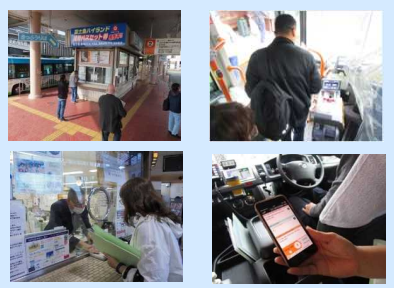


# FITの周遊拡大に向けた観光案内及び二次交通の情報提供のあり方実証事業【静岡県東部地域】

静岡県東部地域（以下、「当エリア」）における観光案内及び二次交通の情報提供について、訪日外国人旅行者（特にFIT）の視点を十分に踏まえた案内対応について調査し、調査結果から導き出された必要な改善策を基にした機能強化を実証的に行い、今後の当エリアにおける誘客及び受入対応の向上を図ることを目的として実施。

## 現状調査

- 交通関連事業者・観光地・観光コンテンツの確認
- 外国人旅行者の訪問状況調査
- アンケート調査
  - 観光案内所の対応状況
  - 駅、バスターミナル等における交通情報提供の状況
  - 観光案内、移動手段にかかる情報提供の状況
- 他地域事例調査（日光）
- 外国人モニター調査



## 実証実験

- 観光案内所、駅等での案内対応の向上
  - 情報提供シート作成
  - 多言語翻訳ディスプレイ
  - 多言語翻訳アプリ



- オンラインでの対話による観光地間の連携
  - オンラインツールによる対話



- プッシュ型情報発信
  - スマホアプリでのプッシュ型通知
  - ウェブサイト誘導



**Fujinomiya Sta. Station, Bus, and Taxi Information**

**Bus terminal information**

Bus	Main Destination
1	Shizuoka Sta.
2	Shizuoka, Kakegawa, Maeda, Tsuru, Fujikura, Shikoku, Kawakatsu, Tsubakura, Kurohara, Nishino Park
3	Miya Wan (Loop Bus)
4	Awarake Station
5	Awarake Station
6	Mitoyo Fujinomiya Station

**Highway Bus** (From 08:00) (one-way trip per day) (Departure at 8:30) (Arrival: Onahara Station at 12:20)

**Information for Bus Passengers**

**Precautions on the Use of Buses**

**Point-and-speak phrases**

**3. 日本人に困りごとを伝えたい場合**

**When you want to inform a Japanese person of your trouble**

**日本人の方へ For Japanese people**

## 実証実験調査結果

## 調査結果を踏まえた今後の方向性

# 調査及び実証実験結果を踏まえた課題の整理と今後の方向性

## ■ 課題の整理

各種調査（現況調査、アンケート調査、他地域事例調査、外国人モニター調査）の結果を踏まえ、課題を整理した。

観光案内所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語対応（口頭）ができるスタッフが常駐していない場合は対話に苦慮する。</li> <li>・案内所、バス・タクシー乗り場、トイレ、店舗等、駅を含めた周辺の位置関係がわかりにくい。</li> <li>・他地域の観光や交通機関等の案内を求められた際の対応が困難。</li> <li>・観光案内所に来てから知る魅力情報がある等、旬な情報が事前に伝わっていない。</li> </ul>
鉄道	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ジャパンレールパスだけでは乗車できない区間が知られていないケースが多い。</li> <li>・予定していた列車に乗れなかった場合、その列車の特急料金の払戻しはできないことが知られていないケースが多い。</li> <li>・鉄道会社跨ぎの追加料金が発生することがわかりにくい。</li> <li>・鉄道を降りた後の交通機関、観光地に関する案内も求められることが多い。</li> <li>・上記の問合せが駅員に寄せられることから、鉄道会社にとって負担が生じている。</li> </ul>
バス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乗り継ぎをしないとたどり着けないバス路線がわかりにくい。また、誤乗車が発生している。</li> <li>・目的地が同じであっても、路線・乗り場が異なることによって混乱が生じている。</li> <li>・事業者ごとに乗車方法が異なることがわかりにくい（前扉乗車、後扉乗車）。</li> </ul>
タクシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語対応できる運転手が少なく、対話に苦慮している。</li> <li>・外国語対応が苦手なタクシー会社では、外国人からの電話予約の際の対応に苦慮している。</li> <li>・夏季の富士山登山客の交通手段に関する情報が複雑であり、乗車できないことが発生している。</li> </ul>
レンタサイクル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本で自転車を利用する際の交通ルールがわからない。</li> <li>・自転車をレンタルする際、基本的なルールに関する認識・意識が異なり、時間が過ぎても返却されないことがある。</li> </ul>

## ■ 実証実験調査結果を踏まえた今後の方向性

各調査及び実証実験の結果を踏まえ、今後の方向性（案）を以下のとおり整理した。

情報提供シート	<ul style="list-style-type: none"> <li>○有効性が高いことが確認されたことから、引き続き各団体（事業者）にて必要な情報を精査しつつ、継続して使用していくことが望ましい。</li> <li>・頻度の高い問合せ等の情報の集約</li> <li>・緊急時等の対処方法等の掲載</li> <li>・ホームページ、SNS等による事前の情報提供</li> <li>・近くにいる日本人に協力を求める仕組みの導入</li> </ul>
観光案内所間の連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>○外国人旅行者への案内対応の向上につながることから、引き続き実施方法を検討した上で行うことが望ましい。</li> <li>・汎用性の高いオンラインツールの導入</li> <li>・回遊性を高める域内連携を意識した対応強化</li> </ul>
プッシュ型情報発信	<ul style="list-style-type: none"> <li>○配信内容及び実施時期等の精査をしつつ、継続した取組によるマーケティング等にも活用することが望ましい。</li> <li>・旬な情報、効果的な情報の精査</li> <li>・配信エリアの絞り込み、ウェブサイトへの誘導</li> <li>・デジタルマーケティングへの活用</li> </ul>
多言語ツール（多言語翻訳ディスプレイ）	<ul style="list-style-type: none"> <li>○使用条件に応じて精査をすることが望ましい。</li> <li>・設置スペースの確保</li> <li>・導入及びランニングコスト</li> </ul>
多言語ツール（多言語翻訳アプリ）	<ul style="list-style-type: none"> <li>○既存の製品やアプリも含めて、各団体（事業者）にて使用の判断をすることが望ましい。</li> </ul>

さらなる案内対応の向上を図るために

- 観光案内所間或いは観光案内所と交通事業者間における連携の強化
- 頻度の高い情報等の適切なアップデート
- 英語以外の言語への翻訳
- ニーズを捉えたタイミングでの情報発信