

近年は東北においても外国からの個人旅行者（FIT）が増加し、広域を移動して観光する傾向があることから、FITと対面で直接コミュニケーションを図り、求められる観光情報等に対してきめ細やかな案内サービスを提供する観光案内所に対する期待が大変大きなものとなっている。

この重要な役割を果たすことが期待される観光案内所には、日本語が話せないFITの対応や広域観光地情報の案内サービスなど、FITを受け入れる上で必要となる機能及び連携強化を図ることが重要であることから、平成29年4月18日に「東北地方観光案内所協議会」を設置し、観光案内所で働くスタッフ等から課題や問題点を収集しつつ、東北管内の観光案内所同士が連携できる体制を構築し、東北管内どこに行っても同等のサービスが提供されるよう観光案内所の機能・連携強化を図っていくこととしている。

主な取組

I これまでの取組

○第1回協議会：平成29年4月18日

- ・観光案内所の訪日外国人旅行者に対する観光案内サービススキルアップ実証事業（案）について
- ・今後の進め方について

○第2回協議会：平成29年10月30日

- ・観光案内所の訪日外国人旅行者に対する観光案内サービススキルアップ実証事業について→外国人旅行者向け対応マニュアルを作成し、観光案内所
所員向け研修会を実施
- ・機能強化・連携強化の取組について

○第3回協議会：平成30年2月26日

- ・観光案内所の訪日外国人旅行者に対する観光案内サービススキルアップ実証事業の実施報告について
- ・平成29年度における機能強化・連携強化の取組について→53箇所の案内所を訪問、JNTO認定外国人案内所カテゴリー取得等の働きかけを実施し、17件の新規取得等を達成



II 今年度の取組

○第4回協議会（平成30年7月24日）において

以下の取組を承認

- ・広域研修会及び観光案内所での実地研修
- ・カテゴリー新規取得の働きかけの継続実施
- ・観光案内所通信を発行 等



構 成 員

（公社）青森県観光連盟、（公財）岩手県観光協会、
（公社）宮城県観光連盟、（一社）秋田県観光連盟、
（公社）山形県観光物産協会、（公財）福島県観光物産交流協会、
（公財）仙台市観光国際協会、東日本高速道路（株）東北支社、
仙台国際空港（株）、東北観光推進機構、東北運輸局

<オブザーバー>

青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、仙台市、他

目 標

2020年までに東北管内の日本政府観光局（JNTO）
認定観光案内所 **100箇所** を目指します！

