

株式会社中山組 ぶら村塾講演

# 中国って、実際どうなの？

～中国人の北海道観とつきあい方～

2010年9月17日

株式会社 北海道藍天旅遊社 石川 めぐみ



# ブランド化の背景

## 中国における「北海道」ブランドの現状

### ○その浸透度は北海道民の想像以上

→ 知名度ほぼ100%！

「美しい」「おいしい」「良品質」イメージ

これを有効利用しない手はない！

### ○ただし「イメージ先行」のきらいあり

→ 無関係なところで「北海道」の乱発

ブランド維持のため、正しく、具体的な

情報を伝えることが必要

# 中国人客受け入れに向けて

## <メリット>

### > ・潜在顧客の大幅な増加

2010年7月1日～ 個人ビザ発行要件の大幅緩和  
年収目安 25万元(約340万円)→3万元(約41万円)へ  
「個人観光ビザで入国し、所在不明になった例なし」



発行対象者  
**4億人超**

### ・単価の高い客が見込める

北海道は東京・京阪神の次、二度目の日本  
ゴールデンコースに比べ割高



余裕のある  
リピーターが  
多い

## <デメリット>

### ・中国語対応に関する負担

心理的負担

経済的負担

### ・日本人客との兼ね合い

観光施設側の気遣いと努力が必要

# 中国人客受け入れに向けて

## <デメリットを克服するために>

- ・ 思考や行動の違いを知る

中国人と交流してみる、中国在住経験者に聞く、  
関連本を読んでみる、実際中国に行ってみる・・・etc.

→ 受け入れ側の心理的障壁の軽減・トラブルの防止

- ・ 日本人の思考を伝える

「ただ知らない・気づかないだけ」ということも。  
温泉の入り方、トイレの使い方、夜静かにして欲しい時など・・・

→ 中国は「言わなきゃわからない」社会、伝える努力を。

# 中国人客受け入れに向けて

## <1. 全体として>

### 1-1 思考や行動の違いを知る・知らせる努力

中国人と交流してみる、中国在住経験者に聞く、  
関連本を読んでみる、実際中国に行ってみる・・・etc.

→ 受け入れ側の心理的障壁の軽減・無用なトラブルの防止

### 1-2 より細かいニーズ把握を！

→ 上記を踏まえた上で、旅行目的の多様化に対応  
顧客のニーズを把握するコミュニケーション

潮流は「見る」旅行から「する」旅行へ

# 中国人客受け入れに向けて

- ・ 中国語資源の活用

Step1 まずは手軽に手に入るものからトライ

道庁HP『カンタン3カ国語 指さし会話集』  
各種の接客中国語会話集、単語カードなど

Step2 手頃な講座で生の中国語に触れてみる

自治体が行うもの、ラジオ・テレビ  
インターネット etc.

Step3 いざ本格導入！上手にコストを抑えるには？

翻訳は海外アウトソーシング  
人材派遣会社も中国人スタッフを拡充方向

# 中国人客受け入れに向けて



私は中国語が分かりません。下記の文と単語を指さしてお申し付けください。  
 我不會說中文・請從下列的句子和單字中指出您的問題。  
 ウォープーフェイ、グロンウン、チンツォン、シャリィエ、ダ、グース、ホー、  
 ダンスーゾワン、ターチューニン、ダ、ウェンティ

## 住房・退房 チェックイン・チェックアウト

<b>本日予約しています。</b> 今天有預約。 ジンデン ヨウエーユー	<b>ご予約はありますか？</b> 請問有預約嗎？ チンデン ヨウエーユー		
<b>今晚泊られますか？</b> 今晚可以住宿嗎？ ジンデン コーイ ズクースーマ	<b>ご予約のお名前は？</b> 請問預約的人的姓名是？ チンデン ユーユー ジュンダ シンズンシー		
<b>～は何時ですか？</b> ～是幾點？ ～シーダディエン	<b>何泊ですか？</b> 住幾晚？ ズクーダジエン		
チェックイン 住房	チェックアウト 退房		
シングル 單人房	ツイン 雙人房(兩單)	空房 空房	朝食 早餐
ダブル 雙人房	和室 和式房	客室 客室	夕食 晚餐

※日本では8%の消費税がかかります。  
 ※日本消費税税率は百分之五・

<b>～はいくらですか？</b> ～多少錢？ ～ドクシャオチエン	<b>税込み～円です。</b> 含稅是～日圓 ハンクシャイシー～ダジエン
<b>～は使えますか？</b> 可以用～嗎？ コーイエン～マ	<b>～が使えます。</b> 可以用～。 コーイエン～

クレジットカード 信用卡	トラベラーズチェック 旅行支票	デビットカード 現金卡	おつり 找錢
現金 現金	米ドル 美金	クーポン 折價券	領収書 收據

はい 對 (はい) / 不對 (いいえ) / 對 (はい) / 不對 (いいえ)

0 1 2 3 4  
5 6 7 8 9  
AM PM 10 11 12

円 日 欄 夜 人

どうしましたか？ 怎么了？ (ウェンマ)

困っています。なぜなら～ 需要幫忙。 (シューヤオバシマン)

落としました 東西遺失了。 (トシマシタ 東西遺失了。)

壊れた 壊了。 (クワイレタ 壞了。)

部屋に鍵を置いたまま ドアを開けた 鑰匙放在房間・門沒反鎖。 (ヘツキニカギヲオキタマサ ドアヲアカケタ)

やけどをした 燙傷了。 (ヤケドヲシタ 燙傷了。)

盗まれた 東西被偷了。 (ヌスマレタ 東西被偷了。)

聞き取れた 聽不上。 (キキトルエタ 聽不上。)

怪我をした 受傷了。 (ケガヲシタ 受傷了。)

気分が悪い 覺得噁心。 (クンブツガイヤイ 覺得噁心。)

失くす 掉了 ディアオラ	置き忘れ 忘了 ワツラ	寒い/冷たい 冷/冰 レン/ベン	暑い/熱い 熱 ジャー	病気 生病 シケンベン
うるさい 吵鬧 チャオナオ	鍵 鑰匙 ヤオシー	貴重物品 貴重物品 グエイジエン ウーベン	発熱 發燒 ファージェョ	薬 藥 ヤオ
入湯税 入浴税 ルースイーシェイ	サービス料 服務費 フーウーフェイ	通話料 電話費 ヂェンホクフェイ	FAX 傳真 チウアンケン	コピー 影印 インイン
モーニングコール 鬧鐘 ナオジエン	インターネット 網路 ワンルー	郵便 郵寄 ヨウヂ	両替 匯兌 フェイダクワイ	禁煙ルーム 禁煙室 ジンエンシー

練習帳 日本ツアー 5

# 中国人客受け入れに向けて

## <2. 旅行者のレベル別に>

### 2-1 北海道旅行**初級者**向け

- ・日本／北海道は初めて
- ・日本語できない
- ・個人よりツアーが安心

#### ・中国語が使える観光関連人材の育成

日本人の大量育成はまず無理  
中国人顧客はやはり中国人ガイドが安心

在日本中国人の  
積極活用が早道

#### ・中国人人材雇用への不安解消

社会人1年生から日本式教育  
中国を知る日本人を採用 クッション役に



# 中国人客受け入れに向けて

## 2-2 北海道旅行中級者向け

- ・日本在住経験あり
- ・日本語少しできる
- ・個人旅行にトライしたい

### ・北海道観光情報の充実

「一番の弊害は言葉ではない。情報の少なさ」

単なるイメージではなく、「何が楽しめるのか」具体的提案

### ・メディアの選択

メディア	メリット	デメリット
新聞・雑誌・テレビ等 マスコミ活用	社会的信用力あり コンテンツ制作はお任せ	コストがかかる こちらの意図から外れる可能性
インターネットで 自己発信	低コスト 自分の意図したとおり発信	信用力としては劣る コンテンツ制作の労力

### ・中国語表示の充実

ただし正確に！ 伝わらなければ意味がない

ネイティブチェックの手間と費用を惜しまないこと

# 中国人客受け入れに向けて

## 2-3 北海道旅行上級者向け

- ・何度か来ている
- ・基本的に自分で回れる

### ・いざという時のサポート体制の充実

事故／盗難／紛失／飛行機乗り遅れ など



#### (例) SOSセンターの整備

想定しうる事態と対処方法のマニュアル化  
中国語オペレーターの育成  
各関連機関との協力体制構築

民間だけでは無理  
半官半民 或いは  
業務委託？

#### 第45回ブラ村塾講師 石川めぐみさんのプロフィール

- 1968年 帯広市生まれ。10歳から札幌で育つ。
- 1990年 北海道大学文学部文学科 中国文学専攻課程（当時）卒業後、NHKに入局。  
ディレクターとして函館、東京、札幌で11年間にわたり番組制作に携わる。
- 2001年 NHK退職。
- 2002年 日本語教師として北京に赴任。中国での生活を始める。
- 2004年 北京でコンサルタント会社を設立、日本企業のサポート業務を行う。
- 2009年 札幌に「株式会社 北海道藍天旅遊社」を設立。
- 2010年 北京から帰国し本格的に業務を開始。中国語圏の旅行客を専門に受け入れるほか、  
中国客接客コンサルティング、通訳・翻訳など広く北海道と中国を結ぶ業務を行っている。
- 会社HP <http://bluesky-travel.co.jp>

