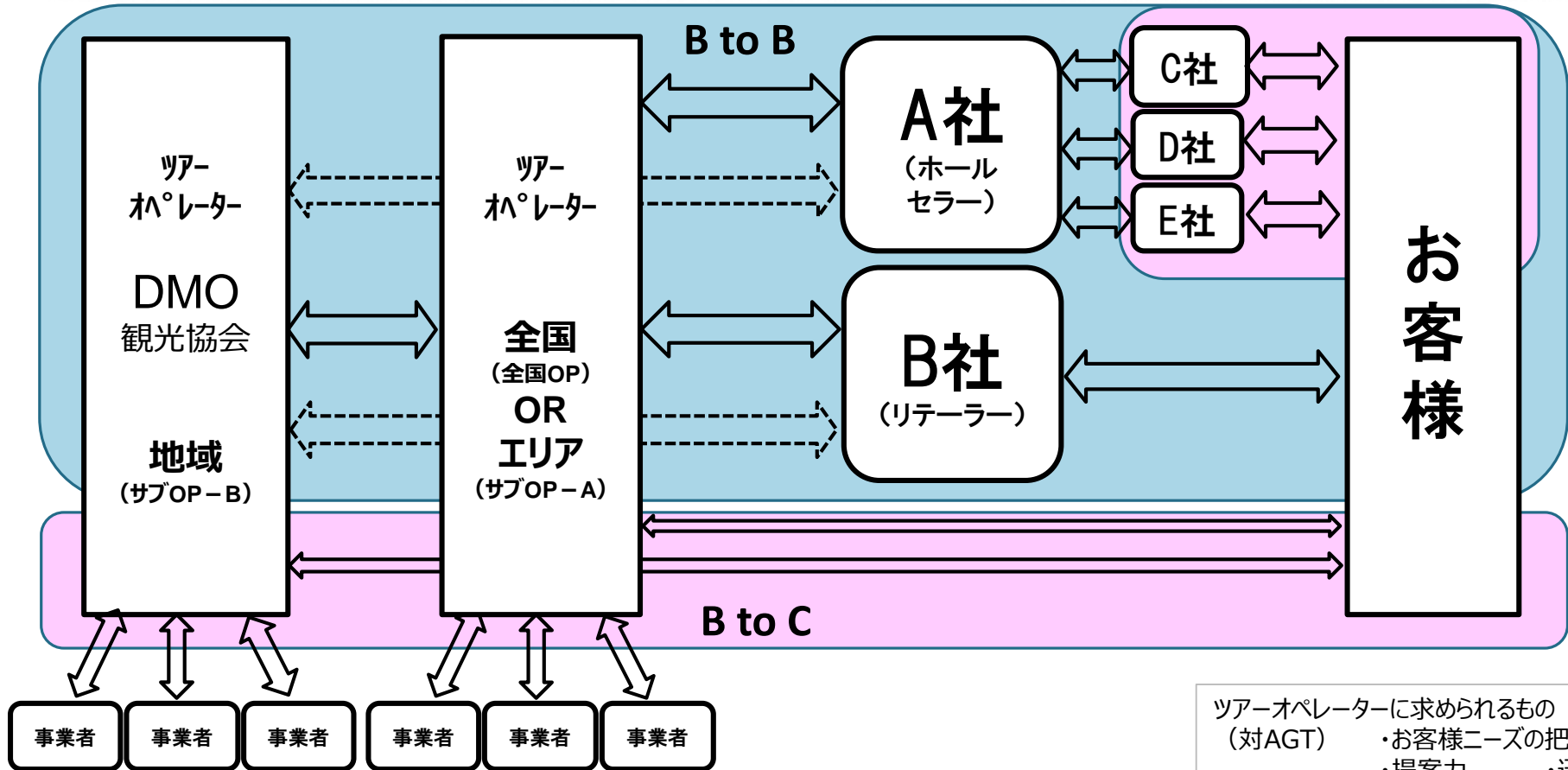


ツアーオペレーターの基本業務 と商品造成方法について

令和2年4月

(公社) 北海道観光振興機構 AT推進本部

ツアーオペレーターとお客様の関係

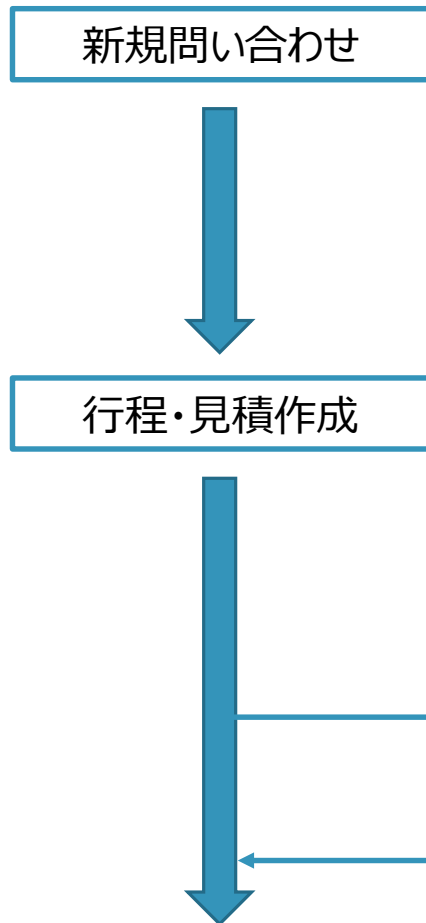


- ・リテーラーは、お客様と直接やりとりしているエージェント(AGT)。
- ・ホールセラーとは、ツアーを企画し、卸売りをする会社もしくはその組織のこと。リテーラーとツアーオペレーターの間に入ってツアーを取り扱う。AGTの先にまたAGTがいる。
- ・ATマーケットの旅行会社はリテーラーが多いと推測される。
(ソフトアドベンチャーの場合はホールセラーでも販売可能)

- ツアーオペレーターに求められるもの
(対AGT)
- ・お客様ニーズの把握
 - ・提案力
 - ・手配力
 - ・安全、円滑なオペレーション
 - ・現場対応／トラブル対応
 - ・迅速な回答
 - ・精算
- (対事業者)
- ・商品造成
 - ・販売／送客力
 - ・支払
 - ・現場サポート

ツアーオペレーターの基本業務①

業務フロー



支払・入金フロー

メール、電話、口頭

★ヒアリング項目

旅行日付：月 日～ 月 日（日間）

人数：大人 名、子供 名（歳）

到着フライト／出発フライト

予算

行程：訪問個所、体験希望、興味あるものこと

ローカルガイド有無希望

他リクエスト・注意すべき点：車いす、特別な食事制限

回答希望日

行程の提案

旅行代金の提示（積算方式 Breakdown/包括方式 Per person）

旅行条件の提示

支払条件の提示（デポジット/最終支払期限）※原則前払い

取消条件の提示

ホテル空き状況の確認 ノッキング

海外送金 OR 国内振込

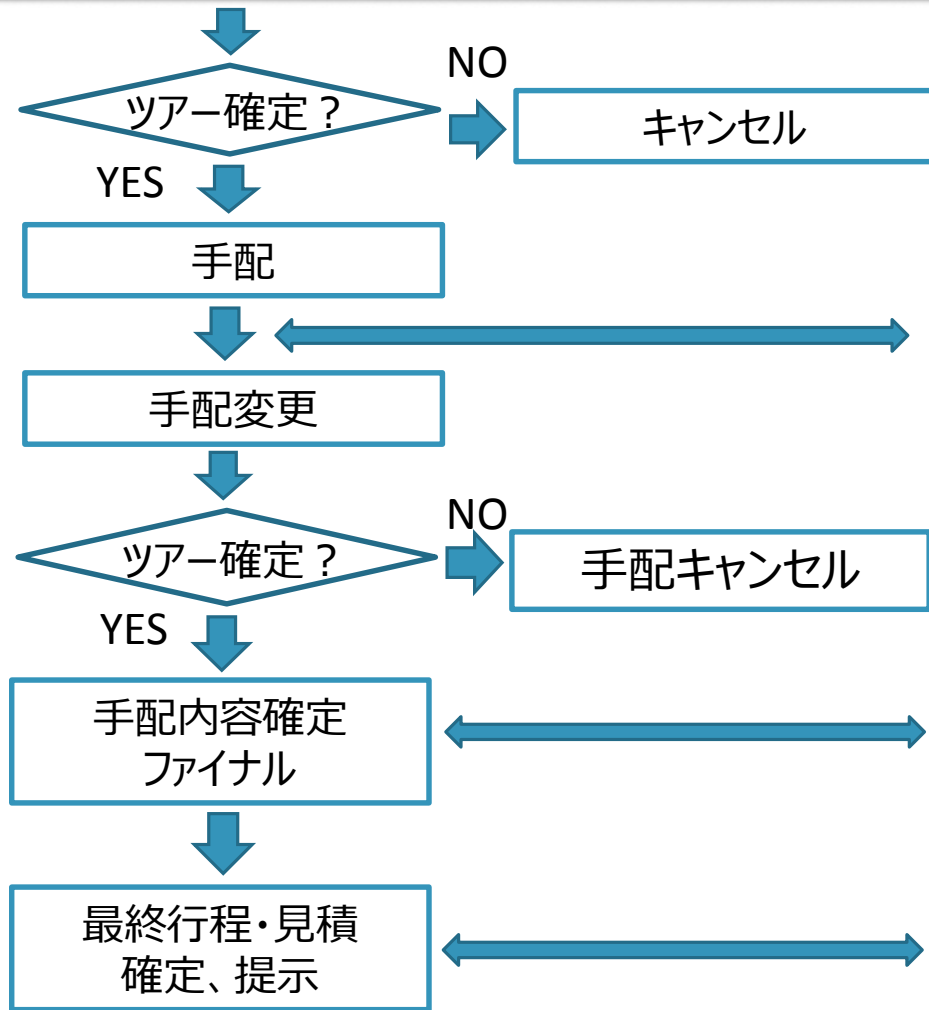
※原則前払い

特例として、ツアー催行後払いになる条件

・過去実績 一定期間(例：1年) 支払い遅延がない

・信用できる企業、団体である

ツアーオペレーター基本業務②



ホテル/交通/車/食事/入場/体験/ガイド・斡旋員/必需品

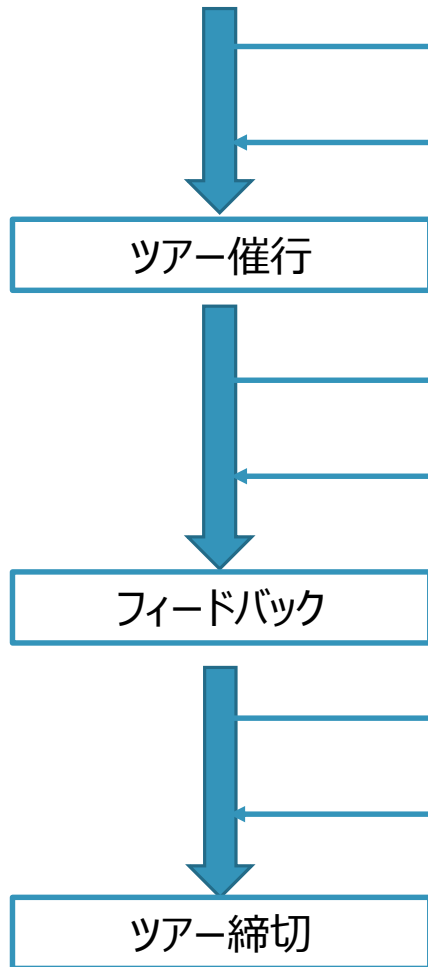
★各事業者ごとの手配注意点
手配完了書 Confirmation の送付
代案の提示 (希望個所で手配できない場合)

ネームリスト受取り Guest/TL/TG
TL: Tour Leader 出発地から同行の添乗員 通常
Agent社員
Tour Escort という場合もある
TG: Tour Guide 出発地から連れてくる OR Local手配
詳細手配確認
ローカルガイド引継ぎ

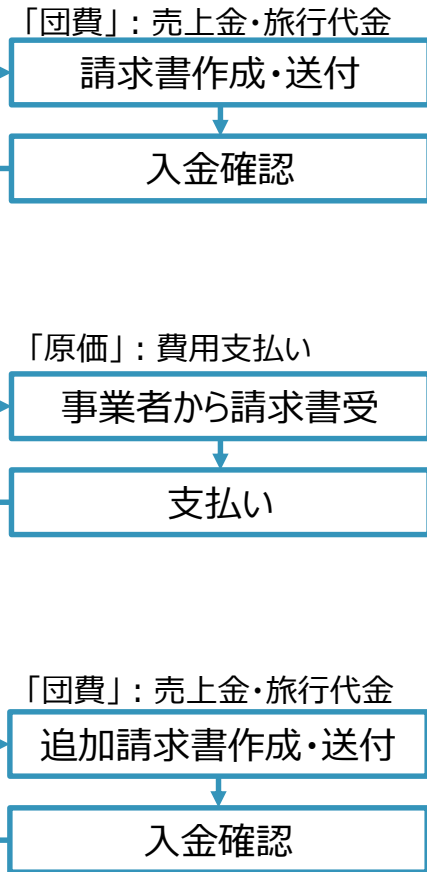
最終行程の提示 手配内容の詳細記載
ローカルガイド情報、バスドライバー情報連絡
ミールリスト (メニュー) 提示
バウチャー・予約確認書等の送付
最終見積提示

ツアーオペレーター基本業務③

業務フロー



支払・入金フロー



現場サポート
トラブル対応

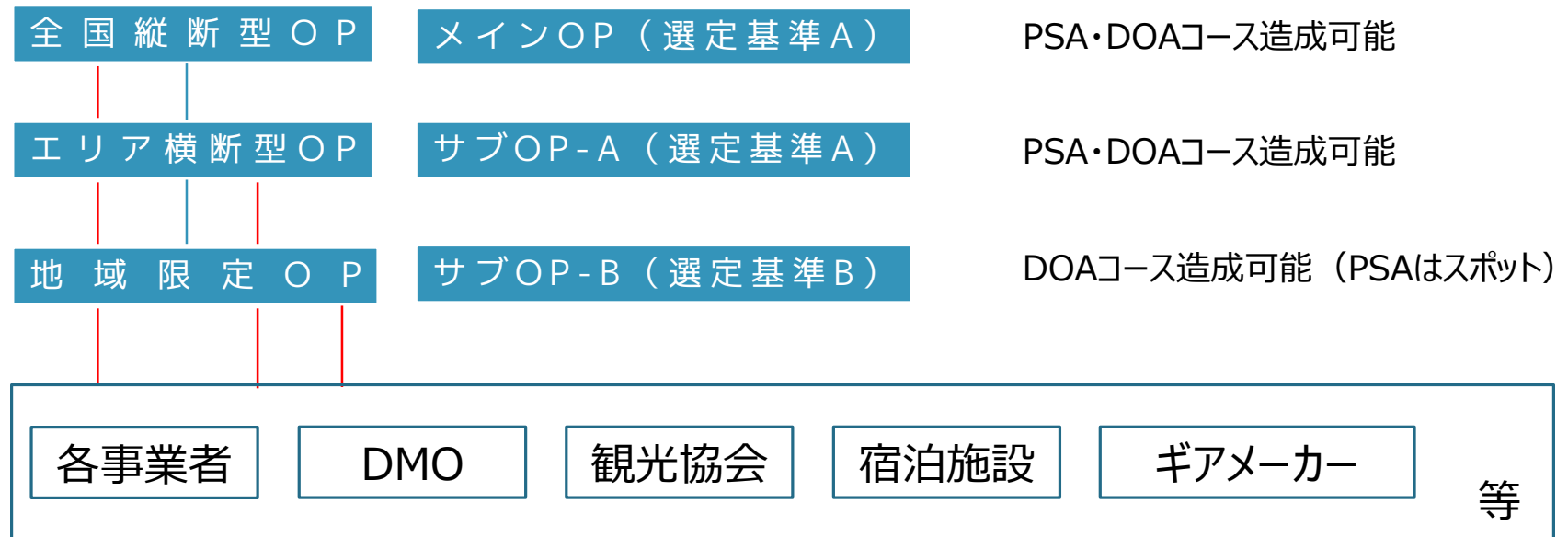
手配した事業者様への支払い

参加者アンケート
同行TL・ローカルガイドからのフィードバック

「団費」-「原価」= 利益

商品造成のパターンについて

ツアーオペレーターの資格を有し積極的に取り組みを行いたい皆様はサブOP-B（選定基準B）に公募いただき機構の教育プログラムに参画いただきながらPSAのスポット造成、DOAツアーを造成していただきます。現時点でツアーオペレーター事業が難しい方々はサブOP-A（選定基準A）もしくはサブOP-B（選定基準B）のツアーオペレーターと連携を取りながら商品化を進めていくこととなります。



ATコーディネーター（サブOP-B）の役割やATコンテンツの磨き上げなどの資料は下記参照ください
 北海道運輸局作成 https://atjapan.org/mlit_hokkaido/2019gcc/

商品造成における地域の皆様へのお願い



ATWS北海道実行委員会はATTAとの契約の中でATTAサステナビリティガイドの遵守を約束しており商品造成に関わる方々に以下の取り組みをお願いすることとなります。

(サステナビリティガイドより抜粋)

持続可能な観光へのコミットメントの一環として、我々は、イベント主催パートナーに対し、我々ができる限りのことを行うために我々に協力することを求める。具体的には、 i) 地域社会への社会的・経済的利益を最大化し、負の影響を最小化する ii) 文化遺産への利益を最大化し、負の影響を最小化する iii) 環境への効果を最大化し、悪影響を最小化する

この持続可能性へのコミットメントにより、イベントの交通手段、会場、飲食物、交通手段、宿泊施設、アドベンチャーに関連した特定の要請がなされる可能性がある。

会場

会場は、イベントにおいて、サステナビリティに焦点を合わせるよう努力する（水槽対使い捨てプラスチックボトル水、リサイクル、環境に優しい輸送など）。イベント期間中、使い捨てのプラスチック製の水/飲料ボトルは一切提供されず、許可されない。参加者が再充填及び再利用可能な水筒を使用するための水槽を用意すること。ペットボトルが設置されている自販機がある場合は、自販機にカバーをかけるよう、会場に要請する。会場では、ごみゼロの実践をイベントに取り入れるよう努力する（必要のない使い捨て用品（ストロー及びステア等）を使用しない、再使用可能な食器、カトラリー、リネン類を使用する、個別の包み、缶、ボトルの代わりに調味料や飲料に大きな容器を使用する）。イベントの性質上、再利用可能な品目を使用できない場合は、次の最適な選択肢は、堆肥化可能な品目を使用することである。会場では、廃棄物を以下のとおり（ゴミ、混合紙、リサイクル（混合容器）及び有機物（食品廃棄物、堆肥化可能な食器及びカトラリー）に分ける努力をし、明確にラベルされたゴミ箱を会場に提供する。リサイクルステーションを監視して汚染を防止するとともに、廃棄物の適切な分別方法について参加者やスタッフの学習を手助けする。

食品及び飲料

会場は、持続可能な生産者から調達した地元の有機的な季節の食材を選び、肉の消費を減らし、必要に応じて植物由来の食品を取り入れるよう努力する。

商品造成における地域の皆様へのお願い②

宿泊

ホスト地は、第三者機関（例：LEED、Green Key、Travelifeなど）によるサステナビリティ認証を取得したホテルを選択するよう努める。上記が実現可能でない場合、ホスト地はサステナブルな実践（例えば、環境に配慮したハウスキーピング、地域やオーガニックの食品や飲料の選択、再生可能エネルギー、エネルギー効率に優れた家電、プラスチックの制限）を行っているホテルを選択する。

Adventures

ホスト地は、アドベンチャーのためのサービス提供者や製品・経験を選択し、又はアドベンチャーの機会を選択する際に、以下の要素を考慮するよう努める。

- i) 地域社会への参画・支援
- ii) 地域の自然・歴史・文化に根ざした持続可能な製品・サービスの開発・販売
- iii) サイトとコミュニティの環境収容力と脆弱性を考慮すること
- iv) 地域の文化と伝統の本物の体験を提供する
- v) 会場は、イベントにおいて、サステナビリティに焦点を合わせるよう努力する（水槽対使い捨てプラスチックボトル水、リサイクル、環境に優しい輸送など）。イベント期間中、使い捨てのプラスチック製の水/飲料ボトルは一切提供されず、許可されない。参加者が再充填及び再利用可能な水筒を使用するための水槽を用意すること。
- vi) 参加者に持続可能な選択を促す