

名村グループマネージャー様



「ANA Business・Experience」

Phase2 **商品企画②**

2008年9月30日

第08マーケティンググループ
(石崎、北川、佐々木、鷺見、近澤、松木)

5. 中国視察旅行の考察 ～視察旅行参加者のみ～

街中のごくふつうの光景として、通り一本隔てるだけでガラリと変わる中国。日本と全く異なるその様子は、中国旅行の最大の特徴である。また、現存する大自然の風景や歴史的建造物、伝統芸能には、圧倒的な存在感があり、体験する価値がある。

旅行先	観光要素	具体的な旅行先	魅力と顧客ニーズ
その魅力と顧客ニーズ	大自然の風景	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外灘 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 黄浦江により区切られた、歴史を感じる西洋風の建物が立ち並ぶ外灘エリアと東方明珠タワーや上海ヒルズといった高層ビルが立ち並ぶ浦東エリアを一望することができ、租界時代の雰囲気と近未来的な雰囲気の両方を味わえる。
	歴史的建造物	<ul style="list-style-type: none"> ■ 豫園 ■ 万里の長城 ■ 天安門広場 ■ 故宮博物院 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 日本のお寺を彷彿させるような雰囲気の中に、中国独特の文化・歴史を感じることができる。 ■ 時代の流れとともに変化してきている上海の中であって、下町情緒あふれる観光地である。 ■ 中国といえばまず頭に浮かぶ観光地であり、誰もが一度は行ってみたいと思う場所のひとつ。 ■ 中国の歴史をしっかりと体験することができるうえに、そのスケールの大きさから自然と足が進み、すがすがしい汗をかける。登りきった時の達成感や開放感・大自然の雄大さが日ごろの疲れを解消してくれる。
	伝統芸能	<ul style="list-style-type: none"> ■ 上海雑技団 ■ 変面 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 人間業とは思えない数々の演技からハラハラドキドキ感、驚き、感動が得られる。 ■ 中国らしい演技と現代的な演技がうまく融合している。 ■ 一瞬のうちに変わっていく面は圧巻である。

5. 中国視察旅行の考察 ～視察旅行参加者のみ～

旅行先	観光要素	具体的な旅行先	魅力と顧客ニーズ
その魅力と顧客ニーズ	繁華街	<ul style="list-style-type: none"> ■ 上海新天地 ■ 王府井 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 西洋と東洋、及び新旧の建物、スタイルが融合して、新しい雰囲気を出している。おしゃれなカフェやショップが林立している。 ■ 王府井一帯は歩行者天国になっていて、昼も夜もたくさんの人通りでにぎわっている。巨大なデパートやモダンなショッピングモールなどがある。
	飲食	<ul style="list-style-type: none"> ■ 薬膳料理 ■ 四川料理 ■ 北京料理 ■ 広東料理 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 漢方を取り入れた料理中心であるが、美味しく味わえるよう徹底的に追及された味は“良薬口に苦し”とは程遠く、まさに“美食”。健康志向の人におすすめ。新天地にある百草傳奇というカラダが喜ぶ健康食のレストランに代表される。 ■ 辛いもの中心。日本で食べる四川料理との違いを実感できる。 ■ 北京ダックがメイン。 ■ 小籠包や点心、飲茶など。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 全体的に量が多い。他のツアー参加者とともに円卓で食事することがほとんど。
	ショッピング	<ul style="list-style-type: none"> ■ 豫龍坊 ■ 田子坊 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 豫龍坊の回廊式建物の中には伝統工芸品のショップや、レストラン・カフェなどが並び、従来の豫園エリアとはひと味違った雰囲気が味わえる。ゆったりとした時間を送ることができる。 ■ おしゃれなセレクトショップやアートワークショップ、ギャラリーなどが並び、上海の流行の発信地とも言われている。また、古い街並みも残り、上海人の昔ながらの生活を垣間見することもできる。

5. 中国視察旅行の考察 ～視察旅行参加者のみ～

<p>満足要素</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■とてもおもしろく、新鮮なものであり、体験した価値があった伝統芸能。(上海雑技団・変面) ■旅程の途中で、ガイドさんがお金の両替をしてくれたこと。 ■役立つ機会が多かったCHINAVI BOOKの「中国語単語集」。 ■おいしいところでの食事。 ■ガイドさんがやさしいときもあったこと。 ■予想よりも北京が整備されていたこと。
<p>不満足要素</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■添乗員が夜いないこと。(添乗員も同じホテルに泊まる等の必要性を感じた。) ■自由時間が短いこと。(10分間自由といわれても…) ■集合時間が早いわりに、無駄な時間が多かったこと。(開店前のお店を視察させられても…) ■ホテルの水が臭かったこと。 ■お土産屋の店員がしつこく、押し付けがましいこと。 ■1日目の夕食。 ■上海の夜景が見れなかったこと。(22:30まで見れるとガイドさんに言われたが、実際には22:00頃にライトアップが消えていた。) ■北京でのガイドさんの態度。 ■帰りの飛行機でチームメンバーの座席がバラバラになってしまったこと。 ■旅程に組まれていたはずの観光地が説明もなしに削除、変更されてしまっていたこと。 ■用意されていた料理のグレードが違いすぎるにも関わらず、説明が無かったこと。 ■どこまでが視察旅行に限るプランで、どこまでが本来のツアーでのプランなのかがよく分からなかったこと。 ■全体を通して、私たちが何のために中国に来ているのかを、現地社員やホテルの関係者などにしっかりと情報伝達できていないと感じたこと。

6. 商品概要

太極拳体験や中国健康茶体験、カラダを使った観光名所巡りという、「夫婦で満喫」でき、かつ「健康」を意識した5日間のオリジナルプラン。

お客様の要望に沿う、ゆったりとした時間を提案できるよう主に店頭販売を行う。

<p>タイトル</p>	<p>【夫婦で踏み出す新たな時間】 まごころをこめて… 上海・杭州5日間</p>
<p>商品特徴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「夫婦の絆」がコンセプトであること！！ →独自のラブラブプランにより演出。 共通の趣味を発見する機会。 共に様々な体験をする機会。 伝統的な健康法を実践する機会。 ■ 「CHINAVI BOOK」プレゼント！！ →目的地(上海・杭州)に特化したCHINAVI BOOKを有効利用し、自由時間を有意義に過ごすことができるようサポート。
<p>想定価格</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 安心・安全を保障するため高価格帯。(相場が分からないので、相談させていただきます。) ■ 出発日とホテルのグレードによって価格差を設定。
<p>チャネル</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 店頭 ■ インターネット

6. 商品概要

なぜ今、中国、その中でも上海・杭州+蘇州なのか??

KBF(名所・旧跡、自然、食事)+付加価値(夫婦円満、健康)

- ◆日本から近い
- ◆時差がほとんどない

中国

ヨーロッパ
(仏、伊など)

- ◆移動時間がかかり過ぎる
- ◆時差がかなりある
- ◆物価高

NG

上海

杭州

- ◆中国一の夜景
- ◆美味しい料理
(本場で旬の上海ガニ)

- ◆冬でも楽しめる
数少ない名所(西湖)

蘇州

- ◆世界遺産

近いので、3都市周遊観光が可能

◇他の就航都市では...

【例】

北京

- ◆世界遺産
- ◆美味しい料理
(本場の北京ダック)

しかし...

ロマンチックなイメージがない!!

→メインコンセプトと不一致!

NG

(他の5都市も同様にKBFを満たせない、あるいはコンセプトと一致しないのでNG。)

7. 行程


成田発の、5日間ゆったりと過ごせるオリジナルプラン。
夫婦で楽しめるラブラブプランを提供。
ホテルは2つのグレードを用意し、選択いただける。
参加者の好みに合わせたオプションプランの充実。
参加者へオリジナル特典をプレゼント。

旅行日数	<ul style="list-style-type: none"> ■ 4泊5日。(杭州2泊、上海2泊)
中国国内 移動手段	<ul style="list-style-type: none"> ■ 主にバス。 ■ 必要に応じて専用車。
宿泊ホテル	<ul style="list-style-type: none"> ■ ハイグレードホテル。(4つ星または5つ星のホテルのどちらかを選択可能) ■ ツイン。2名1室。 ■ 日本語対応有り。
食事	<ul style="list-style-type: none"> ■ 高級杭州料理 ■ 高級広東料理 ■ 薬膳料理 ■ 最高級上海料理(上海ガニが目玉料理。) <p>※毎回中華料理だと飽きるかもしれないので、和食を食べられる機会をいくつか設ける。</p>


7. 行程

出発地	■ 東京(成田)	
スケジュール	1日目	<ul style="list-style-type: none"> ■ 午前中成田発⇒杭州着。(約3時間45分) ※昼食は機内食。 ■ 午後杭州着後、杭州市内散策。 中国唯一の国立お茶博物館「中国茶葉博物館」を見学。 →中国健康茶体験。❤️ (ラブラブプラン①) ■ 夕食は高級杭州料理。 【杭州泊】
	2日目	<ul style="list-style-type: none"> ■ 早朝、太極拳体験。 ■ 朝食は、和食か中華か選択可能。 ■ 終日、西湖とその周辺を満喫。 ※オプションツアー選択可能。 ①遊覧船で西湖クルーズ ②電動カートで蘇堤を縦断 ③花港観魚を散策 ④手こぎ舟で西湖遊覧 ❤️ (ラブラブプラン②) ■ 昼食は各自。 ■ 夕食は高級広東料理。 ■ 夕食後、中国古式マッサージ(または足つぼマッサージ)体験。 【杭州泊】
	3日目	<ul style="list-style-type: none"> ■ 早朝、太極拳体験。(希望者のみ) ■ 朝食は、和食か中華か選択可能。 ■ 午前中、杭州発⇒上海着。 (バスで約3時間、新幹線なら約1時間半) ※可能であれば、荷物だけ専用バス で運び、参加者は新幹線を利用して 移動したい。相談させてください。 ■ 午後上海着後、新天地散策。 ■ 昼食は「百草傳奇」にて薬膳料理。 ■ 昼食後、豫園散策。 ■ 夕食は各自。 ■ 夕食後のオプションツアーとして、①東方明珠塔にて夜景鑑賞、②上海雑技団鑑賞 を用意。 【上海泊】

7. 行程

スケジュール	4日目	<ul style="list-style-type: none"> ■ 早朝、太極拳体験。(希望者のみ) ■ 朝食は、和食か中華か選択可能。 ■ 夕食前まで自由行動。 <p>※オプションツアー選択可能。</p> <ul style="list-style-type: none"> ②蘇州日帰り観光。 世界遺産巡り。 ①上海市内観光 人民公園周辺で自由行動。上海博物館や動物園、デパートを見学するなど。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 夕食は、最高級上海料理。(上海ガニなど) ■ 夕食後は、ナイトクルーズ  (ラブラブプラン③) ■ ナイトクルーズ後のオプションツアーとして、①足つぼマッサージ、②中国古式マッサージを用意。 【上海泊】
	5日目	<ul style="list-style-type: none"> ■ 早朝、太極拳体験。(希望者のみ) ■ 朝食は、和食か中華か選択可能。 ■ 午前中、お土産屋立ち寄り。 ■ 昼食は、小籠包。 ■ 午後上海発⇒成田着。(約3時間) ※夕食は機内食。

7. 行程

<p>ラブラブ プラン</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ プラン① お互いを思いあいながら、お互いのために茶葉をチョイス。プレゼントしあった後、その茶葉でお茶を入れてティータイム。 ■ プラン② 西湖周辺の各ポイント(数箇所設置)で2ショット写真を撮ってもらい、規定数以上の写真を撮った2人には、それらをフォトアルバムにしてプレゼント。 ■ プラン③ 夜景をバックにポラロイド写真を2枚撮り、裏にメッセージを書き合っ互いに交換。
<p>オプション ツアー</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 西湖満喫プラン ■ 東方明珠塔にて夜景鑑賞 ■ 上海雑技団鑑賞 ■ 足つぼマッサージ ■ 中国古式マッサージ ■ 蘇州日帰り観光(世界遺産巡り) ■ 上海市内観光
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 優秀な現地ガイドチャーター。添乗員同行なし。 ■ お土産屋他と協賛。 ■ 参加者特典。 <ul style="list-style-type: none"> →CHINAVI BOOK贈呈。 太極拳・中国健康茶オリジナルブック贈呈。 西湖周辺ウォーキングマップ贈呈。 夫婦参加特典。(写真たて贈呈など) 定年アニバーサリー特典。 ■ 出発前特典。 ■ ANAマイル特典。

8. キャッチフレーズ

「旅行を楽しむことを通じて、夫婦の絆が強まること」を訴求し、これまで仕事一筋で家族を支えてきた50代後半から60代前半の夫を持つ女性の興味をひくキャッチフレーズを設定。

ターゲット	<ul style="list-style-type: none"> ■ メッセージを伝えるメインターゲットは旅行提唱者である50代後半から60代前半の夫を持つ女性。 ■ 商品のメインターゲットは、50代後半から60代前半の夫婦。
訴求ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ■ ただ楽しむだけの旅行ではなく「夫婦の絆」を意識した旅行であるということ。 ■ ターゲット層に適したKBF(名所・旧跡の観光、自然の満喫、おいしい食事)が盛り込まれているということ。 ■ 趣味発見(太極拳、中国健康茶)、夫婦円満という付加価値があるということ。

キャッチフレーズ

これからの人生を共に楽しむために・・・
 新たな2人探しの旅に出かけてみませんか？
カギは互いのココロとカラダ！

9. 販促企画展開(パンフレット設置場所)

年齢の高い世代がメインターゲットであるため、代理店での店頭販売をメインとし、販売員を通じてよりニーズに合致した旅行プランを提案する。

また、販売員の意欲を高めるために、販売マージンも検討する。

さらに、メッセージを伝えるメインターゲット層の多くが足を運びそうな場所に旅行パンフレットを設置。そのほか、ターゲットに対する直接的なアプローチも検討する。

代理店での丁寧な情報提供

- 人とのコミュニケーションを通じて、ニーズに合致した旅行プランの親切かつ丁寧な提案を可能とし、旅行に対する不安を払拭することで、安心感を与える。

販売マージンの提供

- 設置された旅行パンフレットを介して、旅行に申し込んだ場合には、タイアップ企業に対して販売マージンを提供する。

駅やカルチャースクール、公民館とのタイアップ

- メッセージを伝えるメインターゲット層の多くが足を運びそうな場所である、駅やカルチャースクール、公民館に旅行パンフレット設置を依頼。

ANAセールス独自の顧客データベースの有効活用

- ANAセールス独自の顧客データベースを利用し、ターゲット層への直接的なアプローチを図るため旅行パンフレットをDMを送付する。

10. 販促企画展開(その他施策)

基本の販促企画である「旅行パンフレット・WEBサイト」に加え、海外旅行セミナーにて情報提供することで、旅行に関心が高いターゲットに対するアプローチも検討する。
また、「CHINAVI BOOK」をターゲット層に合わせたものに作り変えることで、旅行のサポート体制を充実させる。

基本の販促企画

- 旅行パンフレットを作成。
- 旅行企画紹介WEBサイト設置。

海外旅行セミナーにて情報提供

- 海外旅行に関心が高く、今後、海外旅行が見込めるメインターゲットにアプローチするために、団塊の世代を対象とした海外旅行セミナーにて、商品案内・情報提供をしてもらえるように依頼。

「CHINAVI BOOK」のリメイク

- ターゲット層がより利用しやすくなるよう工夫を加える。
 - 文字を大きくする(ワイド版を作成)
 - 今回の目的地(上海・杭州)以外のページを省くなど。