

平成28年12月22日

中部運輸局交通政策部・観光部

定例記者懇談会発表

Japan.
Hands-Free
Travel

連絡先：中部運輸局 交通政策部 金子、鈴木
観光部 上井
TEL 052-952-8006

『SHORYUDO Hands-Free Travel』実証調査を実施

～手ぶら観光サービスのより一層の拡充と定着を目指して～

中部運輸局では、昇龍道を訪れる訪日外国人旅行者の受入環境整備の一環として、中部国際空港を利用する旅行者の移動負担の軽減を図るとともに、観光地におけるコインロッカーや二次交通における荷物置場の不足問題に対処するため、手ぶら観光サービスの拡充と定着に取り組んでいます。

本年2月19日から1ヶ月の間、名古屋市内の複数の商業店舗で購入した免税品を出国当日に中部国際空港で受け取ることができる「手ぶら観光サービスの拡充に向けた実証調査」（本年2月17日及び6月24日にプレス発表済み）を実施いたしました。

当該調査結果を踏まえ、今年度は更なる改善を施した地域・店舗・サービスを拡大した進化型の手ぶら観光サービス「SHORYUDO Hands-Free Travel」の実証調査を、中部国際空港利用促進協議会（構成メンバー：愛知県、岐阜県、三重県、名古屋市、名古屋商工会議所、中部経済連合会、中部国際空港株）と協働して、来年1月16日から2ヶ月間実施いたします。

本件実証調査の主な特色は以下のとおりです。

- スマートフォン等によりQRコードを取得し、専用端末にQRコードをかざすだけで自動的に配送伝票が発行され、中部国際空港から出国する際に買い回り商品、スーツケース等を一括して受け取ることができます。
- 前回の実証調査では名古屋市内6店舗のみでのサービス提供でしたが、今回の実証調査では名古屋、飛騨高山のホテル・店舗及び伊勢3駅併設の手荷物案内所からの配送を可能とすることにより、サービス提供地域・施設を大幅に拡充します。
- 前回の実証調査では荷物の受付締切が出発前々日でしたが、今回の実証調査ではこれを出発前日まで延長することにより、サービスを大幅に拡充します。

手ぶら観光サービスがさらに拡充し定着すれば、日本の優れた宅配運送サービスが諸外国に広く認識される中で訪日旅行の利便性が向上し、訪日外国人旅行者の満足度の更なる向上が期待できます。

「SHORYUDO Hands-Free Travel」実証調査の概要

1. 調査期間：平成29年1月16日（月）から平成29年3月15日（水）まで
注）3月15日（水）：訪日外国人旅行者の手ぶら観光サービス受付終了
3月16日（木）：訪日外国人旅行者の中部国際空港での荷物受取終了
2. 調査対象：
実証調査期間内に手ぶら観光サービスを利用し、平成28年3月16日（木）までに中部国際空港から出国する訪日外国人旅行者
3. 調査実施者：
 - 企画・設計 国土交通省中部運輸局
 - システム全般 ヤマトシステム開発株式会社
 - 手荷物配送 ヤマト運輸株式会社
 - プロモート 中部国際空港利用促進協議会（株JTB 中部に委託）
 - 協力店舗 【名古屋市】 ビックカメラ名古屋駅西店、ドン・キホーテ名古屋栄店、タカシマヤサービスセンター
【飛騨高山】 渡辺酒造店、蒲酒造場、大坪酒造店、老田酒造店、川尻酒造場、仁木酒造、原田酒造場、平瀬酒造店、平田酒造場、船坂酒造店、天領酒造、高木酒造
 - 協力ホテル【名古屋市】 東急ホテル名古屋、名古屋観光ホテル、名古屋マリオットアソシア、ヒルトン名古屋、名鉄グランドホテル、名鉄ニューグランドホテル、ベストウェスタンホテル名古屋
【飛騨高山】 高山観光ホテル、高山グリーンホテル、ひだホテルプラザ、飛騨花里の湯 高山桜庵、宝生閣、本陣平野屋、旅館清龍、旅館むら山
 - 協力施設 【飛騨高山】 高山駅前手ぶら観光サービス
【伊勢・鳥羽】 伊勢市駅手荷物預かり所、宇治山田駅手荷物配送センター、鳥羽駅手荷物配送カウンター
 - 協力会社 中部国際空港株式会社

4. 調査で使用するロゴマークとQRカードデザイン：



Japan.
Hands-Free
Travel



5. プロモーション：

- (1) 中国、台湾、香港、英語圏を主なターゲットとして以下の施策を展開
 - ① ターゲットと連動したホームページ開設（昇龍道プロジェクト多言語サイト内）
 - ② 百度を使用したリスティング広告
 - ③ Facebook を使用したリンク広告
 - ④ JTB 訪日外国人専用宿泊予約サイト「JAPANiCAN」を使用した対象エリア宿泊予約者への情報発信
- (2) 以下の施設においてポスター掲出とリーフレット配布
 - ① 中部国際空港2階到着ロビー（Tourist Information & Service）
 - ② 名古屋市内観光案内所（名古屋駅、金山駅、栄オアシス21）
 - ③ サービス提供ホテル・店舗 等

6. 実証調査のサービスデザイン：別紙参照

背景(国による手ぶら観光の促進)

訪日外国人旅行者等が鉄道等で大きな荷物を持ち運ぶ不便を解消するため、荷物を空港・駅・商業施設等で一時預かりし、また、空港・駅・ホテル等へ配送する等の「手ぶら観光」を促進。



個別の課題

訪日外国人旅行者から見た課題

- 1) ロッカーや車内荷物置き場が不足
- 2) 配送伝票記入等の手続きが煩雑、言葉の壁
- 3) 確実に荷物が受け取れるのか不安

小売店から見た課題

- 1) もっと買い回りをしてもらいたい
- 2) モノ・コト消費醸成のため旅行者を身軽に
- 3) 配送手続きが煩雑、言葉の壁

- 中部独自の手ぶら観光モデルの構築
- 地域のショッピング振興の促進
- セントレアを起終点とする受入環境の整備

具体的取り組み

セントレアを起終点としたルートで、手ぶら観光の実証調査を行う

QRコードの利用による配送手続きを簡便化

- QRコードの発行 → スマホアプリやカード発行システムの開発
- QRコードの利用 → 配送伝票の印刷システムの開発

訪日外国人旅行者の荷物を想定し、実験参加企業と調整

- 電化製品、大型商品 → 名駅、栄の小売店
- 割れ物、重い物 → 飛驒の酒
- 医薬品、化粧品等 → 買い回った物を持ち込むホテル

サービスを実現し、継続するための運送効率化等の検討

- 名寄せリスク調整によるリードタイムの短縮 → 運送会社の配送オペレーション改修
- 新たなサービス導入に伴う運送効率化 → リムジンバスによる貨客混載

サービスについて訪日外国人旅行者にPR

- 到着後のみならず出国前にもPR → 多言語HPの開設、宿泊予約サイトとの連携等

参加企業等関係者

- 企画・設計) 中部運輸局
- 配送業務) ヤマト運輸(株)
- システム) ヤマトシステム開発(株)
- ホテル等) 名古屋市名駅・栄地区7ホテル
高山市内8ホテル・旅館
- 商業施設) ビックカメラ名古屋駅西店
ドンキ・ホーテ名古屋栄店
飛驒酒造組合傘下12蔵元
- プロモート) 中部国際空港利用促進協議会
〔委託先: JTB中部(株)〕

「SHORYUDO Hands-Free Travel」のサービスデザイン

1. セントレアから宿泊先(愛知・岐阜・三重)に、手荷物を当日配送



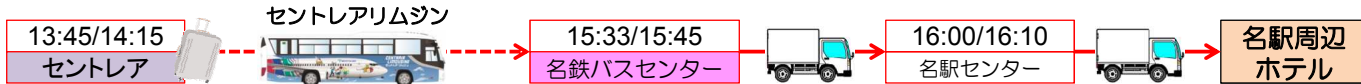
セントレア → 愛知・三重・岐阜県内のホテル (既存サービス)



セントレア → 名古屋駅周辺のホテルは、試験的に受付時間を延長

※セントレアリムジンの荷物スペースの活用により貨客混載

実験期間: H28.11.1~H29.2.28(120日)



2. 観光地で買った手土産は、翌日以降セントレアでまとめて受け取り

伊勢・高山・栄地区・名古屋駅周辺 → セントレア

※「名寄せ作業」の効率化によりリードタイムを短縮

実験期間: H29.1.16~H29.3.15(59日間)

※「QRコードによる配送伝票発行システム」を活用

