

令和4年度訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（実証事業）

**「観光DX推進による訪日外国人の回遊性と  
消費額の向上に向けた実証事業」**

**事業報告書 概要版**

令和5年2月

国土交通省 北陸信越運輸局

# 目次

- 序. 事業概要等
- 1. プラットフォームの構築
- 2. 多言語案内の整備
- 3. 域内回遊の促進
- 4. モニターツアーの実施
- 5. まとめ

# 序. 事業概要等

## 地域課題の認識と本事業の目的

### 地域課題

訪日旅行者等の観光ニーズの理解について	訪日外国人の 主目的となる「スキーリゾート」以外に、地域特性を活かしたニーズの掘り起こしを行い、新たな消費を形成する必要がある
回遊のための多言語案内	訪日外国人が市内の様々な観光情報を効率的に収集でき、興味を持った外国人が観光スポットなどへ回遊するための整備の必要がある
市内の移動手段の整備	訪日外国人が宿泊施設内で完結せず、市内の様々な店舗や観光スポットを移動できるための手段（二次交通）を整備し観光消費額を上げる必要がある

### 本事業での打ち手

観光 DX のためのデータの収集	訪日外国人を含む宿泊客の統計データ（予約日、属性、発地など）、とキャッシュレス決済統計データ、その他のデータを収集できるよう整備し、ニーズなどの分析に対応する
多言語案内の整備	市内の案内板にQR コードなどを設置し、QR コードから多言語化 WEB ページを閲覧できるように整備し、市内の回遊を促し、観光消費額向上につなげる
ICT の活用	市内の移動手段となるタクシーの予約システムの構築を行い、多言語でも予約ができるようにすることで、市内の回遊を促し観光消費額向上につなげる

アフターコロナを見据えて、デジタル技術及びデータを活用した～観光DXの基盤づくり（プラットフォーム作成など）を行い、それらのデータを分析・活用することで、効果的な観光施策を立案するとともに、ICTを活用した多言語案内やオンデマンドタクシーなどの導入など、これらの取り組みが地域の回遊性と消費額の向上に繋がるかを検証する。

# 序. 事業概要等

## 本事業の全体像

これまでの観光

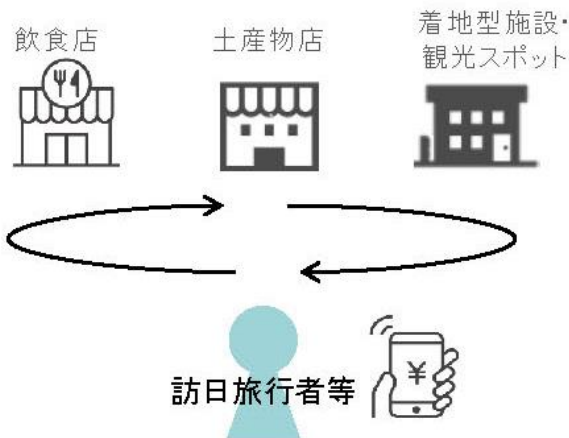


- 妙高市を訪れた訪日旅行者等が市内での観光の動きがどのように行動されているかが不明だった
- 市内他観光施設や地元飲食店などへの送客施策を構築できれば観光消費額を伸ばせる可能性がある

本事業による整備



新たな訪日旅行者等の訪問先の創出



プラットフォーム



• 訪日旅行者等の属性や、キャッシュレス統計情報を収集し、観光戦略の勝ち筋を見出す情報源としてデータを蓄積

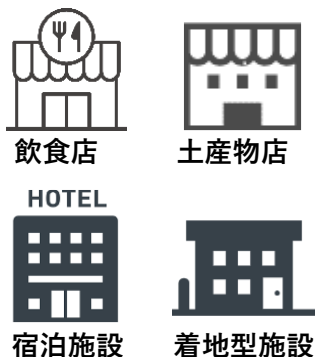
• 訪日旅行者等が、実際にどのような動きで妙高市内の観光コンテンツを回遊してもらえるかをモニターツアーにて検証する

# 1. プラットフォームの構築

## (1) 観光DXの基盤づくり

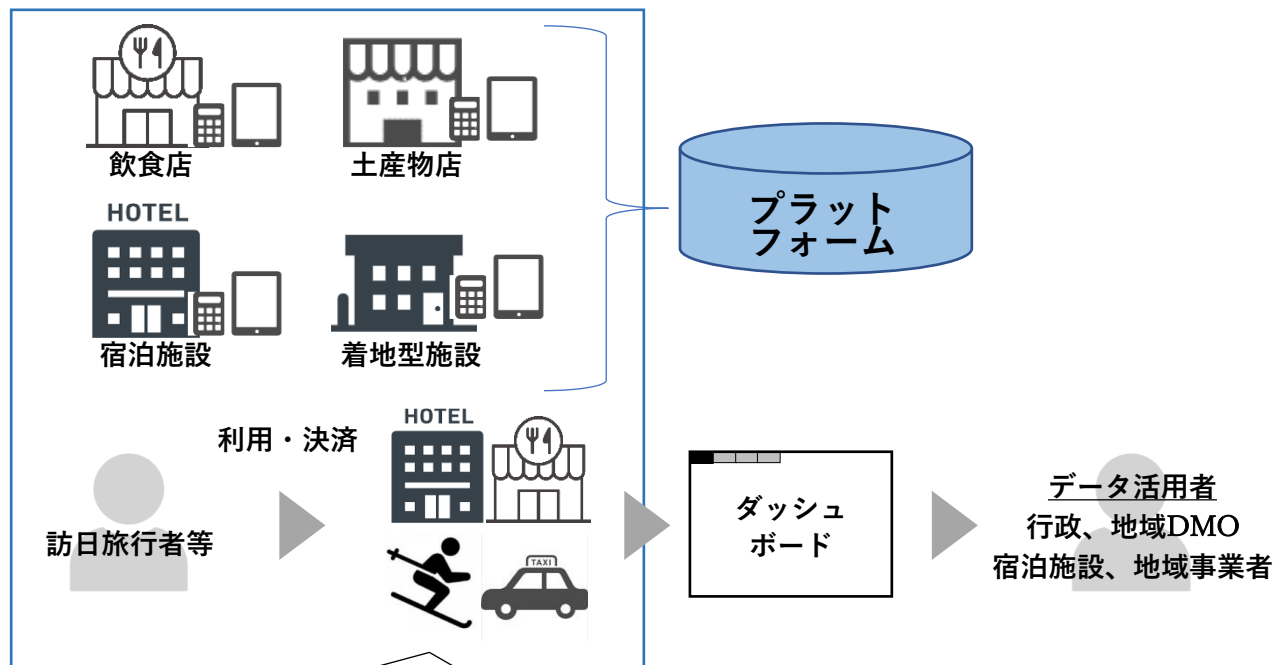
### ➤ 構築する仕組みの概要

これまでの観光



域内で収集された決済情報を統合することが出来ておらず、訪日旅行者等の行動分析が出来ない状況

本事業による整備イメージ



- ・決済端末を域内の店舗に導入し、域内の決済情報・統計データ・その他ビックデータを収集
- ・定期的にデータ収集し、プラットフォームにてデータを統合し、ダッシュボードで域内における消費動向の取得データを切り替えながら見える化し、訪日旅行者等の分析・活用が可能

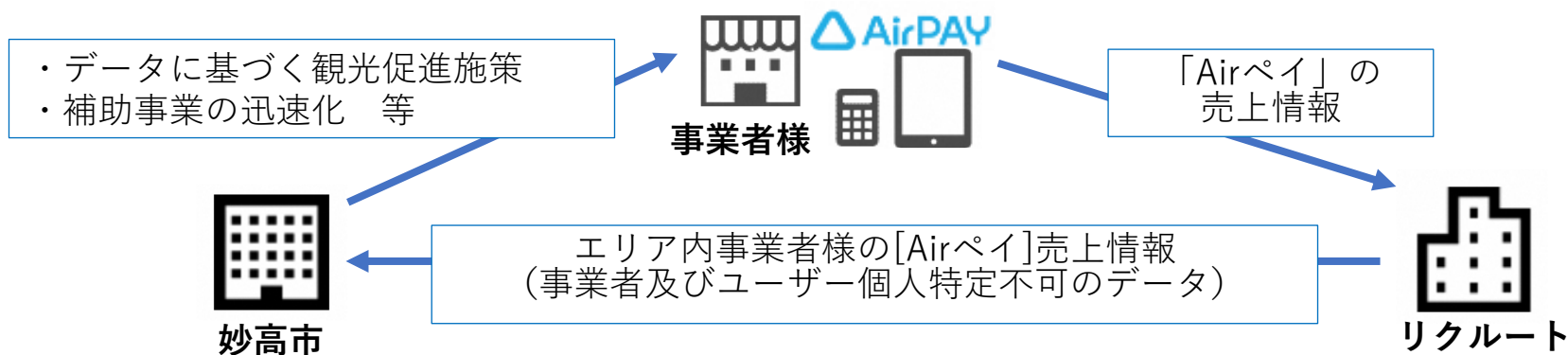
# 1. プラットフォームの構築

## (2) キャッシュレス基盤の導入

妙高市と包括連携協定を締結し、地域観光の活性化に向けて様々な事業を共同で進めていくこととなっている（株）リクルートが提供する決済サービス「Airペイ」を活用し、地域の観光消費額を把握できる仕組みづくりを推進する。

具体的には、「Airペイ」の売上情報を「個人特定不可」、「個店舗特定不可」の形で統計化し、（株）リクルートが妙高市に提供し、妙高市はエリア内事業者の売上統計情報を一元把握・分析することが可能となる。

これまで地域事業者の売上動向を一元的に把握することが難しく、結果的に支援の遅れや申請手続きの煩雑化を招いていたが、妙高市がデータに基づく売上統計情報を一元的に把握・分析することで、地域の観光事業の活性化やサポートに繋がる有効な施策をスピーディーに実施できる基盤が整うことが期待される。



# 1. プラットフォームの構築

## (3) ダッシュボードの掲載情報等

利用実績を個人が特定できない状態にした上で統計情報として表示し、サマリー、宿泊データ、体験データ、口コミ等を切り替えながらデータを取得することが可能なダッシュボードを作成した。



※ダッシュボードのデザイン・レイアウト及び表示されている数値は、現時点では掲載イメージ

# 1. プラットフォームの構築

---

## (4) 期待される今後の展開

決済サービスの導入促進によるキャッシュレス受入基盤の整備、ダッシュボードを活用したプラットフォームの構築により、地域事業者等が商品仕入れ時にデータを参考にしたり、できる限りロスが少ないように仕入れを調整しやすくなることが期待される。

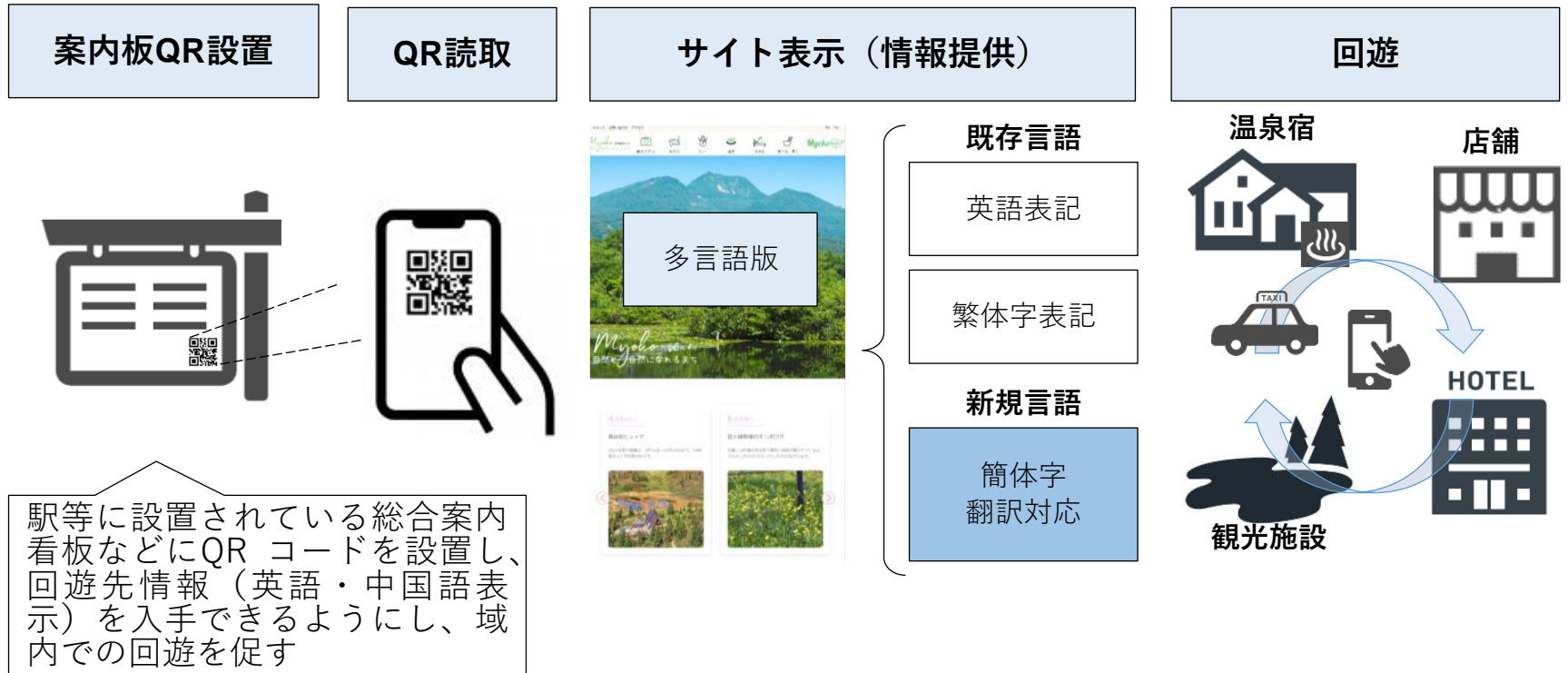
また、アルバイト等の人員調達に際しても各種データを活用することが想定され、各事業者が事業効率の向上を目指し、消費額の向上に向けた取組が推進することが考えられる。



## 2. 多言語案内の整備

### (1) QRコード付き多言語案内の整備

#### ➤ 多言語案内による回遊促進のイメージ



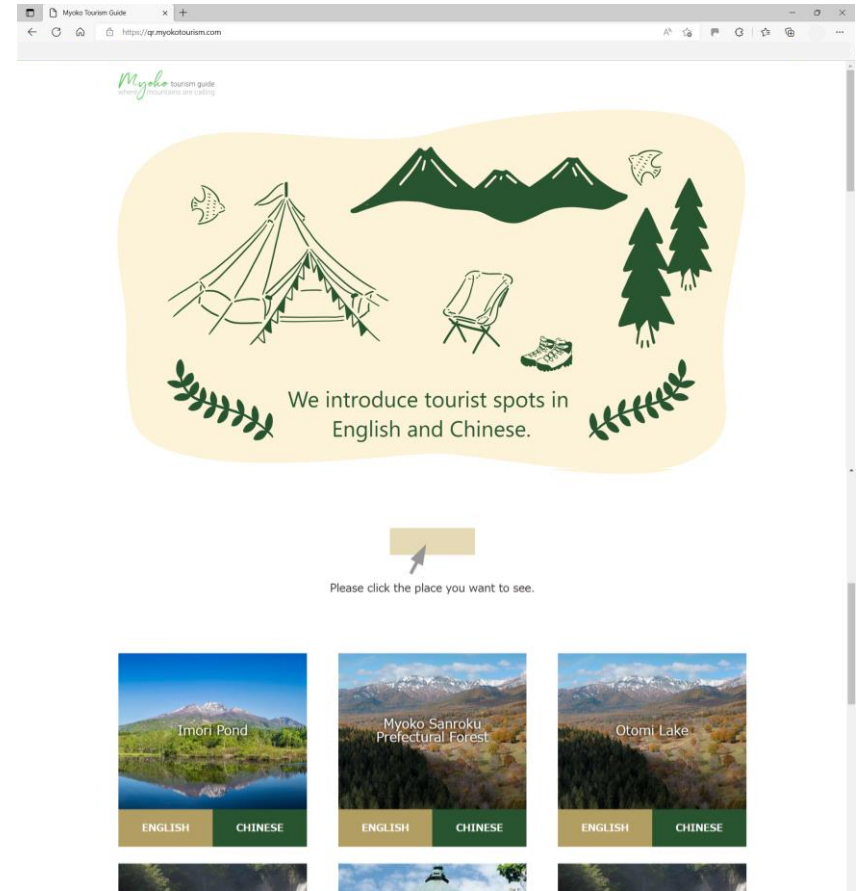
## 2. 多言語案内の整備

### (2) 多言語コンテンツの制作

QRコードを読み取り表示する多言語サイト（英語・中国語）を制作した。案内施設等は以下の通り。

- ・ いもり池
- ・ 妙高山麓県民の森
- ・ 苗名滝
- ・ 乙見湖・夢見平遊歩道
- ・ 斐太歴史の里
- ・ 岡倉天心六角堂
- ・ 露天風呂「黄金の湯」
- ・ 妙高山
- ・ 火打山
- ・ 笹ヶ峰牧場

Web版トップページ



## 2. 多言語案内の整備

### (3) 案内板へのQRコード設置

案内板へのQRコード設置は既存案内板盤面の空いたスペースに設置予定だが、降雪等による天候不順の影響により、既存案内板へのQRコードへの貼付は今後実施予定としている。

そのため、先行してビジターセンター内に多言語案内WebサイトやQRタクシー予約システムを案内するQRコード案内板を設置している。



## 2. 多言語案内の整備

---

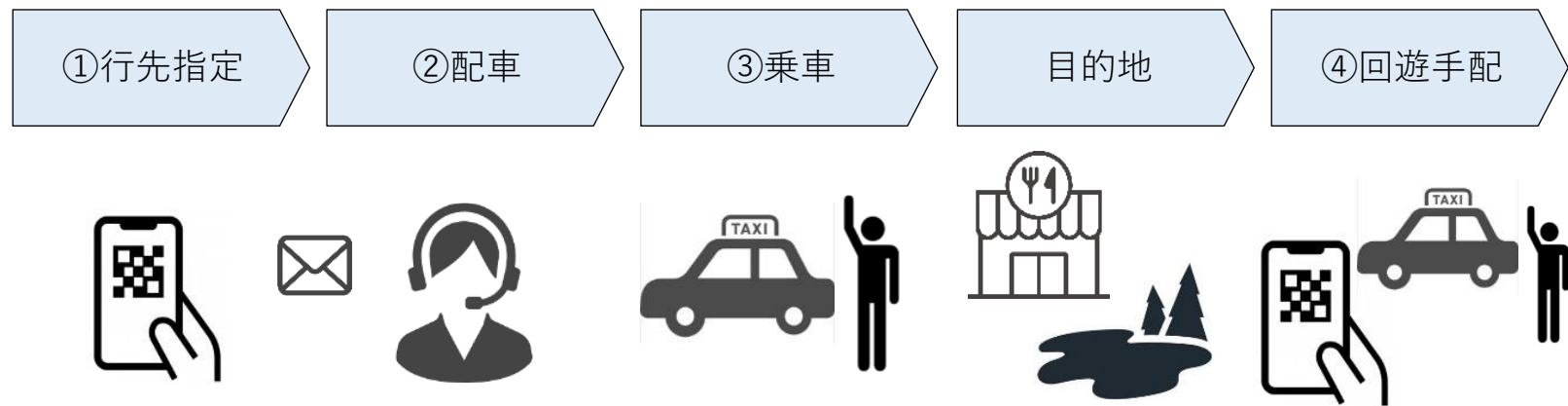
### (4) 多言語案内の整備による効果

文化遺産や観光案内に関する情報を掲載した多言語化Webページ（英語及び中国語表記）を閲覧できるよう整備し、既存の案内板等にQRコードを設置することで、外国人旅行者の域内回遊を促進し、消費額の向上を図るための環境整備が実現した。

# 3. 域内回遊の促進

## (1) QRタクシー予約システムの導入

### ➤ 予約システムの全体像



- ①行先指定：訪日旅行者等がタクシーを配車する場合、宿泊施設などにQRコードを設置し、そこからメールで手配できるように準備する。その際、利用客は乗車区間、時間を指定する。また、任意で国籍、滞在期間等のアンケートに回答いただく。
- ②配車：依頼者（利用客）に対して、タクシー会社が配車する。国籍情報が入力されていれば配車時に言語対応できるドライバーを手配する。
- ③乗車：ホテル車寄せ等で迎車に来たタクシーに乗車してもらう。ドライバーは事前に連絡された言語に対応できるよう、ポケトーク（AI通訳機）等を準備して迎車する。依頼に従って飲食店や観光施設への送迎を実施する。
- ④回遊手配：域内の飲食店などに設置されたQRコードから、「行き」同様に手配し、次の目的地に移動することで回遊を促す。

# 3. 域内回遊の促進

## (2) QRタクシー予約システムの構築

### ➤ 利用者用予約Webサイトの構築

QRタクシー予約システムを利用する際に、タクシー会社へ手配を申し込むための予約サイトを構築した。予約サイトでは英語もしくは日本語での申し込みを可能とし、トップページには観光情報を掲載したWebサイトへのリンクも掲載している。

#### トップページ



#### 予約フォーム（日本語版）





# 3. 域内回遊の促進

## (3) 配車手配の案内設置

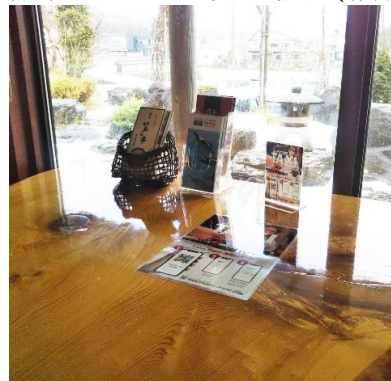
### ➤ 案内板の作成及び各施設での掲示

観光客等に配車手配を誘導、促進するための案内板を作成し、市内各施設へポスター及びPOPを設置し、QRタクシー予約システムの利用促進を図っている。

案内板の板面



設置された案内板（宿泊施設、飲食施設、店舗等）





# 3. 域内回遊の促進

## (4) 配車手配等の実績

後述するモニターツアー時の利用以降にも予約申し込みが入り、2月2日には実際に利用されている（2名1台）。キャンセル扱いにはなったものの1月28日にも英語での予約申し込み（4名1台）があり、いずれもロッテアライリゾートアライ棟が発地となっている。

管理メニュー画面(予約一覧)

本事業後においても、「いつ、どこに行って、何時にホテルに戻ったか」等のデータが蓄積していくことで、施策立案の検討等において、継続的なデータの活用・分析に資することが期待される。

The screenshot shows a web browser window with the URL myoko-cab.com/ctrl/reserve/. The page title is "myoko-cab.com 管理メニュー【管理者】 [公開サイトを表示]". The main content area is titled "予約情報一覧" (Reservation Information List) and includes a search bar with filters for "発地" (Origin), "目的地" (Destination), "言語" (Language), "申込日" (Application Date), "予約日" (Reservation Date), and "予約状態" (Reservation Status). Below the search bar, it indicates "表示件数: 13" (Number of items displayed: 13). The table below lists the reservation details.

予約NO	言語	受付日時	配車希望日時	メール送信	発地	目的地	メールアドレス	人数	台数	ナンバー	到着予定日時	予約会社	メモ	状態
E2302-0001	英	23-02-02 15:01	23-02-02 18:00	23-02-02 15:11	ロッテアライリゾートアライ棟	寿し房		2	1		23-02-02 18:00	IM		タクシー会社受付
E2301-0011	英	23-01-28 21:22	23-01-28 22:30	23-01-28 21:26	ロッテアライリゾートロッジ棟	Bakery&Table AKAKURA KANKO HOTEL (パーカリー&テーブル)		4						キャンセル
E2301-0010	英	23-01-28 16:56	23-01-28 20:30	23-01-28 17:10 23-01-28 19:57	ロッテアライリゾートロッジ棟	Bakery&Table AKAKURA KANKO HOTEL (パーカリー&テーブル)		4	1		23-01-28 20:30	IM		キャンセル
E2301-0009	日	23-01-18 10:55	23-01-18 13:30	23-01-18 11:11	水見寺ときと寿司 らい道の駅	上越妙高駅		6	2		23-01-18 00:00	IM		タクシー会社受付
E2301-0008	日	23-01-18 10:27	23-01-18 11:45	23-01-18 10:38	水見寺ときと寿司 らい道の駅	水見寺ときと寿司 らい道の駅		6	2		23-01-18 00:00	IM		タクシー会社受付
E2301-0007	日	23-01-18 09:26	23-01-18 10:30	23-01-18 09:32	かんずり	鮎正宗		6	2		23-01-18 00:00	IM		タクシー会社受付
E2301-0006	日	23-01-17 23:15	23-01-18 09:00	23-01-17 23:25	ロッテアライリゾートアライ棟	かんずり		6	2		23-01-18 09:00	IM		タクシー会社受付
E2301-0005	日	23-01-17 13:20	23-01-17 20:45	23-01-17 13:24	寿し房	ロッテアライリゾートアライ棟		6	2		23-01-17 00:00	IM		タクシー会社受付

# 4. モニターツアーの実施

## (1) 実施概要

当市の魅力を直接的に伝え、整備したQRコード付き多言語案内とQRタクシー予約システムについて、使いやすさ等のデータを収集しフィードバックを図り、整備効果の検証をするために、台湾・香港・中国の観光市場に精通したランドオペレーターを招へいし、本事業で整備した設備等を体験してもらうモニターツアーを、下記内容で実施した。また、モニターツアー後に参加ランドオペレーターにて、現地エージェントと連携しツアー造成を促進する。

### ➤ 実施日

令和5年1月17日（火）・18日（水）

### ➤ 参加者

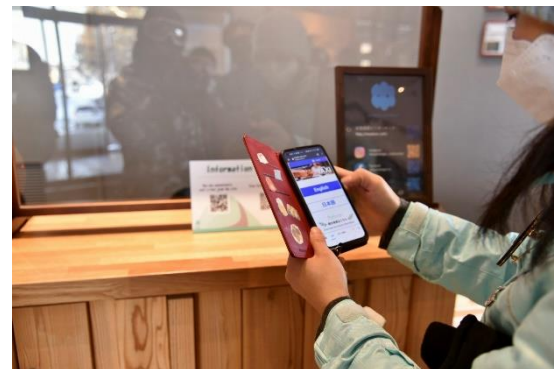
会社名	役職	性別	年代
(株) 途易日本	社長補佐	男	20代
日信観光 (株)	インバウンド課代表	女	30代
近畿日本ツーリスト	インバウンド担当	女	40代
(株) みちのり トラベル東北	インバウンド担当	女	40代
(株) 金橋国際 トラベル	マネージャー	女	40代
(株) 和楽トラベル	代表取締役	女	40代

### ➤ 行程

月日 (曜)	時間	行程
1/17 (火)	11:24	上越妙高駅 到着
	12:10	『ロッテアライリゾート』到着後、昼食と着替え
	13:50	『いもり池』周辺でスノーシュー体験と 妙高BASE CAMP視察
	17:00	『ロッテアライリゾート』施設視察
	19:00	妙高市内『寿し芳』にて夕食
	21:30	ホテル到着
【宿泊ホテル】 ■妙高市 ロッテアライリゾート		
1/18 (水)	9:00	ホテル出発
	9:20	『かんずり社』にて雪さらし体験 ※QRタクシー予約システム等の機能検証実施
	10:50	創業140年『鮎正宗』酒蔵見学と試飲
	12:00	道の駅あらいにて昼食
	13:00	道の駅あらいでお買い物
14:00	上越妙高駅 出発	

# 4. モニターツアーの実施

## (2) ツアー実施の様子



## 4. モニターツアーの実施

### (3) ツアー実施に係るアンケート結果

#### ▶ QR案内及びタクシー予約システムについての評価

- ・知りたいと思ったときに、QRコードで解説を確認できる機能はとても便利だと思った。
- ・デザインが、スポットとマッチしていて、とても綺麗な感想を持たた。
- ・欲しい情報を取得するためにも、QRコードは直感的に読み取ればよいことが分かるので使いやすいと感じた。
- ・QRタクシーを使っていろいろなところを回れるのが非常に良かったです。
- ・予め予約できたので、タクシーを待つことがなくスムーズでした。
- ・予約する際に入っていない施設名もあったので、今後いろんなパターンを考えて全部入れておかないと、困ると思います。
- ・QRタクシーを使って効率よく回れたので良かったです。ただせっかくスキー場があるのに、その魅力をわからずPRには乏しいです。
- ・QRタクシーは便利でドライバーも親切でした。唯一心配したのは外国人のスーツケースが大きいので入れるかです

# 5. まとめ

---

## (1) 事業実施の成果

コロナ感染症の拡大が落ち着き、外国人旅行客が妙高市にも訪れることが可能な状態になり、ハイシーズンであるスキー利用の外国人が12月後半よりコロナ感染症拡大前の時期に近い数の宿泊者数に回復しつつある。

それら外国人旅行客が、スキー以外の妙高市にある観光資源（いもり池等の観光スポット）及び地元の飲食店（寿司屋、ラーメン店等）に立ち寄り、周遊するための2次交通手段であるQRタクシー予約システムの整備や、多言語案内の整備もできたことで、地域の回遊性を向上させる基盤が整備されただけでなく、ダッシュボード等を活用したプラットフォームの構築が完了するまで事業を推進できたことで、受け入れ環境の強化につながったことは大きな成果である。

また、モニターツアーの実施においても、ランドオペレーターに参加してもらったことで、消費額の向上への効果も期待できる各国のツアー造成に向けて動き出せたことも大きな成果であり、具体的なツアー商品造成及びツアーの催行が期待される。

---

## 5. まとめ

---

### (2) 次年度以降の自走化に向けた事業の発展・展開の方針

整備したQRタクシー予約システムについては、モニターツアーにおいてもその有用性が確認でき、妙高ツーリズムマネジメント（地域DMO）による継続的な運用が決まっている。

また、整備した多言語案内も併せて活用することで地域の回遊性を向上させる効果が事業者認識されていくことで、訪日外国人に対応する事業者が増えていくことが期待される。

そして、ダッシュボード等を活用したプラットフォームについては、運用するための予算を妙高市が次年度に確保する動きとなっており、決済データの収集・確認及び分析等により、観光施策等を立案するためのニーズ把握が継続的に可能となる。また、プラットフォームを運用しながら、域内のキャッシュレス基盤を拡大・強化することで、より精度を高めたデータ活用による施策立案を可能とするために、データだけでなく、その有用性についての認識についても関係者と共有していくことが進んでいく予定だ。

---