

海外旅行に行けない今、旅行の楽しさを提供し続けるために。コロナ禍が変えた旅行の在り方。
#コロナ禍における奮闘 #おうち時間 #誕生秘話

2020 年 12 月 17 日 13 時 00 分

株式会社ミキ・ツーリスト

2019 年の日本人出国者数総計は初の 2000 万人を突破し(*1)、気軽に海外旅行へ行ける時代。

しかし 2020 年の春。新型コロナウイルスの影響により、海外旅行へ行くことができなくなりました。

主に日本からヨーロッパへ旅行に行くお客様の旅行素材の手配を手がける、株式会社ミキ・ツーリスト。

個人旅行部門で営業や企画を経験してきた白井が、コロナ禍にあっても海外旅行の楽しさをお客様に
伝え続けるために、日々の奮闘を語ります。



白井 澄子

株式会社ミキ・ツーリスト

FIT 営業部 FIT 営業課

企画 10 年、営業 10 年。入社以来ヨーロッパに関する業務に携わっている。

現地発着のオプションツアーをチーム 3 名で年間 1000 本造成。年間 10 万人を扱う中、どれも口コミ評価は 4 つ星以上と好評価を得る。

■年間約 10 万人のお客様から一気に 0 名に。

主に日本からヨーロッパへ旅行に行くお客様のヨーロッパ滞在中のホテルや送迎、観光といった旅行素材の手配から、何かトラブルがあった際のサポートまでを手がける現地手配会社「株式会社ミキ・ツアーリスト」は、1991 年から[\[みゆう\]](#)というブランド名で現地発着のオプションツアーを展開しており、1000 種類のツアーを設定し、年間約 10 万人のお客様にご参加いただくほどに成長しておりました。ところが、今回の新型コロナウイルス COVID-19 の影響により、4 月以降取扱いが 0 名という状態になってしまいました。

これまで幾多もの困難を乗り越えてきた我々でしたが、海外旅行に行く道が閉ざされ、ヨーロッパ現地のホテルも観光入場箇所も全てが閉ざされ、何も出来ない、という状況は初めてのことでした。ヨーロッパに到着してからの手配が業務の主軸だった我々にとって、まさに最大の危機、言いようのない不安が全員に重く押し掛かりました。

■海外旅行へ行けないなら…オンラインで旅行？

これまでの業務の中では、やれることはゼロです。それでも何か出来ないか、と必死にもがき、考えていました。そんな中、世間ではテレワークの導入が一気に進み、オンライン飲み会が広がる、というニュースを目にし、「旅行もオンラインで出来るようにすれば良いじゃないか」と閃いたわけです。

とはいえ、「旅行は、そこへ行って、楽しむもの」という考えが、当たり前の世の中です。パソコンの画面を通して、ご案内するのでは、空気も匂いも伝えられません。果たしてお客様に受け入れられるのか！？そもそも何から準備をすれば良いのか！？全く分からない状態でした。

それでも、「旅行が大好きで、ヨーロッパの文化、芸術、人の良さ、あの感動を日本の皆様に伝えたい」という私の思いは変わらず、コロナ禍にあっても、旅は生活を彩る重要なエッセンス！必要としている人が必ずいる！と思い返し、「とにかくやるんだ！！」と強い気持ちを持って、ヨーロッパ各支店の仲間たちへ「やろう！」と声を掛けました。

その頃、ヨーロッパの仲間たちも日本からのビジネス客、旅行客が途絶え、これまで忙しく対応していたガイド達の仕事も皆無。不安の真ただ中にあつたかと思います。それでも、ただ一言「いいね。やってみよう！」と快諾。大きなパワーをもらえました。



現地支店との会議の日々

■会社としても危機的状況の中、チャンスは苦境の最中にあると信じて。

それからは、日欧の時差がある中、ヨーロッパの現地各支店とオンラインで会議を重ね、思いを具現化するまで試行錯誤を繰り返す日々でした。これまでは、その場にある実物をお客様の目の前にして、感じ取っていただける雰囲気、空気感とともにご案内をしていましたが、画面を挟んで行うオンラインでのツアーです。最初は慣れないことばかり。これまで無縁だったデジタル機器も勉強しました。

試行錯誤を繰り返すなか、ヨーロッパに拠点のある我々の強みであるヨーロッパ各地から「ライブ」情報をたっぷりに届けられることや、これまで数多くのお客様と一緒に迎えてきたプロフェッショナルなガイド達との繋がりを活かし、「クオリティの高い」ガイドングを、お客様に提供できること、プロのガイドに直接、気になっている質問を投げかけたり、といった「双方向コミュニケーション」を主軸にした、新たな旅の提供方法として「オンライン体験ツアー」が、誕生したわけです！！



本番中にネットが繋がらなくなり、ツアー代を全額返金する、という大失敗があったり、お叱りを受けることもありました。お金をもらう以上、ご満足いただけるものを提供しなければならない、ということは当然です。その緊張感を常に持ち、続けてきたことで、徐々に「臨場感がたまらない」「ガイドさんのお話が楽しい」「また行きたい。企画してくれてありがとう」といった口コミもいただくようになりました。

■新型コロナウイルスの影響により、より多様性が必要とされる社会に向けて

もちろん、渡航制限が緩和され、世界の状況が良くなったら、またお客様には実際に現地へ足を運んでいただきたいと思います。

ただ、オンラインツアーであれば、海外旅行に行ったことがない方や、忙しくて旅行に行く時間が取れない、年齢や健康面の制限で、もう旅行には行けないと感じている方にも、移動時間や距離という制約を気にせず旅する気分を味わってもらうことができることに気がきました。非常に苦しいコロナ禍にあって、新たな可能性を感じています。近い将来、「海外旅行は、リアルで行く？オンラインで行く？」が当たり前の世の中を想像すると楽しくなってきました。

先日、[みゅう]オンライン体験ツアーにご参加いただいた方から、地域のイベントでも活用したいというお話をいただき、イベント会場にある大型スクリーンとヨーロッパをネットで繋ぎ、プロのガイドによる名所の案内や歴史クイズの出題といった催しを行ったところ、今は実際の距離以上に遠く離れてしまったヨーロッパと同じ時を感じ、とても楽しかった、と大変好評をいただきました。

新型コロナウイルスの感染状況は日々変わっていき、海外旅行へ行ける日はいつになるのか、予測できません。残念ながら、今は行けない海外旅行ですが、それでも、日欧の繋がり方は様々な形があるなあ、と実感しています。現状に留まることなく、変化を楽しみながら、より柔軟に、より最高の[みゅう]オンライン体験ツアーの提供を目指して、「楽しかったよ！」というお客様の声を糧に、これからも全身全霊で日々奮闘してまいりたいと思います！

[みゅう]オンライン体験ツアー：

<https://www.myushop.net/specials/detail/2674>

予約数、口コミ共にランキング上位の商品

【オンライン体験ツアー】裏路地を歩きながら生中継！ サン・マルコ広場からリアルト橋へ

<https://www.myushop.net/options/detail/2981/>

【オンライン体験ツアー】ミステリー大好きガイド江森さんがおくる！ 切り裂きジャックの世界(前編)「犯行現場は物語る」

<https://www.myushop.net/options/detail/3007/>

*1 [【図解】2019 年の日本人出国者数総計、初の 2000 万人突破、前年比 6%増\(直近 10 年間の推移グラフ付き\)](#)

<企業概要>

社名:株式会社 ミキ・ツーリスト

設立:1967 年 7 月 1 日

加盟団体:JATA OTOA OHEA PATA

業務内容:ツアー・オペレーター業務、GSA 業務

URL:<https://www.mikitourist.co.jp/>

<お問い合わせ先>

株式会社ミキ・ツーリスト

Email:myu_promotion@group-miki.com