

中部運輸局観光部・中部地方整備局企画部

平成28年2月29日定例記者懇談会発表



連絡先 中部運輸局観光部観光企画課
課長 古橋由忠、 課長補佐 上井久仁彦
TEL 052-952-8045
中部地方整備局企画部広域計画課
課長 竹下康則、 建設専門官 末松義康
TEL 052-952-8129

「訪日外国人旅行者数 2000 万人の受入に向けた中部ブロック連絡会」の取組状況と今後の進め方

増加する訪日外国人旅行者を受け入れる体制を迅速に講じるべく、国土交通省の地方運輸局、地方整備局、地方航空局や都道府県、関係事業者等を構成員とした「訪日外国人旅行者数 2000 万人の受入に向けた地方ブロック別連絡会」が平成 27 年 3 月に各ブロックに設置され、中部ブロックにおいても「訪日外国人旅行者数 2000 万人の受入に向けた中部ブロック連絡会」を設置しました。

平成 27 年 6 月に課題等の取りまとめを行い、このたび関係者が課題解決に向けて取り組んだ内容を取りまとめましたのでお知らせします。引き続き、中部ブロック連絡会において課題の解決に向けて取り組んで参ります。

■主な課題に関する取組事例（別紙 1）

- ・ 空港からの二次交通の確保
- ・ 貸切バスの円滑な手配
- ・ 訪日外国人向け周遊きっぷ、鉄道会社における受入環境整備
- ・ 無料公衆無線 LAN (Wi-Fi) 環境の整備
- ・ 宿泊施設での外国人受入
- ・ 空港での受入環境整備
- ・ クルーズ船寄港時の受入環境整備 等

【資料】

- ・ 別紙 1 : 訪日外国人旅行者数 2000 万人の受入に向けた中部ブロック連絡会における取組事例
- ・ 別紙 2 : 地方ブロック別連絡会の取組状況
- ・ 別紙 3 : 中部ブロック連絡会構成員一覧

同時発表： 観光庁、各地方運輸局、各地方整備局、沖縄総合事務局

訪日外国人旅行者数2000万人の受入に向けた 中部ブロック連絡会における取組事例

平成28年2月29日

中部国際空港アクセスバスに係る取組

概要

中部国際空港と名古屋市内を結ぶバスの運行がなく、平成24年10月から実証運行を始め、バス停留所増加、ICカード対応、経路の延伸等の対応を行い、平成27年7月から「セントレアリムジンバス」として本格運行し、利用者の利便向上を図った。

課題

市町村・地域：
中部国際空港、名古屋市

時期：
平成19年頃から

[中部国際空港と名古屋市内主要ホテルを直結するアクセスバス]

・中部国際空港開港当初(H17~H18)は、空港と名古屋中心部を結ぶバスが運行されていたが、H19年頃より、名古屋市内を結ぶアクセスバスが廃止。
・乗り換えなしで主要ホテル等に直接乗り入れるバスの運行が望まれていた。

取組の成果

実証運行を重ねて本格運行を実現

- 平成24年10~12月
名鉄バス(株)と中部運輸局が調整し、実証運行開始
⇒バス停を3箇所から7箇所に、ICカード使用を可能に
- 平成25年5~12月、平成26年1~6月
実証運行継続
- 平成26年7月~
実証運行継続
⇒名鉄バスセンターまで延伸
- 平成27年7月~
本格運行
⇒1日4往復、運賃:1,200円
旅行者の利便を図るため、
3列トランクルームを採用

※平成27年7月~12月までの輸送人員は、19,871人(対前年比125.5%増加)
外国人の割合は約70%



取組方法

解決主体: 名鉄バス(株)、中部国際空港利用促進協議会(広告支援)

調整対象:
名古屋市内主要ホテル、
中部国際空港

開始時期:
平成27年10月1日



3列トランクにより荷物スペースが拡充

今後の方針:

○外国人の利用を更に高めるべく、VJ地方連携事業等を活用した積極的なPRの実施

深夜到着航空便に対応する二次交通に係る取組

概要

中部国際空港に新規就航するLCCの到着時間帯が、鉄道や乗合バスが運行していない深夜となり、二次交通の確保が課題となった。今後、深夜発着便が増加する可能性があることを踏まえ、深夜時間帯の乗合バスの定時運行に向けた課題の抽出と対応策の検討を行うため、実証運行を実施。

課題

市町村・地域：
中部国際空港、名古屋市

時期：
平成27年12月から

○中部国際空港に深夜到着となるLCCが就航

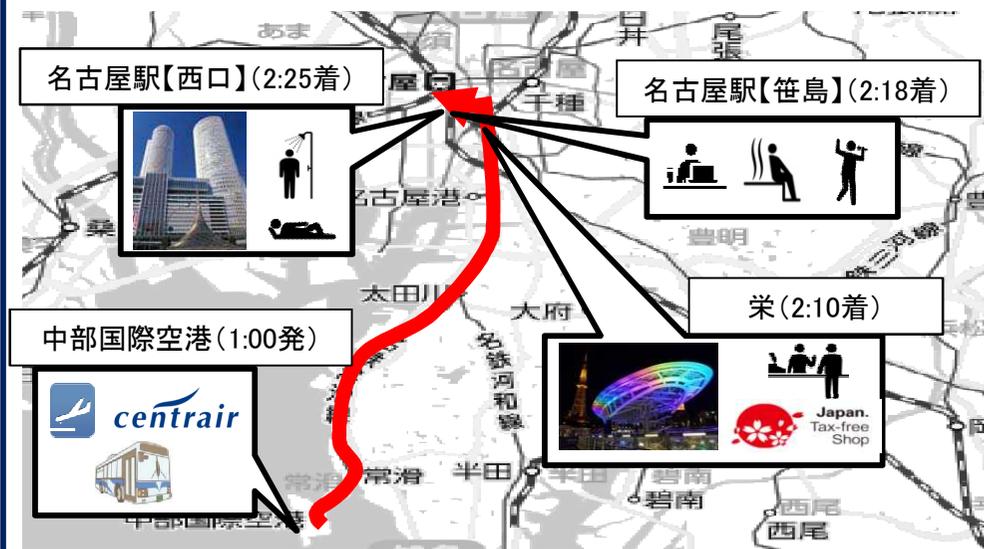
○到着時間帯には鉄道及び乗合バス運行がないが、航空会社からは、名古屋都心部へ向かう二次交通の確保が要望されていた。

※就航するLCCの旅客のほとんどはFITやビジネスユースであることから、貸切バスではなく、乗合バス運行が求められている。

取組の成果

■乗合バスの実証運行を実施

- 平成27年12月16日～平成28年1月6日
- 運行日：火曜、水曜、土曜、日曜
- 区間：セントレア～名古屋都心(栄、名古屋駅)
- 運賃：一律1500円



取組方法

解決主体： 鯨バス(株)、中部国際空港利用促進協議会、中部運輸局

調整対象：
警察(所轄)、名古屋市、
バス停周辺商業施設等

開始時期：
平成27年12月16日～
平成28年1月6日まで

・新規就航LCCの運航ダイヤに合わせた運行を行い、乗合バスの定時運行化に向けた課題の抽出と対応策の検討行う。

今後の方針：

○実証運行を通じて得られた結果を踏まえ、利用価値の高い二次交通確保に取り組む

富士山静岡空港の二次交通に係る取組

概要

富士山静岡空港では、利便性の向上を図るため、鉄道駅等を結ぶ二次交通の改善に取り組んでいる。今年の春以降の中国路線の新規就航等による個人観光客の増加にも対応し、アクセスバスの充実等を図った。

課題

- 市町村・地域：
富士山静岡空港(静岡県)
- 時期：
平成24年度から
- [富士山静岡空港の二次交通]
- アクセスバス
定時運行のため、航空機遅延対応が困難で、次の便や代替手段の利用も発生
 - 西部地域のアクセス
ビジネス需要への対応が不十分
 - 今春以降の中国路線新規就航
個人客の増加により利用ニーズに応えられないケースが発生(待ち時間等)

取組の成果

- 利用動向に応じたアクセスバスの改善(利用者利便の確保)**
 - 県
 - ・(遅延対応) 3月29日から静岡駅行の出発時間変更
 - ・(天津線対応) 6月1日から静岡駅-空港間で**2便増便**
 - ・(運用時間延長後の増便対応) 7月23日から静岡駅-空港間で**1便増便**、島田駅-空港間で**2便増便**
 - ・(冬ダイヤ対応) 10月25日から静岡駅-空港間で**1便増便**、島田駅-空港間で**1便増便**
 - 藤枝市・(観光誘客) 県支援により6月21日から藤枝駅-空港間で**13便運行開始**
- 西部地域乗合タクシーの運行**
 - ・3月1日から、浜松市街地への予約制乗合タクシーを導入

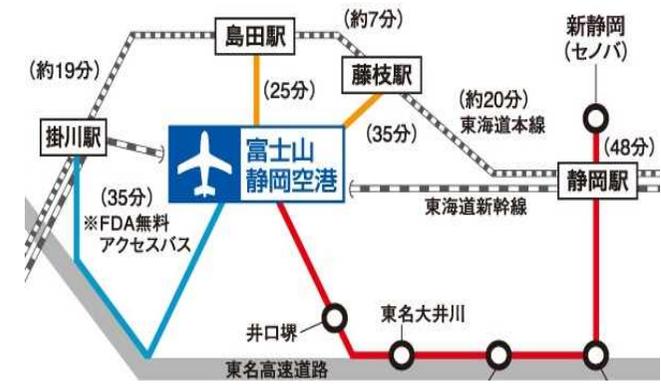


取組方法

解決主体：静岡県、藤枝市

調整対象：しずてつジャストライン(株)、タクシー事業者(県西部複数)、富士山静岡空港(株)

開始時期：
平成26年11月から



今後の方針：

○新規就航等による利用者動向に応じたアクセスバスの運行時刻の設定変更や増便を検討。

貸切バスの円滑な手配に係る取組

概要

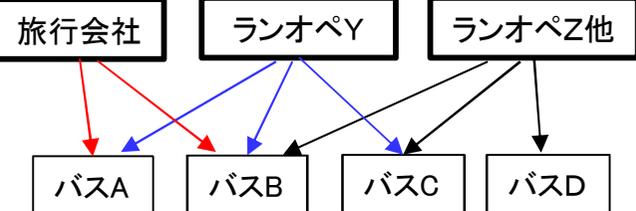
平成27年6月末に春秋航空が中国5都市から中部国際空港へ新規就航したことにより、貸切バスの不足問題が顕在化。中部運輸局が当事者の情報・意見交換の場を設けたことで、バス事業者間のネットワークが拡充した。

課題

市町村・地域： 中部国際空港

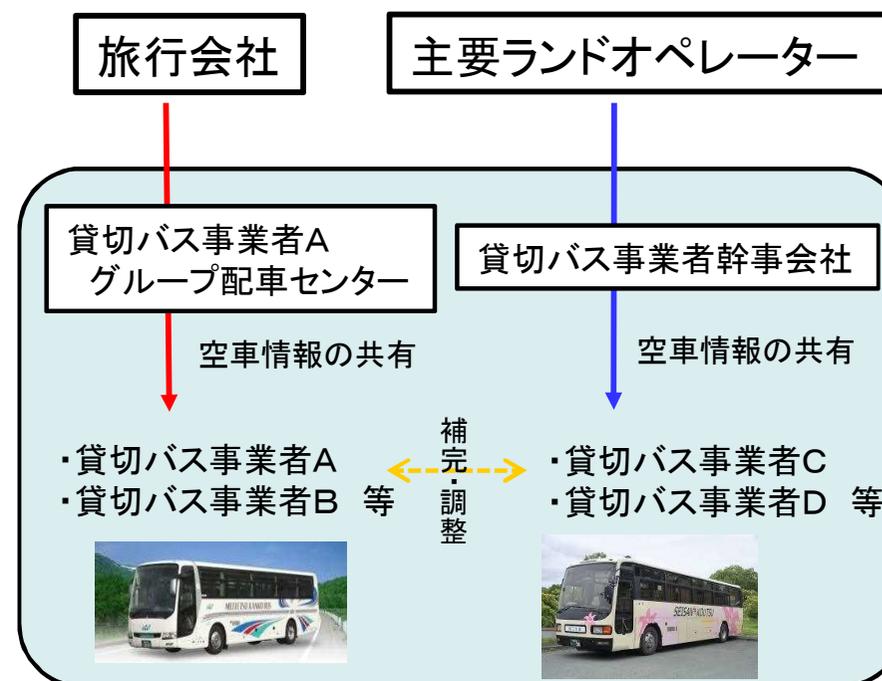
時期：平成27年6月以前

- 観光シーズンにおける慢性的バス不足
- バス事業者と旅行会社等とのマッチングの不具合
- 春秋航空新規就航を控え、対応が急務



○複数の旅行会社が個別に貸切バス業者に配車を依頼、手配が錯綜していた

取組の成果



※航空会社系旅行会社が手配する観光バス(約20%)と主要ランドオペレーターが手配する観光バス(約60%)で補完・調整を行う

取組方法

解決主体：中部運輸局

調整対象：
旅行会社、ランドオペレーター、
バス事業者

開始時期：平成27年6月

中部運輸局に各事業者を集めて情報・意見交換を実施
それぞれの商習慣や実際にあって困ったことなど、率直な意見を交換することにより、理解が深まり、担当者同士でのネットワークの構築にもつながった

今後の方針：

- 今後の増便や新たなLCCの新規就航を見据え、バス事業者ネットワークのさらなる拡大の検討(隣県事業者の取り込み)

訪日外国人向け周遊パスに係る取組

概要

平成26年1月31日より開始している「昇龍道高速バスきっぷ」を、更なる外国人旅行者（FIT）の誘客を図り、昇龍道エリアで“広く・長い滞在”を促進するために、平成27年10月1日より「昇龍道高速バスきっぷ（3日間）」及び「昇龍道高速バスきっぷワイド（5日間）」の2種類にリニューアルした。

課題

市町村・地域：
昇龍道エリア

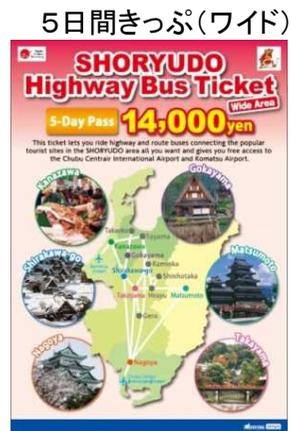
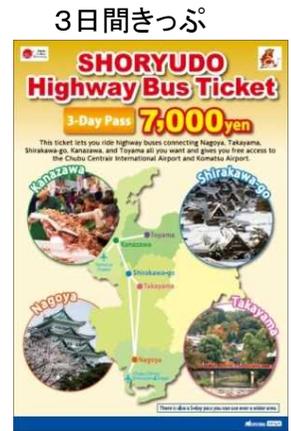
時期：
平成26年1月頃から

- 交通事業者6社の共同により、訪日外国人専用の「昇龍道高速バスきっぷ」を開発。
- 3日間、4日間、5日間の3種類を販売。
- 発売後、利用者は順調に伸びてきたものの、昇龍道エリア内の周遊範囲が狭かった。

取組の成果

広いエリアでの周遊性を確保

- 従来の昇龍道高速バスきっぷ(3日券、4日券、5日券)を、3日券に一本化
- 広く・長い滞在を促進するため、長野県や富山県等のエリアを周遊することができる5日間ワイドきっぷを設定
- 交通事業者を従来の6社から、ワイドきっぷ対応をするために4社が参画
- セントレアリムジンバスの乗車も可能とし利便性を向上



取組方法

- 解決主体：名古屋鉄道(株)
- 調整対象：名鉄バス(株)、濃飛乗合自動車(株)、JR東海バス(株)、岐阜乗合自動車(株)、北陸鉄道(株)、北鉄金沢バス(株)、富山地方鉄道(株)、加越能バス(株)、アルピコ交通(株)
- 開始時期：平成27年10月1日～

※両きっぷとも、空港アクセス片道乗車券2枚を含んでいる。

今後の方針：

- LCCと連携したFITに向けたプロモーションの実施
- 外国人旅行者(FIT)の利用を更に高めるべく、VJ地方連携事業等を活用した積極的なPRの実施

訪日外国人向け「周遊きっぷ」に係る取組

概要

昇龍道の取組と一層有機的に連携することを念頭に、平成27年7月より、名古屋と大阪から鉄道とバスを使って高山・北陸エリアを便利に周遊できる訪日外国人向け「高山・北陸エリアツーリストパス」について、利用可能なエリアと交通機関を拡大して「高山・北陸エリア周遊きっぷ」へリニューアルするとともに、新たに名古屋から伊勢・熊野方面へ周遊できる「伊勢・熊野エリア周遊きっぷ」を設定。

課題

市町村・地域：
右のエリア図を参照

時期：平成27年6月以前

○発売中の「高山・北陸エリアツーリストパス」について、利用可能なエリアと交通機関を拡大することにより、商品の魅力・利便性をさらに高めることが可能。

○名古屋から魅力的な観光資源である伊勢・熊野方面へ便利に周遊できる訪日外国人向けの乗り放題きっぷの設定。

取組の成果

高山・北陸エリア周遊きっぷ
・北陸新幹線、加越能バス、高山線高山駅以北などを追加



伊勢・熊野エリア周遊きっぷ
・新たに商品を設定・発売



取組方法

解決主体：JR東海

調整対象：
JR西日本、濃飛バス
北鉄バス、加越能バス
三重交通、熊野交通
旅行会社

開始時期：平成27年7月

○関係する鉄道事業者・バス事業者と商品の設定面で連携。

○旅行会社とは商品の販売面で連携

今後の方針：

- 関係自治体等と連携してアジア各国の旅行見本市・商談会や招聘事業等を通じたPRを実施
- 外国人旅行者(FIT)の利用を更に高めるべく、VJ地方連携事業等を活用した積極的なPRの実施

鉄道会社における周遊きっぷに係る取組

概要

JR東日本が発売している「JR EAST PASS」や「JR Kanto Area Pass」への参画や、旅行会社と連携して観光列車「リゾート21」の体験乗車をバスツアーに入れるなど、以前より訪日外国人旅行者に対する取り組みを行っていた。新たに、伊豆急行線を単独で使用できるきっぷを発売し、訪日外国人旅行者における伊豆周遊の利便性を向上させるとともに積極的なPRを実施。

課題

市町村・地域：伊豆急行沿線

時期：平成27年1月以前

○以前より、訪日外国人旅行者が多いため、公衆無線LANの整備や駅・ホームページの多言語表記など、受入環境整備を積極的に行っていた。

○ジャパンレールパスを利用して伊東駅まで訪れる訪日外国人旅行者に対して、利便性の高いフリー乗車券がなかった。

取組の成果

①訪日外国人旅行者用の1日フリー乗車券の設定
「Izukyu-line One-day pass(伊豆急線ワンデーパス)」

- ・伊豆急行線全線1日フリー
- ・特急列車の自由席も利用可能



②沿線自治体や観光協会等と連携し、以下の取組を実施

- ・海外の旅行博への出展
- ・AGT商談会への参加
- ・海外メディアへの情報発信 など



取組方法

解決主体：伊豆急行(株)

調整対象：沿線自治体
観光協会

開始時期：

①発売開始
平成27年1月15日

②実施時期
平成27年5月
高雄市国際旅展(台湾)
台北観光博覧会(台湾)
平成27年11月
台南旅行博(台湾)

今後の方針：

○訪日外国人旅行者、旅行会社等への更なるPR

○ソフト面のさらなる受入環境整備(特急停車駅に多言語対応のためのタブレット配布(一部稼働中))

鉄道会社における駅での案内に係る取組

概要

中部の玄関口であるセントレアの中部国際空港駅から昇龍道に係る各種観光ルート回遊及び昇龍道エリアの主要結節点でもある名鉄名古屋駅等主要駅で訪日外国人が乗車券購入、乗車、乗換え等をストレスなく行えるよう、独自の取り組みを始めとした様々な受入環境の整備を実施。

課題

市町村・地域：
名古屋鉄道主要駅を中心とした沿線

時期：平成24年頃

- 中部国際空港駅で乗車券の購入時、外国人の対応
- 名鉄名古屋駅を中心とした他社との主要乗継駅における乗換え案内
- 乗車ルール・マナー周知等の際のコミュニケーション
- 中部国際空港から岐阜・北陸方面へのアクセスの充実

取組の成果

- ①名鉄名古屋駅、中部国際空港駅に外国人対応可能な係員を配置
- ②バス会社と連携し、中部国際空港から飛騨・高山・北陸方面への企画乗車券「昇龍道高速バスきっぷ」等を発売
- ③名鉄名古屋駅、名鉄名古屋駅サービスセンター、中部国際空港駅に翻訳機能を有したタブレットを配置
- ④外国人が駅等に忘れ物をした場合の対応として、可能な限り遺失物を返却できるサービスを確立
スムーズに行えるよう独自の届け出用紙を作成

□遺失物届出用紙(英語版・中国語版)

取組方法

解決主体：名古屋鉄道(株)

調整対象：関係バス事業者他

- 開始時期
- ①平成17年1月
 - ②平成26年1月
 - ③平成27年5月
 - ④平成27年6月

【その他の取り組み】

- 運送約款の多言語化
(日、英、韓、中(繁体・簡体)、葡)
- ホームページの多言語化
(日、英、韓、中(繁体・簡体)、泰、葡)

今後の方針：

- インバウンド対応強化のため、さらなる受入環境整備について、グループ会社とも連携し対応策を検討

鉄道会社におけるインバウンド対応に係る取組

概要

増加傾向にある訪日外国人旅行者の対応をするため、駿豆線10駅における無料公衆無線LANサービスの開始、電車内での無料公衆無線LANの実証実験、駅前の観光案内所オープン、駿豆線及び伊豆箱根バス（6路線）で使用できる1日フリー乗車券「Izuhakone Line 1-Day Pass(RAIL&BUS)」を発売するとともに西武グループと連携したPRを実施。

課題

市町村・地域：
伊豆箱根鉄道沿線

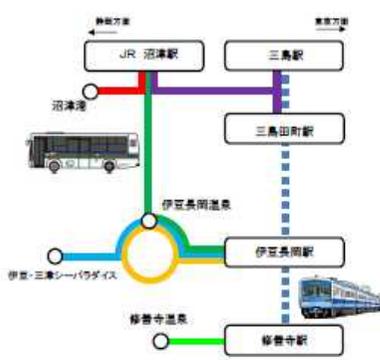
時期：平成27年7月以前

○伊豆箱根鉄道駿豆線の沿線には、日本の名湯で知られる伊豆長岡や修善寺の温泉地がある。
○平成27年7月に伊豆箱根鉄道駿豆線沿線にある韮山反射炉が世界遺産に登録された。

○上記により、訪日外国人旅行者は増加傾向にあるが、環境整備ができていない。
・「おもてなし」の充実
・旅先での利便性の向上
・伊豆地域への回遊性の向上

取組の成果

- ①駿豆線10駅における無料公衆無線LANサービスの開始
- ②駿豆線電車内での無料公衆無線LANの実証実験の実施
- ③伊豆長岡駅前に「伊豆の国市観光案内所」がオープン
- ④インバウンド旅客向け1日フリー乗車券の発売
「Izuhakone Line 1-Day Pass(RAIL&BUS)」
・伊豆箱根鉄道駿豆線と伊豆箱根バス(6路線)が利用可能



- ⑤西武グループと連携した取組
・2015西武グループFAMツアーへの参加(駿豆線のPR)
・台湾国際旅行博への出展(1日フリー乗車券のPR)

取組方法

解決主体：伊豆箱根鉄道(株)
調整対象：
伊豆箱根バス・西武グループ
沿線自治体・観光協会

- 開始時期：
- ①サービス開始 平成27年7月18日
 - ②実証実験期間 平成27年8月29日～11月30日
 - ③供用開始 平成27年10月1日
 - ④発売開始 平成27年10月1日
 - ⑤実施時期
・2015西武グループFAMツアー 平成27年9月13日～9月17日
・台湾国際展 平成27年11月6日～11月9日

今後の方針：

- 無料公衆無線LANサービス実証実験の有用性の検証及び沿線自治体の観光スポットでのサービス開始による面展開
- FIT旅行者及び旅行会社等への1日フリー乗車券の積極的なPR

鉄道会社等におけるインバウンド対応に係る取組

概要

増加しつつあるFIT客に対応するため、浜松駅バスターミナル、中部国際空港直行バス「e-wing」車内、遠州鉄道新浜松駅などへの無料公衆無線LANの設置や、「e-wing」、遠鉄バス・電車、天竜浜名湖鉄道、浜名湖遊覧船で利用できるフリー乗車券「HAMANAKO RAIL PASS」を発売するとともに、海外の展示会などでPRを実施。

課題

市町村・地域：浜松市及び周辺地域

時期：平成26年11月以前

○ゴールドルートへの宿泊地として、またビジネス利用やコンベンション参加者など、外国人宿泊客が多い地域。

○宿泊客が通過型で、周辺観光地、店舗への経済効果が少ない。

○駅周辺の宿泊施設から浜名湖周辺観光地への外国人向け二次交通の案内が不足している。

取組の成果

①浜松駅バスターミナル、中部国際空港直行バス「e-wing」、遠州鉄道新浜松駅への無料公衆無線LAN「HAMAMATSU FREE Wi-Fi」の設置



②「e-wing」の片道乗車券と遠鉄バス・電車全線、天竜浜名湖鉄道、浜名湖遊覧船で利用できるフリー乗車券「HAMANAKO RAIL PASS」の販売

- ・利用可能期間：3日間
- ・地域内の観光施設等の割引も付加
- ・パンフレット作成
《作成言語》
日、英、中(繁・簡)、タイ

③海外の旅行博等でPRを実施



多言語パンフレット

取組方法

解決主体：遠州鉄道(株)、浜松市

調整対象：天竜浜名湖鉄道(株)
浜名湖遊覧船(株)

開始時期：

①無料公衆無線LANの整備
：平成26年12月

②「HAMANAKO RAIL PASS」
発売開始：平成27年7月

③海外PR
平成27年6月：タイFITフェア
平成27年8月：タイTITF
平成27年11月：台北ITF
タイFITフェア

- 今後の方針：
- 海外の旅行代理店で「HAMANAKO RAIL PASS」の販売を拡大
 - 地元企業と連携しモデルコースの提案・受入整備を強化
 - 海外の旅行展示会等でのPRを強化
 - 海外旅行代理店や、海外進出地元企業への営業を強化

鉄道会社におけるFIT受入体制強化に係る取組

概要

従来は、訪日外国人がツアー等団体で利用するケースがほとんどであったが、今後のFITの増加を見込み、比較的利用の多い台湾にターゲットを絞り、台湾の鉄道事業者「台鐵内湾線」と姉妹鉄道協定を締結し、台湾旅行者のニーズ把握や効果的なPRを行うとともに、双方で1日フリー切符を設置する等観光交流を推進。

課題

市町村・地域：
長良川鉄道及びその沿線自治体

時期：
平成27年8月以前

- 中小民鉄の事業規模によるPRの制限
 - ・中小事業者は1人で複数の業務を担当しており外国人受入業務に特化することが困難
- 海外へのプロモーションノウハウの不足
 - ・コミュニケーションを始めとした海外への売り込み方法等の知識が少ない

取組の成果



臺灣鐵路管理局の内湾線と姉妹鉄道協定を締結し、両鉄道が互いにPR活動を行い観光交流を進める。
○どちらか一方の1日フリー切符を利用するともう一方の1日フリー切符を無料で利用可能(パスポート提示等の条件あり)



取組方法

解決主体：長良川鉄道(株)

調整対象：臺灣鐵路管理局
国内沿線自治体

開始時期：平成27年9月～

【その他の取り組み】
前平公園駅、加茂野駅のワンマン列車の乗降案内を多言語表記(英語、韓国語、ポルトガル語)

今後の方針：

- さらなる受入環境整備に向け、Wi-Fiの整備等ハード面及び人材確保等のソフト面の対応について沿線自治体とも連携しながら整備の充実を図ることを検討。

概要

「道の駅」は主に市町村が設置し、国土交通省が登録する道路休憩施設であり、地域の創意工夫で「道の駅」を地域活性化の拠点とする取組が進展している。「道の駅」における機能向上に係る取組として、外国人観光客のニーズ及び情報発信機能を強化するため、無料公衆無線LAN (Wi-Fi) の設置を促進する。

課題

市町村・地域: 全般

時期: 平成25年9月

- 無料公衆無線LAN (Wi-Fi) 環境整備
- 統一のSSIDによる整備等の事業者間の垣根を越えた利用しやすい認証手続きの簡素がされていない

取組の成果

- ・道の駅「デンパーク安城」等にてWi-Fiを設置
- ・道の駅Wi-Fi 0駅 → 65駅 (全121駅)
- ・中部ブロック「道の駅」連絡会にて、Wi-Fi環境整備事例を紹介し啓発



※年度内にSSIDを統一

取組方法

解決主体: 中部地方整備局及び関係者
調整対象: 中部ブロック「道の駅」連絡会
開始時期: H25年9月

中部ブロック「道の駅」連絡会
構成員: 「道の駅」設置市町村長ほか



今後の方針:

- 道の駅等において、Wi-Fi環境の充実を図る

無料公衆無線LAN (Wi-Fi) 環境の整備に係る取組

概要

訪日外国人をはじめとした観光客の利便性向上とともに、名古屋に滞在する観光客の方に向けて観光情報を効果的に発信するため、民間事業者と連携し、名古屋市公衆無線LAN「NAGOYA Free Wi-Fi」の整備を開始した。

課題

市町村・地域：名古屋市

時期：平成27年6月以前

○観光案内所毎にWi-Fi環境を整備
⇒案内所毎のSSIDであり、認証手続きにも違いがあり、観光客にとって利用しにくい状況であった

○観光関連施設にWi-Fi環境がない
⇒外国人を含む観光客が訪れる場所にもWi-Fi環境が整備されておらず、受入体制が不十分

取組の成果

観光ルートバス「メーグル」へのWi-Fi環境整備



- ・年間30万人以上の利用者
- ・名古屋市内の主な観光施設を周遊
- ・全車7台に設置
- ・車内で旅行先の情報入手が可能⇒利便性の向上

市内各所へのWi-Fiアクセスポイントの整備拡大



目標
1,000AP
以上

ポータルサイト(観光情報発信ツール)の製作

今、名古屋にいる人のための観光・飲食・買い物・イベントなど、旬な情報を発信

取組方法

解決主体：
名古屋市

調整対象：
名古屋市及び民間観光関連施設

開始時期：
平成27年7月25日

観光ルートバス「メーグル」、市内3つの観光案内所への整備を皮切りに、11月21日からは名古屋市営地下鉄85駅(上小田井、上飯田を除く全駅)でWi-Fi環境を提供

今後の方針：

○民設民営によるアクセスポイントの設置勧奨に取り組む

無料公衆無線LAN (Wi-Fi) 環境の整備に係る取組

概要

Wi-Fi環境の整備については従前より課題となっていた。アクセスポイントの整備は順次進めているところであるが、平成27年11月より訪日外国人旅行者が「いつでも」「どこでも」モバイル端末によるインターネット利用が可能になるよう、Wi-Fiルーターの無料レンタルサービスを開始した。

課題

市町村・地域：静岡市

時期：平成27年11月以前

- Wi-Fi環境については、アクセスポイントの整備は順次進めているが、市全域をカバーするまでには至っていない。
- 外国人旅行者は、観光地で撮影した写真をその場でSNSに掲載する、移動中でも接続する等、「いつでも」「どこでも」アクセスできる環境を求めている。

取組の成果



〔静岡市観光案内所〕

- 簡単な手順でレンタル
- 空港や郵送でも返却することが可能



※本来外国人旅行者が支払うべき費用を静岡市が負担

取組方法

解決主体：静岡市

調整対象：株式会社ビジョン

開始時期：平成27年11月1日

静岡市と株式会社ビジョンが業務提携し、静岡市を訪れた外国人に対してWi-Fiルーターを無料でレンタルする。



今後の方針：

- 現在観光案内所でのみ貸出を行っているため、貸出場所の増加に努める。
- 本事業を実施したことによる効果測定については精査・検討していく。

旅館内におけるWi-Fi整備環境に係る取組

概要

下呂温泉旅館協同組合が登録旅館宿泊者に対するモバイルWi-Fiルーターのレンタルサービスを始めたことで、居室内や温泉街散策におけるWi-Fi環境の整備を実証実験。一部旅館では、全館無線LAN配備するなどの取り組みが見られた。

課題

市町村・地域：下呂市、下呂温泉地域

時期：平成26年以前

○ホテルの居室内にWi-Fi環境がほしいというニーズが88%ある。

○ところが、下呂温泉のWi-Fi整備状況はほとんどがロビー周辺のみでWi-Fi難民がロビーに集まる

○全館無線LAN化には多額のイニシャルコストとランニングコストがかかる。

○旅館の経営者にも、Wi-Fi整備メリットがわかりづらく、設備投資につながりにくい。

取組の成果

旅館でのWi-Fi環境を整備

○旅館組合⇒旅館
リーズナブルな料金で貸し出すことで、イニシャルコストやランニングコストを抑えながら必要な時だけ必要な数を準備することができる。

○旅館⇒宿泊者
チェックイン時に無料で貸し出し、チェックアウト時に返却とすることで手間や返却忘れを防ぐことができる。



○コンスタントな利用あり(月平均で約50回)
○当初加盟旅館18旅館⇒現在は16旅館へ。
多くの利用があった2旅館については、本事業によりWi-Fi整備の必要性を感じたことで、自社で全館無線LANを整備。

取組方法

解決主体：下呂温泉旅館協同組合

調整対象：下呂温泉の旅館・ホテル

開始時期：

平成26年10月～試行実施
平成27年10月～継続実施



※すぐに使えるようにオールインワンパッケージで旅館に貸し出し

今後の方針：

○さらなる加盟旅館の増加と、利用者増を図る。

旅館における外国人の受入に係る取組

概要

名古屋市内をはじめとした都心部のホテルの客室稼働率が高く推移し、予約が取りにくい事態が出ている一方で、旅館においてインバウンド受入に消極的な施設も多く、受入意識の向上を図るためにセミナーを開催。

課題

市町村・地域：昇龍道エリア全般

時期：平成27年以前

○名古屋市内ホテルの客室稼働率は80～90%と高く推移。

○都心部のホテルでは予約が取りにくい事態も出始めている。

○一方、旅館においては、外国人の受入に消極的或いは踏み出せない施設も多く存在。

取組の成果

●旅館における外国人旅行客受入促進セミナー

○概要

積極的な対応により成功している旅館の先行事例と、宿泊数で最大となっている中国旅行客の受入・対応に関する講座を設けたセミナーを開催。

○講師

- ・黒川温泉 旅館わかば 志賀 希 氏
- ・(株)エム・オー・シー・ホールディングス 三宅 美智子 氏



取組方法

解決主体：中部運輸局、昇龍道プロジェクト推進協議会

調整対象：各旅館、日本旅館協会中部支部、自治体等

開始時期：
平成28年1月13日(セミナー実施)

「昇龍道プロジェクト」の受入環境整備分科会として開催するとともに、セミナー終了後に旅館と、旅館に設備等を提供する企業とのビジネス交流会を実施し、受入意識の向上及び昇龍道プロジェクトを促進。

※調査事業を活用した旅館の受入意識に関するアンケート調査も別途実施中。

今後の方針：

○セミナー及びアンケート調査結果を踏まえた分析及びさらなる受入施設の拡大を図る。

中部国際空港の観光案内所に係る取組

概要

中部国際空港には、訪日外国人のニーズが高いトラベルデスク機能（周遊チケット、JR切符、ホテル予約等）が未設置。空港内アクセスプラザの鉄道窓口ではクレジットカードが利用できなかった。
 中部国際空港(株)と(株)JTB中部は、昇龍道プロジェクトを推進すべく、旅行会社の営業所と観光案内所を一体的に運営する「Central Japan Travel Center」を開設。

課題

市町村・地域：中部国際空港
 時期：平成27年9月以前

[既存の案内所及び鉄道窓口]

- 観光案内所
 - ・外国人への観光案内
 - ・昇龍道等のPR
 - ⇒ ツアー商品やJR切符が購入できない
- 鉄道窓口
 - ・名古屋鉄道切符(現金購入のみ)
 - ⇒ クレジットカードが利用できない

取組の成果

- 旅客ターミナルビル2F到着ロビーに「Central Japan Travel Center」を開設
- ・JNTO認定カテゴリー3観光案内所（英・中・韓対応、他の言語は端末による対応）
 - ・鉄道・バスなどのアクセスチケットの販売
 - ・旅客販売総合システム(MARS)を用いたJR券の販売
 - ・訪日外国人向けツアー・宿泊施設の予約・販売



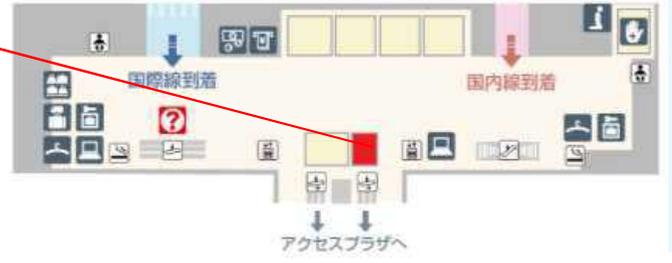
取組方法

解決主体：
 中部国際空港(株)、(株)JTB中部、中部国際空港観光案内実施協議会

調整対象：
 中部国際空港、旅行会社、鉄道会社

開始時期：平成27年10月20日
 (JR券販売は11月から)

クレジットカード対応がされたことにより利便性が大幅に向上



今後の方針：

- VJ地方連携事業等による積極的なPRの実施
- 取り扱う商品の増加、案内の充実及び販売体制の強化に向けた検討

クルーズ船の受入環境の改善に係る取組

概要

清水港では外航クルーズ船の寄港増及び大型化に伴い課題が発生。通訳の確保については、静岡市国際交流協会の支援により、通訳の確保が可能となり、外国人乗客への対応が改善された。物流と人流の導線の分離などについては、必要なサイン・仮設物を検討・設置し、より安全な導線の分離が可能となった。

課題

市町村・地域：清水港

時期：平成27年4月以前

- ・クルーズ船の寄港増及び大型化に伴い外国人乗客が増加。
- ・ふ頭内での観光案内や物販の際、通訳が不足、外国人乗客への対応が十分ではなかった。
- ・ふ頭内のバス・タクシー、隣接する岸壁やふ頭周辺の臨港道路等の物流と、乗客や一般見学者等の人流について、導線の分離が十分ではなかった。

取組の成果



取組方法

解決主体：
清水港客船誘致委員会

調整対象：
静岡市国際交流協会、中部地方整備局

開始時期：平成27年10月

静岡市国際交流協会の支援により通訳を確保。観光案内や物販の際、外国人乗客への対応が改善された。

中部地方整備局と清水港客船誘致委員会にて、隣接する岸壁やふ頭周辺の臨港道路等の物流と、乗客や一般見学者等の人流について、安全かつ円滑な受け入れや導線の分離を検討した。検討結果に基づき、導線の分離や誘導を行うために必要なサイン・仮設物を設置し、より安全な導線の分離が可能となった。

今後の方針：

- サインや仮設物の設置については、検証を行い必要に応じて修正・追加を行っていく。

地方ブロック別連絡会の取組状況

平成28年2月29日

国土交通省観光庁

訪日外国人旅行者数2000万人の受入に向けた地方ブロック別連絡会

設置の背景

- 昨年の訪日外国人旅行者数は、**過去最高の約1,341万人**（対前年比**29.4%増**）となり、順調に増加。
- 一方、かつてないペースで訪日外国人旅行者数が伸びていく中、**訪日外国人2000万人を万全に受け入れる体制を充実させることが必要。**



各ブロックの地方運輸局、地方整備局、地方航空局や都道府県、関係事業者等を構成員とする「**訪日外国人旅行者数2000万人の受入に向けた地方ブロック別連絡会**」を設置・開催し、訪日外国人を受け入れる上での**現状と課題をしっかりと把握し、必要な手立てを迅速に講じる。**

訪日外国人旅行者数2000万人の受入に向けた地方ブロック別連絡会

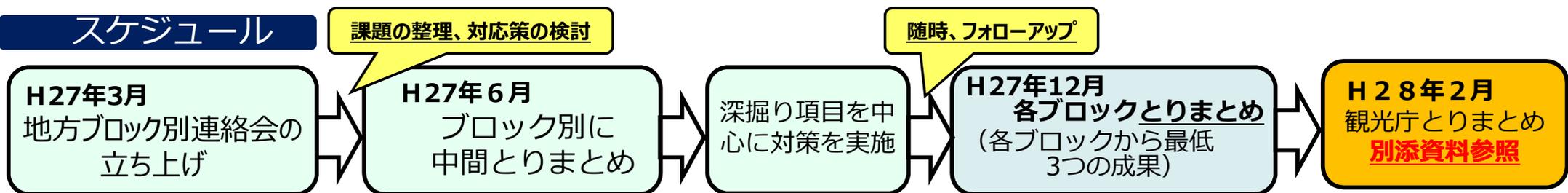
構成員例

地方運輸局、地方整備局、地方航空局、都道府県・政令市、
関係事業者・団体（交通、旅行、宿泊等）、日本観光振興協会（各支部） 等

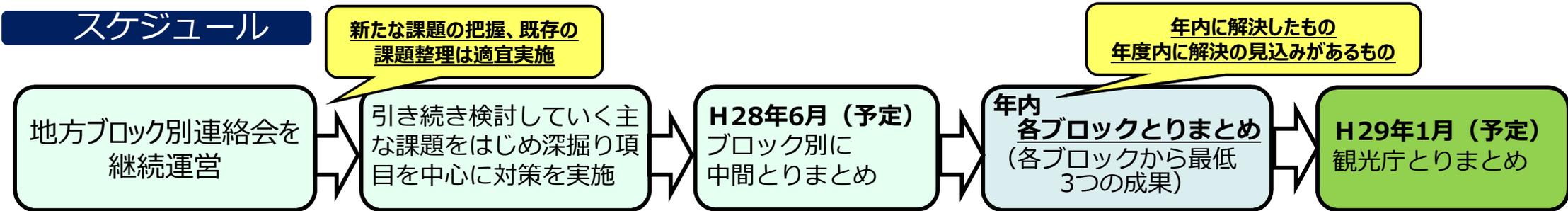
課題例

- ・ 空港・港のC I Q体制の整備
 - ・ 観光バス駐車スペースの確保
 - ・ 観光案内所、道の駅、みなとオアシス等の観光案内機能の向上
 - ・ 空港容量、貸切バス、宿泊施設等の供給の確保
 - ・ 無料Wi-Fi環境、多言語案内表示の整備
- 等

スケジュール



今後の進め方



※連絡会や連絡会の下に設置されるWGの設置・運営（構成員の見直し含む）については各ブロックにおける実情を勘案し、適切かつ柔軟に行うものとする。また、必要に応じて本省による支援を行う。

引き続き検討していく主な課題

	ブロック	課題の主な内容	解決の主体
観光産業	北海道	イレギュラー運航発生時の宿泊施設確保	運輸局、千歳市、空港事務所
		外国人旅行者へのマナー周知	運輸局、観光振興機構、自治体
		二セコ地区の深夜等の案内	自治体（二セコ・倶知安町）
	関東	都心部へ集中している宿泊需要の地方への分散	関東観光広域連携キャンペーン事業推進協議会（運輸局、自治体、鉄道事業者等）、JATA
	北陸信越	宿泊施設の確保	自治体等、関係団体
	中部	通訳案内士不足	高山市、飛騨市、下呂市、白川村、観光事業者等
		宿泊施設等の受入環境整備	宿泊施設、観光施設、飲食店、交通事業者、自治体、運輸局、整備局等
	近畿	宿泊施設の確保	運輸局、自治体、関西広域連合、関西経済連合会等
	中国	通訳ガイドの不足	鳥取県、島根県、運輸局
		ムスリム旅行者の受入環境の促進	自治体等
九州	宿泊施設の確保	運輸局、宿泊事業者等	

引き続き検討していく主な課題

ブロック	課題の主な内容	解決の主体
北海道	新千歳空港国際線スポット不足	東京航空局、北海道開発局
	新千歳空港発着枠の拡大	東京航空局、北海道庁
	グランドハンドリング体制の充実	東京航空局、北海道庁、地上支援業務受託者
	ターミナルビル施設の機能向上	東京航空局、道内各空港ビル
	新千歳空港輻輳を生じる走行動線の円滑化	東京航空局、北海道開発局
東北	東北地域各空港への海外直行便の新設、既存路線の増設	自治体、経済団体
	大型クルーズ船の寄港の増加を目指した受入環境整備	整備局、自治体、運輸局、東北経済連合会
関東	首都圏空港の機能強化	国土交通省航空局、東京航空局
	横浜港の受入環境整備	整備局、港湾管理者
中部	富士山静岡空港ターミナル混雑解消	静岡県、関係官署、富士山静岡空港（株）、観光事業者、自治体等
	中部国際空港における受入環境整備	中部国際空港、関係官署、航空会社等
	クルーズ船寄港増、大型化に対応した受入環境整備	運輸局、整備局、自治体、観光関連団体等
中国	広島港のC I Q体制の充実	広島県、整備局、運輸局
九州	クルーズ船の大型化に伴う岸壁スペック不足、貨物船用岸壁における貨物船とクルーズ船の調整	整備局、港湾管理者
	クルーズ船発着港のバス駐車スペースの確保	整備局、港湾管理者
	クルーズ船の寄港増、大型化に伴う受入環境整備及び観光バスの増加による交通渋滞緩和	自治体、民間事業者

引き続き検討していく主な課題

二次交通

ブロック	課題の主な内容	解決の主体
北海道	観光客にも使いやすい公共交通手段の確保・整備	運輸局、北海道、観光振興機構、JR北海道、バス協会、後志地区ハイヤー協会、自治体
	バスの運転手確保	運輸局
	イレギュラー運航発生時の二次交通対応	運輸局、空港事務所、ハイヤー協会
	バスの周遊パスの導入	運輸局、バス協会
	バスの運行状況システム（バスロケ）、検索システムの導入	運輸局、北海道、バス協会
	バス駐車場の確保	札幌市、バス協会
	レンタカーの安全運転啓発	運輸局、北海道
北陸信越	貸切バスの確保	自治体、関係団体
東北	鉄道や高速バス、レンタカー等による東北の周遊促進	運輸局、関係事業者
関東	舟運の活性化、新たな魅力発信	秋葉原・天王洲・羽田空港舟運プロジェクト準備会
	都内観光地における貸切バスの路上駐車等により交通渋滞等が発生しているためその緩和	運輸局、整備局、東京都、警視庁、関係行政機関等
	首都圏空港のアクセス利便性向上	国土交通省航空局、東京航空局、運輸局、自治体、交通事業者、空港ビル会社、空港会社等
中部	ゲートウェイとなる空港からの二次交通対策	交通事業者、運輸局
	都市部や観光地の貸切バス駐車場対策	自治体、バス事業者等
近畿	移動の円滑化を目指した周遊パスの展開	関西経済連合会、「関西ワンパスWG」
	観光バスの誘導員配置の継続、観光バス乗降スペースの増設（多言語案内板の設置含む）、駐車場の整備、空車管理システムの構築	運輸局、大阪市、大阪府警、「観光バスに係る対策会議」
中国	バス駐車場の確保	広島市、中国バス協会、運輸局
四国	広域観光周遊ルートを活用した交通アクセスの改善	自治体、交通事業者等
九州	公共交通機関、道路における多言語対応の強化	運輸局、整備局、自治体、交通事業者等
	公共交通機関における無料公衆無線LAN環境（Wi-Fi）の整備	交通事業者、自治体等
	インフラ・サービスの連携による交通ネットワーク強化	自治体、交通事業者等
	レンタカー利用環境の改善	運輸局、レンタカー会社等

引き続き検討していく主な課題

観光地域づくり

ブロック	課題の主な内容	解決の主体
北海道	大型荷物の宅配輸送サービスを活用した手ぶら観光推進	運輸局、J R北海道
	Wi-Fi環境の整備	運輸局、北海道、観光振興機構、ハイヤー協会、自治体
	新千歳空港観光案内所の整備	北海道、観光振興機構
	観光案内所の充実	運輸局、自治体、各地域
	拠点における多言語対応	J R北海道
	災害時対応及び傷病等緊急時対応	運輸局、北海道、観光振興機構、自治体、北海道山岳遭難防止対策協議会
	土産品の検疫と免税店の拡大	運輸局
東北	広域観光周遊ルート形成に合わせた受入環境整備	東北観光推進機構等
	無料公衆無線LANの環境整備	自治体等
	多言語対応の強化	自治体等
関東	ターミナル駅における多言語案内表示	運輸局、鉄道各社
	多言語による医療機関での受診	運輸局、自治体
北陸信越	文化施設等における多言語化	自治体等
近畿	観光拠点（観光交流センター）の整備	小浜市
	観光拠点（外国人観光客向けサービス提供施設）の整備	奈良県
中国	無料公衆無線LAN環境の環境整備	自治体、運輸局等
四国	無料公衆無線LAN環境の環境整備	自治体、関係事業者等
	多言語表記（公共交通機関、観光情報サイト、観光地、観光施設等）	自治体、関係事業者等
	免税店の拡大	運輸局、整備局、関係事業者等
九州	観光地や観光施設における多言語対応の強化	自治体、関係事業者等
沖縄	スーツケースやお土産品等の手荷物の配送及び預かり機能強化	宅配業者等

「次の時代」に向けた質の高い観光立国を推進するためには、外国人受入環境整備とホテル・旅館等をはじめとする観光産業の高度化・生産性向上が必要。

具体的な取組み

「**明日の日本を支える観光ビジョン構想会議**」で議論された受入環境整備の課題

国交省の「**地方ブロック別連絡会**」において整理した地域における受入環境整備の課題

平成28年度予算で課題解決し、大きく前進させる。

二次交通対策

- デジタルサイネージの設置
- 多言語バスロケーションシステムの設置
- エレベーター・スロープ等の設置
- 全国共通ICカードの導入



地方での消費拡大に向けた環境整備

- 免税取引情報の整備
- 観光案内所の機能向上
- 通訳ガイドの活用促進
- 旅行者のケガ・病気等への対応能力の向上



宿泊施設のインバウンド対応支援

- Wi-Fi環境整備
- トイレ洋式化
- 多言語対応



空室情報提供の強化

- 観光案内所での空室情報集約・提供



ICTを活用した生産性向上支援

- タブレット端末の活用
- 厨房のICT化



訪日外国人旅行者数2000万人の受入に向けた中部ブロック連絡会構成員

分類	組織名	
地方運輸局	中部運輸局	
地方整備局	中部地方整備局	
地方航空局	大阪航空局	
都道府県、政令市	愛知県	観光局
	静岡県	文化・観光部
	岐阜県	観光国際局
	三重県	観光局
	福井県	観光営業部
	名古屋市	市民経済局
	静岡市	観光交流文化局
	浜松市	産業部観光・ブランド振興担当
日本観光振興協会	(公社)日本観光振興協会	中部支部
		関東支部
		関西支部
広域観光団体	中部広域観光推進協議会	
空港管理者	中部国際空港(株)	
港湾管理者	名古屋港管理組合	
	四日市港管理組合	
交通事業者団体(航空)	名古屋エアラインズアソシエーション	
交通事業者団体(鉄道)	中部鉄道協会	
鉄道事業者	東海旅客鉄道(株)	営業本部
交通事業者団体(バス)	中部バス協会	
旅行事業者団体	(一社)日本旅行業協会	中部支部
	(一社)全国旅行業協会	中部地方支部長連絡会
宿泊事業者団体	(一社)日本ホテル協会	中部支部
		神静山梨支部
	(一社)全日本シティホテル連盟	中部支部
	(一社)日本旅館協会	中部支部連合会
クルーズ船誘致団体	名古屋港外航クルーズ船誘致促進会議	
	清水港客船誘致委員会	
オブザーバー	日本政府観光局	