

令和4年度訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業

「ポストコロナに向けた訪日外国人旅行者の交通に関する態度変容調査事業」

事業実施報告書

令和5年3月

中国運輸局

## 目 次

I	事業概要 .....	1
	1. 事業目的 .....	1
	2. 事業概要 .....	2
II	調査事業 .....	3
	1. 交通関係事業者のインバウンド取り組み等に関するヒアリング調査 .....	3
	2. インバウンド関係者、ガイド等へのヒアリング調査 .....	9
	3. 他地域事例調査 .....	17
III	検証ツアー .....	39
	1. 実施概要 .....	39
	2. 検証ツアー結果 .....	41
IV	セミナー及び意見交換会 .....	45
	1. 実施概要 .....	45
	2. パネルディスカッション・意見交換会内容 .....	47
	3. 参加者アンケート結果 .....	54
V	まとめ .....	59

# I 事業概要

## 1. 事業目的

コロナ禍のため制限されていた訪日外国人観光客の受け入れについては、2022年6月10日より再開されるなど、本格的なインバウンドの回復に向けた動きが進んでいる。

中国地方においても、広島空港の国際線の受入再開の方針が政府より示され、2023年には主要7カ国首脳会議（G7サミット）が広島で開催されることが決定した。これらを契機に今後のインバウンド再開や誘客促進に向けては、これまで以上の取り組みが必要となる。

今後の世界の旅行トレンドにおいては、コロナ禍を受けた旅行者の持続可能性（サステナビリティ）に対する意識の高まりも踏まえ、「持続可能な観光」が重要なものとなってきている。具体的な取り組みの一つに「公共交通機関の利用」があるが、これまで地域交通においては地域住民の生活の足の確保を目的とすることに重きが置かれていたため、観光客や観光関係者、観光地の視点を踏まえた取り組みが十分ではないまま現在に至っている。

本調査では、交通関係事業者のインバウンドへ向けた取り組みを外国人旅行者目線で評価し、訪日外国人旅行者が真に求めることを把握し、地域交通にそのニーズを取り込むことによって、地域住民の生活の足の確保の下支えとし、なおかつ地域における観光の持続的な発展につなげることを目的とする。

## 2. 事業概要

### (1) 調査事業

#### ①交通関係事業者のインバウンド取り組み等に関するヒアリング調査

広島都市圏の交通関係事業者（鉄道・軌道、ターミナル、乗合バス、高速バス、旅客船事業者等）を対象に、ポストコロナに向けてのインバウンドへの対応状況や外国人観光客に聞きたいこと等についてヒアリングを行った。（仕様書：対象 10 社程度⇒11 社実施）

#### ②インバウンド関係者、ガイド等へのヒアリング調査

①の結果を基に、外国人旅行者の特性やニーズについて知見のある海外の旅行会社やインバウンド専門家、ガイド等を選定しヒアリングを実施した。（仕様書：対象 4 者程度⇒5 者実施）

#### ③他地域事例調査

①、②のほかに、外国人旅行者の交通について参考となるような他地域や観光地での取り組み等について、文献調査を実施した。

### (2) 検証ツアー

セミナーの実施前に半日程度で周遊できるツアーを提案し、広島都市圏の交通や観光に知見のある有識者を含む関係者の参加を得て実施した。（仕様書：参加関係者 10 名程度⇒16 名参加）

### (3) セミナー及び意見交換会

(1)、(2) の結果を踏まえ、ヒアリングを行った交通関係事業者をはじめ、観光関係事業者等へセミナー形式による情報発信及びセミナー参加者との意見交換会を行った。

## II 調査事業

### 1. 交通関係事業者のインバウンド取り組み等に関するヒアリング調査

#### (1) 交通関係事業者ヒアリング調査内容

広島広域都市圏の交通関係事業者（11社）を対象に、ポストコロナに向けてのインバウンドへの取り組み、外国人旅行者に確認したいこと等についてヒアリングを実施した。

#### ①訪問先

広島広域都市圏の鉄道・軌道、ターミナル、乗合バス、高速バス、旅客船事業者等の交通関係事業者を対象とした（図表Ⅱ. 1. 1）。

図表Ⅱ. 1. 1 交通関係事業者ヒアリング調査 訪問先

区分	事業者	訪問日（2022年）
鉄・軌道	西日本旅客鉄道株式会社	10月20日（木）
	広島電鉄株式会社	10月18日（火）
ターミナル	株式会社広島バスセンター	10月13日（木）
	広島国際空港株式会社	10月7日（金）
バス	中国ジェイアールバス株式会社	10月11日（火）
	広島交通株式会社	10月18日（火）
	広島バス株式会社	10月4日（火）
	備北交通株式会社	10月19日（水）
旅客船	瀬戸内海汽船株式会社	10月27日（木）
	JR西日本宮島フェリー株式会社	10月13日（木）
	株式会社アクアネット広島	10月6日（木）

#### ②ヒアリング項目

インバウンド対応の状況、外国人観光客に聞きたいこと等の項目にサステナビリティの側面を加えヒアリングを実施した（図表Ⅱ. 1. 2）。

図表Ⅱ. 1. 2 ヒアリング項目

項目	内容
コロナ禍後の公共交通の姿	<ul style="list-style-type: none"><li>・コロナ禍後の公共交通利用の見通し</li><li>・SDGs、サステナビリティという側面からの公共交通の意義・役割</li><li>・外国人観光客の利用状況</li></ul>

自社のインバウンド対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ前までに実施していたインバウンド対応の取り組み</li> <li>・コロナ後を見据えて計画しているインバウンド対応の取り組み</li> <li>・インバウンド対応も見据えた MaaS に関する取り組み、考え</li> <li>・広島広域都市圏におけるインバウンド対応のあり方（事業者間連携、官民連携・行政対応）</li> </ul>
外国人観光客に関きたいこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人観光客に関連して把握しておきたいこと</li> </ul> 例) 訪日旅行時の移動手段、コロナ禍におけるニーズ変化
検証ツアーに関する意見	※検証ツアーの詳細について説明し、意見を求めた

## (2) ヒアリング結果

### ① コロナ禍後の公共交通の姿

#### a. コロナ禍後の公共交通利用の見通し

公共交通機関の利用に関しては、一時のボトムからの回復はみられるものの、コロナ禍前の7～8割程度の利用にとどまる事業者が多い。「通勤時間帯、平日、近距離」利用と比較して「日中、土・日曜日、中・長距離」利用の落ち込みが大きい（バスの場合は「路線バス」より「高速バス」の落ち込みが大きい）。

コロナ禍以前の人口減からの利用者の減少のトレンドに加え、コロナ禍中の「リモートワーク」「リモート会議」の進展から、出張（ビジネス需要）減少の影響が大きく、コロナ禍以前の状況に回復することは困難との見方が多い。

また、公共交通機関からマイカー、自転車等へのシフトを減少要因に挙げる事業者もあったものの、この点に関しては事業者間で状況が分かれる結果となっている。

観光需要についても、政府・地方自治体の「観光需要喚起策」の期間中は利用者数が回復するものの、期間終了後は元の状態に戻ることが多いとされ、今回の「全国旅行支援」が持続的な回復の契機となることを期待するコメントもみられた。また、海外・県外移動が制約を受ける中、修学旅行が数少ないプラス要因とされた。

さらに、「土・日曜日」利用の減少に対応して、外出（公共交通機関の利用）するための動機付けとなる街中でのイベントの開催に期待する意見もみられた。

#### b. SDGs、サステナビリティという側面からの公共交通の意義・役割

SDGs、サステナビリティに関連しては、環境面を中心に省エネルギー、脱炭素の取り組みを推進する事業者が多い。また、社会経済のサステナビリティという視点では観光客よりも住民向けに安価な運賃を設定する事業者や公共交通機関を利用すること自体がSDGsの実現への取り組みとの意見もみられた。

一方、コロナ禍で注目される「サステナブルツーリズム」についての事業者の認知

度は低く、具体的な取り組みへの意向は示されなかった。事業者が実行可能なサステナブルな取り組みと、地域の歴史・文化、自然等と組み合わせた具体的なストーリーを例示することによって、「サステナブルツーリズム」の概念自体の浸透を図ることが重要であると考えられる。

### c. 外国人観光客の利用状況

外国人観光客の利用者状況を統計的に把握できている事業者は少ないものの、外国人向けの企画乗車券を活用しての利用者数・国籍を把握する事例がみられた。

広島エリアでの利用者は「広島駅」～「平和公園・原爆ドーム」～「宮島」、「広島駅・広島市中心部」～「広島空港」「広島港」に集中している。

特に、コロナ禍前は、市内中心部では赤い外装の「めいぶる～ぷ」に対する外国人観光客の認知度が高く、利用者の9割が外国人観光客であった。そのため「定期観光バス」も同様のカラーリングにしている。

また、郊外の古民家ゲストハウスが人気を得て、外国人観光客の路線バス利用のための対応を行う事例もみられた。

料金支払の関係では「現金」利用も少なくないが、「JAPAN RAIL PASS」「交通系ICカード」「Visit Hiroshima Tourist Pass」等を利用するケースが多いとされた。独自でクレジットカード対応の券売機を開発した事業者もあった。

県内の移動では県東部（福山・尾道等）、県北部（三次・庄原等）へ高速バスを利用する外国人観光客は非常に少なく、県外への移動では山陰方面（浜田、松江、米子等）、四国方面（松山）では観光客向けの割引制度により広島からの外国人観光客の誘致を図る動きがみられた。

## ②自社のインバウンド対応

### a. コロナ禍前までに実施していたインバウンド対応の取り組み

コロナ禍前までに実施していたインバウンド対応は大きく「外国語等による情報提供」「乗務員・スタッフによる対応」「チケット販売」「観光プロモーション」に分類できる。

#### （外国語等による情報提供）

多くの事業者が旅客施設、車両等での案内標識やアナウンスの外国語による対応を行っている。また、「可変式情報表示装置」「デジタルサイネージ」等の導入により多言語化対応を図る事業者もみられた。一方で旅客施設においては施設管理者との関係から表示方法・内容について制限を受けている事業者もある。外国語への翻訳に関しては、外部に委託するケースが多いが、一部内製化している事業者もあった。

外国語による表記を補完するものとしては「ピクトグラム」や「ナンバリング」による情報提供が挙げられた。「ピクトグラム」に関しては交通事業者だけではなく、周

辺関係者とデザイン統一する動きがある一方で、長距離バスの「ナンバリング」対応の不備を指摘する意見もみられた。

さらに、外国人利用の多い事業者では Web における外国語による情報提供も対応がなされている。また、ターミナルおよび長距離移動の車両に関しては、Wi-Fi（一部、「電源」提供を含む）配備する等、インターネット環境が整備されているケースが多い。一方、短距離移動の場合、外国人観光客の利用状況に関わらず、ほぼ整備されていない状況にある。

災害・事故時には Web、アプリケーション、張り紙等にて外国語による情報提供が行われているが、外国人観光客への周知・浸透について十分とはいえないとのコメントもみられた。

#### **（乗務員・スタッフによる対応）**

乗務員に対して外国人観光客対応に関連して外国語の教育を実施しているところはまれである。このような状況に対し、翻訳機能を備えたタブレット、電子翻訳機の貸与、マニュアルの配布や乗務員による自発的な勉強会を開催する動きがみられた。

さらに、利用者の多い旅客施設では「観光案内所」が整備され、スタッフには外国語対応できる人材が配置されるとともに、観光情報を含め積極的に情報提供がなされている。

#### **（チケット販売）**

外国人観光客の利用が多い旅客施設に関しては、多言語化対応され、クレジットカードによる支払を可能とする券売機が設置されているケースが多い。一方で、利用者は多いものの短距離移動であるためクレジットカード対応していないケースもみられ、不備を指摘するコメントもあった。

さらに、自社 Web、アプリケーションを外国語対応としたうえで、チケット購入を可能としている事業者、外国語対応している高速バス等のインターネット予約サイトでの乗車券販売により、外国による予約への対応を図る事業者がみられた。

また、利用可能エリアが複数事業者を跨ぐ外国人向けの「企画乗車券」を発売する事例もみられた。

#### **（観光プロモーション）**

対応だけでなく需要創出の取り組みも重要とされている。単独でのプロモーションを実施する事業者もあるが、県・観光関連団体や親会社と連携し、地域全体でのプロモーションに参加する事業者も少なくない。

また、コロナ禍にあっても従前のコネク션을を活用し、海外旅行会社から継続的に情報収集する事例もみられた。

### **b. コロナ禍後を見据えて計画しているインバウンド対応の取り組み**

コロナ禍によりインバウンド対応のための計画を取り止めた事業者は少なくないが、



コロナ禍により経営環境が大きく変化したために、コロナ禍後に従前の計画をそのまま実施する事業者は少なく、多くは中止するか、様子見といった状況である。

この一方で、今後の外国人観光客による利用の回復を見据え、乗務員への翻訳機能の付いたスマートフォンの貸与や外国語対応のデジタルサイネージ・自動券売機の設置、新たな企画乗車券を検討する事業者もあった。さらに、ターミナル機能の更なる充実のため「観光案内所」「レンタカーステーション」を新たに設置する動きもみられた。

また、広島エリア全体の課題として、コロナ禍後の外国人観光客のニーズ変化に対応し、新たな観光資源の発掘の必要性や今後増加が期待される自転車利用者への対応の必要性について言及する事業者もみられた。

#### c. インバウンド対応も見据えた MaaS に関する取り組み、考え

ヒアリング中に言及された MaaS に関する取り組みとしては、JR 西日本の「setowa」、広島電鉄「MOBIRY」、広島県「ひろしま MaaS『ぐるっとライドチケット』」、庄原市（広島県）「庄原 MaaS」である。

このうち JR 西日本の「setowa」、広島電鉄の「MOBIRY」は複数の交通サービスを統合して、一元的に検索・予約・決済が可能なサービスである。特に、広島電鉄の「MOBIRY」は多言語化対応が図られており、外国人観光客も利用可能な状況にある。

「MOBIRY」は「広島たびパス (Visit Hiroshima Tourist Pass)」を購入可能なため、購入すれば広島市内で運行するバス会社は全て利用可能となる。

これとは別にバス各社がそれぞれ、全国展開されているアプリケーション等により購入・決済が可能なサービスを提供している。多言語化対応はされていないものの、アプリケーション上では複数のバス会社の乗車券等を購入することができるため、疑似的な MaaS ではないかとの意見もあった。

各社ともチケットレス化は推進しているものの「紙」と「デジタル」の役割・位置付けについては十分整理できておらず、今後、IT 投資費用や高齢者対応から「紙」は引き続き残るとの意見もあった。

また、広島県の「ひろしま MaaS『ぐるっとライドチケット』」は 2021 年 10 月～12 月の期間限定の県内公共交通機関の乗り放題切符であり、「庄原 MaaS」は過去に観光型 MaaS もあったものの、現在は地元住民向けのデマンドバスの運行サービスである。

#### d. 広島広域都市圏におけるインバウンド対応のあり方（事業者間連携、官民連携・行政対応）

事業者間連携では、広域周遊観光のための企画乗車券を複数事業者が共同で販売する事例や、複数事業者の共同での時刻表等の作成、車両（船舶）の共同運行等の事例がみられた。

また、主に日本人向けではあるが、他事業者を競合相手ではなく、同じ地域交通を

支える立場から片道相互利用による往復乗車券の発売や乗継割引制度を導入する事例もみられた。この取り組みは、マイカー利用からのシフトや新たな観光需要の掘り起こしに貢献している。

一方で、複数事業者に跨る企画乗車券の販売における利害調整の困難さから、企画乗車券販売における主導的役割や補助金について「業界団体」「行政」に対する期待の声が上がられるとともに、海外へのプロモーション、情報発信において「観光関連団体」への期待がみられた。

### ③外国人観光客に聞きたいこと

外国人観光客に聞きたいこと（外国人観光客に関連して把握したいこと）としては、「公共交通機関の利用」に関するものと、その根源となる「外国人観光客の行動全般」に関するものに大きく分かれた。

「公共交通機関の利用」に関連しては「利用時の不便な点、改善方法」「利用に関する情報収集手段」等が挙げられる。「外国人観光客の行動全般」に関連しては「旅行行程（ルート）」に加え、日本や広島の情報収集のための『旅マエ』『旅ナカ』の「接触メディア・情報源（Web、SNS、インフルエンサー等）」「使用地図アプリケーション」等が挙げられた。

また、コロナに関連しては「各国での対応状況」「コロナ禍前へ回復時期」に加え、コロナ禍前後における「旅行ニーズ、行動様式の変化」「広島市（および中国地域）の認知度の変化」について言及する事業者もみられた。コロナ禍後の新たな対応を検討するうえで必要な項目と考えられる。

### ④検証ツアーに関する意見

今後実施予定である「検証ツアー」についてその概要を説明するとともに、「検証」に対するニーズ、検証希望項目について聞いた。

多くの事業者が、コロナ禍前の外国人観光客の増加に対応しサイン類、車内表示等において外国語対応を実施したものの、コロナ禍により外国人観光客の来訪が途絶え、表示内容・表示方法が適切なものかどうか確認できない状況となっている。

そのためコロナ禍前・中で対応を実施した事業者、特にターミナル全般において多言語化対応を実施した事業者の「検証」に対するニーズが高い。一方で、利用者がほとんどない広島市中心部エリア以外のバス事業者等の検証ニーズはほぼない。

さらに、社内での外国語翻訳に関連して、日本人と外国人の表記に対する感覚相違について不安を挙げる事業者もみられた。

また、自社の施設・設備に限らず、広島市中心部での観光地へ案内表示、路線バスの利用方法全般に関する「検証」の必要性についての言及があった。

## 2. インバウンド関係者、ガイド等へのヒアリング調査

### (1) 調査内容

公共交通、外国人観光客の特性・ニーズ等について知見のある有識者を対象に「広島都市圏域における外国人観光客の行動様式」「公共交通機関利用時の課題」「ポストコロナに向けての取り組み」等についてヒアリング調査を実施した。

#### ①ヒアリング先

公共交通マネジメントの専門家地域での MaaS サービス構築にも取り組む「呉工業高等専門学校 神田教授」、外国人観光客のガイド等の業務に従事し、外国人観光客の特性・ニーズに精通している「JizoHat 代表 Paul 氏」「(一社) ひろしま通訳・ガイド協会」「(公財) 広島観光コンベンションビューロー」、広島都市圏の事情に長け海外への情報発信も行う台湾人留学生「広島大学 何氏」を対象にヒアリング調査を実施した(図表Ⅱ. 2. 1)。

図表Ⅱ. 2. 1 インバウンド関係者ヒアリング調査 調査先

区分	調査先	調査日
研究者	独立行政法人国立高等専門学校機構 呉工業高等専門学校 環境都市工学分野 教授 神田 佑亮	12月5日(月)
ガイド等	株式会社 JizoHat 代表 Paul Walsh	12月9日(金)
	一般社団法人ひろしま通訳・ガイド協会 会長 畝崎 雅子、村上 哲啓	12月15日(木)
	公益財団法人広島観光コンベンションビューロー 魅力創造部 受入態勢整備担当課長 蒲池 清士、 主査 三木原 裕美	12月16日(金)
留学生	広島大学総合科学研究科博士課程 前期3年生 何 雅臻(カ ガシン)	12月9日(金)

#### ②ヒアリング項目

第1章の「交通関係事業者ヒアリング調査」において「外国人観光客に聞きたいこと(外国人観光客に関連して把握したいこと)」で挙げられた項目を中心にヒアリング項目を設定した(図表Ⅱ. 2. 2)。

図表Ⅱ. 2. 2 ヒアリング項目

項目	内容
広島広域都市圏での外国人観光客の周遊行動、 情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・周遊行動ニーズ、訪問先</li> <li>・利用する交通手段</li> </ul>

交通機関やターミナルの利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使いやすい交通機関や交通施設</li> <li>・使いやすいチケット、交通パス、決済手段等</li> </ul>
インバウンドの特性・ニーズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国・地域別の訪日旅行者特性・ニーズ</li> </ul>
コロナ後のインバウンドの見通し	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍によるニーズの変化</li> <li>・2019年レベルへの回復見込み時期</li> </ul>

## (2) ヒアリング結果

### 【まとめ】

- ・外国人観光客の中でも「欧米系」と「アジア系」では行動様式が異なるため、それぞれの特性に応じた情報発信・提供、企画乗車券の造成等の対応が求められる。
- ・国際線航空便の発着時間、手荷物のサポート、観光地までの交通情報提供等の状況から広島都市圏における滞在時間が減少したり、滞在時間が有効活用できないケースが発生している。
- ・地方における公共交通利用の利用は「不確実性」が阻害要因となるが、デジタル技術を活用した新たなサービスの提供により、利便性向上や新規需要の発掘が期待される。
- ・コロナ禍後は「密の回避」「サステナビリティ」の意識が高まり、広島都市圏（瀬戸内）の優位性が発揮しやすい状況となる。コロナ禍により地方の情報発信力は低下しているものの、サミットを契機とした情報発信強化が期待される。

### ①広島広域都市圏での外国人観光客の周遊行動、情報収集

#### a. 周遊行動ニーズ、訪問先

##### (広島の観光地)

広島における観光地は「宮島」と「原爆ドーム・平和記念公園」の知名度が抜きん出ており、その他の観光地知名度が低いことが課題とされた。その他の観光地では「三段峡」「三滝」「北広島（スキー場）」「岩国（錦帯橋）」「竹原・大久野島」「尾道」等が挙げられた。

これらの観光地への訪問に結び付けるためには、各観光地の認知度向上に加え、訪問のための交通情報の提供、滞在時間の確保のための取り組みが不可欠とされた。

##### (情報収集)

「欧米系」の観光客は現地で情報収集する傾向があり、「アジア系（台湾）」は事前（訪日前）に情報収集する傾向が強いとされた。現地（広島）での情報収集は Google、Google Map による検索が広く利用されており、観光客が必要な情報を入手できるよう、観光地への経路情報だけでなく、施設情報、口コミ、写真等の投稿により Google 上にて多様な情報が検索できるようにすべきとされた。

地域限定の交通・観光アプリに関してはダウンロードのためのメリットが見い出せないためほとんど利用されておらず、独自のアプリの開発よりも Google との連携を志向した取り組みが現実的であるとの意見がみられた。

##### (情報発信)

台湾人観光客は同国のブロガーの情報を参考に事前に行程を立てることが多いとされ、現地ででの情報提供の効果は限定的であるとされた。また、広島から観光情報を発信するサイト等では、事前に訪問日が決定しているため、日付（訪問日）毎のアクティビティが集約されているようなカレンダーを作成することが有益とされた。

一方で、コロナ禍により地方に滞在する外国人が減少しており、地方の発信力が落ちている状況にあり、2023年の広島サミットは、世界に広島に関する情報を発信するチャンスでもあるとされた。

#### **b. 利用する交通手段**

主要な観光地である「宮島」～「原爆ドーム・平和記念公園」に関しては複数の移動ルートの設定可能であるが、JAPAN RAIL PASS を利用した追加的な費用が少ないルート（新白島、横川、西広島乗換）が推奨される傾向にあるとされた。ただし、路面電車利用や JR 乗換の場合、荷物を携行している外国人観光客の着席ニーズに対応できるとは限らないため、世界遺産航路（船舶）の利用に加え、定額制のタクシーの導入を期待する声も上げられた。

### **②交通機関やターミナルの利用**

#### **a. 使いやすい交通機関や交通施設**

##### **（公共交通全般）**

公共交通の利用においては、周辺部における公共交通の「不確実性」が問題視された。バス等では土休日において運休になる場合やタクシーでも現地に待機しているかどうか不確かなため、観光地への訪問をちゅうちょする場合があるとの指摘があった。また、観光地への移動も主要交通拠点を経由しての移動となるため、直接観光地間を移動する自家用車と比較して非常に時間がかかる点が問題視された。

このような地域ではタクシー会社との競合する可能性が低いこともあり、外国人観光客向けに Uber のようなライドシェア事業を展開することも一案とされた。

##### **（旅客施設）**

旅客施設において最も問題とされたのは観光客の「手荷物」への対応である。現在、広島駅が改装中なこともあり、コインロッカーが不足していることに加え、手荷物一時預かり所も改札等から離れており、不便とされた。改装前に実施されていたホテル等への手荷物宅配サービスの復活やアプリ等の決済サービスと連動した新たな宅配サービスの提供への期待もうかがえた。

大型手荷物を携行する観光客は広島における宿泊客である可能性が高く、経済的価値からすれば本来は重視されるべき対象であるが、逆に負担を強いる状況となっているとの指摘がなされた。さらに、手荷物への対応が不十分なためホテルへの荷物の移動（移送）に時間をとられ、本来の観光のための時間が削減されているとのコメントもみられた。そのため、改装後の広島駅における手荷物預かりについては拠点施設における不可欠な機能として、その確保に向けた関係者間での協議への期待がみられた。

また、広島駅に関しては、手荷物以外では、多言語化対応の進展とともに、南北自由通路の設置により移動しやすくなったと好意的に捉えられているものの、「構内表示

が小さい」「ラインで色分けして欲しい」等の意見もみられた。

トイレ施設に関しては、きれいなトイレは都市全体への好印象をもたらすとされた一方で、「和式トイレはトイレに入らない」「トイレの流し方について『規格』がないうえに、説明がなく混乱を招いている」とのコメントがあった。

さらに、駅または観光案内所等にムスリム向けの祈祷室等の施設設置を求める意見もあった。

#### (バス)

路線バスに関してはナンバリングされ、以前よりは利用しやすくなっているものの、外国人観光客へ乗換を説明することは非常に困難であり、他の交通機関の利用を薦めることが多いとされた。

また、空港リムジンバスを「指定席」制と勘違いしているケースや高速バスのうち(高速乗合バスではなく)「ツアーバス」の乗り場が分かりにくく、利用者だけでなく案内所においても混乱を招いているとの指摘もみられた。

#### (路面電車)

路面電車については全般的に運賃も安く、路線も複雑でないため観光客にとっても使いやすい乗物であるとされた。一方で広島市中心部での路面電車の競合相手は「バス」よりも「徒歩」とされた。

また、車内における多言語・可変表示装置の設置等により「次の駅が分かりやすくなり、降車の準備がしやすくなった」と高い評価を得ている。乗り場に乗降・料金支払方法等についても英語での説明があり、混乱の可能性は少ないとされた。さらに、「アジア系の観光客は漢字が読めるため直観的に行先が分かり、欧米系にとってはナンバリングあり安心して移動できる」とのコメントもみられた。

#### (航空機)

台湾(桃園空港)から広島への航空便は到着時間(21時頃)の関係から、空港到着後、ホテルへ直行することとなる。そのため観光よりもビジネス客向けであり、観光のための利便性は微妙であるとされた。そのため広島を観光する場合でも、福岡、関西、北九州、岡山等の近隣の空港から入国するケースが多いとされ、台湾人の訪日観光客の一般的な滞在日数である4泊5日程度の行程を想定する場合、広島に滞在する日数が1～2日程度短くなり、経済的な損失が発生している状況にあるとされた。

### b. 使いやすいチケット、交通パス、決済手段等

#### (利用実態)

チケットに関しては概ね欧米系は「利便性」を嗜好し、アジア系(台湾)は「経済性(お得さ)」を嗜好するとの指摘がなされた。広島に来訪する多くの外国人観光客が「JAPAN RAIL PASS」を所有し、補完的に交通系ICカード(Suica、ICOCA)を併用し、域内を周遊することが多いとされた。事前に行程を設定しない欧米系へは地域

における「一日乗車券」等の企画乗車券のメリットが把握しづらい一方で、アジア系は事前に行程を設定するためメリットを把握することが容易であるとされた。さらに台湾人に対しては「お得な情報」が「繁体字」で表示されていれば観光客の中でも「重視されている」という自尊心をくすぐることともなるとのコメントがみられた。

ただし、「JAPAN RAIL PASS」所有者でも（分からないまま）広島電鉄の「一日乗車券」を購入するケースも少なくないとされた。また、交通系 IC カードに関しては、購入の際に詳しく説明を受けていないため、「チャージ」や「解約」の際に困ることが多いとの意見がみられた。

#### （キャッシュレス・フリーパス）

チケット購入に関しては、クレジットカード等により「キャッシュレス」で決済できることが好ましく、日本全体が交通分野におけるデジタル化が遅れているとされた。スマートフォンで「事前決済」～「乗車」～「降車」まで全て完結した方が好ましいが、現時点では対応できていない場合が多い。そのため、「キャッシュレス」を補完する意味での「エリアフリーパス」の存在は有効であるとの指摘がなされた。また、滞在期間に応じたエリアフリーパスの提供だけでなく、行先（観光地）を含めた情報提供や行先（観光地）毎の割引企画乗車券の造成も提言された。

さらに、交通だけでなく、飲食、物販等も含め地域における全ての決済がキャッシュレスで完結できるような仕組みが必要であり、特に MOBIRY 等のデジタルチケット（アプリ）に関しては柔軟な設定が可能であるため、交通と抱き合わせた先進的な取り組みの展開を検討すべきとの意見がみられた。

また、デジタルチケットの活用による利便性向上、外国人観光客の不安解消のかわりに「高め」の価格設定をすることや、オフピーク時間帯に利用を限定することにより「安め」の価格設定をすることといった戦略に関しても言及がなされた。

### ③インバウンドの特性・ニーズ

#### a. 国・地域別の訪日旅行者特性・ニーズ

##### （欧米）

欧米系の広島における観光のマインドセットは東京、京都における場合と異なり、事前の情報収集の必要性を感じておらず、現地（観光案内所、レストラン、ホテル等）で薦められた観光地に関する情報を入手し、訪問する傾向が強いとされた。そのため現地（広島）での情報提供を含めたソフト面での細やかな対応が重要となっている。また、チケット等においては「利便性」への嗜好が強いため、経済的誘因を機能させるためには大幅な割引を提示することが必要とされた。

##### （アジア（主に台湾））

アジア系（特に台湾）は事前に（本国にて）旅程を決定することが多く、現地での情報提供の効果は欧米系観光客向けに比べて少ない。ただし、アジア系（台湾）の中で



も「JAPAN RAIL PASS を利用しない人」「(ホテルではなく) ゲストハウスに宿泊する人」はフリーで行動しがちであり、現地での情報提供が有効であるとされた。

#### (新たな観光ターゲット・取り組み)

コロナ禍明けを見据えた新たな観光のターゲット・取り組みとしては「サイクリスト」「学会等の MICE、ビジネス関係者」「ナイトツアー」等が挙げられた。特に「MICE、ビジネス関係者」に関しては平日の需要発掘につながるものであり、経済団体との連携体制の構築等が提言された。

また、JAPAN RAIL PASS を所持している場合、具体的な目的を持たず広島に来訪し、時間をもて余すケースも少なくないため、そのような外国人に対する現地でのプラン提案やアテンド能力の向上が期待された。

### ④コロナ後のインバウンドの見通し

#### (需要の回復時期)

既に外国人観光客を街中にて見かける状況にあるが、新幹線や航空機の中で見かけるケースは少なく、日本各地を「周遊」というレベルには至っていない。現状では「大都市」での観光が中心であるが、今後、「地方」へ広がっていくとされた。政治的な要因はあるものの、基本的には外国人観光客の訪日意欲は高く、時間の経過とともにコロナ禍以前の水準に回復する可能性が高いと見込まれている。

#### (ニーズの変化)

コロナ禍の影響で「密を避けて、静かなところ」が好まれる傾向があり、その結果、瀬戸内海への注目度はさらに上がるとされた。

また、欧米系の旅行者には、サステナブルなものを求める性質があり、移動に関してもタクシー等よりもバス、電車等の公共交通機関を利用するという好ましいという意識があるため、今後は交通手段の選択においても“サステナビリティ”という要素が強まる可能性があるとの指摘がなされた。

さらに、海外では路面電車が廃止された国も多いものの、原風景として頭の中に残っている点も、“サステナビリティ”の観点から強みとなりうるとのコメントもみられた。

電気バス等の導入も同様な観点から好ましいことではあるが、併せて英語で表記等によりアピールすることで、広島街全体のイメージアップにもつなげることも必要であるとの意見があった。

#### (コロナ対応)

現在、来訪している外国人は日本の事情に詳しく、協力的であるためコロナ対応等の面では大きなトラブルは生じていない。一方で、来年以降は“一般的”な外国人も来訪するようになるものの、引き続き丁寧に伝えることによりマスク着用等でも対応してくれる可能性が高いとされた。また、マスクが手元のない外国人観光客に対しても

施設や車両内においてストックしておき、必要に応じ手渡しできるような配慮も期待された。

また、台湾の場合、日本のコロナ対策と違和感なく、特にトラブルは生じないとのコメントがみられた。

### 3. 他地域事例調査

#### (1) 調査の視点

交通事業者へのヒアリング調査における外国人観光対応での課題、インバウンド関係者における外国人観光客の周遊行動における特性、さらに国の受入環境整備事業における交通分野における対応を基に以下のような視点を設定し、他地域における先進的な事例について調査を行った。

図表Ⅱ. 3. 1 他地域事例調査の視点

No.	区 分	視 点
①	コミュニケーション・多言語対応	IT ツールの活用
②		外国語会話に長けた人員の配置（案内所の設置など）
③	交通・観光情報関連	旅マエ・旅ナカにおける提供内容の充実、提供者の負担軽減
④		事故・災害時の情報提供
⑤	チケット・乗車券関連	インターネットの予約環境の整備
⑥		企画乗車券の造成（経済性の向上、旅行者の負担軽減）
⑦	交通・通信インフラ関連	二次交通網の確保・充実 （交通拠点と観光地のアクセス強化、広域観光ルートの設定）
⑧		通信環境の整備
⑨	多様なニーズへの対応	自転車利用者への対応
⑩		多様な文化・生活習慣への対応
⑪		移動時間の観光化

#### (2) 調査先の概要

図表Ⅱ. 3. 1において設定した調査の視点に適合した、以下の8事例について文献などを基に調査を実施した。

なお、調査先の取組内容に関しては、外国人観光客の増加がみられたコロナ禍以前の時期が中心であり、現在では一部「中止」「一時休止」となった事例も含まれる。

図表Ⅱ. 3. 2 他地域事例調査 調査先

No.	項目	取組主体	実施地域	取組概要	調査の視点
a	鉄道、バス、航空会社での「SoundUD」を活用した多言語サービスの提供	交通事業者×ヤマハ株式会社	首都圏	首都圏の駅、鉄道・バス車両、空港において、外国人観光客や聴覚障がい者への情報提供の充実を図るため、音響通信「SoundUD <sup>1</sup> 」を活用した多言語での情報案内を実施。	①、④、⑧
b	鉄道向け多機能翻訳アプリの開発・導入	京浜急行電鉄株式会社×国立研究開発法人情報通信研究機構 (NICT)	神奈川県 東京都	駅係員の多言語案内をサポートする「対話型音声翻訳サービス」を導入。鉄道分野で用いられるフレーズを登録することで翻訳精度を強化。さらに、駅係員のニーズを踏まえた「タッチパネル型のお忘れもの確認機能」などを加えたアプリを開発・導入。	①、②
c	“旅ナカ”にフォーカスした外国人観光客向け多言語観光情報案内サービスの提供	自治体×オリックス株式会社	全国	全国の自治体などと連携し、観光・宿泊施設・飲食店などの各地域情報を一元化、多言語で提供。設置された NFC <sup>2</sup> 搭載のプレートなどをスマートフォンで読み取ることで、端末の言語設定に対応した言語で、観光情報を取得可能に。	①、③
d	外国語版 Web サイトの整備と外国人旅行者向け企画乗車券などの展開	京成電鉄株式会社	千葉県 東京都	外国語版 Web サイトにてスカイライナー関連のチケットなどを発売。単なる乗車チケット提供だけではなく様々な事業者と連携した企画乗車券を発売し、外国人観光客の負担を軽減。	②、⑤、⑥、⑪
e	観光ガイド付空港間「高速バス」の運行	岩手県北バス（岩手県北自動車株式会社）	岩手県 宮城県	「仙台空港」～「松島・平泉」～「いわて花巻空港」の空港⇄観光地⇄空港間の高速バスを運行。両空港を起点としたインバウンド広域周遊ルートの設定が可能性に。バスにはガイドが同乗し、5カ国語でのアナウンス・システムも導入。	①、③、⑥、⑦、⑪
f	交通拠点と観光拠点とを自転車をつなぐ「クラスター型サイクルスタイル」の構築	姫路市	兵庫県 播磨地区	サイクリストの受入環境整備だけでなく、車・公共交通機関の代わりとして、交通拠点と観光拠点をつなぐ自転車を活用した観光ルートを構築。サイクルステーションでは、外国人対応者が配置され、ムスリムのための祈祷室も設置。	②、③、⑦、⑨、⑩

<sup>1</sup> 音響通信の規格。アナウンスや BGM などの音声と SoundUD 音声トリガーを一緒に放送するだけで、音声に関連した情報をスマートフォンなどに提供することが可能に。

<sup>2</sup> 双方向近距離通信 (Near Field Communication) の規格。スマートフォンなどの NFC 対応機器をかざすだけでデータの送受信が可能に。

### (3) 取組内容

#### a. 首都圏交通事業者×ヤマハ <首都圏>

- ・首都圏の鉄道、バス、航空会社での音響通信を活用した多言語サービスの提供
- 視点⑥⑥：【コミュニケーション・多言語対応（①IT ツールの活用）】【交通・観光情報関連（④事故・災害時の情報提供）】【交通・通信インフラ関連（⑧通信環境の整備）】

#### ●背景

外国人観光客の増加に伴い、首都圏の交通事業者では車内放送や駅内での行先案内板などにおいて多言語化対応を行ってきた。ただし、案内表示スペースには限りがあり、多言語化の進展とともに、各言語の文字が小さくなるといった弊害が生じるとともに、可変式表示装置を言語毎に切り替えるにしても、各言語が表示されるまでに時間がかかるといった課題が生じる。

さらに、台風、大雨、豪雪などの自然現象や、人身事故などの異常時において列車が遅延・運休が発生した場合には、外国人観光客に対して情報提供を行い、不安を除去することが重要であるが、現場における対応体制の確立に苦慮している事業者も少なからず存在している。

#### ●「SoundUD」を活用した多言語サービスの提供

首都圏の鉄道、バス、航空会社およびヤマハは音響通信「SoundUD」を活用した多言語での案内情報の提供を順次開始している。

#### (a) SoundUD とは

SoundUD とは音響通信の一種であり、スピーカーから出る音に通信ができる特殊な音（トリガー音）を乗せ、音の聴こえる範囲にあるスマートフォンなどの様々なデバイスに情報を伝えることができる技術。特別な機器は必要なく、市販のスピーカーや既設のスピーカーでも利用可能となる。

「SoundUD」に対応した駅、鉄道・バス車両、空港では、「おもてなしガイド」という対応アプリを通じて、必要とする情報を検索することなく簡単に多言語で取得できるようになっている。

具体的にはインターネットに接続することなく、アナウンスの文字化や施設情報の

#### SoundUD 活用イメージ



資料：ヤマハ Web

提供などを行うことができる。おもてなしガイドはスポット毎に異なるが、最大 13 言語に対応している。

#### SoundUD で可能なこと

項目	内容
アナウンスの文字化	乗物や施設などで流れる、アナウンスの情報をスマートフォンに文字として表示させることができる。
スマートフォンアプリの音声ガイド	博物館などで、ガイドの登録も運用もスマートフォンアプリでできる、多言語音声ガイド機能を利用できる。
エンターテインメントの字幕	舞台や映画などで、セリフや解説をリアルタイムに、スマートフォンへ文字として表示することができる。
国際会議の多言語同時通訳	国際的な会議などで、話者の言葉を文字化し、翻訳した内容をスマートフォンへ瞬時に文字として表示することができる。
施設情報の提供	その場所に関する、利用者に知ってもらいたい情報を、インターネットで検索させることなく提供することができる。
緊急情報の発信	緊急時の避難経路や災害情報など、速やかで正確な情報提供が必要な場合にも情報伝達手段として活用することができる。

資料：ヤマハ Web

#### (b) 各社の展開内容

各交通事業者は以下のとおり情報案内の新たなユニバーサルデザイン化に取り組むことで、「言葉の壁・聴力の壁」を越えたおもてなしを推進し、より利便性の高い交通環境の構築を推進している。

#### 各社の SoundUD の活用状況（2020 年時点）

交通事業者	展開状況・計画	対応スポット数	対応言語
京浜急行電鉄株式会社	・全駅改札口付近で、駅ホーム（番線）案内をアプリに多言語表示。運行情報や路線図、お得なきっぷ、無料Wi-Fiの利用方法などの必要情報を提供	72駅（泉岳寺駅を除く）	日・英・中（簡）・韓
京成電鉄株式会社	・全駅で、「SoundUD」対応の4カ国語の異常時案内放送を実施。13言語でのアプリ受信表示にも対応 ・改札口付近では、4カ国語で駅構内図、運行情報を提供	65駅	日・英・中（簡/繁）・韓ほか
東京都交通局	・東京2020大会会場の最寄り駅などの改札口付近で、出口案内などの駅情報を多言語で提供	11駅26改札口	日・英・中（簡/繁）・韓・仏・西・タイ
東急電鉄株式会社	・東急線全駅（こどもの国線・世田谷線を除く）、全列車で、「SoundUD」対応の異常時案内を順次導入 ・以降、段階的に路線情報の提供なども開始予定	東急線全駅（こどもの国線・世田谷線を除く85駅）・全列車	日・英・中（簡/繁）・韓ほか
京王電鉄株式会社	・ターミナル駅や国際的スポーツイベント会場最寄り駅で、出口案内情報を提供	6駅（予定）	日・英・中（簡/繁）・韓
小田急電鉄株式会社	・各駅の改札口付近にて、運行情報、路線図などを順次提供予定	22駅（予定）	日・英・中（簡/繁）・韓
西武鉄道株式会社	・各駅の改札口付近にて、発信機設置予定。コンテンツを調整中	91駅（予定）	調整中
富士急行株式会社	・主要駅改札口付近にて、鉄道ご利用案内、路線図、観光情報の提供を予定	3駅（予定）	日・英・中（簡/繁）

全日本空輸株式会社	・現在各空港にて「SoundUD」の活用を検討中	検討中	検討中
日本航空株式会社	・羽田空港国内線ターミナル保安検査場にて、自動アナウンスの多言語情報を提供 ・出発カウンターにて、手荷物受託締切時刻を案内（「SoundUD」技術で締切時刻に応じてデジタルサイネージの表示内容を変更する仕組みを導入）	羽田空港国内線内7カ所	日・英・中（簡/繁）・韓・仏・泰
ジェイアールバス関東株式会社	・成田空港地域定期観光バス「ウエルカム成田セレクトツアー号」の車内にて、立寄先の観光情報を提供 ・東京駅～成田空港間の高速バス「THEアクセス成田号」の車内にて、時刻表などの情報を提供	1両（成田空港地域定期観光） 40両（THEアクセス成田号）	日・英・中（簡/繁）・韓
株式会社はとバス	・はとバス東京営業所の待合室にて乗り場の案内情報の提供 ・緊急時案内を多言語でアプリに表示	東京駅 はとバス乗り場	日・英・中（簡/繁）・韓
株式会社江ノ電バス	・鎌倉の観光名所を巡る定期遊覧バス「しずか号」にて、車内アナウンスの多言語表示対応	1車両	日・英・中（簡/繁）・韓
横浜市交通局	・「ぶらり三溪園BUS」車内にて、観光案内などの情報を多言語で提供	2車両	日・英・中（簡/繁）・韓・仏・西・泰

資料：各社Webより作成

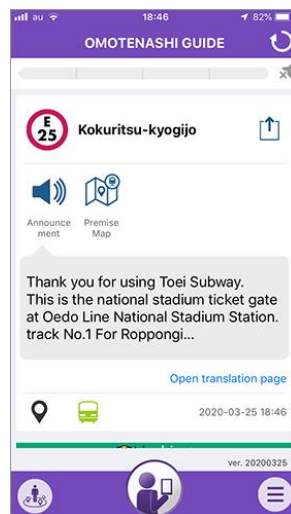
「おもてなしガイド」では多言語サイトで提供している路線図、乗換案内、周遊券や企画乗車券などのお得なきっぷ、無料 Wi-Fi などの利用方法などの情報をスマートフォンなどで確認できるようになっている。震災や輸送障害などを想定した緊急時の情報提供についても「おもてなしガイド」を活用したサービス検証が段階的に実施されていく予定である。

#### 英語案内画面イメージ(東京メトロ 国立競技場駅)

アプリトップ画面



英語トップ画面



英語案内画面



資料：東京メトロ Web

## b. 京急電鉄×情報通信研究機構 <神奈川県、東京都>

### ・鉄道向け多機能翻訳アプリの開発・活用

視点⑥：【コミュニケーション・多言語対応（①IT ツールの活用、②外国語会話に長けた人員の配置）】

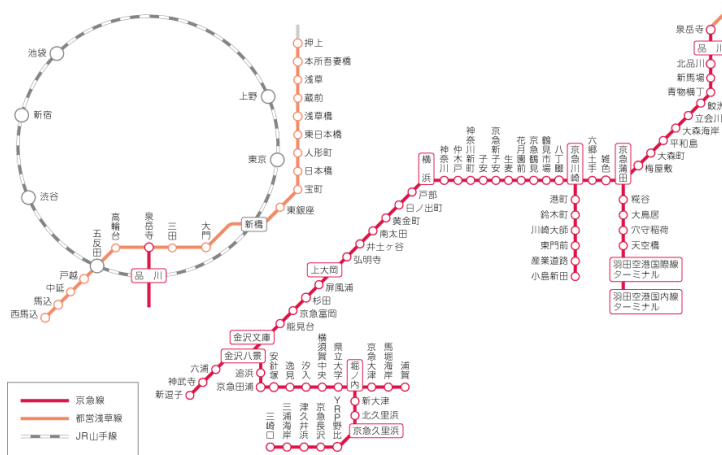
## ●背景

京浜急行電鉄（以下「京急電鉄」）は、神奈川県横浜市に本社を置く鉄道会社であり、東京都区部南西から、羽田空港や、神奈川県川崎市、横浜市を経て三浦半島へ至る鉄道路線を運営している。

2014年3月の羽田空港の国際線発着枠拡大などに伴い、羽田空港から

東京都心への移動や品川駅近辺のホテルに宿泊する外国人観光客が増加してきた。これにより、京急電鉄では外国人観光客から目的地への行き方や観光スポットに関する質問など、駅係員が英語にとどまらず多種にわたる外国語での対応を迫られてきた。

京急電鉄 路線図



資料：京急電鉄 Web

## ●鉄道向け多機能翻訳アプリの開発・導入

京急電鉄では、外国人観光客対応として、2010年10月の羽田空港国際線ターミナル駅の開業以来、京急ツーリストインフォメーションセンター（京急TIC）の設置、Wi-Fi環境の整備、駅施設の看板や行先表示案内板の4カ国語対応（日本語・英語・中国語・韓国語）などハード面の整備とともに、乗車券を購入者へのFree Wi-Fiの提供、京急TICでの多言語によるきめ細かいコンシェルジュサービスなど、ソフト面での対応強化に務めてきた。

2014年7月にはその一環として情報通信研究機構（NICT）が開発した音声翻訳アプリ「VoiceTra4U」を試験的に導入した。「VoiceTra4U」は、英語だけでなく、韓国・台湾・中国の言語を含む27言語を翻訳可能なアプリである。

さらに、2016年7月からは日立製作所、日立超エル・エス・アイ・システムズ、ブリックスを加え、鉄道分野における多言語音声翻訳サービスの性能向上および運用性向上を目的とした共同研究を行ってきた。2018年4月には共同研究の成果を活用し、駅係員による外国人利用者への多言語案内をサポートする対話型の音声翻訳クラウド



サービスを試験導入し、同年7月には京急線全駅に本格導入した。さまざまな機能を搭載した本格的な商用サービスであり、鉄道会社では国内で初めての導入となった。

### 対話型の音声翻訳クラウドサービスの主な機能

機能	概要
対話型の逐次翻訳	音声入力した内容を相手の言語に翻訳し、対話型の画面に文章と音声で分かりやすく表示。文章（視覚）と音声（聴覚）による逐次翻訳で円滑なコミュニケーションをサポート。
よく使うフレーズの登録	ご案内でよく使用するフレーズを、タブレット端末上で自由に登録・編集可能。登録したフレーズを呼び出すことで、翻訳された文章と音声ですばやくご案内することができる。
電話通訳サービスへのワンタッチ接続	複雑な内容のやりとりが必要な場合には、簡単な操作で、通訳オペレーターを介した電話通訳サービスを利用することができる。
タッチパネル操作によるご案内	お忘れものについて、タブレット端末をタッチすることによる簡単かつ直感的な操作で、いつ・どこで・何を忘れたのかをすばやく確認することができる。

資料：京急電鉄 Web

### ● 鉄道向け多機能翻訳アプリの内容

導入された鉄道向け多機能翻訳アプリは京急電鉄、NICTなどが京急線全駅で実証実験を行ったアプリ「鉄道通訳」「新鉄道通訳」の実証実験の成果を活用している。「新鉄道通訳」は、鉄道分野で用いられるフレーズを音声翻訳サーバー上にあらかじめ登録することで翻訳精度を強化した「対話型の音声翻訳機能」に、実際に外国人利用者を案内する駅係員からのニーズを踏まえて、「タッチパネル型のお忘れもの確認機能」「定型文による対話機能」「電話通訳サービスへのワンタッチ接続機能」などを加えたアプリケーションである。対話型の音声翻訳クラウドサービスを活用し、多機能翻訳アプリをタブレット端末などにインストールすることで簡単に使用することができ、外国人利用者への多言語案内をサポートしている。対応言語は日本語・英語・中国語（北京語）・韓国語である。

### 対話型の音声翻訳クラウドサービスのアプリ画面イメージ

対話型の逐次翻訳



タッチパネル型のお忘れもの確認画面 よく使うフレーズの自由登録・編集画面



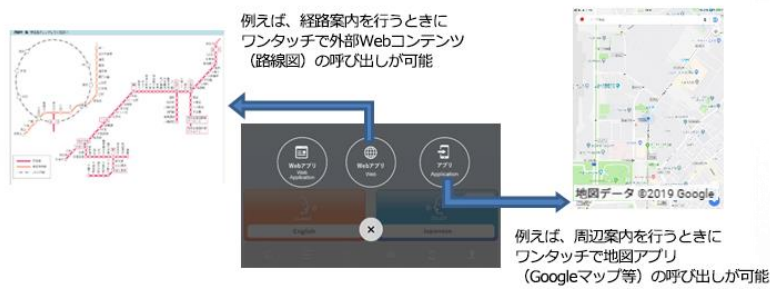
資料：京急電鉄 Web

## ●多機能翻訳アプリの機能強化

2019年7月には鉄道向け多機能翻訳アプリの機能強化を行っている。

対応ニーズの高かったタイ語、インドネシア語、ベトナム語などを追加し、合計10言語に対応するとともに、業務コンテンツや既存のアプリをメニューから簡単に呼び出せる、「業務アプリ呼び出し機能」を新たに追加した。

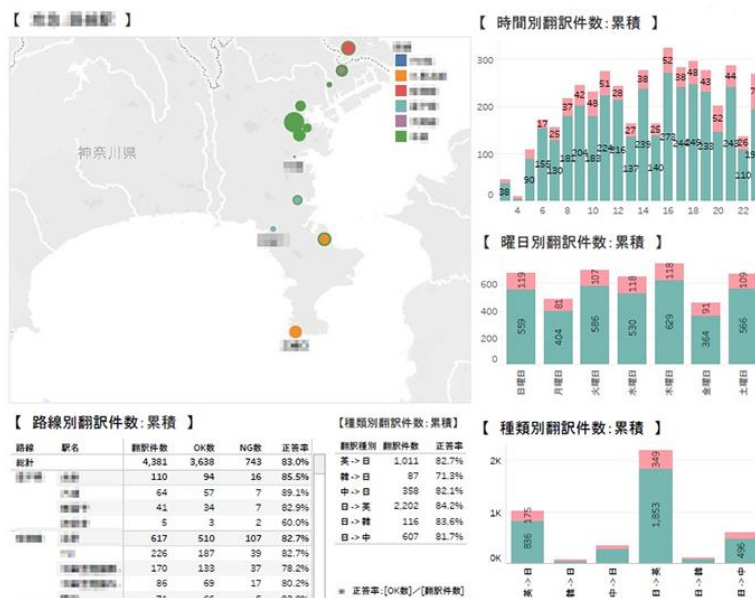
### 業務アプリ呼び出し機能



資料：日立ソリューションズ・テクノロジー Web

加えて、クラウド上に蓄積された音声データを、BIツールにより解析して「見える化レポート」が提供されることとなった。レポートには、利用日時、使用言語、問い合わせ内容などを記載しており、会話内容から接遇シーンの傾向を把握できるため、外国人観光客へのサービス改善や新サービスの企画に活用することが可能となっている。

### 見える化レポート



資料：日立ソリューションズ・テクノロジー Web

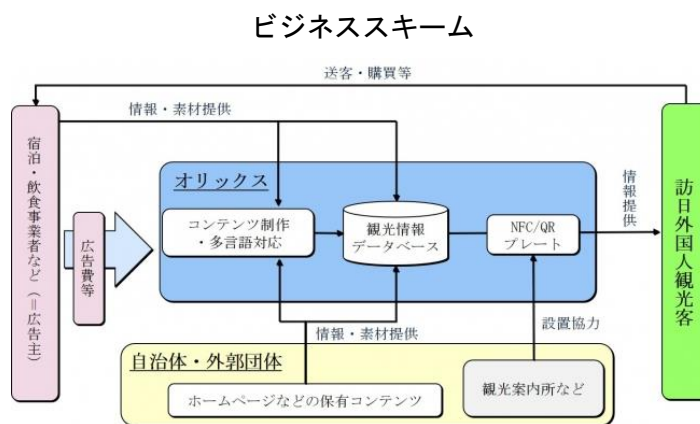
### c. 自治体×オリックス <全国>

・“旅ナカ”にフォーカスした外国人観光客向け多言語観光情報案内サービスの提供  
 視点⑥⑥：【コミュニケーション・多言語対応（①ITツールの活用）】  
 【交通・観光情報関連（③旅マエ・旅ナカにおける提供内容の充実、提供者の負担軽減）】

#### ●背景

外国人観光客の旅行に関する情報収集に関しては、「旅マエ」での情報を基に旅行プランを立て訪日し、訪日後はスマートフォンで観光地や飲食店などの情報を検索することが一般的になっている。

一方、自治体などでは、独自に観光客の誘致に向けて、多言語化も含めた情報発信に取り組んでいるが、自治体などが運営する観光案内サイトは、自治体毎にサイトの仕様が異なるうえに、言語を選択したり、サブメニュー画面を開いて目的の情報を探したりするなど、必要な情報を検索するのに手間がかかっている。



資料：オリックス Web

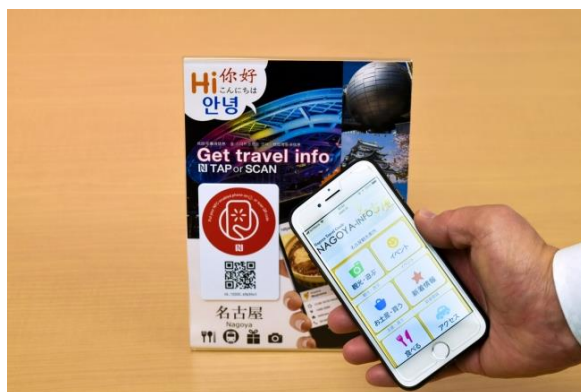
#### ●多言語による観光情報案内サービス

オリックスは、2018年4月に外国人観光客向けの、「旅ナカ」での各種観光情報を多言語で提供する情報案内サービスを開始している。

オリックスは自治体・観光協会などと連携して観光案内のWebサイトを制作し、情報の並べ方など、画面のフォーマットを全て統一している。トップ画面から「観光地」「グルメ」「ショッピング」などのボタンをタッチするだけで、目的の情報を表示させることができる。

観光スポットなどに設置されるプレートから、QRコードやNFCを使って、スマートフォンをかざすこと

#### サービス利用イメージ



資料：オリックス Web

でサイトを表示させる。

その際、スマートフォンの言語設定を自動的に読み取り、直接自国語のサイトに接続できる。そのため、サイト上で言語を選択する必要がない。日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語のうち各自治体が整備している言語に対応可能であり、それ以外の言語設定だった場合は英語サイトが表示される。

### 【埼玉県川越市】川越駅観光案内所



資料：オリックス Web

### ●開発経緯

オリックスは、「旅ナカ」でのユーザー体験に直結し、各地域の観光消費を活性化させるユニークなサービス提供を目的に、主としてスマートフォンを活用した情報配信基盤の開発を進めてきた。自治体などと共同でコンテンツを整備し、手始めに福岡県福岡市、佐賀県嬉野市、大分県由布市、和歌山県下などで本サービスの実証実験を行ってきた。

実証実験の結果、外国人観光客の利用が多く見込めると判断し、「リアル接点×ICT（情報通信技術）」を核に、移動・観光・宿泊・飲食など、日本滞在中の様々な場面に必要な情報を全国共通フォーマットで配信し、ストレスフリーな観光をサポートする情報配信サービスを開始した。

また、鎌倉市とは本サービスの導入にあたって「各種先端技術を活用した多言語による観光情報整備に関する観光情報整備に関する協定」を締結している。

オリックスは、本サービスをオープンイノベーション型事業として拡張し、各自治体との連携を推進し、全国地の観光エリアに順次拡大する予定としている。

また、対応言語に関しても、今後のニーズ分析を踏まえ、増やしていく計画である。

### 連携先自治体（2018年4月時点）

地方	都道府県	自治体・団体
北海道	北海道	網走市
関東	東京都	江東区
		稲城市
	埼玉県	さいたま市
		川越市
	千葉県	成田市
		香取市
	神奈川県	倉敷市
		小田原市
箱根町		
群馬県	富岡市	
中部	長野県	軽井沢町
		佐久穂町
	愛知県	名古屋市
	静岡県	御殿場市
	岐阜県	高山市
		飛騨市
		下呂市
		白川村
近畿	大阪府	大阪観光局
		神戸観光局
	和歌山県	和歌山県
中国	広島県	広島市
	岡山県	倉敷市
四国	愛媛県	松山市
九州	宮崎県	宮崎県
合計 26 自治体・団体		

資料：オリックス Web

#### d. 京成電鉄 <千葉県、東京都>

##### ・外国語版 Web サイトの整備と外国人旅行者向け企画乗車券の展開

視点⑥：【コミュニケーション・多言語対応（②外国語会話に長けた人員の配置）】

【チケット・乗車券関連（⑤インターネットの予約環境の整備、⑥企画乗車券の造成）】

【多様なニーズへの対応（⑪移動時間の観光化）】

#### ●背景

成田空港は国内空港・港湾中 1 位の入国者数を誇り、外国人の入国者数は 2011 年の約 300 万人から 2019 年には約 900 万人へと大幅に増加した。

入国者の増加に伴い鉄道アクセスの利用者数は増加し、朝夕の到着便ピーク時には駅コンコースはチケット購入、周遊パスの引き換えのための混雑が顕在化しており、チケット購入や手荷物の運搬に伴う負担軽減のための交通事業者などの取り組みおよび事業者間の連携などが期待されてきた。

成田空港へのアクセス鉄道である京成電鉄は、千葉県市川市に本社を置く日本の鉄道会社であり、東京都区部東部と千葉県北部に鉄道路線を有する大手私鉄の一つである。京成上野駅ー成田空港駅間を成田空港線（成田スカイアクセス線）経由で運行する座席指定有料特急列車である「スカイライナー（Skyliner）」を運行している。スカイライナーは新幹線以外の日本の鉄道としては単独トップの 160km/h 運転を行う列車であり、コロナ禍以前は、成田空港を利用する外国人の約 1/4 が京成電鉄を利用し、そのうちの約 6 割が「スカイライナー」を利用していた。

#### ●外国語版 Web サイトの整備

京成電鉄では、2014 年 3 月から外国語版 Web サイト〔英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語〕にてスカイライナー関連のチケットを発売している。なお、スカイライナー関連チケットは、韓国・中国・台湾などの訪日主要国に加え、コロナ禍以前に訪日数の増加が著しかったシンガポール、フィリピン、マレーシアなどの旅行代理店でも販売している。

#### 京成電鉄 外国語版 Web サイト（英語）

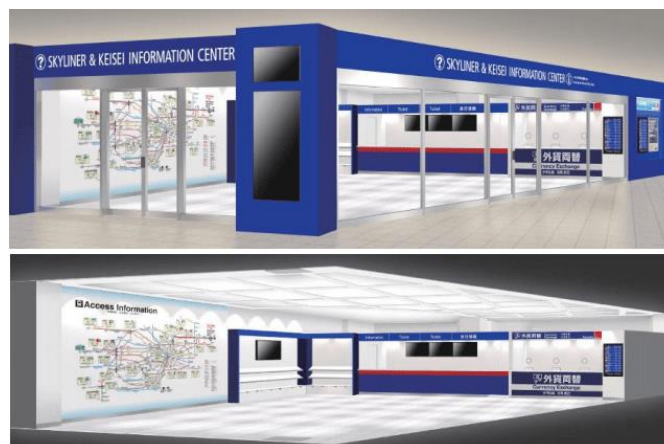


資料：京成電鉄 Web

●外国人観光客向け対応の充実

さらに、外国人観光客向け対応の充実のため、京成電鉄は2015年に成田空港の第2ターミナル駅構内、2016年には成田空港駅（第1ターミナル）構内に「スカイライナー&京成インフォメーションセンター」をオープンした。7時から21時まで乗車券発売・引換業務、観光案内などを常時3名体制で運営しており、日本政府観光局（JNTO）の外国人観光案内所認定制度における「カテゴリー3」に認定されている。対応言語は英語・中国語・韓国語・日本語の4カ国語である。

スカイライナー&  
京成インフォメーションセンター



資料：京成電鉄 Web

●外国人旅行者向け企画乗車券の展開

京成電鉄では外国人観光客の利便性向上と利用者拡大のために、外国語版 Web サイトにて「(a) Skyliner Discount Ticket」「(b) KEISEI SKYLINER & TEITO TAXI」「(c) Keisei Skyliner & Tokyo Subway Ticket」「(d) Hands-Free Travel with Skyliner」などのスカイライナー利用にその他の移動に付随したサービスを加えた企画乗車券を提供している。

(a) Skyliner Discount Ticket

京成スカイライナーのチケットを Web で購入すると、料金が割引になるサービスを提供している。チケットは予約時に「引換番号」を発行され、来日後、引換箇所にてスカイライナー券が発行される。

「Skyliner Discount Ticket」概要

項目	内容
開始日	2014年3月20日（木）
サービス内容	京成電鉄外国語 Web サイト〔英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語〕上における訪日外国人限定の割引スカイライナー券の発売
購入・利用方法	パソコンやスマートフォン上から Web サイトにアクセスし、利用人数、利用日、代金決済用のクレジットカード情報などの必要情報を入力する。手続き完了後、「引換番号」を発行し、来日後、空港内引換箇所にて、パスポートとともに「引換番号」を提示し、スカイライナー券を発行する。

種類と販売額	区 分		販売価格
	【片道】スカイライナー	大人	2,300 円 (通常価格 2,570円)
	小児	1,150 円 (通常価格 1,290円)	
【往復】スカイライナー	大人	4,480 円 (通常価格 5,140円)	
	小児	2,240 円 (通常価格 2,580円)	
スカイライナー券との引換箇所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成田空港駅、空港第2ビル駅、日暮里駅、京成上野駅の発売カウンター</li> <li>・SKYLINER &amp; KEISEI INFORMATION CENTER (空港第2ビル駅構内)</li> <li>・成田空港ターミナルビル1F京成電鉄チケットカウンター</li> </ul>		
決済可能なクレジットカード	Visa、Master、JCB、American Express		
一度の購入で利用できる人数	大人・小児合わせて8名まで		
購入可能期間	乗車日の20日前から購入可能		

#### (b) KEISEI SKYLINER & TEITO TAXI

成田空港から都心ホテルまでスピーディーで快適旅を提供するもの。京成上野駅までスカイライナーを利用し、京成上野駅からホテルまでの間、タクシーの車窓からも観光が楽しむことができる。例えば、品川近辺のホテルを利用する場合、秋葉原、東京駅丸の内口、東京タワーを車中から観光できる。

#### 「KEISEI SKYLINER & TEITO TAXI」概要

項目	内 容		
開始日	2016年7月27日(水)		
発売場所	「SKYLINER & KEISEI INFORMATION CENTER」(空港第2ビル駅構内)		
購入・利用方法	(1)SKYLINER & KEISEI INFORMATION CENTERの窓口で「KEISEI SKYLINER & TEITO TAXI」購入の旨を申し出て、宿泊先ホテル名(都内11区限定)と利用人数を係員に伝える。 (2)窓口係員が帝都タクシーを京成上野駅に配車のうえ、スカイライナーチケットを渡す。 (3)スカイライナーに乗車し、京成上野駅で下車する。 (4)京成上野駅改札口で帝都タクシー運転手が出迎えし、宿泊先ホテルまで有名観光スポットを経由して、案内する。		
種類と販売額	宿泊先ホテル所在地	利用人数	販売価格
	千代田区、中央区、文京区、墨田区、江東区、豊島区	大人1名	5,100円
		大人2名	7,400円
		大人3名	9,700円
	港区、新宿区、品川区、目黒区、渋谷区	大人1名	6,600円
		大人2名	8,900円
大人3名		11,200円	
有効期間	当日限り有効		

(c) Keisei Skyliner & Tokyo Subway Ticket

スカイライナーと東京の地下鉄線を 24 時間、48 時間、72 時間乗り放題できる「東京地下鉄きっぷ」を割安なセット券を提供している。

「Keisei Skyliner & Tokyo Subway Ticket」概要

項目	内容
開始日	2016年3月26日(土)
サービス内容	スカイライナーの片道券・往復券および東京メトロの全9路線と都営地下鉄の全4路線 合計13路線が24時間・48時間・72時間乗り放題となる乗車券「Tokyo Subway Ticket」を組み合わせた訪日外国人向けの割引乗車券である。成田空港駅・空港第2ビル駅ライナーカウンターや旅行代理店、LCC航空機内などで販売していたものをインターネット上でも購入可能とした。
購入・利用方法	パソコンやスマートフォン上から、Web サイトにアクセスし、利用の券種、利用人数、利用日、代金決済用のクレジットカード情報・パスポート番号などの必要情報を入力。手続き完了後、「引換番号」を発行し、来日後、空港内引換箇所にて、パスポートとともに「引換番号」を提示し、利用の券種を発行する。
種類と販売額	 <p>資料：京成電鉄 Web</p>
「引換番号」との引換箇所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ SKYLINER &amp; KEISEI INFORMATION CENTER (空港第2ビル駅構内)</li> <li>・ 成田空港駅・空港第2ビル駅のスカイライナー券発売窓口</li> <li>・ 成田空港ターミナルビル内到着階カウンター</li> </ul>
決済可能なクレジットカード	Visa、Master、JCB、American Express
一度の購入で利用できる人数	大人・小児合わせて8名まで
購入可能期間	乗車日の20日前から購入可能



(d) Hands-Free Travel with Skyliner

京成電鉄と JAL ABC 空港宅配サービスがコラボし、スーツケースなどの手荷物を旅行先のホテルなどへ配送することで手ぶらで旅行ができるサービスを提供している。

「Hands-Free Travel with Skyliner」の概要

項目	内 容																									
発売場所	JAL ABC空港宅配サービスの宅配カウンター																									
購入・利用方法	<p>(1) 空港の到着ロビー内 JAL ABCの宅配カウンターへ直接「手ぶらライナー」と申出、購入。その際、「乗車券・スカイライナー引換券」をもらう。</p> <p>(2) スカイライナー券引換場所に「乗車券・スカイライナー券引換券」を持参し、乗車希望のスカイライナー座席指定券（乗車券付）に引き換え、乗車する。</p> <p>(3) 座席指定したスカイライナー券・乗車券を持ってスカイライナーに乗車する。</p> <p>(4) 荷物は、指定の日時に宿泊先などへ届けられる。</p>																									
種類と販売額	<p style="text-align: right;">(Unit:1pcs tax incl.)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Region</th> <th>Fare</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hokkaido</td> <td>¥4,790</td> <td>Kansai</td> <td>¥4,460</td> </tr> <tr> <td>Northern Tohoku</td> <td>¥4,460</td> <td>Chugoku</td> <td>¥4,570</td> </tr> <tr> <td>Southern Tohoku</td> <td rowspan="4">¥4,350</td> <td>Shikoku</td> <td>¥4,570</td> </tr> <tr> <td>Kanto/Koshin-etsu</td> <td>Kyusyu</td> <td>¥4,790</td> </tr> <tr> <td>Tokai</td> <td>Okinawa</td> <td>¥6,270</td> </tr> <tr> <td>Hokuriku</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>資料：京成電鉄 Web</p>	Region	Fare			Hokkaido	¥4,790	Kansai	¥4,460	Northern Tohoku	¥4,460	Chugoku	¥4,570	Southern Tohoku	¥4,350	Shikoku	¥4,570	Kanto/Koshin-etsu	Kyusyu	¥4,790	Tokai	Okinawa	¥6,270	Hokuriku		
Region	Fare																									
Hokkaido	¥4,790	Kansai	¥4,460																							
Northern Tohoku	¥4,460	Chugoku	¥4,570																							
Southern Tohoku	¥4,350	Shikoku	¥4,570																							
Kanto/Koshin-etsu		Kyusyu	¥4,790																							
Tokai		Okinawa	¥6,270																							
Hokuriku																										

e. 岩手県北バス <岩手県、宮城県>

・観光ガイド付空港間「高速バス」の運行

視点⑥：【コミュニケーション・多言語対応（①ITツールの活用）】

【交通・観光情報関連（③旅マエ・旅ナカにおける提供内容の充実、提供者の負担軽減）】

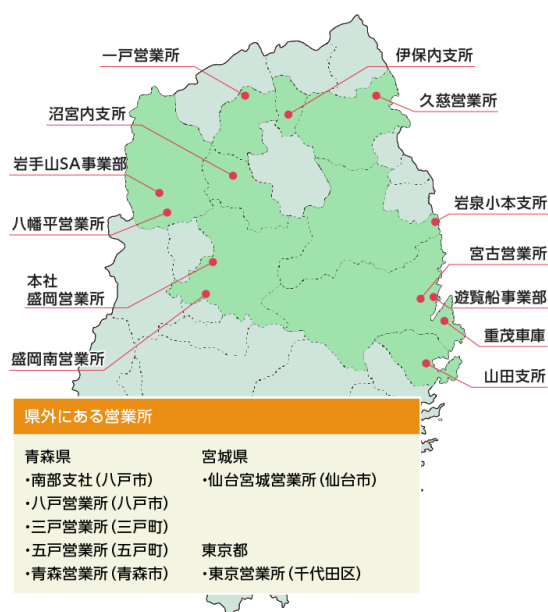
【チケット・乗車券関連（⑥企画乗車券の造成）】【交通・通信インフラ関連（⑦二次交通の確保・充実）】【多様なニーズへの対応（⑪移動時間の観光化）】

●背景

岩手県北バス（岩手県北自動車）は岩手県の盛岡市、宮古市を主な営業エリアとするバス事業者である。2010年にみちのりホールディングス傘下入りし、2017年には南部バス（青森県）の事業を継承したことで青森県八戸市を中心とした南部地方へも営業エリアを拡大している。人口の少ないエリアでの路線バスだけでなく、貸切バスでのツアー観光、高速・都市間バスなどの運行により外部から人を呼び込むための取り組みを行ってきた。

岩手県北バスの営業エリアには、岩手県の空の玄関口である「いわて花巻空港」があり、札幌・名古屋・大阪・神戸・福岡との国内定期便のほか、コロナ禍以前には台湾・上海から国際定期便も就航していた。また、宮城県の「仙台国際空港」には、東北地方で最も利用者の多い空港として、札幌・名古屋・小松・伊丹・関西・神戸・出雲・広島・福岡・那覇との国内定期便のほか、コロナ禍以前には韓国・中国・台湾・タイからの国際定期便が就航しており、東北観光周遊ルートの起点の一つとなっている。

岩手県北バス事業所



資料：岩手県北バス Web

## ●空港間高速バスの運行

このような状況の中、岩手県北バスは2017年1月から「仙台空港・松島・平泉線」「仙台空港・松島/奥松島観光周遊バス」の運行を開始した。さらに、2018年5月からは、いわて花巻空港まで延伸した「仙台空港・松島・平泉・花巻線」の運行を開始した。2018年7月には花巻温泉まで延伸し、併せて3日間・5日間有効のフリーきっぷを発売した。

これによって、東北観光周遊ルートの起点を、仙台国際空港・いわて花巻空港のいずれでも選択できるようになり、旅行商品開発や外国人個人観光客の旅行ニーズへの対応可能性が広がった。特に、これまで仙台空港から直行での交通網がなかった日本三景 松島/奥松島、世界遺産 平泉、花巻温泉郷を結ぶルートによって、観光圏の広域化や連泊型周遊化の促進効果が期待された<sup>3</sup>。

同年12月には「仙台空港～松島・平泉・花巻線」での利用を想定した、スマートフォンアプリ「すぐのれ～る」が提供開始された。このアプリは、バスの検索・予約・支払・発券ができるほか、沿線の観光スポット紹介やクーポン発行といった機能を一括にまとめた「MaaS」を提供するものである。日本語以外に英語・韓国語・中国語（繁体字、簡体字）に対応している。

## 岩手県北バス チラシ (仙台空港・松島・平泉・花巻線)

## スマートフォンアプリ「すぐのれ～る」

資料：岩手県北バス Web

<sup>3</sup> 2019年11月には運行体制の見直しが行われ、平泉～花巻間は廃止され、平泉発着も土日祝日のみの運行に変更し、バスガイドの乗務も廃止されている（言語ガイドによる対応）。さらに2020年3月には新型コロナウイルスの感染拡大による需要減少のため、当面の間運休となった（現在も運休中）。

## ●空港間高速バスのサービス内容

空港間高速バスにはバスガイドが同乗し、観光案内・情報提供を行った。また、5カ国語（英語・中国語・韓国語・タイ語・日本語）のアナウンス・システムも導入されており、外国人観光客にも対応していた。ガイドからは、バスが停車する観光地や施設の案内だけでなく、通過エリアの東日本大震災からの復興状況の説明、地元の名産品紹介など、様々な情報を得ることができ、

仙台～松島～平泉にかけて広がりのある「面」としての観光体験をすることが可能となっていた。また、バス内には無料Wi-Fiを装備していた。

さらに、バス乗車券を提示すると、沿線の水族館やアウトレットパーク、観光施設などで割引サービスやプレゼントの特典を受けられ、バス停近くの松島観光物産館、平泉レストハウスでは、手荷物の無料預かりできるなど、サービスが充実していた。

## ●プロモーション

空港間高速バスについては仙台空港のホームにおいて5カ国語の対応で紹介されるなど、国内外へのプロモーションを実施した。また、宮城県の協力により、台湾・中国の人気ブロガーの招請や、台湾のWEBサイト・旅行情報誌への掲載など、海外向けの情報発信の強化にも取り組んだ。

さらに、プロモーション動画「やっぱり東北が好き」<sup>4</sup>が制作され、動画サイトで配信され、再生回数は2018年には100万回を超えた。

### 岩手県北バス Web (仙台空港・松島・平泉・花巻線)



資料：岩手県北バス Web

<sup>4</sup> ドラマ仕立ての観光プロモーション動画。主人公はバスガイドという設定で、ドラマ内で岩手県北バス「仙台空港・松島・平泉線」を利用（現在は非公開）。

## f. 姫路市（播磨圏域連携中枢都市圏） <兵庫県>

・交通拠点と観光拠点とを自転車をつなぐ「クラスター型サイクルスタイル」の構築

視点⑥：【コミュニケーション・多言語対応（②外国語会話に長けた人員の配置）】

【交通・観光情報関連（③旅マエ・旅ナカにおける提供内容の充実）】

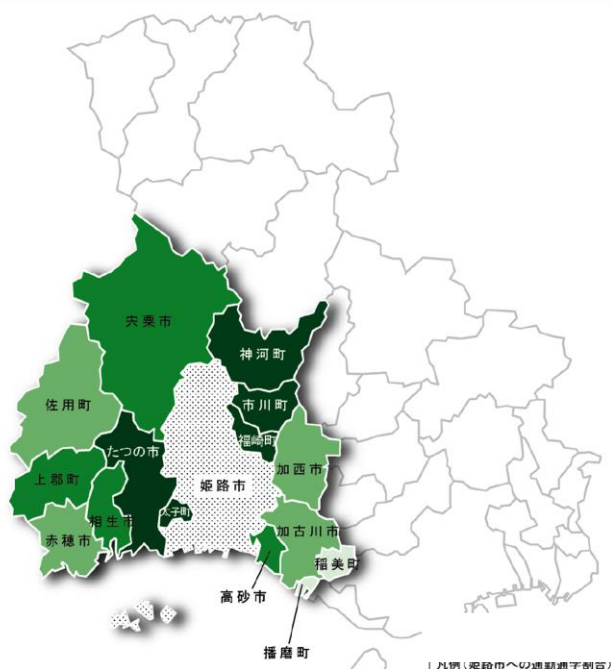
【交通・通信インフラ関連（⑦二次交通の確保・充実）】

【多様なニーズへの対応（⑨自転車利用者への対応、⑩多様な文化・生活習慣への対応）】

### ●背景

兵庫県姫路市は、世界遺産・国宝である姫路城があり、2015年のリニューアル以降も国内外から多くの観光客が訪れてきたが、関西エリアからの「日帰り」などのショートステイが多い状況であった。そのため、姫路市では姫路城への観光客に播磨圏域で宿泊・周遊してもらえるような観光ルートの整備が求められていたものの、播磨圏域は広域であるため、車で周るルート中心であり、公共交通機関での移動が困難であった。

### 播磨圏域連携中枢都市圏



資料：姫路市 Web

### ●播磨クラスター型サイクルスタイル

姫路市および近接する8市8町で構成される「播磨圏域連携中枢都市圏」は2017年より、駅・バス停の交通拠点と観光拠点を自転車をつなぐ「播磨クラスター型サイクルスタイル」の構築に取り組んでいる。スポーツサイクルがブームとなっていることや、平野部のルートも多いこともあり、地元のバス会社である神姫バスなどと取り組みを進めてきた。

単にサイクリストをターゲットとした受入環境整備だけではなく、広域での周遊促進のための二次交通の整備の観点から車や鉄道・バスの代わりに自転車を活用するという点が特徴である。

## ●サイクリングモデルコース（広域観光ルート）の設定

「播磨圏域連携中枢都市圏」ではバス・レンタサイクルを使ったサイクリングコースを設定し、観光スポット、サイクルスポット、トイレなどの情報と合わせて「はりまサイクリングマップ」として紹介している。バスや鉄道でコースの起点まで移動した後、自転車で自由に観光地を巡ることにより、これまで車や徒歩でしか周遊できなかったエリアにも訪れることができようになっている。

「はりまサイクリングマップ」には八つサイクリングコース（広域観光ルート）が設定されている。菜の花畑などの田園風景を巡る「夢前・夢街道コース（姫路～夢前）」、揖保川のせせらぎを聞きながら酒造や日本酒発祥の地とされる庭田神社などを巡る「日本酒のふるさとコース（宍粟市一宮）」などがある。

### はりまサイクリングマップ



資料：姫路市 Web

宍粟市一宮のサイクリングコースは、平日に通勤で利用されている「神戸市 三宮」～「宍粟市 山崎 IC」の高速バスを、休日は逆に三宮方面から播磨圏域への観光ルートとして活用できる。大都市圏域における既存の公共交通網から観光ルートとして抽出し、さらに鉄道・バスでのルートが作りにくいエリアへ自転車をつないでいる。

## ●姫路駅前サイクルステーション

播磨圏域連携中枢都市圏の中核をなす姫路市・姫路駅を拠点とするサイクリストのため、山陽姫路駅近くの神姫バス姫路駅旧待合所に「姫路駅前サイクルステーション」を開設し、レンタサイクルの貸し出しや広域観光ルートを紹介している。さらに、外国人観光客のために英語表記のレンタサイクル利用案内も備えられており、外国語が話せる担当者も配置されている。

加えて、姫路市はインドネシアとの交流促進にも力をいれているため<sup>5</sup>、サイクルステーション内には、ムスリムのための祈祷室も設置されており、国内外の観光客にとって観光情報・サービスが提供される拠点となっている。

### 姫路駅前サイクルステーション



資料：日本遺産推進協議会 Web

### 祈祷室



資料：関西ムスリムインバウンド推進協議会 Web

### ● サイクルエイドステーション

圏域内では5施設での中距離対応型レンタルクロスバイクの貸し出しが行われるとともに、サイクルエイドステーションとして主要バス拠点停留所、観光拠点、道の駅など計19カ所にサドル引っ掛けタイプのサイクルスタンドが設置され、組み立てや簡単なメンテナンス（空気入れ、パンク修理）ができる用具の無料貸し出しも行われている。

### サイクルエイドステーション 「にじいろふぁ～みん（加東町）」



資料：JA 兵庫南 Web

<sup>5</sup> 姫路市では2017年度から2019年度まで「インドネシアおともだちプロジェクト」を実施。姫路市ならびに播磨圏域の認知度向上に努めてきた。プロジェクト終了後も観光客誘致の受皿構築のため、播磨圏域の飲食店・宿泊施設に向けたハラール・ベジタリアンなど職の多様性に関するセミナーを開催している。

## ●プロモーション

「播磨クラスター型サイクルスタイル」を PR するために播磨 8 市 8 町を巡るコースを紹介する動画「自転車で感じる播磨の魅力」を公開するとともに、播磨圏域全体で統一感を演出し、圏域内外で効果的に情報発信を行うため、「bGo（ビーゴー）」<sup>6</sup>のロゴマークを制作している。シールをサイクルステーションで配布するなどして、普及を推進している。また、このロゴマークは申請すれば商業利用も可能としており、PR 活動に利用できるようになっている。

### 播磨サイクルクラスターPR 動画 「自転車で感じる播磨の魅力」



資料：YouTube (<https://youtu.be/r6WrlyNh2YI>)

### bGo（ビーゴー）



資料：姫路市 Web

<sup>6</sup> 「bGo」とは播州（播磨の別称）や自転車（bicycle, bike）の頭文字と「自転車で播州の観光地を巡ろう」というメッセージが込められている。



### Ⅲ 検証ツアー

#### 1. 実施概要

##### (1) 実施趣旨

有識者等により「旅客施設」および「車両」におけるインバウンド対応状況について確認を行う。旅客施設においてはターミナル機能面での検証を行うとともに、バス等の車両に実際に乗車し、車内における確認を行う。

なお、インバウンド対応 検証ツアーについては中国運輸局よりプレス予定であり、検証結果については、2023年2月27日開催予定のセミナーにて報告する。

##### (2) 実施日時

2023年2月2日 13:00～16:00

##### (3) 参加者

16名＋事務局8名

区分		組織・部署
検証側 (5名)	有識者	独立行政法人国立高等専門学校機構 呉工業高等専門学校 環境都市工学分野 教授 神田佑亮
		株式会社 JizoHat 代表 ポール・ウォルシュ
	在日 外国人	Inbound Ambassador ジョイ・ジャーマン・ウォルシュ
		A.M LASER MADE アンテ・クルスロビッチ 広島大学総合科学研究科博士課程 何雅臻 (カ ガシン)
交通事業者 (11名)	西日本旅客鉄道株式会社、中国ジェイアールバス株式会社、 広島電鉄株式会社、株式会社広島バスセンター	
事務局 (8名)	中国運輸局 (5名)	
	公益財団法人中国地域創造研究センター (3名)	

#### (4) 検証ルート

広島駅～原爆ドーム前～広島バスセンター

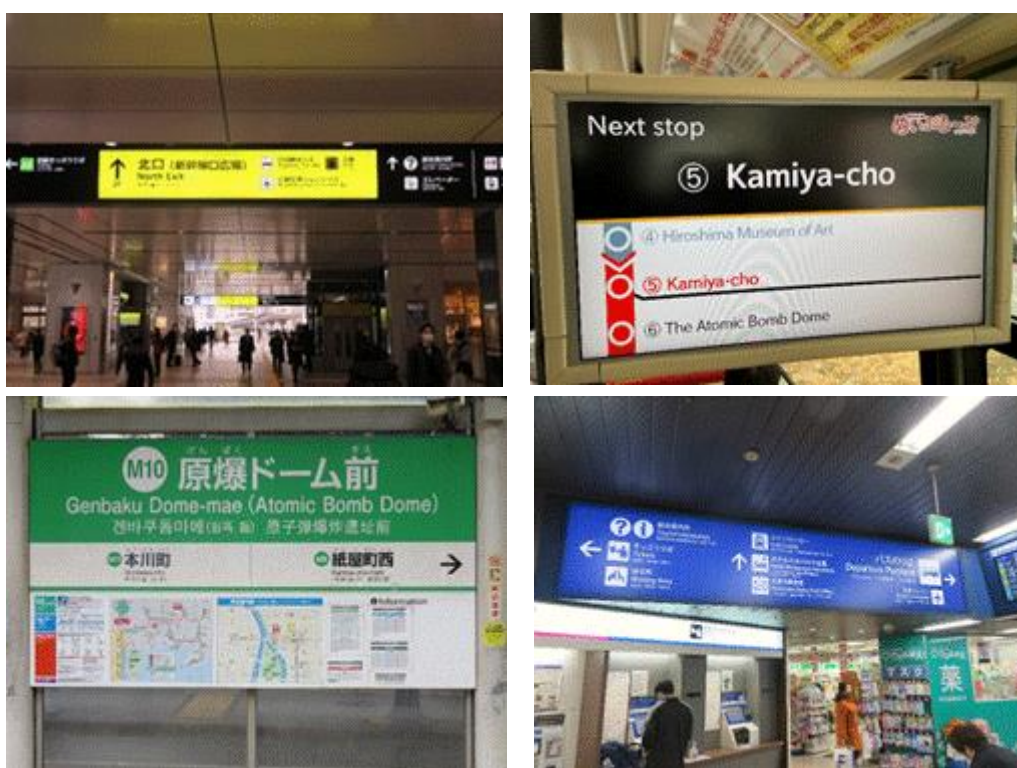
時間	内 容
13:10～13:50	【西日本旅客鉄道株式会社：広島駅】 ・アナウンス、表記、券売機等の外国人対応状況を検証 〔「新幹線で広島に到着し、そのまま山陽本線にて宮島口へ移動」する外国人観光客を想定〕
13:55～14:00	【中国ジェイアールバス株式会社：めいぷる～ぷ バス停】 ・「めいぷる～ぷ」に関する概要説明、バス停表記等を検証
14:00	広島駅北口出発（めいぷる～ぷ オレンジルート）
乗車	【中国ジェイアールバス株式会社：めいぷる～ぷ】 ・車内・サイン類の英語表記等の外国人対応状況を検証
14:11	原爆ドーム前到着（めいぷる～ぷ オレンジルート）
14:11～14:20	【中国ジェイアールバス株式会社：めいぷる～ぷ バス停】 ・バス停等の表記・案内等の外国人対応状況を検証
14:20～14:30	【広島電鉄株式会社：原爆ドーム前電停】 〔「原爆ドーム観光を終了し、電車にて広電宮島口へ移動」する外国人観光客を想定〕 ・電停等の表記・案内等の外国人対応状況を検証
14:40～15:10	【株式会社広島バスセンター】 〔「バスセンターへ来訪し、広島空港、三段峡へ移動」する外国人観光客を想定〕 ・バスセンター内の表記類、券売機等の外国人対応状況を検証
15:20～16:00	【意見交換会】 ・専門家と交通事業者の意見交換会

## 2. 検証ツアー結果

### (1) 検証ツアーでの指摘事項

#### ① 全般的な内容

- ・ 全体的に多言語の表記は充実している。
- ・ 中国語の利用者はほぼ漢字が読めるので、案内板の標識を理解することにはあまり支障が出ることはなく、欧米豪客と比べてよりスムーズに行きたい方向に進むことができる。むしろ、中国語の簡体字と繁体字の表記は「気持ちに配慮するおもてなし」の範疇に入るかと思う。
- ・ 最近では翻訳のアプリなども進歩しているので、スマホ画面を見ながら意思疎通を図る方法も有効である。



#### ② JR広島駅

- ・ 広島駅は東京駅と大阪駅のように複雑な駅ではないので、迷子になっても不安にはならない。
- ・ 広島駅の新幹線コンコースでは“平和記念公園公園へ”・“宮島へ”・“めいぶる〜ぷへ”等の表記あれば分かりやすくなる。(原爆ドームや大鳥居のピクトグラム利用がおすすめ)
- ・ 漢字が読める中国語圏の観光客には、「出口」「新幹線」「北口」「西口」など、そのまま通じる言葉は、ネイティブがチェックした上で、言語対応を省略しても良いかもしれない。

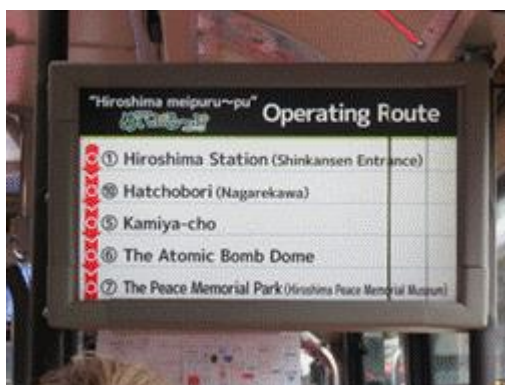
- 新しい大型のロッカーが設置されているのは良い点。駅には大型ロッカーがたくさんあると嬉しい。また、荷物預かりサービスについて分かりやすい案内があればさらに良い。



- 1番ホームで全ての列車が宮島口に行くのであれば、“All trains stop at Miyajima-guchi” という表記があれば安心。この乗り場で合っているのかいつも不安になる。また、“Miyajimaguchi”の表記より“Miyajima-guchi”の方が宮島に関連していることが明確になる。
- JRの切符運賃の案内図には乗換駅、観光地また外国人が多いところ（例えば Saijo）には丁寧に英語をつけているのは良いと思う。自動券売機では宮島行きボタンがあり、フェリー代を含む600円となっているが、運賃にフェリー代が含まれていることが分からない。もっと分かりやすければ良い。券売機が目的地からも選んで買えるとさらに良い。（みどりの券売機なら駅名からカードで買える）

### ③めいぷる～ぷ

- 以前と比べて全体的に分かりやすくなっている。縮景園や広島城等、英語で紹介されているのが良い。



- 「めいぷる～ぷ」の英語表現“meipuru~pu”、“Sightseeing Loop Bus”が分かりにくい。割り切って“Maple-Loop”で表現しても良いのではないか。
- JAPAN RAIL PASS がどこまで使えるのか（JAPAN RAIL PASS でめいぷる～ぷに乗れるのか）迷うかもしれない。めいぷる～ぷの乗り場で JAPAN RAIL PASS

が使えることをもっと大きく記載しても良い。

- ・アナウンス（「次は〇〇バス停」等）に最低限の多言語対応ができれば、外国人観光客の満足度はさらに高まる。
- ・降車ボタンを押すと停車してくれることが分からない外国人観光客もいる。ボタンは日本語表示になっているが、「STOP」等の英語が表記できると良い。

#### ④原爆ドーム前電停

- ・案内板の標識が大きくて、見やすい。
- ・“Miyajima-guchi”の表記になっているのは良い。その上で、“Miyajima-guchi”が“Miyajima”方面と認識できない観光客もいるので、“To Miyajima”や“To Hiroshima Station”を大きく表示するとさらに分かりやすくなる。大鳥居のピクトグラム利用がおすすめ。



- ・デジタル周遊チケットの案内をしても良い。フリーパス+キャッシュレスの効用は利用者にとっても大きい。
- ・細かい点だが、現金での利用の場合、電車の乗り換え時に乗務員または係員に声をかけて「電車乗換券」を受け取ることになっているが、乗務員に声をかけるのは外国人には難しいと思う。

#### ⑤広島バスセンター

- ・総合案内所の英語での案内は素晴らしい。折角英語で案内できるので、総合案内所のところに EN、English available 等の記載をしておく外国人が相談しやすくなる。



- ・簡体字と繁体字もちゃんとネイティブがチェックしたうえで表記されていて、パンフレット、券売機までも工夫されていて、感動した。
- ・案内板の標識が大きくて、見やすいと思う。
- ・ホームの方では看板にある英語表記は小さくて気付きにくい。

## (2) 意見交換会における主なテーマ

- ・表示、案内等における適切な記載情報量
- ・車内アナウンスの多言語対応
- ・路線図（案内パンフレット）の活用状況
- ・公共交通機関を利用したスキー場への移動
- ・活用しやすいチケット・支払方法

など



## IV セミナー及び意見交換会

### 1. 実施概要

#### (1) 開催概要

- 日 時：2023年2月27日（月） 14:00～16:00
- 場所等：TKP ガーデンシティ PREMIUM 広島駅北 ホール3 E  
および Zoom ウェビナー
- 参加者：86名（会場 16名、Web 70名）※事務局除く
- プログラム：
  - ・開会挨拶：中国運輸局 観光部長 高山 正浩



- ・「ポストコロナに向けた訪日外国人旅行者の交通に関する態度変容調査事業」  
調査結果の報告：中国地域創造研究センター



## (2) 広報

以下のチラシを作成し、交通事業者を中心に郵送及びメール送付を行った。

中国運輸局／ポストコロナに向けた訪日外国人旅行者の交通に関する態度変容調査事業

令和4年度

参加費  
無料

# インバウンドセミナー ～ポストコロナに向けた 交通関係事業者の取り組み～

インバウンドの本格的な回復が期待される中、外国人観光客にとって利用しやすい公共交通とは何か、具体的な対応事例を交え紹介するセミナーを開催します。皆さまのご参加をお待ちしております。

**日時** 2023年  
2月27日 月 14:00-16:00

**会場 & Web** TKPガーデンシティPREMIUM広島駅北口 ホール3E  
(広島市東区二葉の里3-5-7 GRANODE広島3階)  
オンライン (ZOOMウェビナー)

**定員** 会場 30名、Web 50名 **申込締切** 2月24日 17時

**第1部**  
14:05～14:30  
「ポストコロナに向けた訪日外国人旅行者の交通に関する態度変容調査事業」調査結果の報告  
報告者: (公財) 中国地域創造研究センター

**パネルディスカッション・意見交換会**

**第2部**  
14:30～16:00  
「外国人観光客にとって利用しやすい公共交通とは」  
パネリスト:  
呉工業高等専門学校 環境都市工学分野 教授 神田 佑亮 氏  
株式会社JizoHat 代表 ポール・ウォルシュ 氏  
広島電鉄株式会社 地域共創本部 地域交流事業課 課長 諏訪 正浩 氏

お問合せ・お申し込み

公益財団法人 中国地域創造研究センター  
担当: 石岡、中島  
E-mail: ishioka@crirc.jp TEL:082-241-9920



本事業は中国運輸局から (公財) 中国地域創造研究センターが委託を受け、実施しているものです。



## 2. パネルディスカッション・意見交換会内容

### (1) 登壇者等

(パネリスト)

呉工業高等専門学校 環境都市工学分野 教授 神田 佑亮

JizoHat 代表 ポール・ウォルシュ

広島電鉄 地域共創本部 地域共創事業部 課長 諏訪 正浩

(コーディネーター)

中国地域創造研究センター 調査・研究部

みらい創造グループ長、主席研究員 吉原 俊朗



## (2) パネルディスカッション内容

### 【テーマ①】 広島広域都市圏での外国人観光客の周遊行動、情報収集

 <p>神田教授</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Google Map に交通情報を掲載するのはマスト。バス情報を掲載すれば、外国人は利用し、情報がないと外国人は利用しないという確信に近い思いがある。</li> <li>● 交通情報に関しては、広島では GTFS (General Transit Feed Specification) でのデータ作成は行われており、作成・更新の取り組みを継続しなければならない。</li> <li>● 外国人に対しては Google Map、Tripadviser の影響力が大きい。情報の掲載に加え、メンテナンスを続けることが重要。</li> </ul>
 <p>ポール代表</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 欧米豪の場合、平和公園が一番の目的地、その次はもう一つの世界遺産である宮島。ただし、平和公園に来る観光客が全て宮島を知っているわけではない。ガイドブックの表紙やパンフレットでは大鳥居のイメージはあるが、広島の近くにあることを知らない人も多い。</li> <li>● 三番目は大久野島で、インターネットで人気になっている。さらにかなり認知度は下がるが、ミシュランガイドにも載っている三段峡、岩国の錦帯橋もそれに次ぐらい。個人的に薦めているのは三滝寺。</li> </ul>
 <p>諏訪課長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電車とバスと比べると、外国人にとっては圧倒的に電車の方が乗りやすい。電車だと安心感があるが、バスだとどこに連れていかれるか、不安感がある。ただし、目的地へ安心する案内があれば、バスでも利用してもらえる。</li> <li>● 「行きたいところがあるが、どう行っていいか分からないから行かない」というのが、一番悪いケース。目的地と交通を上手く紐付けることが重要。</li> </ul>
<p>コーディネーター (中国創研 吉原)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外国人がよく使うツールを知り、しっかりメンテナンスすることが大切。Google 以外にも現地で情報を入手して観光する人も多い。バスセンターのように三段峡の情報が表示され、案内パンフレットが手渡されるようなことがあればいい。</li> </ul>

【テーマ②】使いやすい交通機関や交通施設

 <p>神田教授</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 駅、バスターミナルには、「観光案内所」が設置されているが、「観光案内所」よりも「交通案内所」、もしくは「交通・観光案内所」を設置した方がいいのではないかと考えている。 10年くらい前、松江市では駅前に交通案内を行う人を配置した。地域の人にバスを案内する役割であったが、反復して利用するので効果が大きかった。</li> <li>● キャンベラ（豪州）のバスセンターでは交通案内所（Information Centre）があるが、中はスタイリッシュでオシャレである。このような格好のいい交通・観光案内所が広島にできればいいと思っている。</li> </ul>
 <p>ポール代表</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 広島での多言語表示の状況はかなり良くなっている。今後、改善して欲しいところは細かなところばかり。</li> <li>● 欧米豪の観光客が広島に来る場合、JR RAIL PASS を使って、新幹線で来ることが多い。そういった人たちが宮島や平和公園に行くためにピクトグラムを大きく分かりやすく表示すれば、上手く誘導できる。</li> <li>● 来年になればコロナ禍前以上の観光客が来訪することが見込まれている。表示・案内という点では観光客のためだけではなく、駅のスタッフの負担軽減という視点からも対応を図ることが求められる。</li> <li>● 欧米豪の観光客にとっては、広島は東京・京都・大阪に次ぐメインな観光地になりつつある。世界的に知名度が高いため、十分なサポートがある前提で観光客は来る。上手い対応ができなければ不満が高まる状況にある。</li> </ul>
 <p>諏訪課長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2016年に交通案内所を広島駅に設置（現在は駅工事で一時休止）し、外国語対応可能なスタッフを配置した。その結果、人の流が変わった。観光客にとっては、単に交通手段について知らないから乗れないというケースが多いと思う。デジタル化同様に、知らせる試みがスタッフの負担軽減にもつながる。</li> </ul>
<p>コーディネーター （中国創研 吉原）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 金・土曜日の午前中に外国人の道案内をする「ハロー広島プロジェクト」という取り組みを行っている。初めて出会う人が「ハロー広島プロジェクト」なら道案内も分かりやすいし、広島に対する印象も良くなると思っている。</li> </ul>

### 【テーマ③】使いやすい交通チケット・パス

 <p>神田教授</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 交通系 IC カードは、世界的な目線からすると交通系カードはガラパゴス化している可能性がある。</li> <li>● シドニーでは、元々、「Opal Card」という交通系 IC カードがあったが、現地では「Apple Pay、Google Pay」「クレジットカード」のタッチ決済が推奨され、「もう『Opal Card』は使わなくていいよ」と表示されている。世界的にも所持しているクレジットカードで一日あたりの利用額（運賃）の上限額が設定されるという流れが主流になると確信している。</li> <li>● 乗り放題券なら路面電車やバスに乗っている時に車窓に面白いものがあつたら、「少し降りてみよう」ということができる。人の動きをアクティブにする方法と考えれば乗り放題券をさらに普及させるという考えも成り立つ。</li> </ul>
 <p>ポール代表</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 東京から入国する外国人観光客が多く、交通系 IC カードの利用は増えている。改札口には恐怖があり、パニックになる。ストレスフリー、間違えても大丈夫な点で SUICA は便利であるが、色々な地域で別なカードは使いたくないという思いもある。使うなら全国で使える IC カード、カードアプリが良い。</li> </ul>
 <p>諏訪課長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● SUICA、ICOCA の普及に伴い一日乗車券の利用が減っているかという、そういうわけでもない。安心感があるのではないか。SUICA、ICOCA を所持するのは、「ずっとどこでも使える」という機能が欲しいということではないか。そういう機能という点ではクレジットカード決済は正に的を射ている。</li> <li>● 広島路面電車は地下鉄でなく、電停間も短いため、「さっき見た店」にも行ける。平和公園しか行先を決めていない人にとっては車窓からの景色は刺激的であり、簡単な乗降を可能にするフリーパスという位置付けはありうる。</li> </ul>
<p>コーディネーター (中国創研 吉原)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 検証を一緒にした台湾の何さんによればアジアの人は「便利、分かりやすい困りたくないよりも、割安」の方がインセンティブになるとの話であった。「一日乗車券の方がお得だ」ということが重要である。</li> <li>● 一方、欧米豪の人は「お得よりもスムーズにストレスない」ということを優先する傾向があるように感じた。</li> </ul>

【テーマ④】コロナ禍後のインバウンドの見通し

 <p>神田教授</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 見えないようであるが、外国人観光客はかなり戻ってきている。広島ではじわじわと戻っているとのことであったが、東京、福岡とか増えており、随分街中で見かけるようになった。</li> <li>● 1月にヨーロッパに行ったが、香港、台湾などアジアの人もよく見かけた。ただし、中国本土の人の動きが鈍い。肌感覚であるがここが動き出したらあっという間に回復する</li> </ul>
 <p>ポール代表</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● コロナ禍後、三密は避けたいと言われていたが、海外を見るとコロナは忘れていた感じがする。大きい都市でワイワイしたい人もいれば、地方の静かなところを楽しみたい人の両方がいる。</li> <li>● 大きなトレンドの一つは「持続可能な観光」「サステナビリティ」である。航空機に長距離乗っていると、CO2の排出量が気になり、交通において広島の路面電車で代表されるように、「サステナブル」というものをより意識するようになる。</li> </ul>
 <p>諏訪課長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 路面電車は「環境にやさしい」と言われているものの、サステナブルという点においてピンと来ている交通事業者は少ないのではないか。海外からの需要があれば、それを「売り」にしていくことが大切になってくると思う。</li> <li>● 特にヨーロッパ中心に、モータライゼーションの逆の流れとして、新に LRT の導入された都市が何カ所もある。日本として路面電車をもっと PR してもいいのではないかと思う。</li> </ul>

【テーマ⑤】インバウンドによる地域振興の可能性と課題

 <p>神田教授</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 国内の観光ではコンベンションの関係をもっと注目していい。特に「MICE」であり、「客単価の高さ」「平日需要を埋めてくれる」「集客数も期待できる」という特徴が効果的。</li> <li>● 世界的にオンライン会議疲れしている人も多く、リアルに開催されている会議が求めている。</li> <li>● インバウンド、外国人観光客に対し「特別なことをしないと」と考えがちであるが、日本人に対しても困っている場合もある。外国人に対してぶっきらぼうな対応している店は日本人に対しても同様なことをしている可能性がある。特に特別なことをしなくてもいいと、広めに構えている。</li> </ul>
 <p>ポール代表</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 少なくともはなったが、外国人観光客に対して、逃げる人、無視する人はいる。まず「笑顔」で対面し、「ハロー」「こんにちは」とか簡単な挨拶でいいのでして欲しい。「ここにいてもいいですよ」「You're welcome」という雰囲気が伝われば、印象が全然違ってくる。</li> <li>● ツールは便利になっているが、ツールに全部任せるのではなく、それを使いながら、アイコンタクト、笑顔といった人間的要素を加えていくことが重要である。</li> </ul>
 <p>諏訪課長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● コロナ禍でオンラインが予想以上のスピードで普及する中で、「オンラインでできること」「リアルでなければできないこと」「リアルで望むこと」等の色々出てきている。そこを踏まえないと、今までどおりのやり方ではいかないことが多くある。</li> <li>● 公共交通においても、オンラインミーティングで済むことと、リアルでなければならぬことに区別ができてくる。間違いなくパイは減るが、どうやってリアルを作っていくかが重要で、公共交通機関だけでなく、色々なプレイヤーと一緒に作っていくという姿勢が求められる。</li> <li>● デジタル化は進展する一方で、利用者が求めているものが提供できているか考えないといけない。世の中に情報が溢れている状況で、溺れないように新しい技術を活用していくことを考えていく必要がある。</li> </ul>
<p>コーディネーター (中国創研 吉原)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 今日交通事業者の視点からインバウンドを見ているが、その視点だけで外国人観光客が満足するわけではない。</li> <li>● 交通事業者が観光客を動かしてくれることで観光産業が潤う。観光施設、宿泊施設、飲食店等と一緒にあって対応していくことが重要。さらに普通に、日常的に対応して行くことも重要。</li> </ul>

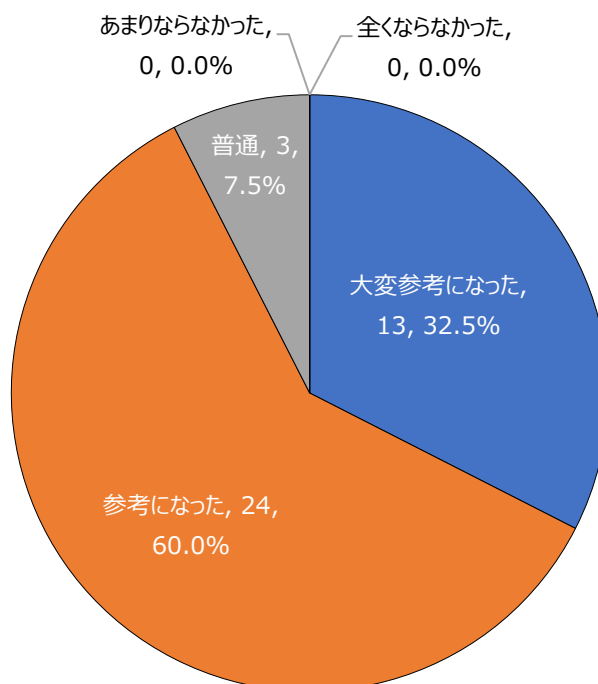
## ■意見交換会

タクシー関係者ですが、公共交通機関となると、電車・バスが議論の対象となって、タクシーが出てこなかった。タクシー会社も観光ルート別運賃などにも取り組んでいて、十分宣伝できていない面もあるが、末端はタクシー利用に頼らざるおえない地域もあると思う。そういったところも論議の中に入れてもらえるとありがたい。

 <p>神田教授</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 現在、スマホで結構なことができるようになっている。5年前と比べて何が違うかというとお客さん側がスマホ、Google Map を持っている状況なので、単純に Google Map で確認すれば齟齬がない。</li> <li>● デジタルツールがここ数年で一気に普及して、画面を自動的に英語やアラビア語など、あらゆる言語翻訳したりできるので、観光地の案内を「紙」で準備して、「Google で翻訳してくれ」という方法もありうる。</li> <li>● もてなそうという姿勢とデジタルツールを組み合わせれば何とかなのではないかと思っている。</li> </ul>
 <p>ポール代表</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● タクシーの役割は大変重要。オーバーツーリズムを解決するための手段でもある。</li> <li>● 「Get Hiroshima」やクライアントである観光事業者に「アクセスに難があるので、タクシーが利用できるか」という問い合わせがあるが、ネックになるのはタクシー運転手やアテンドする人が外国語対応できないという点。</li> <li>● 外国語対応できる運転手を養成するのは一つの会社では難しく、会社間で連携ができればいいと思う。</li> </ul>
<p>コーディネーター (中国創研 吉原)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外国語を学ぶだけでなく、デジタルツールを活用したコミュニケーションができる人が増えていけば、コミュニケーションが広がっていく。海外に行ったら、Google Map で適正なルートを行っているかチェックしている旅行者も増えている。</li> <li>● 相手が持っているデジタルツールと一緒に使うことはありうる。タクシーという個別のコミュニケーションが発生する乗物では、他の公共交通機関に比べ、そのような利用法が期待できる。</li> </ul>

### 3. 参加者アンケート結果

Q 1. 講演「ポストコロナに向けた訪日外国人旅行者の交通に関する態度変容調査事業」調査結果の報告は参考になりましたか？ (n=40)

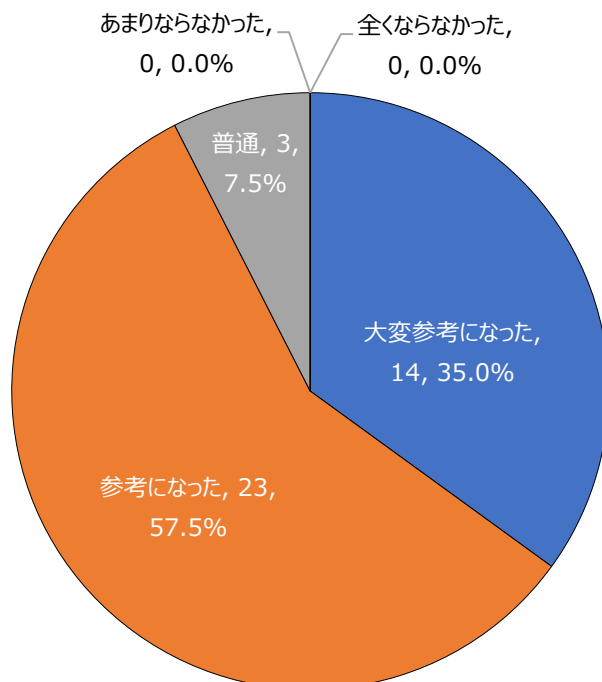


主な感想・コメント
非常に具体的で、他の地域でも取り入れられる事例が多く大変参考になりました。
日本人が通常考えているだけでは把握できない問題も提議されており、良かったと思う。
miyajima『-』guchi などすぐに実践できるような意見が出て、大変興味深かった。
普段聞くことができない外国人目線での意見は、今後の業務や企画を考える際に非常に参考となる内容でした。
中国系観光客にとって、駅の表示などでは日本語表記だけで間に合う場合が多いというのは新たな気付きでした。多言語表記を取り入れる際、ピクトグラムを活用などで省略できる部分も多いのでしょうか。もっとデザイナーと翻訳者の共同作業が必要なんじゃないかな。
駅での多言語表示について、シンプルかつおもてなしの心を表現するには、無理により多くの多言語で書こうとしなくても良いのではないかなと思った。ピクトグラムと英語表記のみが良いと思う。大事なものは心だと思う。
ツアーにも参加させていただき、日本語で書かれたものを単純に外国語にすれば良いわけではなく、用途に合わせて記載を考える必要性を感じた。



<p>スペース等の容量の観点から4カ国語対応が難しいこともあったので、中国語圏の方は漢字表記であれば理解頂けるということをお聞きし安心しました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・台湾の方など中国語を使う方は日本語でほぼ読めるので、他の必要な情報を追加する方が良いという事、レールパスなど使えることも分かりやすくなど参考になった。</li> <li>・複数の MaaS が作られているが、種類は少なくても良いので、事業者が作業面でも費用面でも参画しやすいサービスが欲しい。</li> </ul>
<p>表示できるスペースとのかねあい、場合によっては簡体字と繁体字を省略する「勇気」を持つと、より分かりやすい表示につながると実感しました。</p>
<p>調査事業は必要だと思いました。もっと調査人数を増やして、色々な国の方の意見を集めた方が良いと思った。日本人が気づかないことが分かりました。</p>
<p>公共交通を利用する外国人にとっては分かりやすさと迷いにくさが大事なことがよく分かりました。私の業界はタクシーですが、車内表記に「to miyazima from hirosima-city ○○min」等の表記もありかと思いました。発車して行きたい箇所をお客さまが伝えやすいような指差し英会話もありかと思えた。</p>
<p>港の旅客ターミナルでも参考にしたい。</p>

Q2. パネルディスカッション・意見交換会「外国人観光客にとって利用しやすい公共交通とは」は参考になりましたか？ (n=40)



主な感想・コメント
司会の方がパネラーのコメントをまとめてくれて分かりやすかったです。
ポジティブなセミナーで心地良かった。参考になる発言も随所にあったので今後に活かしていきたい。
現実離れした内容だとどうしようと思っていたが、目線や課題が的確で分かりやすく、かつ回答が明快だった。
お三方とも、自分の考え方をお持ちで、大変参考になった。
あらゆるものに対応することは困難でしょうから、欧米豪向けやアジア向けなど、絞り込む必要性を感じました。
日本国内の事例だけではなく、海外の事例を紹介いただいたのが、海外からの視点で受入環境を考える際にとっても参考になりました。
内容の濃いディスカッションだったと思います。色々気付きもありました。
ストレスフリーな公共交通（自動的に一日乗車券になるなど）のシステムが、利用者を増やす可能性があることや、そもそも、それにすることで、原価が増えるわけではないというお話に、発想を変えることで、観光の可能性も広がるだろうと思いました。
様々な視点からみた日本・海外に対する意見が面白かった。交通 IC カードは訪日外国人旅行者には需要のないものだと思っていたが、パネルディスカッションを聞いて初めて「そうではない」と知ることができた。

<p>IC カードなどガラパゴスの事例が日本には多い。タッチ決済が早く浸透すれば、交通に導入していきたい。海外のように公共交通を復活し、トランジットモール化を広島でも進めていけたら良いと思う。</p>
<p>外国人の視点や事例が面白かった。</p>
<p>日本人との価値観の違いを認識してアピールすることの必要性を強く感じた。</p>
<p>ルート検索の方法は国内外関係なくグーグルマップが主であるという点はやはりといった感じですが、また、トリップアドバイザーも重要との事ですが、私どもでは上手に活用できておりません。</p>
<p>支払方法、区間運賃対応可能で、スムーズに乗降できることが求められる。また、生活者には定期券の利用もある。欠損を多く抱える生活バスでは、少ない投資でランニング費用もほとんどかからない決済手段が欲しい。サービス導入費、利用料は日本では事業者負担だが、外国も同じだろうか。</p>
<p>Information を観光・交通ではなく、交通・観光の順にしてはとかという提案が深でした。きってもきりはなせない関係にあるので広島で先進的な案内所があれば面白いですね。</p>
<p>タクシーについてのお話について、ありがとうございました。 タクシー内でのデジタルツールを考えていけないと思った。笑顔での対応が良かったです。</p>
<p>G7に絡めて広島の情報発信があれば、外国人観光客増加にもつながっていき、かつ、先進国での SDGs 意識と寄り添った輸送がしていければと思います。通訳さんや翻訳機やアプリ等でも少しでも対応していけるよう、外国人のお客さまにも安心して利用してもらえるよう変わっていかねばならない時期だと感じます。</p>
<p>旅客船運賃の IC 化・DX 化において参考となった。</p>

**Q 3. 交通事業者のインバウンド対応に関するご意見・期待するサポートがあればご記入ください**

主な意見
やはり資料等を作成していくうえで、日本語表記以外の多言語対応について、正しいか否かすら分からないことが多い。画像でいうフリー素材のような存在で、フリーに利用できる外国語案内サイトのようなものがあると良いのではないかと。
駅でのピクトグラムを用いた案内表示などは導入すれば、インバウンド旅行の満足度の更なる向上につながるのではないかと思います。
先日、観光で高山と奥飛騨に行ってきました。外国人がたくさんいましたが、みなさん上手に路線バスに乗ったりしていました。運転士さんも、単語でしたがちゃんとコミュニケーションがとれていて、問題なく運行。それでいいのだなと思いました。あまり難しく考えず、ウエルカムな雰囲気である程度もっていけるという実践例でした。広島の実業者のみなさんも、ウエルカムな雰囲気作りは上手にできると思いますので、戻ってくる欧米豪に備えて頑張って準備して頂ければと思います。遠くからいつも応援しています。
ロイヤリティフリーのピクトグラムやアルファベットでの地名表記の推奨例を、業界団体として提示して欲しいです。
会場で質問していたタクシー事業者に限らず、様々な交通事業者が当たり前英語やもしくはそれ以外の言語を恥ずかしがることなく使えることで、インバウンドのお客さまもまた来たいと思える日本になるのではないかとと思う。
外国人観光客が訪れる観光地がどこなのか、何が魅力的なのか等を情報発信してもらえるとありがたい。

**Q 4. 今後開催して欲しいセミナー・イベントがあればご記入ください。**

主な意見
諸外国に比べキャッシュレス化が遅れていると言われる日本の今後のあり方
タクシーを含めた意見交換会
広域連携の進め方について
交通系 IC カードサービスの変更が予想されている中、導入するサービス内容の検証や導入後の利用者からのサービスへのフィードバックがなされるようなセミナーがあれば参加してみたいです。
観光地の企業で実際に外国人観光客と接している人の意見が聞けるセミナー・パネルディスカッション

## V まとめ

以下、本事業における「調査事業」「検証ツアー」「セミナー及び意見交換会」を踏まえたまとめを記載する。

### 1. 交通事業者等によるインバウンド対応

#### (1) 外国語等による情報提供

多くの交通事業者が、コロナ禍前の外国人観光客の増加に対応しサイン類、車内表示等において外国語対応を実施したものの、コロナ禍により外国人観光客の来訪が途絶え、表示内容・表示方法が適切なものかどうか確認できない状況となっていた。

今回の検証ツアーの結果として、広島市内の交通事業者における外国語等による情報提供は以前の状況と比較してかなり改善されており、その対応に高い評価がみられた。適切な情報提供は外国人観光客の利便性向上だけでなく、交通事業者側の対応者の負担軽減にもつながるため、引き続き積極的な取り組みが期待される。

今後の改善点としては主要な観光地（宮島、平和公園等）への案内にあたって、観光地をデザインしたピクトグラムを活用等が推奨された。

さらに、外国人観光客と対面しての案内では、近年進歩の著しい地図アプリ、翻訳アプリに関連して、観光客の所有しているスマートフォンを使用しての意思疎通も有効とされた。

#### (2) 外国人観光客への姿勢

外国人観光客の中でも「欧米系」と「アジア系」では行動様式が異なり、「欧米系」は「利便性」への嗜好が強く、「アジア系」は「経済性」への嗜好が一般的に強いとされた。そのため、それぞれの特性に応じた情報発信・提供、企画乗車券の造成等の対応が期待される。

また、中国語の利用者は、漢字であれば日本語表記の案内板を理解することができるため、中国語の簡体字、繁体字の表記は「気持ちに配慮するおもてなし」の範疇に入るとの指摘もなされた。そのため、実際の案内に加え歓迎のメッセージという点からも表記は重要である。

さらに、外国人観光客に対面する場合は、特別な歓迎の姿勢よりも、「笑顔」で対面し、「ハロー」「こんにちは」と簡単な挨拶をするだけで、印象が全く異なるとされ、日頃からの意識醸成が期待される。

### 2. コロナ禍後のインバウンド

#### (1) コロナ禍の影響と情報発信

コロナ禍により、外国人観光客の来訪が途絶え、それ以前までに蓄積された外国人観光客の広島に対するイメージ・印象の喪失・低減に関する懸念が交通事業者にみられた。SNS等を活用した地方から海外への情報発信力は低下しているため、G7広島サミット等を契機とした情報発信強化が求められる。

また、コロナ禍の影響で「密を避けて、静かなところ」が好まれる傾向があるが、瀬戸内海エリア等の注目度はさらに上がるとされ、地域全般での情報発信が期待される。

### (2) サステナビリティの意識の高まりへの対応

有識者からは、コロナ禍の観光の大きなトレンドの一つとして「持続可能な観光」「サステナビリティ」が挙げられた。

欧米系の旅行者には、“サステナブル”なものを求める性質があり、移動に関しても公共交通機関を利用することが好ましいという意識が従前よりあるとされた。今後は交通手段の選択においても“サステナビリティ”という要素が強まる可能性があり、路面電車の普及している広島が強みとなる可能性は十分にある。

一方、“サステナブルツーリズム (持続可能な観光)” についての交通事業者の認知度は低く、現時点で具体的な取り組みへの意向は示されなかった。事業者が実行可能なサステナブルな取り組みと、地域の歴史・文化、自然等と組み合わせた具体的なストーリーを例示することによって、“サステナブルツーリズム” の概念自体の浸透を図ることが期待される。

### (3) 新たな需要の発掘

コロナ禍明けを見据えた新たな観光のターゲット・取り組みとしては「サイクリスト」「コンベンション関係 (ビジネス関係者)」「ナイトツアー」等が挙げられた。中でも「MICE」が「客単価の高さ」「平日需要を埋めてくれる」「集客数も期待できる」という特徴から有望とされた。

また、世界的にオンライン会議疲れしている人も多く、リアルに開催されているイベントが求めているとされた。オンラインへのシフト、人口減少等によりリアルなイベントは減少する傾向となるが、上記ターゲットを含めリアルでなければできないことを抽出し、交通事業者だけでなく様々なプレイヤーと連携して新たな需要を創出していく姿勢が求められる。