

# 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

---

## 事業報告書

### 近畿運輸局観光部

①	事業概要	P3-8
②	手ぶら観光に関する調査・分析	P9-15
③	検討会の開催・運営	P16-33
④	「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析	P34-55
⑤	「手ぶら観光シンポジウム」の開催・運営	P56-60
⑥	総評	P61-65

## ①事業概要

## 本事業の名称

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

## 本事業の背景及び目的

近畿運輸局では、「手ぶら観光」の一時預かり及び配送サービスは利用者にとって満足度が高く、周遊拡大や消費拡大、混雑緩和に資するサービスであることを過年度までの実証事業で確認した。

関西では2025年の大阪・関西万博をはじめ、今後も多くの観光客の訪問が見込まれており、既に大阪・京都など都市部の一部地域や一部時間帯では、インバウンドを含めた観光客の集中や、公共交通機関の混雑が発生している状況であるが、受入側がキャパシティ(空港や空港までのアクセス)を拡大するのは困難である。

海外に目を向けると、韓国・香港では、空港のチェックイン機能を街中に分散している『インタウンチェックイン』(空港ではなく街中の駅などで搭乗手続き、手荷物預かり、出国審査サービス等ができるサービスを指す。以降同様とする。)を導入しており、搭乗にかかる諸手続きで列に並ぶ必要がなく、街中～空港のスーツケース配送など旅行者及び受入側にとってメリットがある。

しかしながら、日本国内では実装されている取組事例がなく、法令面、運用面、コスト面等、ネックとなる課題があると思慮される。本事業では、現制度により国内においてどこまで実現可能か運用面など調査の上、日本版インタウンチェックイン実装に向けた実証を行うとともに関係者間の連携体制を構築し、利用者・受入側双方への認知度向上を目指す。

## 本事業の概要

海外のインタウンチェックイン導入事例の収集及び日本国内における実装にかかる諸課題把握のため、空港、航空会社、交通事業者、宿泊事業者、手ぶら観光事業者など関係者に対し法令面、運用面、コスト面等課題抽出に向けヒアリング調査を実施し、その調査結果を元に、日本において実現可能なインタウンチェックインの枠組みを検討の上で構築し、実証する。

実証にあたっては、手ぶら観光認知度向上を含む情報発信を実施する。利用実績を含め、実証で得られた利用者ニーズや運用面を課題分析し、「日本版インタウンチェックイン」実装可能性を検討するとともに、本実証結果の情報共有及び関係者のネットワーキングのため「手ぶら観光推進シンポジウム」を実施して、関西地域における手ぶら観光導入の機運、利用者・受入側双方の認知度向上を目指す。

## 事業内容

### (1) 海外事例の収集及び日本国内における実装にかかる調査・課題分析

「日本版インタウンチェックイン」の実現可能性の検討に向け、海外においては、航空会社、空港、駅、観光系の公的機関など関係者に対して、国内においては、空港、駅、航空会社、配送事業者、交通事業者、宿泊事業者、手ぶら観光事業者など関係者に対し、法令面、運用面、コスト面等課題抽出に向けヒアリング調査を実施するとともに、日本国内における「日本版インタウンチェックイン」実装にかかる課題共有及び解決策を具体的に検討する

### (2) 検討会の開催・運営

「日本版インタウンチェックイン」の実現可能性の検討に向け、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、空港、航空会社、交通事業者、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、日本国内における「日本版インタウンチェックイン」実装にかかる課題共有及び解決策を具体的に検討する

### (3) 「日本版インタウンチェックイン」の実証・調査・課題分析

本項(1)において得られた調査結果、本項(2)の検討会において各検討会委員から挙げた意見をもとに、実現可能なインタウンチェックインの枠組みを構築する。また、構築した「日本版インタウンチェックイン」について、関係者と連携して実証を行う。実証にあたっては、手ぶら観光認知度向上を含む情報発信を実施する。また、実証で得られた利用実績を含む利用者ニーズや運用面での課題等を分析し、「日本版インタウンチェックイン」実装可能性を検討する

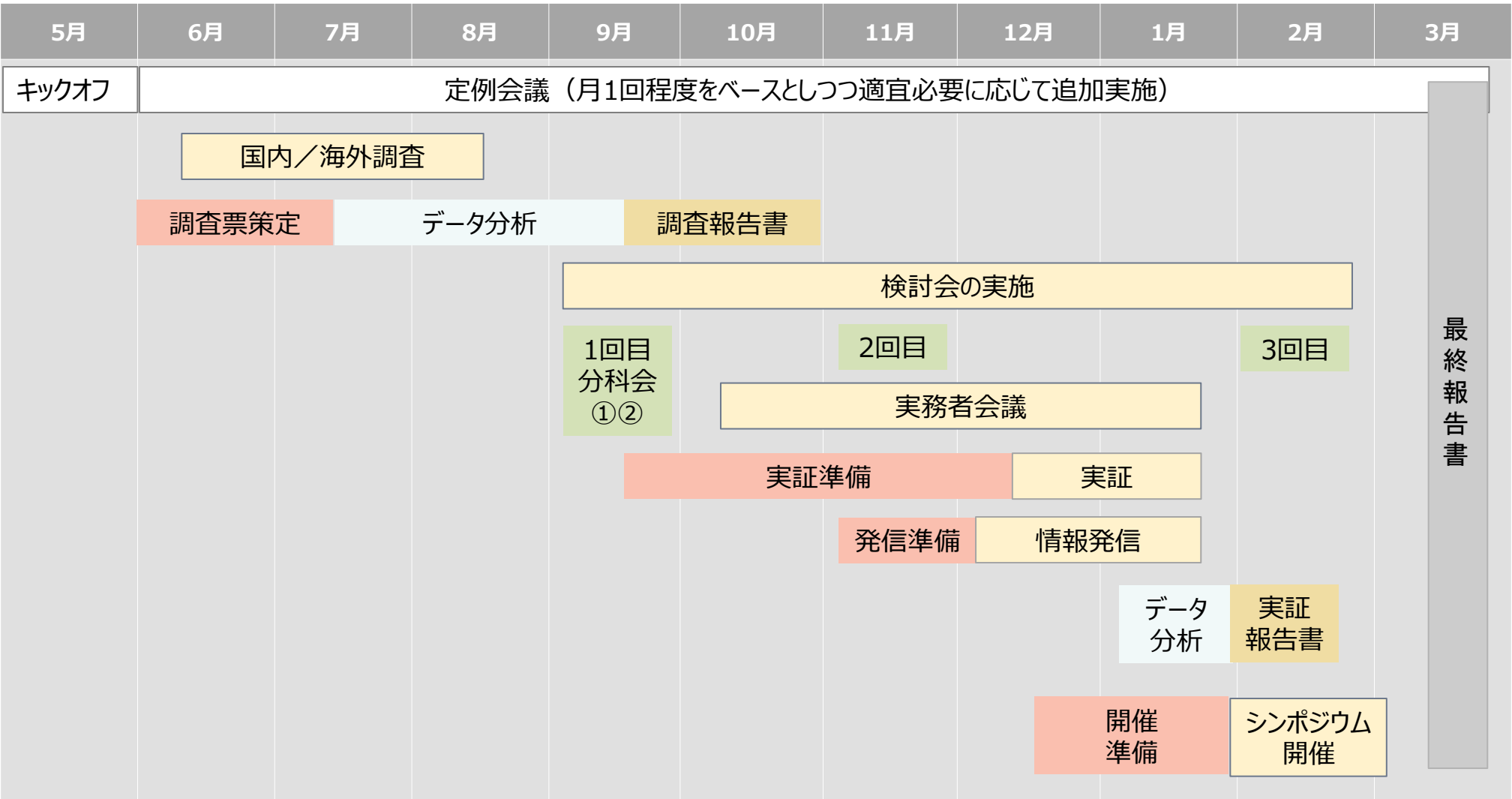
### (4) 「手ぶら観光推進シンポジウム」の開催・運営

本項(1)~(3)で得られた結果の情報共有及び関係者のネットワーキングのため、「手ぶら観光推進シンポジウム」を実施する

## 結果

取り組み		KPI数値
海外事例の収集及び 日本国内における 実装にかかる調査・課題分析	海外事業者 ヒアリング調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査ヒアリング 定性調査 → 全12サンプル（調査対象者：航空会社、空港、鉄道事業者、配送事業者）</li> </ul>
	国内事業者 ヒアリング調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査ヒアリング 定量・定性調査 → 定量調査:219サンプル 定性調査14サンプル（調査対象者：空港、駅、航空会社、グランドスタッフ、配送事業者、交通事業者、宿泊事業者、手ぶら観光事業者等）</li> </ul>
検討会の開催・運営	検討会 委員招請	<ul style="list-style-type: none"> <li>インバウンド観光に精通している有識者2名(岡田氏・赤松氏)招聘 手ぶら観光事業者2社、旅行会社1社、空港1社、航空会社1社、交通事業者2社、行政機関5者参加</li> </ul>
	検討会・ 実務者会議の開 催運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>検討会3回実施 (第一回：令和7年9月22日、9月25日 第二回：令和7年10月15日、第三回：令和8年2月9日) ※実務者会議にて、実証運営実務者と打ち合わせ等を実施（令和7年10～11月に複数回実施）</li> </ul>
「手ぶら観光サービス」の 実証・調査・課題分析	実証	<ul style="list-style-type: none"> <li>インバウンド向けOTAにてインタウンチェックインの事前予約販売の実施</li> <li>実証利用者向けアンケート作成、取得、集計分析 → 「WAmazing Play」にて事前予約販売4件、「AirporterHP」にて事前予約販売52件 → アンケート作成(設問数30)、アンケート回答回収46件(利用予約合計件数56件、アンケート回答率82%)</li> </ul>
	プロモーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報発信：関西国際空港利用インバウンドや、免税ECサービス(日本全国の銘菓や化粧品等を免税価格でオンライン購入できるサービス)利用者向けに発信、宿泊施設や手荷物預かりカウンターと連携し発信 → 令和7年12月5日～令和8年1月19日まで情報発信を実施 観光案内所・駅・商業施設にてチラシ・ポケットティッシュの配布や掲示。関西国際空港に加え大阪市内のサイネージ掲載、免税EC利用者向けメルマガ配信、デジタル広告2種、SNS発信を実施</li> </ul>
「手ぶら観光推進シンポジウム 2026」の開催・運営	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>大阪市中央公会堂にてシンポジウム開催（令和8年2月27日） 有識者による講演、手ぶら観光に関するパネルディスカッション、関連事業者によるピッチ、ネットワーキングを実施</li> </ul>

## 本事業のスケジュール



## 本事業の全体像

### 定量／定性調査・課題分析

6/13-8/13

#### 目指すゴール

- インタウンチェックイン海外導入国の事例収集
- 「日本版インタウンチェックイン」導入に向けた国内事業者の課題抽出

### 第一回 検討会

#### 目指すゴール

9/22

#### 分科会①

- 調査結果を元に、日本国内における「日本版インタウンチェックイン」実装にかかる課題共有及び解決策の検討
- 実証の枠組み構築の議論

#### 分科会②

9/25

- 分科会①で議論した内容を踏まえ、手ぶら観光における、効果的なプロモーション方法の検討

### 第二回 検討会

11/14

#### 目指すゴール

- 第一回検討会の議論内容を元に事務局にて調整した実証スキームやプロモーション方法に関して、意見交換を実施

### 検討結果を元に 実証実験

12/19-1/19

#### 目指すゴール

- 検討会の議論を元に、構築した手ぶら観光サービスの実証を約1か月間実施
- 事前予約販売と併せて利用者アンケートを収集及び分析し、実証サービスの課題抽出を行い、今後の改善策検討に繋げる
- サービス利用促進のための情報発信を実施。結果として手ぶら観光の認知度向上を目指す

### 第三回 検討会

2/9

#### 目指すゴール

- 実証期間中の運用、利用実績の結果報告
- 実証利用者アンケート結果報告、分析結果の共有
- プロモーションの効果検証
- 実証で得られた運用面の課題や利用者ニーズ分析及び解決策の検討

### シンポジウム

2/27

#### 目指すゴール

- 実証結果の情報共有
- 関係者のネットワーキング
- 関西地域における手ぶら観光導入の機運、利用者・受入側双方の認知度向上を目指す

## ②手ぶら観光に関する調査・分析

# ②手ぶら観光に関する調査・分析

## 調査概要

「日本版インタウンチェックイン」の実現可能性の検討に向け、海外においては、航空会社、空港、駅、観光系の公的機関など関係者に対して、国内においては、空港、駅、航空会社、配送事業者、交通事業者、宿泊事業者、手ぶら観光事業者など関係者に対し、法令面、運用面、コスト面等課題抽出に向けヒアリング調査を実施するとともに、日本国内における「日本版インタウンチェックイン」実装にかかる課題共有及び解決策を具体的に検討

## 調査全体像

### 現状分析・課題抽出

#### 国内定量調査

「宿泊事業者」・「手荷物預かり事業者」の手荷物預かりの実態、課題についてWEBアンケートにて情報を定量的に収集



#### 国内定性調査

現状を把握した上で、各事業者に手ぶら観光に関する課題や、インタウンチェックイン導入時の意見等をインタビューし、質的に深堀、解決策について分析

### 先進事例の調査

#### 海外定性調査

- 本事業調査対象市場である「韓国・台湾・香港」において、「空港事業者、航空会社、鉄道事業者、配送事業者」へインタビューを行い、インタウンチェックインの概要を把握し、インタウンチェックイン導入・運営にあたってのトラブルや課題、その対策手段についてヒアリングを実施
- また、国内調査との状況からモデルケースを想定

### 実証・実装準備

#### 関西発日本版「インタウンチェックイン」実装のための検討

- 国内定量調査、国内定性調査、海外定性調査について、調査・分析結果を検討会にて報告
- 日本国内で実現できる最大限の手ぶら観光サービスを提供するため、実証実験に関する意見交換会を行い、実証内容を検討

# ②手ぶら観光に関する調査・分析

## ①国内定量調査概要

調査実施時期	令和7年6月13日(金)～7月14日(月) 約1か月間
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿泊事業者 関西二府四県（大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、滋賀県、和歌山県）の施設</li> <li>・ 手ぶら観光事業者 大阪府や京都府に位置する、国土交通省の「手ぶら観光」共通ロゴマークを取得した、手荷物預かり・配送の営業所など</li> </ul>
調査方法	WEB調査（近畿運輸局、(株)Onwords、調査会社にて調査票を作成。上記調査対象者にメールでアンケートフォームへの回答を依頼）
サンプル数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿泊事業者：164件</li> <li>・ 手ぶら観光事業者：55件 計：219件</li> </ul>
調査項目	<p>◆<b>宿泊事業者</b></p> <p>■<b>回答事業者のプロフィール（事業の実態・課題）</b></p> <p>1.総客室数 2.稼働率・平均宿泊数 3.宿泊者の構成 4.外国人客比率 5.外国人客の出身国TOP3 &lt;エリア別&gt; 6.外国人客の出身国TOP3  7.フロント対応人数 8.待機列発生状況 9.チェックイン時最大待ち時間 10.チェックイン時待機列発生理由 11.お客様側の事前対応  12.負担の大きいフロント業務 13.1日あたりの手荷物預かり個数 14.チェックイン前手荷物預かり割合 15.手荷物預かり有料化意向  16.手荷物他サービスとの提携状況 17.手荷物預かりサービスのトラブル 18.手荷物配送サービス利用者増加のメリット  19.手荷物配送サービス利用者増加のデメリット 20.手荷物配送サービス導入のメリット 21.手荷物配送サービス導入のデメリット  22.混雑緩和のための取り組み 23.宿泊客増加における今後の混雑対策</p> <p>■<b>オーバーツーリズムの発生状況</b></p> <p>24.オーバーツーリズム発生頻度 25.オーバーツーリズム発生時間帯 26.オーバーツーリズム発生場所</p> <p>■<b>インタウンチェックインへの反応</b></p> <p>27.インタウンチェックインの説明・提示資料 28.インタウンチェックイン導入意向度 29.チェックイン導入の不安点 30.チェックイン導入の魅力点  31.チェックインで気になる点や変更・追加を希望する点 32.情報発信で協力できる範囲</p> <p>◆<b>手ぶら観光事業者</b></p> <p>■<b>回答事業者のプロフィール（事業の実態・課題）</b></p> <p>1.サービス内容 2.サービス利用料金 3.平均取り扱い数 4.外国人客比率 &lt;手荷物一時預かり&gt; 5.外国人客比率 &lt;手荷物配送&gt;  6.利用者の国籍 &lt;手荷物一時預かり&gt; 7.利用者の国籍 &lt;手荷物配送&gt; 8.外国語対応 9.配送サービス連携事業者 10.配送サービス導入意向  11.配送サービス導入時の課題 12.情報発信方法 13.利用者の接触媒体 14.手ぶら観光の意義 15.手ぶら観光カウンター運営の課題  16.手ぶら観光カウンター情報サイト登録意向 17.手ぶら観光カウンター情報サイト登録意向回答理由</p> <p>■<b>オーバーツーリズムの発生状況</b></p> <p>18.オーバーツーリズムの発生頻度 19.オーバーツーリズム発生時間帯 20.オーバーツーリズム発生場所</p> <p>■<b>インタウンチェックインへの反応</b></p> <p>21.インタウンチェックインの説明・提示資料 22.インタウンチェックイン導入意向度 23.チェックイン導入の不安点  24.チェックイン導入の魅力点 25.情報発信で協力できる範囲</p>

# ②手ぶら観光に関する調査・分析

## ②国内定性調査概要

調査実施時期	令和7年7月2日(水)～7月23日(水) 3週間
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>宿泊事業者</b> 大阪府、京都府に位置する施設</li> <li>• <b>手ぶら観光事業者</b> 大阪府や京都府に位置する、国土交通省の「手ぶら観光」共通ロゴマークを取得した、手荷物預かり・配送の営業所等</li> <li>• <b>交通事業者</b> 関西圏の鉄道会社、バス会社等</li> <li>• <b>空港従事事業者</b> 航空会社、グランドスタッフ等</li> <li>• <b>配送事業者</b></li> </ul>
調査方法	インタビュー調査（近畿運輸局、(株)Onwords、調査会社にて調査票を作成。Web事前調査後に、事前調査結果を深掘するデプスインタビューを実施）
サンプル数	上記14件 ※一部航空会社については、メールでのヒアリングを実施
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>オーバーツーリズムに対する事業の現状把握</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発生状況</li> <li>・ 発生状況_発言のまとめ</li> </ul> </li> <li>■ <b>オーバーツーリズムの要因と影響</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 混雑の要因と手荷物の影響</li> <li>・ 混雑によるトラブルと解消方法</li> <li>・ 利用者からの意見・混雑緩和のための対策</li> <li>・ 混雑緩和のための対策課題と検討事項</li> </ul> </li> <li>■ <b>手荷物預け入れ・配送業務の運営と課題</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 提供サービスと運営上の課題</li> </ul> </li> <li>■ <b>手ぶら観光・インタウンチェックインの導入</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 手ぶら観光の必要性</li> <li>・ インタウンチェックインサービス導入意向</li> <li>・ インタウンチェックインサービス導入時関わり方や実施可能場所</li> <li>・ インタウンチェックインサービス導入時の課題と不安</li> </ul> </li> </ul>

# ②手ぶら観光に関する調査・分析

## ①②国内調査結果サマリー

<b>オーバーツーリズムと手荷物の影響</b>	多くの事業者の間でオーバーツーリズムの発生に対する認識が広まっており、特に春（桜の時期）や秋（紅葉の時期）の繁忙期において顕著となっている
<b>混雑要因</b>	インバウンド旅行者の増加に加え、「荷物の大型化・多量化」が交通機関の車内、駅構内、ホテルロビー等での混雑を助長
<b>宿泊施設の実態</b>	チェックイン時の待機列は66%の施設で毎日発生しており、フロント業務において「手荷物対応」は「チェックイン対応」と同程度の負担を感じる状況
<b>交通機関の課題</b>	駅やバスでは、大きな荷物が通路を塞ぐ、乗降に時間を要するといったトラブルが頻発しており、安全運行への懸念がある
<b>手ぶら観光（インタウンチェックイン）の導入意向と障壁</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>宿泊事業者：導入意向 26%（低）</b>…既存のフロント業務への負荷が高く、新たなオペレーションや責任（誤配送、紛失等）が増えることへの懸念が強い。メリット（満足度向上、スペース確保）は理解しつつも、現場負担増が最大の障壁</li> <li>・ <b>手ぶら観光事業者：導入意向 51%（中）</b>…サービスの認知不足や集客に課題を感じており、導入による新規顧客獲得・リピーター増加への期待から、宿泊施設よりも意向が高い</li> <li>・ <b>交通や配送事業者：賛否両論あり</b>…<b>駅</b>：混雑緩和への期待から意向は高い。<b>バス</b>：「人と荷物の同時輸送」を価値としており消極的。<b>航空会社</b>：「コスト負担」「保安面（安全性の担保）」の観点で慎重姿勢 →「混雑緩和」や「顧客利便性向上」への期待はあるものの、導入意向は事業者間で温度差が見られる傾向</li> </ul>
<b>導入に向けた主要課題と方向性</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>オペレーション構築</b>…導入の最大のボトルネックは、「人員・コスト負担の増大」と「場所（保管スペース）の制約」である。全く新しいフローではなく、「既存業務の延長」や「既存スキームの活用」であれば対応可能とする事業者が多い</li> <li>・ <b>セキュリティ・責任分界</b>…空港外でのチェックインにおける本人確認や危険物チェックの精度、トラブル時の責任の所在（誰が責任を負うか）の明確化が不可欠</li> <li>・ <b>情報発信</b>…宿泊施設の8割、手ぶら観光事業者の9割が、対面案内や自社HP等での情報発信に協力可能と回答しており、周知面での連携は期待できる可能性が高い</li> </ul>

### 【日本版インタウンチェックイン導入に向けた分析・課題】

導入実現には、以下3点が必要になると推測

- ① 現場負担を最小化する**省人化・デジタル化（システム連携）の推進**
- ② 航空保安基準を満たす安心安全な**セキュリティスキームの構築**
- ③ 各ステークホルダー間の**責任範囲の明確化**

# ②手ぶら観光に関する調査・分析

## ③海外定性調査概要

調査実施時期	令和7年7月30日(水)～8月13日(水) 2週間
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>香港</b> 空港事業者（1社）、航空会社（2社）、鉄道事業者（1社）</li> <li>• <b>台湾</b> 空港事業者（2社）、航空関連会社（1社）、鉄道事業者（1社）</li> <li>• <b>韓国</b> 空港事業者（1社）、鉄道事業者（1社）、配送事業者（2社）</li> </ul>
調査方法	<p><b>【香港：現地視察調査】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 近畿運輸局、(株)Onwords、調査会社にて調査票を作成</li> <li>• Web事前調査後に、事前調査結果を深堀する現地視察・対面でのデプスインタビューを実施</li> </ul> <p><b>【台湾・韓国：インタビュー調査】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 近畿運輸局、(株)Onwords、調査会社にて調査票を作成</li> <li>• Web事前調査後に、事前調査結果を深堀するデプスインタビューを実施</li> </ul>
サンプル数	上記12件（1か国×4事業者）
調査項目	<p><b>■ インタウンチェックインサービス運用実態及び課題の把握【3ヶ国】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 導入の経緯と導入時の役割</li> <li>• 運営モデル</li> <li>• 手荷物におけるセキュリティ水準の担保</li> <li>• インタウンチェックイン運営における課題</li> <li>• 利用客の現状</li> </ul>

# ②手ぶら観光に関する調査・分析

## ③海外調査結果サマリー

### ■ 共通事項：政府主導によるインフラ整備と役割分担

3か国共通で、導入初期は**政府主導**で資金や補助金が投入され、運営計画や緊急時の対応マニュアルを綿密に策定

- **運営主体**：鉄道事業者または空港会社が主体となり、航空会社は場所を借りてサービスを提供する形式が一般的
- **セキュリティ**：国際基準に準拠し、手荷物の追跡機能（GPS/CCTV）、封印輸送など厳格な管理体制を構築

### ■ 地域別運営実態と特徴

地域	運営モデル・特徴	分析・示唆
<b>香港</b> 「都市ブランド戦略型」	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>運営</b>：鉄道事業者が現場指揮、空港管理局が全体調整</li> <li>● <b>特徴</b>：コロナ禍を経て自動化（CUSSキオスク+自動手荷物預け機）へ移行</li> <li>● <b>配送</b>：認可事業者によるオフエアポートチェックイン（街中・自宅集荷）も展開している</li> </ul>	機能面だけでなく「香港の都市イメージ」としてブランド化されている 自動化によるコスト削減は進んだが、航空会社の参加促進（コスト・人材難）が課題
<b>台湾</b> 「空港機能拡張型」	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>運営</b>：空港が主導権を持ち、鉄道事業者は場所提供と輸送を実施</li> <li>● <b>特徴</b>：鉄道建設時にシステムが組み込まれ、荷物専用車両で輸送</li> <li>● <b>課題</b>：利用率は約5%。法令上の制約（本人以外の預け入れ不可）や費用対効果が課題</li> </ul>	空港会社が費用（設備・販促）を負担することで航空会社の参加ハードルを下げている。乗客サービスの一環として位置づけられており、採算性よりも利便性を優先
<b>韓国</b> 「官民併走型」	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>運営</b>：ソウル駅は政府系鉄道が運営。街中は民間が空港公社の許可を得て実施</li> <li>● <b>特徴</b>：民間主導の取組も存在し利便性が高いが、規制（税関・セキュリティ）の壁が高く、黒字化には至っていない</li> </ul>	政府主導の大規模拠点（駅）と、民間主導の柔軟なサービス（ホテル・商業施設）が共存。ただし、民間参入には厳格なセキュリティ要件と収益性の確保が大きな壁となる可能性が大きい

### 【日本導入に向けた分析・課題】

#### 1. セキュリティと責任分界点

各国とも「空港カウンター同等の保安基準」の担保が最大論点。香港のように「輸送中の封印・追跡」を徹底し、最終検査は空港で行うスキームが現実的である可能性が高い

#### 2. 採算性と公共性

インタウンチェックイン単体での黒字化は難しく、各国とも「インフラ/公共サービス」として赤字、または空港・政府予算で維持されている側面が強い  
日本では誰がコストを負担するか（受益者負担、又はインフラ投資）の整理が必要

#### 3. 航空会社との連携

航空会社にとってのメリット（カウンター混雑緩和）よりも、人員派遣コストやトラブル時の責任リスクが上回る懸念  
香港の「専門スタッフによる駅でのカウンター業務」や台湾の「空港会社による費用負担」は参考となるモデルである

## ③ 検討会の開催・運営

# ③ 検討会の開催・運営

## 検討会概要

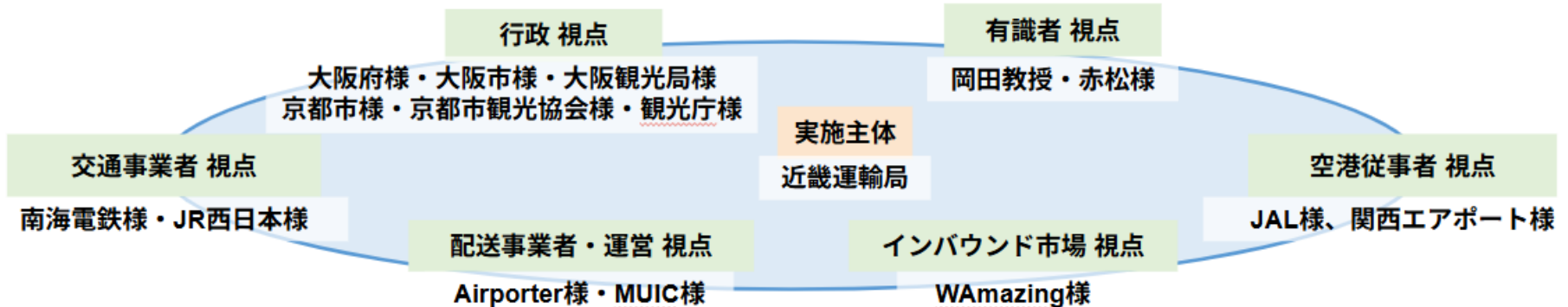
**検討会の開催・運営：**「日本版インタウンチェックイン」の実現可能性の検討に向け、手ぶら観光に精通した有識者、手ぶら観光事業者、旅行業者、空港、航空会社、交通事業者、受入環境面から一部混雑が発生しているエリアの行政機関、DMO等を構成員とする検討会を開催し、日本国内における「日本版インタウンチェックイン」実装にかかる課題共有及び解決策を具体的に検討

## 検討会の開催

<b>開催目的</b>	第一回…調査結果を元に、日本国内における「日本版インタウンチェックイン」実装にかかる課題共有及び解決策の検討、実証の枠組み構築の検討。手ぶら観光における、効果的なプロモーション方法の検討 第二回…事務局にて調整した実証実験の目的・スキーム・プロモーション等を検討会委員へ発表、議論・構築の場とする 第三回…実証実験結果・アンケートやプロモーションからの分析考察を共有し、関西エリアの今後の手ぶら観光の取組に活用する
<b>実施時期</b>	第一回検討会（分科会①） 令和7年9月22日(月) 13:00～16:00（実証前：スキーム構築） 第一回検討会（分科会②） 令和7年9月25日(木) 13:00～16:00（実証前：効果的なプロモーションの検討） 第二回検討会 令和7年11月14日(金)15:00～17:00（実証前：実証方法など検討） 第三回検討会 令和8年2月9日(月)14:00～16:00（実証後：実証振り返り）

## 意見交換のポイント

参加者の立場を踏まえた多角的な視点で、「日本版インタウンチェックイン」実装に関する意見交換を実施



# ③ 検討会の開催・運営

## 第一回検討会（分科会①）概要

- ◆ 開催日時：令和7年9月22日（月） 13:00～16:00
- ◆ 開催場所：近畿運輸局会議室（合同庁舎第4号館 13階 大会議室）
- ◆ 開催方法：ハイブリッド（現地参加/オンライン参加）
- ◆ 目的：日本版インタウンチェックイン実装に向けた課題共有、解決策検討、実証スキーム構築
- ◆ 座長：追手門学院大学 地域創造学部 地域創造学科 岡田 美奈子 教授

時間	アジェンダ	話者
13:00～13:05	開会のご挨拶	近畿運輸局
13:05～13:10	事務局よりご挨拶	事務局：(株)Onwords
13:10～13:15	検討会委員 座長よりご挨拶	検討会委員座長：追手門学院大学 岡田教授
13:15～13:30	本事業の概要のご共有	事務局：近畿運輸局・(株)Onwords
13:30～14:10	手ぶら観光に関する調査のご報告	事務局：(株)Onwords
14:10～14:20	休憩	
14:20～15:50	実証実験に関する意見交換	検討会委員座長：追手門学院大学 岡田教授 検討会委員
15:50～15:55	閉会のご挨拶	近畿運輸局
15:55～16:00	次回のご案内	事務局：(株)Onwords

※検討会の様子



## 第一回検討会（分科会①）参加者 ※順不同、敬称略

所属	氏名	参加形式
追手門学院大学 地域創造学部 地域創造学科 教授	岡田 美奈子	現地参加
西村あさひ法律事務所・外国法共同事業 弁護士	赤松 祝	現地参加
大阪府 府民文化部都市魅力創造局 企画・観光課	山田 愛子	現地参加
大阪市 経済戦略局 観光部観光課 観光施策担当	横山 智一、小林 努	オンライン参加
公益財団法人 大阪観光局 観光事業部 担当部長	中村 哲也	現地参加
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	本庄 梢吾	現地参加
WAmazing株式会社 取締役（プラットフォーム事業部 事業開発責任者）	青木 里美	現地参加
関西エアポート株式会社（関西国際空港） 渉外本部 地域連携部 広域連携グループ	木村 絵里、花崎 由季子	オンライン参加
日本航空株式会社 西日本支社事業部 地域事業グループ グループ長	柴本 幸生	現地参加
南海電気鉄道株式会社 運輸車両部・事業戦略部	林 秀樹、長澤 優、奥野 正明	オンライン参加
西日本旅客鉄道株式会社 マーケティング本部グループインバウンド推進室	平岡 剛	現地参加
株式会社Airporter	泉谷 邦雄、林 勇太	現地参加、オンライン参加
観光庁 外客受入参事官室 課長補佐	荒井 大介	オンライン参加
近畿運輸局 観光部長	後藤 孝行	現地参加
近畿運輸局 観光部 国際観光課長	鈴木 健	現地参加
近畿運輸局 観光部 課長補佐	齋藤 暁	現地参加
近畿運輸局 観光部 係長	嶋林 恒介	現地参加
近畿運輸局 観光部 係員	木村 夏実	現地参加

## 第一回検討会（分科会①）資料 ※一部抜粋

### 手ぶら観光に関する調査報告

#### 国内定量調査

##### オーバーツーリズムの発生状況と混雑状況

宿泊事業者 手ぶら観光事業者

- オーバーツーリズムが発生しているとの認識は両事業者ともに半数を超える
- 特に手ぶら観光事業者においては、「発生している」と認識している割合が75%と宿泊事業者よりも実感
- 各事業者の発生時間帯より、手ぶら観光カウンターでは旅行者が観光前・観光後に集中して利用している想定
- その後、宿泊施設のチェックイン時間帯に混雑が移り変わっている想定
- 宿泊施設における今後の混雑対策としては「自動チェックイン機の導入」が4社に1社の割合で取り組んでおり、次いで「手荷物配送サービスの導入」「荷物預かりスペースの確保」など手ぶら推進に寄与する対策も見受けられる。一方、「混雑緩和に対する取組はしていない」が75%と半数以上を占める

#### ■回答事業者の事業所所在地

発生時期	発生している 59%	発生していない 29%
発生時間帯	17時～22時(6社) 14:00～24:00(4社) に混雑が集中	9時～19時、17時～20時 2箇所(2社)のタイミング

宿泊施設	手ぶら観光事業者
フロント係員対応状況	毎日(9社) 66%
チェックイン待ち時間	30～15分未満 66%
チェックイン混雑理由	チェックイン前利用者が集中 (76%)

・宿泊事業者は大阪府を中心に、2府4県の事業者に集中  
・手ぶら観光事業者は、利用者が多い京都府・大阪府の事業者を中心に集中

Onwords 28

### 手ぶら観光に関する調査報告

#### 海外定性調査

##### 【香港】インタウンチェックインの意義

- 香港におけるインタウンチェックインサービスの提供は、空港の混雑緩和や滞在最終日の顧客体験向上にとどまらず、「香港を象徴するブランド化されたサービスであり、都市イメージに直結する」と評価付けられている
- 各事業者のサービス運営において、「利用者の増加」が目標とされるが、その背後には「サービス品質の向上 → 利用者増加 → 品質評価の向上 → 香港ブランド力の強化」という循環的な仕組みがある



香港のブランド化されたサービスとして品質を高めていくためには

- 施設設備を増やす
- 営業時間を延ばす
- 設備やシステムの更新
- 緊急時の対応
- 参加航空会社数を増やす
- 利用しやすい環境を作る

Onwords 47

### 手ぶら観光に関する調査報告

#### 国内定性調査

##### オーバーツーリズムの発生状況

Q. 「オーバーツーリズム」が発生していると感じていますか？  
「非常に感じる」(8件) 「感じる」(9件)

Q. どのようなタイミングでオーバーツーリズムが発生していると感じていますか？  
「通年」(5件) 「季節によって」(3件) 「時間によって」(2件)

Q. 特にどのような場所でオーバーツーリズムが発生していますか？  
「バスや電車の車内」「駅やバス停」「空港アクセス交通の乗り場」(各5件) 「チェックインカウンター」(4件) 「観光スポットや飲食店」(3件) 「宿泊施設」(2件) 「保安検査場・出向審査」(2件) 「京都駅」「新大阪駅」「西門駅」「四條大宮」「なんば」「心斎橋」

Q. どのような混雑がみられますか？  
「通行が滞り」「人が密集している」(6件) 「特徴別が分かれている」(5件) 「乗降に時間がかかる」(4件) 「座る場所や待つ場所がない」(3件) 「乗り継ぎ便に乗り遅れる」(1件)

- すべての事業者において「オーバーツーリズム」の発生が確認されている
- 発生のタイミングは通年は毎日であり、特に国内旅行者とインバウンドの需要が多量な【春(桜)】【秋(紅葉)】に顕著である。また、夏休みなどの長期休暇や、インバウンドにおける各国の祝日も混雑増加のタイミングとなっている
- 交通事業者では、混雑が集中する午前から午後にかけて混雑が激化する傾向にある。旅行者は滞在時間を確保するために早朝や深夜に移動する傾向もみられ、混雑の時間帯が広がっている
- 発生場所は「公共交通機関」に集中しており、とりわけ空港内では「チェックインカウンター」での混雑が特徴的である。混雑の状況としては、利用者増加に伴い「通行滞り」や「人の密集」が顕著し、さらにカウンターや駅の切符売り場に並ぶ長い行列も増加し、非常に混雑した様子が見られる。一部で「乗降に時間を要する」「乗り継ぎ便に遅れる」といった事態も発生しており、安全運航に影響を及ぼす可能性も考えられる

Onwords 38

### 実証実験に関する意見交換

#### 前提

実証でやりたいこと  
＝海外事例(P52)を基に、日本国内で実現できる最大限の手ぶら観光サービスを提供する

##### 【インタウンチェックインとは】

- 手ぶら観光を促進するサービスの1つ
- 通常、空港で行う手続き機能(搭乗手続き、手荷物預け、出国審査など)の一部を、街中の駅/手ぶら観光カウンター/宿泊施設等で実施
- ができるサービスを指し、利用者は街中で手荷物を預け搭乗時まで手軽に観光や滞在を楽しむ
- 近隣国では、既に韓国・台湾・香港などで、インタウンチェックインを導入しており、搭乗にかかる空港の待ち時間で並ぶ必要がなく、街中～空港のスムーズな配送など旅行者及び受入側の双方にとってメリットがあり、利用者にもサービスが浸透している状況
- 現在日本国内では、インタウンチェックインが実装されている事例は無い

##### 【言葉の定義について】

- 観光地において、訪問客の多い増加等による交通機関の混雑や交通渋滞、地域住民の生活や自然環境、景観等に対して受忍限度を超える負の影響(ゴミや騒音など)をもたらしたり、観光客の満足度も著しく低下させるような状況
- 荷物  
観光やビジネスなどの目的で携行する、移動や滞在に必要な物全般(日本人・訪日外国人共通)
- 手ぶら観光  
旅行者が駅などで大きな荷物を持ち運ぶ不便を解消するため、空港・駅・商業施設等で荷物の一時預かり、空港・駅・ホテル・海外の自宅へ荷物を配送すること
- チェックイン  
通常、空港で行う手続き機能(搭乗手続き、手荷物預け、出国審査など)のこと

Onwords 61

## 第一回検討会（分科会①） 議事録 ※一部抜粋

### 議事録 1/11



#### 実証実験に関する意見交換 議題①「手ぶら観光推奨による効果」

意見交換 議題①の要約（発言録P3-P9）

##### 手ぶら観光・インタウンチェックインのメリット

- ・ **安全安心のブランディング**：日本の安全性をアピールし、旅行先として選ばれさるきっかけ作り
- ・ **地域経済への波及効果**：観光客が手ぶらで行動できるため、より多くの観光地を巡り、広域周遊や地域経済の活性化に繋がる
- ・ **混雑緩和**：電車や駅、店舗の混雑を緩和し、手荷物による事故防止
- ・ **空港の混雑緩和**：空港でのチェックイン手続きを不要にすることで、空港施設のキャパシティを拡充
- ・ **消費行動の促進**：最終日の観光や買い物促進

##### 主要な課題

- ・ **認知度**：サービスを利用した人の満足度は高いが、海外での認知度が低い
- ・ **採算性**：サービスの利用率が低く、採算が取れず事業の継続が困難
- ・ **インフラ**：荷物輸送に対応できる施設や車両が不足
- ・ **情報提供**：旅マスの段階で利用者に対してサービスを周知させることが困難
- ・ **ニーズ**：外国人旅行者自身は手荷物を大きな課題と感じていない実態あり
- ・ **エアライン対応**：航空会社によってサービス利用の可否が異なり、利用者が混乱する可能性あり
- ・ **制度対応**：免税制度改正により、街中での免税品チェックが出来なくなる可能性あり

##### 法令面の課題

- ・ **倉庫業法**：ホテルでの荷物の一時預かりが倉庫業に該当するか整理が必要
- ・ **責任分担**：運送責任の分担を明確にする必要あり
- ・ **本人確認・保安検査**：航空機の保安上、旅客の保安検査通過後に荷物を搭載するルールは変更不可

##### 実現可能性への提言




- ・ **日本型モデルの構築**：海外の事例をそのまま導入するのではなく、日本の既存サービスを活用したモデルを構築
- ・ **段階的アプローチ**：完璧なサービスを目指すのではなく、実現可能な範囲から着実に進める
- ・ **重点地域への投資**：旅行者が多い地域からサービスを定着させ、徐々に全国へ広げる
- ・ **面的なサービス展開**：入国から出発まで、一貫したサービスを提供できるように整備
- ・ **座組の構築**：関係者が連携し課題とビジョンを共有し、長期的に取り組む



### 議事録 2/11



#### トピック1:手ぶら観光の効果とメリット

 <b>岡田教授</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 手ぶら観光による効果、関西全体へのメリット、各立場からの思いや課題を共有したい</li> <li>・ 自社や地域での過去の手ぶら観光取組の効果、過去の取組で感じたメリット、課題感、関西圏で手ぶら観光が推奨されることによる経済効果、インタウン旅行者の回復や消費拡大に繋がるような効果などについて意見を求める</li> </ul>
 <b>Airporter 泉谷氏</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査結果で宿泊施設側の導入意向が想定より低いについて、自社では東京のビジネスホテル以上で5-6割のホテルに導入済みであり、導入前は同様のコメントをホテルから頂いていた。ホテルと面談するとインタウンチェックインサービスのようものがあつたらいいとよく話を聞けたため、インタウンチェックインサービスの荷物を本陣として、11月までの調査結果ではないが思う</li> <li>・ 日本における手ぶら観光の理想形としてサンガホテルの事例(ガムを吐き捨てると罰金=街がきれい、東南アジアの中で第一理想になる)を参考に、「日本は荷物を預けても、戻ってくる・時間通り」という安全安心を手ぶら観光サービスを通して提供することで、アジアに旅行者が訪れる際に日本を遊ぶきっかけになれば良い</li> <li>・ 旅行者は荷物を預けることに非難に不安が強い(ロス/ゲージ、盗難の可能性を想定)、「日本は荷物を預けても、戻ってくる・時間通り」という安全安心であるという点を、SNS等で発信し促進していきたい</li> </ul>
 <b>関西イノベーションセンター 本庄氏</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 9月より関西イノベーションセンターに入ったため、昨年度の実証実験については前任(現在Airporterに在籍)から共有いただいた内容であり、経験談は難しい</li> <li>・ MUICは企業やスタートアップがPOCをやる際の実証実験費用を提供し、オープンイノベーションを進める相場で、地域がいかに盛り上がるかをゴールに進めていくことを大切にしている</li> <li>・ 手ぶら観光で旅行者が楽しめた結果、もう一つ追加で観光地に行くことができる等によって、地域の産業が盛り上がることに繋がっていたら良い</li> </ul>

### 議事録 9/11



#### 実証実験に関する意見交換 議題②「手ぶら観光の促進に向けた、本事業の実証スキームの検討」

意見交換 議題②の要約（発言録P11-P12）

##### スキーム検討の3つの論点

- ・ ①どこで本人確認をするのか(お客様が荷物をどこで預けるのか)
- ・ ②どこで保安検査をするのか(空港の制限区域の中なのか、外なのか)
- ・ ③航空会社の責任範囲はどこから生じるのか(荷物タグをどこで発行するのか)

##### 本人確認の課題

- ・ 航空会社に代わって、他の事業者が本人確認を行うことが問題ないか
- ・ 委託先の会社選定は一定の審査や許可を得てからの実施となるため、実現に時間を要する
- ・ キオスク端末を市内に設置することへのハードルの高さ

##### 法的・実務的課題

- ・ 運送責任第一主体は航空会社が想定され、法的な枠組みとしては問題ないが、本人確認を下請けである事業者任せられるかが論点
- ・ 受託者・委託者との責任分担や、実務の進め方が課題
- ・ 航空会社と運送約款等の契約手交している指定業者でないも実施は難しい


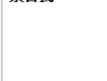
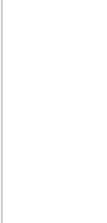
##### 日本と海外の違い

- ・ 海外の事例は基本的に制限区域内に列車等で直接荷物を運んでいる
- ・ 日本の既存サービスは非制限エリア(一般的なエリア)で荷物を預かり、本人確認後に制限区域内に運んでいる

### 議事録 10/11



#### トピック1:実証スキーム案の提示と論点整理

 <b>岡田教授</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務局がP66-67にて、3つの実証スキーム案を提示、今日の議論を踏まえて再度検討していく形になる</li> <li>・ 気になる点、お気づきの点、懸念点ではないかという意見を求める</li> </ul>
 <b>Airporter 泉谷氏</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ P66-67のスキーム案において、検討するにあたり3つの論点を整理：①お客様が荷物をどこで預けるのか(配送会社はどこで荷物を集荷するのか)、②どこで荷物をお客様が受け取るのか(配送会社はどこで荷物を納品するのか)、③荷物タグをどこで発行するのか</li> <li>・ 3つの論点を言い換えると：①どこで荷物を預けるのか=どこで本人確認をするのか、②どこでお客様が荷物を受け取るのか=どこで保安検査をするのか(空港の制限区域の中か外かによってハードルが大きく変わる)、③荷物タグをどこで発行するのか=航空会社の責任範囲はどこから生じるのか(航空会社の約款の中でタグを発行した時点で責任範囲開始と各エアラインへのヒアリングで回答あり)</li> <li>・ 海外の事例は基本的に制限区域内に列車等で直接荷物を運ぶ、一方日本の既存サービスは制限区域内に持つことなく非制限エリア(一般的なエリア)で荷物を預かり、本人確認後に制限区域内に運ぶのが既存サービスである(過去の検証実験も同様)</li> </ul>
 <b>事務局</b>	<p>(質問 日本航空案本氏) P66-67の3パターンについて、本人確認の場所のイメージはどの様な？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 案①：有人チェックインで、搭乗情報/パスポート等のスクリーニングを想定</li> <li>・ 案②：拠点運用業者スタッフが搭乗情報/パスポート等の照合、空港からレンタルしたKIOSKにパスポート情報を読み込ませる流れを想定</li> <li>・ 案③：航空会社・空港会社の代用となるものがないため、荷物を取りに来た運送業者がパスポートの照合を行う流れを想定</li> </ul> <p>(質問 関西エアポート八木氏) 案②について、荷物とパスポートでの本人確認は、荷物が別の場所より預かった業者がその(パスポートの情報を見て本人確認をするのか？)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き取りに行った時に事前に入っている情報とパスポートの情報を照合する</li> <li>・ さらに空港システムへの登録のため、KIOSKの機械でパスポートの読み取りを行う(旅客が空港でKIOSKに読み取りをするのと同じ行為)</li> <li>・ 案②も案③も香港を参考に作成、香港でも実際に実装されているパターン</li> <li>・ 案③は、旅客のところへ引き取りに来た業者が事前に情報が渡り、ドライバーが(パスポートと搭乗情報を確認した上で引き取る。ドライバーが航空会社のシステムがシステム連携が取れているため、ドライバーがスキャンをした時点で手荷物のタグが発行され、荷物タグの控えがモバイル上に表示されるという運用</li> <li>・ 上記の業者は航空会社と運送約款等の契約が手交された業者である必要あり</li> </ul>

# ③ 検討会の開催・運営

## 第一回検討会（分科会②）概要

- ◆ 開催日時：令和7年9月25日（木） 13:00～16:00
- ◆ 開催場所：近畿運輸局会議室（合同庁舎第4号館 13階 大会議室）
- ◆ 開催方法：ハイブリッド（現地参加/オンライン参加）
- ◆ 目的：実証スキームの再確認、及び手ぶら観光推進に向けた効果的なプロモーション手法の検討
- ◆ 座長：追手門学院大学 地域創造学部 地域創造学科 岡田 美奈子 教授

時間	アジェンダ	話者
13:00～13:05	開会のご挨拶	近畿運輸局
13:05～13:10	事務局よりご挨拶	事務局：(株)Onwords
13:10～13:15	検討会委員 座長よりご挨拶	検討会委員座長：追手門学院大学 岡田教授
13:15～13:40	手ぶら観光に関する調査のご報告	事務局：(株)Onwords
13:40～13:50	休憩	
13:50～15:50	手ぶら観光推進を目的とした意見交換	検討会委員座長：追手門学院大学 岡田教授 検討会委員
15:50～15:55	閉会のご挨拶	近畿運輸局
15:55～16:00	次回のご案内	事務局：(株)Onwords

※検討会の様子



## 第一回検討会（分科会②）参加者

※順不同、敬称略

所属	氏名	参加形式
追手門学院大学 地域創造学部 地域創造学科 教授	岡田 美奈子	現地参加
西村あさひ法律事務所・外国法共同事業 弁護士	赤松 祝	現地参加
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	現地参加
大阪府 府民文化部都市魅力創造局 企画・観光課	山田 愛子	現地参加
大阪市 経済戦略局 観光部観光課 観光施策担当課長	横山 智一	オンライン参加
公益財団法人 大阪観光局 観光事業部 観光コンテンツ開発 担当部長	高木 昌之	現地参加
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	本庄 梢吾	現地参加
WAmazing株式会社 取締役（プラットフォーム事業部 事業開発責任者）	青木 里美	現地参加
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	花崎 由季子	オンライン参加
日本航空株式会社 西日本支社事業部 地域事業グループ グループ長	柴本 幸生	オンライン参加
南海電気鉄道株式会社 運輸車両部・事業戦略部	林 秀樹／長澤 優／奥野 正明	オンライン参加
西日本旅客鉄道株式会社 マーケティング本部グループインバウンド推進室	平岡 剛	オンライン参加
株式会社Airporter	泉谷 邦雄／林 勇太／山寺 美帆	現地参加
日本電気株式会社 第二リテールソリューション統括部 ホテルDXグループ プロフェッショナル	清水 里香	現地参加
観光庁 外客受入参事官室 課長補佐	荒井 大介	現地参加
近畿運輸局 観光部長	後藤 孝行	現地参加
近畿運輸局 観光部 国際観光課長	鈴木 健	現地参加
近畿運輸局 観光部 課長補佐	齋藤 暁	現地参加
近畿運輸局 観光部 係長	嶋林 恒介	現地参加
近畿運輸局 観光部 係員	木村 夏実	現地参加

## 第一回検討会（分科会②）資料 ※一部抜粋

### 手ぶら観光に関する調査報告

#### 国内定量調査

#### オーバーツーリズムの発生状況と混雑状況

宿泊事業者 手ぶら観光事業者

- オーバーツーリズムが発生しているとの認識は両事業者ともに半数を超える
- 特に手ぶら観光事業者においては、「発生している」と認識している割合が75%と宿泊事業者よりも実感
- 各事業者の発生時間帯より、手ぶら観光カウンターでは旅行者が観光前・観光後に集中して利用している想定
- その後、宿泊施設のチェックイン時間帯に混雑が移り変わっていると想定
- 宿泊施設における今後の混雑対策としては「自前チェックイン機の導入」が4社に1社の割合で取り組んでおり、次いで「手荷物配送サービスの導入」「荷物預かりスペースの確保」など手ぶら推進に寄与する対策も見受けられる。一方、「混雑緩和に対する取組はしていない」が47%と混雑防止に消極的

発生時期	宿泊施設	手ぶら観光事業者
発生時間帯	発生している 59%	発生している 75%
発生時間帯	17時～22時(61%) 14:00～24:00(4%) に混雑防止のサイン	9時～19時、17時～20時の 2段が混雑のサイン

フロント情報提供状況	宿泊施設
フロント情報提供状況	専ら(1社) 66%
チェックイン導入済時間	30分以内未満 66%
チェックイン混雑理由	チェックイン時間を利用者増加 中(76%)

■回答事業者の事業所所在地

・宿泊事業者は大阪府を中心に、2府4県の事業者を中心に集約  
・手ぶら観光事業者は、利用者が多い京都府・大阪府の事業者を中心に集約

© Onwords Inc. 28

### 手ぶら観光に関する調査報告

#### 海外定性調査

#### 【香港】インタウンチェックインの意義

- 香港におけるインタウンチェックインサービスの提供は、空港の混雑緩和や滞在最終日の顧客体験向上にとどまらず、「香港を象徴するブランド化されたサービスであり、都市イメージに直結する」と位置付けられている
- 各事業者のサービス運営において、「利用者の増加」が目標とされるが、その背後には「サービス品質の向上 → 利用者増加 → 品質評価の向上 → 香港ブランド力の強化」という循環的な仕組みがある

香港のブランド化されたサービスとして品質を高めていくためには

混雑緩和方法に利用者を増やすための課題

- 施設数を増やす
- 混雑時間を短縮する
- 設備やシステムの更新

混雑緩和方法に利用者が増えるための課題

- 緊急時の対応
- 参加航空会社数を増やす
- 利用しやすい環境を作る

© Onwords Inc. 47

### 手ぶら観光に関する調査報告

#### 国内定性調査

#### オーバーツーリズムの発生状況

Q. 「オーバーツーリズム」が発生していると感じていますか？  
「非常に感じる」(8件) 「感じる」(9件)

Q. どのようなタイミングでオーバーツーリズムが発生していると感じていますか？  
「通年」(5件) 「季節によって」(3件) 「時期によって」(2件)

Q. 特にどのような場所でオーバーツーリズムが発生していますか？  
「バスや電車の車内」「駅やバス停」「空港アクセス交通の乗り場」(各5件) 「チェックインカウンター」(4件) 「観光スポットや飲食店」(3件) 「宿泊施設」(2件) 「駅安検査場・出発審査」(2件) 「京都駅」「新大阪駅」「高槻駅」「四條大宮」「なんば」「心斎橋」

Q. どのような混雑がみられますか？  
「通行が困難」「人が滞留している」(6件) 「待機列ができていく」(5件) 「混雑に時間がかかる」(4件) 「座る場所や待つ場所がない」(3件) 「乗り継ぎ後に乗り遅れる」(1件)

- すべての事業者において「オーバーツーリズム」の発生が確認されている
- 発生のタイミングは通年はほぼ毎日であり、特に国内旅行者とインバウンドの需要が異なる【春(桜)】【秋(紅葉)】に顕著である。また、夏休みなどの長期休暇や、インバウンドにおける各国の祝日も混雑増加のタイミングとなっている
- 交通事業者では、到着便が集中する午前から午後にかけて混雑が強まる傾向にある。旅行者は滞在時間を確保するために早朝や深夜に移動する傾向もみられ、混雑の時間帯が広がっている
- 発生場所は「公共交通機関」に集中しており、とりわけ空港内では「チェックインカウンター」での混雑が特徴的である。混雑の状況としては、利用者増加に伴い「通行困難」や「人の滞留」が顕著し、さらにカウンターや駅の切符売り場に並ぶ長い列も加わり、非常に混雑した様子が見られる。一部で「乗降に時間を要する」「乗り継ぎに遅れる」といった事態も発生しており、安全運航に影響を及ぼす可能性も考えられる

© Onwords Inc. 38

### 実証実験に関する意見交換

前提 実証でやりたいこと  
＝海外事例(P52)を基に、日本国内で実現できる最大限の手ぶら観光サービスを提供する

【インタウンチェックインとは】

- 手ぶら観光を促進するサービスの1つ
- 通常、空港で行う手続き機能(搭乗手続き、手荷物預け、出国審査など)の一部を、街中の駅/手ぶら観光カウンター/宿泊施設等で実施
- ができるサービスを指し、利用者は街中で手荷物を預け搭乗時まで身軽に観光や滞在を楽しむ
- 近隣国では、既に韓国・台湾・香港などで、インタウンチェックインを導入しており、搭乗にかかる空港の諸手続きで空港での列に並ぶ必要がなく、街中～空港のスーツケース配送など旅行者及び受入側の双方にとってメリットがあり、利用者にもサービスが浸透している状況
- 現在日本国内では、インタウンチェックインが実装されている事例は無い

【言葉の定義について】

- オーバーツーリズム  
観光地において、訪問客の著しい増加等による交通機関の混雑や交通渋滞、地域住民の生活や自然環境、景観等に対して受忍限度を超える負の影響(ゴミや騒音など)をもたらしたり、観光客の満足度も著しく低下させるような状況
- 荷物  
観光やビジネスなどの目的で携行する、移動や滞中に必要な物全般(日本人・訪日外国人共通)
- 手ぶら観光  
旅行者が鉄道等で大きな荷物を持ち運ぶ不便を解消するため、空港・駅・商業施設等で荷物の一時預かり、空港・駅・ホテル・海外の自宅へ荷物を配送すること
- チェックイン  
通常、空港で行う手続き機能(搭乗手続き、手荷物預け、出国審査など)のこと

© Onwords Inc. 61


## 第一回検討会（分科会②）議事録 ※一部抜粋

### 議事録 1/25



#### 手ぶら観光推進を目的とした実証実験に関する意見交換 議題①

#### 手ぶら観光の促進に向けた、本事業の実証スキームの検討

事務局	前回会議で議論が途上であった実証スキームについて、改めて検討を進める その上で、事例として2023年度に実証実験を行ったスキームを紹介
岡田教授	手ぶら観光およびインタウンチェックインのメリットは明確である一方、実現に向けた課題も複数存在することを確認 2023年のモデルを参考としながら、理想的なインタウンチェックインシステムの構想について意見を募集 以下の観点から検討してほしい: <ul style="list-style-type: none"> <li>事業者自身にとってのメリット</li> <li>ユーザー（観光客）にとってのメリット</li> <li>関係者全員がメリットを享受できる仕組み</li> </ul> 

### 議事録 2/25



#### 意見交換 議題①の要約（発言録P3-11）

##### 2023年度実証実験の評価

- 集荷先をホテルに設定したことが先進的(海外は市中施設or集約→空港輸送)で顧客視点のアプローチ、既存リソース活用でコンパクトに実施し新規投資を最小限に抑えた
- スキーム自体は機能したが、最大の課題は利用者の獲得が不十分だったこと

##### 事業継続性・採算性

- 本信運用への判断基準: ①顧客獲得コスト、②荷物の密度(収益性に大きく影響)
- 既存アセット活用型のため追加コスト最小限で実施可能だが、利用率向上が最重要課題
- 料金窓は1個4000円が妥当(ドライクリーニングサービス、現行の運搬配送料金+1000円程度)

##### 責任範囲と安全性

- 航空会社の責任範囲はクレームタグなどで発行するかがポイント(2023年実証:カウンターで発行しハードルを下げた)
- 安全性は航空会社と同じ持ち込み禁止物チェックと通常の保安検査フローで担保、2023年実証では特種のトラブルなし

##### 航空会社対応と自動化の課題

- 特に航空会社の拡大利用促進の鍵だが課題困難(日本ではJAL・ANA以外少ない)
- 有人カウンター対応から自動化が理想だが現段階では困難、時間制制限への対応も必要

##### 日本特有の課題

- 観光動線の多様性(台湾・香港と異なり目的地が分散)により拠点設置場所の戦略的決定が困難
- インタウンチェックインは航空会社のインセンティブが弱く、主に鉄道会社の課題(オーバーツーリズム対策)
- 日本ではコスト不変で付加価値を高める航空会社に還元する採算重視モデルが重要(海外は顧客満足度重視でコストセンター化)

##### 付加価値創出課題

- 「手ぶら+観光」として付加価値を高める消費喚起や利益配分を実現すべき
- ホテル予約へのインクルージョン化(食事等含むパッケージ化)が有効、鉄道スーツケース持込有料も一案
- 荷物配送だけでなく広義の手ぶら観光として各事業者の負担を軽減する仕組みが必要


##### その他の課題

- 最大の課題は認知プロモーションと集荷促進策
- 日本電気の空港→ホテル配送サービス(プリチェックイン組合せ)等、訪日客向けサービスとの連携可能性

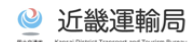
### 議事録 3/25



#### トピック1: 2023年度実証実験

Airporter 泉谷氏	<p>先進的だった点: 集荷先をホテルに設定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>海外モデル: 市中の特定施設or集約→空港へ鉄道・陸送で輸送</li> <li>2023年度モデル: ホテルを集荷先に設定 <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客視点で荷物の起点がホテルであることに着目</li> <li>類似モデル: 韓国で特定ホテル2-3店舗で実施されている程度</li> </ul> </li> </ul> <p>実証実験のポイント  <b>既存リソースの活用によるコンパクトな実施</b>  各プレイヤーが既に持っているアセット・リソース・ノウハウで実現可能なモデル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Airporter社の例 <ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルから空港への当日配送サービスを既に提供していた</li> <li>航空会社が既に運動線での荷物取り扱いサービスを提供していた</li> </ul> </li> </ul> <p>※ <b>新規投資を最小限に抑え、既存サービスの連携により最小限のコストで実現</b></p> <p>課題  <b>荷物の集荷が不十分</b>  実証期間: 約1ヶ月、スキーム自体は機能(大阪のホテル→関西国際空港での受け取りは実現)すると考えられる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>主要課題: <b>荷物をどのように集めるか(集荷の促進方法)</b></li> </ul>
日本電気 清水氏	<ul style="list-style-type: none"> <li>インタウンチェックインまでは事業が進展していない段階だが「プリチェックイン」と配送を組み合わせたサービスを提供中</li> <li>空港へ送るのではなく、<b>空港からホテルへお届けするサービス</b>に注力</li> <li>訪日外国人観光客向けサービスとして貢献できる可能性</li> </ul> <p>課題  <b>サービスの普及</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>宿泊客への事前通知方法が確立できていない</li> <li>現在、この課題をクリアしながら普及に努めている段階</li> </ul> </p> 

### 議事録 25/25



#### トピック2: 情報発信における役割分担の議論

JR西日本 平岡氏	<ul style="list-style-type: none"> <li>インバウンドという観点で今後ますますお客様が増えいくことが期待される中で、<b>海外のお客様だけでなく日本のお客様もどちらも快適にご利用・ご移動いただけるようにどうやってやっていけば良いのか</b>を今後も具体的に考えながら取り組んでいきたい</li> <li>その方法の一つとして、この手ぶら観光・荷物をいかに減らしていくかは重要な課題だと感じているので、鉄道会社だけでなく、検討委員の旨と連携して効果が発揮できるような形で取り組んでいければと考えている</li> </ul>
関西エアポート 花崎氏	<ul style="list-style-type: none"> <li>自社としては手ぶら観光のオペレーションというところの手段がないため、協力できることとしては認知度拡大の部分</li> <li><b>空港という一つのタッチポイントでの発信</b>というところは単なるサービスというところだけではなく、<b>広域周遊の促進や、オーバーツーリズムの解消、地域との共存や連携構築</b>が、我々にとっても重要なところなのでそういった側面でも連携していきたい</li> </ul>
日本航空 柴本氏	<ul style="list-style-type: none"> <li>青木氏の話にもあったが、この先を<b>実証で進めていくのか</b>によって<b>日本航空としてやれることが変わる</b></li> <li>手ぶら観光全体をもっと広く浸透させていくということであるならば、自社の情報発信サイトを使って発信のお手伝いもできる</li> <li>一方で市内から空港へ荷物を持ち込むサービスを進めていくのであれば、その対象にできる便の出発地・海外便のインフルエンサー等いろんなルートを使っての情報発信といった手組になる</li> </ul>
赤松弁護士	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>日本へ就航する外国の航空会社を通じた発信</b>も取り組む価値がある</li> </ul>
岡田教授	<ul style="list-style-type: none"> <li>誰がどこで、何を発信していくのか、プロモーションにあたっては重要となり、このあたりを今一度整理する必要がある</li> <li>併せて前回から議論していた実証のスキームについては、また事務局で調整した上で、第二回検討会で提示する</li> </ul>

# ③ 検討会の開催・運営

## 第二回検討会概要

- ◆ 開催日時：令和7年11月14日（金）15:00～17:00
- ◆ 開催方法：オンライン
- ◆ 目的：実証実験の詳細スキーム協議、及びプロモーションの検討
- ◆ 座長：追手門学院大学 地域創造学部 地域創造学科 岡田 美奈子 教授

時間	アジェンダ	話者
15:00～15:05	開会のご挨拶	近畿運輸局
15:05～15:10	検討会委員のご紹介	事務局：(株)Onwords
15:10～15:30	第一回検討会のまとめ	検討会委員座長：追手門学院大学 岡田教授 事務局：近畿運輸局、(株)Onwords
15:30～16:15	本事業における実証実験のご報告	事務局：(株)Onwords
16:15～16:30	検討会委員 座長より総括	検討委員座長：追手門学院大学 岡田教授
16:30～16:35	閉会のご挨拶	近畿運輸局
16:35～16:40	今後の事業スケジュールのご案内	司会

※検討会の様子



# ③ 検討会の開催・運営

## 第二回検討会参加者

※順不同、敬称略

所属	氏名
追手門学院大学 地域創造学部 地域創造学科 教授	岡田 美奈子
西村あさひ法律事務所・外国法共同事業 弁護士	赤松 祝
大阪府 府民文化部都市魅力創造局 企画・観光課	山田 愛子
大阪市 経済戦略局 観光部 観光課 観光施策担当	小林 努
公益財団法人 大阪観光局 観光事業部 担当部長	中村 哲也
京都市 MICE推進室 産業観光局 観光MICE推進室 持続可能な観光推進課長	小野 耕作
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
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	本庄 梢吾
WAmazing株式会社 取締役（プラットフォーム事業部 事業開発責任者）	青木 里美
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	木村 絵里／花崎 由季子
日本航空株式会社 西日本支社事業部 地域事業グループ グループ長	柴本 幸生
南海電気鉄道株式会社 運輸車両部・事業戦略部	林 秀樹／長澤 優／奥野 正明
西日本旅客鉄道株式会社 マーケティング本部グループインバウンド推進室	平岡 剛
株式会社Airporter	泉谷 邦雄／林 勇太／山寺 美帆
日本電気株式会社 第二リテールソリューション統括部 ホテルDXグループ プロフェッショナル	清水 里香
近畿運輸局 観光部 次長	森田 正志
近畿運輸局 観光部 国際観光課長	鈴木 健
近畿運輸局 観光部 課長補佐	齋藤 暁
近畿運輸局 観光部 係長	嶋林 恒介
近畿運輸局 観光部 係員	木村 夏実

## 第二回検討会 資料 ※一部抜粋

### 第一回検討会 分科会①まとめ


**手ぶら観光の促進に向けた、本事業の実証スキームの検討**

**手ぶら観光・インタウンチェックインのメリット**

安全安心のブランディング	日本の安全性（荷物を預けてもしっかり届く）をアピールし、旅行先にはばれるさっかけ作り
地域経済への波及効果	観光客が手ぶらで行動できる・手ぶら時間が新規創出されるため、最終日より多くの観光地回りや買い物などの消費行動を促進することで、広域周遊や地域経済の活性化が見込める
混雑緩和の対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>公共交通機関である電車や駅、観光地や市内において、手荷物による混雑緩和や事故防止に繋がる</li> <li>空港内でのチェックイン手続きや荷物預けを不要することで、空港施設の混雑緩和に加え、キャパシティの拡充が見込める</li> </ul>

**調査結果における日本と海外の違い**

- 海外の事例は、基本的に制限区域内に列車等で、駅から空港まで直接荷物を運んでいる  
→コンテナで密封され、外部からの接触や異物混入等の危険性に対し、安全対策が万全に取れている  
列車事故や遅延した場合に、車で運搬するなどの代替案のオペレーションが整備されている
- 日本の既存サービスは非制限エリア(一般的な利用客が立入可能エリア)で荷物を預かり、本人確認後に制限区域内に運んでいる

© Onwords, Inc. 14 

### 本事業における実証実験

#### GPSトラッカーを活用した実証参加者動態分析



- 目的**
  - 荷物預け後のインバンド観光客の立ち寄り場所、ルートの検証
  - 移動経路の可視化：期間中の移動ルートや立ち寄り先をMAP上に可視化
  - 滞在分析：主要な施設やエリアでの滞在時間や回遊性
- 運用**
  - nestならば駅～関西空港迄の移動経路をマップ形式で表出
  - GPS連動のお知らせ機能にて、旅客の関西空港到着をスタッフにて把握  
※シームレスな荷物引渡しを実施
  - 個人情報取扱：実証CP参加参加条件とし許諾取得

⇒ 次項定量アンケートと掛け合わせ、属性×行動(動態・消費)を分析

© Onwords, Inc. 26 

### 第一回検討会 分科会②まとめ


**手ぶら観光の促進に向けた、本事業の実証プロモーションの検討**

**2023年度実証実験の評価**

- 新規性：乗降先ホテルに設定（海外は市中圏駅に準約→空港輸送）し、顧客視点のアプローチを実施
- コスト面：既存リソースを活用し、新規投資を最小限に
- 課題点：利用者の獲得が不十分（採算が成れる事業の継続が困難）
- 2025年度の望み：①新規顧客獲得・利用率UP、②荷物の密度

**実証スキームに関して**

安全性担保	<ul style="list-style-type: none"> <li>責任範囲：航空会社がクレームタグをどこで発行するかがポイント（2023年度実証：カウンター発行でハードルを下げた）</li> <li>荷物の安全性：航空会社で実証している持ち込み禁止物チェックと過剰の保安検査フローで担保（2023年度実証：トナフルなし）</li> <li>情報連携：乗降日より、乗降・納品時の写真付きメールを通知することで、顧客の安心感を高める</li> <li>到着時刻を事前に明示することで問い合わせを減らし安心感を提供</li> </ul>
モデル構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス対応の航空便数の拡大：最も利用促進に繋がるが、日本ではハードルが高い</li> <li>サービス主導：インタウンチェックインは航空会社のインセンティブが強く、主に公共交通機関の混雑緩和対策として受けられる日本では付加価値を高め、航空会社にも還元する採算重視モデルが重要（海外は顧客満足度重視でインフラと連携）</li> </ul>

© Onwords, Inc. 16 

### 本事業における実証実験


インタウンチェックインの導入可能性・利用意向・価値評価を明らかにするために、単に「便利だったか」だけでなく、行動変化・心理的満足・支払い意欲・安全性認知なども含めて多面的に設計する

**アンケート設計の基本方針（仮説ベース）**

- 利用者は「荷物を持たずに観光できる」ことに高い価値を感じる。
- サービスを利用することで観光行動の自由度が増し、体験満足度が向上する。
- 安全性・信頼性が担保されれば一定額の支払いがあっても利用したい。
- サービスの場所・受付時間・案内表示が利用意向に影響する。

**アンケート構成（項目例）** ※アンケート画面では下記等の説明文を掲載予定  
\*本アンケートは、手ぶら観光サービスの品質向上と改善を目的としております。所要時間は約4分です\*

<p><b>[A] 基本情報</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>国籍（任意）</li> <li>年齢層（10代/20代/30代/40代/50代以上）</li> <li>訪日目的（観光/ビジネス/帰省など）</li> <li>同行者（1人/家族/友人/団体）</li> </ol>	<p><b>[B] 利用前の懸念</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>日本国内で「荷物預かり」や「空港配送サービス」を利用したことがありますか？ □はい □いいえ</li> <li>旅行中に「荷物の多さ・持ち運びの負担」を不便だと感じたことがありますか？ □よくある □たまにある □あまりない □ない</li> </ol>
---	---

© Onwords, Inc. 27 

## 第二回検討会報告 議事録 ※一部抜粋

### 議事録 1/7



#### 第一回検討会後 確認事項 事務局：近畿運輸局より

- 倉庫業法への抵触に関する見解**
- 本実証スキームで預ける荷物は倉庫業法に抵触しない
  - 非抵触の理由：手ぶら観光の一時手荷物預けや宅配ボックスは、倉庫業法上の倉庫業の定義に当たらない。倉庫業には除外規定があり、手ぶら観光施設はこれに該当する。除外規定に該当する主な理由は、保管期間が数時間から当日程度の短期であること（長期保管を前提とした場合は該当する可能性あり）、施設が観光案内所や情報施設であり、倉庫業法に基づく倉庫の基準を満たさず施設ではないため
- 両手ぶら観光における情報発信に関する役割と連携**
- 役割：近畿運輸局としては、関西空港の手ぶら観光の情報発信と受け入れ態様の推進を担う
  - 情報発信の方向性：両手ぶら観光（HANDS FREE KYOTO「Hands-Free Travel Osaka」）などの取り組みを「関西の取り組み」として一体で情報発信し、関西を「オール手ぶら観光」で高度な環境整備を目指す。また、手ぶら観光配送サービスの安全性・信頼性を国の機関として発信していく
  - データの確保：今回実施する実証のアンケート調査で利用者から手荷物預けに関する「安全性・信頼性」などの情報を聴取し、発信の根拠とする
- 今後の検討事項**
- 手ぶら観光の取り組みを、旅行商品やホテル・宿泊と組み合わせるパッケージ化して展開していくことも今後検討
  - 今年度中の事業一環で組み込むことは困難であるため、今後予算を確保した上で実施できるようにしたい
- 航空法に関する検討**
- 飛行のスキームでは、航空保安の観点から疑義が残る
- 今後の取り組みとデータの収集**
- 目標：インタラクションという取り組み自体は、インバウンド増加を鑑み、時間をかけてでも実現に向けて動いていきたい
  - 今年度の実証スキーム：上記照会結果を経て、利用者目線でインタラクションに見えるサービスを実施する。その利用者に対し、サービス利用の満足度、課題点、満足度を聴取するアンケートを実施する
  - データ活用：「日本でもインタラクションサービスがあった方がいい」「あたら使いたい」というような回答を多数得られた場合、今後のサービス導入に向けた重要な指標となるデータとして活用していく
- 制度動向に関する留意事項**
- 第一回検討会で検討委員より意見があった。今後のサービス導入に影響を与える可能性のある制度改正は以下の2点である
  - 免状制度の改正：消費税率の増徴に伴い、荷物の「免状基準を業種ごとに移行」できる方式から、「タクシリアンド方式」に移行する可能性がある。タクシリアンド方式は、消費税込みで輸入し、空港で税金を返金してもらう方式であり、現在の状況が変更される際の対応
  - 航空保安業務の移行：現在、航空会社が実施している航空保安業務が、空港運営会社へ移行する予定がある。これにより、保安業務の実施体制が変更となる可能性がある

2

### 議事録 2/7



#### 実証実験に関する説明 事務局：Onwordsより

- 関西国際空港の一部スペースを貸出**
- 目的：旅客が航空カウンターでの搭乗手続きの直前に荷物受け取りができるよう、空港内での混雑緩和と利便性の向上、及び将来のサービス導入に向けた実現可能性を
  - 協力内容：国際線カウンターがある4階国際線出発ロビーでの荷物保管スペースと航空会社カウンター付近での荷物受け渡し場所の提供
- GPSによるサービス利用者の動態把握**
- 方法：搭乗前や荷物預けサービス利用者に対し、GPSを携帯してもらい、空港で荷物受取時に回収し管理
  - 分析：荷物履歴、利用者の搭乗状況、出発日/におけるサービス利用者の空港までの動線などのうち影響を与えたと推測
  - 検証：GPSによる動態データとアンケート結果を組み合わせ、動態 × 消費の観点で検証
  - 目的：新たな顧客（GPS利用）を確保し、従来のルートや行動パターンを把握する
  - データ内容：5分間隔でデータが飛び、集積することで、マップ上で各人が出したルートを確認と見ることが可能なる。特定のエリアへの集中など、行動の傾向を把握し、アンケート結果と組み合わせる属性や行動の分析を行う
  - 運用の検討：ホテルでのGPS運用（説明や回収）は難しいため、ホテルで荷物を預ける方には運用しない。駅発着での荷物預けを利用する方が対象とする
- サービス利用者からのアンケート取組**
- 目的：今後のサービス導入の根拠となるデータを収集したい
  - 主な取得項目：手ぶら観光の実現による消費などの行動、サービス利用における安全性、信頼性に対する満足度、今後の日本国内におけるインタラクションサービスの必要性など
  - 方法：サービス利用者へ搭乗の前額で販売（贈答駅開封）、又はアンケート回答者に半額返金（ホテル預け）等でアンケートを取得予定
  - 利用促進方法：搭乗の前額でサービスを利用し得る点を強調し、GPS携帯及びアンケートへの回答に協力を促す。予約時には事前に協力依頼し同意いただく
  - 信頼性：手ぶらでの移動が旅行満足度を高める点があるため、本サービス化の程度の高さ（導入効果）を生み出すことが目標である。街中で荷物を預けて空港で受け取るサービスがどのように評価されるかを明らかにする。最終的には、日本におけるインタラクション導入の可否を左右する重要な指標データ位置づけ、旅行客の行動変化や負担軽減度を可視化する。

3

### 議事録 3/7



#### 実証実験に関する説明 実務者：Airporterより

- 実証スキームの概要と既存サービスとの違い**
- サービスのゴール：当初目指していたインタラクション（将来実証スキーム図）には届かないが、既存の当日配送サービスと比較して、よりお客様が見た際にインタラクションに近いサービスの実現を目指す
  - 荷物の受け取り場所：既存サービスは、関西空港の手荷物カウター（n.e.s.t 関西国際空港駅、JALBCなど）となり、今回の実証実験では、利用者が搭乗する航空会社のカウンター付近の特定の場所とするため、お客様が空港内でもキョークースを引くという動作を経験している ※留意点：利用者は荷物を受け取った後、ご自身で荷物預けの手続きなど航空会社カウンターでチェックインを行う必要がある
- 具体的なオペレーションと物量制限**
1. 荷物の流れ（スキーム）
    - 預け場所（出発地）：大阪市内・京都市内の宿泊施設、又は南海電鉄なんば駅にある手荷物カウター（n.e.s.t 南海なんば駅）のいずれか
    - 配送：預けた荷物を当日中にドライバーが関西空港まで配送
    - 受け渡し場所（到着地）：関西国際空港の4階国際線出発フロアの航空会社カウンター付近で、お客様に直接手渡す
  2. 空港内でのオペレーション
    - 臨時保管スペース：関西エアポートより関西国際空港4階に臨時保管スペースとしてお借りする
    - 目的：臨時保管スペースを活用し、空港へ到着した旅客を待たせることなくスムーズな荷物の受け渡しオペレーションを組む
  3. 想定物量（キャパシティ）
    - 上限設定の理由：空港内でスタッフを介した直接手渡しのカパシティを考慮
    - 一日の上限：1日あたり1組（全2名）
    - 想定荷物量：1日あたり40個前後（1注文あたりの平均個数2個以上として想定）

【関係者】荷物の受け渡し時間に関する留意事項	
日本航空	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時：スキーム図に記載されている受け渡し時間が21時までとなるため、目的が変わって発生する深夜便の利用者は、このサービスは使えない状況（当初想定していたJALのスキームと上記は1日あたり1組（全2名）</li> <li>緊急事項：上記により利用者が限られるため、既存サービスと比較して、この新しいサービスが利用者にどれだけ還元されるか（メリットがあるか）</li> </ul>
Airporter 株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>受け渡し時間：荷物の受け渡し時間、n.e.s.tの営業時間になってしまうため、スキーム図を修正、10時～21時に限定</li> <li>対象となる者：お客様からの予約時間中に空になることを考慮すると、3:10時～21時頃の間に搭乗するお客様が実証サービスの対象となる</li> <li>費用に対する謝辞：よりお客様から見たい際にインタラクションに近いサービスの実現という点を重視し、今回の実証実験では、利用者が搭乗する航空会社のカウンター付近の特定の場所で荷物を預けるため、お客様が空港内でもキョークースを引くという状況を生み出している</li> </ul>

4

### 議事録 7/7



#### 総括 座長：岡田教授より

- 実証実験の意義と中心的な目的**
- 今回の実証実験は、法令間の制約等を踏まえ、インタラクションの完全な実現は難しいものの、空港の航空会社カウンター付近でお客様が荷物を受け取れるという、通常のサービスと異なる形態での実証となる
  - 単なる観点：お客様が手ぶら観光のメリットをより広く知ってもらい伝えること、利用者のニーズやインタラクションの必要性を正確に把握すること、
  - アンケートの留意事項
    - 目的：利用者がアンケートを通して、利用意向を的確に把握することが重要である
    - 説明：本検討会でも委員がお客様に説明し、具体的な指図があったため、それを活かしながら、より有効な回答が得られる段階に修正していく必要あり
    - 回収率への懸念と要望：利用者を増やしてアンケートの回答率を上げることが重要である。アンケート回答による一部返金は仕組みなど、利用者が確実な回答するような工夫や働きかけが重要
  - 今後の進め方と関係者の協力要請
    - 進め方の確認：今回報告された1できる範囲で方法で実証を進めることについて、座長として了承する
    - 検討委員自らの共有：検討委員全体に対し、この実証サービスや進め方での認識を共有したい
    - 協力要請：プロモーションを通して利用者を増やするため、検討委員に対し、協力いただける媒体や活動があれば事務局へ連絡するよう改めて依頼

実証実験の方法に関する検討委員への確認と、第二回検討会の結果	
日本航空 栗木氏	<ul style="list-style-type: none"> <li>チラシなどの準備が進む中で、関係する航空会社に対して「いつかこれを始動する」という情報を伝えるタイミングは設定されているか（事務局回答）スキームの交付は固まったが詳細を話しているところである。航空会社の業務に支障がないかも含め、今後協力要請の依頼をさせていただく方向で調整中</li> </ul>
日本電気 清水氏	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロモーションをより有効にするため、多言語対応は以下のような点を把握する           <ul style="list-style-type: none"> <li>① プレスリリース：実証実験サービスやインタラクションの概念を世の中に周知させる手段として、プレスリリースは有効ではないか</li> <li>② アリアルな声の聴取：WEBアンケート回収だけでなく、空港で受け渡しを行う際にリアルな声援やお客様にインタビューする機会を設けたり、それを外観に反映してもらったりすること、単なる顧客やインタラクションの必要性を広く知ってもらうことに効果的ではないか</li> </ul> </li> <li>（事務局回答）チラシの対応言語は、中国語と英語（関西国際空港の利用者層を考慮）での併記を予定している。プロモーションと合わせて検討していきたい</li> </ul>
大阪観光局 中村氏	<ul style="list-style-type: none"> <li>チラシの対応言語は中国語と英語の2言語だが、日本語版もあるか（事務局回答）検討委員資料への提示のために一時的に日本語版で出しているが、関西国際空港の利用者層を鑑み、中国語と英語の2言語で作成を予定している</li> </ul>
座長 岡田教授	<ul style="list-style-type: none"> <li>総括：報告内容があった上でできる範囲で方法で実証を進めること、及びその内容について、検討委員間で認識を共有したとして、検討会を終了</li> </ul>

8

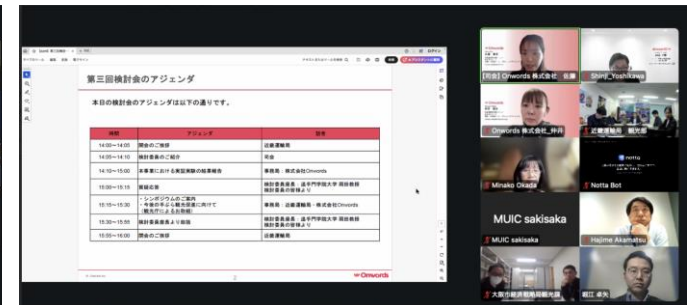
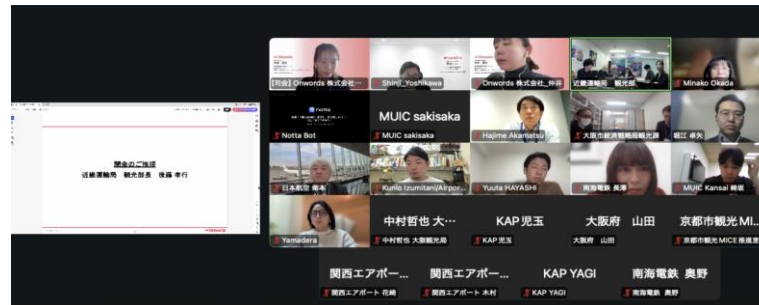
# ③ 検討会の開催・運営

## 第三回検討会概要

- ◆ 開催日時：令和8年2月9日（月） 14:00～16:00
- ◆ 開催方法：オンライン開催
- ◆ 目的：実証実験結果、アンケートやプロモーションからの分析考察の発表、手ぶら観光促進における今後の課題や取組に関する意見交換
- ◆ 座長：追手門学院大学 地域創造学部 地域創造学科 岡田 美奈子 教授

時間	アジェンダ	話者
14:00～14:05	開会のご挨拶	近畿運輸局
14:05～14:10	検討委員会のご紹介	事務局:(株)Onwords
14:10～15:00	本事業における実証実験の結果報告	事務局:(株)Onwords
15:00～15:15	質疑応答	検討会委員座長:追手門学院大学 岡田教授 検討会委員
15:15～15:30	・シンポジウムのご案内 ・今後の手ぶら観光促進に向けて(観光庁による取組共有)	事務局:近畿運輸局・(株)Onwords
15:30～15:55	検討会委員 座長より総括	検討会委員座長:追手門学院大学 岡田教授 検討会委員
15:55～16:00	閉会のご挨拶	近畿運輸局

※検討会の様子



## 第三回検討会参加者

※順不同、敬称略

所属	氏名
追手門学院大学 地域創造学部 地域創造学科 教授	岡田 美奈子
西村あさひ法律事務所・外国法共同事業 弁護士	赤松 祝
大阪府 府民文化部都市魅力創造局 企画・観光課	山田 愛子
大阪市 経済戦略局 観光部 観光課 観光施策担当	宮崎 敦史
公益財団法人 大阪観光局 観光事業部 担当部長	中村 哲也
京都市 MICE推進室 産業観光局 観光MICE推進室 持続可能な観光推進課長	小野 耕作
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
一般社団法人 関西イノベーションセンター	崎坂 駿
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	木村 絵里／花崎 由季子
日本航空株式会社 西日本支社事業部 地域事業グループ グループ長	柴本 幸生
南海電気鉄道株式会社 運輸車両部・事業戦略部	林 秀樹／長澤 優／奥野 正明
株式会社Airporter	泉谷 邦雄／林 勇太／山寺 美帆
日本電気株式会社 第二リアルソリューション統括部 ホテルDXグループ プロフェッショナル	清水 里香
近畿運輸局 観光部 部長	後藤 孝行
近畿運輸局 観光部 国際観光課長	鈴木 健
近畿運輸局 観光部 課長補佐	齋藤 暁
近畿運輸局 観光部 係長	嶋林 恒介
近畿運輸局 観光部 係員	木村 夏実

## 第三回検討会 資料 ※一部抜粋

### 実施概要

#### 実証実験スキーム図

**配送パターン**

- ① ホテル預け  
対象：大阪・京都市内のホテルでの預け入れ
- ② なんば駅預け (GP対象)  
対象：なんば駅店舗での預け入れ ※利用者は預け入れ～空港での荷物取扱までGPSトラッカーを携帯  
→ 配送先：near関西空港駅を經由し、4F出発ロビー臨時倉庫にて一時預かり後、指定場所にて利用者へ受け渡し。(次項)

### 実施概要

【臨時倉庫】 図のように発生して利用

- 受渡場所の最適化：事前チャットにて、利用航空会社のカウンターに
- 近い場所をAirport側で指定し、スムーズ取得を確保
- 説明内容の改善：運用開始当初の「場所が分かりにくい」との指摘を受け、写真による説明方法（画像活用や文書活用）を実施し、理解性を向上

### 予約実績

	12/19(金)	12/20(土)	12/21(日)	12/22(月)	12/23(火)	12/24(水)	12/25(木)	12/26(金)	12/27(土)	12/28(日)	12/29(月)	12/30(火)	12/31(水)
予約件数	4	2	4	2	1	2	1	1	0	0	2	1	1
ホテル預け	10	7	12	7	4	5	2	2	0	0	5	2	3
なんば駅預け	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
受け渡し	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	1/1(月)	1/2(火)	1/3(水)	1/4(木)	1/5(金)	1/6(土)	1/7(日)	1/8(月)	1/9(火)	1/10(水)	1/11(木)	1/12(金)	1/13(土)
予約件数	3	2	1	2	3	0	3	1	1	1	1	2	2
ホテル預け	11	7	4	5	9	0	9	5	2	3	4	5	0
なんば駅預け	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
受け渡し	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	1/14(水)	1/15(木)	1/16(金)	1/17(土)	1/18(日)	1/19(月)	1/20(火)	1/21(水)	1/22(木)	1/23(金)	1/24(土)	1/25(日)	1/26(月)	1/27(火)	1/28(水)	1/29(木)	1/30(金)	1/31(土)
予約件数	1	2	3	2	0	2												
ホテル預け	2	8	7	2	0	5												
なんば駅預け	0	0	0	0	0	3												
受け渡し	0	0	0	0	0	0												

※ 1/18の3件は同一人物の予約

配送パターン	注文数	アンケート回収数
①	予約件数：52件 荷物預け数：145個	回答者数：45件 有効回答数：44件 (1件無回答)
②	予約件数：4件 (3名は同一人物) 荷物預け数：7個	回答者数：1件
total	予約件数：56件 荷物預け数：152個	回答者数：46件 有効回答率：82%

### 本実証におけるプロモーション

#### プロモーション一覧

形態	実施内容	配布先	期間	結果報告
有償	チラシ	郵送	12/11~1/19	ホテル用QR 39件 難波駅用QR 20件
	ポケットティッシュ	郵送	12/11~1/19	ホテル用QR 8件 駅用QR 7件
	メルマガ配信	WAmazing会員 ※なんば駅向け無料クーポン	12/5~1/19	配信数/集約数/CTR TW: 84,859 / 36,154 / 0.01% EN: 16,975 / 8,492 / 0.03%
	META広告	※なんば駅向け無料クーポン	12/25~1/18	別紙
	NAVITIME広告	※なんば駅向け無料クーポン	12/26~1/18	別紙
無償	メルマガ配信	Airporta公式LINEメッセージ配信	15配信	配信数/集約数/クリック数/CTR 1000 / 558 / 24 / 0.024%
	サイネージ	大阪府 (難波) 大阪市 (大南市内19基)	12/19~1/20 QR 3件	
	SNS配信	京都市観光協会 (FB) Airporta (FB・IG)	12/19投稿 12/21投稿	FB: 閲覧数318 / クリック数32 / CTR: 0.1% IG: 閲覧数587 / リーチ273 / インタラクション7

### 本実証におけるプロモーション

#### waredoco (ワレドコ) による計測

名称：waredoco (ワレドコ)  
提供：株式会社光栄システム  
URL: <https://ip.sas.co.jp/waredoco/>

ホテル及び難波駅の利用需要を定量的な把握を目的にQRコードを2種用意

媒体	QR種別	合計件数	内訳
チラシ	ホテル用QR	39	京都市内 13 大阪市内 15 難波 4
	難波駅用QR	20	京都市内 15 難波 2
ティッシュ	ホテル用QR	8	大阪市内 7 難波 1
	難波駅用QR	7	大阪市内 5 難波 2
サイネージ	共通	3	大阪市内19箇所 2 難波 1

※計測数は12/19~1/19の期間、内訳は任意情報の開示を承諾したユーザーのため合計件数と不一致

媒体	集約	集約率	備考
チラシ	集約率 約7%		ホテル・駅ともに旅行者の混雑と行動を促す上で、最も有効な媒体であることが実証された
ポケットティッシュ	集約率 約20%		駅に設置、という集約率から、旅行者がアクセスしやすい
デジタルサイネージ	集約率 約3%		駅周辺には多いものの、足を止めて「スキャン」という集約アクションを誘発するハードルが高い
メルマガ配信	集約率 約0%		最大の流入先、特に京都市内の観光客において、航空への長距離移動前に荷物預けを促したいという強いニーズを顕

### 利用者アンケート回答 ※一部抜粋

Q8: 今回のサービスをどこで知りましたか? (複数回答可)

Q12: 今回の経験したサービス (出中の手荷物預け - 空港の航空会社カウンター付近での受取) は、空港での混雑緩和と対価、待ち時間緩和に効果的だと感じますか?

Q13: 今回のサービスを利用して、観光や移動の自由度は高まりましたか?



## ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

# ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

## 実証概要

### 実施目的

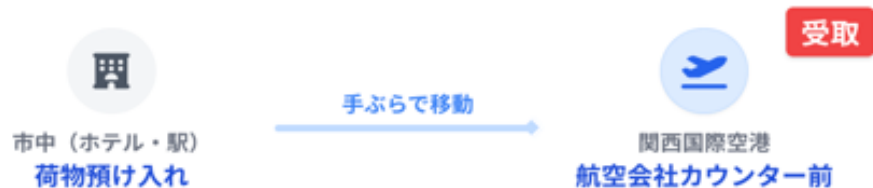
#### ① 実証サービス利用促進

手ぶら観光のメリットや利便性を具体的に発信。旅行者の興味・関心を引き出し、実際のサービス利用意向を高めることを狙う

#### ② 手ぶら観光認知度の向上

実証サービスに限らず、日本全体の手ぶら観光サービスの認知度を向上させ、オーバーツーリズム解消への貢献を目指す

### 実施内容



#### ① シームレスな荷物移動の実現

市中(ホテル・駅)での手荷物預かり、関西国際空港内の利用航空会社カウンター付近までのポーターサービス実施

#### ② 販売整備

2つの配送パターンに分けて、販売窓口をそれぞれ設定。各予約先へ振り分けるための簡易LPも作成

#### ③ プロモーション

チラシ等を大阪市内や関西国際空港にて配付。その他位置情報を活用したNAVITIME広告等を実施

#### ④ 旅客の行動分析

利用者アンケートより、手ぶら観光による「消費」や「行動範囲」への影響を定量的に分析

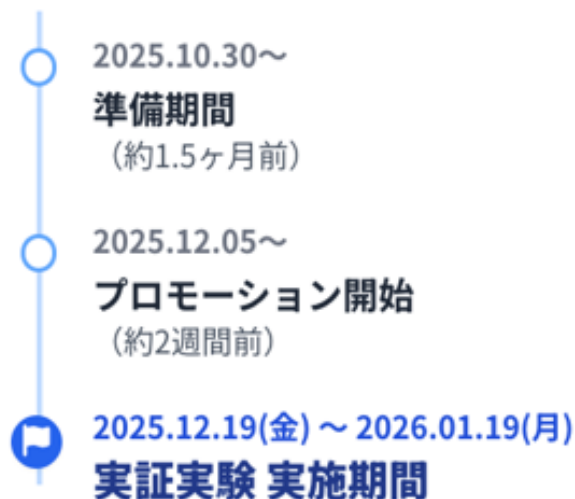
### サービス想定利用者

関西国際空港 第1ターミナル国際線搭乗旅客  
(インバウンド旅行者)

### 実施者

近畿運輸局 観光部 / 株式会社Onwords / 株式会社Airporter

### スケジュール





# ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

## 実証概要

実施内容	実施サイト	スケジュール
OTA予約	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Airporter               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 配送パターン① 大阪・京都市内ホテルから関西国際空港まで</li> <li>・ URL <a href="https://airporter.co.jp/ja/">https://airporter.co.jp/ja/</a></li> <li>・ 価格（荷物1個あたり） 機内持ち込み1,870円、受託手荷物2,420円、規格外4,070円</li> </ul> </li> <li>● WAmazing Play               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 配送パターン② n・e・s・tなんば駅カウンターから関西国際空港まで</li> <li>・ URL <a href="https://jp.wamazing.com/activity">https://jp.wamazing.com/activity</a></li> <li>・ 価格（荷物1個あたり） 全サイズ共通：2,500円</li> <li>・ 旅行者の動線把握 サービス利用者にGPSをお渡し</li> </ul> </li> <li>● 2社共通               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス利用者に対し、割引クーポン配布</li> <li>・ 取り扱い荷物は下記3種</li> </ul> </li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <p>機内持ち込みサイズ</p>  <p>~120cm</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>受託手荷物サイズ</p>  <p>~160cm</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>規格外サイズ</p>  <p>~180cm</p> </div> </div>	<p>2025/12/5(金)販売開始 ※実証開始2週間前</p>

# ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

## 実証結果

		12/19(金)	12/20(土)	12/21(日)	12/22(月)	12/23(火)	12/24(水)	12/25(木)	12/26(金)	12/27(土)	12/28(日)	12/29(月)	12/30(火)	12/31(水)
パターン① ホテル預け	予約 件数	4	2	4	2	1	2	1	1	0	0	2	1	1
	荷物	10	7	12	7	4	5	2	2	0	0	5	2	3
パターン② なんば駅 預け	予約 件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	荷物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		1/1元旦	1/2(金)	1/3(土)	1/4(日)	1/5(月)	1/6(火)	1/7(水)	1/8(木)	1/9(金)	1/10(土)	1/11(日)	1/12(月)	1/13(火)
パターン① ホテル預け	予約 件数	3	2	1	2	3	0	3	1	1	1	2	2	0
	荷物	11	7	4	5	9	0	9	5	2	3	4	5	0
パターン② なんば駅 預け	予約 件数	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	荷物	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		1/14(水)	1/15(木)	1/16(金)	1/17(土)	1/18(日)	1/19(月)
パターン① ホテル預け	予約 件数	1	2	3	2	0	2
	荷物	2	6	7	2	0	5
パターン② なんば駅 預け	予約 件数	0	0	0	0	3	0
	荷物	0	0	0	0	5	0

※ 1/18の 3件は  
同一人物の予約

配送 パターン	注文数	アンケート回収数
①	予約件数：52件 荷物個数：145個	回答者数：45件 有効回答数：44件 (1件離脱)
②	予約件数：4件 (うち3件は同一人物) 荷物個数：7個	回答者数：1件
total	予約件数：56件 荷物個数：152個	回答者数：46件 ※回収率：82%

# ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

## 実証結果 利用者アンケート

### 検証ポイント

- ① 「手荷物を持たずに観光できる」ことへの価値評価
- ② 観光行動の自由度向上に伴う、利用者の体験満足度や、観光消費行動の変化
- ③ 安全性、信頼性が担保された場合の適正な支払い意欲（価格感度）
- ④ 手ぶら観光サービス（インタウンチェックイン含む）への需要度

### 調査対象者

本実証実験サービスをご利用いただいたお客様 ※1組当たり1回答

### 主な調査カテゴリ

- ① 利用者属性（Q1-6）
- ② 利用前の意識（Q7-8）
- ③ 本サービス利用に関する評価、支払い意向（Q9-12・18-21）
- ④ 本サービス利用による行動や消費変化（Q13-17）
- ⑤ 今後の利用意向、推奨度、手ぶらによる利便性（Q22-30）
- ⑥ 自由意見（Q14・17・21・27）

### 設問数

30問 ※本実証サービスの満足度評価の設問に加え、手ぶら観光サービスの一つであるインタウンチェックインサービスの利用意向や支払い意向に関する設問も聴取

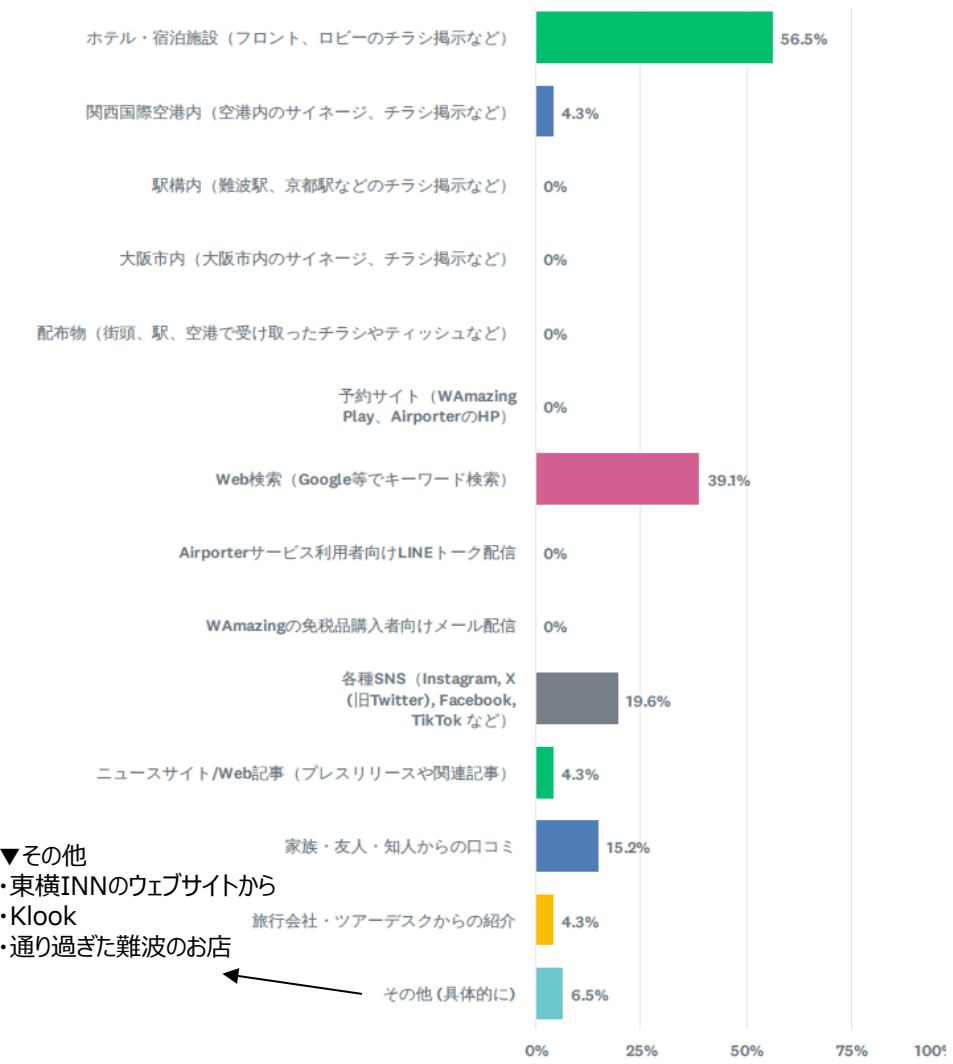
### 回答フロー

- ① 空港での手荷物受け渡し完了後（サービス利用終了後）、配送事業者よりコミュニケーションツールにて、利用者へアンケート回答フォームを送付
- ② インセンティブ付与により、サービス利用後3日以内の回答を促進
- ③ 未回答者へは配送事業者にて定期的にリマインドを実施

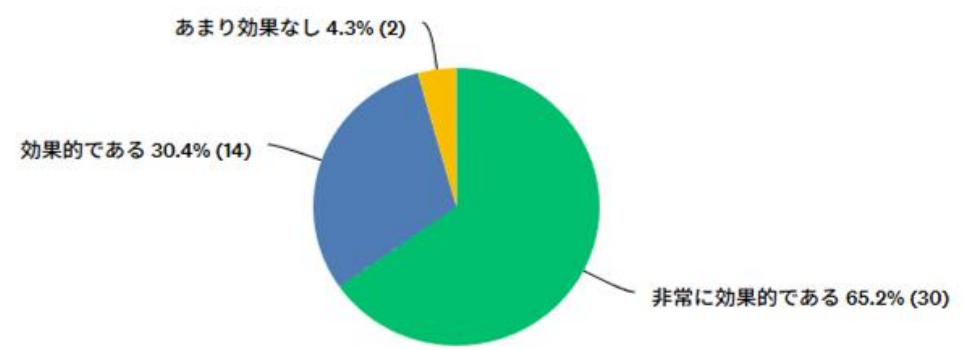
# ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

## 実証結果 利用者アンケート 一部抜粋

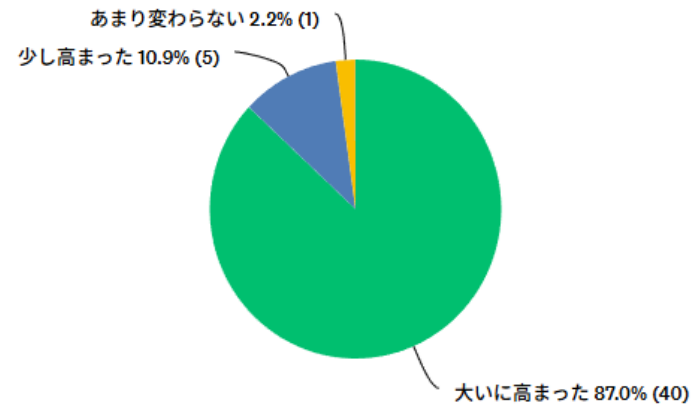
Q9: 今回のサービスをどこで知りましたか？ (複数回答可)



Q12: 今回の試験的サービス (街中での手荷物預け 空港の航空会社カウンター付近での受取) は、空港での混雑緩和対策、待ち時間緩和に効果的だと感じますか？



Q13: 今回のサービスを利用して、観光や移動の自由度は高まりましたか？



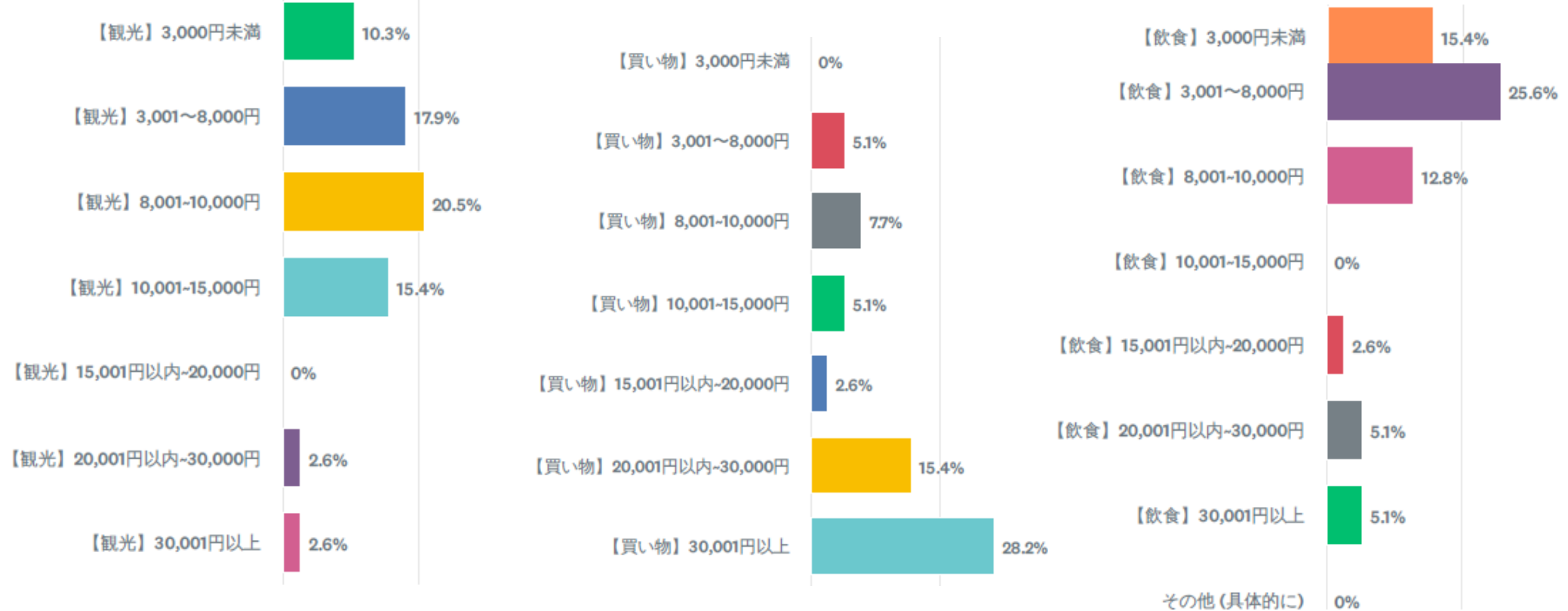
# ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

## 実証結果 利用者アンケート 一部抜粋

Q16: 手ぶらで行動できたことによる、具体的な消費額を教えてください

※Q15: 手ぶらで行動できたことにより、予定していなかった消費（観光・買い物・飲食など）はありましたか？の設問で

「あった」とご回答された方にヒアリングを実施。追加消費のみに限定した設問ではないため、全体の消費額を含む可能性はあり

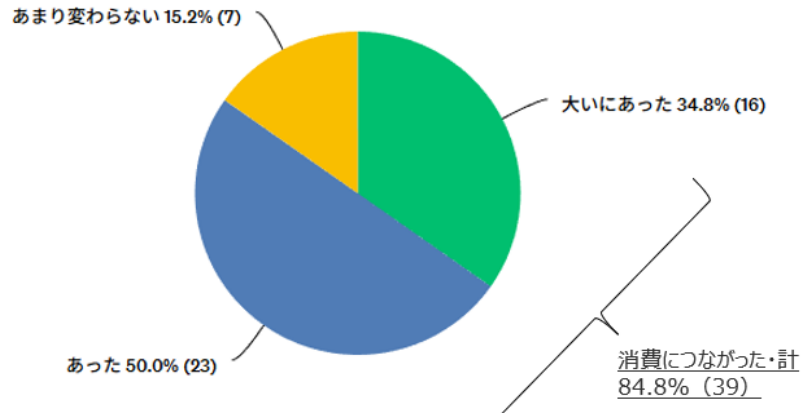


	観光 (回答数: 27件)	買い物 (回答数: 25件)	飲食 (回答数: 26件)
1回答あたりの平均額	約9,315円	約24,620円	約9,481円

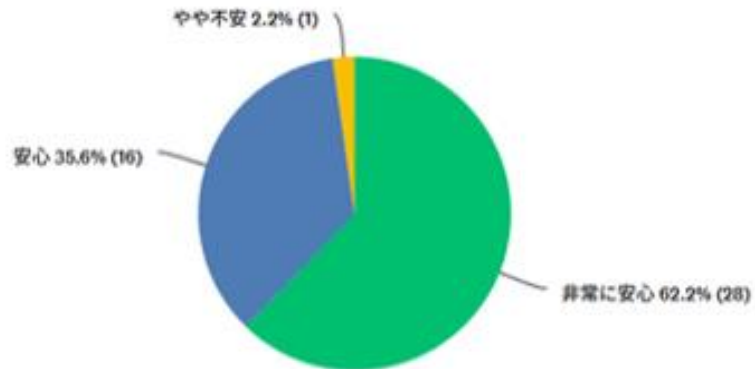
※各金額範囲の中間値を代表値（例：「3,000円未満は1,500円」「30,001円以上は35,000円」と仮定）として上記算出  
 観光：合計251,500円÷回答数27件 買い物：合計615,500円÷回答数25件 飲食：合計246,500円÷回答数26件

## 実証結果 利用者アンケート 一部抜粋

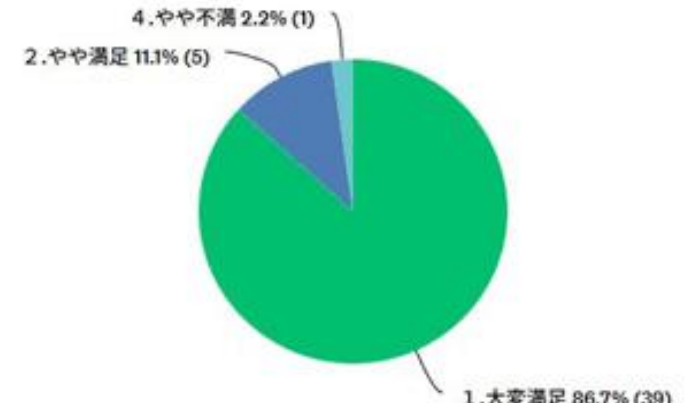
Q15: 手ぶらで行動できたことにより、予定していなかった消費（観光・買い物・飲食など）はありましたか？



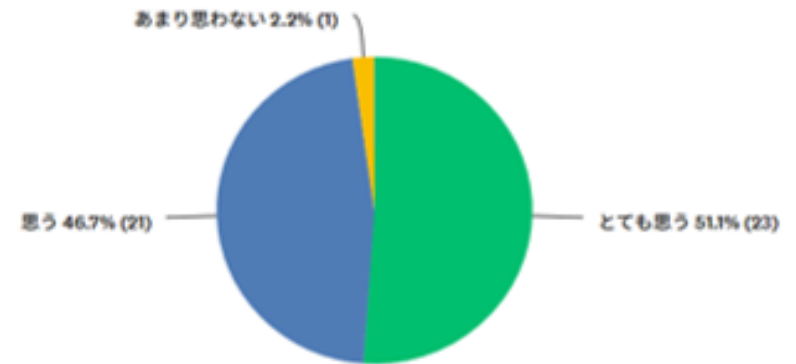
Q18: 日本の手ぶら観光配送サービスの信頼性、安全性のイメージを教えてください



Q20: 今回のサービスの満足度を 5段階評価で教えてください



Q22: 今回のサービスを、正規料金（全額自己負担）で利用したいと思いますか？



## 実証結果 GPS

### 目的

- ◎ 荷物預け後のインバウンド観光客の立ち寄り場所、ルートを検証
- ◎ 移動経路の可視化：期間中の移動ルートや立ち寄り先をMAP上に可視化
- ◎ 滞在分析：主要な施設やエリアでの滞在時間や回遊性

### 運用

- ① OTA予約画面で、協力を依頼
- ② 個人情報取扱：実証CP参加参加条件とし許諾取得
- ③ 移動経路と速度データを基にした「徒歩移動」と「交通機関利用」の判別を表示

### 使用機種

- ◎ 機種名：TRE GPS Type U（海外対応モデル）
- ◎ 主な仕様
  - ・サイズ・重量：47×40×17mm、42g
  - ・取得データ：現在地、移動履歴、移動速度、各スポットでの滞在時間
  - ・通知機能：エリア入出通知、速度通知、SOS通知

### 選定理由

- ① 観光中の利用者負担を考慮  
小型・軽量設計(42g)で、ポケットやバッグに入れて容易に携帯が可能
- ② 準天頂衛星「みちびき」に対応  
市街地でも精度の高い位置情報の取得が可能。詳細な立ち寄り場所や回遊ルートを可視化する本実証目的に合致
- ③ 速度検知や滞在時間、移動履歴の取得  
観光客の行動変化を定量的・定性的に分析が可能



# ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

## 実証結果 GPS

2026/1/1(木) ユーザーA

TIME	移動距離 (km)	スポット名	移動手段 (想定)	滞在時間
9:03:44	0.0	なんばCITY/南海なんば駅	徒歩	0:15:03
9:04:13	0.0		徒歩	
9:05:06	0.0		徒歩	
9:08:05	0.0		徒歩	
9:08:11	0.0		徒歩	
9:08:46	0.0		徒歩	
9:18:47	0.2	なんばCITY/南海なんば駅	電車	0:15:02
9:33:49	4.3	グランフロント大阪		
9:39:50	0.2		徒歩	0:43:30
9:43:50	0.0		徒歩	
9:48:49	0.3	大阪駅	徒歩	
9:55:20	0.3	グランフロント大阪	徒歩	
9:58:18	0.0		徒歩	
10:17:19	0.0	北梅田通	徒歩	
10:18:14	0.2		徒歩	
10:55:43	0.1		徒歩	
10:58:00	0.1		徒歩	
11:12:50	0.0	グランフロント大阪	徒歩	
11:13:12	0.1		徒歩	
11:18:25	0.2	大阪市道九条梅田線	徒歩	
11:23:15	0.1		徒歩	
11:28:23	0.2	グランフロント大阪北館	徒歩	
11:35:28	0.3		徒歩	

TIME	移動距離 (km)	スポット名	移動手段 (想定)	滞在時間
11:35:28	0.3		徒歩	
11:47:11	0.1	ルクア大阪	徒歩	
11:52:05	0.1		徒歩	
12:52:43	0.0	大阪駅	徒歩	
12:54:13	0.1	KITTE大阪	徒歩	
12:59:14	0.1	時空 (とき) の広場	徒歩	3:07:24
16:06:38	0.1	ルクア DINING	徒歩	
16:11:40	0.0	大阪駅	徒歩	
16:35:45	0.0		徒歩	
16:39:43	0.2		徒歩	
16:44:43	0.3	ヨドバシ梅田タワー LINKS UMEDA 2階	電車	0:14:54
16:59:37	4.6	なんばCITY/南海なんば駅		
17:04:45	0.0		徒歩	
17:09:46	0.1		徒歩	
17:14:45	0.1		徒歩	
17:19:46	0.1		電車	0:54:21
17:27:49	4.1			
18:14:07	32.2	関西空港駅	徒歩	
18:19:28	0.2		徒歩	
18:24:24	0.1	にぎりの徳兵衛 関西国際空港店	徒歩	

# ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

## 実証結果 GPS

2026/1/17(土) ユーザーB

TIME	移動距離 (km)	スポット名	移動手段 (想定)	滞在時間
8:07:44	0	日和ホテル大阪なんば駅前	徒歩	
8:12:03	19.4		徒歩	
9:26:49	30.9		徒歩	
9:50:27	1.7		徒歩	
9:51:01	1.7	なんばCITY	徒歩	
9:59:05	474.1	なんばウォーク	徒歩	
9:59:17	224.2		徒歩	
10:00:19	77.8	戌橋筋商店街	徒歩	
10:05:06	310.3	心齋橋筋	徒歩	
10:05:06	1.5		徒歩	
10:05:08	1.5		徒歩	
10:10:56	392.9	大丸 心齋橋店	徒歩	
10:15:25	165.3	心齋橋筋北商店街	徒歩	
10:20:19	328.2	博労町通	徒歩	
10:25:06	315.1	ストア・エクスプレス 大阪本店付近	徒歩	1:27:56
10:31:05	11.5		徒歩	
10:41:13	2.5		徒歩	
11:02:37	0.7		徒歩	
11:16:10	2.4		徒歩	
11:47:03	2.4		徒歩	
11:53:02	0.4		徒歩	
12:16:06	17.7		徒歩	
12:25:06	114.3	ピアノ専門店 三木楽器付近	徒歩	
12:53:06	297.3		徒歩	

TIME	移動距離 (km)	スポット名	移動手段 (想定)	滞在時間
13:02:44	56.8	心齋橋筋	徒歩	
13:12:23	175.5		徒歩	
13:22:29	458.3	八幡筋	徒歩	
13:43:02	73.8		徒歩	
13:53:52	76.5		徒歩	
14:03:39	352.5	難波新地四番丁筋	徒歩	
14:10:21	285.7	なんばCITY/南海なんば駅	徒歩	
14:16:11	192.9		徒歩	
14:33:27	169.4	メガネの田中 なんばCITY店付近	徒歩	
14:43:12	100.8	なんばCITY	徒歩	0:20:03
15:03:15	2.5		徒歩	
15:42:43	93	ますかっと (店舗) 付近	徒歩	1:19:56
17:02:39	13	スマイルエッグ (店舗) 付近	徒歩	
17:14:12	396.5	千日前道具屋筋商店街	徒歩	
18:13:03	232	なんばCITY/南海なんば駅	徒歩	
18:24:30	98		徒歩	
18:32:49	173.3	なんばパークス	徒歩	1:00:07
19:32:56	153.1	日和ホテル大阪なんば駅前	徒歩	
20:12:47	175	なんばマルイ	徒歩	0:29:55
20:12:47	1.6	なんなんタウン	徒歩	
20:42:42	97.5		徒歩	
20:46:24	222.7	なんばCITY/南海なんば駅	徒歩	
20:54:13	180.4	パークスタワー	徒歩	
21:16:32	70.9		徒歩	

## 実証結果 GPS

「行動分析」に主眼を置き、手ぶら化が旅行者の具体的な行動（回遊エリア、滞在時間、移動の自由度）にどのような影響を与えたかを検証

### 分析対象

n・e・s・tなんば駅カウンターにて手荷物を預け、GPSを携帯したインバウンド旅客2組

### 個別ケース分析

**【ケース A】**（2026/1/1(木)）ターミナル駅周辺での集中消費・滞在型

持ち歩き時間：約9.5時間（9:03～18:24）

行動の特筆点：

- n・e・s・tなんば駅カウンターで手荷物を預け、梅田エリアへ移動。広範囲を移動するのではなく、梅田駅周辺の複数の商業施設（グランフロント大阪、ルクア大阪、KITTE大阪等）内を7時間以上にわたって繰り返し往復移動
- これは、重い荷物から解放されたことで、施設間の移動やビル内の上下移動（フロア跨ぎのショッピング）に対する身体的・心理的ハードルが消失した結果と推察
- 飲食フロアに3時間以上滞在。手ぶら化により「手荷物の管理」や「ロッカーへの引き返し」を気にする必要がなくなり、食事という体験そのものに、通常よりも多くの時間を割いている
- 最終的には再びn・e・s・tなんば駅カウンターを經由し、南海特急を利用して空港へ向かっており、「なんば（難波）駅」を起点に活動している

**【ケース B】**（2026/1/17(土)）宿泊地周辺の回遊と地域探索型

持ち歩き時間：約13時間（8:07～21:16）

行動の特筆点：徒歩圏内の徹底回遊

- スタッフとの会話の中で、南海なんば駅付近ホテルに滞在していることが判明しており、本サービスについても南海なんば駅付近の施設等で入手
- 南海なんば駅周辺のホテルに宿泊。チェックアウト後にn・e・s・tなんば駅カウンターで手荷物を預け、そこから徒歩圏内の心齋橋・道頓堀エリアを詳細に回遊
- 商店街内を数分単位の細かなピッチで移動しており、気になる店舗へ即座に立ち寄り、引き返すといった、手ぶらならではの機動性の高い観光行動を確認
- 重い荷物がある状態では敬遠しがちな「活気ある（混雑した）商店街」での食べ歩きや散策している  
出発前日及び当日の時間を最大限に活用した事例と言える
- 宿泊地周辺という既知のエリアであっても、手荷物がないことで「ただ空港へ向かう移動時間」が「質の高い散策・ショッピング時間」へと転換されている

# ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

## 情報発信の概要及び結果

実施内容	配布先	期間	結果報告
チラシ	別紙 (P52参照)	12/11(木)～1/19(月)	ホテル用QR 39件 駅用QR 20件
ポケットティッシュ	別紙 (P52参照)	12/11(木)～1/19(月)	ホテル用QR 8件 駅用QR 7件
メルマガ配信	WAmazing会員	12/5(金)～1/19(月)	配信数／開封数／CTR TW : 84,859／36,154／0.01% EN : 16,975／8,492／0.03%
META広告		12/25(木)～1/18(日)	別紙 (P54参照)
NAVITIME広告		12/26(金)～1/18(日)	別紙 (P55参照)
メルマガ配信	Airporterオフィシャル LINEメッセージ配信	1/9(金)配信	配信数／開封数／クリック数／CTR 1000／598／24／0.024%
サイネージ	大阪府 (関空)	12/19(金)～1/20(火)	QR 0件
	大阪市 (大阪市内19基)	12/19(金)～1/19(月)	QR 3件
SNS発信	京都市観光協会 (FB)	12/19(金)投稿	-
	Airporter (FB・IG)	12/21(日)投稿	FB:閲覧数318／クリック数32／CTR0.1% IG : 閲覧数587／リーチ273／インタラクション7

※上記プロモーションと併せて、サービス情報の一覧化のため簡易LP作成、計測も実施

# ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

## 情報発信の概要及び結果

設置先	チラシ部数	ポケットティッシュ部数	
<チラシ設置先> ・リーガプレイス肥後橋 ・ホリデイ・イン大阪難波 ・からくさホテル大阪なんば ・グリッツプレミアムホテル大阪なんば ・ダイワロイネットホテル京都四条烏丸 ・スーパーホテル京都・四条河原町 ・天然温泉 蓮花の湯 御宿 野乃京都七条 ・宇治手ぶら観光カウンター <ホテルコンシェルジュにチラシデータを案内> ・ホテルニューオータニ大阪 ・グランドプリンスホテル大阪ベイ ・リーガロイヤルホテル大阪  <12/25追加配付> ・HIYORI HOTEL OSAKA NAMBA STATION ・相鉄フレッサイン 大阪なんば駅前 ・ホテルグレイスリー 大阪なんば ・ホテルロイヤルクラシック大阪 ・Welina Hotel ・なんばオリエンタルホテル ・APAホテル<なんば駅東>	各50x8=400 追加配付：400部		
京都市観光協会	京都総合観光案内所「京なび」	3,000	500
大阪市	関西国際空港	3,000	250
大阪府・大阪観光局	大阪観光案内所	100	250
	新大阪観光案内所	100	250
	難波観光案内所	100	250
JR西日本	JR大阪駅・大阪観光案内所	200	
南海電鉄	南海なんば駅	200	250
	南海関西空港駅	400	250
	南海なんば駅付近の商業施設	300	
Osaka JOINER	なんばウォーク 3番街南通りB1	100	
近畿運輸局	関係各所へ配布	200	
total		8,500	2,000



# ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

## 情報発信の概要及び結果 (META広告結果)

### 結果報告

インプレッション	リーチ	クリック	CTR (クリック率)	CPC (クリック単価)	フリークエンシー	エンゲージメント	リアクション	コメント	保存	シェア
209258	64045	1089	0.52041021	45.90725436	3.26735889	12412	13	0	0	0

### 配信実績の概要

#### リーチ数約6.4万に対し、1,089クリック (CTR 0.52%)

- META広告の旅行関係の平均値 (約1.5~2%) と比較すると低水準 ※配送サービスとはカテゴリーが異なるため相対的な評価は留意が必要
- 商品ページへの流入全体の約43%を占めるが、平均エンゲージメント時間は「5秒前後」で離脱率も高い  
→広告素材から興味関心は引いたが、予約ページで提供される情報との乖離があった可能性が考えられる

### 今後の対策

#### ① 多くの利用者の行動経路に沿ったオペレーション策定

広告文面に「なんば（難波）駅→関西国際空港」を記載したため、旅程にフィットしない旅行者の離脱が生じたと考えられる  
主要エリアの複数の場所から預けられる仕組みを提示することで、より多くの旅行者へのアプローチにつながる

#### ② 簡易な予約・予約フローの改善

一般的に広告からの流入者は即時性を好むため、OTAの会員登録やチャットでのやり取り等、成約に至るまでの心理的障壁を下げる  
必要性があると考えられる。トップ画像でも予約ステップの簡易さをアピールする等工夫が必要

#### ③ 手ぶらによる利用者の具体的なメリットを提示

旅マエに「便利そうだ」と思っても予約を後回しにしてしまう傾向がある。配送の便利さだけでなく、「最終日の自由時間が〇〇分増える」  
「最後にお土産をこれだけ買える」といった、手ぶらになることで得られる「具体的な旅のメリット」をより強調する

## 情報発信の概要及び結果 (NAVITIME広告結果)

乗換ターゲットパネル	英語			繁体字			簡体字			韓国語			合計		
	imps	clicks	CTR	imps	clicks	CTR	imps	clicks	CTR	imps	clicks	CTR	imps	clicks	CTR
関西空港	14,251	41	0.29%	6,582	14	0.21%	868	5	0.58%	3,079	8	0.26%	24,780	68	0.27%
合計	14,251	41	0.29%	6,582	14	0.21%	868	5	0.58%	3,079	8	0.26%	24,780	68	0.27%

### →CTR平均値

位置情報連動 プッシュ広告	英語			繁体字			簡体字			韓国語			合計		
	imps	clicks	CTR	imps	clicks	CTR	imps	clicks	CTR	imps	clicks	CTR	imps	clicks	CTR
関西空港	2,108	164	7.78%	803	64	7.97%	72	2	2.78%	954	96	10.06%	3,937	326	8.28%
大阪駅	6,532	357	5.47%	1,343	67	4.99%	147	5	3.40%	1,352	100	7.40%	9,374	529	5.64%
合計	8,640	521	6.03%	2,146	131	6.10%	219	7	3.20%	2,306	196	8.50%	13,311	855	6.42%

### →かなり高い

オープニングパネル	英語			繁体字			簡体字			韓国語			合計		
	imps	clicks	CTR	imps	clicks	CTR	imps	clicks	CTR	imps	clicks	CTR	imps	clicks	CTR
関西空港	553	21	3.80%	257	11	4.28%	28	1	3.57%	232	4	1.72%	1,070	37	3.46%
大阪駅	2,665	137	5.14%	780	27	3.46%	91	5	5.49%	562	16	2.85%	4,098	185	4.51%
合計	2,665	137	5.14%	780	27	3.46%	91	5	5.49%	562	16	2.85%	5,168	222	4.30%

### →他事例と比較してやや低い

# ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

## 実証結果及び結果分析

### 実証成果：関西における「手ぶら観光」認知に貢献

認知拡大において、一定程度の底上げに繋がったと思われる。

- ① **リーチと関心の獲得**： 広告・メルマガ等を通じて延べ20万回以上の露出を達成。特にメルマガが開封率40～50%という数値は、一般的なインバウンド向けの旅行・観光系メルマガの平均値（約25～30%前後）を大きく上回る。一定程度「割引」「無料」というキーワードに惹かれた部分があったと推察されるが、インバウンド旅客にとって、手ぶら観光の情報の訴求に繋がったことが示唆される
- ② **潜在ニーズの可視化と「情報の届け方」の再定義**： ホテルを中心に配布チラシ等から77件の能動的なQRスキャンを確認。これは量的なバラまきよりも、「いつ、どこで、どのように情報に触れるか」という接点の質が成約の鍵であることを示した

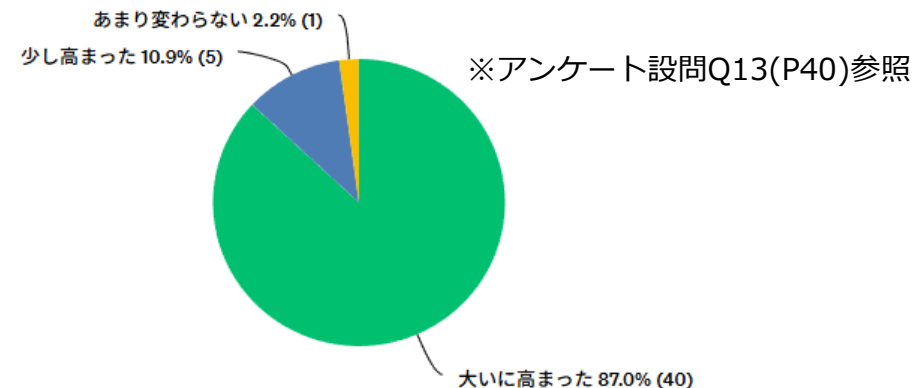
### 行動変容の実証：公共交通の利便性向上と消費の創出

「手ぶら化」が単なる利便性向上を超え、地域経済と交通インフラにポジティブな影響を与えることを実証

- **公共交通機関の利用環境改善**： アンケートでも旅行者も「手ぶらで買い物や食事ができ、空港への電車移動も便利だった」と評価。大型荷物の持ち込みが減ることで、車内混雑の緩和や乗降時間の短縮に寄与する可能性がある
- **「質の高い観光」の実現（GPS×アンケート）**： 手ぶら化により「飲食フロアでの3時間以上の滞在」や「混雑した商店街の回遊」が実現  
アンケートでは多くの利用客が**予定外の消費や活動を行っている傾向が見られ**、手ぶら化が地域消費を押し上げる可能性があることを確認

	観光 (回答数:27件)	買い物 (回答数:25件)	飲食 (回答数:26件)
平均額/ 回答	約9,315円	約24,620円	約9,481円


※アンケート設問Q16(P41)参照



# ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

## 実証結果及び結果分析

### 実証実験を経てカスタマージャーニーから考えたプロモーション例

<p>ペルソナ (想定)</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>30代～40代、香港・韓国・シンガポール等（アジア圏が中心）</li> <li>家族連れ（小学生～高校生程度の子供を連れた3～4人構成）</li> <li>訪日2回目以上で経験豊富、大阪・京都は複数回訪問済み。5泊以上の長期滞在</li> <li>最終日もアクティブに過ごしたい。夕方～深夜にかけての搭乗便で、効率重視に動く層</li> </ul>				
<p>検討フェーズ</p>	<p>興味・関心</p>	<p>情報収集</p>	<p>比較・検討</p>	<p>予約</p>	<p>知人に推奨</p>
<p>目的</p>	<p>潜在的課題の刷り込み。 最終日の計画段階で解決策を認知させる。</p>		<p>具体的解決策の提示。荷物の重さを実感するタイミングで、利便性訴求。</p>	<p>空港での負担軽減や、手ぶら後に訪問できる場所を再提案し、利用を決定づける。</p>	
<p>行動</p>	<p>「関西 最終日 過ごし方」「荷物+場所」等の検索キーワードに対し広告を掲出。バナーで視覚的に訴求 旅行情報サイトをチェック。SNSでインフルエンサーの記事チェック</p>		<p>荷物の重さを実感し始めたタイミングで、利便性を訴求。 知人やコミュニティと情報交換</p>	<p>OTAで予約 クーポンの使用 荷物の多さを実感し、その場でスマホから予約</p>	<p>知人や家族と情報交換 SNSで旅の思い出を配信</p>
<p>思考</p>	<p>「最後の一日まで遊び尽くしたい。手荷物のストレスなく動く方法はないか？」</p>	<p>「お土産を買い足したい。でも、コインロッカーが空いていなかったらどうしよう？」</p>	<p>「ロッカーに預けて戻ると、このサービスを使うのとどちらが効率的か」</p>	<p>「「当日でもOKなんだ！」スマホ決済1分で完了。空港での受取場所も確認。」</p>	<p>「空港で受け取れるのは本当に楽だった。次の日本旅行も絶対使う。」</p>
<p>コンテンツ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SNS</li> <li>メルマガ</li> <li>META広告</li> <li>ショート動画</li> <li>インフルエンサー投稿</li> <li>リスティング広告</li> <li>GDN(ディスプレイ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>WEBページ(特集ページ)</li> <li>SEO記事(比較サイト)</li> <li>関西国際空港による投稿記事</li> <li>航空会社WEBページ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宿泊施設や観光案内所チラシ</li> <li>宿泊やその他旅行商品とのパッケージ</li> <li>関連事業者ページでの紹介</li> <li>空港/駅改札でのリアルプロモーション</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>位置連動プッシュ広告</li> <li>訪日OTA予約導線</li> <li>空港や街中のサイネージ</li> <li>SNS位置情報タグ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SNS(個人の投稿、コミュニティなど)</li> <li>口コミキャンペーン</li> <li>ハッシュタグ #HandsFreeKansai での投稿促進</li> </ul>

# ④「手ぶら観光サービス」の実証・調査・課題分析

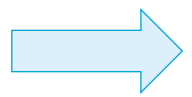
## 実証結果及び結果分析

## フェーズごとの最適と考えられる広告手法例とその観点

フェーズ	媒体	最適と考えられる観点	ターゲット別	ビジュアル・訴求内容
①入国前 ・旅程検討期	<ul style="list-style-type: none"> <li>リスティング広告 (<b>広域ワード</b>) : "Osaka travel tips", "KIX access"</li> <li>GDN (ディスプレイ広告) : 観光・鉄道情報サイトへのバナー掲出</li> <li>META広告 (SNS) : ライフスタイルや興味関心に基づくターゲティング</li> </ul>	能動的な検索層に「 <b>配送</b> 」という <b>選択肢を早期に提示</b> することが、後の検討フェーズでの指名検索に繋がる	<ul style="list-style-type: none"> <li>お得情報に敏感層: 「期間限定・先行予約特典 (割引)」等</li> <li>ファミリー層: 「手ぶらで子供と手を繋げる」といったストレスフリーなイメージ</li> </ul>	"Plan your last day without luggage." (最終日を手荷物なしで計画しよう) 「手荷物を預けて空港で受け取るだけ」という具体的な旅程イメージを提示
②滞在中 ・ニーズ顕在化	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテル<b>客室内</b>・フロントチラシ: QRコードによる即時予約導線</li> <li>リスティング広告 (<b>エリア特化</b>) : "Luggage storage Umeda", "Kyoto coin locker"</li> </ul>	空港到着時、パッキング時等、 <b>最も手荷物が煩わしい瞬間に</b> 、解決策を提示。ホテルといった信頼性が高く <b>検討できる場所</b> で掲示することで、利用の決断を後押し	関西国際空港到着客、ホテル滞在客、ターミナル駅利用者 お得情報に敏感層: 割引などお得感を前面に出す	"Drop here, Shop more!" (ここで預けて、もっと買い物!) 「当日予約OK」を強調、1分で予約完了できる簡易性アピール
③当日 ・即時利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>位置情報連動プッシュ通知: <b>旅ナカ主要駅</b>周辺等、特定エリアで配信</li> <li>駅構内デジタルサイネージ: 視覚導線 (<b>改札付近</b>) への掲出</li> </ul>	プッシュ通知等は場所とタイミングが合えば極めて高い成約率が見込める	主要駅周辺の旅行者、既存サービス予約者	"No more walking with bags at the airport." (空港で重い荷物を運ぶのはやめよう) 心理的負担の解消

※イメージ図

①入国前  
旅程検討期



②滞在中  
ニーズ顕在化



③当日  
即時利用



## 実証結果及び結果分析

## 実証実験を通じた課題と改善案

### ①【プロモーション方法】「検索」重視へのシフトとチャネルの使い分け

- SNS広告（Meta）だけでは成約に繋がらなかったため、購買意欲の高い層が利用する「検索連動型広告（リスティング）」へ予算を再配分する
- ターゲット層により好みの傾向が異なるため、複数パターンの広告素材を作成し、最適解を比較検討できるようにする
- 会員登録が必要な訪日OTAで販売する場合は旅マエでのリーチに集中させ、単体販売を狙わず、交通パスや商業施設とのパッケージとして販売し、付加価値を高める

### ②【プロモーション方法】チラシ等「情報の届け方」の再定義

- 「時間をかけた吟味」が可能な環境の重要性：手ぶら配送サービスは、自身の旅程やコスト、安全性を慎重に検討するプロセスを伴う。そのため、客室内等「旅行者が落ち着いて情報を読み込み、吟味できる環境」への配架が、利用意欲の醸成に繋がるとかがえる
- 対人でののご案内（フロント等）による信頼の補完：アンケートでは「ホテルのフロントでおすすめされた」という声があった。チラシは単なる告知媒体ではなく、スタッフが利用を勧める際のツールとして機能しており、この「信頼できる場所での推奨」が予約への最後の一押しとなる

### ③【サービス設計】「即時性」と「導線の一致」

- 大幅な割引や広域広告を展開しても予約に繋がらなかった一因は、広告のリーチ不足ではなく「前日12時まで」という予約期限とユーザー行動のミスマッチにある。旅行者は価格の安さ以上に、「今すぐ預けられるか（即時性）」や「自分の移動ルートに合っているか」を重視していると考えられる

### ④【サービス設計】「当日予約」と「1分で完了する手軽さ」の実装

- 広告運用の最適化以前に、旅行者の衝動的なニーズに応える「当日予約・即時預け入れ」への対応が不可欠である
- あわせて、会員登録や複雑な入力を省いた「登録不要の独自決済システム」などを導入し、検索から1分以内で予約が完了するストレスフリーな動線を構築し、離脱を最小化させる（※今回は対面受け渡しのためチャット等+aのやり取りが発生）

## ⑤「手ぶら観光シンポジウム2026」の開催

# ⑤「手ぶら観光シンポジウム2026」の開催

## 募集活動

- チラシ（右図）作成後、1/27～募集開始（Google Formsにて募集）
- 行政機関、定量/定性調査で協力をいただいた宿泊事業者、手ぶら観光カウンター、関西圏の観光事業者等へご案内メール等を実施
- 近畿運輸局よりプレスリリース配信
- 予約申込：147名 参加人数：115名



## 実施概要

### ●案件情報

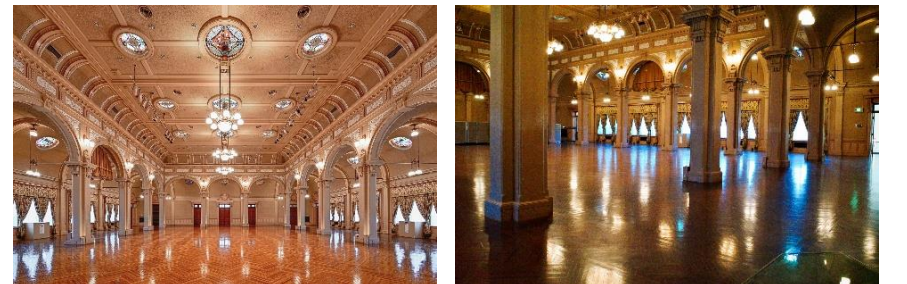
- イベント名 : 手ぶら観光シンポジウム2026  
～関西から広がる次世代観光の可能性～
- 内容 : シンポジウム
- 開催日 : 令和8年2月27日(金)
- 参加人数 : 約150名
- 開催時刻 : 13:00～16:30
- 会場利用時間 : 9:30～17:30
- 主催 : 国土交通省 近畿運輸局 観光部
- 会場名 : 中央公会堂(指定重要文化財)
- 部屋名 : 中集会室 (3階)
- 住所 : 〒530-0005 大阪市北区中之島1丁目1番27号

## 会場写真

### 中央公会堂



### 中集会室



## 開会挨拶・会場の様子

▼近畿運輸局 観光部長 後藤 孝行



## 講演



◀ 基調講演  
「サステナブルツーリズムの視点から考える手ぶら観光の可能性」

追手門学院大学  
地域創造学部 地域創造学科  
岡田 美奈子 教授



◀ 実施報告  
「2025年度関西手ぶら観光プロジェクト実施報告」

近畿運輸局 観光部 課長補佐  
齋藤 暁



◀ 講演  
「手ぶら観光サービスに関する現状と今後の方針について」

観光庁外客受入室 総括課長補佐  
荒井 大介 様

# ⑤「手ぶら観光シンポジウム2026」の開催

## パネルディスカッション



- ▼ファシリテーター  
(株)Onwords 代表取締役社長  
成澤 豪
- ▼パネリスト
  - 西村あさひ法律事務所・外国法共同事業  
赤松 祝 様
  - 株式会社Airporter 代表取締役  
泉谷 邦雄 様
  - 公益社団法人 京都市観光協会  
堀江 卓矢 様
  - 近畿運輸局 観光部長  
後藤 孝行

## ネットワーキングセッション・ピッチ



株式会社frame and surface  
CSO 善幸 伸之 様



日本電気株式会社  
第二リアルソリューション統括部ホテルDXグループ  
プロフェッショナル 清水 里香 様



WAmazing株式会社  
プラットフォーム事業部 事業開発 2G  
事業開発リーダー 大野 貴子 様



公益財団法人 大阪観光局  
プロモーション部 情報発信担当 兼 経営企画室  
担当部長 中村 哲也 様



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  
本庄 梢吾 様



株式会社Airporter  
代表取締役 泉谷 邦雄 様

## ⑥ 総評

## 成果・結果

**① 実証実験を通じて：移動時間の「デッドタイム」から消費時間の「ゴールデンタイム」へ転換できる可能性**

アンケート回答者の85%が手ぶらになったことで「予定外の消費を実施」と回答し、帰国日（＝空港利用日）の「空港直行」という行動制約が緩和され、手ぶら化により観光・買い物・飲食行動が発生する可能性を示唆

➡ 帰国日（＝空港利用日）を「単なる移動時間」から「追加消費が期待できる時間帯」に変えることで、今後の関西エリアで更なる消費機会の創出に繋がられる可能性が見出された。サービス提供の主眼を「配送」だけではなく、滞在時間の価値の向上に置くことで、更なる経済波及効果が期待できる

**② 調査で挙げられた地域課題の解消：オーバーツーリズム対策としての視点**

アンケート回答者の96%が空港での混雑緩和効果を実感。GPS動態分析からは大型荷物を持たない利用者の都市部回遊を確認。今後は、都市部での消費に留まらず、地方部への分散や消費拡大に繋がる取り組みを行うことで、手ぶら化による関西エリアの広域周遊に期待ができる

➡ 手ぶら観光は個人の利便性向上に留まらず、住民と観光客の共存を支える「ソフト面のインフラ政策」として期待ができる  
さらに、手ぶら観光の取り組みは、公共交通機関の定時運行や手荷物によるトラブル防止等のメリットも考えられる

**③ インタウンチェックインの利用意向：「滞在時間・消費創出」「オーバーツーリズム対策」への効果期待**

アンケート回答者の91%が「利用してみたい」と回答。半数以上が正規料金の場合でも2,000円以上の支払意向を示し、出発直前まで身軽に行動したいニーズが存在することを確認。今後、インタウンチェックインの導入により、手荷物配送サービスに加え、街中での搭乗手続き機能が追加整備された場合、空港滞在・拘束時間の短縮が期待される

➡ 上記により「帰国日の有効活用」「行動自由度拡大」が一層増し、上記2点【滞在時間・消費創出】【オーバーツーリズム対策】への効果がより期待できると考えられる

## 事業を通じた課題と改善点

### ① 宿泊施設と駅拠点の相互補完による「旅程の手ぶら化」の実現

- 本実証の結果により、帰国直前の負担軽減への強い支持を確認
- 今後は宿泊施設側の業務負荷も考慮し、ホテルで即座に身軽になれる快適さと、駅拠点が提供する「どこからでも手ぶらになれる」自由度を組み合わせ、利用者の動線に寄り添ったネットワーク構築が重要

### ② 今後のプロモーション戦略の提案

「手ぶら観光サービス」の認知向上のため、以下の施策を提案する。

- **デジタル施策**： P57に基づき、目的意識を持った検索行動に対応した広告を強化  
利用者の国籍や特性に配慮した情報発信を行い、その有効性を検証する
- **リアル施策**： 日本の宿泊施設、百貨店等のように信頼性のある施設でのチラシ設置やスタッフによる案内
- 適正なターゲットにより効果のあるプロモーション手法を見極め、安全性と具体的な利便性を伝えていくことが今後の手ぶら観光推進にあたり重要

### ③ 販売強化・サービス設計の見直し

- 利用率向上のため、当日予約の実装による「即時性」の確保に加え、会員登録不要かつ1分で完了するような予約導線を構築し、機会損失と離脱を最小化するための検討が必要と考えられる。

## 事業全体の総括及び今後に向けた提案

本事業を通じて得られた知見は、手ぶら観光の本質が単なる手荷物の移動ではなく、**「手ぶら化による自由な時間の創出 = 滞在体験の価値向上」**にあるという点である。

以下の3つの要素が揃うことで、旅行（滞在）そのものの満足度が最大化されると考えられる。

- ① **即時性**：手荷物を預けたいと思った瞬間に（当日でも）予約できる&預けられる
- ② **預け場所の自由**：旅行者の行動ルートに沿って、手荷物を預けられる場所の選択肢がある
- ③ **空港での負担軽減**：空港到着後、重い荷物の移動や混雑した列から解放されること



**「いつでも、どこでも、手荷物が預けられ、自由度が高まり、最大限日本を楽しみたい」**  
という、旅行者が本質的に求めている心理が読み取れた。

今後、手ぶら観光及び、その一つ的手段であるインタウンチェックイン導入を推進していく上では、この「旅行者心理」を起点に置き、「日本旅行の最後の一瞬まで、身軽に、楽しく過ごせる体験」を提供していくことが求められる。

また、本実証結果から、旅行者の手ぶら化による消費拡大の傾向が見受けられた。これにより、飲食店、百貨店、土産物店等、手ぶら観光推進による恩恵を受ける事業社が一定数存在すると考えられるため、これまで直接関係が薄かった業界にも「手ぶら観光」の価値を広く認知してもらうことが重要である。

## 今後、近畿運輸局が目指す方向性

手ぶら観光は、観光客の利便性向上にとどまらず、混雑緩和等にも寄与し、住民と観光客が共存できる「**持続可能な観光地づくり**」を支える取組みである。

また、手ぶら観光利用者は、周遊範囲・時間が増え、消費額が増加する傾向があるため、手ぶら観光と観光コンテンツを組み合わせるような「**手ぶら観光 + ○○**」といった**新しい旅のスタイル**を普及させると共に、認知向上を続けることで、関西地域におけるオール手ぶら観光可能な観光環境構築を引き続き目指してまいります。