

流通・ドラッグストア・介護・顧客満足戦略を学ぶ

# 第58回 松村 清による 米国流通視察セミナー

旅行期間 2019年11月14日(木)~11月20日(水) 5泊7日  
訪問先：シカゴ・ニューヨーク



ウォルマート(イメージ 2018年11月撮影)



ウォルグリーン(イメージ 2018年11月撮影)



CVS(イメージ 2018年11月撮影)

視察企画： *Excell-K* 株式会社ドムス・インターナショナル  
代表 松村 清

旅行企画・実施：(株)近畿日本ツーリストコーポレートビジネス  
第2営業支店

〒101-0024 東京都千代田区神田和泉町1-13 住友商事神田和泉町ビル14F

観光庁長官登録旅行業第1944号 一般社団法人日本旅行業協会 正会員



10450094(07)

## 《コーディネーターからのご挨拶》

米國小売業では、セルフサービスシステムの出現(1916年)以来の大きな変化が起きている。それはネットショッピングの大躍進により、人々の購買行動が変化したからだ。店舗をショールームとして活用し、実際の購入はアマゾンで行う人が多くいるため、家電、書籍、CD、玩具、スポーツ用品、実用アパレル、ペット用品カテゴリーの小売店舗における業績の落ち込みが激しい。その流れがスーパーマーケットやドラッグストア等の生活用品ストアにも及んで来ている。その為各小売業は小商圏化と店舗の小型化、オムニチャネルリテラー政策(リアルとネットの統括的運営)、顧客の問題解決型店舗、サービスの向上によるロイヤルカスタマー戦略を強化している。今回のセミナーでは下記のことを重点的に学ぶ。

### 1. 消費者の変化と小売業の対応

#### a) オムニチャネル政策の推進

主要小売業はオムニチャネル政策を取っており、店舗があることの有利性を生かしている。ウォルグリーンではHBC(健康美容商品)ストアからHDL(ヘルス&デイリーリビング)ストアにコンセプトを転換し、小商圏でフードに力を入れた店舗を拡大している。ヘルス&ビューティーケアに関しては、顧客の問題解決を大切に、商品の販売のみならずインストアクリニック、介護、ネイル、ヘア等のサービス機能を強化している。またネットで注文し、店舗で商品を受取ったり、返品もできる。一方、アマゾンはレジレス店舗の「アマゾンゴー」、「ホールフーズマーケットの買収」、「4-Star store」等リアル店舗を増加させている。

#### b) シニア及びミレニアルズパワー

7600万人いるベビーブーマーがシニア年齢に入り、ヘルスやダウンエイジング(年より若く見せる)ニーズが拡大している。また80~90年代に誕生した8300万人のミレニアルズ層は、シティライフ、ヘルシーライフ、本物志向(オーセンティック)、そして生まれた時からIT環境に囲まれネットショッピングにたけている。これらの層は小売業に大きな影響を与えている。

#### c) ロハス層の増加とセルフメディケーションの普及

医療コストの抑制から、自分の健康は自分で管理するセルフメディケーション志向が進み、衣食住全般に亘って健康志向が強まっている。その中でも特にロハス層(成人人口の30%のシェアを持ち、40兆円の市場があると推測されている)の人々は、健康と環境に関心が高く、これらをコンセプトにした店舗の業績は非常に好調だ。

#### d) ロイヤルカスタマー戦略

ネットとの単純な価格競争を避けて、各小売業はロイヤルカスタマー戦略をとり始めた。店舗コストのいらないネットと価格競争をしても勝ち目がないため、クイックショッピング、サービス、便利性、楽しい店内の雰囲気強化し、ネットの短所をついた戦略を次々と打ち出している。

#### e) 快適買い物体験(Experience)の提供

リアル店舗はECとの差別化のために、「ショッピングは世界で一番楽しいレジャー」を合言葉にし、エキサイティングな店作りを励んでいる。そのため顧客の5感への訴求や接客を大切にしている。

### 2. 視察のポイント

- ネットとの戦いという大きな変化に対応すべく米國小売業がとっている最新の各種戦略を学ぶ。
- 成功している小売業及び失敗した小売業について、それぞれ共通のポイントを見つけ出す。
- 「利益のない経営は罪悪なり」の考えのもと、価格競争に巻き込まれないで勝ち残っている小売業経営のポイントを見つけ出す。

皆様のご参加を心からお待ち申し上げます。

2019年7月



#### 松村清のプロフィール

流通コンサルティング会社Excell-K(株)ドムス・インターナショナル代表。小売店、卸店、メーカーに対するコンサルティングをはじめ、講演、執筆、流通視察コーディネーターとして活躍。特にドラッグストア開発のための業務と理論に精通し、指導と研究の第一人者。年間半年を米国で生活し、消費者の目・プロの目を通して最新且つ正確な情報を提供しながら、国内外における視察・セミナー・講演を精力的にこなす。主な著者：「習慣購買のパワー」「楽天・アマゾンに負けない！実店舗で商品売るにはどうしたらよいのか？」「世界No.1のドラッグストアウォルグリーン(改訂版)」「コミュカ(コミュニケーション力)」「ドラッグストアの動向とカラクリがよ〜く分かる本」「セールス心理学「No!」と言わせない商談必勝法」「シニアカスタマー」「サービスの心理学」「目からウロコ販売心理学93の法則」「売上げと利益を運ぶロイヤルカスタマー」等多数。

慶應大学法学部卒、サンタクララ大学院卒(MBA)

(東京事務所) 東京都渋谷区大山町40-16-301 Tel (03)5465-0201 Fax(03)5913-9996 doms@coast.ocn.ne.jp

Excell-K

(株)ドムス・インターナショナル

代表 松村 清

# 第58回 松村清による米国流通視察セミナー

日次	月日曜	発着地/滞在地名	現地時間	交通機関	摘 要	食事
1	2019年 11月14日 (木)	東京(成田)発	午 前	航空機	空路、シカゴへ	機
		シカゴ着	午 前	専用バス	◎シカゴ流通視察  (シカゴ泊)	機 ×
2	11月15日 (金)	シカゴ滞在	午 前 終 日	専用バス	◎ホテル内でセミナー ◎終日シカゴ流通視察  (シカゴ泊)	朝 × ×
3	11月16日 (土)	シカゴ発	午 前 午 前	専用バス 航空機	空港へ 空路、ニューヨークへ	朝 ×
		ニューヨーク着	午 後	専用バス	◎到着後、流通視察の後ホテルへ (ニューヨーク郊外泊)	×
4	11月17日 (日)	ニューヨーク滞在	終 日	専用バス	◎ニューヨーク流通視察 (ニューヨーク泊)	朝 × ×
5	11月18日 (月)	ニューヨーク滞在	午 前 午 後		◎課題発表(8:00-11:00) ◎自由視察 (ニューヨーク泊)	朝 × ×
6	11月19日 (火)	ニューヨーク発	午 前 午 前	専用バス 航空機	空港へ 空路、帰国の途へ  (機 中 泊)	朝 機
7	11月20日 (水)	東京(成田)着	午 後		到着後、入国審査・税関手続き後、解散	機

発着日時及び交通機関は変更になることがあります。又、訪問店舗が変更になる場合もございます。  
 利用予定日本発着航空会社：日本航空、ユナイテッド航空、全日空、アメリカン航空のいずれか  
 ※朝…朝食、機…機内食、×…食事なし  
 ※時間帯の目安 午前…08:00-12:00、午後…12:00-17:00、夕刻…17:00-19:00、終日…09:00-17:00

## ◇ 視察先(過去訪問実績) ◇

### 業 種

ドラッグストア  
 スーパーマーケット  
  
 ディスカウントストア  
 ホームセンター  
 カテゴリーキラー  
 百貨店  
 その他  
 ショッピングセンター

### チェーン名

ウォルグリーン、CVS、デュアンリード、ライトエイド、  
 スチュレオナード、ホールフーズマーケット、トレーダージョー、ジュエル  
 ウォルマートネイバーフッドマーケット  
 ウォルマートスーパーセンター、ターゲット  
 ホームデポ  
 ベッド・バス&ビヨンド  
 サックスフィフスアベニュー、メイシーズ、ノードストロム  
 アマゾンゴ、ユニクロ  
 アウトレット型、リージョナル型、パワーセンター型

## ◇ ご旅行条件 ◇

- 旅 行 期 間 : 2019年11月14日(木)～11月20日(水) 5泊7日
- ご 旅 行 代 金 : 499,500円(航空機エコノミークラス/2名一室使用の場合のお一人様)  
 ※燃油サーチャージ、旅客サービス施設使用料、成田旅客保安サービス料、出国税、  
 海外空港諸税は別途必要となります。
- 燃油サーチャージ : 21,000円～28,000円(目安額、2019年7月11日現在)
- 米 国 空 港 税 : 7,570円(お一人様)
- 旅客サービス施設使用料 : 2,090円(お一人様)
- 成田旅客保安サービス料 : 520円(お一人様)
- 出 国 税 : 1,000円(お一人様)
- 一人部屋利用追加料金 : 110,000円(5泊合計)
- 食 事 回 数 : 朝5回、昼0回、夕0回(但し、この回数に機内食は含まれません。)  
 ※夕食(5回)ご希望の方は、@40,000円追加料金で承ります。
- 利用予定ホテル : シカゴ/ハイアットリージェンシーシャンバーグ  
 : ニューヨーク郊外/ホームウッドスイーツマーワ  
 : ニューヨーク/ザ・ワトソン(旧ホリデイインミッドタウン)
- コーディネーター : 松村 清
- 添 乗 員 : 成田空港より1名同行いたします。
- 最 少 催 行 人 員 : 25名様
- 申 込 締 切 日 : 2019年9月26日(木)

株式会社近畿日本ツーリストコーポレートビジネス 「第58回松村清による米国流通視察セミナー」係

●パスポートの写真ページのコピーも合わせてお送りください。パスポートの更新予定がある場合は、必ず連絡をお願いいたします。

●パスポート申請中の方、取得予定の方はローマ字名を下記パスポートNameにご記入ください。(例：KINKI TARO)

※長音【H】記載は、申請された場合のみH記載となりますので、申請通りに記載願います。(例：I T O、I T O Hなど)

※ご記入いただいたローマ字名をもとに航空券等の手配を行います。お名前アルファベットが1文字でもパスポートと違うとご搭乗いただけません。

第58回松村清による米国流通視察セミナー ご参加申込書

株式会社近畿日本ツーリストコーポレートビジネス御中

別紙パンフレットに記載の旅行条件に同意します。また旅行手配やお買物の便宜等のために必要な範囲内で運送・宿泊機関等(海外の機関等を含む)、保険会社、海外免税店等へ個人情報の提供について同意のうえ、以下の旅行に申し込みます。

お申込日： 年 月 日

氏名 (漢字)	フリガナ		性別	国籍	<input type="checkbox"/> 日本国籍 <input type="checkbox"/> 外国籍( 国 ) → 査証を要する場合があります。ご連絡ください。二重国籍をお持ちの方は外国籍にご記入下さい
			男女		
パスポートネーム (ローマ字表記)	(姓/Surname)	(名/Given Name)	生年月日	西暦 年 月 日生 ( <input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 年) 歳	
現住所	フリガナ				
	〒 -				
TEL ( ) - ( ) -		FAX ( ) - ( ) -			
所属先	会社名				
	部署名			役職	
	所在地	〒 -			
	TEL	( ) - ( ) -	FAX	( ) - ( ) -	
	携帯電話	( ) - ( ) -	E-mailアドレス	@	
	職業	<input type="checkbox"/> 会社員 <input type="checkbox"/> 会社社長 <input type="checkbox"/> 会社役員 <input type="checkbox"/> 自営業 <input type="checkbox"/> 団体職員 <input type="checkbox"/> 団体役員 <input type="checkbox"/> その他 ( )			
渡航中の国内連絡先	氏名			続柄	
	住所	〒 - 電話番号： - -			
日中の連絡先	<input type="checkbox"/> 所属先 <input type="checkbox"/> 現住所 <input type="checkbox"/> 携帯電話 <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> 窓口ご担当者様				
夕食オプション	<input type="checkbox"/> ツアー中の夕食(5回)を希望する(追加代金が40,000円かかります) <input type="checkbox"/> 希望しない ※お食事の中にはウエルカムパーティー・さよならパーティーも含まれます。				
お部屋割り	<input type="checkbox"/> 2人部屋(ツイン)を希望する(同室希望者 氏名 様)*他の会社のお客さまとの相部屋は取扱いたしません。 <input type="checkbox"/> 1人部屋(シングル)を希望する(一人部屋利用追加代金110,000円/5泊分合計)				
ビジネスクラス	<input type="checkbox"/> 希望する 金額は予約後確定⇒座席(ビジネスクラスのみ) <input type="checkbox"/> 窓側 <input type="checkbox"/> 通路側				
国内線乗り継ぎ	<input type="checkbox"/> 新千歳 <input type="checkbox"/> 大阪 <input type="checkbox"/> 福岡 <input type="checkbox"/> 中部 <input type="checkbox"/> その他 ( ) ※追加代金がかかります。				
海外旅行保険	<input type="checkbox"/> 近畿日本ツーリストに申込みする(申込書・パンフレットを送付いたします。) <input type="checkbox"/> 自己手配 <input type="checkbox"/> 申込みしない				
2019年11月24日時点で有効なパスポート	<input type="checkbox"/> 持っている ⇒ 有効期間満了日： 年 月 日 ※パスポートの顔写真ページのコピーを一纏にお送りください。				
	<input type="checkbox"/> 持っていない・申請中⇒ 申請予定： 月 日 受領予定： 月 日				
2011年3月1日以降に イラン、イラク、スーダン、シリア、リビア、 ソマリア、イエメンへの渡航歴がありますか?	<input type="checkbox"/> ない <input type="checkbox"/> ある(一部例外を除き査証取得が必要になります) ⇒ <input type="checkbox"/> イラン <input type="checkbox"/> イラク <input type="checkbox"/> スーダン <input type="checkbox"/> シリア <input type="checkbox"/> リビア <input type="checkbox"/> ソマリア <input type="checkbox"/> イエメン				

※ご記入がない場合はご自身で、取得、作成とさせていただきます。

渡航手続 ●米国ESTA代行申請 ●税関申告書類作成代行 (日本、米国) (いずれかをご選択ください)	<input type="checkbox"/> ESTA申請および税関申告書(米国、日本)の作成代行を依頼する (手数料6,480円+ESTA実費US\$14※申請時のレートになります。目安2019年7月現在1,560円)
	<input type="checkbox"/> ESTA申請のみ依頼する ※税関申告書作成なし (渡航手続代行料金4,320円+ESTA実費US\$14※申請時のレートになります。目安2019年7月現在1,560円)
	<input type="checkbox"/> 税関申告書(日本、米国)の作成代行のみを依頼する(渡航手続代行料金5,400円)
	<input type="checkbox"/> 依頼しない(ESTAの取得/税関申告書の記入はご自身でお願いします) ※必ずご本人様でESTAを取得してください。取得済みの方は、有効期限を必ずご自身でご確認ください。

※書類送付先、請求書送付先のご指定がない場合は、ご本人様所属先(勤務先)に送付させていただきます。

書類送付先	<input type="checkbox"/> ご本人様( <input type="checkbox"/> 所属先 <input type="checkbox"/> 現住所) <input type="checkbox"/> 下記窓口ご担当者様		
請求書送付先	<input type="checkbox"/> ご本人様( <input type="checkbox"/> 所属先 <input type="checkbox"/> 現住所) <input type="checkbox"/> 下記窓口ご担当者様		
窓口ご担当者様 ※ご本人様の場合は記載不要です	ご担当者名：	会社名：	部署名：
	TEL：	住所：〒 -	

# ご旅行条件書（海外旅行）

## ■旅行代金に含まれるもの

### (1)旅行関係諸費

- ①航空運賃：日程表に記載された区間(エコノミークラス利用)
- (この運賃・料金には、運送機関の課す付加運賃・料金を含まません。付加運賃・料金は原価の水準の異常な変動に対応するため、一定期間および一定の条件下に限りあらゆる旅行者に一律に課されるものです)
- ②宿泊代金：ホテルツインルーム(2名1室利用)バス・トイレ付き
- ③食事代金：朝5回、昼0回、夜0回(但し、この回数に機内食は含まれません。)
- ④バス代金：日程表に記載された空港送迎・視察時のバス料金
- ⑤団体行動中の税金・チップ
- ⑥手荷物運搬料金：お1人様1個のスーツケースなど(ただし大きさは航空会社の規定内。詳しくは係員にお尋ねください。)
- ⑦添乗員費用：全行程同行いたします。

### (2)視察関係諸費

- ①企画調査費 ②視察先手配連絡費用 ③コーディネーター費用④テキストブック代

※上記代金はおお客様の都合により、一部利用されなくても払い戻しいたしません

※旅行代金算出基準日 2019年7月11日

## ■旅行代金に含まれないもの(上記以外は旅行代金に含まれませんが、参加にあたって通常必要となる費用を例示します。)

- ①旅券印紙代(5年有効旅券¥11,000 10年有効旅券¥16,000)
- ②個人的性格の費用：集合場所までの国内交通費、飲食代、クリーニング代、電報・電話代
- ③手荷物超過料金
- ④傷害疾病にかかる医療費
- ⑤任意の海外旅行傷害保険料
- ⑥オプション(夕食・希望者のみ)代金
- ⑦出入国記録書作成などの渡航手続き料金
- ⑧空港旅客サービス料(成田空港2,090円、成田空港保安サービス料520円、出国税1,000円、米国土空税7,570円)
- ⑨運送機関の課す付加運賃・料金(燃油サーチャージ)(目安28,000円 2019年7月11日現在)
- ⑩ESTA(電子渡航認証システム)登録申請料 US\$14(現在の7-9月固定レート1,560円 2019年7月11日現在)

- (1)付加運賃・料金は、航空会社・区間毎に必要になります。したがって、旅程の変更に伴い付加運賃・料金の額が変更になった場合は、増額になった時は不足分を徴収し、減額になった時はその分を返金します。
- (2)航空会社の定める付加運賃・料金が変更された場合は、増額になった時は不足分を追加徴収し、減額になった時はその分を返金いたします。
- (3)上記の日本円換算額は2019年5月7日の三菱UFJ銀行の店頭売渡し電信送金レート(US\$1=111円)を基準に算出しております。
- (4)為替レート変動により過不足が生じた場合であっても精算はいたしません。

## ■追加旅行代金

- ①一人部屋利用追加代金 110,000円(5泊合計)  
(※相部屋はお受けしておりません。1名及び奇数人数でご参加される場合は1人部屋利用追加代金を申し受けます。)
- ②ビジネスクラス追加代金 お問い合わせ下さい。

## ■渡航手続代行料金

この旅行の参加にあたっては、別途ESTA登録および米国の出入国関連書類作成が必要ですが、当社でこれらの作成手続きを代行する場合の料金は下記のとおりです。

代行を希望される場合はお申し出下さい。

- (1)旅券申請の作成代行4,320円
  - (2)米国のESTA(電子渡航認証)の登録または確認・修正および確認証の発行、または内容の確認 4,320円
  - (3)米国ESTA(電子渡航認証)の登録もしくは確認・修正と確認証の発行または登録内容の確認、米国および日本の税関申告書の作成代行並びに旅券の有効性確認 6,480円
  - (4)米国および日本の税関申告書の作成代行並びに旅券・査証の有効性確認 5,400円
- ※上記金額には、消費税(8%)は含まれております。
- ※上記金額にはESTA申請料14US\$(目安2019年7月現在1,560円)は含まれておりません。なお、ESTA申請が拒否となった場合でも上記渡航手続代行料金はかかりません。この場合ESTA申請料は4US\$(460円)となります。
- ※弊社にてESTA(電子渡航認証)の登録、確認・修正後、または税関申告書の作成後に旅行の取消をされた場合は、旅行本体の取消料の他に、ESTA申請料および上記渡航手続代行料金が掛かります。
- ※日本国籍以外の方で、弊社に査証取得等のご依頼をされた場合は渡航手続代行料金が異なります。

## ■旅券・査証について：

### (1)旅券(パスポート)

帰国時では有効なもので、ただしIC旅券(e-passport)であること。(ビザウエーバープログラムにより米国に帰国する場合は、旅券の残存期間が90日以上ある人には90日間の滞在許可があります。)現在お持ちの旅券が今回の旅行に有効かどうかの確認、旅券申請等はお客様の責任で行ってください。お客様の希望により別途渡航手続代行料金をいただいてお受けすることもできます。

### (2)査証(ビザ)

一定の条件を満たしている方は事前に電子渡航認証(ESTA)を取得することで無査証でご入国いただけます。

現在お持ちの旅券が今回の旅行に有効かどうかの確認、旅券・電子渡航認証(ESTA)の取得はお客様の責任で行ってください。ESTAを取得できなかった場合は米国査証の申請が必要です。査証取得まで1ヶ月以上要する場合があります。ご出発までに査証が取得できない場合、旅行契約を解除させていただきます。その場合の取消料はお客様負担となります。なおこれらは、お客様のご希望により別途渡航手続代行料金をいただいてお受けすることができます。

※上記旅券、査証について日本国籍以外の方は自国・渡航先国の領事館、入国管理事務所にお問合せください。

## ■お申し込み

- (1)申込書に必要事項を記入の上、ご提出ください。同時に、おひとりにつき原則旅行代金の20%相当額以内の参加申込金を所定の口座にお振込みください。申込金は、「旅行代金」(取消料)「運賃」(連泊料)のそれぞれ一部または全部として取扱います。お客様がご旅行申込書にお客さまのローマ字を記入される時は旅行券に記載されているとお名前をご記入ください。お客さまの氏名が誤って記入された場合には航空券の発行管へのほか、宿泊機関等への連絡が必要となります。この場合、当社はお客さまの交替の場合に準じて交替手数料(「■お客さまの交替」に記載)をいただきます。なお、運送・宿泊機関より、氏名の訂正が認められず、旅行契約を解除いただく場合もあります。この場合、所定の取消料(「■取消料の訂正の場合」に記載)をいただきます。また、氏名の他に性別、年齢、国籍などが違った場合も同様となりますので、ご注意をお願いいたします。
- (2)電話等の通信手段にてご予約の場合、当社が予約を承諾した日の翌日から起算して3営業日以内に申込書の提出と申込金のお支払いが必要です。申込金のお支払いがない場合、当社は予約がなかったものとして取り扱います。(キャンセルされる場合はご連絡をお願いいたします)

## ■ウェイトイングの取扱いについての特約

- (1)お申込みにおいて、満室、満席その他の理由で旅行契約の締結が直ちにできない場合、当社はその旨説明し、お客さまの承諾を得て、お客さまが「取消待ち」状態でお待ちいただける期限を確認し、予約可能に向けて努力することがあります。以下「ウェイトイング登録」といいます。その際、「申込書」の提出及び申込金と同額を「預り金」として申し受けます。当社は予約が完了した場合速やかにその旨を通知します。その時点で予約の成立となり、「預り金」を「申込金」として取扱います。但し、当社がその予約可能通知の前にお客さまから「ウェイトイング登録」の解除の申し出があった場合、又はお待ちいただける期

限までに結果として予約が不可能な場合は当社は「預り金」を全額払戻します。なお、「ウェイトイング登録」は予約の完了を保証するものではありません。

- (2)日程上実際に利用できない複数の予約(以下「重複予約」といいます。))は、「ウェイトイング登録」の場合を除いて、ご返金いただきますようお願いいたします。「重複予約」をされますと、航空会社・宿泊機関などの予約管理方針により、航空会社・宿泊機関などの定める基準に従って、「重複予約」の一方が自動的に取消となり、ご予約が取消される場合がございます。

## ■申込条件

- (1)健康を害している方、車椅子などの器具をご利用になっている方や心身に障がいのある方、食物又は動物アレルギーのある方、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、身体障害者補助犬(盲導犬、聴導犬、介助犬)をお連れの方その他特別の配慮を必要とする方は、お申込み時に参加にあたり特別な配慮が必要となる旨をお申し出ください。(旅行契約成立後にこれらの状態になった場合も直ちにお申し出ください。)あらためて当社からご案内申し上げますので旅行中に必要となる措置の内容を具体的にお申し出ください。当社は、可能かつ合理的な範囲内これに応じます。これに際して、お客さまの状況及び必要とされる措置についてお伺いし、又は書面でそれらを申し出ていただくことがあります。
  - (2)当社は、旅行の安全かつ円滑な実施のために介助者又は同伴者の同行、医師の診断書の提出、コースの一部の内容を変更するなどを条件とすることがあります。また、お客さまから申し出いただいた措置を手配することができない場合は旅行契約のお申し込みをお断りし、又は解除させていただきます。なお、お客さまからのお申し出に基づき、当社がお客さまのために講じた特別な措置に要する費用は原則としてお客さまの負担とします。
  - (3)当社は、旅行中のお客さまが疾病、傷害等により、保護を要する状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずることがあります。この場合において、これが当社の責に帰すべき事由によるものではないときは、当該措置に要した費用はお客さまの負担とし、お客さまは当該費用を当社が指定する期日までに当社が指定する方法で支払わなければなりません。
  - (4)15歳未満の方のご参加は、保護者の同行を条件とします。(但し一部のコースを除きます。)
  - (5)15歳以上20歳未満の方のご参加は、父母又は親権者の同意書が必要です。
  - (6)本旅行は株式会社近畿日本ツーリストコーポレートビジネスが企画・募集し実施する企画旅行で、参加される方は当社と企画旅行契約を結んでいただきます。契約は、当社の承諾と上記申込金の受領をもって成立するものとし、成立日は当社が申込金を受理した日とします。
  - (7)通信契約により旅行契約の締結を希望されるお客さまとの旅行条件
- ①当社は、当社が提携するクレジットカード会社(以下「提携会社」といいます)のカード会員(以下「会員」といいます)より、会員の署名なしで旅行代金の一部(申込金)等のお支払いを受けること(以下「通信契約」といいます)を条件に、電話、郵便、フックシリその他の通信手段による旅行契約を締結する場合があります。ただし、当社が提携会社と無署名取扱特約を含む加盟店契約がない等、または業務上の理由でお受けできない場合もあります。
  - ②通信契約の申込みの際に、会員は申込みをしようとする「企画旅行の名称」「出発日」等に加えて「カード名」「会員番号」「カード有効期限」等を当社にお申し出いただきます。
  - ③通信契約は、当社が契約の締結を承諾する旨の通知に際して成立します。ただし当該契約の申込みを承諾する旨の通知をメール、FAX、留守番電話等で行う場合は、当該通知が会員に到着したときに成立します。
  - ④通信契約での「カード利用日」は、会員及び当社が企画旅行契約に基づく旅行代金等の支払または払戻債務を履行すべき日とし、前者の場合は契約成立日、後者の場合は契約解除のお申し出のあった日となります。
- (7)当社は、お客さまが次の①から④のいずれかに該当したときは、お申込みをお断りすることがあります。
  - ①他の旅行者に迷惑を及ぼし、または団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると当社が判断するとき。
  - ②お客さまが暴力団員、暴力団準備関係、暴力団関係者、暴力団関係企業又は総会屋その他の反社会勢力であると認められるとき。
  - ③お客さまが当社に対して暴力的な要求行為、不当な要求行為、取引に関して脅迫的な言動若しくは暴力を用いる行為又はこれらに準じる行為を行ったとき。
  - ④お客さまが流説を流布し、偽計を用いる若しくは威力を用いて当社の信用を毀損し若しくは当社の業務を妨害する行為又はこれらに準ずる行為を行ったとき。
- (8)その他当社の業務上の都合で、お申込みをお断りすることがあります。

## ■お客さまが出発までに実施する事項

海外安全情報について  
渡航先によっては、外務省より「海外安全情報」等、国又は地域の渡航に関する情報が出されている場合があります。詳しくは以下をご確認ください。

- 外務省 海外安全ホームページ <http://www.anzen.mofa.go.jp/>
  - 外務省 海外旅行登録「たびレジ」 <https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/>
  - 外務省 領事サービスセンター(海外安全相談班) 03-5501-8162
- 渡航先に「海外安全情報」が発出された場合の取扱いについて  
レベル1:「十分注意してください。」

- イ 通常通り履行いたしますが、当社にて海外安全情報の書面をお受け取りください。
  - ロ 契約成立後に取消された場合には、パンフレットに定める取消料をお支払いいただきます。
- レベル2:「不要不急の渡航は止めてください。」
- イ 原則履行いたしません。当社にて適切な「危険回避措置」が講じられると判断された場合に限り、履行いたします。その場合の対応はロを参照してください。
  - ロ 当社は海外安全情報の書面を交付し、危険回避措置に関する説明を行います。
- ハ 同一商品企画かつ一定の条件の範囲内で、方面又は出発日を変更して参加していただく場合、従前の旅行に係る取消料は収めません。
  - ニ ご参加を取りやめる場合、契約に従い取消料をお支払いいただきます。ただし、目的とする観光地にいけないなど旅行内容に重要な変更(■旅程保証に掲げるもの)が生じた場合は、取消料を収めません。

ホ 渡航先に当該情報が発出された場合、危険回避措置のため契約内容を変更することがあります。

- レベル3:「渡航は止めてください。(渡航中止勧告)」
- レベル4:「退避してください。渡航は止めてください。(退避勧告)」

履行を中止いたします。

衛生情報について  
渡航先の衛生情報については、以下をご確認ください。  
厚生労働省検疫所 海外で健康に過ごすために <http://www.forth.go.jp/>

## ■旅行代金のお支払い

旅行代金の残額は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって60日目に当たる日以降21日目に当たる日(以下「基準日」という)より前にお支払いいただきます。但し、基準日より前にお申込みをされた場合は、申込み時点又は旅行開始日前の当社の指定した日までに支払いいただきます。

## ■旅行代金・追加旅行代金

申込金、取消料、変更補償金の計算の基準となる旅行代金は、追加旅行代金を含めた代金であり、追加代金とは、1人部屋追加代金、ビジネスクラス追加代金、延泊による宿泊代金等をいいます。

## ■確定日程表

確定した航空機の便名や宿泊ホテル名(および添乗員が同行しない場合は現地手配代行者との連絡方法)などが記載された確定日程表は、ご出発の前日までに交付いたします。ただし、出発の前日以降にお申込の場合は旅行開始日当日に交付することがあります。なお、交付日以前であってもお問合せいただければ手配状況についてご説明いたします。

## ■旅行契約内容・代金の変更

- (1)当社は天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、官公署の命令、当初の運行計画に よらない運送サービスの提供その他の当社の関与できない事由が生じた場合、契約内容を変更することがあります。またその変更に伴い旅行代金を変更することがあります。著しい経済情勢の変動により通常予想される程度を大幅に越えて利用する運送機関の運賃・料金の改定があった場合は旅行代金を変更することがあります。増額の場合は旅行開始日の前日から起算してさかのぼって15日目に当たる日より前にお知らせします。

- (2)複数で申し込んだお客さまの一方が契約を解除したために他のお客さまが一人部屋となったときは契約を解除したお客さまから取消料を申し受けるほか、一人部屋を利用するお客さまから一人部屋追加代金を申し受けます。

**■取消料のかかる場合(お客さまによる旅行契約の解除)**

お客さまは、下記の取消料を支払って旅行契約を解除することができます。

旅行開始日がピーク時の旅行であって、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって40日目から31日目までの取消	旅行代金の10%
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目から3日目までの取消	旅行代金の20%
旅行開始日の前々日以降旅行開始までの取消	旅行代金の50%
旅行開始後の取消または無連絡不参加の場合	旅行代金全額

\*ピーク時とは12/20~1/7、4/27~5/6、7/20~8/31をいいます。

- ① 当社の責任とならないローン、渡航手続き等の事由によるお取消しの場合も表記取消料をいただきます。
- ② 取消料の対象となる旅行代金とは表記の旅行代金に追加代金を加えた合計額です。

**■取消料のかからない場合(お客さまによる旅行契約の解除)**

下記の場合は取消料はいただきません。(一部例外)

- ① 旅行契約内容に重要な変更が行われたとき、重要な変更とは「旅程保証」の項1~9に定める事項をいいます。
- ② 旅行代金が増額された場合。
- ③ 当社が確定日程表を表記の日までに交付しない場合。
- ④ 当社の責に帰すべき事由により、当初の旅行日程通りの実施が不可能となったとき。

**■当社による旅行契約の解除**

次の場合当社は旅行契約を解除することがあります(一部例外)

- ① お客さまの数が契約書面に記載した最少催行人員に達しなかったとき、この場合旅行開始日の前日から起算してさかのぼって、23日目(ピーク時は33日目)に当る日より前に旅行を中止する旨をお客さまに通知します。
- ② 旅行代金を期日までに支払いただけないとき
- ③ 申込条件の不適合
- ④ 病気、団体行動への支障その他により旅行の円滑な実施が不可能なとき。
- ⑤ お客さまが■お申し込み(11)①から④のいずれかに該当することが判明したとき

**■当社の責任**

当社は当社または手配代行者がお客さまに損害を与えたときは損害を賠償いたします。お荷物に關係する賠償限度額は1人15万円(ただし、当社に故意又は重大な過失がある場合はこの限りではありません。)。また次のような場合は原則として責任を負いません。お客さまが天災地変、戦乱、暴動、運送、宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の当社または手配代行者の関与し得ない事由により損害を被ったとき。

**■特別補償**

当社はお客さまが当旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体または手荷物に被った一定の損害について、旅行業約款特別補償規程により、死亡補償金として2,500万円、入院見舞金として入院日数により4万円~40万円、通院見舞金として通院日数により2万円~10万円、携行品にかかる損害補償金(15万円を限度)(ただし、一個又は一対についての補償限度は10万円)を支払います。ただし、日程表において、当社の手配による旅行サービスの提供が一切行われたい旨が明示された日については、当該日にお客さまが被った損害について補償金が支払われない旨を明示した場合に限り、「当旅行参加中」とはいたしません。

**■旅程保証**

旅行日程に下記に掲げる変更が行われた場合は、旅行業約款(企画旅行契約の部)の規定によりその変更の内容に応じて旅行代金に下記に定める率を乗じた額の変更補償金を支払います。ただし、一旅行契約について支払われる変更補償金の額は、旅行代金の15%を限度とします。また、一旅行契約についての変更補償金の額が1,000円未満の場合は、変更補償金は支払いません。変更補償金の算定基礎となる旅行代金とは、表記の旅行代金に追加代金を加えた合計額です

変更補償金の支払いが必要となる変更	1件あたりの率(%)	
	旅行開始前	旅行開始後
1. 契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更	1.5	3.0
2. 契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設(レストランを含みます。)その他の旅行の目的地的変更	1.0	2.0
3. 契約書面に記載した運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへの変更(変更後の等級及び設備の料金の合計額が契約書面に記載した等級及び設備のそれを下回った場合に限ります。)	1.0	2.0
4. 契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更	1.0	2.0
5. 契約書面に記載した本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更	1.0	2.0
6. 契約書面に記載した本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便への変更	1.0	2.0
7. 契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更(当社が宿泊機関の等級を定めている場合であって、変更後の宿泊機関の等級が契約書面に記載した宿泊機関の等級を上回った場合を除きます。)	1.0	2.0
8. 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更	1.0	2.0
9. 前各号に掲げる変更のうち契約書面のツアー・タイトル中に記載があった事項の変更	2.5	5.0

**■お客さまの責任**

お客さまの故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該お客さまは損害を賠償しなければなりません。お客さまは、当社から提供される情報を活用し、契約書面に記載された旅行者の権利・義務その他企画旅行契約の内容について理解するように努めなければなりません。お客さまは、旅行開始後に、契約書面に記載された旅行サービスについて、記載内容と異なるものと認識したときは、旅行地において速やかに当社、当社の手配代行者又は旅行サービス提供者にその旨を申し出なければなりません。

**■お客さまの交替**

お客さまは当社が承諾した場合、交替に要する実費(下記参照)および手数料として1万円をお支払いいただくことにより交替することができます。

- (1) エコミークラス利用の場合(上位クラスへ変更の場合も適用)また下記( )はこども。  
北米(ハワイ含む)・中南米・ヨーロッパ(ロシア除く)・アフリカ・中東…17,500(13,200)円  
アジア(韓国除く)・ロシア・ミクロネシア・オセアニア・南太平洋・中国…10,000(7,500)円  
韓国…6,000円(4,500)円
- (2) ビジネスクラス・ファーストクラス利用の場合 全方面…1,000円(大人・こども共通)  
\*航空会社により上記金額と異なる場合がありますが、その場合は別途明記いたします。

**■海外旅行保険について**

病気、けがをした場合、多額の治療費、移送費等がかかることがあります。また、事故の場合、加害者への賠償金請求や賠償金の回収が大変困難なのが実情です。これらの治療費、移送費、また、死亡・後遺障害等を担保するため、お客さまご自身で充分な額の海外旅行保険に加入することをお勧めします。海外旅行保険については係員にお問い合わせください。

**■お買い物案内について**

お客さまの便宜をはかるため、観光中・送迎中にお土産店にご案内することがあります。当社では、お店の選定には、万全を期しておりますが、購入の際には、お客さまご自身の責任でご購入ください。当社では、商品の交換や返品等のお手伝いはいたしかねますのでトラブルが生じないように商品の確認およびレシートの受け取りなどを必ず行ってください。免税払い戻しがある場合は、ご購入品を必ず手荷物としてお手元にご用意いただき、その手続きは、お土産・空港において手続き方法をご確認のうえ、お客さまご自身の責任で行ってください。ワシントン条約又は国内諸法令により日本へ持ち込みが禁止されている品物がございますので、ご購入には十分ご注意ください。

**■事故等のお申し出について**

旅行中に、事故などが生じた場合は、直ちに最終日程表でお知らせする連絡先にご通知ください。(もし、通知できない事情がある場合は、その事情がなくなり次第ご通知ください。)

**■個人情報の取扱いについて** ※EUI在住の方はお問い合わせください。

イ、当社およびご旅行をお申込みいただいた受託旅行業者(以下「販売店」)は、旅行申込みの際にご提出いただいた個人情報について、お客さまとの連絡や運送・宿泊機関等(海外の機関等を含む)の手配のた

めに利用させていただくほか、当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内において当該機関等に提供いたします。

また、旅行先でのお客さまのお買い物等の便宜のため、お客さまのお名前、パスポート番号および搭乗される航空便等に係る個人情報を、電子的方法等で海外免税店等の事業者に提供いたします。

お申込みいただく際には、これらの個人情報の提供についてお客さまに同意いただくものとします。

ロ、当社は当社が保有するお客さまの個人情報を商品開発や商品案内など販売促進活動、お客さまへのご連絡や対応のために、当社グループ企業および販売店と共同利用させていただきます。

当社グループ企業および販売店が共同利用する個人情報は以下のとおりです。

- 住所、氏名、電話番号、年齢、生年月日、性別、商品購入履歴、メールアドレス、旅券番号
- ハ、上記のほか、当社の個人情報の取り扱いに関する方針については、当社の店頭またはホームページでご確認ください。

**■募集型企画旅行契約約款について**

この条件に定めのない事項は当社旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)によります。当社旅行業約款をご希望の方は、ご請求ください。当社ホームページ <http://www.knt.co.jp> からご覧になれます。当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。この書面は、旅行業法第12条の4による取引条件説明書面になります。また旅行契約が成立した場合は、旅行業法第12条の5により交付する契約書面の一部になります。

**申込み・問い合わせ先**

(株)近畿日本ツーリストコーポレートビジネス  
トラベルサービスセンター東日本

**「第58回 松村清による米国流通視察セミナー」係**  
〒160-0023 東京都新宿区西新宿 8-14-24 西新宿KFビル 3F  
**TEL:03(6730)3220 FAX:03(6730)3229**

営業日・営業時間:月~金 10:00~17:00(土・日・祝日・ゴールデンウィーク 4/27~5/6 は休業)  
\*お取消、ご変更のご連絡が営業時間外の場合は、翌営業日の扱いとなりますので予めご了承ください。  
総合旅行業務取扱管理者:黒田和幸・小室智恵子総合旅行業務取扱管理者とはお客さまの旅行を取り扱う営業所での取引責任者です。このご旅行の契約に関し、担当者からの説明にご不明な点がございましたら、速慮なく上記の総合旅行業務取扱管理者にご質問ください。

**旅行企画・実施**

(株)近畿日本ツーリストコーポレートビジネス 第2営業支店  
TEL:03(6891)9302 FAX:03(6891)9402  
〒101-0024 東京都千代田区神田和泉町1-13 住友商事神田和泉町ビル 14F  
観光庁長官登録旅行業第1944号  
一般社団法人日本旅行業協会正会員  
bond保証会員 旅行業公正取引協議会会員  
●お客様の個人情報に関するお問い合わせ 個人情報管理者:柴田雅貴

**ご旅行申込金お振込口座先**

三井住友銀行 すずらん支店  
(当座) No. 7 3 0 0 2 9 1  
口座名:(株)近畿日本ツーリストコーポレートビジネス

平成31年4月1日改定  
パンフレット作製日:2019年7月17日 044919071015-K-PPH