

LE SYSTEMES DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES INFO-FAX

PAR *Sam
Yokoyama*

En juillet 1992, la section du tourisme de l'ambassade du Canada à Tokyo a mis en place un service unique permettant d'offrir des renseignements touristiques à la population par télécopieur. Il s'agissait d'une première dans l'industrie du tourisme au Japon.

Le consommateur qui désire entrer en communication avec le système n'a qu'à composer notre numéro de Tokyo à l'aide de son télécopieur (sans décrocher le combiné) et à choisir parmi les possibilités qu'une voix lui suggère. Après avoir indiqué son sexe, son âge et son métier ou sa profession, il est relié à la boîte d'informations touristiques, dont le contenu lui est expliqué par message vocal.

En avril 1995, nous avons élargi la portée de notre service, qui comprend maintenant 6 boîtes principales : 1) renseignements généraux; 2) transports; 3) magasins, restaurants et spectacles; 4) renseignements sur les destinations; 5) événements et festivals; 6) visites spéciales, sports et autres. Les renseignements sur les destinations (boîte no 4) ont été divisés en 6 sous-boîtes, à savoir 1) la C.-B.; 2) l'Alberta; 3) l'Ontario; 4) le Québec; 5) les Prairies (Sask. et Man.); 6) le Canada Atlantique (T.-N., N.-B., N.-É., Î.-P.-E.); et 7) le Nord du Canada (Yukon et T. N.-W.).

En plus de fournir des renseignements touristiques au consommateur, le système Info-Fax nous permet de recueillir de l'information commerciale utile. Tous les mois, nous recevons des données démographiques concernant 1) le sexe; 2) l'âge; et 3) le métier ou la profession des personnes qui ont appelé, ainsi que le nombre de demandes de renseignements par boîte, par jour et par heure. Ces données sont recueillies

lorsqu'une personne accède au système et qu'on lui pose trois questions simples « si vous êtes un homme, appuyez sur le 0 ou, si vous êtes une femme, appuyez sur le 1 », etc.

Nous obtenons ainsi des renseignements précieux. Nous savons, par exemple, que le système est surtout utilisé par des femmes dans la vingtaine, ce qui nous indique clairement que nous devrions viser avant tout les « jeunes femmes professionnelles ». Les données concernant les destinations montrent que les consommateurs s'y intéressent dans l'ordre suivant : 1) Alberta; 2) C.-B.; 3) Ontario; 4) Atlantique; 5) Québec; 6) Nord du Canada; 7) Prairies.

L'information de base est mise à jour tous les trimestres, sauf celle de la boîte des festivals, qui est revue chaque mois. Toutes les provinces qui ont un bureau de tourisme à Tokyo sont consultées et elles collaborent aux mises à jour.

Le nombre total de demandes de renseignements est passé de 7 134 en 1993 à 13 642 en 1994 (le mois d'août 1994 ayant battu le record avec 2 182 demandes), ce qui indique que le nombre de foyers munis d'un télécopieur augmente rapidement.

Le succès que connaît le service canadien de renseignements touristiques Info-Fax a encouragé d'autres pays à faire de même. L'Australie, la France, l'Espagne, l'Angleterre et Hong Kong partagent maintenant le même numéro de télécopieur. Chaque pays faisant la promotion de ce service de renseignements et de son numéro, de plus en plus de consommateurs le connaissent, et nous recevons par conséquent plus de demandes.

Sam Yokoyama est un agent commercial qui s'occupe du programme touristique à Tokyo.

Séances d'information



Des séances d'information sur les opérations et les dossiers de l'heure en matière d'expansion du commerce international ont eu lieu cet été pour les délégués commerciaux mutés et permutés. Une autre séance d'information est prévue pour le mois d'octobre à l'intention des agents revenant au Canada.

Si vous désirez assister à une séance d'information d'un jour, veuillez communiquer avec TOO au 992-8050.