

第50回



H.I.S SONG HAN
VN TOURIST

H.I.S SONG HAN VN TOURIST社は、東京都新宿区に本社を置く株式会社エイチ・アイ・エスとSong han Trading & Tourist co.,ltdの合弁会社として2007年4月に設立されました。日本を始め海外からベトナムへの旅行となるインバウンドでは最上級のサービスを提供し、ベトナム国内から海外へ向けての旅行となるアウトバウンドではオリジナリティのある商品を提供しています。

今回はそんなH.I.S SONG HAN VN TOURISTの篠藤社長にお話を伺ってきました。

●事業内容
旅行業

●H.I.S SONG HAN VN TOURIST Co.,LTD
M Floor,Bao Viet Financial Centre Tower,233
Dong Khoi St,Ben Nghe Ward,Dist1,HCMC

●日本本社
株式会社エイチ・アイ・エス
東京都新宿区西新宿6-8-1
新宿オークタワー29階



一進出の経緯についてお聞かせください。

もともと弊社では、海外展開に力を入れており、日本にある旅行会社の中では海外拠点数が最も多く、全世界に169拠点、50法人があります。東南アジアには早い段階から注目・進出しており、その一環としてベトナムには、2004年から駐在事務所を設立しておりましたが、日本人旅行者の増加に伴い、より高いサービスを提供する為に、株式会社エイチ・アイ・エスとSong han Trading & Tourist co.,ltdの合弁会社を2007年4月に設立しました。

弊社の特徴として日本側の販売店も企画担当も現地スタッフも全て自社のスタッフで行っております。その為、確実にオリジナリティのある企画や料金、クオリティの高い商品情報をお客様へ提供することができています。

また、エイチ・アイ・エスの拠点が現地にあることにより、日本から求められる現地情報をスムーズに日本側へ送ることが、大きなメリットであり、進出のきっかけとなっております。

一業務内容についてお聞かせください。

大きく分けて4つあります。1つは日本からの旅行者を受け入れるサービス。2つ目はベトナム国内在住の日本人向け旅行サービス。3つ目は日本人以外の世界各国からベトナムへ訪れる外国人の受け入れサービス。4つ目はベトナム人向けの海外旅行サービス、特に日本への旅行企画、サービスを行っております。

一ベトナムで旅行会社を設立するのは難しいと聞いていましたが。

これは、ベトナムに限らずどの国でもそうなのですが、旅行業というのは外資に対する規制は厳しいことが多いです。ベトナムも基本的には出資比率100%の会社を作るのは不可能です。合弁会社を設立する場合でも、日本でもそうですが外資系企業が参入するには地域や国

のバランスが重要となっておりますので、十分に調査・検討を重ねた結果、日系の旅行会社として進出の余地があると判断し、現地法人を設立しました。

一設立にあたり苦労したことはありますか？

2005年9月に申請して、ライセンスが取得できたのは翌年の2006年5月でした。本来、法律上は45日で取得できるとされていましたが、思った以上に時間がかかってしまいました。また、当時、エイチ・アイ・エスの全世界支店長会議があったのですが、当時のベトナム駐在事務所が世界で一番小さなオフィス(約15㎡)として紹介されたこともありました。しかし現在では、当時では考えられない位に急成長しており、お客様向けのラウンジを含めたオフィススペースは約700㎡あり、スタッフ数もベトナム全土で約200名にまで増えました。

一ベトナム人旅行者の特徴について

ベトナム人の皆様に日本の情報がまだまだあまり多く伝わっていないと感じています。日本に対するイメージといえば、桜、富士山、京都など本当に典型的な海外の方がイメージする日本の範疇を出るものではなく、日本の良さをもっと伝えていく必要があると感じています。観光地をご案内しても、予備知識が少なければ十分に楽しむことができませんので、日本へ行く前に事



シクロラウンジ



シンクラウンジ内

前説明会を開くなどして、しっかりと日本のことを伝えていかなければと感じています。それと、ベトナム人の方の特徴としては食に対するこだわりが非常に強い傾向があると感じています。中国人旅行者の皆様と同じように中華料理店にお連れすると、中華料理ならベトナムでも食べられるとクレームになりました。また、良かれと思って個室を用意したところ、大人数でオープンな雰囲気が好きなベトナム人のお客様には不評でした。日本側からは、タイ、マレーシア、ベトナムなど東南アジアの方は皆同じような嗜好をお持ちと考えがちですが、やはり国よりの違いというのは明確にあると実感しています。ベトナム人の嗜好を正しく理解し、日本側に正確に伝え、双方で成長していくことが今後重要だと思えます。

―ベトナムで事業を行うにあたって苦労されたことなどありますか？

弊社は、日本人の海外旅行をより身近なものにしたと自負しているのですが、気軽に海外旅行へ行けるようになることにより、日本と同じ感覚で海外に出てこれられるお客様が増えていると感じております。ベトナムは治安の良い国ですが、日本と同じ感覚では、ひったくりやスリなどの犯罪に遭遇しやすくなってしまいます。お客様には、気軽に海外旅行を楽しんでいただきたいと思っておりますが、やはり、海外は日本とは違うという安全管理の意識を持って行動して頂き、トラブルなく旅行を楽しんでいただきたいと考えています。今後は、弊社でもそういった安全対策に関する事前説明をしっかりとしていかなければいけないと思っております。

―ベトナム人社員について

現在、ベトナム国内に約200名（ホーチミン130名、ハノイ40名、ダナン30名）がいます。男女比率についてですが、殆どが女性です。その理由としては、旅行業界にはそもそも女性が多いのですが、ベトナムの女性は優秀でまじめな人が多いこと、気遣いができる人が多い点があります。採用については常時募集をしております。離職率については、約5%位でそんなに多く

ないと思っており、今まで人材不足などで問題があったことは特に無かったと記憶しております。

なお、新人社員教育は、マレーシアのクアラルンプールにアジアの管理本部があり、その人事担当マネージャーとベトナムの人事スタッフと共同で入社後にエイチ・アイ・エスの理念やサービススタンダード、組織、待遇面などについて1日掛けて説明をします。ベトナム人スタッフは指示・指導をする際、しっかりと教えて目的を明確にしてあげれば、しっかりと働いてくれますし、言った事以上のものが返ってくることもあります。

また、弊社はサービス業ですのでお客様からの問い合わせなどに対し柔軟な対応が必要になることがあります。そういった時にも臨機応変な対応が出来ますし、真面目で優秀ではないかと感じています。

―今後の展開について教えてください。

まず日本人を含む外国人旅行者についてですが、昨年の日本からベトナムへの旅行者数は年間約60万人でした。今年は3月30日に「羽田⇄ホーチミン（日本航空）」と「羽田⇄ハノイ（全日本空輸）」、7月には「羽田⇄ハノイ（ベトナム航空）」と「成田⇄ダナン（ベトナム航空）」の合計4便（1日約1000席）が増便される予定です。単純計算すると去年の実績にプラスで年間35万人程度がベトナムを訪れることができることになるわけで、最大で年間約100万人近い人がベトナムを訪れる計算となります。

以前は、弊社の取り扱い旅行者の8割がホーチミン市でしたが、最近は直行便が新設された

ハノイへの旅行者が大幅に増えており、ハノイとホーチミンがほぼ同じ割合になっています。今年7月には、中部（ダナン）への直行便が就航する予定ですので、今年は中部への旅行者が増えることが予想されてます。弊社のお客様は若い方が多いのでベトナムにはビーチリゾート「ダナン」があるということをもっと日本の皆さんに知っていただき、ベトナム中部の旅行を楽しんでいただけるように努力していくつもりです。

これまで、ベトナムについて日本での告知が少し弱かったと思っています。

そこをもっと強化していき、今までの「ベトナム～カンボジア」というツアーイメージを、これからはハノイ、ダナン（中部）、ホーチミンというベトナムだけで独立したツアーとして企画・提案をしていきたいと考えております。

ベトナム人旅行者については、日本とベトナムのフライトが増えたことは、我々にとって大きなチャンスだと考えています。このように急に増便されるのは過去にあまり例が無く、その背景には日本人の旅行者が増えているのもありますが、ベトナム人が日本に行く機会が急速に増えることがあります。

さらに、ベトナム人の観光ビザ免除の検討もされており、もし免除になった場合は、さらに日本へ行く人が増えると思われれます。そのため、日本側の受け入れ体制の拡充、観光情報の提供等、ベトナム人旅行者に対するサービスに更に力を入れていきたいと考えています。

―ありがとうございました。



H.I.S.スタッフ一同