

# Case Study

## 注目の事例

「家に居ながら世界をめぐる。新しい出会い、新しい旅のカタチ」をキャッチフレーズに、ベルトラがオンライン・アカデミーの海外版を立ち上げたのは7月。コロナ禍で海外旅行が完全にストップし、国内旅行も回復の兆しが見えにくい段階だった。この段階でベルトラが最も懸念していたのは仕事を失った海外のガイドたちが置かれた状況だった。同社は世界150カ国の現地体験型オプショナルツアーを扱う予約サイトを運営しており、海外のガイドは

ビジネスパートナーとして極めて重要な存在。「小規模な事業展開の多いガイド業だけに、このままでは担い手がなくなる。コロナ禍が去ってもガイドがいなくては旅行や現地体験が成立しなくなる。何とかしてパートナーが事業を継続していけるよう、何かできないか。そんな声が社内的に上がっていた」。万年良子取締役COOは発案のきっかけがこうした危機感だったと語る。

しかし、パートナーの仕事を創出するだけなら、

# ベルトラの オンライン・アカデミー

## 講師選びにこだわり本物を追求

コロナ禍で移動が制限されたことにより、バーチャルで旅行を提供するオンラインツアーが増えている。すでに差別化が必要な段階を迎えているが、そんななか異彩を放つのがベルトラのオンライン・アカデミーだ。

取材・文／高岸洋行

ベルトラ オンライン・アカデミー

オンライン・アカデミーとは オンライン体験一覧 ベルトラについて

SHARE 〴〵 〴〵 〴〵 VELTRA

ジャンルの紹介 素晴らしい日本 ハワイ好き 世界のライブツアー 世界のアート ファインの世界 アジアの魅力 世界のGOHAN 大自然 海中旅行 エリアから探す 日本

家に居ながら世界をめぐる。  
新しい出会い、新しい旅のカタチ。  
A world of possibilities awaits you.

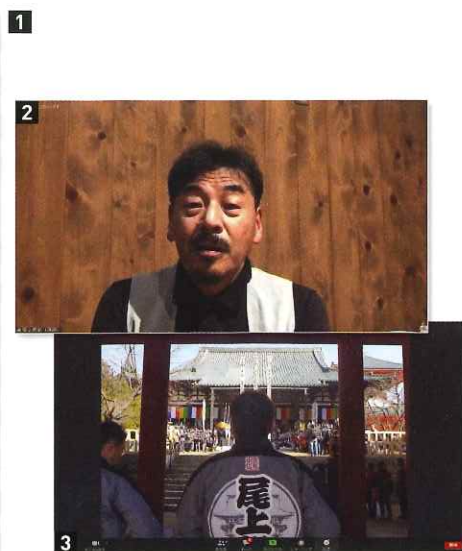
新着オンライン体験

世界のライブツアー ① チュニジア  
美しい青の街 シディ・ブ・サイド街歩きツアー  
EUR 30 / 1時間

世界のライブツアー ② フィンランド  
フィンランド森でのんびりフォレストツアー  
EUR 30 / 1時間

奥深きアジアの魅力 ③ 中国  
古都西安で骨董品めぐり  
CNY 180 / 1時間  
ガイド：王英さん  
★★★★★ 4.8

奥深きアジアの魅力 ④ 中国、上海  
レトロな佇まいの「七宝老街」で食べ歩き  
CNY 200 / 1時間  
ガイド：Rieさん  
★★★★★ 5



1 人物に焦点を当てながら、学ぶことで旅の体験を深め、人間の学びの欲求を満たすことにこだわった

2 3 講師の1人、宮大工の尾上恵治さんは、高野山の魅力を次世代に伝えたいという強いパッションを持つ。自身が携った中門の修復など、興味を引く話題を披露

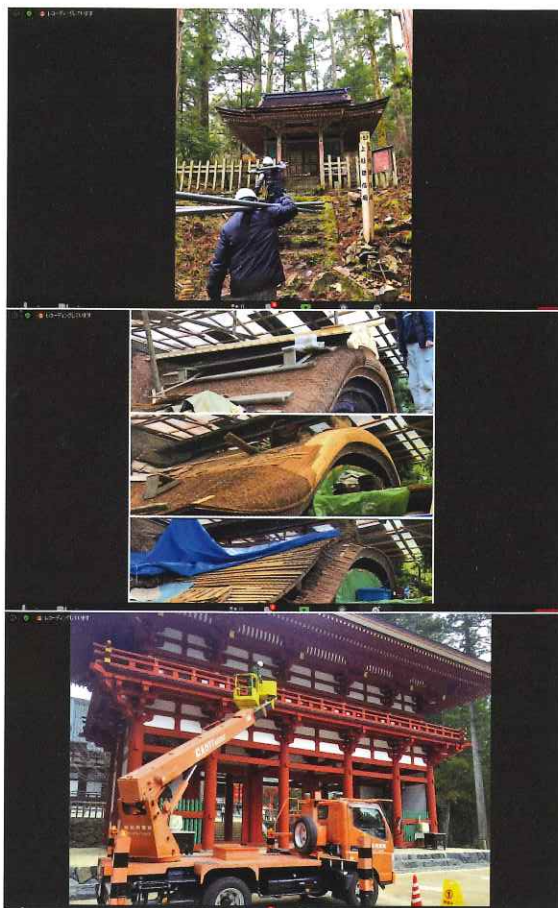
いわゆるオンラインツアーでも構わないはずだ。アカデミーの名を冠した理由には、創業の原点が関係している。原点とは、心揺さぶる旅の体験を届けること。それを実現するには、旅自体が学びの体験であり、旅をすることで新たな興味生まれ、調べ、体験を深めていくというサイクルを理解することが重要だと捉えている。「単にオンライン体験をしてよかった、楽しかったで終わらせたくない。学ぶことで旅の体験は深まっていくと思うし、人間の学びへの欲求を満たせるような内容にしたかった」(万年取締役)

こうした考え方は、海外に続いて8月からスタートした国内版のオンライン・アカデミーにいっそう色濃く反映されている。この時点で海外版の集客が800人以上となり、自信を得たベルトラは国内版でより学びの色合いが強い商品ラインナップをそろえた。たとえば、世界遺産の高野山の清巖寺副住職による特別講座や仁和寺の僧侶が語る天皇家や菅原道真といった内容だ。

### 講師に必須の Passion

オンライン・アカデミーは現在、海外・国内合わせて102商品を販売しており、ベルトラのサイトでは「素晴らしき日本」「ハワイ好き」「世界のライブツアー」「世界のアート」「ワインの世界」など9つのジャンルから探したり、参加してみたい現地体験をエリアごとに検索できる。単発イベントを含めた公開数は122件に達している。プログラムの企画は基本的にベルトラが立案し、実際の運営は催行会社が行っている。

これだけのプログラムを成立させるには、アカデミーの内容に見合った講師も確保しなくてはならない。ここが最も重要なポイントでもある。講師の発掘は、海外の場合は基本的に仕事を通じて以前から関係のあるガイドから選ばれることが多い。選定に一定の基準があるわけではないが、「知識や情報、経験もちろん大切な要素だが、われわれが最も重視しているのは、その人が持つ Passion」(万年取締役) だという。プロのガイドであればコミュニ



尾上さんのアカデミーでは、高野山にまつわる話や宮大工の仕事の工程を写真を交えながら説明。参詣を楽しむためのミニ知識まで幅広い

ケーションのスキルや知識、情報量を持っているのは当然だが、体験の魅力を伝えるには熱意が欠かせないと考えるからだ。

ただし、適性も判断しなくてはならない。本人が熱い Passion を持っており対面ではそれを表現できる人物でも、オンラインではうまく表現できないケースもあるという。またオンラインの場合、参加者の反応が対面より見えにくい分、講師が戸惑うこともある。逆に参加者の質問1つで講師の目の輝きが増して雰囲気盛り上がることもあるという。「だからこそ参加者の熱も含めた双方の Passion がインタラクティブに作用し、その場をつくり上げていく。その意味で、実際の旅行と同じように出会いの偶然も含めて体験を楽しんでほしい」(万年取締役)

### 二木社長が自ら直談判

講師の発掘に関しては、さまざまなルートからの情報も参考にしている。たとえば「世界遺産を今に

繋ぐ伝統の技と戦国武将にゆかりの深い高野山とは」の場合は、神社仏閣の補修等も任される凄腕の宮大工でありながら、世界遺産マスターの資格を持ち弁も立つ面白い人物がいるとの情報をキャッチして実現した。その人物である尾上恵治さんは、NHKなどのテレビ番組にも取り上げられた高野山界隈の有名人だ。

同氏が講師を務めるオンライン・アカデミーに実際に参加してみると、宮大工が使う特別な大工道具の説明から、自ら関わった高野山中門の192年ぶりの修復事業の話など宮大工ならではの話題、高野山の歴史解説や魅力の紹介、知っておくと参詣が楽しくなるミニ知識のような情報まで、巧みな話術とともに参加者を飽きさせない。

宮大工として一流で世界遺産ガイドとしても引っ張りだこだという尾上さんが講師を引き受けた理由は何か。本人の説明を聞くと、「世界遺産である高野山の魅力を伝えたい一心。伝えて次世代につないでいかなければ、100年、200年の時間を超えていけない」という使命感が一番の理由のようだ。まさに強いパッションを持つ人が講師になっている典型ともいえる。

オンライン・アカデミーは初めての取り組みとあって試行錯誤も続く。プログラムの企画に基づき、話の内容を講師とともに作り上げ、リハーサルを行う。そのなかで修正すべき点が見つかれば対応し、磨いていく。「無料や1000円前後で参加できるオンラインツアーもあるなかで、3000円という価格設定に納得してもらうには、内容を高める努力を怠れない」(同)

国内版のプログラム設定や講師の発掘にはベルトラ側のパッションも問われている。京都等の名利も商品化しているが、一筋縄ではいかない苦労があったようだ。海外の観光ビジネスからスタートしているベルトラの知名度は、神社仏閣の間で必ずしも高

いとはいえない。そこで商品化や講師の依頼は自社に関する説明から始め、企画書類を提出し、面会の日程調整にたどり着くのも簡単ではないという。さらに対面でコンセプトを説明し承諾を得るまでには、早くても2カ月ほどかかる。交渉が難航し、現在も数カ月越しのやり取りを続けている案件もあるほどだ。

たとえば、仁和寺との交渉には二木渉社長が自ら足を運び、寺の高僧に講師を務めてもらうことを承諾してもらい、プログラムを実現させた。京都の名利に関しては同様に社長が足を運んだケースがほかにもある。当初は国内版立ち上げ時に10寺ほどの企画でスタートする予定だったが、これまでに実現したのは4寺。今後も粘り強く取り組んでいく方針だ。

## リアル旅行との新たな関係性も

コロナ禍のもとで始まったオンライン・アカデミーの取り組みだが、いまのところコロナの収束後も継続していく方針だ。実施することで新たな気づきがあったからだ。「これまでは旅行に行ける人だけを対象にしてきたが、世の中には体が不自由だったり、年齢的な問題や子育ての事情を抱えている人が多くいることがあらためてわかった。物理的な移動と関係なく、心で旅する機会を提供する大切さも理解できた」(万年取締役)

また、オンラインの参加者がリアルな旅行や体験への意欲を高めてくれる効果も実感できた。実際に、次はアカデミーの講師に会って話を聞きたい、講師がガイドを務める体験プログラムに参加したいといった要望が少なくないという。そのため、旅行前の楽しみとしてオンライン・アカデミーに参加してもらった後に、実体験として国内のプログラムに参加して旅を2倍に楽しんでもらう構想もある。その場合、国内プログラムの実体験版は7000円程度で販売する見通しだ。

オンライン・アカデミーは、旅の新しい形づくりや、バーチャル旅行とリアル旅行の新たな関係性づくりにつながっていくことが期待される。

### ●オンライン・アカデミーのこだわり

#### Point 1 旅の意義を内容に反映

旅が新たな興味を生み、学びの欲求を満たせる内容に仕立てた。副次的効果として、リアルな旅行への興味喚起につながっている。

#### Point 2 魅力ある伝播者を発掘

国内ではさまざまな情報網から講師の候補者を絞り込み。数カ月超しの交渉もいとわず、熱意を持って魅力を伝える人物の発掘に努めている。