

関西の「手ぶら観光」推進にかかる旅行者ニーズ把握及び
モデルケース構築に向けた実証事業

事業実施報告書

近畿運輸局

1	事業概要	4
1.1	事業の名称	4
1.2	事業の背景・目的	4
1.3	事業の概要	4
1.4	事業内容	4
1.4.1	検討会の開催・運営	4
1.4.2	手ぶら観光に関する訴求調査・分析	5
1.4.3	「関西手ぶら観光プラン」の造成及びファムトリップ	5
1.4.4	定例会議	5
1.5	事業実施スケジュール	6
2	検討会の開催・運営	7
2.1	検討会の概要	7
2.2	検討会参加団体/企業	8
2.3	検討会の記録	9
2.4	第1回検討会 各関係者からの意見等	12
2.5	第2回検討会 各関係者からの意見等	15
2.6	第3回検討会 検討会参加者向けアンケート結果	18
3	手ぶら観光に関する訴求調査・分析	20
3.1	訴求調査の目的・狙い	20
3.2	調査方針	20
3.2.1	アプローチ	20
3.2.2	調査対象	20
3.2.3	調査手法	21
3.3	調査項目	22
3.4	調査分析結果	31
3.4.1	回答者基本情報	31
3.4.2	手ぶら観光の認知・利用経験・魅力	34
3.4.3	旅マエの準備	36
3.4.4	旅ナカの行動	37
3.4.5	手ぶら観光の利用普及・タイミング・懸念点	41
3.4.6	クロス分析結果	45
3.4.7	アンケート結果を踏まえた考察	47
3.5	利用促進ツールの作成	49
3.5.1	アプローチ	49
3.5.2	利用促進ツール	49
4	「関西手ぶら観光プラン」の造成及びファムトリップ	51
4.1	「関西手ぶら観光プラン」の造成	51
4.1.1	アプローチ	51
4.1.2	造成した観光プランの行程	51

4.1.3	ファムトリップ参加者	53
4.2	ファムトリップ実施	53
4.2.1	ファムトリップ行動記録・写真	53
4.2.2	ファムトリップ参加者へのヒアリング結果	59
4.2.3	ファムトリップ後の事後アンケート結果	60
4.2.4	手ぶら観光（荷物配送サービス）の利用による想定効果	62
4.2.5	ファムトリップによる情報発信結果	73
4.3	宿泊事業者向けアンケート	75
4.3.1	アンケート概要	75
4.3.2	アンケート結果	75
4.4	手ぶら観光事業者ヒアリング	77
4.4.1	ヒアリング概要	77
4.4.2	ヒアリング結果	77
4.5	まとめ	79
5	情報発信	80
5.1	在関西総領事館への情報発信	80
5.2	プレスリリースの実施	80
5.3	PR ツールの活用	81
6	手ぶら観光の今・未来を知る！『関西手ぶら観光プロジェクト』報告会	82
6.1	テーマ① 2024年度実施事業報告	82
6.2	手ぶら観光に関するコメント	84
6.3	テーマ② 2025年度実施予定事業	85
6.4	参加者アンケート結果	85
6.5	まとめ	86
7	総評	87
7.1	成果	87
7.2	事業を通じて見えた課題と改善点	88
7.2.1	手ぶら観光の認知普及と利用促進	88
7.2.2	荷物受入側の環境改善	89
7.3	手ぶら観光の発展に向けた提言	91

おわりに

事業概要

1.1 事業の名称

関西の「手ぶら観光」推進にかかる旅行者ニーズ把握及びモデルケース構築に向けた実証事業

1.2 事業の背景・目的

2023年の訪日外国人来訪者数は新型コロナウイルス感染症の水際措置撤廃により2,500万人を超え、訪日外国人旅行消費額に関しては年間値速報で過去最高の5兆2,923億円と急回復を遂げた一方で、一部地域では訪日外国人旅行者を含む観光客が集中し、混雑が発生している状況である。

昨年度近畿運輸局が実施した「京都駅における移動経路の分散化等による混雑緩和に係る実証事業」において、一時手荷物預かり所開設による「手ぶら観光」が、観光客の行動範囲拡大や消費額増加に繋がることをアンケートより確認できた。また、大型手荷物を預けることは公共交通機関への荷物の持ち込みを防ぐことにも繋がることから「手ぶら観光」は混雑緩和にも資する取組と言えるが、その認知度は不足しており、利用者数も伸び悩んでいる。

関西では2025年に、SDGsをテーマにした展示やアクティビティも予定されている大阪関西万博を控え、訪日外国人を始めとする旅行者の増加は確実視される中、本事業では「手ぶら観光」の推進、認知度向上を図り、訪日外国人旅行者の地域周遊促進、観光消費額の増加による地域経済活性化、街中や公共交通機関における混雑緩和への寄与など、旅行者及び受入側双方にとって持続可能な観光環境の構築を目指す。

1.3 事業の概要

訪日外国人旅行者が関西の『「手ぶら観光」の配送サービス』（空港からホテルへの配送、ホテル間配送、ホテルから空港への配送を指す。以降「手ぶら観光」という。）を認知し選択する適切なタイミング等を調査分析し、旅マエ・旅ナカにおける適切な情報発信方法や訴求方法を検証すると共に、手ぶら観光を利用することで生まれた時間を有効に活用できる観光プランを造成する。造成プランを実際に体験し情報発信することで手ぶら観光の認知度を向上させ、手ぶら観光をより多くの訪日外国人旅行者に認知し選択してもらえるような検討を行う。

1.4 事業内容

1.4.1 検討会の開催・運営

手ぶら観光推進に向け、手ぶら観光に精通した有識者、手ぶら観光事業者、旅行業者、受入環境面から一部混雑が発生しているエリアの行政機関、DMO等を構成員とする検討会を開催し、手ぶら観光を実施する上での課題共有及び解決策を具体的に検討するとともに、訪日外国人旅行者への認知度向上及び訴求方法の具体的な検討を行う。

1.4.2 手ぶら観光に関する訴求調査・分析

国土交通省が実施した「手ぶら観光の促進に関するニーズ調査結果」によると、手ぶら観光は良い印象をもたれているものの、認知度が低く、実際に利用経験のある人が少ないということが課題に挙げられている。本事業では、手ぶら観光をどの時点、どのような方法で認知すれば訪日外国人旅行者が利用しようとするのか、また、どのような訴求方法が手ぶら観光の利用に繋がるのか調査し、その結果について分析を行う。なお、調査対象は訪日予定もしくは訪日に興味がある外国人とする。

1.4.3 「関西手ぶら観光プラン」の造成及びファミトリップ

関西空港から訪日する外国人旅行者をターゲットとして、関西空港から大阪市内もしくは京都市内ホテル（以降、「市内ホテル」という）、市内ホテル間、市内ホテルから関西空港の移動について手ぶら観光を利用する観光プラン（「関西手ぶら観光プラン」）を造成する。

また、造成した観光プランについて、手ぶら観光の想定利用者層に訴求力のあるインフルエンサーによるファミトリップ及び情報発信をするとともに、「アンケート調査・ヒアリング」を実施する。

1.4.4 定例会議

近畿運輸局に対して定例報告は以下の日時で開催した。

定例会議	開催日
第1回定例会議	2024/10/24
第2回定例会議	2024/11/7
第3回定例会議	2024/11/14
第4回定例会議	2024/11/21
第5回定例会議	2024/11/28
第6回定例会議	2024/12/5
第7回定例会議	2024/12/12
第8回定例会議	2024/12/25
第9回定例会議	2025/1/17
第10回定例会議	2025/1/23
第11回定例会議	2025/1/31
第12回定例会議	2025/2/7
第13回定例会議	2025/2/17

1.5 事業実施スケジュール

事業実施スケジュールは以下の通りです。

業務内容	2024/10					2024/11					2024/12					2025/1				2025/2			2025/3				
	1-	7-	14-	21-	28-	4-	11-	18-	25-	2-	9-	16-	23-	30-	6-	13-	20-	27-	3-	10-	17-	24-	3-				
検討会の開催・運営			企画/資料準備			1回目実施				企画/資料準備										企画/資料準備				3回目実施			
手ぶら観光に関する訴求調査・分析			アンケート設計			配布				回収		分析															
利用促進ツールの作成										ツールの方向性検討		ツールのドラフト版作成								検討会等のFB反映				ツール完成			
「関西手ぶら観光プラン」の造成及びファムトリップ	ファムトリップ実施					観光プラン造成																					
	宿泊事業者向けアンケート									ファムトリップ参加者調整		各種手配準備									ファムトリップ実施				実施結果まとめ		動画公開
業務活動報告書の作成												アンケート設計													報告書報告作成		納品

※定例会議については、毎週もしくは隔週開催

2 検討会の開催・運営

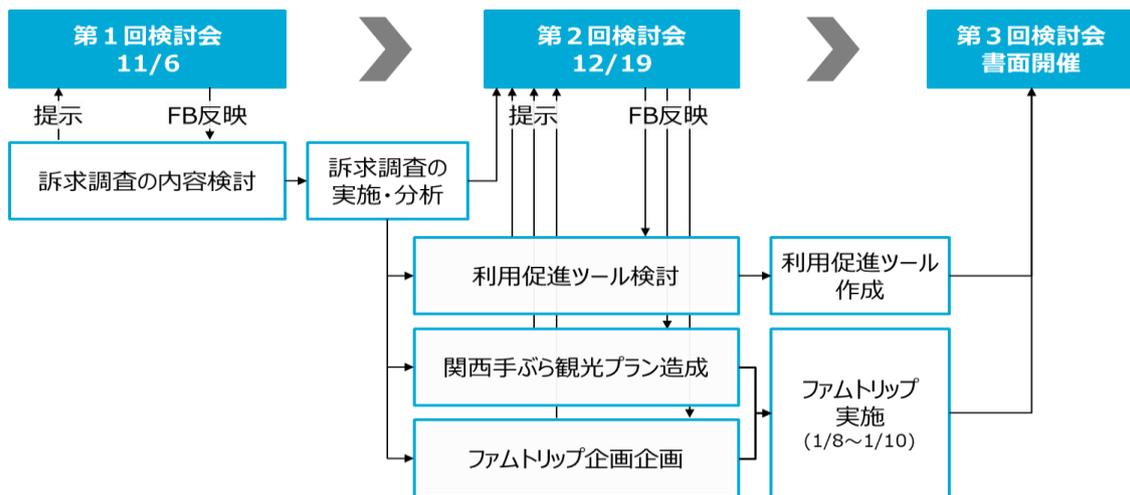
2.1 検討会の概要

本検討会は、多様な立場の方々に参加いただき、手ぶら観光の普及を促進する意見を聴取する位置づけとして開催した。

主な想定議題

- 関係者の課題共有及び解決策の検討
- 訴求調査アンケートの項目検討と分析結果共有
- 訪日外国人旅行者への手ぶら観光訴求手法の検討
- 関西手ぶら観光プランの検討
- 手ぶら観光の利用促進ツールの検討

本検討会は3回に分けて実施した。また、「訴求調査の内容（アンケートの手法・項目含む）」「利用促進ツール」「関西手ぶら観光プラン」「ファムトリップ企画（ヒアリングの手法や項目含む）」に関しては、各検討会にて意見を頂き、フィードバックを反映する形で進めた。



各検討会の開催日時やアジェンダなどは以下の通りである。

<第1回検討会>

- 開催日時：2024年11月6日(水) 14:00~16:00
- 開催場所：近畿運輸局大会議室(大阪合同庁舎4号館13階)
- 開催形式：ハイブリット開催（現地参加/オンライン参加）

#	アジェンダ
1	開会の挨拶
2	検討会参加者の自己紹介（各団体/企業の代表者から一言）
3	本実証事業の背景・目的の共有
4	手ぶら観光に関する課題・取組等の共有・意見交換
5	訪日外国人向けの手ぶら観光の訴求調査（案）のご確認
6	お知らせ（次回開催連絡等）

<第2回検討会>

- 開催日時：2024年12月19日(木) 14:00～16:30
- 開催場所：近畿運輸局大会議室(大阪合同庁舎4号館13階)
- 開催形式：ハイブリット開催（現地参加/オンライン参加）

#	アジェンダ
1	開会の挨拶
2	第1回検討会の振り返り
3	訴求調査アンケート結果および利用促進ツール案の共有・意見交換
4	ファムトリップに向けた「関西手ぶら観光プラン」の共有・意見交換
5	お知らせ（次回開催連絡等）

<第3回検討会>

- 開催日時：2025年2月17日～2月25日
- 開催形式：書面開催

#	アジェンダ
1	ファムトリップ実施結果共有
2	報告書作成に伴う検討会記録に関わるご確認
3	ファムトリップ投稿動画公開のお知らせ
4	利用促進ツール（日・英）の完成版のお知らせ
6	検討会参加者向けWebアンケートご協力のお願い

2.2 検討会参加団体/企業

以下の団体/企業の方々に参加いただいた。

検討会参加団体/企業名	
京都市	大阪市
公益社団法人京都市観光協会	公益財団法人大阪観光局
一般社団法人関西イノベーションセンター	日本電気株式会社
株式会社 Airporter	関西エアポート株式会社
公益社団法人 2025年日本国際博覧会協会	WAmazing 株式会社
西村あさひ法律事務所	国土交通省近畿運輸局 観光部

2.3 検討会の記録



検討会の様子



国土交通省近畿運輸局
観光部長
藤原 幸嗣



国土交通省近畿運輸局
観光部次長
後藤 孝行



京都市産業観光局 観光 MICE 推進室
持続可能な観光推進課長
藤木 祐介



大阪市経済戦略局 観光部 観光課
観光施策担当課長
岩城 裕



公益社団法人京都市観光協会 企画推進課
DMO 企画・マーケティング統括官
堀江 卓矢



公益財団法人大阪観光局
マーケティング戦略部
観光 DX・マーケティング担当部長
芦田 真亜



一般社団法人関西イノベーションセンター
シニアマネージャー
林 勇太



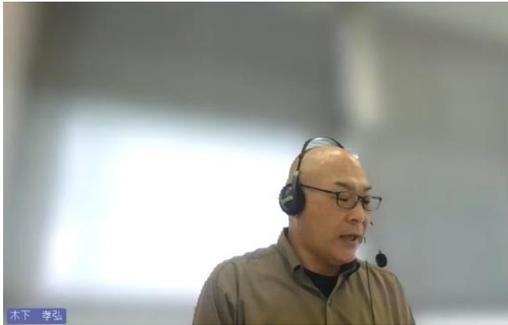
日本電気株式会社 スマートシティ統括部
プロフェッショナル
清水 里香



株式会社 Airporter
代表取締役
泉谷 邦雄



関西エアポート株式会社 渉外本部
地域連携部 広域連携グループリーダー
木村 絵里



公益社団法人 2025 年日本国際博覧会協会
交通局 交通部 輸送企画課 参事
木下 孝弘



WAmazing 株式会社
代表取締役
加藤 史子



西村あさひ法律事務所
赤松 祝
弁護士

2.4 第1回検討会 各関係者からの意見等

■京都市

- 京都市では、これまで市バスへの荷物持込の観点から手ぶら観光を推進している。市バスへの荷物持込を減らす施策を実施し、一定の効果が出ている。ただし、清水坂など特定エリアでは観光客がスーツケースを持参している場合もある。
- 最近、手荷物を持たない観光客が増えている印象を受けるが、手荷物がどこかで預けられているのか実態を把握していない。荷物預かり所や荷物配送サービスの利用に加え、タクシー利用者の増加などが影響している可能性も考えられる。この点についての実態調査が必要であると感じている。

■公益社団法人京都市観光協会

- 旅マエ・旅ナカの両方で打ち手が必要であると考え。旅マエの線引きとして、空港から市内に来るまでを旅マエと捉えている観光客もいるかもしれない。旅マエ・旅ナカ問わず、手ぶら観光サービスの口コミ・レビューをためる場所や確認できる場所が無い。
- 他事例として、空港などでスーツケースを載せるカートに広告を打っており、効果的であると感じた。タッチポイントを増やす施策の必要性を感じる。普及促進には、ソフト整備だけでなくハードの整備も必要である。例えば、関西空港の手ぶら観光サービスの窓口がエリアの端にあり使いにくい点の改善などが挙げられる。
- タクシー利用者も増えている印象のため、手ぶら観光とタクシーとの連携は相性が良いと思う。また、配送しても良いと思える荷物起点での連携サービスを検討するのも良いかもしれない。例えば、洗濯サービスやコインランドリーと連携し、衣服類を洗濯した後、翌日泊まるホテルへ衣服類を配送する形といったアイデアが考えられる。

■株式会社 Airporter

- 手ぶら観光サービスは、手荷物の一時預かりと配送の主に2種類がある。Airporterは後者の配送サービスを実施しているが、認知の獲得は非常に難しいと日々感じている
- どのサービスに付随することが顧客ニーズを満たし、荷物配送の認知および利用普及を進めるかは常に検討している。過去にコインランドリー周辺に広告宣伝を打ったこともある。
- 感覚的な回答であるが、荷物一時預かりと手荷物配送の利用割合は8:2ぐらいであり、一時預かりの方が利用者数は多い。荷物を預けるという行為に対してリスクを感じる観光客も一定数いる。

■一般社団法人関西イノベーションセンター

- 昨年度、京都市観光協会・Airporterと共に、京都市のホテル宿泊者に一人二つの荷物まで配送できる無料クーポンを配り、大阪市内もしくは関西空港に手荷物を配送する実証を行った。上記実証の際、旅マエのPRはほとんど実施しなかった。ホテルでチェックインする人にクーポンを渡して宣伝した形で実施した。実証結果として、そ

れなりの利用数があった。

- 旅マエでやるべきことと、旅ナカでやることのすみ分けは必要であるとする。

■日本電気株式会社

- 2024年11月に「Travel Light」サービスをリリース。空港でホテルのプリチェックインと手荷物配送を行うサービスである。これにより、空港からホテルへの手荷物配送とリモートチェックインを実現し、ホテルへの立ち寄りやチェックインの待ち時間の削減を狙っている。
- 海外OTAサイトで予約する流れになっているが、旅マエでの利用者獲得の難しさを感じている。サービス提供は11月14日に大阪で開始。京都・東京の宿泊施設に対しても徐々に拡大していく想定である。
- NEC独自の調査結果によると、関西空港から入国後、宿泊先に到着するまでの行動について「どこへも立ち寄らず宿泊先へ直行した」と回答した人が3割程度いた。
- プロモーションとしては、荷量獲得と認知訴求の両面で行い、手荷物当日配送の市場形成およびオーバーツーリズム抑制（マナー啓発）への貢献につながるよう実施している。

■大阪市

- オーバーツーリズム未然防止のために大型荷物問題の対応は必須と考えている。
- 観光客のおもてなしの1つとして、手ぶら観光を進めることも考えている。
- 「荷物が無いことで観光に使える時間がどのくらい増えるか」という点が分かると、手ぶら観光を訴求したい自治体としてはアピールしやすい側面もある。
- コロナ明けから民泊利用者数は増加傾向。今後万博もあるため、更に増加すると想定される。
- 大阪市の場合、大阪城、USJ、道頓堀、通天閣に観光客が集中している。今回ファムトリップが手ぶら観光により、上記4つのスポット以外の観光地にも、どれだけ観光しやすくなるかなど示すのもアイデアとして考えられる。

■公益財団法人大阪観光局

- 大阪の目指す都市像を表す8つのキーワードを定義しているが、その中の「安心・安全・清潔・防災」は重要視しているキーワードの1つであり、手ぶら観光とも関連性が高いと感じている。また、大阪府の観光客の8割が大阪市内に集中している。
- 大阪は交通アクセスが良いという特徴がある。その反面、東京や関西以外の別地域へ移動するためのスタート地点になる場合もあるため、もう少し大阪の滞在時間を延ばしたい思いがある。
- 観光客の手荷物を関西空港から大阪市内などのホテルに直送できれば、これまで訪れていなかった関西空港周辺エリアへの周遊時間や観光客数が増えると想定される。このエリアは手ぶら観光と相性が良いのではと感じている。
- 将来的な視点であるが、手ぶら観光の利用が進むことにより、大阪府全域への周遊促

進や消費拡大にどのようにつながるかが分かる具体的ストーリーがあると、より良くなると考える。

- 来年は万博が開催することもあり、国内外プロモーションは積極的に展開している。手ぶら観光についても観光局の持つツールを活用して、発信機会を増やしていければと思う。

■関西エアポート株式会社

- 関西空港で手ぶら観光の即日手荷物配送に対応しているのは2社である。関係者に事前ヒアリングしたが、圧倒的に手荷物預かりの利用数の方が多い。
- 関西空港で荷物を預け、りんくうタウンで買い物し、再び空港に戻って荷物をスーツケースに詰めている場面をよく見かける。
- アウトレットのような買い物コンテンツがあれば、観光客から自発的に手荷物をどこかに預けたいという行動動機が働くが、そこまで有名でないコンテンツに対して、手ぶら観光と組み合わせて周遊促進につなげるかはポイントの1つと感じている。
- 早朝便で来る人や夜便で帰る人は、ホテルのチェックイン開始前の時間帯や、チェックアウト前後の時間帯になることが多いため、手ぶら観光のニーズが高いと想定される。

■公益社団法人 2025 年日本国際博覧会協会

- 万博会場への交通手段として大阪メトロを使う人が多いと想定される。本数を増やすことも検討しているが、大型荷物が持ち込まれることで1両あたりの乗車人数が減る懸念もある。
- 弁天町と桜島に手荷物預かり所を設置する予定である。ただ、手荷物預かり所の存在を知らずに万博会場に向かう人も想定される。そのため、いかに万博会場に来るまでの上流段階（万博会場到着まで）で周知・対策することの重要性は感じている。
- 空港・ホテルでの手荷物預かり、手荷物配送サービス利用のご協力だけでなく、交通機関との連携や旅行会社の商品に手荷物預かりを組み込むなど、様々な方面から大型荷物への周知・対策を進められるように検討している。

■WAmazing 株式会社

- インバウンドというと、オーバーツーリズムなどの迷惑/トラブル対応の側面も聞くことはあるが、経済視点では消費拡大につながることは見えているため、地域住民に情報を可視化して、よりポジティブに捉えてもらえるようにすることも重要と考える。
- 訪日外国人の傾向として、旅行最終日に一番多く買い物をする人が多い。弊社サービスである免税通販ロッカーによる商品受け取りも同様に、旅行最終日（日本出国前）に受け取るケースが多い。
- 例えば、中華圏の観光客の場合、お買い物リストを事前作成している観光客、指名買い中心の観光客がいる。

- 国によって文化や考え方の違いがあるため、旅マエのターゲティングは難しい。台湾・韓国・中国だけ比較してもよく訪れる月の傾向が異なる。

■西村あさひ法律事務所

- EU ではパスポートのデジタル化の議論が進んでいる。
- EU など海外の方が旅客利便性への感度が高い。個人情報への取扱いも含めて積極的な議論が進んでいる。
- 航空会社の旅客利便性につながることをアピールすれば、旅行サービスに組み込んでもらえる事も考えられる。
- 手ぶら観光サービス自体のリスクおよび利益を関連するステークホルダー間で共同に分担又はシェアするようなエコシステムを構築することも可能性としてあると考える。
- PR/周知の時にステルスマーケティング規制は注意。インフルエンサーに対して背景や目的を伝えた上で原則としてはPR 目的であることを明示する必要がある。

■近畿運輸局

- 皆さまの頂いた意見を参考に、今後の手ぶら観光に関する訴求調査・分析および、「関西手ぶら観光プラン」の造成及びファミトリップの検討を進める。

2.5 第2回検討会 各関係者からの意見等

■京都市

- 利用につながる導線作りは、今後も力を入れるべき個所と想定している。
- 訴求調査アンケート結果より、訪日経験者であっても利用したことがある人が18%であり、まだまだ少ないと感じた。また、手ぶら観光を知っているけど、利用したことが無い人が40%いる一方で、約90%の人が手ぶら観光を利用したいと思っていることについて、ネガティブ要素とポジティブ要素が入り混じっている印象を受けた。

■公益財団法人大阪観光局

- 今回のアンケート結果を見た意見としては、手ぶら観光に対する「安心安全」「信頼信用」を獲得することが大事と考えている。ただ、民間事業者だけでは限界があると感じており、国や自治体からの支援やPR を合わせる必要があると感じている。サービス内容や申し込み方法の周知については、民間事業者側で進められる範囲と思う。
- 手ぶら観光のPRについては、ポジティブ情報だけでなく、大型荷物の持ち込みにより、“こんな不便なこと/トラブル発生するよ”といったネガティブ情報も見せた方がユーザーの活用意欲を刺激する可能性がある。

■公益社団法人京都市観光協会

- アンケート結果を紐解くと、たとえば消費額20万円未満の回答者層は「手荷物を持ち続けて移動する割合」や、「荷物の破損や紛失、荷物到着遅れを懸念する割合」が消費額20万円以上の回答者より多かった。

- 他参加者の意見と同様に、ポジティブ面だけのPRでは当たり前の内容になってしまうため、ネガティブ面から訴えることも必要と考える。
- 今回ファムトリップ実施する際に、手ぶら観光を利用しなかった場合の行程との比較をしてほしい。対外的に説明をする時や、今後のサービス利用普及にもつながると考えている。また、今回起用するインフルエンサーの特性にもよるが、もし荷物が届かなかったら困るという切迫した状況をつくるチャレンジ企画のような仕立てにできると、視聴者も感情移入しやすいかもしれない。

■西村あさひ法律事務所

- 日本のブランディングとして「手ぶら観光」のブランド（サービス）を作り、それをPRさせてはどうか？つまり、「Tebura Kankou」のようなイメージである。現在はどちらかというと各事業者のサービス自体をPRしている印象があるが、事業者毎に名前や呼び名が異なることが、認知普及の足かせや、機会損失に繋がっているかもしれない。これらを行うには国や行政・JNTOなどが推進する必要と考える。
- 空港などでリコメンドする張り紙やQRコードなどで気軽に手ぶら観光サービスにアクセスする仕組みづくりも必要と想定される。
- 日本版ESTA（電子渡航認証システム）の検討が進んでおり、2030年に展開が開始予定である。各国では既に展開されている。このようなシステムの導線上に手ぶら観光サービスを宣伝や紹介すると、より認知や利用が進むと考えられる

■日本電気株式会社

- NEC内のTravel Lightリリース前の事前調査では、荷物紛失に不安を感じている方は一定数いたため、安心安全による不安の払しょくは、ぜひ国や行政も巻き込んで推進していただけるとありがたい。
- Travel Lightの動画制作背景として、「日本の公共交通機関が混んでいることを知らない人がいるのでは？」という観点で制作した。実際にYouTubeでは予想以上に視聴されていることから、日本の事実/実情を伝えることも大事なのではと想定している。

■株式会社 Airporter

- 弊社の所感としては、空港→ホテルのニーズは高いが、ホテル→空港のニーズも同様に高い。ただし、アンケートとなると、空港→ホテルのニーズの方が高く出る傾向があると感じている。
- こんな風になったらいいなという意見も含めて話すと、プロモーションでは「いつ」「どこで」「なにを」の3つが大事。ただし、「いつ」「どこで」によって「なにを」打ち出すべきかが変わる。今回の訴求調査アンケート結果によって、「どこで」の情報として、空港到着後のプロモーションが大事という部分が明確になったと思っている。
- 空港内のターンテーブルで広告を出すというアイデアがある。ターンテーブルから自身の荷物を届くのを待っているため、目に留まりやすい。福岡空港・中部空港では既にターンテーブル内に広告商品を出しているケースもある。安心安全も合わせてPRする

と訴求に繋がると想定される。

■京都市

- 市バス利用時の荷物持ち運びが激減しているかもしれない。実は11月下旬に京都市職員が一日張り付いて調査した。結果として、スーツケースなどの手荷物を持っていたのは全体の3%のみであった。
- 昨年に比べると、市内で荷物を持ち運びしている観光客の割合は減っていると感じている。ただ、減った荷物がコインロッカー、ホテル、タクシーなどどこにいつているかの実態は確認しきれていない。
- 京都市としては、ネガティブ面込みで、手ぶら観光の推進をPRしていた。地域住民から様々なご意見をいただくこともあったが、その効果が出ているのではと感じている。

■関西エアポート株式会社

- ターンテーブル・荷物を運ぶカートでの広告宣伝は、旅行者のタッチポイントになると考えている。
- 荷物を運ぶカートに関しては、既に広告宣伝として商業利用している。ターンテーブルに関しても、旅行者に100%見てもらえるという認識が高まっており、空港側も広告宣伝などの商業利用していくことを考えている。

■一般社団法人関西イノベーションセンター

- 行政や近畿運輸局のホームページで発信する場合は、今回のような網羅的な形で良いと思うが、個別事業者が使おうとした場合、預かりと配送の両方をやっている場合もあれば、片方のみの場合もある。利用用途と共にパターンが分けるやり方もありと感じている。
- 手ぶら観光は英語で訳すと、「Hands-Free Travel」かもしれないが、他の表現の方が観光客にシンプルに伝わるなら、英語時の表現は別の単語や文章でも良いかもしれない。

■近畿運輸局

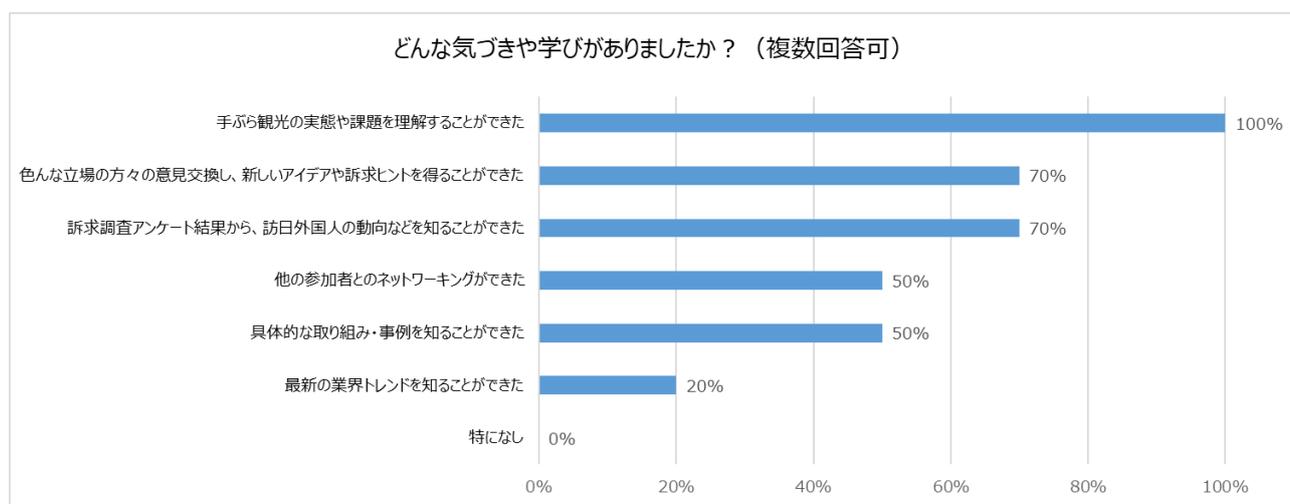
- 利用促進ツールは、基本 Web サイトでの利用を考えている。それ以外にも空港などでのチラシやQRコードでの設置もできればと考えている。
- その他、頂いた意見を参考に、利用促進ツールの改善や「関西手ぶら観光プラン」の造成及びファミトリップ実施を進める。

2.6 第3回検討会 検討会参加者向けアンケート結果

第3回検討会（書面開催）にて、検討会参加者に対して、どのような気づきや学びがあったか、今後どのような取り組みや連携に活かそうかを伺いました。

Q1.本検討会に参加して、どんな気づきや学びがありましたか。あてはまるものをすべて選択してください。

回答者の全ての方々が「手ぶら観光の実態や課題を理解することができた(100%)」という感想をいただいた。その他では「色々な立場の方々と意見交換し、新しいアイデアや訴求ヒントを得ることができた (70%)」「訴求調査アンケート結果から、訪日外国人の動向などを知ることができた(70%)」に関する回答が多かった。



Q2.本検討会に参加した結果、あなたの所属団体/企業において、今後のどのような取り組み・連携に活用できそうでしょうか。

- 当社の WEB サイトでの情報連携。
- 大型荷物の持ち込み抑制につなげるための、手ぶら観光の周知。
- 観光客へのマナー啓発の周知促進による連携。
- シティチェックインの普及に向けた行政や事業者との連携に活用可能。
- 空港周辺地域や広域エリアへの周遊促進に関する事業での活用。地域と連携したプロモーション事業等における、オーバーツーリズム解消の一つの切り口としての紹介。
- 当社独自で海外の手ぶら観光動向調査を予定しており、アンケート結果を参考に対象国の選定に活かす予定。
- 当社の EC 事業及び提供サービスに関して、もっと観光客の皆さま、ホテルの皆さまに知っていただく取り組みが必要と感じた。
- 検討会を通じて得た参加団体／企業とのネットワーキングを活かし、手ぶら観光サービス市場の確立を共に目指す。
- 手ぶら観光を推進は、民間事業者の力に依存する部分が多いと感じており、利用者ニーズをはじめとする市場動向等を適切に把握する必要があると考えている。その点で、様々な立場と意見交換させていただいたのは良い機会でした。今後、民間事業者と連

携しながら進めていく取組の参考にさせていただく。

- 本検討会にて見聞した内容を踏まえ、今後はサービス提供者に対してより実務的なアドバイスができると想定。
- 他団体の取組みを参考に、所属団体の取組みの実行を計画中。

Q3.その他、ご意見・ご感想・今後こんなテーマで議論したい等ございましたら、ご記入ください。

ご意見・ご感想

- 今後、更なる使いやすいサービス（事前申し込みのハードル低減、参加ホテルの拡大、等）の普及を期待しています。
- 手ぶら観光の取組みは今後、積極的に促進すべき課題と捉えており、他地域との連携を近畿運輸局様に引き続き音頭を取っていただけるとありがたいです。

今後議論したいテーマ案など

- 旅マエにおける手ぶら観光サービスの訴求の在り方
- 手荷物配送や預かりサービスの利用実績の把握。宿泊予約サイトと手荷物配送サービスの連携について。
- 手ぶら観光の認知度が高まり、サービス提供者側の事業が軌道に乗るまでの官民連携の在り方についての議論
- 観光地のまち美化（ごみ・トイレ問題）に関する取組みについて。（他都市の状況を知りたい）

3 手ぶら観光に関する訴求調査・分析

3.1 訴求調査の目的・狙い

手ぶら観光をいつ、どのような方法で認知すれば訪日外国人旅行者が利用しようとするのか、また、どのような訴求方法が手ぶら観光の利用に繋がるのか調査し、その結果について分析を行う。

3.2 調査方針

3.2.1 アプローチ

調査内容については、「①調査内容の素案作成」「②第1回検討会でのレビュー」「③調査内容の更新」「④調査開始」の順序で進めた。これにより、検討会参加からの意見を踏まえた形の調査が実施されるように対応した。



3.2.2 調査対象

関西の訪日外国人に関する各種データより、東アジアの観光客数の方が、東南アジアの観光客数より多いため、東アジアから3か国、東南アジアから2か国選出する方針とした。その結果、韓国・中国・香港・タイ・シンガポールの5か国を調査対象国として選定した。

<東アジア（3か国）>

- 対象国：韓国・中国・香港
- 選定理由：宿泊人数が多い韓国、中国と滞在期間が長い（≒荷物が多い）香港を選定

<東南アジア（2か国）>

- 対象国：タイ・シンガポール
- 選定理由：東南アジアの中で宿泊人数が多い上位二か国のため。

候補対象国/地域		2023年関西エリアの宿泊人数※1	大阪での滞在期間※2	大阪滞在期間中の一人当たりの消費額※2
東アジア	韓国	450万人	3.33日	66,581円
	中国	379万人	3.75日	130,576円
	台湾	348万人	3.51日	114,611円
	香港	184万人	4.92日	167,694円

東南 アジア	シンガポール	96 万人	(データ無し)
	タイ	72 万人	
	フィリピン	42 万人	
	マレーシア	42 万人	
	インドネシア	36 万人	

※1:近畿運輸局「近畿運輸局管内国籍（出身地）別外国人延べ宿泊客数（2023年確定値）」のデータを基に記載

※2:大阪観光局「訪日外国人旅行者の動向把握に向けた関西空港出口調査(2023年度)」のデータを基に記載

3.2.3 調査手法

調査手法としては、各国に対して調査できるように、Web アンケート方式を採用した。調査手法の概要は以下の通りである。

アンケート手法	Web アンケート
アンケート時期	2024年11月14日～12月5日
対象国/地域	韓国・中国・香港・タイ・シンガポール
回答者数	545人（各国109人ずつ） ※訪日経験が1回以上ある人を対象 ※年齢層は20～24歳、25～29歳、・・・と55～59歳のように5歳刻みで、各年齢層55人ずつ（各国11人ずつ）で収集。60歳以上は105人ずつ（各国21人ずつ）収集
調査項目数	25問

一部調査項目には金額に関する要素が含まれるため、以下の換算表を元に設定した。

日本円 (JPY)	中国元 (CNY)	タイバーツ (THB)	韓国ウォン (KRW)	シンガポールドル (SGD)	香港ドル (HKD)
1円	¥0.05	฿0.25	₩10	S\$0.0085	HK\$0.050

100 円	¥4.60	฿25.00	₩1,000	S\$0.85	HK\$5.00
1,000 円	¥46.00	฿250.00	₩10,000	S\$8.50	HK\$50.00
10,000 円	¥460.00	฿2,500.00	₩100,000	S\$85.00	HK\$500.00

【計算基準】

1. 中国元 (CNY): 1 円 = ¥0.046
2. タイバーツ (THB): 1 円 = ฿0.25
3. 韓国ウォン (KRW): 1 円 = ₩10
4. シンガポールドル (SGD): 1 円 = S\$0.0085
5. 香港ドル (HKD): 1 円 = HK\$0.050

【注記】

中国元 (CNY)、タイバーツ (THB)、韓国ウォン (KRW)、シンガポールドル (SGD): 上記レートは 2024 年 11 月 18 日現在のレートに基づく。香港ドル (HKD): 上記レートは 2024 年 11 月 25 日現在のレートに基づく。

3.3 調査項目

手ぶら観光の認知状況、旅マエ/旅ナカの行動動向、手ぶら観光の利用普及や訴求ポイントを調査するために、「A. 回答者基本情報」「B. 手ぶら観光の認知・利用経験・魅力」「C. 旅マエの準備」「D. 旅ナカの行動」「E. 手ぶら観光の利用普及・タイミング・懸念点」の 5 つ調査観点に分けて調査項目を検討した。また、第 1 回検討会でのレビューにおいて、以下の意見を反映した形で調査項目を作成した。

- 年齢確認を 10 歳刻みではなく、5 歳刻みに変更
- 誰と一緒に旅行に行くか、何人で行くかの質問追加
- 国外旅行にかかる費用を確認する質問追加
- 一部質問に対し、回答選択肢にタクシー利用（車利用）に追加
- どんな時に手荷物が負担に感じるかの質問追加
- どこで情報を知ることが利用したいかと思うかを確認する質問追加
- 大型荷物 1 つの配送に対して安い・高いと感じる価格の質問追加
- 情報収集媒体に関する質問を一部削除

実際の調査項目は以下の通りである。

調査観点	調査項目	回答形式/選択肢
A. 回答者基本情報	Q1 あなたの性別を選択してください。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 男性 ➤ 女性 ➤ 回答しない

報	<p>Q2 あなたの年齢を選択してください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 20～24 歳 ➤ 25～29 歳 ➤ 30～34 歳 ➤ 35～39 歳 ➤ 40～44 歳 ➤ 45～49 歳 ➤ 50～54 歳 ➤ 55～59 歳 ➤ 60 歳以上
	<p>Q3 あなたの訪日経験数を教えてください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 0 回 ➤ 1～2 回 ➤ 3～4 回 ➤ 5 回以上
	<p>Q4 あなたが旅行する時、誰と旅行することが多いですか。当てはまるものを全て選んでください。(日本への旅行経験がある人は、その時の内容を選んでください)</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 自分ひとり ➤ 配偶者/パートナー ➤ 家族/親族 ➤ 友人 ➤ 職場の同僚 ➤ その他【 】
	<p>Q5 あなたが旅行する時、ご自身を含めて何人で旅行することが多いですか。当てはまるものを選んでください。(日本への旅行経験がある人は、その時の内容を選んでください)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 人 ➤ 2 人 ➤ 3 人 ➤ 4 人 ➤ 5 人以上
	<p>Q6 国外旅行する時、あなたの旅行先での消費額はどのくらいですか。当てはまるものを選んでください。(日本への旅行経験がある人は、その時の内容を選んでください)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¥50, 000 未満 ➤ ¥50, 000～99, 999 ➤ ¥100, 000～199, 999 ➤ ¥200, 000～299, 999 ➤ ¥300, 000～499, 999 ➤ ¥500, 000～999, 999 ➤ ¥1, 000, 000～1, 999, 999 ➤ ¥2, 000, 000 以上 ➤ 国外へ旅行をしたことはない
B. 手ぶら	<p>Q7 日本の手ぶら観光サービスについての認知と利用経験について当て</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 知らないし、利用したことも無い ➤ 知っているが、利用したことは無い

観光の 認知・ 利用経 験・魅 力	はまる内容を選んでください。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 知っているし、利用したこともある
	<p><Q7 で利用したことあると回答した人のみ></p> <p>Q8 利用したことがある日本の手ぶら観光サービスを全て選んでください。</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 空港での荷物一時預かり ➤ 観光地市街・駅での荷物一時預かり ➤ ホテルなどの宿泊施設での荷物一時預かり ➤ 空港→ホテルへの荷物配送 ➤ ホテル→別ホテルへの荷物配送 ➤ ホテル→空港への荷物配送 ➤ その他【 】
	<p>Q9 日本の手ぶら観光サービスの概要を見て、何が魅力に感じましたか。当てはまるものを全て選んでください。(利用したことがある人はサービス利用経験を踏まえて選んでください) ※「動画もしくはチラシをご覧になってからお答えください。」</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 電車などの移動がスムーズになる ➤ 身体的負荷の軽減 ➤ 観光地で買い物しやすくなる ➤ 観光地を巡る時間や場所の増加 ➤ 食事やグルメを楽しむ時間の増加 ➤ 荷物が時間通りに届くこと ➤ 荷物の紛失・破損が無いこと ➤ 観光地及び公共交通機関の混雑解消 ➤ 観光地の地元住民とのトラブル軽減 ➤ その他【 】
C. 旅マエ の準備	<p>Q10 あなたが国外旅行で、どの国で何泊するかを検討する際、どこで情報収集しますか。当てはまるものを全て選んでください。</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 動画サイト(YouTube) ➤ 地図アプリ(Google マップなど) ➤ 宿泊予約サイト ➤ 旅行会社サイト ➤ 航空会社サイト ➤ 宿泊施設サイト ➤ Instagram ➤ Facebook ➤ X ➤ TikTok ➤ WeChat ➤ LINE ➤ RED ➤ Weibo ➤ その他 SNS

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 自国の家族親戚・友人 ➤ 旅行先の国に在住の親戚・友人 ➤ 旅行先の国の観光局サイト ➤ テレビ番組 <p>その他【 】</p>
	<p>Q11 旅行先の詳細な情報（観光スポット、レストラン、交通手段など）を調べる際に、どこで情報収集しますか。当てはまるものを全て選んでください。</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 動画サイト(YouTube) ➤ 地図アプリ(Google マップなど) ➤ 宿泊予約サイト ➤ 旅行会社サイト ➤ 航空会社サイト ➤ 宿泊施設サイト ➤ Instagram ➤ Facebook ➤ X ➤ TikTok ➤ WeChat ➤ LINE ➤ RED ➤ Weibo ➤ その他 SNS ➤ 自国の家族親戚・友人 ➤ 旅行先の国に在住の親戚・友人 ➤ 旅行先の国の観光局サイト ➤ テレビ番組 ➤ その他【 】
	<p>Q12 国外旅行の準備をする際、エアチケットやホテル予約を旅行日のどれぐらい前までに行いますか。当てはまるものを選んでください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 当日～6 日前 ➤ 1～2 週間前 ➤ 1 か月前 ➤ 2 か月前 ➤ 3 か月前 ➤ 4～5 か月前 ➤ 半年以上前
<p>D. 旅ナカの行動</p>	<p>Q13 旅行先の空港に到着してから、ホテル等の宿泊施設到着までの間、どこで大型荷物を預けるもしくは配送することが多いですか。当てはま</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 空港にある荷物配送サービス ➤ 空港にある荷物一時預かり ➤ 観光地にある荷物一時預かり

	<p>るものを全て選んでください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 観光地にある荷物配送サービス ➤ タクシーを利用するため、ホテル到着までタクシーに荷物を積んだままにする ➤ レンタカーを利用するため、ホテル到着までレンタカーに荷物を積んだままにする ➤ 専用車を手配するため、ホテル到着まで専用車に荷物を積んだままにする ➤ 荷物一時預かり窓口やコインロッカーに空きがないため、ホテル到着まで荷物を持ち続ける ➤ 荷物一時預りや荷物配送のサービスを利用しようと思わないため、ホテル到着まで荷物を持ち続ける ➤ 荷物を預けることに不安があるため、ホテル到着まで荷物を持ち続ける ➤ 荷物を配送することに不安があるため、ホテル到着まで荷物を持ち続ける ➤ その他【 】
	<p>Q14 ホテル到着まで大型荷物を持ち歩くことによる観光プランへの影響はどういったものがありますか。当てはまるものを全て選んでください。</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 訪れたい観光地の選択に制限がかかる ➤ 移動の負が増える ➤ 観光地を巡る時間と巡れる観光地の減少 ➤ 買い物がしづらくなる ➤ 食事やグルメを楽しむ時間が取れなくなる ➤ 荷物の盗難・紛失のリスクが増える ➤ その他【 】 ➤ 特になし
	<p>Q15 ホテルをチェックアウトし、別のホテルへ移動するまでの間、大型荷物をどうしている事が多いですか。当てはまるものを全て選んでください。</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ チェックアウトしたホテルから次のホテルに荷物配送をする ➤ チェックアウトしたホテルに荷物を一時預かりしてもらう ➤ 観光地の荷物配送サービスを利用し、次のホテルに荷物配送する ➤ 観光地の荷物一時預かりサービスを利用する ➤ 次のホテルで荷物を預けてから観光する ➤ 次のホテルのチェックイン時間まで荷物を持ち続けている ➤ その他【 】

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 別のホテルへの移動はしない
	<p>Q16 旅行最終日にホテルをチェックアウトしてから出国する空港へ到着するまでの間、大型荷物をどうしている事が多いですか。当てはまるものを全て選んでください。</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ チェックアウトしたホテルから空港まで荷物配送する ➤ チェックアウトしたホテルに荷物を一時預かりしてもらおう ➤ 観光地の荷物配送サービスを利用し、空港に荷物配送する ➤ 観光地の荷物一時預かりサービスを利用する ➤ 一度空港に行き荷物を預けてから観光する ➤ タクシー利用するため、タクシーに荷物を積んだまま移動する ➤ レンタカーを利用するため、レンタカーに荷物を積んだまま移動する ➤ 車は使わず、公共交通機関を利用し、荷物を持ったまま移動する ➤ 荷物を預けることに不安があるため、空港到着まで荷物を持ち続ける ➤ 荷物を配送することに不安があるため、空港到着まで荷物を持ち続ける ➤ その他【 】
	<p>Q17 旅行最終日のホテルチェックアウト後に大型荷物を持ち歩くことによる観光プランへの影響はどういったものがありますか。当てはまるものを全て選んでください。</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 訪れたい観光地の選択に制限がかかる ➤ 移動の負が増える ➤ 観光地を巡る時間と巡れる観光地の減少 ➤ 買い物がしづらくなる ➤ 食事やグルメを楽しむ時間が取れなくなる ➤ 荷物の盗難・紛失のリスクが増える ➤ その他【 】 ➤ 特になし
<p>D. 旅ナカの行動</p>	<p>Q18 旅行中、大型荷物の持ち運びが特につらくなる時はどんな時ですか。当てはまるものを全て選んでください。</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 旅行先の空港に到着した時 ➤ 電車やバスなどの公共交通機関を利用する時 ➤ 観光地に到着し観光を開始する時 ➤ 買い物や食事をする時 ➤ ホテルのチェックアウト前日

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ ホテルのチェックアウト後 ➤ 大型荷物を持って1日観光をする必要がある時 ➤ その他【 】 ➤ 特になし
	<p>Q19 訪日してから、日本の観光情報をどのような情報源から確認しますか。当てはまるものを全て選んでください。</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 動画サイト(YouTube) ➤ 地図アプリ(Google マップなど) ➤ 宿泊予約サイト ➤ 旅行会社サイト ➤ 航空会社サイト ➤ 宿泊施設サイト ➤ Instagram ➤ Facebook ➤ X ➤ TikTok ➤ WeChat ➤ LINE ➤ RED ➤ Weibo ➤ その他 SNS ➤ 宿泊施設に置いてある観光チラシやパンフレット ➤ 自国の家族親戚・友人 ➤ 日本在住の親戚・友人 ➤ 日本の観光局サイト ➤ 日本の観光案内所 ➤ 日本のテレビ番組 ➤ その他【 】
<p>E. 手ぶら観光の利用普及・タイミング・懸念点</p>	<p>Q20 日本旅行中に、手ぶら観光サービスに関してどのような内容を知ることができれば、その旅行中に利用したいと思えますか。当てはまるものを全て選んでください。</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ どこからどこへ荷物配送できるかの情報 ➤ どこで荷物一時預かりできるかの情報 ➤ サービスの利用方法および手続き方法 ➤ 料金と支払い方法 ➤ サービスの安全性 ➤ サービス対応時間 ➤ 利用者の口コミ・評価 ➤ その他【 】 ➤ 日本旅行中であっても、利用したいと思わない

	<p>Q21 日本の手ぶら観光サービスについて何が懸念に感じましたか。当てはまるものを全て選んでください。</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 荷物の紛失や破損 ➤ 荷物配送の到着遅れ ➤ 荷物トラブル発生時の補償範囲 ➤ 多言語対応サポート不足 ➤ 手続きが複雑 ➤ 早朝や深夜時間帯のサービス提供 ➤ 利用者の口コミ・評価に関する情報が分からない ➤ その他【 】 ➤ 特になし
	<p>Q22 日本の手ぶら観光サービスを利用してみたいと思いますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yes ➤ No
	<p>Q23 日本の手ぶら観光サービスを、どのタイミングで知ることが出来るか利用したいと思いますか。当てはまるものを全て選んでください。</p>	<p>(複数回答可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 自国で旅行先や旅行プランを検討している時 ➤ 自国で航空券やホテル等の予約をしている時 ➤ 日本の空港に到着した直後 ➤ 電車やバスなどの公共交通機関を利用する時 ➤ 観光地に到着し観光を開始する時 ➤ 買い物や食事をする時 ➤ ホテル滞在時 ➤ ホテルのチェックアウト前日 ➤ ホテルのチェックアウト後 ➤ 大型荷物を持って1日観光をする必要がある時 ➤ その他【 】
	<p>Q24 もし、日本の手ぶら観光サービスの1つである荷物配送サービスを利用する場合、1個の大型荷物に対する配送料として、高いと感じる価格はいくらですか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¥1, 000 ➤ ¥1, 500 ➤ ¥2, 000 ➤ ¥2, 500 ➤ ¥3, 000 ➤ ¥3, 500 ➤ ¥4, 000 ➤ ¥4, 500 ➤ ¥5, 000 ➤ ¥6, 000 ➤ ¥7, 000 以上

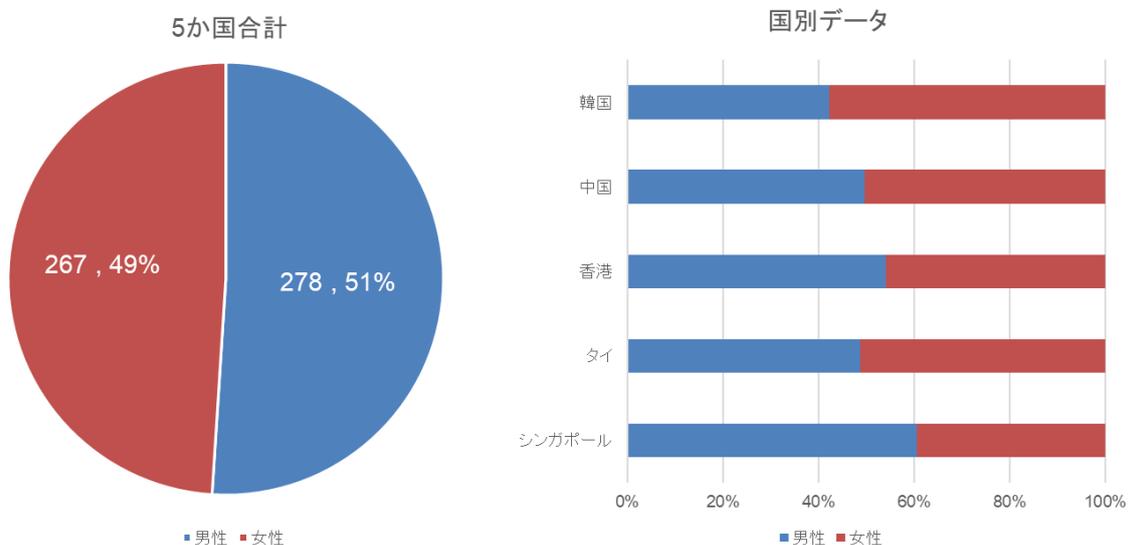
	<p>Q25 もし、日本の手ぶら観光サービスの1つである荷物配送サービスを利用する場合、1個の大型荷物あたり、に対する配送料として、安いと感じる価格はいくらですか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¥1, 000 ➤ ¥1, 500 ➤ ¥2, 000 ➤ ¥2, 500 ➤ ¥3, 000 ➤ ¥3, 500 ➤ ¥4, 000 ➤ ¥4, 500 ➤ ¥5, 000 ➤ ¥6, 000 ➤ ¥7, 000 以上
--	--	--

3.4 調査分析結果

3.4.1 回答者基本情報

Q1.あなたの性別を選択してください。

5か国合計で男性 278 人(51%)、女性 267 人(49%)から回答を得た。



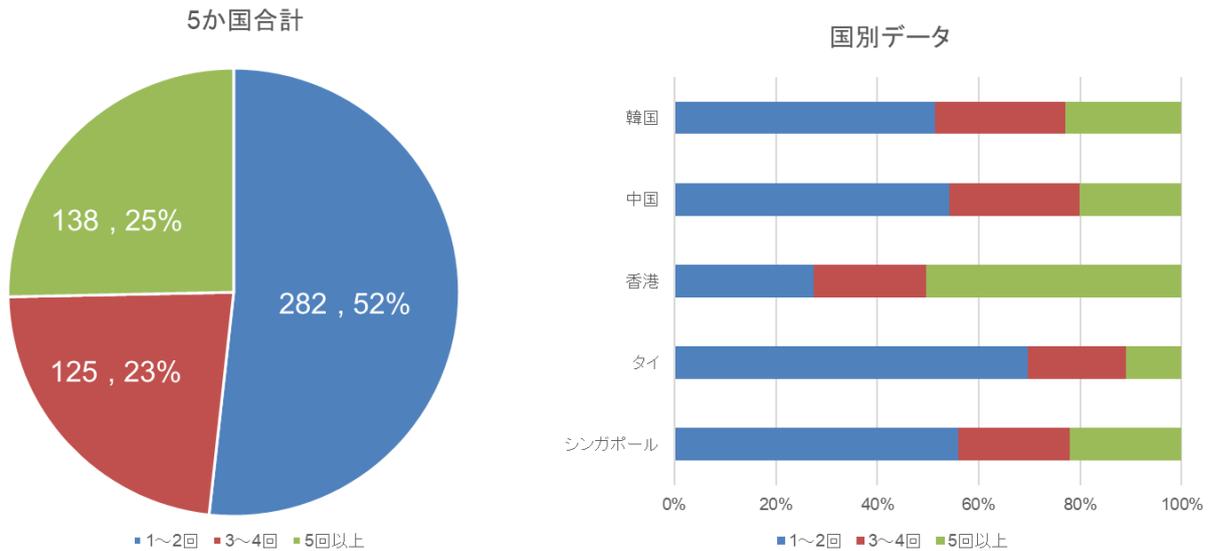
Q2.あなたの年齢を選択してください。

回答者の年齢層は以下の通り。

年齢層	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール	合計
20~24歳	11	11	11	11	11	55
25~29歳	11	11	11	11	11	55
30~34歳	11	11	11	11	11	55
35~39歳	11	11	11	11	11	55
40~44歳	11	11	11	11	11	55
45~49歳	11	11	11	11	11	55
50~54歳	11	11	11	11	11	55
55~59歳	11	11	11	11	11	55
60歳以上	21	21	21	21	21	105
合計	109	109	109	109	109	545

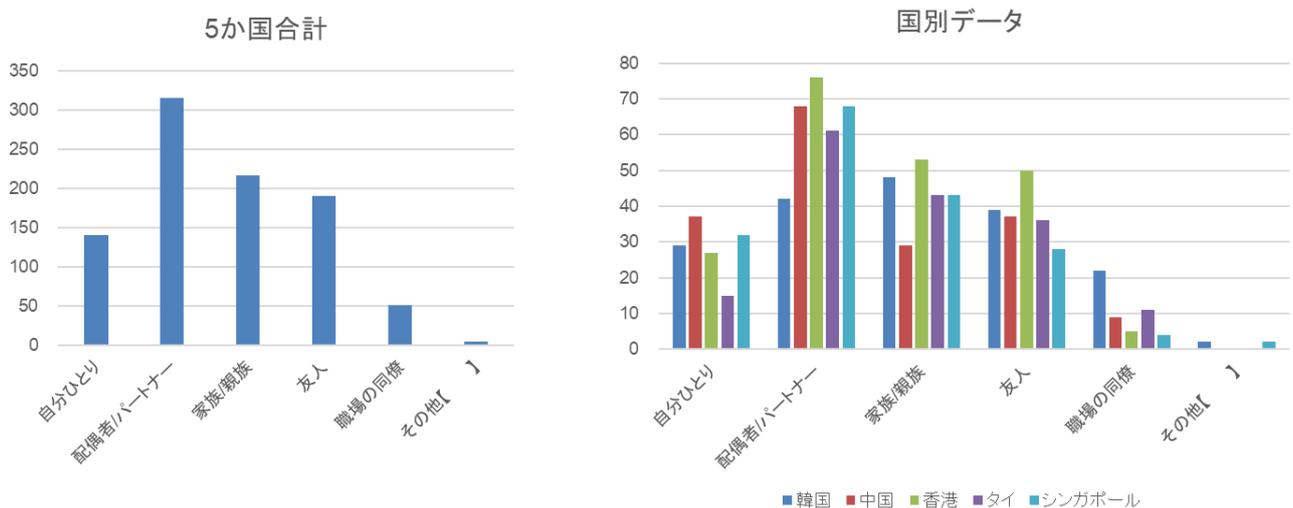
Q3.あなたの訪日経験数を教えてください。

5か国合計では訪日経験が1~2回が282人(52%)で最も多い。国別データでみると、東アジア（韓国・中国・香港）の方が、訪日経験回数が多い傾向が見られた。



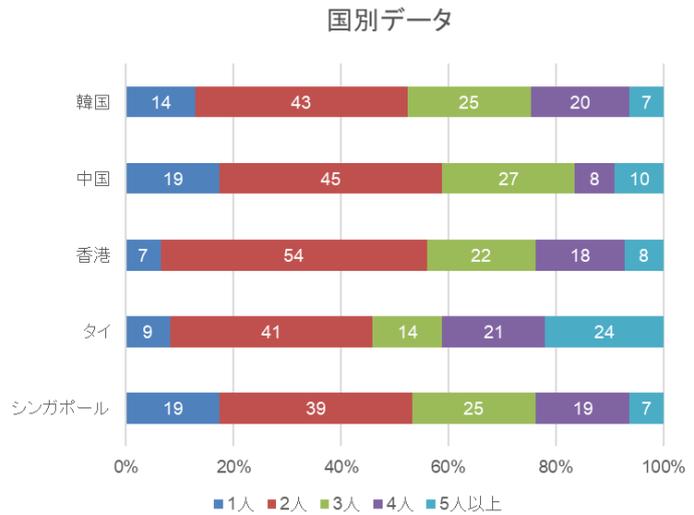
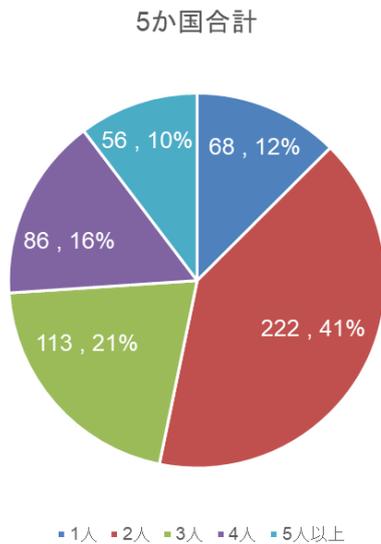
Q4.あなたが旅行する時、誰と旅行することが多いですか。当てはまるものを全て選んでください。（日本への旅行経験がある人は、その時の内容を選んでください）

5か国合計では配偶者/パートナーが最も多い結果となった。次点で家族/親族、友人、自分ひとりで旅行することが多い結果であった。国別で見ても韓国以外は配偶者/パートナーと旅行する傾向が多い結果であった。



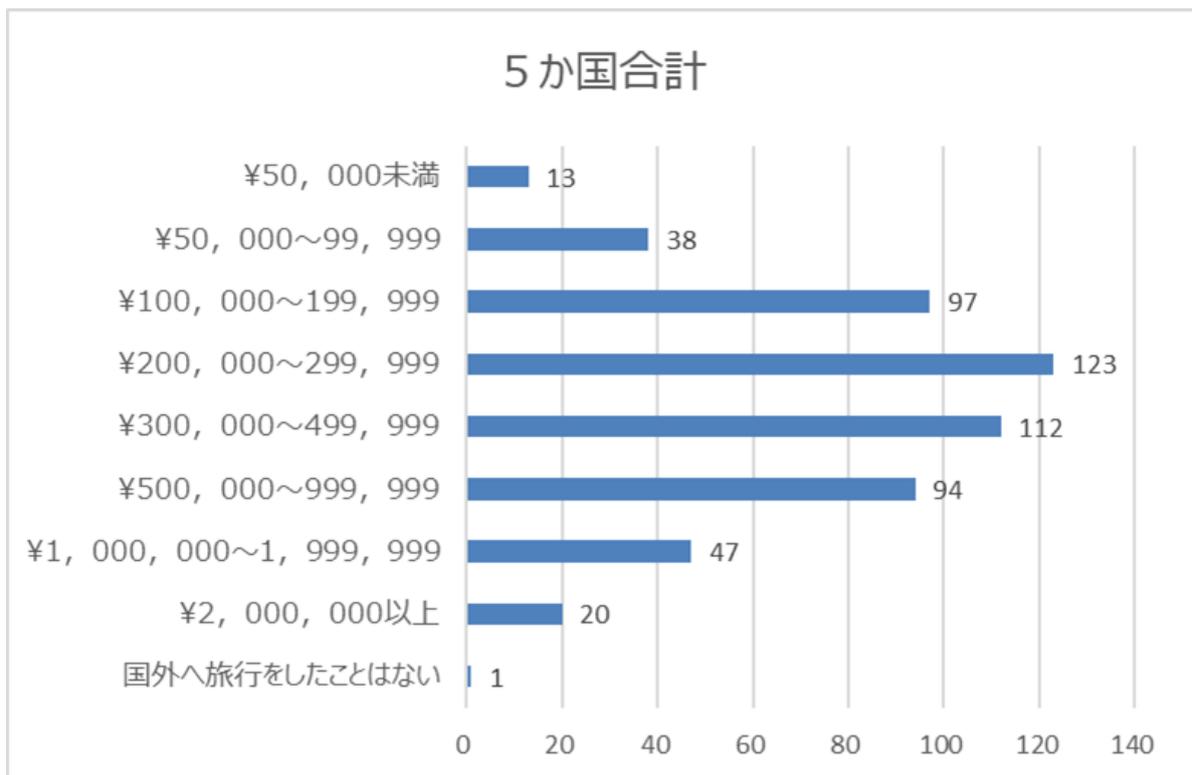
Q5.あなたが旅行する時、ご自身を含めて何人で旅行することが多いですか。当てはまるものを選んでください。（日本への旅行経験がある人は、その時の内容を選んでください）

どの国も、2人で旅行するケースが40%前後で最も多かった。



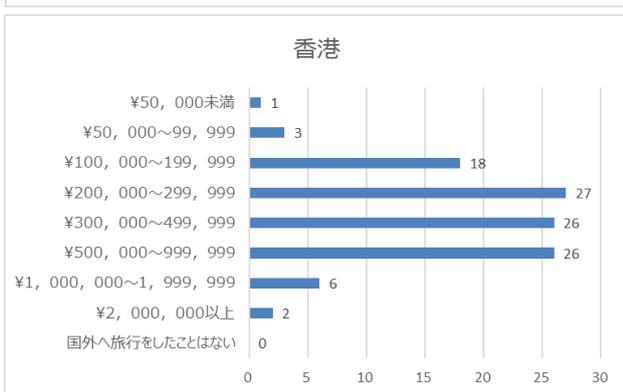
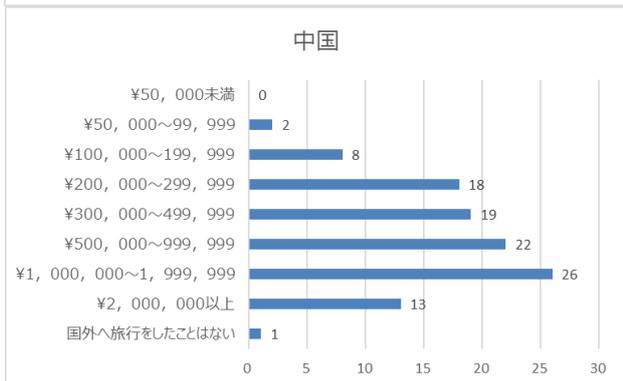
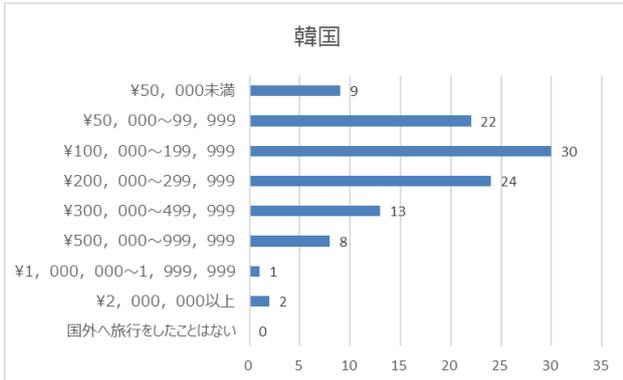
Q6. 国外旅行する時、あなたの旅行先での消費額はどのぐらいですか。当てはまるものを選んでください。（日本への旅行経験がある人は、その時の内容を選んでください）

5か国合計では、¥200,000～299,999 が 123 人で最も多く、次点では¥300,000～499,999 が 112 人であった。

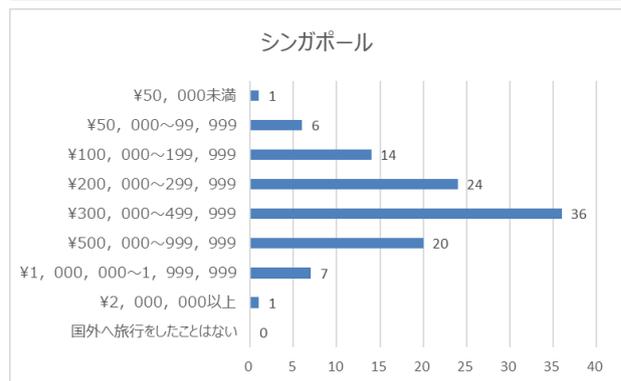
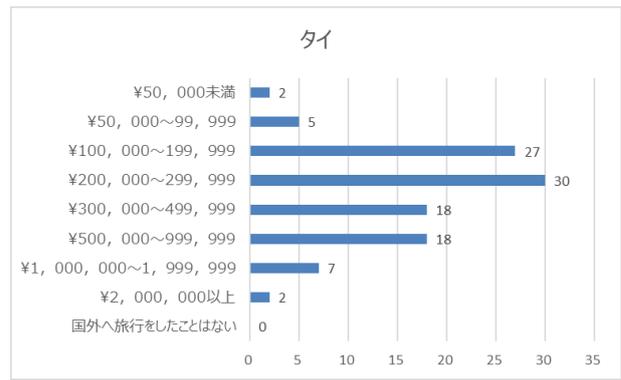


国別の結果は以下の通り。今回の回答者の傾向として、消費額¥1,000,000以上と回答した人数が多かった順で並べると、中国（39人）、タイ（9人）、シンガポール（8人）、香港（8人）、韓国（3人）であった。

東アジア



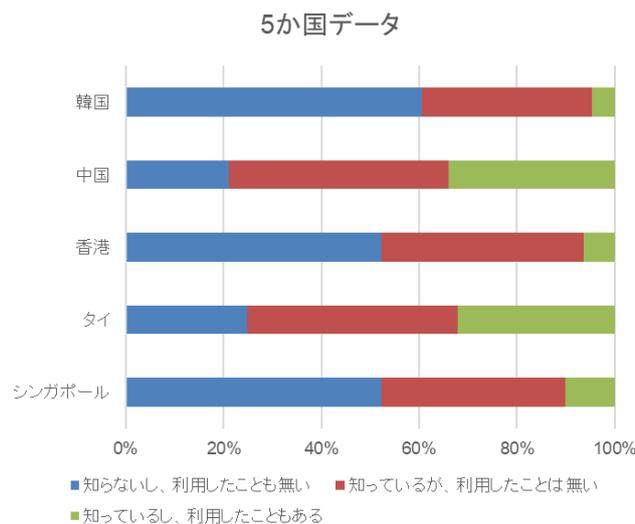
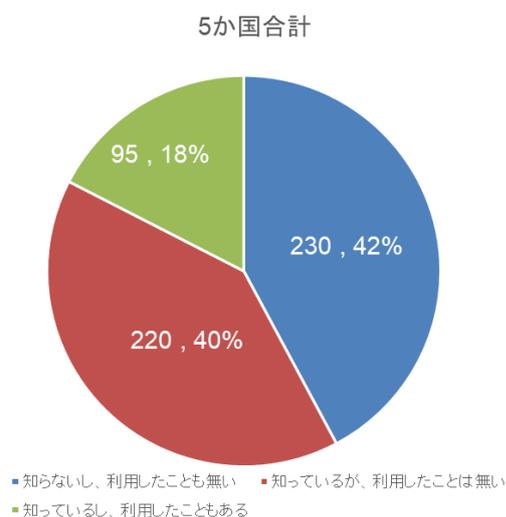
東南アジア



3.4.2 手ぶら観光の認知・利用経験・魅力

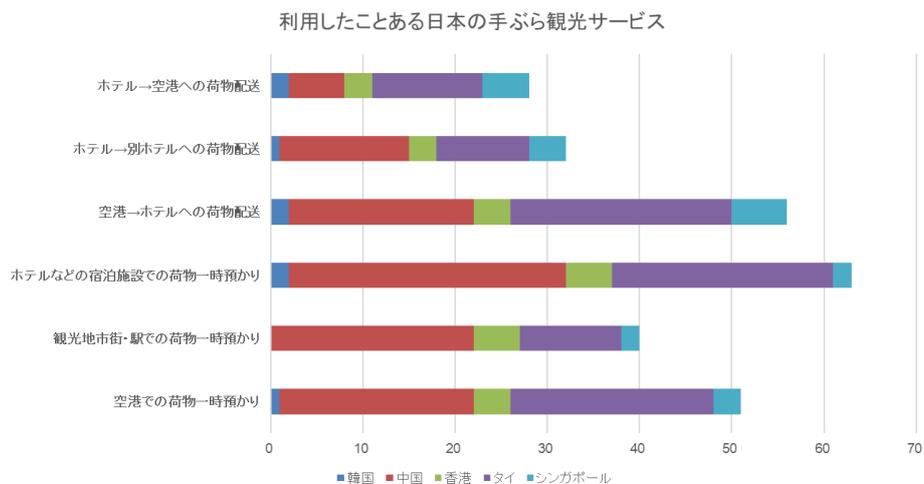
Q7.日本の手ぶら観光サービスについての認知と利用経験について当てはまる内容を選んでください。

利用したことがある人は18%(95人)、利用したことがない人は82%(450人)であった。韓国・香港・シンガポールは利用したことがある人は5~10%であったのに対して、中国・タイは利用したことがある人が30%前後と比較的高い結果であった。



**Q8.利用したことがある日本の手ぶら観光サービスを全て選んでください。
(Q7で利用したことあると回答した人のみ)**

「ホテルなどの宿泊施設での荷物一時預かり」「空港→ホテルへの荷物配送」が多かった。ただし、中国とタイの利用数が比較的多かったため、その2か国の回答結果に依存した傾向が表れている。



Q9.日本の手ぶら観光サービスの概要を見て、何が魅力に感じましたか。当てはまるものを全て選んでください。(利用したことがある人はサービス利用経験を踏まえて選んでください)

「身体的負担の軽減」「観光地で買い物しやすくなる」「電車などの移動がスムーズになる」がいずれも60%以上の方が魅力に感じる結果であった。また、荷物・サービス安全性や混雑解消に分類される項目も40%台と比較的高かった。

分類	項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
移動負荷	電車などの移動がスムーズになる	62.0 %	67.9%	45.9%	58.7%	74.3%	63.3%
	身体的負荷の軽減	70.3 %	74.3%	58.7%	78.9%	63.3%	76.1%
観光時間	観光地で買い物しやすくなる	62.9 %	46.8%	67%	78%	63.3%	59.6%
	観光地を巡る時間や場所の増加	50.5 %	53.2%	46.8%	52.3%	52.3%	47.7%
	食事やグルメを楽しむ時間の増加	44.8 %	30.3%	54.1%	48.6%	47.7%	43.1%
荷物・サービス安全性	荷物が時間通りに届くこと	48.6 %	30.3%	39.4%	52.3%	64.2%	56.9%
	荷物の紛失・破損が無いこと	47.9 %	34.9%	49.5%	40.4%	66.1%	48.6%
混雑解消	観光地及び公共交通機関の混雑解消	49.4 %	41.3%	47.7%	52.3%	58.7%	46.8%
住民トラブル	観光地の地元住民とのトラブル軽減	23.9 %	8.3%	22%	34.9%	29.4%	24.8%
その他	その他【 】	0.2 %	0.9%	0%	0%	0%	0%

3.4.3 旅マエの準備

Q10.あなたが国外旅行で、どの国で何泊するかを検討する際、どこで情報収集しますか。当てはまるものを全て選んでください。

「動画サイト(YouTube)」「宿泊予約サイト」が特に情報収集先として多かった。一部のInstagram や Facebook などの SNS に関しては国によって傾向が異なっていた。

項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
動画サイト(YouTube)	56.3 %	43.1%	45%	65.1%	68.8%	59.6%
地図アプリ(Googleマップなど)	36.7 %	31.2%	30.3%	44%	39.4%	38.5%
宿泊予約サイト	50.5 %	54.1%	44%	64.2%	45%	45%
旅行会社サイト	43.7 %	36.7%	46.8%	34.9%	58.7%	41.3%
航空会社サイト	30.3 %	12.8%	32.1%	36.7%	38.5%	31.2%
宿泊施設サイト	30.3 %	25.7%	26.6%	37.6%	35.8%	25.7%
Instagram	23.1 %	30.3%	0%	35.8%	22.9%	26.6%
Facebook	24.2 %	2.8%	0%	39.4%	57.8%	21.1%
X	7.9 %	2.8%	0%	6.4%	21.1%	9.2%
TikTok	19.8 %	1.8%	46.8%	6.4%	31.2%	12.8%
WeChat	11.0 %	5.5%	35.8%	4.6%	5.5%	3.7%
LINE	7.9 %	0.9%	0%	4.6%	20.2%	13.8%
RED	22.9 %	52.3%	39.4%	15.6%	1.8%	5.5%
Weibo	8.6 %	1.8%	27.5%	6.4%	3.7%	3.7%
その他SNS	15.8 %	2.8%	23.9%	13.8%	21.1%	17.4%
自国の家族親戚・友人	37.2 %	37.6%	37.6%	44%	26.6%	40.4%
旅行先の国に在住の親戚・友人	14.7 %	12.8%	20.2%	14.7%	9.2%	16.5%
旅行先の国の観光局サイト	29.9 %	7.3%	22%	34.9%	45.9%	39.4%
テレビ番組	16.1 %	15.6%	5.5%	25.7%	11.9%	22%
その他【 】	0.7 %	0.9%	0%	0%	0%	2.8%

Q11.旅行先の詳細な情報（観光スポット、レストラン、交通手段など）を調べる際に、どこで情報収集しますか。当てはまるものを全て選んでください。

「動画サイト(YouTube)」が特に情報収集先として多かった。また、Q10 の回答傾向との大きな違いは見られなかった。

項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
動画サイト(YouTube)	55.6%	49.5%	33.9%	69.7%	71.6%	53.2%
地図アプリ(Googleマップなど)	44.0%	43.1%	33%	49.5%	48.6%	45.9%
宿泊予約サイト	38.0%	21.1%	34.9%	51.4%	42.2%	40.4%
旅行会社サイト	38.5%	32.1%	50.5%	34.9%	39.4%	35.8%
航空会社サイト	22.0%	10.1%	22%	22.9%	32.1%	22.9%
宿泊施設サイト	27.0%	13.8%	26.6%	32.1%	33.9%	28.4%
Instagram	20.9%	33%	0%	31.2%	22%	18.3%
Facebook	26.4%	4.6%	0%	40.4%	56.9%	30.3%
X	6.1%	2.8%	0%	7.3%	13.8%	6.4%
TikTok	21.1%	0.9%	50.5%	8.3%	31.2%	14.7%
WeChat	9.7%	1.8%	25.7%	9.2%	5.5%	6.4%
LINE	7.2%	2.8%	0%	3.7%	16.5%	12.8%
RED	24.0%	58.7%	37.6%	17.4%	2.8%	3.7%
Weibo	9.5%	0.9%	30.3%	6.4%	3.7%	6.4%
その他SNS	15.4%	6.4%	15.6%	15.6%	22%	17.4%
自国の家族親戚・友人	32.5%	38.5%	33%	41.3%	17.4%	32.1%
旅行先の国に在住の親戚・友人	13.4%	11.9%	15.6%	13.8%	8.3%	17.4%
旅行先の国の観光局サイト	30.3%	12.8%	16.5%	37.6%	43.1%	41.3%
テレビ番組	13.7%	12.8%	3.7%	27.5%	7.3%	17.4%
その他【 】	0.6%	0%	0%	0%	0%	2.8%

**Q12.国外旅行の準備をする際、エアチケットやホテル予約を旅行日のどれぐらい前までに
行いますか。当てはまるものを選んでください。**

どの国も旅行日の1か月前までにエアチケットやホテル予約を実施する回答が最も多かった。シンガポールのみ他国と比べて2~4か月前といったように、前もって準備を実施する傾向が見られた。

項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
当日~6日前	3.1%	2.8%	4.6%	1.8%	4.6%	1.8%
1~2週間前	17.6%	11.9%	36.7%	11.9%	22.9%	4.6%
1か月前	38.0%	45.9%	42.2%	37.6%	37.6%	26.6%
2か月前	18.5%	22.9%	12.8%	26.6%	12.8%	17.4%
3か月前	13.4%	11.9%	3.7%	17.4%	10.1%	23.9%
4~5か月前	6.1%	1.8%	0%	2.8%	10.1%	15.6%
半年以上前	3.3%	2.8%	0%	1.8%	1.8%	10.1%

3.4.4 旅ナカの行動

Q13.旅行先の空港に到着してから、ホテル等の宿泊施設到着までの間、どこで大型荷物を預けるもしくは配送することが多いですか。当てはまるものを全て選んでください。

全体では「タクシー利用」が30.5%と最も多かった。次点では「空港の荷物配送サービス」「観光地にある荷物一時預かり」が多かった。中国とタイに関しては、何かしらのサービスを利用している傾向が多く、ホテルまで荷物を持ち続ける人は10%未満であった。

分類	項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
空港起点	空港にある荷物配送サービス	29.2%	15.6%	40.4%	19.3%	49.5%	21.1%
	空港にある荷物一時預かり	22.4%	10.1%	34.9%	13.8%	33%	20.2%
観光地起点	観光地にある荷物一時預かり	27.7%	21.1%	44%	26.6%	26.6%	20.2%
	観光地にある荷物配送サービス	18.7%	10.1%	31.2%	16.5%	22%	13.8%
車利用	タクシーを利用するため、ホテル到着までタクシーに荷物を積んだままにする	30.5%	38.5%	32.1%	20.2%	31.2%	30.3%
	レンタカーを利用するため、ホテル到着までレンタカーに荷物を積んだままにする	18.2%	20.2%	21.1%	14.7%	18.3%	16.5%
	専用車を手配するため、ホテル到着まで専用車に荷物を積んだままにする	15.6%	5.5%	20.2%	18.3%	13.8%	20.2%
荷物持ち続ける	荷物一時預かり窓口やコインロッカーに空きがないため、ホテル到着まで荷物を持ち続ける	5.9%	3.7%	0.9%	7.3%	5.5%	11.9%
	荷物一時預りや荷物配送のサービスを利用しようと思わないため、ホテル到着まで荷物を持ち続ける	13.0%	12.8%	3.7%	24.8%	8.3%	15.6%
不安感	荷物を預けることに不安があるため、ホテル到着まで荷物を持ち続ける	12.1%	15.6%	9.2%	17.4%	6.4%	11.9%
	荷物を配送することに不安があるため、ホテル到着まで荷物を持ち続ける	10.8%	11.9%	7.3%	18.3%	4.6%	11.9%
	その他【 】	0.7%	1.8%	0.9%	0%	0%	0.9%

Q14.ホテル到着まで大型荷物を持ち歩くことによる観光プランへの影響はどういったものがありますか。当てはまるものを全て選んでください。

「移動の負荷が増える」が70.3%と最も高く、次点では「買い物がしづらくなる」「訪れたい観光地の選択に制限がかかる」が多かった。また国による大きな傾向の違いは見られなかった。

項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
訪れたい観光地の選択に制限がかかる	50.1%	60.6%	41.3%	54.1%	55%	39.4%
移動の負荷が増える	70.3%	81.7%	71.6%	72.5%	60.6%	65.1%
観光地を巡る時間と巡れる観光地の減少	44.9%	53.2%	44%	43.1%	48.6%	35.8%
買い物がしづらくなる	53.9%	44%	57.8%	66.1%	49.5%	52.3%
食事やグルメを楽しむ時間が取れなくなる	32.1%	35.8%	34.9%	26.6%	33.9%	29.4%
荷物の盗難・紛失のリスクが増える	30.3%	25.7%	22.9%	34.9%	33.9%	33.9%
その他【 】	0.7%	0.9%	0%	0%	0%	2.8%
特になし	4.0%	1.8%	0.9%	2.8%	8.3%	6.4%

Q15.ホテルをチェックアウトし、別のホテルへ移動するまでの間、大型荷物をどうしている事が多いですか。当てはまるものを全て選んでください。

「チェックアウトしたホテルに荷物を一時預かりしてもらおう(38.5%)」「次のホテルで荷物を預けてから観光する(35.8%)」が多く、ホテルの荷物預かりサービスに頼っている傾向が見られた。また、中国とタイは何かしらの荷物配送サービスを利用する傾向が他国と比

べて高かった。

項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
チェックアウトしたホテルから次のホテルに荷物配送をする	24.2%	6.4%	28.4%	14.7%	46.8%	24.8%
チェックアウトしたホテルに荷物を一時預かりしてもらう	38.5%	35.8%	34.9%	44%	33%	45%
観光地の荷物配送サービスを利用し、次のホテルに荷物配送する	23.6%	11%	44%	11.9%	33.9%	17.4%
観光地の荷物一時預かりサービスを利用する	20.9%	12.8%	29.4%	20.2%	19.3%	22.9%
次のホテルで荷物を預けてから観光する	35.8%	45%	42.2%	33.9%	34.9%	22.9%
次のホテルのチェックイン時間まで荷物を持ち続けている	18.4%	21.1%	8.3%	22%	16.5%	23.9%
その他【 】	0.7%	0%	0%	1.8%	0%	1.8%
別のホテルへの移動はしない	2.4%	1.8%	0%	1.8%	3.7%	4.6%

Q16.旅行最終日にホテルをチェックアウトしてから出国する空港へ到着するまでの間、大型荷物をどうしている事が多いですか。当てはまるものを全て選んでください。

「チェックアウトしたホテルに荷物を一時預かりしてもらう」が37.2%と最も多かった。タイはホテルから空港へ荷物配送する傾向が多く、中国は観光地での荷物配送サービス利用をする傾向が多いなど、荷物配送に関しては、国によって利用傾向の違いが見られた。

項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
チェックアウトしたホテルから空港まで荷物配送する	23.1%	11%	22.9%	11.9%	49.5%	20.2%
チェックアウトしたホテルに荷物を一時預かりしてもらう	37.2%	33.9%	24.8%	49.5%	31.2%	46.8%
観光地の荷物配送サービスを利用し、空港に荷物配送する	23.1%	6.4%	48.6%	16.5%	24.8%	19.3%
観光地の荷物一時預かりサービスを利用する	20.2%	18.3%	25.7%	14.7%	26.6%	15.6%
一度空港に行き荷物を預けてから観光する	17.4%	11%	26.6%	11%	22.9%	15.6%
タクシー利用するため、タクシーに荷物を積んだまま移動する	21.1%	22.9%	26.6%	9.2%	23.9%	22.9%
レンタカーを利用するため、レンタカーに荷物を積んだまま移動する	12.9%	10.1%	14.7%	13.8%	15.6%	10.1%
車は使わず、公共交通機関を利用し、荷物を持ったまま移動する	7.0%	11.9%	1.8%	11.9%	4.6%	4.6%
荷物を預けることに不安があるため、空港到着まで荷物を持ち続ける	8.3%	11.9%	4.6%	8.3%	5.5%	11%
荷物を配送することに不安があるため、空港到着まで荷物を持ち続ける	7.9%	11.9%	3.7%	8.3%	8.3%	7.3%
その他【 】	0.5%	0.9%	0%	0%	0%	1.8%

Q17.旅行最終日にホテルチェックアウト後に大型荷物を持ち歩くことによる観光プランへの影響はどういったものがありますか。当てはまるものを全て選んでください。

「移動の負荷が増える」「買い物しづらくなる」が多かった。また、Q14（旅行初日のホテル到着まで）の回答結果と同様の傾向であった。

分類	項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
移動・時間	訪れたい観光地の選択に制限がかかる	48.3 %	53.2%	45%	54.1%	52.3%	36.7%
	移動の負荷が増える	70.5 %	74.3%	67%	72.5%	71.6%	67%
	観光地を巡る時間と巡れる観光地の減少	46.4 %	53.2%	51.4%	51.4%	39.4%	36.7%
買い物・食事	買い物がしづらくなる	52.5 %	46.8%	52.3%	61.5%	46.8%	55%
	食事やグルメを楽しむ時間が取れなくなる	33.0 %	37.6%	27.5%	32.1%	33%	34.9%
荷物リスク	荷物の盗難・紛失のリスクが増える	26.1 %	19.3%	16.5%	31.2%	33%	30.3%
その他	その他【 】	0.2 %	0.9%	0%	0%	0%	0%
無し	特になし	4.8 %	4.6%	2.8%	1.8%	8.3%	6.4%

Q18.旅行中、大型荷物の持ち運びが特につらくなる時はどんな時ですか。当てはまるものを全て選んでください。

どの国も「電車やバスなどの公共交通機関を利用する時」が最も多かった。次点で「買い物や食事をする時」「観光地に到着し観光を開始する時」が多かった。

項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
旅行先の空港に到着した時	25.7 %	13.8%	30.3%	17.4%	43.1%	23.9%
電車やバスなどの公共交通機関を利用する時	63.5 %	70.6%	57.8%	67%	50.5%	71.6%
観光地に到着し観光を開始する時	42.7 %	43.1%	48.6%	42.2%	45.9%	33.9%
買い物や食事をする時	43.3 %	36.7%	47.7%	34.9%	49.5%	47.7%
ホテルのチェックアウト前日	16.3 %	7.3%	23.9%	11.9%	20.2%	18.3%
ホテルのチェックアウト後	29.2 %	30.3%	31.2%	31.2%	26.6%	26.6%
大型荷物を持って1日観光をする必要がある時	37.2 %	38.5%	28.4%	48.6%	33%	37.6%
その他【 】	0.2 %	0.9%	0%	0%	0%	0%
特になし	1.5 %	1.8%	0%	0.9%	2.8%	1.8%

Q19.訪日してから、日本の観光情報をどのような情報源から確認しますか。当てはまるものを全て選んでください。

全体として、「動画サイト(YouTube)」「地図アプリ (Google マップなど)」の利用が多かった。また、SNS系よりも専門サイト(宿泊予約サイト・航空会社サイト・観光局サイトなど)を情報源としている割合はいずれも20~30%台であり、情報媒体の使い分けの傾向が見られた。

項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
動画サイト(YouTube)	47.9%	42.2%	33%	52.3%	74.3%	37.6%
地図アプリ(Googleマップなど)	45.1%	44%	29.4%	56.9%	47.7%	47.7%
宿泊予約サイト	33.2%	22%	38.5%	31.2%	45.9%	28.4%
旅行会社サイト	33.0%	31.2%	37.6%	25.7%	46.8%	23.9%
航空会社サイト	19.3%	10.1%	23.9%	13.8%	24.8%	23.9%
宿泊施設サイト	23.7%	13.8%	28.4%	23.9%	30.3%	22%
Instagram	17.8%	26.6%	0%	30.3%	15.6%	16.5%
Facebook	21.5%	3.7%	0%	34.9%	53.2%	15.6%
X	5.3%	2.8%	0%	5.5%	13.8%	4.6%
TikTok	16.9%	0.9%	44%	7.3%	23.9%	8.3%
WeChat	8.5%	2.8%	29.4%	3.7%	3.7%	2.8%
LINE	5.1%	0.9%	0%	4.6%	11.9%	8.3%
RED	20.7%	52.3%	36.7%	10.1%	1.8%	2.8%
Weibo	8.4%	1.8%	26.6%	6.4%	5.5%	1.8%
その他SNS	11.7%	5.5%	18.3%	7.3%	19.3%	8.3%
宿泊施設に置いてある観光チラシやパンフレット	24.8%	17.4%	22%	32.1%	17.4%	34.9%
自国の家族親戚・友人	18.5%	22%	15.6%	22%	18.3%	14.7%
日本在住の親戚・友人	9.9%	9.2%	13.8%	9.2%	9.2%	8.3%
日本の観光局サイト	25.5%	10.1%	20.2%	33.9%	39.4%	23.9%
日本の観光案内所	25.7%	11.9%	11%	27.5%	34.9%	43.1%
日本のテレビ番組	7.1%	1.8%	5.5%	11%	10.1%	7.3%
その他【 】	0.9%	1.8%	0%	0%	0%	2.8%

3.4.5 手ぶら観光の利用普及・タイミング・懸念点

Q20.日本旅行中に、手ぶら観光サービスに関してどのような内容を知ることができれば、その旅行中に利用したいと思いますか。当てはまるものを全て選んでください。

「サービスの利用方法および手続き方法」「料金と支払い方法」が特に多かった。次点では、「配送場所や預かり場所の情報」「サービスの安全性」についての情報を知りたいと感じる人が多かった。

項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
どこからどこへ荷物配送できるかの情報	58.7%	53.2%	53.2%	46.8%	68.8%	71.6%
どこで荷物一時預かりできるかの情報	52.3%	51.4%	48.6%	49.5%	56.9%	55%
サービスの利用方法および手続き方法	64.6%	70.6%	62.4%	48.6%	70.6%	70.6%
料金と支払い方法	69.0%	74.3%	56.9%	69.7%	73.4%	70.6%
サービスの安全性	57.0%	53.2%	57.8%	55%	64.2%	55%
サービス対応時間	42.9%	35.8%	28.4%	46.8%	47.7%	56%
利用者の口コミ・評価	36.9%	38.5%	24.8%	33.9%	41.3%	45.9%
その他【 】	0.0%	0%	0%	0%	0%	0%
日本旅行中であっても、利用したいと思わない	1.1%	0.9%	1.8%	1.8%	0%	0.9%

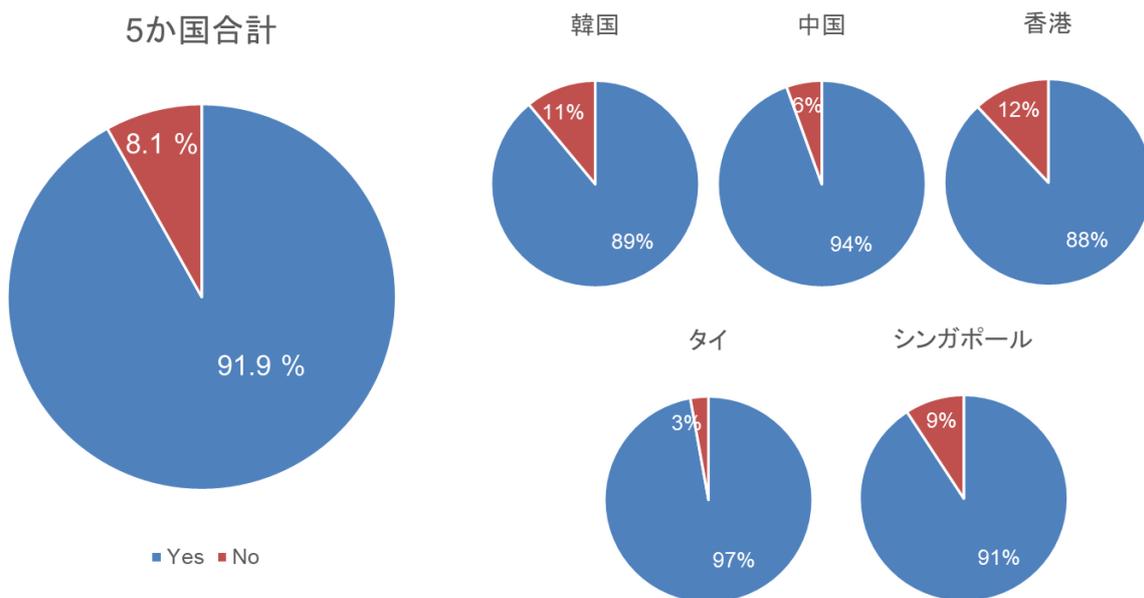
Q21.日本の手ぶら観光サービスについて何が懸念に感じましたか。当てはまるものを全て選んでください。

どの国も「荷物の紛失や破損」「荷物配送の到着遅れ」「荷物トラブル発生後の補償範囲」を懸念と感じる人が多かった。

項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
荷物の紛失や破損	58.4%	63.3%	48.6%	61.5%	56.9%	61.5%
荷物配送の到着遅れ	56.7%	52.3%	55%	70.6%	45%	60.6%
荷物トラブル発生後の補償範囲	49.9%	61.5%	54.1%	49.5%	40.4%	44%
多言語対応サポート不足	35.4%	29.4%	42.2%	33%	32.1%	40.4%
手続きが複雑	41.8%	33.9%	45%	42.2%	44%	44%
早朝や深夜時間帯のサービス提供	33.9%	39.4%	23.9%	39.4%	25.7%	41.3%
利用者の口コミ・評価に関する情報が分からない	17.1%	19.3%	14.7%	13.8%	20.2%	17.4%
その他【 】	0.4%	0%	0%	0.9%	0%	0.9%
特になし	5.7%	0%	4.6%	3.7%	13.8%	6.4%

Q22.日本の手ぶら観光サービスを利用してみたいと思いますか。

5か国合計では、91.9%の回答者が手ぶら観光サービスを利用してみたいという結果であった。特にタイに関しては、97%以上の回答者が利用してみたいという回答であった。



Q23.日本の手ぶら観光サービスを、どのタイミングで知ることが出来ると利用したいと思いますか。当てはまるものを全て選んでください。

「日本の空港に到着した直後」が最も高く、次点で「自国で旅行先や旅行プランを検討している時」「自国でホテルや旅行プランを検討している時」であった。

分類	項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
旅マエ	自国で旅行先や旅行プランを検討している時	38.7%	41.3%	30.3%	30.3%	49.5%	42.2%
	自国で航空券やホテル等の予約をしている時	36.5%	34.9%	31.2%	21.1%	43.1%	52.3%
旅ナカ	日本の空港に到着した直後	49.4%	43.1%	48.6%	46.8%	56.9%	51.4%
	電車やバスなどの公共交通機関を利用する時	28.0%	21.1%	33.9%	28.4%	28.4%	28.4%
	観光地に到着し観光を開始する時	32.5%	22.9%	42.2%	33%	36.7%	27.5%
	買い物や食事をする時	22.0%	10.1%	28.4%	25.7%	25.7%	20.2%
	ホテル滞在時	19.1%	6.4%	28.4%	14.7%	20.2%	25.7%
	ホテルのチェックアウト前日	14.0%	8.3%	13.8%	14.7%	13.8%	19.3%
	ホテルのチェックアウト後	19.6%	19.3%	19.3%	22.9%	21.1%	15.6%
	大型荷物を持って1日観光をする必要がある時	23.8%	21.1%	23.9%	33.9%	18.3%	22%
-	その他【 】	0.5%	0.9%	1.8%	0%	0%	0%

Q24.もし、日本の手ぶら観光サービスの1つである荷物配送サービスを利用する場合、1個の大型荷物に対する配送料として、高いと感じる価格はいくらですか。

5か国合計の平均値は¥3,478、中央値は¥3,000であった。高いと感じる価格については、国によってばらつきが見られ、韓国・香港・シンガポールは¥2,000～¥3,000がボリュームゾーンであるが、中国・タイは¥4,000円前後であった。

項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
¥1,000	0.0%	0%	0%	0%	0%	0%
¥1,500	7.5%	8.3%	0.9%	9.2%	5.5%	13.8%
¥2,000	21.3%	26.6%	6.4%	35.8%	18.3%	19.3%
¥2,500	9.9%	12.8%	11.9%	8.3%	1.8%	14.7%
¥3,000	14.1%	22.9%	7.3%	16.5%	9.2%	14.7%
¥3,500	7.5%	7.3%	11.9%	2.8%	3.7%	11.9%
¥4,000	14.7%	11%	11%	11.9%	33%	6.4%
¥4,500	5.3%	1.8%	18.3%	2.8%	1.8%	1.8%
¥5,000	6.6%	6.4%	18.3%	2.8%	3.7%	1.8%
¥6,000	5.5%	0.9%	2.8%	7.3%	8.3%	8.3%
¥7,000以上	7.5%	1.8%	11%	2.8%	14.7%	7.3%
平均値（金額）	¥3,478	¥2,821	¥4,197	¥3,022	¥4,009	¥3,256
中央値（金額）	¥3,000	¥3,000	¥4,000	¥2,500	¥4,000	¥3,000

※2024年11月の各国為替レートを元にアンケート実施

※¥7,000以上と回答した場合、平均値・中央値の計算は“¥7,000”として実施

Q25.もし、日本の手ぶら観光サービスの1つである荷物配送サービスを利用する場合、1個の大型荷物あたり、に対する配送料として、安いと感じる価格はいくらですか。

5か国合計の平均値は¥1,574、中央値は¥1,000であった。韓国・香港・タイ・シンガポールは約50%の人が¥1,000であれば安いと感じる回答が多かった。中国のみ、¥2,000前

後で安いと感じる傾向が見られた。ただし、中国のみ安いと感じる金額が他国より高めに
出ているのは、Q6 の消費額の回答傾向に依存しているものと考えられる。

項目	5か国合計	韓国	中国	香港	タイ	シンガポール
¥1,000	53.4 %	65.1%	29.4%	63.3%	49.5%	59.6%
¥1,500	17.4 %	12.8%	21.1%	17.4%	13.8%	22%
¥2,000	14.3 %	17.4%	13.8%	8.3%	22%	10.1%
¥2,500	5.7 %	1.8%	17.4%	0.9%	4.6%	3.7%
¥3,000	2.8 %	1.8%	5.5%	2.8%	2.8%	0.9%
¥3,500	2.2 %	0.9%	2.8%	2.8%	2.8%	1.8%
¥4,000	2.4 %	0%	5.5%	2.8%	2.8%	0.9%
¥4,500	0.7 %	0%	2.8%	0.9%	0%	0%
¥5,000	0.4 %	0%	0%	0%	1.8%	0%
¥6,000	0.7 %	0%	1.8%	0.9%	0%	0.9%
¥7, 000以上	0.0 %	0%	0%	0%	0%	0%
平均値 (金額)	¥1,574	¥1,325	¥2,036	¥1,467	¥1,637	¥1,403
中央値 (金額)	¥1,000	¥1,000	¥1,500	¥1,000	¥1,500	¥1,000

※2024年11月の各国為替レートを元にアンケート実施

※¥7,000以上と回答した場合、平均値・中央値の計算は“¥7,000”として実施

3.4.6 クロス分析結果

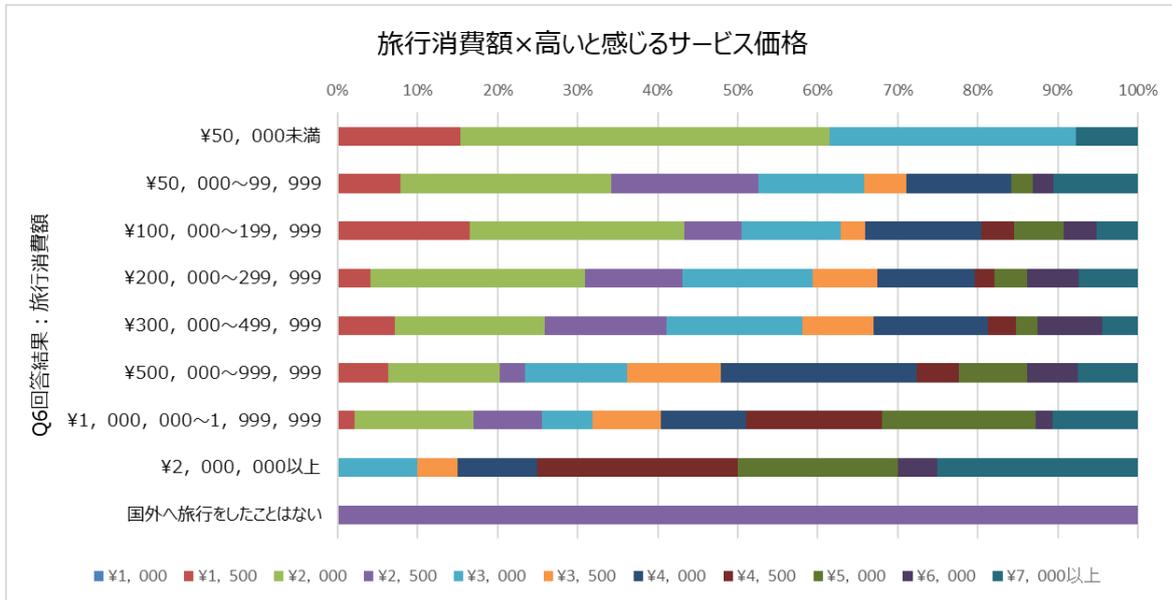
「Q6.旅行先での消費額」×「Q13.旅行先の空港に到着してからホテル到着まで荷物をどうしているか」の傾向

旅行先での消費額が高くなるにつれて、荷物配送もしくは荷物一時預かりのサービスを利用する割合も高くなる傾向が表れた。一方で、¥199,999以下の消費額層に関しては、荷物を持ち続ける選択をする割合が、他消費額層より若干高い傾向が出ていた。

分類	項目	Q6 旅行先での消費額			
		～¥199,999	¥200,000 ～299,999	¥300,000 ～499,999	¥500,000～
		148人	123人	112人	161人
預かり 配送利用	空港にある荷物配送サービス	18.9%	30.9%	28.6%	37.9%
	空港にある荷物一時預かり	14.9%	25.2%	21.4%	28.0%
	観光地にある荷物一時預かり	20.3%	22.8%	30.4%	36.6%
	観光地にある荷物配送サービス	9.5%	18.7%	25.0%	23.0%
車利用	タクシーを利用するため、ホテル到着までタクシーに荷物を積んだままにする	29.1%	30.1%	25.9%	35.4%
	レンタカーを利用するため、ホテル到着までレンタカーに荷物を積んだままにする	12.2%	21.1%	18.8%	21.1%
	専用車を手配するため、ホテル到着まで専用車に荷物を積んだままにする	7.4%	20.3%	15.2%	19.9%
荷物を 持ち続ける	荷物一時預かり窓口やコインロッカーに空きがないため、ホテル到着まで荷物を持ち続ける	5.4%	8.9%	6.3%	3.7%
	荷物一時預りや荷物配送のサービスを利用しようと思わないため、ホテル到着まで荷物を持ち続ける	14.9%	13.8%	3.3%	9.9%
	荷物を預けることに不安があるため、ホテル到着まで荷物を持ち続ける	18.2%	8.9%	12.5%	8.1%
	荷物を配送することに不安があるため、ホテル到着まで荷物を持ち続ける	16.2%	10.6%	7.1%	8.1%
その他	その他【 】	1.4%	0.0%	0.9%	0.6%

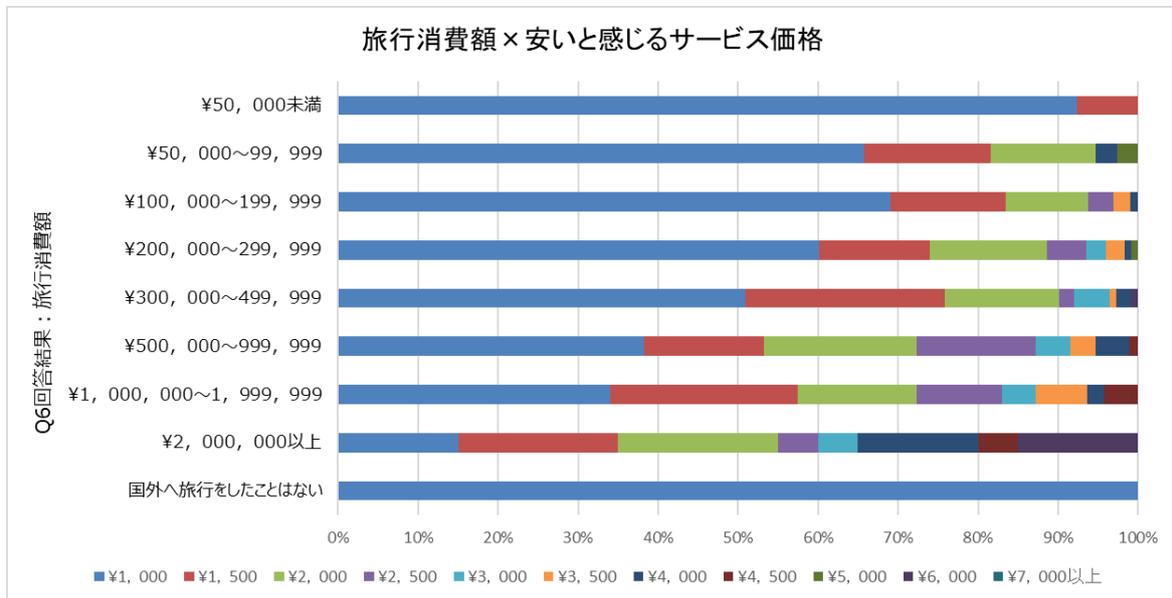
「Q6.旅行先での消費額」×「Q24.高いと感じるサービス価格」の傾向

どの消費額層であっても、高いと感じるサービス価格は個人差が見られた。¥500,000未満層であれば、¥2,000～3,000の価格帯で高いと感じる人が半数を占める結果であった。¥500,000以上層であれば、¥3,000以下と回答した人の割合が少なくなる傾向が見られた。



「Q6.旅行先での消費額」×「Q25.安いと感じるサービス価格」の傾向

どの消費額層であっても、¥1,000もしくは¥1,500であれば安いと感じる人が全体の70%程度を占めていた。



3.4.7 アンケート結果を踏まえた考察

アンケート結果を踏まえて、手ぶら観光に関わる「訴求ポイント」「サービス利用傾向や需要」「認知タイミング・伝える内容」の3つの観点で考察を記載した。

観点	ポイント	理由/根拠
訴求の方向性	<u>混雑緩和、周遊性向上よりも移動しやすさ</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 公共交通機関を利用することが多いため ▶ スケジュールを組んでいて、快適さを優先するため ▶ 手ぶら観光から周遊性向上を連想できないため
	<u>買い物しやすさも1つの魅力</u>	▶ 観光時間増加・〇〇向上といった表現では、人によって意味の捉え方変わる。買い物などの行動ワードを使用した方が、万人がイメージしやすくなるため
サービス利用傾向や需要	<u>ホテル→空港のサービス利用が比較的少ない</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ フライトと荷物配送の時間が合わないため ▶ ホテルから荷物配送可能なことを連想ができないため
	<u>荷物預かりや配送に不安感を持っている</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 安心・安全性を分かりやすく伝えきれていないため ▶ 身の回りのモノに対する他国サービス利用に関して、消極的かつ慎重な人が一定数いるため
	<u>空港起点としたサービス利用が比較的多い</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 航空券に付随するオプション利用や、海外でも空港起点での類似サービスが展開されているため ▶ 日本の空港に対する信頼と実績から、安心して利用できるだろうと思う人が多いため
	<u>公共交通機関利用時の需要が多い</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 階段や乗車時の段差などで荷物負荷を感じるため ▶ 混雑時は特に大型荷物が邪魔に感じるため
認知タイミング・伝える内容	<u>空港到着後が重要</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 入国後、荷物を受け取ったタイミングで荷物を邪魔に感じるタイミングのため ▶ 公共交通機関を利用する直前で

		荷物を邪魔に感じるタイミングのため ▶ 旅行の計画を調整しやすい段階のため
	<u>利用方法や料金体系を伝える (導線作り)</u>	▶ サービスの内容やメリットは動画やチラシを見れば分かりやすいため、どこから申し込みや利用ができるのかをまず知りたい場合が多いため

上記を踏まえた、手ぶら観光の認知獲得・利用促進に向けた方向性（案）に関しては、**7章の6 手ぶら観光の今・未来を知る！『関西手ぶら観光プロジェクト』報告会**

今年度の実証事業は、検討会をはじめ連携先と事業を進めてきた。そこで、当局実証事業と、観光庁支援メニューを活用して取組を進めてきた京都市、日本電気株式会社、株式会社 Airporter の取組を報告する場を設定し、その内容を共有することで、自治体やDMO、観光関係者等に向けて事業着手の示唆を提供することを目的に、報告会を実施した。

○報告会

6.1 テーマ① 2024年度実施事業報告

■近畿運輸局

関西の「手ぶら観光」推進にかかる旅行者ニーズ把握及びモデルケース構築に向けた実証事業

- ▶ 訴求調査、検討会、情報発信（ファミトリップ）、今後の展望について報告

■京都市

市民生活と調和した「持続可能な京都観光」の実現に向けた観光課題対策推進事業

- ▶ 昨秋に実施した「宿泊施設等巡回バス導入実証事業（HANDS FREE BUS）」は、「宿泊施設に荷物を預けてから観光する」という新たな手ぶら観光スタイルの構築に向けた取り組みであり、京都駅の他、ホテルを巡回するような経路でバスが走るというもの。実施期間は10/1～12/27で、1日当たり8本。1人当たり500円（大人）で実施。
- ▶ 利用者の満足度が高かったことから、当該サービス自体（価格設定・経路等）に大きな問題がなかったものと認識している。利用実績が当初想定より低い結果となったが、11月下旬～12月上旬の観光ピーク期については多くの人に利用いただき、特に12月上旬には1日当たり約90名を超える日もあったことから、手ぶら観光の主目的である「市バス車内の混雑緩和」に一定寄与したものと認識。
- ▶ 「旅マエ」の周知活動の一環としてSNS広告等を実施したが、利用者の獲得にはつながらなかったため、旅マエでの効果的な情報発信に関しては引き続き研究していく必要があると思う。当該サービスの認知場所としては「知人の紹介」が2番目に割合として多いという点を踏まえると、利用者の生の声を拡散していくことも重要であり、そのような発信を通じて当該サービスが「安心かつ信頼のできるもの」であることの土壌を形成していくことも必要と思慮。
- ▶ 引き続き、京都駅や京都駅以外での各手ぶら観光サービス窓口の新設はもとより、複雑な構造の京都駅構内の案内誘導の強化や、市バス車内に大型手荷物を持ち込まないように、効果的な周知啓発を継続実施していくことが重要であると考え、次年度は①京都観光デジタルマップの中にプラチナモール京都版を追加し、京都駅構内のコインロッカーや手ぶらサービス窓口への案内誘導強化、②手ぶらサービス事前予約及び事前決済サービスの導入、③京都駅市バス乗り場へのAIカメラの設置による実態調査、④大型荷物紛失懸念ケアのための情報発信を予定。

■日本電気株式会社

大阪市内に宿泊する訪日客を対象とした大型手荷物対策事業

- ▶ 運送事業者や海外OTAとの共創により、関西国際空港～大阪市内ホテル間の大型手荷物当日配送と宿泊施設のプリチェックインを組み合わせたサービス「Travel Light」を提供するという事業。
- ▶ 「訪日客へのマナー啓発及びサービス認知」、「観光従事者の業務効率化」の点では効果はあったと感じ、「住民・観光客の移動に関するストレス軽減」の点では、観光客の観点でいえば、「駅での移動が楽であった」や「子どもの手をつなげて安心だった」という声をいただいた一方で、住民への悪影響を抑制するまでの数量貢献ができなかったという点で一部効果があったと思慮。
プロモーションの観点では、各SNS媒体等で広告を実施、マナー啓発及び認知訴求は達成できたと思われる。口コミの重要性についても改めて認識。

- ▶現状として、利用者が目標値よりも少ない結果となったので、「空港以外の配送メニュー拡充」、「賛同ホテルの拡充」、「販売チャネルの拡充」を行い、ターゲット国の文化やニーズを調査した上で、ターゲットの明確化、ターゲット別の訴求を実施していく予定。

■株式会社 Airporter

なんば駅を基点とするシティチェックイン(手荷物の街中チェックイン)事業

- ▶宿泊施設（あるいは市中の特定地点）から国内出発空港を経て海外到着空港へ手荷物を直送するという、オフエアポートチェックイン（シティチェックイン）を構築し、旅行者の手荷物ストレスの解消、空港におけるチェックインの待機列の解消、今後懸念されるオーバーツーリズムの解消を目指す。
- ▶海外の事例としては、主に空港会社が主体となってサービスを展開している状況で、公共性の高いプレイヤーの旗振り役が求められる。また、海外においては、専門チームが存在する一方で、日本では、部署をまたがる事案になるため、調整に時間がかかってしまうという課題がある点では、連携企業に専属のチームが必要となる。収益性の追求か公共の福祉か、という観点があるなかで、収益性のあるモデルの構築が求められる。
- ▶引き続きオフエアポートチェックイン（シティチェックイン）の取り組みを進めていく予定。このサービスが世の中に浸透するには下記2点が挙げられる。
 - ①ホテルや駅、商業施設等の預け場所が増加することで、利便性が向上する。
 - ②現在日系の航空会社とは連携を進めているところであるが、インバウンドの視点ではシティチェックイン可能な海外の航空会社の増加。

6.2 手ぶら観光に関するコメント

■公益財団法人大阪観光局

- ▶近畿運輸局の実証事業をきっかけとして、大阪府では令和7年度に宿泊税を活用したオーバーツーリズム未然防止抑制対策事業を予定しており「観光デジタルマップ事業」と「スーツケース等輸送サービス利用促進事業」の2点がある。
- ▶「観光デジタルマップ事業」は、府内のトイレ及び大型手荷物の預け先や輸送サービスにかかる施設（例：コインロッカー、手荷物預かり所、手ぶら観光サービス対応宿泊施設）の位置や情報が簡潔に分かる観光デジタルマップの構築、運用を行うとともに、来阪外国人旅行者が特に多いミナミエリア等における観光客が利用可能なトイレ等の調査・開拓を行うというもの。
- ▶「スーツケース等輸送サービス利用促進事業」は、手ぶら観光を推進するため、手荷物配送サービスを紹介するポータルページを開設するとともに、海外OTAなどと連携した手ぶら観光プロモーションを実施するというもの。さらに手ぶら観光の訴求には旅マエが有効であることから海外OTAと連携して、OTAサイト内にポータルページバナーの掲示やプロモーションページを制作して、より効率的な手ぶら観光プロモーションも実施予定である。

■関西鉄道協会

- ▶鉄道車両内に大型手荷物を持ち込むと混雑につながるし、安全対策、保安上の観点からできるだけ事前に宿泊ホテル、出発地付近の駅、空港のロッカーなどに荷物を預けるなどPRしているところである。手ぶら観光は、乗客にも輸送機関にとっても有効な対策だと思うので、万博期間中も万博後も、手ぶら観光プロジェクトについては賛同する。引き続き情報発信の面でも協力したい。

■西村あさひ法律事務所・外国法共同事業

- ▶外国人観光客が入国審査や税関手続きを行う上で必ず経るタッチポイントとして、Visit Japan Web（以下、VJW）がある。VJWは、デジタル庁が中心となり、外務省、出入国管理庁、関税局が提供しているもので、デジタル庁のサービスを通じて必要な情報を取得して、円滑な出入国管理の達成に寄与するツール。
- ▶日本全体で、手ぶら観光というものを発信していくことが必要で、公共交通機関において大型手荷物が引きずることは、オーバーツーリズムの観点でも課題。手ぶら観光のブランディングの観点で、日本の中でこのようなサービス提供をしている事業者がいるということをVJWのなかで発信していくことは望ましい。
- ▶個別の手ぶら観光サービス事業者には何かしらのVJWを通じてアプローチできるようなシステムが望ましいが、公的なインターフェースとなれば、民間事業者へのアプローチのハードルは高い。事業者の登録制あるいは届出制等の導入で、手ぶら観光に関するサービスレベルのコントロールを観光庁含め実施していくのも一案。

6.3 テーマ② 2025年度実施予定事業

■近畿運輸局

関西発、日本版インタウンチェックイン構築(手ぶら観光)に向けた実証事業

※あくまで国会で審議中の政府予算案を活用する事業で今後変更されることもあり得る(報告会当時)

- ▶予定している事業について説明を実施。

6.4 参加者アンケート結果

報告会参加者に向けて、手ぶら観光の取組を考えているかどうか、PRツールの活用や、次年度予定しているヒアリング調査について協力が可能かどうか等、アンケートを取った。

- 具体的に事業を進めている 25.0%
- 事業を予定(検討)している 62.5%
- 特に検討していない 12.5%
- その他 ()
- 予定されている場合、取組内容(任意) ()

「事業を進めている」「予定している」が多数を占めた状況で、関心の高さが伺える。

- 活用できる 87.5%
- 場合（条件）によっては活用できる 0%
- 活用できない 0%
- その他 12.5%

「活用できる」は、自社事業との連携や、HP へのリンク、チラシ配架などの活用方法が挙げられた。

- 協力できる 75.0%
- 場合（条件）によっては協力できる 12.5%
- 協力できない 0%
- その他（ ） 12.5%

「協力できる」「場合によっては協力できる」が多数を占める結果となり、次年度事業を実施するにあたっての協力者を獲得することができた。

行政と連携して手ぶら観光を進めたい
空港、主要駅等でのプロモーションが重要 等

今後事業を進めていくにあたっての示唆を得た。

6.5 まとめ

本実証事業の結果のみならず、関西で手ぶら観光に取り組んでいる事業の実施概要、課題感、今後の取組等について情報共有ができた。関西においては、次年度以降も様々な関

係者が可能な範囲で連携しつつ手ぶら観光を推進できる土壌があることを確認できたことが有益であった。

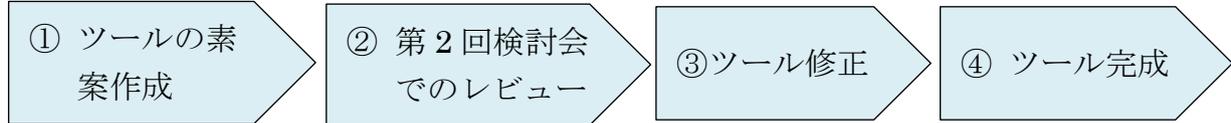
プロモーションにおいては、ターゲットやその手法により、旅マエ・旅ナカどちらも継続して取り組むこと、公的なアプリ等での情報発信検討など、「手ぶら観光」という言葉に触れる機会を増やすことで、認知向上に引き続き取り組んでいきたい。

7 総評で記載する。

3.5 利用促進ツールの作成

3.5.1 アプローチ

本ツールの作成は「①ツールの素案作成」「②第2回検討会のレビュー」「③ツールの修正」「④ツール完成」の段取りで進めた。また本ツールは訴求調査アンケート結果を踏まえて作成を実施した。



3.5.2 利用促進ツール

訴求調査アンケート結果や第2回検討会より「公共交通機関利用前後が特に荷物がつらいと感じる意見が多い」「公共交通機関を連想させるデザインの方がより良い実態が伝わる」「メリットだけでなく、手ぶら観光を利用しないとどうなるか（ネガティブ面）も合わせて伝えた方が良い」「電車やバスの混雑解消といった表現は、自治体/サービス提供側の意見に近いため、見直すか削除した方が良い」といった情報や意見をいただいた。これらを踏まえた上で、手ぶら観光の普及や利用につながる利用促進ツール（手ぶら観光チラシ）を作成した。本ツールは手ぶら観光に関連する事業者および関連イベントの Web サイト、公共交通機関等でのチラシや QR コードから閲覧を想定している。

- サイズ：表裏形式の A4 縦
- 対応言語：日本語・英語
- 表面は公共交通機関の利用シーンをイメージさせ、裏面では訴求調査アンケート結果から得た訴求ポイント・手ぶら観光のご利用例・各種リンク等を記載した。



日本語版

What can I do with my luggage?

Oh no! I didn't think it would be this crowded.

I want to do more shopping, but I can't carry any more.

Traveling is a pain with so much luggage.

It's such a hassle to carry these up and down the stairs...

What's Hands-Free Travel?

Services to have large luggage stored or delivered to hotels and other destinations

• If you don't use this service •

- Burdened with dragging your luggage**
It's especially a pain to use public transportation with luggage.
- Need to spend time managing your luggage**
You'll have to always think about what to do with your luggage.
- May restrict your sightseeing options**
You'll have a hard time carrying and maneuvering large luggage.

• If you use this service •

- Travel around more smoothly**
Use of public transportation and sightseeing will become comfortable.
- Easier to access any location**
Sightseeing will become less challenging without any large luggage.
- Less luggage, more sightseeing!**
Have less luggage, allowing you to start sightseeing immediately.

Service options

Luggage delivery destinations
Airport <-> Hotel
Hotel <-> Hotel
Station <-> Hotel
Station -> Airport

Luggage storage locations
Airports
Train stations
Sightseeing spots

[Example]

Request for delivery
Pick up at airport
Spot
Pick up at hotel
Hotel
Spot
Sightseeing hands-free

Osaka
Kyoto
Hands-Free Travel
Entrust your luggage and enjoy sightseeing "hands-free"

Japan Hands-Free Travel
TEAM EXPO 2025
See here for details
Kanpai International Airport
HANDS FREE KYOTO

英語版

■検討会参加者からのコメント

作成された利用促進ツール（手ぶら観光チラシ）について、どのような活用が考えられるか伺いました。

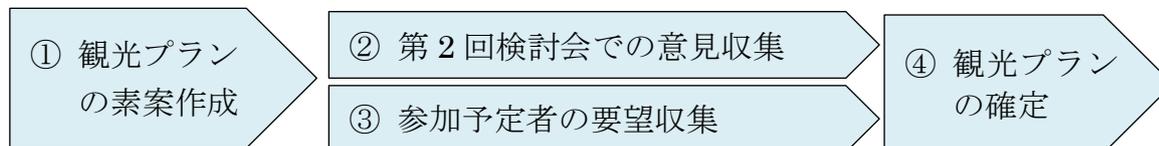
- 公共交通機関にて実施する地域 PR イベントでの配布やポスター利用。
- 観光関連イベント等での配布、観光案内所や主要観光地等でのチラシ配架。
- シティチェックインや手ぶら観光の利用促進の施策を実施する際に活用。
- ホテルに設置するなどの活用。
- 大型荷物の持ち込み抑制につなげるための、手ぶら観光の周知。
- 日本の実態を知っていただける有益なチラシだと思いますので、旅マエ段階での訴求で活用を検討します。
- 検討会参加者以外である「海外の旅行会社」や「JNTO」にもぜひ紹介していただけると有難いです。

4 「関西手ぶら観光プラン」の造成及びファムトリップ

4.1 「関西手ぶら観光プラン」の造成

4.1.1 アプローチ

関西の手ぶら観光プランの造成は「①観光プランの素案作成」「②第2回検討会での意見収集」「③参加予定者の要望収集」「④観光プランの確定」という段取りで進めた。



4.1.2 造成した観光プランの行程

手ぶら観光の魅力検証および、手ぶら観光ならではの体験ができるように、2泊3日で和歌山・大阪・京都を手ぶらで観光できる行程を開始した。手ぶら観光のサービスには、大きく分けると荷物配送と荷物一時預かりがあるが、本事業の概要にも記載のある通り、荷物配送を利用する前提で検討を実施した。また、観光プランのコンセプトは以下の通りである。

<コンセプト>

- 手ぶら観光ならではの観光プランを体感してもらうこと
- スーツケースなど荷物制約に縛られず移動できること。
- 王道観光スポット以外にも観光できること

観光プランの素案作成時の内容は以下の通りである。

行程（素案作成時）		手ぶら観光サービス（荷物配送）
1日目	和歌山観光 ・ 貴志駅 大阪市観光 ・ 通天閣	Travel Light ・ 関西空港→宿泊先ホテル
2日目	大阪市観光： ・ なんば/道頓堀 ・ とんぼりパーククルーズ 京都市観光 ・ 京都嵐山エリア観光 ・ 市内買い物	Airporter ・ 宿泊先ホテル→宿泊先ホテル
3日目	泉州地域観光 ・ 波有手のカキ小屋 ・ 浪速酒造 or 月化粧ファクトリー	Airporter ・ 宿泊先ホテル→関西空港

その後、第2回検討会での意見収集の際に、デジタルツール利用や、あえて荷物に困る

チャレンジ企画といった提案があった。しかし、ファムトリップ参加者への負荷及び観光地との相性を踏まえて、取り入れない方針とした。また、検討会において観光プランに関する意見をいただいたが、最終的にはファムトリップ参加者の意向を優先する形を取った。

第2回検討会での意見	最終的な方針（参加者意向反映済）
京都デジタルマップ/大阪楽遊パス/顔認証決済の利用（デジタルツール群）	方針：取り入れない ▶ 観光地との相性および参加者作業負荷が上がるため、取り入れないこととした。
荷物が届かなかつたら困るという切迫した状況をつくるチャレンジ企画	方針：取り入れない ▶ 参加者の心理的負荷が上がるため、取り入れないこととした。
2日目午後の京都嵐山観光に関して、可能なら奥嵯峨エリアを訪問して欲しい	方針：京都の貴船神社訪問 ▶ 参加者から、手ぶら観光だからこそ訪問できる場所として貴船神社訪問意向を受けた。貴船神社は嵐山・奥嵯峨エリアと同様に京都駅から距離のある場所に位置していること、参加者の意向を優先し、2日目午後の観光先を”貴船神社”に変更した。

観光プランの確定版の内容は以下の通りである。タイムスケジュール詳細に関しては、“04.2.1 ファムトリップ行動記録・写真”に記載した。

行程（確定版）		手ぶら観光サービス（荷物配送）
1日目	和歌山観光 ・ 貴志駅 大阪市観光 ・ 通天閣	Travel Light ・ 関西空港→宿泊先ホテル
2日目	大阪市観光： ・ なんば/道頓堀 ・ とんぼりパークルーズ 京都市観光 ・ 貴船神社 ・ 市内買い物	Airporter ・ 宿泊先ホテル→宿泊先ホテル
3日目	泉州地域観光 ・ 波有手のカキ小屋 ・ 浪速酒造 ・ りんくうプレミアムアウトレット	Airporter ・ 宿泊先ホテル→関西空港

4.1.3 ファムトリップ参加者

関西手ぶら観光プランの検証だけでなく、その後の情報発信も目的としてファムトリップを実施するため、以下の香港インフルエンサーに参加いただいた。

参加者	選定理由・SNS フォロワー数
 小麻うまる/malo.jam	選定理由 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 日本が好き（訪日経験あり） ➤ 日本に関わる動画配信実績がある。 ➤ 特に日本観光のコンテンツの人気 ➤ 手ぶら観光のサービス利用経験ないため、 SNS フォロワー数※1 <ul style="list-style-type: none"> ➤ YouTube：約 20.7 万人 ➤ Instagram：約 13.0 万人

※1:2025年2月25日時点のSNSフォロワー数

4.2 ファムトリップ実施

4.2.1 ファムトリップ行動記録・写真

04.1「関西手ぶら観光プラン」の造成結果を基に、2025年1月8日～10日の2泊3日でファムトリップを実施した。以下が実際の行動記録である。

<ファムトリップ1日目>

2025/1/8(水)			
時間		内容	
	～	12:45	関西空港に到着
12:45	～	14:00	入国手続き
14:00	～	14:20	関係者顔合わせ・Travel Light 手続き
14:20	～	15:10	和歌山電鐵貴志駅へタクシーで移動（昼食含む）
15:10	～	16:45	貴志駅周辺観光
16:45	～	19:00	和歌山電鐵貴志駅→ JR 大阪駅周辺 (JR 和歌山駅経由)
19:00	～	19:10	ホテルヴィスキオ大阪到着
19:10	～	20:10	ホテルで荷物受け取り・チェックイン・Airporter 予約
20:10	～		大阪駅近くの食事(自由時間)※1

※1：1日目夜に通天閣訪問を予定していたが、手ぶら観光サービス予約締切もあるため、インフルエンサーの判断により、訪問しなかった。代わりに宿泊ホテル近く（大阪駅周辺）で食事をとった。



1 日目の観光の様子

1 日目の利用した手ぶら観光サービスの情報及び利用手順は以下の通りである。

- 利用サービス：Travel Light
- 荷物預かり先：関西空港 第1ターミナルビル 1F（南）
関西エアポートバゲージサービス窓口
- 荷物送り先：ホテルヴィスキオ大阪

#	利用手順	補足
1	利用 1 週間前までに、Klook で Travel Light の予約を行う。	<p>Click on the banner for details about "Travel Light"</p> <p>Click on the banner for details about "Travel Light"</p> <p>Travel Light "Travel Light" help reduce travelers' stress and relieve congestion in the destinations * If you have not yet made a reservation for your stay, please make one first.</p> <p>What is "Travel Light" service? The Travel Light service is provided by Kansai Airport and NEC. The purpose is to contribute to alleviating congestion in our destination and to bettering congestion during the travel process.</p> <p>Home country Hotel and same-day baggage delivery booking via OTA</p> <p>Airport Check into the hotel remotely from the airport</p> <p>Sightseeing Luggage is sent to the hotel</p> <p>Hotel Pick up room key and luggage from the front desk</p> <p>Hotel booking in luggage delivery</p> <p>Check-in Return luggage number</p> <p>Leave luggage at the service counter</p> <p>Enjoy hands-free sightseeing, available directly from the airport</p> <p>While the traveler is sightseeing, their luggage is delivered by a delivery company</p> <p>Print delivery slip</p> <p>Attach the delivery slip to the luggage and hand it to the service counter staff</p> <p>Check luggage number</p> <p>Hand us luggage and return key</p>
2	利用当日の空港到着後、NEC Smooth Check-in から手続きを行う。	<p>Smooth check-in</p> <p>ホテルの一覧を表示します。ホテル名、都道府県で絞り込みができます。</p> <p>ホテル名</p> <p>ホテルヴィスキオ</p> <p>都道府県</p> <p>都道府県を選択する。 ></p> <p>🔍 絞り込む</p> <p>検索結果 1件 1-1 件表示</p> <p> ホテルヴィスキオ大阪 〒530-0012 大阪府大阪市北区芝田2丁目4-... > JR大阪駅中央北口より徒歩5分</p>

3	手続き完了後、空港窓口に荷物を預ける。	
4	観光後、宿泊先ホテルにて荷物を受け取る。	

<ファミトリップ2日目>

2025/1/9(木)			
時間			内容
8:40	～	9:00	チェックアウト・荷物配送手続き
9:00	～	9:40	なんば・道頓堀方面へ移動
9:40	～	11:00	なんば・道頓堀周辺観光（朝食含む）
11:00	～	11:30	<u>とんぼりパーククルーズ乗船</u>
11:30	～	12:40	参加者向けヒアリング実施
12:40	～	15:30	なんば駅→京都の貴船神社へ移動 (昼食含む)
15:30	～	17:00	貴船神社観光
17:00	～	18:00	京都市街へ移動
18:00	～	20:30	買い物＋夕食
20:30	～	21:00	京都新阪急ホテルへ移動
21:00	～		荷物受け取り・チェックイン・Airporter 予約



2 日目の観光の様子

2 日目の利用した手ぶら観光サービスの情報及び利用手順は以下の通りである。

- 利用サービス：Airporter
- 荷物預かり先：ホテルヴィスキオ大阪のフロント
- 荷物送り先：京都新阪急ホテル

#	利用手順	補足
1	利用前日の 23 時までに Airporter の専用サイトから予約を行う。	<p>●スマホ上での予約イメージ</p> <p>オンラインで、荷物の運び先エリア、集荷地・到着空港を選択、決済を行い予約をすることができます。</p>
2	利用当日の朝 9 時までにホテルのフロントに荷物を預ける。	
3	観光後、宿泊先ホテルにて荷物を受け取る。	

<ファミトリップ 3 日目>

2025/1/10(金)			
時間		内容	
8:50	～	9:00	チェックアウト・荷物配送手続き
9:00	～	11:00	京都駅→大阪泉州地域へ
11:00	～	12:00	りんくうプレミアムアウトレット
12:00	～	12:40	りんくうプレミアムアウトレット→ 南海 鳥取ノ荘駅→波有手のカキ小屋へ移動
12:40	～	13:50	<u>波有手のカキ小屋</u> <u>(食事+牡蠣外し体験)</u>
13:50	～	14:45	<u>浪速酒造見学</u>
14:45	～	16:00	自由時間 + 関西空港移動
16:00	～	18:05	荷物受取、出国準備
18:05	～		関西空港から出国



3 日目の観光の様子

3日目の利用した手ぶら観光サービスの情報及び利用手順は以下の通りである。

- 利用サービス：Airporter
- 荷物預かり先：京都新阪急ホテルのフロント
- 荷物送り先：関西空港第1ターミナルビル4F（南）JAL エービーシー窓口

#	利用手順	補足
1	利用前日の23時までにAirporterの専用サイトから予約を行う。	(2日目と同じ手順)
2	利用当日の朝9時までにホテルのフロントに荷物を預ける。	
3	観光後、関西空港内の窓口で荷物を受け取る	

4.2.2 ファムトリップ参加者へのヒアリング結果

ファムトリップ期間中に、手ぶら観光の印象や感想、訴求につながる意見を収集するために、ファムトリップ参加者に対してヒアリングを実施した。



ヒアリング実施の様子
(一番左の方がファムトリップ参加者)

観点	質問項目	補足
旅マエ	1 旅マエの段階で、手ぶら観光にどんな印象を持っていましたか？	利用したことない場合は事前の告知していたため、第一印象を詳しく確認する。
	2 韓国サービス（旅行関係）の情報をどこから得ることが多いですか？	SNSなどを通じて使っている情報を確認。
旅ナカ	3 手ぶら観光サービスに対する気づきや不安な部分は？	実際に利用して、気づきや不安なポイントがどこかを確認。
	4 手ぶら観光サービスを利用してみて魅力に感じたことは？	ほかの部分や顧客サービスの確認。
	5 日本旅行時にスーツケースはどうしていることが多いか？	どのような荷物管理をしているかの確認。
	6 訪日外国人の受入環境に関して、日本人としてどのような課題を気にしているか？	荷物管理を含め、どのような課題を気にしているか。

配布資料
(ヒアリング項目)

Q1.旅マエの段階で、手ぶら観光にどんな印象を持っていましたか？

- 他案件で日本に来る機会もあるため、手ぶら観光という言葉は知っていたが、利用したことが無かった。無料で利用できるサービスでないため、今回のファムトリップを通じて初めて利用した。

Q2.他国の旅行関係サービスの情報をどこから得ることが多いですか？

- Instagram/YouTube から情報を得ていることが多い。
- Instagram では、フォローしているインフルエンサーからの情報が多い。日本の手ぶら観光に関する内容を SNS で一度も見ただこと無かった。

Q3.手ぶら観光サービスに対する気づきや不安な部分は？

- ロコミは気にする。もし荷物が破損、紛失した書き込みがあったら、そのサービスは絶対利用しない。
- メールで配送した/届いたが通知されるのも良いが、メールを頻繁にチェックする習慣がないため、アプリ内のタイムラインに記録が残る方が、ユーザーにとっては良いかもしれない。また、旅行中に締め切り時間を気にして色々と手続きしなければいけないのは、多少プレッシャーに感じた。

Q4.手ぶら観光サービスを利用してみて魅力に感じたことは？

- スーツケースを持たずに移動できるので、メリットを感じた。家族連れなど、荷物が多い層の方がより恩恵を受けると思う。

Q5.日本旅行時にスーツケースはどうしていることが多いか？

- ホテル到着までは、常に持っていることがほとんど。ホテル近くの撮影する際はチェ

ックアウト後に一時的に預ける場合もあるが、それ以外は観光スポットにスーツケースを持っていき撮影する。

Q6.訪日外国人の受入環境に関して、個人としてどのような課題を気にしているか？

- 日本語勉強中ということあり多言語化対応よりも、荷物に関することを気にすることが多い。

Q7.荷物を預けたり、配送することに不安感を持つのはどうしてだと思いか？

- 万が一、荷物トラブル発生すると、その後の観光も予定通りできず、楽しめなくなるリスクがあるため。自分自身で荷物管理すると考えられる。

Q8. (上記の続き) 何が解決されると、不安感が軽減されると考えられるか？

- 安心なサービスであること。あとは、口コミ情報や配送状況の通知やタイムライン通知があると不安感は軽減されると思う。

Q9.訪日前にどのような手ぶら観光サービスがセット販売されていると良いか？

- 航空券予約×手ぶら観光サービスのセット
- ホテル予約×手ぶら観光サービスのセット

4.2.3 ファムトリップ後の事後アンケート結果

ファムトリップ参加者向けに後日アンケートを実施した。

質問	回答
3日間のファムトリップの満足度を教えてください (5段階評価)	4点
1日目の和歌山貴志駅および、その周辺の観光体験の満足度を教えてください (5段階評価)	4点
1日目の観光プランに関して良かった点や改善してほしい点があれば教えてください。 (自由記述)	鉄道が大好きのため、電車や貴志駅は良かったです。もっと駅の近くで観光できる場所があると良いです。
2日目の大阪のとんぼりバークルーズ乗船体験の満足度を教えてください (5段階評価)	4点
2日目の京都の貴船神社観光の満足度を教えてください (5段階評価)	4点
2日目の京都市内での買い物の満足度を教えてください (5段階評価)	5点
2日目の観光プランに関して良かった点や改善してほしい点があれば教えてください (自由記述)	初めて、道頓堀のクルーズ船に乗りました。良かったです。

3日目の波有手の牡蠣小屋の満足度を教えてください(5段階評価)	5点
3日目の浪花酒造見学の満足度を教えてください(5段階評価)	4点
3日目の観光プランに関して良かった点や改善してほしい点があれば教えてください(自由記述)	牡蠣料理がおいしかったです
実際に手ぶら観光サービスを利用してみて、良かった点であてはまることをすべて選んでください。(複数回答可)	<ul style="list-style-type: none"> ● 電車などの移動がスムーズになる 1 ● 身体的負荷の軽減 1 ● 観光地で買い物しやすくなる 1 ● 観光地を巡る時間や場所の増加 1 ● 食事やグルメを楽しむ時間の増加 0 ● 荷物が時間通りに届くこと 0 ● 荷物の紛失・破損が無いこと 0 ● 観光地及び公共交通機関の混雑解消 1 ● 観光地の地元住民とのトラブル軽減 1 ● その他 0
1日目に利用した Travel Light のサービス満足度をお答えください(5段階評価)	4点
Travel Light について、良かった点・改善してほしい点があれば教えてください	便利です。アプリの情報は明確でした。
2日目・3日目に利用した Airporter のサービス満足度をお答えください(5段階評価)	5点
Airporter について、良かった点・改善してほしい点があれば教えてください	簡単かつユーザーフレンドリーでした。
3日間の中、手ぶら観光を利用して特に良かったと感じた場面/場所があれば、理由も合わせて教えてください(自由記述)	重いスーツケースを持つ必要がないのは良いことと思いました。
3日間の中、手ぶら観光を利用して特に不安に感じたことや場面があれば、理由も合わせて教えてください(自由記述)	特になし。
今度訪日する時に、手ぶら観光サービスを利用したいと思いますか?	利用したい。

4.2.4 手ぶら観光（荷物配送サービス）の利用による想定効果

今回のファムトリップで活用した荷物配送サービスの効果を検証するため、以下の3つの行動パターンを元に、観光時間と身体負荷の2つの観点で比較検証した。なお、パターンB（荷物一時預かり）とパターンC（荷物配送）の比較については、どちらも手ぶら観光の一種であるため、両者の優劣を付ける目的ではなく、両者の特徴や想定効果の違いを検証する目的で実施した。

■行動パターン

- 行動パターンA：常に荷物を持ち続けた場合
- 行動パターンB：荷物一時預かりサービス利用した場合
- 行動パターンC：荷物配送サービスを利用した場合（ファムトリップ実績を参考）

■比較観点

観光時間と身体負荷の内容や補足（定義など）については、以下の通りである。

比較観点	内容	補足（定義など）
観光時間 （定量）	利用有無によって、どのぐらい観光時間創出(+)もしくは、観光時間減少(-)につながるか ※一人当たりの時間	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 移動時間・荷物手続き時間が対象。 ➤ 時間の比較は以下のようにパターンCとそれぞれを比較する。 <ul style="list-style-type: none"> ・パターンAとパターンC ・パターンBとパターンC ➤ 荷物を持ち続けた場合、公共交通機関利用時の乗り遅れリスクも上がるため、以下のように1回分の乗り遅れ・待ち時間が発生する可能性を考慮して計算した。 <ul style="list-style-type: none"> ・電車2回以上利用：10分減少 ・バス2回以上利用：10分減少
身体負荷 （定量）	スーツケースなどの荷物を持ったまま、特定箇所を移動した回数 ※一人当たりの回数	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 駅・公共交通機関利用が対象（階段/エスカレーター・乗り降りが発生する箇所）

4.2.4.1 検証結果サマリ

荷物配送サービスを利用することは、常に荷物を持ち続ける場合や荷物一時預かりサービスを利用する場合と比べると、以下の効果があることが確認できた。検証結果の詳細については、”4.2.4.2 検証結果詳細”に記載する。

効果	効果の詳細 (一人当たり)	
観光地の 選択肢増加	観光プラン検討段階から 行きたい観光地の選択肢が広がる	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 旅マエの観光プラン検討段階で荷物配送サービスを利用する予定を立てることで、観光の選択肢が広がる ➤ 荷物の状況や宿泊先ホテルの場所に左右されることなく、行きたい観光地へ移動可能
観光時間の 創出	1日当たり最大70分の 観光時間を創出	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 荷物管理時間の大幅減少 ➤ 効率的な移動ルートが選択可能 ➤ 荷物による乗り遅れリスク発生なし
荷物起因の 身体負荷軽減	荷物起因の 身体負荷発生回数ゼロ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 主に公共交通機関利用前後において、荷物起因で身体負荷がかかるポイントを回避

4.2.4.2 検証結果詳細

定義した行動パターン及び比較観点に沿って、ファミトリップ実施日毎の検証結果を実施した。詳細については以下の通りである。

<ファミトリップ1日目>

前提条件として、14:20 以降に関西空港から行動可能とし、19:10 までに宿泊先ホテル（大阪駅近く）に戻るものとする。行動パターン A と C は、実際のファミトリップ実績と同じ移動ルートである。行動パターン B については、和歌山に行かずに大阪の宿泊先ホテルに荷物を預けてから観光を開始することとする。以下が比較結果である。

行動パターン	観光時間	身体負荷	補足
A.常に荷物を持ち続けた場合（机上検証）	<p>－10分</p> <p>～±0分</p> <p>（和歌山観光あり）</p>	5回	<p>移動ルート</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 実際のファミトリップ1日目と同じ。 <p>観光時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 電車利用が2回以上あるため、乗り遅れリスクが発生した場合は、観光時間が10分減少する可能性あり。 <p>身体負荷ポイント</p>

			<ul style="list-style-type: none"> ➤ 電車利用：2回 ➤ 駅：3回（貴志駅、和歌山駅、大阪駅）
B.荷物一時預かりサービス利用した場合（机上検証）	± 0分 (和歌山観光なし)	3回	移動ルート <ul style="list-style-type: none"> ➤ 大阪駅近くのホテルに荷物を預けてから観光するため、時間的に和歌山観光は困難。 観光時間 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 電車利用1回のみで大阪駅にたどり着けるため、差はない。 身体負荷ポイント <ul style="list-style-type: none"> ➤ 電車利用：1回 ➤ 駅：2回（関西空港駅、大阪駅）
C.荷物配送サービスを利用した場合（ファムトリップ実績）	± 0分 (和歌山観光あり)	0回	移動ルート <ul style="list-style-type: none"> ➤ 実際のファムトリップ1日目と同じ。 身体負荷ポイント <ul style="list-style-type: none"> ➤ 関西空港駅出発後からホテル到着まで荷物なし。

観光時間の観点では、行動パターンによって和歌山観光の有無に違いがあるため、明確な差を抽出することはできなかった。しかし、今回の和歌山観光のように旅行1日目から荷物の状況や宿泊先ホテルの場所に左右されず、行きたい観光地へ移動できることは観光客に対してもメリットである。これは“手ぶら観光（荷物配送サービス）”による観光の選択肢増加とも捉えることができる。身体負荷の観点については、パターンCが最も身体負荷が少なく、次点でパターンB、パターンAの順番であった。パターンAについては荷物を持った状態での公共交通機関利用をするため、電車等の乗り遅れリスクも上がる。

<ファムトリップ2日目>

前提条件として、09:00から大阪駅から行動可能し、21:00までに宿泊先ホテル（京都駅近く）に戻るものとする。どの移動パターンもファムトリップ実績で訪れた観光地を巡るが、パターンBのみ、観光途中に一度京都の宿泊先ホテルに荷物を預けてから観光再開することとする。また、2日目は複数の公共交通機関利用や観光地を訪れるため、より精度高く観光時間の差を抽出できるように“Yahoo!Japan 路線情報 乗換案内”を参考に検証をした。また、この乗車案内は歩く速度の違いを4段階（急いで・少し急いで・少しゆっくり・ゆっくり）で設定できるため、荷物を持たず標準的な速度で歩く場合を“少しゆ

っくり”、荷物を持っている場合は、“ゆっくり”と設定して検討した。

- 行動パターン A：ゆっくり（常に荷物があるため）
- 行動パターン B：ゆっくり(荷物預かり前まで)、少しゆっくり（荷物預かり後）
- 行動パターン C：少しゆっくり（常に荷物がないため）

Yahoo!Japan 路線情報 乗換案内

■観光時間

大阪駅～なんば駅まで

- この移動区間に関しては、どの行動パターンも西梅田駅からなんば駅まで乗り換えなく移動できるため、時間差は発生しない。

なんば駅～貴船神社～京都駅

- 13:00 以降からなんば駅を出発し、貴船神社を観光後に京都駅周辺に戻る前のパターン毎の移動ルートおよび経過時間は以下の通りである。
- パターン A とパターン C を比較すると、A は京都駅到着が 18:48 に対し、C は 18:08 のため、C の方が +40 分の観光時間創出の効果が見込める。
- パターン B とパターン C を比較すると、B は京都駅到着が 19:08 に対し、C は 18:08 のため、C の方が +60 分の観光時間創出に効果が見込める。

行動パターン	移動ルート
A.常に荷物を持ち続けた場合 (机上検証)	13:00 になんば駅を出発し、15:28 に貴船神社到着。

	 <p>約 1 時間半の貴船神社観光後、駅まで徒歩移動後し、17:44 発の貴船口駅の電車に乗り、バス乗り換えを行った後、18:48 に京都駅に到着。</p> 
--	---

<p>B.荷物一時預かりサービス利用した場合（机上検証）</p>	<p>13:04 になんば駅を出発し、13:59 に京都駅に到着</p>  <p>その後、宿泊先ホテルに荷物を預けた後、14:19 に京都駅に戻る。（宿泊先ホテルとの往復移動時間および荷物預かりの手続き時間合計で 20 分間と定義）。その後、14:23 発の電車に乗り、バスを乗り継ぎ、15:57 に貴船神社到着。</p>
---	---

14:23	発	京都		
10駅		京都市営烏丸線 国際会館行 [発] 2番線 → [着] 1番線		290円
14:43着 14:45発		国際会館		
		徒歩		
14:49着 14:57発		国際会館駅前/京都バス		
4駅		京京バス・40(京都産業大学前-国際会館駅前) 京都産業大学前行 [発] 2のりば → [着] 情報なし		230円
15:00着 15:02発		一条山/京都バス		
		徒歩		
15:06着 15:15発		木野		
5駅		叡山電鉄鞍馬線 鞍馬行		350円
15:28着 15:30発		貴船口		
		徒歩		
15:31着 15:36発		叡電貴船口駅前/京都バス		
3駅		京京バス・33(貴船-叡電貴船口駅前) 貴船行		200円
15:40着 15:42発		貴船/京都バス		
		徒歩15分 出口:徒歩		
15:57	着	貴船神社奥宮		

約1時間半の貴船神社観光後、駅まで徒歩移動後し、18:06 発の貴船口駅の電車に乗り、バス乗り換えを行った後、19:08 に京都駅に到着。

17:41	発	貴船神社		
		徒歩25分		
18:06着 18:08発		貴船口		
5駅		叡山電鉄鞍馬線 出町柳行		350円
18:23着 18:25発		木野		
		徒歩		
18:29着 18:32発		一条山/京都バス		
4駅		京京バス・40(京都産業大学前-国際会館駅前) 国際会館駅前行 [発] 情報なし → [着] 2のりば		230円
18:38着 18:40発		国際会館駅前/京都バス		
		徒歩		
18:44着 18:49発		国際会館		
10駅		京都市営烏丸線(当駅始発) 竹田行 [発] 2番線 → [着] 1番線		290円
19:08	着	京都		

C. 荷物配送サービスを利用した場合 (ファミトリップ実績)

13:00 になんば駅を出発し、15:12 に貴船神社到着

13:00	発	なんば(地下鉄)	乗車位置: [10両] 前中	
3駅		OsakaMetro御堂筋線 箕面萱野行 [発] 2番線 → [着] 2番線		190円
13:05着 13:14発		淀屋橋	乗車位置: [7両] 前中後 [8両] 前中	
11駅		京阪本線特急(当駅始発) 出町柳行 [発] 4番線 → [着] 1番線		490円
14:07着 14:15発		出町柳		
13駅		叡山電鉄叡山本線(当駅始発) 鞍馬行 [発] 3番線 → [着] 情報なし		470円
14:43着 14:45発		貴船口		
		徒歩		
14:46着 14:51発		叡電貴船口駅前/京都バス		
3駅		京京バス・33(貴船-叡電貴船口駅前) 貴船行		200円
14:55着 14:57発		貴船/京都バス		
		徒歩15分 出口:徒歩		
15:12	着	貴船神社奥宮		

1時間半ほど貴船神社を観光後に、16:56 発の貴船/京都バスに乗り、電車乗り換えを行った後、18:08 に京都駅に到着。

16:49	発	貴船神社	
		徒歩5分 出口：徒歩	
16:54前 16:56発		貴船/京都バス	
4駅		京都バス・33(貴船-叡電貴船口駅前) 叡電貴船口駅前行	200円
17:00前 17:02発		叡電貴船口駅前/京都バス	
		徒歩	
17:03前 17:06発		貴船口	
13駅		叡山電鉄鞍馬線 出町柳行	470円
17:35前 17:42発		出町柳	
		京阪快速特急洛楽(当駅始発) 淀屋橋行 [発] 1番線 → [着] 3番線	230円
17:45前 17:47発		三条(京都府)	
		徒歩	
17:49前 17:52発		三条京阪	乗車位置：[4両]後 [6両]中後
2駅		京都市営東西線 太秦天神川行 [発] 1番線 → [着] 1番線	260円
17:56前 18:03発		烏丸御池	
3駅		京都市営烏丸線急行 近鉄奈良行 [発] 1番線 → [着] 1番線	
18:08	着	京都	

以下が2日目の比較結果である。

行動パターン	観光時間	身体負荷	補足
A.常に荷物を持ち続けた場合 (机上検証)	<p>－60分</p> <p>～－40分</p> <p>(Cとの比較結果)</p>	15回	<p>移動ルート</p> <ul style="list-style-type: none"> 実際のファムトリップ2日目と同じ。 <p>観光時間</p> <ul style="list-style-type: none"> 前述より、約40分間の時間差があることに加えて、電車利用・バス利用のどちらも2回以上あるため、乗り遅れリスクが発生した場合、観光時間が20分減少する可能性あり。 <p>身体負荷ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> 電車利用：4回 バス利用：3回 駅：8回（大阪駅、なんば駅×2、貴船口駅×2、木野駅、国際会館、京都駅、）
B.荷物一時預かりサービス利用した場合 (机上検証)	<p>－70分</p> <p>～－60分</p> <p>(Cとの比較結果)</p>	4回	<p>移動ルート</p> <ul style="list-style-type: none"> 大阪観光後、京都の宿泊先ホテルに荷物を預けてから、京都観光を実施するため、最短の移動ルートが最短困難。また、荷物預かり手続きが発生する。 <p>観光時間</p>

			<ul style="list-style-type: none"> ➤ 前述より約60分間の時間差があることに加え、電車利用が2回以上あるため、乗り遅れリスクが発生した場合は、観光時間が10分減少する可能性あり。 身体負荷ポイント <ul style="list-style-type: none"> ➤ 電車利用：2回 ➤ バス利用：0回 ➤ 駅：2回（なんば駅、京都駅）
C.荷物配送サービスを利用した場合（ファムトリップ実績）	+40分 ～+70分 (A・Bとの比較結果)	0回	移動ルート <ul style="list-style-type: none"> ➤ 実際のファムトリップ2日目と同じ。 身体負荷ポイント <ul style="list-style-type: none"> ➤ 大阪のホテルチェックアウトから京都のホテルチェックインまで荷物なし。

観光時間の観点では、パターンCに関しては他パターンと比較すると、最大70分の観光時間創出の効果が見込める結果となった。身体負荷の観点については、ファムトリップ1日目と同様にパターンCが最も身体負荷が少なく、次点でパターンB、パターンAの順番であった。また、ファムトリップ2日目は移動距離や公共交通機関の利用数も多かったため、常に荷物に持っているパターンAに関しては、身体負荷のかかる回数が計15回発生しており、突出して多かった。

<ファムトリップ3日目>

前提条件として、09:10以降の京都駅発の電車（特急利用可、新幹線利用不可）に乗り、りんくうプレミアムアウトレットには寄らずに、鳥取ノ荘駅近くの波有手のカキ小屋や浪花酒造を見学後に、関西空港へ到着するまでにたどり着くまでの内容として検討とした。また、パターンBのみ、一度関西空港のコインロッカーで荷物を預けてから観光地に向かうこととする。移動ルートおよび歩く速度に関しては、ファムトリップ2日目の同様に“Yahoo!Japan 路線情報”の乗換案内の情報を参考に検証した。

■観光時間

京都駅～鳥取ノ荘～（観光）～尾崎駅～関西空港まで

- パターンAとパターンCを比較すると、移動ルートおよび時間が全く同じのため、観光時間の差は見られなかった。
- パターンBとパターンCを比較すると、Bの関西空港到着が14:45に対し、Cは

13:59 のため、C の方が +46 分の観光時間創出に効果が見込める。

行動パターン	移動ルート
<p>A.常に荷物を持ち続けた場合 (机上検証)</p>	<p>09:14 に京都駅を出発し、11:05 に鳥取ノ荘駅に到着し、徒歩5分後、11:10 に波有手のカキ小屋に到着。</p>  <p>120 分間で波有手のカキ小屋・浪花酒造を観光後、尾崎駅から電車に乗り、13:59 に関西空港到着。</p> 
<p>B.荷物一時預かりサービス利用した場合 (机上検証)</p>	<p>09:30 に京都駅を出発し、10:54 に関西空港駅に到着。</p>  <p>20 分間で関西空港駅⇔関西空港の往復移動と、関西空港内のコインロッカーを見つけて荷物を預けた後、11:26 発の電車で鳥取ノ荘駅に向かい、12:02 に鳥取ノ荘駅に到着する。</p>  <p>120 分間で波有手のカキ小屋・浪花酒造を観光後、尾崎駅から電車に乗り、14:45 に関西空港到着。</p>

	
<p>C.荷物配送サービスを利用した場合（ファムトリップ実績）</p>	<p>9:14 になんば駅を出発し、11:05 に鳥取ノ荘駅に到着し、徒歩5分後、11:10 に波有手のカキ小屋に到着。</p>  <p>120分間で波有手のカキ小屋・浪花酒造を観光後、尾崎駅から電車に乗り、13:59 に関西空港到着。</p> 

以下が3日目の比較結果である。

行動パターン	観光時間	身体負荷	補足
<p>A.常に荷物を持ち続けた場合 (机上検証)</p>	<p>− 10分 〜 ± 0分 (C との比較結果)</p>	<p>7回</p>	<p>観光時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 前述より観光時間の差は無かったが、電車利用が2回以上あるため、乗り遅れリスクが発生した場合、観光時間が10分減少する可能性あり。 <p>身体負荷ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 電車利用：3回 ➤ 駅：4回（京都駅、関西空

			港駅、鳥取ノ荘駅、尾崎駅)
B.荷物一時預かりサービス利用した場合 (机上検証)	—46分 (Cとの比較結果)	3回	<p>移動ルート</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 一度、関西空港に立ち寄り荷物をコインロッカーに預けてから、観光開始する。 <p>観光時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 前述より、観光時間の差は46分あった。電車利用1回のみであるため、乗り送りリスクの差はない。 <p>身体負荷ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 電車利用：1回 ➤ 駅：2回（京都駅、関西空港）
C.荷物配送サービスを利用した場合（ファミトリップ実績+机上検証）	±0分 ～+46分 (A・Bとの比較結果)	0回	<p>身体負荷ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 京都のホテルチェックアウトから全ての観光終了後に関西空港に荷物受け取るまでの間、荷物なし。

観光時間の観点では、パターンCに関しては他パターンと比較すると、最大46分の観光時間創出の効果が見込める結果となった。身体負荷の観点については、ファミトリップ1日目・2日目と同様にパターンCが最も身体負荷が少なく、次点でパターンB、パターンAの順番であった。

<比較検証した結果>

荷物配送サービスを利用した場合、「観光地の選択肢増加」「観光時間の創出」「荷物起因の身体負荷軽減」の効果が見込めることが分かった。特に観光時間に関しては、一日当たり約70分の時間創出につながる場合もある。身体負荷に関しても、身体負荷発生回数がゼロになることも分かった。ただし、荷物一時預かりサービスとの違いとして、利用前日の夜までに申し込みが必要なケースが多い。そのため、今回の検証のように旅行計画（時間・観光地など）が明確な場合や、空港を起点終点とする移動時に利用することが特に有益であると考えられる。

荷物一時預かりサービスに関しては、パターンAのように荷物を持ち続ける場合よりも身体負荷が軽減される効果が見込めることが分かった。しかし、荷物預け先の場所及び訪問予定の観光地の場所によっては、観光時間が減少する可能性もある。ただし、荷物一時預かりサービスは空港や主要駅近くで幅広く展開されていることが多いため、急遽荷物を

預けたい場合などはこちらを利用した方が良い場合もあると考えられる。

どちらのサービスであっても、身体負荷軽減に対しては効果が見込める結果となった。実際に利用する際は、訪れる空港・宿泊先ホテル・観光地などを考慮した上で、適切なサービスを選択することが、より充実した観光体験につながると考えられる。

4.2.5 ファムトリップによる情報発信結果

2025/2/14 にファムトリップ参加者の Instagram のリール動画として公開された。

■公開動画情報



動画 URL	https://www.instagram.com/reel/DGDeTtQT36o/?hl=ja
--------	---

■情報発信結果

2025/3/31 時点の情報発信結果は以下の通り。

再生数	17.9 万
いいね数	5,212
引用数	679

視聴者コメント一例（原文/日本語訳）

視聴者コメント	
1	唔洗拎行李去旅行真係好 jeng/ 荷物を持たずに旅行するのは本当に素晴らしい
2	放低個行李即刻可以周圍行！下次試吓先 荷物を置いたらすぐに周りを歩き回れる！次回試してみよう
3	Excellent information for Expo in Osaka 大阪での万博に関する素晴らしい情報だ

■検討会参加者からのコメント

公開された Instagram のリール動画を見て、どのような活用が考えられるか伺った。

- 当社管理する Web サイトや SNS に対して本動画引用して情報発信する。
- 本動画のコメント分析を試みる予定。
- 手ぶら観光を海外事業者へ紹介する機会での活用。
- 自治体や関係者による PR 等に積極的に活用し、“手ぶら観光”の認知度の向上のために利用すべきと思います。
- 旅マエの段階で知っていただくべき内容と思われるため、関西旅行を検討されている方をターゲットにした WEB 広告等にも活用ができると想定。
- より手ぶら観光サービスが充実した際には、本動画を紹介し、荷物を預けることへの不安感を抱いているユーザー層の不安払しょくに活かせるように検討します。
- 当社の運営する SNS やオウンドメディアで掲載して、手ぶら観光を啓発するなど。
- もう少し「荷物預かり」の部分が明示されていれば良かったと思います。

4.3 宿泊事業者向けアンケート

4.3.1 アンケート概要

手ぶら観光の認知普及や利用促進に向けて、荷物一時預かり・荷物配送を実施されている宿泊事業者からのご意見・課題感を収集するためにアンケートを実施した

#	アンケート回答いただいた宿泊事業者
1	ホテルグランヴィア大阪
2	ホテルヴィスキオ大阪
3	京都新阪急ホテル

4.3.2 アンケート結果

Q1.荷物一時預かりの利用者から、どのような意見・感想をいただくことが多いですか？

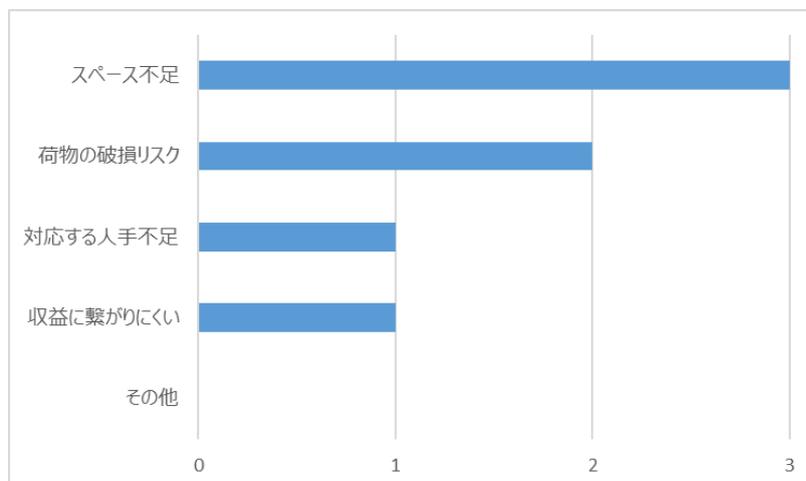
- 「非常に便利である。」「ありがとうございます等の感謝の言葉を頂く」
- 「当日中の引き取りのみを取り扱っているが、日をまたいで荷物を預かってほしいとリクエストされる」

Q2.荷物配送の利用者から、どのような意見・感想をいただくことが多いですか？

- 「ありがとうございます等の感謝の言葉を頂く」
- 「ホテルから送ることができるので助かる。」
- 「配送先に当日届いてほしい。リクエストされる」

Q3.荷物一時預かりにおける課題で、あてはまる項目をすべて選んでください

- どの宿泊事業者も荷物を保管するスペース不足に課題を持っている。

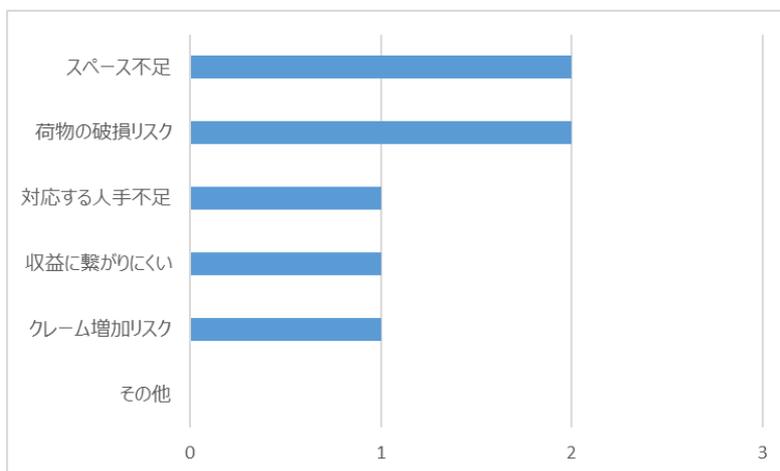


Q4.荷物一時預かりにおいて、特に改善したい課題があれば具体的に教えてください

- お預かりスペース確保と人員配置・収納スペース
- 預かり場所（置き方や、高所の空間活用など、限られたスペースを有効に使いたい）

Q5.荷物配送における課題で、あてはまる項目をすべて選んでください

- スペース不足および荷物の破損リスクに対して課題を持っている。



Q6.荷物配送において、特に改善したい課題があれば具体的に教えてください

- お預かりスペースの確保
- 荷物の破損、汚損の有無。
- 配送業者から荷物受け取り時、宿泊者情報が少ないことが多い。
- たまに、荷物と宿泊者情報の氏名が一致せず、再確認が発生し困る場合がある。

Q7.手ぶら観光の利用を推進した方が良いと思う理由があれば教えてください。

- 旅行客が移動の道中は快適に過ごせるから。
- 手ぶら観光にてお客様の旅行行程全体の満足度が上がることが宿泊での満足度向上にも繋がると考えている為。
- チェックイン・チェックアウト時に荷物の対応がないとスムーズに接客できる。

Q8.手ぶら観光について期待することや要望、課題があれば回答ください

- お客様と配送業者で支払いが済んでいてスムーズだが、荷物の受け渡しもホテルを介さないようになることが望ましい。
- 運送業の2025年4月問題もありますが、荷物を持ちながらと手ぶらでは旅行満足度に大きな差が出ると思いますので大きな期待をしています
- 様々な業者が同様のサービスを開始しているため、管理や把握するのが大変。
- ホテルからの配送手続きに時間がかかる場合がある。例えば、届け先へ内容の確認、伝票記入、精算額計算など。この辺りを 往復便のように手続きが全て事前に住む仕組みがあると良いと感じる。

4.4 手ぶら観光事業者ヒアリング

4.4.1 ヒアリング概要

検討会に参加いただいた「株式会社 Airporter」および「日本電気株式会社」に対し、手ぶら観光のサービス（荷物配送等）を提供している事業者様から意見を伺い、手ぶら観光事業者視点の意見を収集した。

#	手ぶら観光事業者	提供サービス情報
1	株式会社 Airporter	https://airporter.co.jp/ja/
2	日本電気株式会社	https://www.klook.com/tetris/promo/handsfree_travel_light/?msockid=20e07f0d50056adc010d6a40517f6bcf

4.4.2 ヒアリング結果

Q1. 手ぶら観光の認知の難しさについて

- 認知獲得の難しさに3つの課題がある。
 - 1つ目は、観光客が「荷物配送したい」と思う発想にならない点。たとえば、観光中やホテル滞在時に荷物に関する課題（例：旅行してて荷物多いな）を思ったとしても「荷物配送したい」という考えにはならない。「荷物どこかに預けたい」と考える人は一定数いる。
 - 2つ目は、海外ターゲティングが難しい点。旅マエと旅ナカのうち、旅マエの方が難しい。国によって文化や考え方の違いや、人によって旅行の目的も異なるため、ターゲティングも多岐に渡る。「インバウンドをターゲットにしてはいけない」とよく言われる。
 - 3つ目は、一般論ではなく、一意見としての見解であるが、荷物配送サービスは経済学でいう補完材の位置づけに近い点である。旅行・ホテル予約等と関連して一緒に使用されることが多いため、サービス単独だけで認知普及されることは難しい。
- 海外 OTA 経由で申し込みするパターンが多いため、海外 OTA 側と旅マエでのサービス認知促進については継続的に議論を進めている。

Q2. サービスを利用した人から、どんな感想や意見をいただくか。

- 「便利だった」「また利用したい」という意見を頂くことが多い。
- 「荷物配送開始の通知・荷物到着の通知等の機能があるが、その部分が特に安心感が生まれるという意見をいただくことがある。

Q3. 最近の関西での手ぶら観光の利用傾向について

- 年々、利用者数は増えていると感じる。検討会の中でも話があったが「京都市」が最も

伸び率が高い傾向が出ている。

- 荷物配送より荷物預かりの方が圧倒的に利用数が多い。体感で言うと1：8ぐらいと思われる。
- 観光地から、宿泊先に行く時にどのような荷物を持っているかを深堀したいと考えているが、現在実態は掴みきれていない。

Q4. 今後の訴求アイデアなど

- 訴求調査アンケート結果からも、空港起点として利用してもらうことが一番スムーズと想定される。たとえば、ターンテーブルから自身の荷物を届くのを待っているため、目に留まりやすい。福岡空港・中部空港では既にターンテーブル内に広告商品を出しているケースもある。安心安全も合わせてPRすると訴求に繋がると想定される。

4.5 まとめ

関西手ぶら観光プラン及びファミトリップ実施により、手ぶら観光が身体負荷の軽減、観光範囲の拡大、観光時間の創出につながる事が検証できた。また、参加者からは「重いスーツケースを持つ必要がなくて良かった！」という声をいただいた。また公開された動画内でも「ぜひ使ってみたい」というポジティブな意見が多かった。

観光プランの振り返りとしては、各観光スポットの満足度評価は5段階中4以上であったため、和歌山・大阪・京都を手ぶらならではの観光体験ができたと考える。ただし、今回は2泊3日での検証であったことや、複数の手ぶら観光サービスを利用する前提もあったため、特に初日に参加者の手ぶら観光申し込み手続き作業の負荷が高くなり、結果的に一部の訪問予定地（道頓堀）に訪れることができなかった。旅行者にとって、これまで一度も利用したことのない荷物関連サービスを使うことは一定の心理的ハードルもあると想定される。より簡単かつ手軽に申し込みできるよう工夫する必要性もあると考えられる。

認知普及や安心安全の観点から、より具体的な課題が浮き彫りになった。認知普及に関しては、今回の参加者のように比較的訪日経験が多い人であっても、利用したことがなく、SNS等でも他人が利用しているのを見たことがないという意見があった。より認知を広め、利用につなげるためには、訴求調査アンケート結果やファミトリップ参加者意見を踏まえつつ、旅マエ・旅ナカのタッチポイントでの強化が必要である。安心安全に関して、もしも荷物が破損・紛失してしまうと、その後の観光自体を楽しめなくなるため、「荷物が配送された」「荷物が宿泊先に届いた」という情報を何らかの手段で伝えることにより、利用者の不安軽減につながると考えられる。

宿泊事業者に対してアンケートを実施した結果、「荷物管理スペース不足」については、どの宿泊事業者も課題感を感じていた。インバウンド需要も増加傾向であるため、宿泊事業者側の窓口対応の負荷軽減につながる取り組みも必要と想定されるが、それだけでなく、宿泊者自身でセルフかつ安全に荷物を預けて管理する仕組みも必要と考えられる。

最後に、手ぶら観光事業者へのヒアリングを通じて、利用者から「便利だった」「また利用したい」という意見がある一方で、手ぶら観光の認知の難しさについての意見が目立った。訴求調査アンケート結果からも空港起点としたPRが利用増加につながる可能性があることと、旅行者は公共交通機関利用前後で荷物がつらく感じる傾向が高いことも踏まえると、空港および公共交通機関との連携強化が必要と考えられる。

5 情報発信

5.1 在関西総領事館への情報発信

関西領事館フォーラム及び個別に訪問した領事館において、手ぶら観光に関する情報発信を実施した。



在関西総領事や領事に手ぶら観光の取組について説明する岩城近畿運輸局長

(※) 関西領事館フォーラム

https://www.kansai.meti.go.jp/2kokusai/ryoujikan/top_jyouhou.html

(近畿経済産業局 HP)

5.2 プレスリリースの実施

令和7年3月14日にPRツールのプレスリリースを実施した。

PRツールを活用し、様々な場面で情報発信を予定している。

NEWS RELEASE

国土交通省 近畿運輸局

問い合わせ先
近畿運輸局 観光部 国際観光課
(担当) 廣田・廣藤・中村
(電話) 06-6949-6428
令和7年3月14日

**関西観光オール手ぶらへ！
大阪・関西万博のレガシーを目指し「手ぶら観光」PRツール完成！**

手ぶら観光、ご存じでしょうか？
空港や駅で大きな荷物を持ち、目的地に送るサービスで、大阪・関西万博を目前に控えた今、関西地域で急速に普及してきています。

What can I do with my luggage?

この荷物、なんとかならない？

Hand-Free Travel

手ぶら観光

手ぶら観光が観光客の周辺範囲の拡大・消費拡大に繋がること、混雑緩和に寄与することから、その認知度を向上させるため、近畿運輸局では「手ぶら観光推進にかかる旅行者ニーズ把握及びモデルケース構築に向けた実証事業」※1を実施しました。

この際、検討過程で作成した上記**手ぶら観光PRツール※2が完成し、3月17日より**関西の鉄道事業者をはじめ様々な関係者の協力の下で情報発信することとなりましたこと、お知らせします。

※1 「手ぶら観光推進にかかる旅行者ニーズ把握及びモデルケース構築に向けた実証事業」

手ぶら観光にかかる訪日外国人旅行者向けの調査分析、旅マエ・旅ナカにおける適切な情報発信方法を検討するため、自治体、DMO、空港関係者、手ぶら観光事業者等で構成した検討会を実施、PRツール作成やファミトリップ等、認知度向上に関する検討をおこないました。

また、TEAM EXPO 2025の「共創チャレンジ」に登録し、大阪・関西万博のレガシーを目指して今後も取組を進めてまいります。



※2 PRツールについて【添付資料①・②】

日本語版、英語版があり、ポスター、チラシ、デジタルサイネージへの掲載などにご使用いただけます（その他言語についても作成予定）。

なお、京阪電気鉄道株式会社では、北浜駅他にて3月17日からデジタルサイネージにより掲載予定です。また、阪急電鉄株式会社をはじめ、順次、他企業や媒体での活用が予定されています。

(各裏面)



(ご参考) 報告会について【添付資料③】
※1の実証事業報告会を開催します。お申し込み方法等に関しては資料をご確認ください。

【配布先】 旅行クラブ

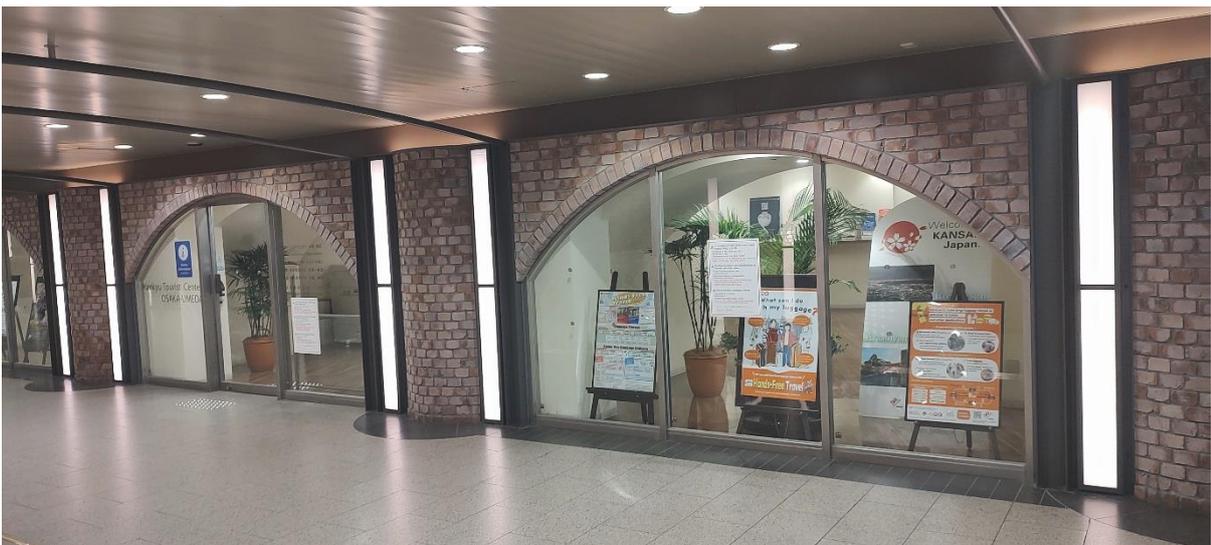
5.3 PR ツールの活用

プレスリリース後、PR ツール活用がスタートし、京阪電気鉄道株式会社においては駅デジタルサイネージによる、阪急電鉄株式会社においては駅などでポスター掲示による情報発信が始まった。今後も様々な媒体、企業との協力・連携の下で、情報発信を実施していく予定。

○京阪電気鉄道株式会社 天満橋駅



○阪急電鉄株式会社 阪急ツーリストセンター大阪・梅田



6 手ぶら観光の今・未来を知る！『関西手ぶら観光プロジェクト』報告会

今年度の実証事業は、検討会をはじめ連携先と事業を進めてきた。そこで、当局実証事業と、観光庁支援メニューを活用して取組を進めてきた京都市、日本電気株式会社、株式会社 Airporter の取組を報告する場を設定し、その内容を共有することで、自治体やDMO、観光関係者等に向けて事業着手の示唆を提供することを目的に、報告会を実施した。

○報告会

The poster is titled "Hand-free Tourism: Now and Future! Kansai Hand-free Tourism Project Report Meeting". It is organized by the Kansai Railway Bureau. The event is on 2025.3.21 (Friday) from 14:00 to 16:00. The main theme is the 2024 implementation report, covering projects in Kansai, Kyoto, Osaka, and Naniwa. A second theme for 2025 is also mentioned. A red notice at the bottom asks attendees to turn off cameras and microphones.

国土交通省近畿運輸局

手ぶら観光の今・未来を知る！

『関西手ぶら観光プロジェクト』報告会

2025.3.21（金）14：00～16：00

テーマ① 2024年度実施事業報告

- 関西の「手ぶら観光」推進にかかる旅行者ニーズ把握及びモデルケース構築に向けた実証事業（近畿運輸局）
- 市民生活と調和した「持続可能な京都観光」の実現に向けた観光課題対策推進事業（京都市）
- 大阪市内に宿泊する訪日客を対象とした大型手荷物対策事業（日本電気株式会社）
- なんば駅を基点とするシティチェックイン(手荷物の街中チェックイン)事業（株式会社Airporter）

テーマ② 2025年度実施予定事業

- 関西発、日本版インタウンチェックイン構築(手ぶら観光)に向けた実証事業（近畿運輸局）

**本日はご参加ありがとうございます。
カメラ・マイクオフでお待ちください。**

1

6.1 テーマ① 2024年度実施事業報告

■近畿運輸局

関西の「手ぶら観光」推進にかかる旅行者ニーズ把握及びモデルケース構築に向けた実証事業

▶ 訴求調査、検討会、情報発信（ファミトリップ）、今後の展望について報告

■京都市

市民生活と調和した「持続可能な京都観光」の実現に向けた観光課題対策推進事業

▶ 昨秋に実施した「宿泊施設等巡回バス導入実証事業（HANDS FREE BUS）」は、「宿泊施設に荷物を預けてから観光する」という新たな手ぶら観光スタイルの構築に向けた取り組みであり、京都駅の他、ホテルを巡回するような経路でバスが走るというもの。実施期間は10/1～12/27で、1日当たり8本。1人当たり500円（大人）で実施。

▶ 利用者の満足度が高かったことから、当該サービス自体（価格設定・経路等）に大きな問題がなかったものと認識している。利用実績が当初想定より低い結果となったが、1月下旬～12月上旬の観光ピーク期については多くの人に利用いただき、特に12月

上旬には1日当たり約90名を超える日もあったことから、手ぶら観光の主目的である「市バス車内の混雑緩和」に一定寄与したものと認識。

- ▶「旅マエ」の周知活動の一環としてSNS広告等を実施したが、利用者の獲得にはつながらなかったため、旅マエでの効果的な情報発信に関しては引き続き研究していく必要があると思う。当該サービスの認知場所としては「知人の紹介」が2番目に割合として多いという点を踏まえると、利用者の生の声を拡散していくことも重要であり、そのような発信を通じて当該サービスが「安心かつ信頼のできるもの」であることの土壌を形成していくことも必要と思慮。
- ▶引き続き、京都駅や京都駅以外での各手ぶら観光サービス窓口の新設はもとより、複雑な構造の京都駅構内の案内誘導の強化や、市バス車内に大型手荷物を持ち込まないように、効果的な周知啓発を継続実施していくことが重要であると考え、次年度は①京都観光デジタルマップの中にプラチナモール京都版を追加し、京都駅構内のコインロッカーや手ぶらサービス窓口への案内誘導強化、②手ぶらサービス事前予約及び事前決済サービスの導入、③京都駅市バス乗り場へのAIカメラの設置による実態調査、④大型荷物紛失懸念ケアのための情報発信を予定。

■日本電気株式会社

大阪市内に宿泊する訪日客を対象とした大型手荷物対策事業

- ▶運送事業者や海外OTAとの共創により、関西国際空港～大阪市内ホテル間の大型手荷物当日配送と宿泊施設のプリチェックインを組み合わせたサービス「Travel Light」を提供するという事業。
- ▶「訪日客へのマナー啓発及びサービス認知」、「観光従事者の業務効率化」の点では効果はあったと感じ、「住民・観光客の移動に関するストレス軽減」の点では、観光客の観点でいえば、「駅での移動が楽であった」や「子どもの手をつなげて安心だった」という声をいただいた一方で、住民への悪影響を抑制するまでの数量貢献ができなかったという点で一部効果があったと思慮。
プロモーションの観点では、各SNS媒体等で広告を実施、マナー啓発及び認知訴求は達成できたと思われる。口コミの重要性についても改めて認識。
- ▶現状として、利用者が目標値よりも少ない結果となったので、「空港以外の配送メニュー拡充」、「賛同ホテルの拡充」、「販売チャネルの拡充」を行い、ターゲット国の文化やニーズを調査した上で、ターゲットの明確化、ターゲット別の訴求を実施していく予定。

■株式会社 Airporter

なんば駅を基点とするシティチェックイン(手荷物の街中チェックイン)事業

- ▶宿泊施設(あるいは市中の特定地点)から国内出発空港を経て海外到着空港へ手荷物を直送するという、オフエアポートチェックイン(シティチェックイン)を構築し、旅行者の手荷物ストレスの解消、空港におけるチェックインの待機列の解消、今後懸念されるオーバーツーリズムの解消を目指す。
- ▶海外の事例としては、主に空港会社が主体となってサービスを展開している状況で、公

共性の高いプレイヤーの旗振り役が求められる。また、海外においては、専門チームが存在する一方で、日本では、部署をまたがる事案になるため、調整に時間がかかってしまうという課題がある点では、連携企業に専属のチームが必要となる。収益性の追求か公共の福祉か、という観点があるなかで、収益性のあるモデルの構築が求められる。

▶引き続きオフエアポートチェックイン（シティチェックイン）の取り組みを進めていく予定。このサービスが世の中に浸透するには下記2点が挙げられる。

- ①ホテルや駅、商業施設等の預け場所が増加することで、利便性が向上する。
- ②現在日系の航空会社とは連携を進めているところであるが、インバウンドの視点ではシティチェックイン可能な海外の航空会社の増加。

6.2 手ぶら観光に関するコメント

■公益財団法人大阪観光局

- ▶近畿運輸局の実証事業をきっかけとして、大阪府では令和7年度に宿泊税を活用したオーバーツーリズム未然防止抑制対策事業を予定しており「観光デジタルマップ事業」と「スーツケース等輸送サービス利用促進事業」の2点がある。
- ▶「観光デジタルマップ事業」は、府内のトイレ及び大型手荷物の預け先や輸送サービスにかかる施設（例：コインロッカー、手荷物預かり所、手ぶら観光サービス対応宿泊施設）の位置や情報が簡潔に分かる観光デジタルマップの構築、運用を行うとともに、来阪外国人旅行者が特に多いミナミエリア等における観光客が利用可能なトイレ等の調査・開拓を行うというもの。
- ▶「スーツケース等輸送サービス利用促進事業」は、手ぶら観光を推進するため、手荷物配送サービスを紹介するポータルページを開設するとともに、海外OTAなどと連携した手ぶら観光プロモーションを実施するというもの。さらに手ぶら観光の訴求には旅マエが有効であることから海外OTAと連携して、OTAサイト内にポータルページバナーの掲示やプロモーションページを制作して、より効率的な手ぶら観光プロモーションも実施予定である。

■関西鉄道協会

- ▶鉄道車両内に大型手荷物を持ち込むと混雑につながるし、安全対策、保安上の観点からできるだけ事前に宿泊ホテル、出発地付近の駅、空港のロッカーなどに荷物を預けるなどPRしているところである。手ぶら観光は、乗客にも輸送機関にとっても有効な対策だと思うので、万博期間中も万博後も、手ぶら観光プロジェクトについては賛同する。引き続き情報発信の面でも協力したい。

■西村あさひ法律事務所・外国法共同事業

- ▶外国人観光客が入国審査や税関手続きを行う上で必ず経るタッチポイントとして、Visit Japan Web（以下、VJW）がある。VJWは、デジタル庁が中心となり、外務省、出入国管理庁、関税局が提供しているもので、デジタル庁のサービスを通じて必要な情報を取得して、円滑な出入国管理の達成に寄与するツール。

- ▶日本全体で、手ぶら観光というものを発信していくことが必要で、公共交通機関において大型手荷物が引きずることは、オーバーツーリズムの観点でも課題。手ぶら観光のブランディングの観点で、日本の中でこのようなサービス提供をしている事業者がいるということをVJWのなかで発信していくことは望ましい。
- ▶個別の手ぶら観光サービス事業者に何かしらのVJWを通じてアプローチできるようなシステムが望ましいが、公的なインターフェースとなれば、民間事業者へのアプローチのハードルは高い。事業者の登録制あるいは届出制等の導入で、手ぶら観光に関するサービスレベルのコントロールを観光庁含め実施していくのも一案。

6.3 テーマ② 2025年度実施予定事業

■近畿運輸局

関西発、日本版インタウンチェックイン構築(手ぶら観光)に向けた実証事業

※あくまで国会で審議中の政府予算案を活用する事業で今後変更されることもあり得る(報告会当時)

- ▶予定している事業について説明を実施。

6.4 参加者アンケート結果

報告会参加者に向けて、手ぶら観光の取組を考えているかどうか、PRツールの活用や、次年度予定しているヒアリング調査について協力が可能かどうか等、アンケートを取った。

Q1.今後「手ぶら観光」に関して取組を予定されていますか。予定されている場合、取組内容について可能な範囲で記載いただけますと幸いです。

- 具体的に事業を進めている 25.0%
- 事業を予定(検討)している 62.5%
- 特に検討していない 12.5%
- その他()
- 予定されている場合、取組内容(任意)()

「事業を進めている」「予定している」が多数を占めた状況で、関心の高さが伺える。

Q2.近畿運輸局の今年度事業で作成したPRツールを使用して認知向上に努めてまいりますが、HP等での情報発信や、チラシの配架などご活用いただけますでしょうか。

- 活用できる 87.5%
- 場合(条件)によっては活用できる 0%
- 活用できない 0%
- その他 12.5%

「活用できる」は、自社事業との連携や、HP へのリンク、チラシ配架などの活用方法が挙げられた。

Q3.近畿運輸局においては、次年度も「手ぶら観光」にかかる実証事業を予定しており、その中で自治体や空港、手ぶら観光事業者、ホテルなどにヒアリング調査を予定しております。本ヒアリング調査にご協力いただくことは可能でしょうか。

- | | |
|---|----------------|
| <input type="checkbox"/> 協力できる | <u>75.0%</u> |
| <input type="checkbox"/> 場合（条件）によっては協力できる | <u>12.5%</u> |
| <input type="checkbox"/> 協力できない | <u>0%</u> |
| <input type="checkbox"/> その他（ | ） <u>12.5%</u> |

「協力できる」「場合によっては協力できる」が多数を占める結果となり、次年度事業を実施するにあたっての協力者を獲得することができた。

Q4.その他、「手ぶら観光」や本事業について、ご質問やご意見がありましたら下記に記載をお願いします。

行政と連携して手ぶら観光を進めたい
空港、主要駅等でのプロモーションが重要 等

今後事業を進めていくにあたっての示唆を得た。

6.5 まとめ

本実証事業の結果のみならず、関西で手ぶら観光に取り組んでいる事業の実施概要、課題感、今後の取組等について情報共有ができた。関西においては、次年度以降も様々な関係者が可能な範囲で連携しつつ手ぶら観光を推進できる土壌があることを確認できたことが有益であった。

プロモーションにおいては、ターゲットやその手法により、旅マエ・旅ナカどちらも継続して取り組むこと、公的なアプリ等での情報発信検討など、「手ぶら観光」という言葉に触れる機会を増やすことで、認知向上に引き続き取り組んでいきたい。

7 総評

7.1 成果

検討会開催を通じて、自治体、DMO、手ぶら観光事業者など様々な立場の方から手ぶら観光に関する意見を収集することができた。検討会での意見を参考に、訴求調査アンケートの実施および、手ぶら観光の普及促進につながる利用促進ツールを作成することができた。その結果、訪日外国人視点での手ぶら観光の実態把握や、訴求ポイントを整理することにつながった。利用促進ツールについては、2025年3月以降に順次展開される予定である。また、検討会参加者にとっても、手ぶら観光に関する気づきや学びのきっかけの場として役立ったことが検討会参加者向けアンケートからも分かった。

「関西手ぶら観光プラン」の造成及びファミトリップでは、観光プランを造成し、検証や発信を目的としたファミトリップを実施することができた。観光プランの造成に関しては、実施したことにより見えてきた改善点などはあったものの、手ぶら観光が観光時間の創出や身体負荷の軽減に対して、一定の効果があることが分かったのは成果である。また、ファミトリップ実施を通じた SNS 情報発信も行うことができた。SNS 動画の再生数は2025年3月4日時点で17万再生に達し、香港を中心とした多くの方々に視聴された。

その他、宿泊事業者や手ぶら観光事業者からもアンケートやヒアリングを通じて、生の意見を伺い、課題感や手ぶら観光に関する意見を収集することができた。特に宿泊事業者にとっては、手ぶら観光は推進したいと感じているものの「荷物管理スペース不足」などの課題を抱えているため、手ぶら観光のさらなる発展には、荷物の受取・配送を行う窓口の環境やオペレーション改善も必要と考える。

7.2 事業を通じて見えた課題と改善点

7.2.1 手ぶら観光の認知普及と利用促進

手ぶら観光の認知普及と利用促進に向けた課題および改善の方向性（案）を記載する。

<課題と改善の方向性（案）>

課題1：旅マエ段階での認知獲得強化

- ▶ 旅行を計画する段階での情報収集は、旅行者の意思決定に大きな影響を与える。訴求調査アンケートの結果からも、旅マエのタッチポイントが重要であることも示されている。たとえば、航空券予約・ホテル予約などはOTA経由で予約手続きすることが多いため、その周辺に目に留まりやすくする工夫が必要と考える。また、SNSや動画サイトが情報収集の主流となっている現代において、これらのプラットフォームを活用した情報発信は、手ぶら観光の認知度を高めるために不可欠である。訪日経験が多い人でもSNSで手ぶら観光の情報を見たことがないという意見があるため、SNSを通じた訴求が一層求められる。

課題2：空港・公共交通機関の荷物の持ち歩きを煩雑に感じるタイミングでの訴求不足

- ▶ 空港や公共交通機関は旅行者が最初に接触するポイントであり、ここでの情報発信は旅行者の初期段階での認知を高めるために非常に重要である。また、訴求調査アンケート結果からも、空港起点で利用する可能性が高いことと、公共交通機関利用時に荷物がつらくなる傾向が出ている。これらのタッチポイントでの情報発信を強化することで、旅行者にとっての利便性をアピールし、サービスの利用促進に繋がる可能性がある。たとえば、空港到着後での荷物待ちの時間は、工夫すれば訴求タイミングになりうると考える。

課題3：具体的な利用方法・料金・利用シーンの提示

- ▶ 手ぶら観光という言葉を知っていても、実際に利用したことがない層が一定数存在する。この層に対して、具体的な利用方法や料金、利用シーンを明確に提示することで、サービスの価値を理解してもらい、興味関心を持ってもらうキッカケづくりが必要と考える。特に、どこからどこへ荷物配送できるといった利用シーンの提示、手ぶら観光を利用することで、どのような効果があるかを提示することが重要と考えられる。加えて、具体的な情報までどうやってたどり着けば分からないという場合も想定されるため、空港・公共交通機関・宿泊施設にて、より気軽に手ぶら観光の関連情報にアクセスできる仕組みが必要かもしれない。

課題4：安心安全性のアピール・荷物の状況通知による不安軽減

- ▶ 荷物を預けることに対する不安を持つ旅行者は少なくない。これらの不安を払拭するためには、サービス利用前・サービス利用中の両方で安心安全性をアピールすることが重要と考える。たとえば、サービス利用前の場合、ファムトリップ参加者からも、実績や口コミは特に気にするという意見もあった。そのため、実績や口コミの情報を正

しく分かりやすく伝えることは重要と考える。また、既に実施中の手ぶら観光事業者も存在するが、荷物の状況通知を行うことで、旅行者の不安を軽減し、安心してサービスを利用してもらうことにつながると想定される。

上記課題に対する改善の方向性（案）として以下が考えられる。ただし、これらを実行するには1つの事業者のみで行うのは限界がある。自治体・企業・団体など関係者が互いに連携した上で検討対応していくことが必要である。

#	改善の方向性（案）	課題1	課題2	課題3	課題4
1	航空券予約・ホテル予約のような、手ぶら観光と親和性のある予約とのセット売り検討	○			
2	対象地域の観光魅力×手ぶら観光を組み合わせた SNS 等による情報発信	○			
3	空港の荷物受取レーンがあるエリア内での広告打ち出し検討		○	○	
4	空港・公共交通機関・宿泊施設の待ちスペースにおける、QR コード等による気軽な情報取得ポイントの増加		○	○	
5	ホテル⇄空港間で配送可能などの具体的な利用シーンの提示	○		○	
6	手ぶら観光サービス利用による具体的な定量効果（観光時間創出・周遊性）の提示			○	
7	旅行者が実績や口コミ情報をより容易に確認できるような仕組み検討				○
8	サービス利用中に定期的な荷物状況通知を行うことによる不安軽減				○
9	サービス単体の安心安全性アピールだけでなく、日本の手ぶら観光全体としての安心安全性をアピール				○

7.2.2 荷物受入側の環境改善

宿泊事業者からのアンケート結果より、荷物受入側の事業者（宿泊事業者・荷物配送受取所など）に関する課題および改善の方向性（案）を記載する。

<課題と改善の方向性（案）>

課題1：荷物管理スペース不足

- アンケートに回答いただいた全ての宿泊事業者が荷物管理スペース不足について課題感を持っていた。今後のインバウンド需要の拡大を踏まえると、本課題は放置すると、荷物をロビーや共用スペースに置かざる負えなくなり、ロビーの混雑や盗難などのリスクにつながる可能性もある。

課題 2：荷物破損リスク

- 現在発生しているわけではないが、常に荷物破損リスクに気にしている。もし、荷物関係でトラブルが発生すると、顧客満足度の低下や評判が悪化し、利用率が減少する可能性があり、手ぶら観光サービス事業者にとっても課題である。

課題 3：宿泊者と荷物の情報が一致しない場合がある

- 近年、様々な事業者が手ぶら観光サービスに参入していることもあり、サービス毎の操作性や UI/UX の違いや、配送業者ごとの手続き違いにより、荷物と宿泊者名が一致していることの確認に手間取る場合がある。その結果、チェックイン・チェックアウトの遅延につながる可能性もある。

課題 4：サービス拡大による窓口対応負担増加

- インバウンドを含む観光客の増加および手ぶら観光サービスの増加の影響により、宿泊事業者の窓口対応の負担が増え、宿泊客の待ち時間増加につながる可能性がある。

上記課題に対する改善の方向性（案）として以下が考えられる。ただし、対象事業者のみで対応できる内容も限られるため、手ぶら観光事業者や解決ソリューションを持つ事業者との連携。導入する際の実現性・保守性などの考慮した上で施策実行するか検討する必要がある。

#	改善の方向性（案）	課題 1	課題 2	課題 3	課題 4
1	空間（特に高さ）を利用した物理的な荷物管理スペースの拡張	○			
2	セルフクロークもしくはセルフで荷物配送依頼/受取ができる仕組みづくり	○	○		○
3	地域としての共同荷物預かり倉庫	○			○
4	利用者側の荷物保険加入の普及		○		
5	Google アカウントなどホテル予約時と同じアカウント情報を利用できるよう UI/UX 改善			○	

7.3 手ぶら観光の発展に向けた提言

本事業で得た意見や結果を基に、今後の手ぶら観光の発展に向けた提言を以下に記す。

<国・省庁向け>

インバウンド拡大傾向が続き、訪日外国人もさらに増えると予測がでている。(※1) また、手ぶら観光サービス利用者のコメントは「便利だった」「また利用したい」といったように、満足度も高い傾向がある。一方で、訪日外国人が旅マエの段階で手ぶら観光サービス（荷物配送）を予約する際は、海外 OTA もしくは手ぶら観光事業者の専用サイト経由での申し込みが主流であるが、まだまだ認知されていないのが実態である。そこで、訪日予定外国人が入国に際して将来含めて利用する可能性の高い申請やシステム(※2)の導線上で、手ぶら観光に関する宣伝・PRを行うことが、日本企業が提供する手ぶら観光サービスを利用してもらうきっかけが増える可能性があると考えられる。加えて、上記のような発信をする際は、日本共通の手ぶら観光のブランド名（例：「Tebura kankou」）があると、より海外の方は認知しやすくなると想定される。

※1：内閣府 今後のインバウンド需要拡大への展望

(https://www5.cao.go.jp/j-j/cr/cr18/chr18_02-03.html)

※2：たとえば「Visit Japan Web」「日本版 ESTA（電子渡航認証システム）」など

<手ぶら観光事業者・物流事業者向け>

昨今、様々な事業者が手ぶら観光に関連するサービスに参入している影響もあり、荷物受取側のオペレーション負荷が上がっていることが、宿泊事業者向けのアンケート結果で分かった。そのため、事業者を跨いで業界としての手ぶら観光サービスの申し込みフォーマット（氏名・荷物情報・送り先情報など）の統一化・共通化の検討や、往復便のような仕組みの検討が進めば、荷物受取側の環境改善だけでなく、業界としての利用促進につながると考える。また、日本の手ぶら観光の荷物配送サービスの場合、空港⇄ホテル間が主流であるが、海外では旅行開始時に自宅を出た段階で荷物を預けて配送し、旅行先ホテルで荷物を受け取るといったサービスも存在する。これを日本で実現するためには、空港関係など様々なステークホルダーとの調整・検討・検証が必要と想定されるが、スマートな観光が可能な国であることを世界にアピールする要素の1つと考えられる。

<手ぶら観光の情報発信や運営を行う団体・企業向け>

手ぶら観光サービスは、現在、市場形成の段階にあり、持続可能な事業モデルの確立に向けた関係者間の連携が不可欠である。本サービスの普及と市場の健全な成長を促進するためには、関係者が協調すべき領域（協調領域）と、各事業者が競争力を発揮すべき領域（競争領域）を明確に整理し、適切な役割分担のもとで市場の形成に取り組むことが重要である。

① 協調領域：市場の拡大と基盤整備

手ぶら観光サービスの市場を拡大し、利用者にとって利便性の高い環境を整えるためには、以下のような分野で関係者間の協調が求められる。

認知度向上とプロモーションの共同実施

- サービスの認知度向上を目的とした自治体・観光関連事業者・交通事業者による情報発信の統一化・連携

共通インフラの整備

- 手荷物の保管・配送拠点の拡充

制度・ルールの整備

- 安全性や品質管理のためのガイドライン策定、物流ルールの標準化、行政との連携による政策支援の強化。

② 競争領域：差別化によるサービス価値の向上

市場の健全な競争環境を促進し、サービスの多様化と品質向上を実現するため、以下の分野では各事業者が競争力を発揮すべきである。

サービスの利便性向上

- 予約のしやすさ、配送スピード、受け取り方法の多様化など、ユーザー体験を向上させる独自の取り組み。

価格・付加価値サービスの差別化

- 価格競争に陥るのではなく、手荷物配送とセットになった観光体験の提供や、VIP向けサービスなどの付加価値の創出。

独自のパートナーシップの構築

- 地域の宿泊施設・観光施設・商業施設との連携強化による独自のサービス展開。

おわりに

2025年度は大阪・関西万博が開催され、多くの来場者が見込まれている。

公益社団法人 2025年日本国際博覧会協会において、会場への大型荷物の持ち込みを禁止するなど対策が進んでいる中、関西では手荷物の一時的預かりや配送サービスを提供する事業者が急速に増加してきている。近畿運輸局では、これら「手ぶら観光」が大阪・関西万博開催をきっかけに認知が拡大しサービスが定着することで、「万博のレガシー」と言われるよう、次年度も引き続き認知の拡大に努めるとともに、新しい手ぶら観光サービスの実装や、利用者だけではなく観光客を受け入れる側にも手ぶら観光サービスのメリット等を知ってもらい、手ぶら観光の関係者を増やすことにより、「関西オール手ぶら観光」実現に向け取組を進めていきたい。

本事業の実施にあたり、検討会にご参画いただいた皆様、情報発信にご協力いただいた皆様をはじめ、関係者の皆様方に厚く御礼申し上げますとともに、今後も手ぶら観光推進にお力いただきたく、引き続きよろしくごお願い申し上げます。