

# 商品企画のヒント

## コンセプトは「見るべき動植物をじっくり見る」

観光庁長官賞(海外旅行部門)を受賞した  
クラブツーリズム  
「コスタリカ大自然満喫10日間」

「ツアーグランプリ2019」で、クラブツーリズムの「ケツァール鑑賞チャンス3回／コスタリカ大自然満喫10日間」が観光庁長官賞(海外旅行部門)を受賞しました。希少デステイネーションの高額ツアーにも関わらず、催行本数15本、売上高1億円規模の実績を残したツアー企画の背景やポイントを紹介します。

### 動植物の生態系も深く学べるツアー

ツアーを企画したクラブツーリズムテーマ旅行本部海外テーマ旅行センターの濱野温子チーフフレンドリースタッフによると、観光庁長官賞を受賞した「コスタリカ大自然満喫10日間」を企画する契機となったのは、前年度に催行した中南米7カ国を回る18日間という長期の周遊型ツアーでした。

「2017年の春に、航空会社2社によるメキシコシティーへの新規就航と増便があり、アクセスの良くなった中米方面への商品開発に向けて7カ国を視察し、18



コンセプトにこだわったツアーの顧客満足度は90%以上に達しました

日間の周遊型ツアーを企画して、2018年度は周遊型ツアーでお客様の期待値が高かったコスタリカに着目し、モノデステイネーションで挑戦しようと考えました」

ツアー企画の検討に当たっては、デステイネーションの文化や歴史、動植物の生態系などを深く学べる「ナショナルジオグラフィックツアー」として位置づけ、「エコツーリズム発祥の地」と言われるコスタリカの特性を生かし「より深掘りした本物志向で付加価値の高い商品」を目指したといいます。

### 顧客満足度は90%を超える高水準に

濱野チーフは、「マヤ文明やアステカ文明の時代に神の化身と崇められていた幻の鳥で、エメラルドグリーンの中と真紅の胸部のコントラストが美しいケツァールを



濱野温子チーフ・フレンドリースタッフ

前面に打ち出し、その観測率が高いロッジに宿泊するのをはじめ、欧米人旅行者がどのように楽しんでいるかを徹底的に調べ、ツアー内容のポイントとして反映した」と説明。「世界中からコスタリカへの旅行需要が高まっている中で、ロτζを確保するために、行程を入れ替えたり日にちをずらしたり、パズルを組み合わせるような工夫も重ねた」と振り返っています。

「大自然満喫」とツアータイトルにある通り、「コスタリカで見べき動植物をじっくり見る」というコンセプトにこだわり、宿泊ホテルのある都市での市内観光は一切行わず、中米担当の社員が添乗員として同行し、現地で最新情報を収集して資料配布や説明会なども行ったことから、「お客様の満足度は90%を超える高水準」に達しました。

濱野チーフは、「デステイネーションを開発する難しさも痛感したが、この経験を生かして新しい企画にも積極的に取り組んでいきたい」と語り、チャレンジ精神を強調しています。