

総合おもてなしコンシェルジュ事業
(移動経路の分散化等に係る実証事業との連携事業として)

業務報告書

公益社団法人京都市観光協会

事業名：総合おもてなしコンシェルジュ事業

(移動経路の分散化等に係る実証事業との連携事業として)

事業主体 国土交通省近畿運輸局・公益社団法人京都市観光協会

実施日：11月18日(土)、23日(木)～26日(日)、12月3日(日)の6日間

実施時間：9時～17時

事業の内容：

(1) 近畿運輸局実証事業「京都駅における移動経路の分散化等による混雑緩和に係る実証事業」との連携(京都駅周辺の混雑状況の把握及び関係者との情報共有)

コンシェルジュは、実証事業の効果を一層高めるため、路線バス・タクシーのりばにおける混雑状況や、手荷物預かり所(Crosta京都)・コインロッカーの利用状況等を把握のうえ、同事業において設置された「期間限定案内所」・「臨時手荷物預かり所」及び既設の観光案内所の担当者に対して、これらに関する情報を随時提供・共有するとともに、団体(鉄道・路線バス・タクシー)関係者に対しても、同情報を適宜提供する。

また、同者は、上記状況を踏まえ、観光客等に対して、期間限定案内所・臨時手荷物預かり所への利用を提案・誘導するなど、同所を効率的かつ効果的に活用する。

(2) 京都駅新幹線中央口改札口付近等における移動経路の分散化に資する提案・誘導及び手荷物預かり所への提案等

コンシェルジュは、上記に加え、路線バスから鉄道への分散を促進(移動経路の分散化)するため、新幹線中央口・八条口改札口付近の場において、観光客等のニーズを踏まえつつ、京都駅から観光地等へ向かうための最適な公共交通機関(地下鉄への利用を促進)やのりば等を提案・誘導する。

業務場所：1日あたり計5名を配置。

- | | |
|--------------------|------------|
| ① 駅全体の状況確認、連絡役 | 1名 |
| ② 烏丸口B1 Crosta京都付近 | 1名(日英対応) |
| ③④ 新幹線中央口付近(2F) | } 3名(日英対応) |
| ⑤ 新幹線八条口付近(1F) | |

※①は、4人の管理者

※③④⑤は3人が常にセットで活動。

(3人一緒に活動しているイメージ)

活動内容：① 1名

- ・烏丸口や八条口を行き来し、案内所や手荷物サービスの混雑状況を把握し、同時期に案内業務を行っている各拠点に情報提供。

※スタッフはレンタルスマホを携行する。

※情報連絡手段はチャットワークを利用。

② 1名

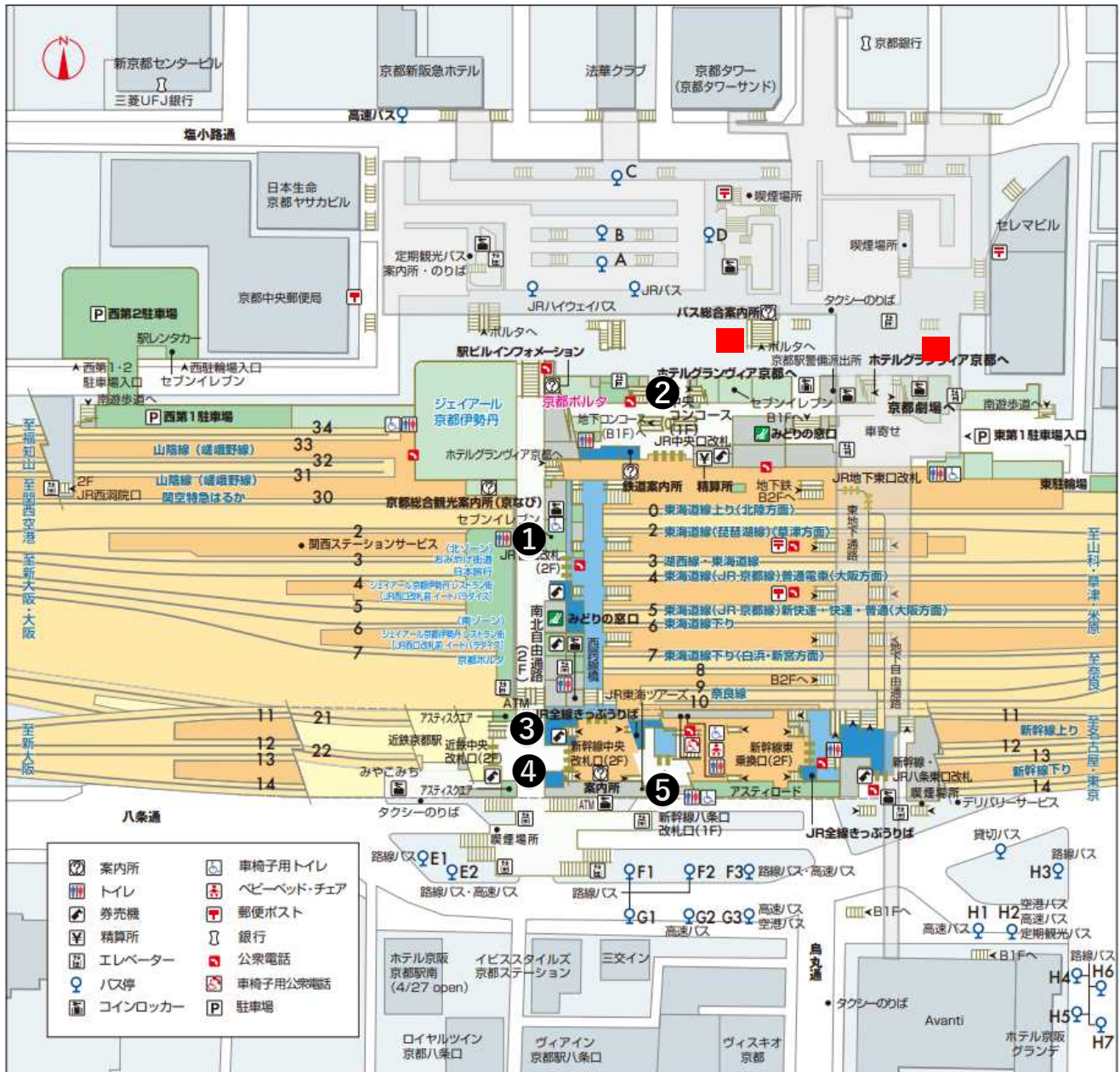
- ・クロスタの行列状況に応じて、臨時手荷物預かり所を案内。

③④⑤ 計3名

- ・京都に到着した方に対して声掛けをし、行先を確認。
市バス以外でのアクセス方法(地下鉄などのルート)と乗り場を案内。
- ・大きな荷物を携行する方に対して、ロッカーや手荷物預かり、託送サービス、臨時手荷物預かり所とその場所を案内。

その他：専用の服装(ビブス等)を着用、案内資料を携行。





中央コンコース



スタッフ配置ポイント		摘要
①	京都駅構内各所（移動）	烏丸口等を巡回、混雑状況等の把握、情報共有・関係者との共有
②	Crosta（クロスタ）京都	混雑状況を他のメンバーに配信。徒列が出来た場合、臨時手荷物預かり所へ誘導
③④	新幹線中央口前	主に新幹線から降車のお客様を各方面に誘導・臨時手荷物預かり所へご案内
⑤	新幹線八条口前	主に新幹線から降車のお客様を各方面に誘導・臨時手荷物預かり所へご案内

スタッフ① 駅全体の状況確認・連絡役業務

業務時間内に以下のスポットを巡回して現地の状況を確認し、チャットワークで他のメンバーに配信、共有。確認出来た内容から随時配信要。「待ち時間〇〇分」、「〇〇人くらい並んでいる」

中央口（烏丸口）

①市バスのりば（D1 東山方面）の徒列状況 ⇒目視又は
【LIVE】京都駅前バス乗り場ライブカメラ(京都市観光協会公式)で確認可。
https://www.youtube.com/watch?v=v9rQqa_VTEY

②期間限定案内所の徒列状況⇒目視
 ③臨時手荷物預かり所の徒列状況⇒目視
 ④地下1階クロスタの徒列状況⇒「クロスタ前担当者より配信」
 ⑤タクシー乗り場の徒列状況⇒目視又は

【LIVE】京都駅八条口タクシー乗り場ライブ中継カメラ(京都市観光協会公式)で確認可。
https://www.youtube.com/watch?v=CO_ZjH6N7RE

八条口

⑥タクシー乗り場の徒列状況⇒目視又は
【LIVE】京都駅烏丸口タクシー乗り場ライブ中継カメラ(京都市観光協会公式)で確認可。
<https://www.youtube.com/live/h3WCW540J7g?si=LRZJatTPs95wn6-t>

京都駅全体

- ICタイプコインロッカー
『ロッカーコンシェルジュ』にて確認可能。
https://www.akilocker.biz/mobile/area.html?locationId=JR_KYOTOで確認。
- 非ICタイプコインロッカー ⇒目視

【中央口の状況確認対象】



D 1	100	洛バス/三十三間堂・清水寺・祇園・平安神宮・銀閣寺
	106	三十三間堂・清水寺・祇園
D 2	206	三十三間堂・清水寺・祇園・百万遍・高野
	208	三十三間堂・泉涌寺・東福寺
	86	三十三間堂・清水寺・祇園
	88	東福寺
D 3	26	妙心寺・仁和寺・宇多野ユースホテル

【情報配信イメージ】

★ 京都駅実証事業2023秋

日本旅行スタッフ1
八条口東口ロッカー **満** です
八条口ロッカー **満** 探しててる人多いです

日本旅行スタッフ5
クロスタ20組ほどお待ちです。

日本旅行スタッフ1
タクシー乗場 およそ50メートルと列有り

IMG_0004.JPG (352.35 KB) [プレビュー](#)

日本旅行スタッフ5
クロスタ20組ほどお待ちですが、順調に受付は進んでいます。

日本旅行スタッフ1
市バス乗場 と列有るもバス続々と来てます

日本旅行スタッフ4
クロスター 30名ほど並び始めました

JR東海京都駅内動
11:20 八条東口の佐川急便一時預かり受付中止しました。

日本旅行スタッフ1
手荷物一時預かり クロスタ案内お願いします
または、烏丸口臨時預所

日本旅行スタッフ1
クロスター と列ほぼ無し
烏丸口臨時預所 **8割** **満** あと50個程でいっぱいになります
烏丸口タクシー乗場 と列5メートル程

日本旅行スタッフ1
クロスター まだまだ **空** 有りですがと列2列程です

スタッフ②Crosta京都（烏丸中央口B 1階）での 利用状況把握連絡業務

○スマホで①から配信される臨時手荷物預かり所の徒列状況を確認（随時）
途列が地下コンコース手前になった場合に、Crosta京都誘導員と連携して、徒列のお客様に声掛けし、『臨時手荷物預かり所』に案内・誘導する。

○ホテルデリバリーお客様を臨時手荷物預かり所へ誘導の場合、京都以外のホテル希望の方は誘導しない。

※ Crosta京都は大阪市へのデリバリーが可能。臨時手荷物案内所では京都市内のホテルのみ対応可能。

○Crosta京都（クロスタ）の徒列状況を随時①に報告する。

◎Crosta（クロスタ）京都概要

営業時間：8：00～20：00

○一時預かりお手回り品1個800円/日（最長15日間預かり可）

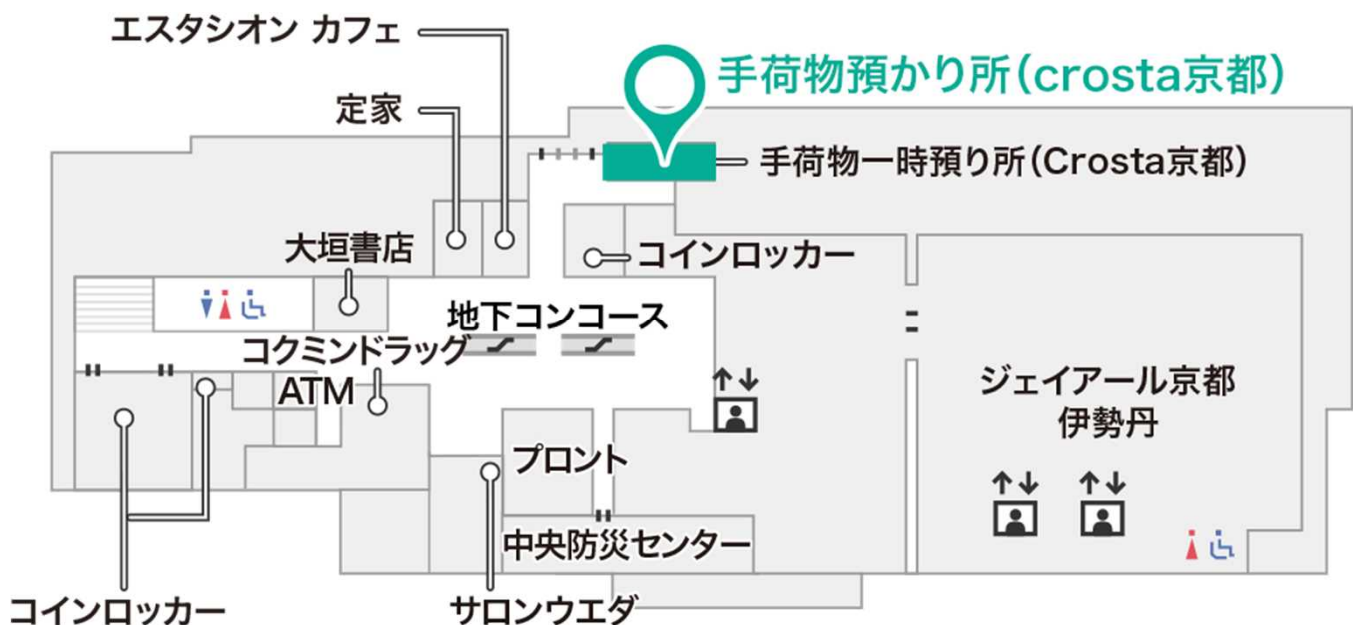
○キャリーサービス（京都駅⇒京都市内お宿） 1,500円 / 1個あたり
朝8時～午後2時までにお申し込み。お宿で17時以降に受取可。

※繁忙期は18時以降になる場合がある。

大阪市内のホテルまで2,500円

○他に、宅配サービスも有り。

電話 075-352-5437（8：00～20：00年中無休）



スタッフ③④⑤主に新幹線降車のお客様に移動経路の分散化と手ぶら観光案内・誘導業務
 (③④新幹線中央口・⑤新幹線八条口のそれぞれ改札内・改札前)

●勤務箇所

- 1 1月18日(土)
中央口(改札口前)と 八条口(改札口前) ※改札内で京都市交通局による
地下鉄・バス1日券臨売実施
- 1 1月23日(祝)
AM~PM 改札内での案内を実施。
- 1 1月24日(金)
- 1 1月25日(土) ※改札内で京都市交通局による
地下鉄・バス1日券臨売実施
- 1 1月26日(日)
- 1 2月 3日(日)

◎新幹線などの到着客からの問い合わせに対応

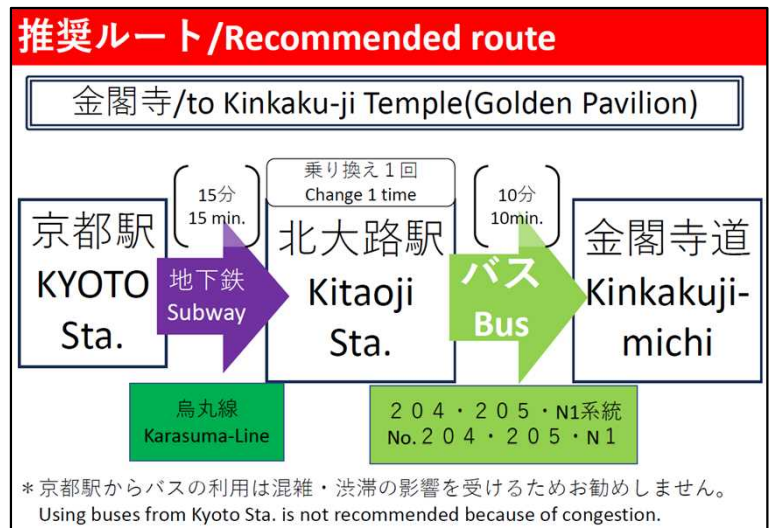
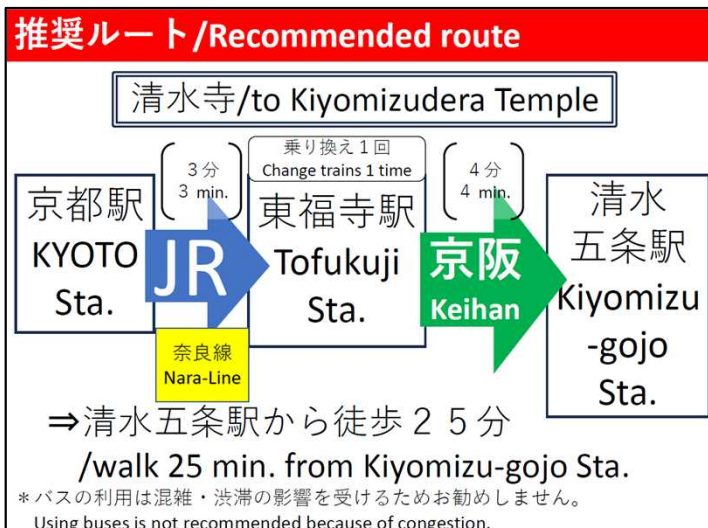
- ・声を掛けられたら行き先を確認
 - ・代表的な行先は、フリップ式資料で対応(基本地下鉄など鉄道を使うルートとした。)
- 「混雑を避けるルートです。こちらで移動頂くのがおすすめです。」

<地下鉄へのご案内文言>

「地下鉄乗り場へは、まず1階に降りて、東端のマクドナルド脇の地下へ降りてすぐです。」
 ※改札内でののご案内の場合、改札内・改札外とでは、ご案内内容が変わるところもあるので注意。

- ・地下鉄乗車の場合、八条東口へ誘導する。
- ・「京都市内行き」の乗車券をお持ちの場合、伏見稲荷、山科、東福寺など在来線の利用が便利となるので、乗換口をご案内する(乗車券は出口を出ると前途無効になるので注意)。
 嵯峨野線(花園・太秦・嵯峨嵐山方面)⇒新幹線中央乗換へ
 奈良線(稲荷・桃山・宇治方面)JR京都線(山科方面)⇒新幹線東乗換口へ。
 清水寺・祇園方面は、東福寺にて京阪電車に乗り換えるルートのご案内も。
 また、金閣寺へも円町まで嵯峨野線に乗車、市バス乗り換えも早い。
- ・近鉄電車方面へ(東寺方面など)は、新幹線中央口へ誘導する。

【案内資料(一例)】



◎大きな荷物を持っている方には、ロッカー、手荷物預かり所、託送サービスをご案内
下記のようにお声がけし、ご案内する。

例1. 「大きな荷物を持っている方にご案内しています。」

例2. 「バス・地下鉄を利用する場合は、混雑緩和のため、ロッカー・手荷物預かり所・託送サービスを利用してください。」

◎空いているロッカー・手荷物預かり所・託送サービスをご案内

例「ロッカーは、〇〇が空いています。手荷物預かり所・託送サービスは〇〇にあります。」

◎問い合わせが少ない場合

「市内の交通案内を行っています」とお声がけをする。

※答えられない質問については、曖昧な返事をせず、観光案内所へ誘導。

回答例「手元に情報がなく、観光案内所をご案内します。」

※通路であることを踏まえ、通行の安全確保に強く配慮して行動する。

【案内資料（一例）】

手ぶら観光にご協力ください！
ENJOY TRAVELING HANDS FREE.

大きな手荷物をバス等に持ち込むと、車内が混雑し、本来乗車できるはずの人が、乗車できない問題が生じます。市バスへの大型手荷物の持ち込みはご遠慮ください。

手荷物を預けないと...

Bringing large luggage onto buses or trains can cause crowding and even prevent local residents from using their own transportation systems. Please refrain from bringing large pieces of luggage onto city buses.

If you don't drop off your luggage...

手ぶら観光にご協力ください！
ENJOY TRAVELING HANDS FREE.

- ① JR京都駅新幹線八条口デリバリーサービス
/JR Kyoto Sta. Shinkansen Hachijo-guchi delivery service
・手荷物預かりサービス / luggage storage service
・京都駅 → 京都市内お宿 / delivery from Kyoto Sta. → to hotels in Kyoto city.
@ Kyoto Sta. Hachijo-guchi exit
- ② Crosta京都 / Crosta Kyoto
・手荷物預かりサービス / luggage storage service
・京都駅 → 京都市内お宿 / delivery from Kyoto Sta. → to hotels in Kyoto city.
・京都駅 → 大阪市内お宿・大阪駅・新大阪駅 / Kyoto Sta. → to hotels in Osaka city, Osaka Sta., and Shin-Osaka Sta.
@ Kyoto Sta. Central exit (B1)
- ③ 臨時手荷物預かり所 / temporary luggage storage and delivery service
・手荷物預かりサービス / luggage storage service
・京都駅 → 京都市内お宿 / delivery from Kyoto Sta. → to hotels in Kyoto city.
@ Kyoto Sta. Central exit

手ぶら観光にご協力ください！
ENJOY TRAVELING HANDS FREE.

コインロッカー地図

JR Kyoto Station 1F / 2F
Last updated: 2022/11/27 09:56

案内所 / tourist information

- ① 京都総合観光案内所「京ナビ」
Kyoto Tourist Information Center “Kyo Navi”
@ 京都駅2階 / Kyoto Sta. 2nd floor
- ② 臨時案内所
temporary information center
@ 京都駅中央口広場 / Kyoto Sta. central exit
- ③ 関西ツーリストインフォメーションセンター京都
Kansai Tourist Information Center Kyoto
@ 京都タワー3階 / Kyoto tower 3rd floor

コンシェルジュ配置シフト

スタッフ名	11/18 (土)	11/23 (木)	11/24 (金)	11/25 (土)	11/26 (日)	12/3 (日)
A	①	①	①	①	①	①
B	②	②	②	②	②	②
C				③	③	③
D	③		③			③
E		③			③	
F		③		③		
G	③		③			
H	③	③		③	③	③
I			③			

コンシェルジュ配置箇所

【11月18日 (土)】

- | | |
|--------------------|-----------|
| ① 駅全体の状況確認、連絡役 | 1名 |
| ② 烏丸口B1 Crosta京都付近 | 1名 (日英対応) |
| ③ 中央口改札外 (2F) | 3名 (日英対応) |



新幹線中央口(改札前)で外国人観光客へのご案内

コンシェルジュ配置箇所

【11月23日（木）】

- | | |
|--------------------|----------|
| ① 駅全体の状況確認、連絡役 | 1名 |
| ② 烏丸口B1 Crosta京都付近 | 1名（日英対応） |
| ③ 新幹線改札内（2F） | 3名（日英対応） |



新幹線改札内で外国人観光客へのご案内



新幹線改札内で日本人観光客にロッカーのご案内

【11月24日（金）】

- | | |
|-------------------------|----------|
| ① 駅全体の状況確認、連絡役 | 1名 |
| ② 烏丸口B1 Crosta京都付近 | 1名（日英対応） |
| ③ 午前新幹線改札内/午後中央口改札外（2F） | 3名（日英対応） |



新幹線中央口（改札前）でロッカーのご案内

コンシェルジュ配置箇所

【11月25日（土）】

- ① 駅全体の状況確認、連絡役 1名
- ② 烏丸口B1 Crosta 京都付近 1名（日英対応）
- ③ 新幹線中央口改札外（2F） 3名（日英対応）



（上）東京方面からの新幹線の到着が多い午前、改札前にてご案内
 （下）午後以降は新幹線・近鉄の改札との間付近にてご案内

コンシェルジュ配置箇所

【11月26日（日）】

- | | |
|--------------------|----------|
| ① 駅全体の状況確認、連絡役 | 1名 |
| ② 烏丸口B1 Crosta京都付近 | 1名（日英対応） |
| ③ 新幹線中央口改札外（2F） | 3名（日英対応） |

【12月3日（日）】

- | | |
|--------------------|----------|
| ① 駅全体の状況確認、連絡役 | 1名 |
| ② 烏丸口B1 Crosta京都付近 | 1名（日英対応） |
| ③ 新幹線中央口改札外（2F） | 3名（日英対応） |



午後から夕方にかけての閑散時間帯は、スタッフからお客様にお声がけしご案内

下記写真は11月26日（日）16:15頃

総合コンシェルジュ設置期間中、最も京都駅新幹線利用者で混雑した。

チケット購入者と南北通路の往来者が交差し一時的に通行が困難になる場面もあった。



○アンケート方法

- ・当事業で実務を行ったコンシェルジュ5名に、業務終了の都度、その日の案内内容などをWEBで回答していただいた。
- ・手荷物預かり、移動経路分散の観点で、有効性の実感、課題や改善点等を回答していただいた。

▽良かった点

- ・手荷物を預けていただくための視点
- ・交通ルート案内の点
- ・その他全般

▽改善を要する点

▽効果が些少だった点

▽提案

スタッフ①アンケート結果

○良かった点

「手荷物を預けていただくための視点」

- ・混雑状況の情報発信のみでなく、佐川急便の臨時手荷物預かり所の営業時間や預かりルール等、他誘導スタッフの案内に必要な情報も発信できた。
- ・リアルタイムな混雑状況を発信することでロッカーを探している方に適切な誘導案内ができた。
- ・ロッカーコンシェルジュやクロススタ前スタッフとの連携で、効率的に情報収集でき、ICタイプ以外のロッカーやタクシー乗り場等の目視が必要な確認箇所を優先し状況確認ができた。

「交通ルート案内の点」

- ・ビブスを着て京都駅を循環していたことで情報発信だけでなく移動経路に迷っている方やロッカーを探している方から声掛けがあり誘導案内ができた。さらに、日英の言語が話せることでロッカーを探している外国人に積極的に声を掛け、その後の経路案内まで行えた。

「その他全般」

- ・JR東海京都駅内勤やKTIC京都、京なびと連携し情報共有ができたことで正確に状況把握し、精度の高い情報を元に誘導案内に役立てることができた。
- ・2日目以降は京都駅の時間帯ごとの混雑特性を理解し、適宜確認報告ができた。
- ・スタッフ間でチャットワークを利用し、他スタッフからの質問回答に対し即回答を行えたことでお待たせすることなく誘導案内ができた。さらに確認が必要な質問に対しても、然るべき確認先へ迅速なヒアリングを行い配信共有することで他スタッフの情報量向上に寄与できた。
- ・京都観光の知識を有していたことで他スタッフからの質問にも幅広く回答ができた。

○改善を要する点

- ・中国語や韓国語等、英語以外の言語対応に苦戦した。
- ・一人で確認巡回を行った為、目視確認を必要とする箇所の混雑発生時に対応ができなかった。
- ・八条口タクシー乗り場等、徒列が発生していても徒列整理の権限を与えていなかったことで整備誘導が行えなかった。
- ・ロッカーやタクシー、バス乗り場などの混雑状況発信は一時預かりサービス紹介や経路代案の提案に役立ったが、14時以降の京都を出ていくJR利用者への混雑緩和を促す情報発信はできなかった。

○効果が些少だった点

- ・チャットワークの参加者に市バスやタクシー協会の発信がなかったため、情報が薄くなった。

○提案

- ・情報発信者の連携先強化

スタッフ②アンケート結果

○良かった点

「手荷物を預けていただくための視点」

- ・料金案内や受取時間の案内を徒列に並ぶ前に案内することで預けるか迷っている人の入口付近での滞留を防ぐことができた。
- ・クロスタのスタッフの言語サポートができた。
- ・クロスタで受入不可のお客様へ最寄りの空きロッカーを案内できた。

「交通ルート案内の点」

- ・一時預けを完了したお客様の移動経路分散の案内ができた。

「その他全般」

- ・クロスタのエリアを越えて伊勢丹まで徒列が伸びてしまう状況があったが、スタッフ②を配置することでクロスタのエリアを超えた時点で他ロッカーに案内することで近隣店舗からのクレームを防いだ。

○改善を要する点

- ・スタッフに整備権限範囲を事前に明確にできなかった。
- ・事前に伊勢丹との徒列整備ルールを確認する必要がある。
- ・クロスタの預かり容量が満に達し、一時預かりをストップしたり、受取があり一時預かりを再開したりを繰り返すため、一時預かり不可のご案内したお客様の直後に一時預かり可能な案内をすることがあり不平等が生じクレームを受けた。

○効果が些少だった点

特になし。

○その他

- ・キャリーサービスは一時預かりの列とは異なるが、誤って一時預かりに並んでいる。

○提案

- ・多言語化（中国語、韓国語）
- ・伊勢丹、関係各所のルールのマニュアル化

スタッフ③④⑤アンケート結果

○良かった点

「手荷物を預けていただくための視点」

- ・チャットワークのロッカー空き情報が役にたった。
- ・大きな荷物を持って改札から出てくる人に声掛けを行うことで、空きのあるロッカーへ案内ができ、ロッカーを探し回る方を一定程度防ぐことができた。
- ・10:30~12:00の間にはロッカーの探す需要に集中して案内を行うことで効率的に多くの方の対応ができた。特に八条口ロッカーで空きロッカーが見つからなかった人が新幹線中央口付近に戻り滞留することを防げた。
- ・日英スタッフを配置すること外国人にロッカー案内ができた。

「交通ルート案内の点」

- ・フリップ式経路案内ファイルで視覚的に案内することでスムーズに案内ができた。
- ・市バス乗り場を聞かれた際に行き先を確認し混雑回避ルートの案内をすることで移動分散に貢献できた。
- ・日英スタッフを配置すること外国人に移動経路案内ができた。

「その他全般」

- ・配置場所が固定ではないので、時間帯によって課題感の強いエリアに配置をすることで効果的な対策を講じることができた。
- ・スタッフがまとまって配置することで随時情報交換ができ、案内の幅が広がった。
- ・チャットワークに受けた質問で他スタッフに共有した方がいい質問は記録するようにしたことによってスタッフの知識平準化が図れた。
- ・海外の観光客へ丁寧な案内を行ったことで満足度向上に寄与できた。

○改善を要する点

- ・中国語や韓国語等、英語以外の言語対応に苦戦した。
- ・15時以降はJR東海のみどりの券売機付近が混雑し、総合コンシェルジュが埋もれてしまった。
- ・改札の中での案内は、外国人のジャパンレールパスに関する質問が多く、対応に時間を有し本来の目的である経路案内と荷物預かりの案内が十分にできなかった。
- ・午前中は声を掛けられる場面が多く案内が必要な方をお待たせする場面があった。

○効果が些少だった点

- ・八条口は目的が明確な通行人が多く総合コンシェルジュに声を掛けられる場面が少なかった。

○その他

- ・日本語名称と外国語名称が異なる施設への行き方を聞かれた時に調べてもわからない場面があった。

○提案

- ・荷物一時預かりの事業者連携強化（エクボクロック登録店舗等）
- ・総合コンシェルジュの多言語化（中国語、韓国語）
- ・今回の質問内容を受けての総合コンシェルジュの育成とレベルアップ

- ・開催日時：2024年1月31日（水）15時～16時
- ・場 所：京都市観光協会大会議室
- ・出席者：（日本旅行）和田課長、包副支店長、三道課長、
（京都タクシー業務センター）近藤事務局長
（京都市交通局協力会）土田常務理事、垣内課長
（京都駅ビル開発）千秋常務取締役、上野課長
（JR東海）宮川駅長、中瀬科長、岩井係長
（近畿運輸局）曾川課長、関専門官
（京都市観光協会）柴崎所長、藤森係長

1. 京都市観光協会からの報告（藤森）

- ・情報配信によるロッカーの空き状況の情報は役に立った。但し、朝9時～11時ぐらいが、情報として役に立つ時間帯ということが分かった。
- ・クロスタ前は、伊勢丹エリアにまで列が及ぶこともあったが、そのような情報配信もこれまではなく、有益であった。しかし、利用状況による一時停止、再開を行うので、張り付きでないリアルタイムに情報配信ができない課題もある。
- ・新幹線口での案内に関して
 - ▶午前中にロッカーを探し回る方々への、情報提供は効果があった。
 - ▶観光地への推奨アクセスを紙で端的に説明したことは、スタッフ、観光客双方で効率的で有効であった。
 - ▶大半が観光案内であり、時間帯によって案内内容も変わることが分かった。
(午前中：ロッカーや観光地へのアクセス。午後：食事処。夕方：宿泊施設)
 - ▶コンシェルジュが自在に動き、案内ができること自体は観光客には有効ではあるが、あまりに観光客等の数が多いため、抜本的な対策にはなっていない。
 - ▶駅施設内の案内サインを整理、改良できると、案内効率も上がる可能性がある。

2. 関係者からのご意見

①日本旅行

- ・同じ駅の中でも、配置場所によって案内内容が大きく変わることが分かった。
 - ▶八条口：行先、目的がはっきりしているのので、案内は少ない。
 - ▶中央口：とりあえずメインの出口に出ようとする人が多く、案内が多種多様。
 - ▶改札内：観光地アクセス、外国人であれば「ジャパンレールパス」も多い。
- ・日本人、外国人でも問い合わせ内容は一定の傾向がある。
 - ▶日本人：年齢高めの女性が多く、ほとんどは地図やアクセスの質問
 - ▶外国人：ファミリー、グループが多く、ホテル、観光地への行き方の質問が多い。

②JR東海

- ・中央口からの出場ではなく、改札内で行先に基づく出口の振り分けに引き続き取り組む必要があると認識している。
- ・ロッカーの空き状況や案内の電子化、駅サインの工夫等がさらに有効だと認識した。
- ・様々な検索で出てくる観光地へのアクセスにも、地下鉄等の推奨ルートが出せれば良い。

③京都駅ビル開発

- ・クロスタの長蛇の列を佐川臨時預かり所へ案内できたことは有効であった。
- ・バスだけの1日乗車券の廃止効果が大きかったと感じている。

④京都総合観光案内所

- ・チャットワークによる情報共有は役に立つが、接客対応中はなかなか情報を確認することが難しい場合もある。
- ・お客様が、どこのロッカーに預けたのか分からない、鍵を紛失したなどのお問合せもあった。
- ・外国人による鉄道のチケット関係の問い合わせまたは窓口の質問がかなり多い。
(JRのみどりの窓口の場所案内が分かりにくく、間違っって京なびに来る人が多い。)

⑤京都市交通局協力会

- ・今秋のバス・地下鉄の利用は予想より少なかった。
- ・JR東海改札内の地下鉄誘導サイン（電飾）は有効であった。

⑥京都タクシー協会

- ・以前はタクシーが無くて長蛇の列ができることが課題だったが、タクシー供給の改善により、烏丸口も八条口も最大10分程度で列が解消した。
- ・タクシー乗り場は八条口の方が混雑していた。
- ・八条口側は新幹線からの利用が増え、タクシー乗り場は分散化されている。
- ・総合おもてなしコンシェルジュ等の人的対応（案内）や混雑度カメラの設置等で、タクシーにおける混雑緩和は進んでいると評価する。

3. 総括

・当該事業は、京都市及び観光関係事業者による対策や取り組みとも連携、協働した結果、より効果が発揮されたと考える。

具体的には、手荷物預かりの観点で、駅構内のロッカー及びロッカーの空き状況のご案内と、関係者間での空き状況の共有と移動経路の分散の観点で、観光地への推奨アクセスの統一的な案内、誘導である。これらは案内サイン等での表示や、アプリ等でアクセスを検索できるものの、リアルタイムな情報提供と推奨度では、スタッフによる案内が勝り、効果が大きかった。

・案内をスタッフを配置してのコンシェルジュ業務は、対面した観光客に対しては有効であるが、観光客の流動全体に寄与するほどの人的体制を持続的に構築することは現実的ではないと考えられる。また、駅を利用する旅客が知りたい情報は観光案内をはじめ多種多様であり、手荷物や交通ルート等の特定の内容についての案内のみを目的としたスタッフの実効性を高めるためには、その案内を希望する旅客と適切にマッチングできる環境や誘導が必要である。

・上記に関連して、京都駅全体の案内サイン等にも観光客目線での工夫の余地がある。

・今回の事業を通じて、京都駅においては、それぞれの営業範囲、営業内容を担う複数の事業者が存在しており、入浴する観光客に統一した案内を行うためには、情報の把握や配信を統括する機能が有効と考えられる。

・本来は、各種の情報を自動的、即時的に統合、一元把握できることが望ましいが、手ぶら観光関連サービスや各交通手段等のそれは、それぞれの業態やフォーマットの違いにより現状困難であり、当面は、必要な財源に目途が立つことを前提に、「総合おもてなしコンシェルジュ」のように人が介在し、関係者との課題解決に向けた合意形成を含め、その役を担う存在が必要があると考えられる。

以上