

# 国内定性調査報告書

---

■ 目次		
■ 調査概要		
■ オーバーツーリズムに対する事業の現状把握		
- 発生状況	5	
- 発生状況_発言のまとめ	6	
■ オーバーツーリズムの要因と影響		
- 混雑の要因と荷物の影響	8	
- 混雑の要因と荷物の影響_発言のまとめ	9	
- 混雑によるトラブルと解消方法	10	
- 利用者からの意見・混雑緩和のための対策	11	
- 利用者からの意見・混雑緩和のための対策_発言のまとめ	12	
- 利用者からの意見・混雑緩和のための対策_発言のまとめ	13	
- 混雑緩和のための対策課題と検討事項	14	
- 混雑緩和のための対策課題と検討事項_発言のまとめ	15	
■ 荷物預け入れ・配送業務の運営と課題		
- 提供サービスと運営上の課題_航空会社	17	
- 提供サービスと運営上の課題_発言のまとめ	18	
- 提供サービス内容と運営上の課題_配送事業者	19	
- 提供サービスと運営上の課題_配送事業者	20	
- 提供サービスの内容_発言のまとめ	21	
- 提供サービスと運営上の課題_宿泊施設	22	
- 提供サービスと運営上の課題_宿泊施設	23	
- 提供サービスと運営上の課題_発言のまとめ	24	
- 提供サービスと運営上の課題_手ぶら観光カウンター	25	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 提供サービスと運営上の課題_手ぶら観光カウンター 25</li> <li>- 提供サービスと運営上の課題_発言のまとめ 26</li> </ul>
■ 手ぶら観光【インタウンチェックイン】の導入		
- 手ぶら観光の必要性 ※交通事業者・配送事業者のみ	28	
- 手ぶら観光の必要性_発言のまとめ	29	
- インタウンチェックインサービス導入意向	30	
- インタウンチェックインサービス導入意向	31	
- インタウンチェックインサービス導入意向_発言のまとめ	32	
- インタウンチェックインサービス導入時の関わり方	33	
- 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	34	
- インタウンチェックインサービス導入時の課題と不安	35	
- インタウンチェックインサービス導入時の課題と不安_発言のまとめ	36	
- インタウンチェックインサービス導入時の課題と不安_発言のまとめ	37	
- インタウンチェックインサービス導入時の課題と不安_発言のまとめ	38	
■ Findings		

## ■目的

- 「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、国内外の関係事業者に対し、法令面、運用面、コスト面等課題を抽出し、検討会の基礎材料にも資する量的・質的データを取得する。

## ■調査方法

- 事前調査をWebで実施し、事前調査結果を深堀するデプスインタビューを実施

## ■調査対象事業者

- 宿泊事業者、手ぶら観光事業者、交通事業者（鉄道・バス等）、配送事業者、航空会社、グランドハンドリング業者等

## ■調査実施期間

- 2025年7月2日（水）～2025年7月23日（水）

## ■調査実施主体

- 株式会社Onwords

# オーバーツーリズムに対する事業の現状把握

# 【オーバーツーリズム】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」(13件) 「感じない」(2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」(6件) 「季節によって」(3件) 「時間によって」(3件) 「その他：イベント開催時等」(1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9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・出国審査」(2件)
- Q. どのような混雑がみられますか？ ※交通事業者(駅・バス・航空会社・グランドハンドリングのみ)
- 「通行が困難」「人が滞留している」(9件) 「待機列ができている」(6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)

- 多くの事業者において「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重なる【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、利用客増加に伴い「通行困難」や「人の滞留」が頻発し、さらにカウンターや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うかがえる。
- 一部では、「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。

# 【オーバーツーリズム】発生状況\_発言のまとめ

<b>宿泊施設</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国内へのインバウンド来訪者数の増加に併せて顕著になってきている。</li> <li>・万博の影響で現在は国内・インバウンドと同程度の割合。</li> <li>・居住国によってチェックインの時間が異なる。欧米人は午前中、東アジアは午後集中。</li> <li>・市民と観光客の移動が重なる通勤・通学の時間帯は交通機関が混雑する。関が混雑する。</li> <li>・公共交通機関（バス・電車）が混雑している。</li> <li>・ホテル内はホテルの規模にもよるがフロントやロビーは混雑がみられる。</li> </ul>	<b>航空会社</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍明け（2023～2024年）から感じている。</li> <li>・関西国際空港の受入れ便増大に伴い、慢性的に混雑が発生している（6am～7pm）。</li> <li>・中でも国際線から国内線に接続するタイミングで、国内線のチェックインカウンターが一時的な混雑が発生する。</li> <li>・インバウンドの帰国や次の国への移動は国際線利用、国内で地方を巡る観光客は国内線利用となるため、便数の増大や旅行者の増加により、チェックインカウンター、搭乗エリアは非常に混雑している。</li> </ul>
<b>手ぶら観光力 カウンター</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長蛇の列が発生することや、コインロッカーの空きがないことでオーバーツーリズムだと認識している。</li> <li>・桜（春）と紅葉（秋）の2シーズンは特に混雑が深刻である。インバウンドのみならず国内旅行者も増加するためである。</li> <li>・インバウンドにおいては、入国後、観光開始となるタイミングや東京への移動の前に発生がみられる。</li> <li>・駅、有名観光地に向かうバス停。</li> </ul>	<b>グランド ハンドリング</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関西国際空港は成田・羽田よりも国際線及びLCCの便数が多いことから、コロナ後のインバウンドの戻りが早かった。</li> <li>・2024年からは中国のエアラインも戻ってきており、混雑が見受けられる。</li> <li>・関西国際空港の受入れ便増大に伴い、慢性的に混雑が発生している。</li> <li>・グランドハンドリングとしては、お昼前後が非常に混みあう。</li> <li>・関西国際空港は国際線便数が非常に多いことから、国内線は国際線と比較して混雑が少ない。</li> <li>・特にチェックインカウンター及び到着荷物ターンテーブル付近が混雑している。</li> </ul>
<b>駅</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ前と比較して利用客数（日本人・インバウンド共に）増加。インバウンドのお客が多いことがオーバーツーリズムに繋がっている。</li> <li>・コロナ前からの混雑での不満が蓄積され、日本人客が過敏になっていることも感じられている。</li> <li>・特に中華圏・韓国便の利用客の増加が目立ち、到着が多い時間帯に混雑が発生する。</li> <li>・利用客が多いことで、混雑しているものの、場所は共通していない。理由としては、それぞれコロナ以前の混雑を緩和するために対策を講じている場所が異なるからである。</li> </ul>	<b>配送事業</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ後に増加は顕著化している。</li> <li>・荷物（スーツケース）の配送量が目に見えて増加している。</li> <li>・宿泊施設、商業施設、鉄道会社、行政各所から課題として相談を受けることもある。</li> <li>・「春」（桜）・「秋」（紅葉）の時期が顕著である。</li> <li>・インバウンドの増加は数字でも把握されているが、春と秋は国内旅行者も増加するため特に混雑する。</li> <li>・駅では、京都駅が最も混雑している。空港からアクセスがあるターミナル駅での発生率が高い。</li> <li>・観光地では京都、大阪（なんば、心斎橋）で発生している。</li> </ul>
<b>バス</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ前も増加してきていたが、コロナ後急速に増加している。</li> <li>・特に「春」（桜）・GW夏休みなど長期休暇・「秋」（紅葉）シーズンが顕著である。</li> <li>・日中に旅行時間を有効にとるため、朝・夜のフライトの搭乗率が高く、それに合わせた早朝・深夜バスの時間帯が混みあう。</li> <li>・観光地直結路線（淡路島・鳴門・京都・大阪・USJなど）や主要バスターミナル（長距離ターミナル・なんば駅）で特に顕著である。</li> </ul>		

# オーバーツーリズムの要因と影響

- Q. 発生している混雑等の内容や理由で考えられるものを教えてください。※宿泊施設
- 「チェックイン時間に利用者が集中するため」「チェックイン時に支払いが必要のため」「お客様からの質問、要望対応が多いため」
- Q. 発生している混雑等の内容や理由で考えられるものを教えてください。※交通事業者（駅・バス）
- 「有名な施設へのインバウンド客の集中」「インバウンド客が多いため」「大きな手荷物を通路に置いているため他のお客様の移動に邪魔になる」「座席に荷物を置いている等」「乗車口等での荷物の積み下ろしに時間を要する」
- Q. 発生している混雑等の内容や理由で考えられるものを教えてください。※交通事業者（航空会社・グランドハンドリング）
- 【国内線】「空港のスペースに限りがある（要は狭い）」「チケット購入場所、乗り場の案内がわかりづらい」「関西国際空港内のスペース不足」
  - 【国際線】「空港のキャパシティとフライト数があってない」「ジャパンレールパスの入手待ち列、切符購入・乗り方がわかりづらい」「関西国際空港内でのチェックイン能力の不足」

- 伝票の自動作成などデジタル運用ができていない宿泊施設でも、チェックアウトする日や前日の夜に発送に関する問い合わせが入るなど、チェックアウト時の混雑は避けられている状況であり、荷物の影響は大きくない。
  - 上記を踏まえ、チェックアウト時にフロント業務軽減ができていないものの、それ以外のお客様については配送伝票の作成、想定外の荷物のサイズや量の預け入れ対応などそれなりに混雑はみられる。
- 交通事業者における混雑要因の一つとして、旅行者の荷物が大きな影響を及ぼしている。特にインバウンドは一人あたりの荷物数やサイズが国内旅行者に比べて多く、持ち込み規定や荷物の置き場所・マナーに関する認識も十分に周知されていない。そのため、車内や切符売り場での混雑が発生する背景要因となっている。
- 空港では、インバウンドと国内旅行者の利用が重なるタイミングで集中して発生しやすく、対応に時間がかかる。荷物の多いインバウンドが国内線乗り継ぎを行う際は瞬間的に混雑が発生する。

<b>宿泊施設</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平日は並ぶことはないが、土曜日に日本人観光客とチェックイン時が重なるタイミングは稼働率が90%を超える。</li> <li>インバウンドは、パスポートのコピーを取る関係上フロント前に滞留し混雑しがちになる。</li> <li>チェックインのタイミングは時間差があるため分散しており、混みあうことはない。</li> <li>日本人客は、15時のチェックイン時が一番混雑するが、インバウンドは午前中に荷物をホテルに預け、チェックイン時はチェックインのみの業務となるため滞留やフロント業務の負担になっていることはない。</li> <li>▼フロント業務の負担</li> <li>チェックイン対応、お客様からの問い合わせ対応お客様からの問い合わせ対応、荷物預かり対応、手荷物配送の対応、デスク業務</li> </ul>
-------------	--

<b>航空会社</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国際線から到着した利用客が国内線へ乗り継ぐタイミングで国内線のみを利用する日本人客の手続きが重なり、処理が集中し、混雑する。</li> <li>国際線→国内線の乗り継ぎは同一航空会社でない限り手荷物を国内線カウンターへ利用客自身で持ち込む可能性があるため、人と荷物の移動で混雑する。</li> <li>国際線→国内線の乗り継ぎ客は有人のチェックインカウンター対応になるためチェックインの列や待ち時間で混雑する。</li> <li>旅行客の荷物の大きさや量も少なからず影響がある。</li> </ul>
-------------	---

<b>駅</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>大きな荷物を持った利用者が多く、乗降に時間がかかる駅がある。</li> <li>車両によっては、荷物置き場が入口付近にあるため、荷物を置く間は次の乗客が乗れず、結果的に駅での乗降が遅れるなどの混雑がみられる。</li> <li>有人切符売り場で長い行列ができる駅がある。</li> <li>大きな駅は併設して自動券売機があるが、列ができていないため、案内スタッフを立ててサポートしている。関西国際空港ではさばいているが、それでもなお並ぶ実態がある。</li> </ul>
----------	--

<b>グランドハンドリング</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用客における要因</li> <li>● 利用客数×荷物の多さがすべてにおいて混雑の要因となっている。</li> <li>● 空港機能における要因</li> <li>→ 便が多く1つの便に与えられるチェックインカウンター数が少ない。</li> <li>→ チェックインカウンターのオープン時間を2時間半前から3時間前変更した代わりにカウンター数が少なくなった。</li> <li>→ 1時間半前までは4カウンター開けているが、1時間前にクローズするなどカウンター数を減らす空港ルールがある。</li> <li>→ チェックイン業務に不慣れな人員が多いこととカウンター数が少ないことが総じてチェックイン業務への負荷が大きい。</li> <li>→ 空港側は自動化を進め（自動チェックイン機、自動手荷物預入機も増加）しているが、一部チェックインに制約（中国から乗り継ぎがある場合は有人カウンターで書く書類がある）があり、自動化が進まない。</li> <li>→ 到着便の荷物を降ろすタイミングが重複し、ターンテーブルへの荷物の振り分けを人手で行っている。</li> </ul>
-------------------	---

<b>バス</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ前も増加してきていたが、コロナ後急速に増加している。</li> <li>特に「春」(桜)・GW夏休みなど長期休暇・「秋」(紅葉)シーズンが顕著である。</li> <li>日中に旅行時間を有効にとるため、朝・夜のフライトの搭乗率が高く、それに合わせた早朝・深夜バスの時間帯が混みあう。</li> <li>観光地直結路線や主要バスターミナルで特に顕著である。</li> <li>10分でバスが入ってくるので、10数分前から係員が荷物を整理しなければならない。遅れると次のバスの運行に影響する。</li> <li>停留所ごとに荷物を整理してトランクに積まないといけないが、インバウンドはどこの停留所で降りたらいいかわからないので、その確認に時間がかかり人が滞留する。</li> <li>降車時に荷物を半券と照合して下ろすが、インバウンドは自分が降りる停留所を間違え、再度積み直す必要が出てくる。</li> </ul>
-----------	---

Q. 観光客の手荷物に関して、どのようなトラブルが起きやすいですか。

- 「荷物の紛失」（3件）「大型荷物による車内の混雑」（7件）「大型荷物によるスペース占有に伴う乗客間のトラブル」（4件）「荷物の破損」「大型荷物による駅構内・ホームの混雑」「荷物の破損」「降車時の荷物の取り間違え」（各1件）

- いずれの駅においても、荷物に起因するトラブルが発生している。利用客のマナー、とりわけインバウンドに起因する事例が散見され、通路や座席に大きな荷物を置いて通行を妨げる、列車内で荷物を広げて他の利用者の乗降を妨げるといった状況が確認されている。安全性に影響する場合には駅係員が対応しているが、それ以外については十分な対応余力がない状況である。

▼トラブルの具体例

- エスカレーターでのキャリーケース落下事故
- 車内の座席や通路へ荷物を置くことで「乗れない」「通れない」
- ホームや通路で荷物を広げ整理をする

▼解消方法

- 駅係員が対応しているが、車内混雑については手が回っていない

▼トラブルの具体例

- スペース付き座席を買ってない人がそのスペースに荷物を置く
- エスカレーターでキャリーを転がして滑らせるなど危険行為
- ホームや通路で荷物を広げ整理をする

▼解消方法

- 駅係員が対応しているが、頻発するため目立ったものに限られる

- バス事業者は利用者の荷物を取り扱う場面があるため、紛失・破損・取り違えなど、事業者と利用者間でトラブルが発生している。
- 主な要因としては「荷物の大きさや量」「降車場所に関する情報の齟齬」が挙げられる。対策として、積載前の注意喚起・荷物へのタグ付与・照合による受け渡しなどが実施されているが、アナログな対応に依存しているのが現状である。

▼トラブルの具体例

- ・まれに、トランクルームがいっぱいになってしまったことがある。
- ・取り扱いルールを設けているが、それ以上の荷物でも断りづらいので受けている。外国人旅行者の荷物は大きく、量も多いが日本人でも同様のケースがある。

▼トラブル予防のための方法

- ・荷물에タグを付ける。タグと照合して荷物を渡す。
- ・車内で「荷物の間違いのないように」と注意喚起をする。
- ・荷物を別便で運ぶなど検討したが、お客様は到着後すぐに移動するため、タイムラグができることは現実的ではないと判断した経緯がある。

▼トラブルの具体例

- ・1人で3~4個以上の荷物を持ってくる人はお断りしている。
- ・荷物の預け入れの時の行先が申請されたものとことなり、荷物を降ろす場所が異なる。

▼トラブル予防のための方法

- ・貨物便で送るようお願いしている。
- ・荷物預け入れの際に行先をしっかりと確認する。
- ・荷물에タグを付ける。タグと照合して荷物を渡す。

- Q. 利用者から混雑に関するご意見（要望、苦情、提案）等あれば、その内容を教えてください。 ※駅・バスのみ聴取
- 「通路が手荷物でふさがれて通れない」「日本人のお客様から“新幹線特大荷物付近席の運用方法”」「駅・車内でのマナー改善・設備補強」等、手荷物に関するご意見が多い」「路線によればほぼ満席状態で出発する便も見受けられることから、並んでいても状況によれば乗車できない場合がある」
- Q. 実施されているオーバーツーリズムへの対策を教えてください。 ※駅・バスのみ聴取
- 「駅や車内での情報提供」（3件）「手荷物スペースの増加」「マナー啓発」「手ぶら観光の推奨」「情報発信の多言語化」（2件）「増便」（1件）

- 駅やバス事業者には、利用者から「通路が手荷物でふさがれて通れない」「新幹線特大荷物付近席の運用方法への不満」「駅や車内でのマナー改善・設備補強の要望」など、手荷物に関する意見が多く寄せられている。
  - 特にインバウンドの車内利用に対する不満が目立ち、路線によっては満席状態で出発し、並んでいても乗車できない場合があるとの指摘もある。
- 駅ではコロナ前後から混雑対策が講じられており、手荷物が混雑要因であることを認識した上で、両社とも手ぶら観光カウンターなどの一時預かり・配送サービスを展開している。
- また、タビマエでの情報提供やマナー啓発、手ぶら観光推進については HPやSNSを通じた情報発信を実施している。一方、発送荷物数が少ない宿泊施設では対応が進んでいないケースもみられる。
- Jotformを活用する宿泊施設では、事前に発送手続きを行うことでチェックアウト時の混雑回避につながっている。ただし、宿泊施設から発送する荷物量が少ない場合は、伝票作成アプリなどの導入はコスト高になり見送っているケースもみられる。
- 航空会社においては、混雑緩和策として「有人対応の強化」「国際線から国内線への専用カウンター設置」などが実施されている。ただし、これらは混雑発生時の局所的な対応にとどまっており、根本的な荷物対策や空港管理外のエリア（税関・保安検査場）への対応には限界がある。

<p><b>駅</b> <b>【ご意見】</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インバウンドのマナーに対して日本人利用客からのご要望や苦情が多い。</li> <li>→他の乗客に配慮がない荷物の置き方</li> <li>→子供が騒ぐ（日本人利用客でもみられる）</li> <li>→車内での通話</li> <li>→場所を構わず荷物を広げる</li> <li>→大きなゴミを捨てていく</li> <li>→新しいスーツケースを買い、古いものを捨てていく</li> <li>→ホームや駅構内に荷物を置いたまま移動する</li> <li>・インバウンドはきっぷの種類・購入方法がわからないため、購入に時間がかかり日本人利用客が待つ時間が長くなる。</li> <li>・乗車券をQRチケットに変更したことは、買い方がわかりづらいインバウンドから好評である。</li> <li>・インバウンドのマナーに対して日本人利用客からのご要望や苦情が多い。</li> <li>→他の乗客の荷物置き場に荷物を置く</li> <li>→想定外の荷物量で乗車する</li> <li>→車内での通話</li> <li>→新しいスーツケースを買い、古いものを捨てていく</li> <li>・インバウンドはきっぷの種類・購入方法がわからないため、購入に時間がかかり日本人利用客が待つ時間が長くなる。</li> </ul>
----------------------------------	---

<p><b>駅</b> <b>【対策】</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2016年ぐらいから対策を講じている。</li> <li>① 関西国際空港での手ぶら観光カウンター設置</li> <li>② 車両内に荷物スペースを確保した車両の導入</li> <li>③ 車内での情報提供、マナー啓発、手ぶら観光推進</li> <li>④ QRチケットの採用</li> <li>● コロナ禍に本格的に対策を講じている。</li> <li>① グループ会社で手ぶら観光カウンターのサービスを開始</li> <li>② 有人窓口や自動券売機をインバウンドと日本人で分別 →主要駅で三者間通話対応等も実施（通訳OP・駅員・インバウンド）</li> <li>③ 駅係員における対応</li> <li>④ HPやSNSでの呼びかけ</li> <li>⑤ 海外配布のパンフレットに記載</li> <li>⑥ DX化の推進</li> </ul>
---------------------------------	---

<p><b>バス</b> <b>【ご意見】</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全席座席指定なので座席の確保に関する苦情はない。</li> <li>・海外のお客様も事前にスケジュールを組んで、海外で予約をしてから来る。</li> <li>・お客様には気持ちよく乗車していると言われることもある。</li> <li>・荷物預け入れの際に行先を確認し、行先のタグをつける。申告された行先が間違っていた場合、荷物のみ降ろしてしまいトラブルとなったことがある。</li> <li>・長距離、中距離、短距離のうち座席の予約が可能なのは長距離のみである。路線によって予約制度が異なるため混乱が起きる。</li> <li>・予約でない場合は、順番待ちをしなければならず乗れない場合不満やクレームにつながる。</li> <li>・外で長時間並ぶ必要があるため、暑さなど待ち時間の環境要因によるクレームが寄せられる。</li> <li>・バスのトランクに荷物が入りきらないことでクレームが入る。</li> <li>・荷物の取り扱いが雑だと言われる。</li> <li>・荷物を降ろす順番（先に自分の荷物を降ろせ）について文句を言われる。</li> </ul>
-----------------------------------	--

<p><b>バス</b> <b>【対策】</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車内等で多言語化の自動案内、インバウンド向けリーフレットの設置。</li> <li>・制御センターからの無線情報や観光地情報などを提供。</li> <li>・荷物を積み込んでくれる係員をバスターミナルに配置してスムーズに発車させるようにしている。</li> <li>・満席になった場合は、前年、前月の予約状況から予測し増便する。予約開始は1月以上前なので増便の計画を立てられる。</li> <li>・トランクルームのスペース確保のため、持ち込み荷物に制限を設けて情報発信を行っている。（1人に対して、1m以内（立方体だと各辺合計が1m以内））</li> <li>・関西国際空港開港当時から、乗務員とバスに余裕がある場合は利用者が多い場合は増便を出している。</li> <li>・近距離は便数がかつ多いため、関西国際空港→京都など中距離以上の路線で増便を出すことが多い。</li> <li>・停留所では「荷物2個まで」と多言語で表示し、ひとり2個を守ってもらっている。乗車時に3つ4つ持っているお客様はお断りし、配送事業者の貨物便を案内している。</li> </ul>
----------------------------------	---

<b>宿泊施設 【対策】</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発送荷物数が少ないため、特に対策は実施していない。</li> <li>・同じグループホテルの京都店では、欧米人の比率が高いためリクエストが多く、人数や数も多いため配送事業者の簡易伝票発行ツールを導入。</li> <li>・そもそも荷物を発送する人数や数が少ないため負担感もないし、伝票発行ツール導入のコストをかける必要もないと考えている。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・荷物の発送希望があるゲストに向けて事前情報をJotformを使い把握するようにしている。チェックアウトのタイミングで荷物の発送依頼を受けたり伝票を記載することを事前に対応することで混雑を回避している。</li> </ul>

## ●簡易伝票発行ツール活用事例

- ・受付に並ぶ手間がなく、スマホで送り状の発行手続きができる。
- ・受付での送り状発行にかかわるご案内が省略でき、受付の混雑緩和や受付スタッフの業務負荷軽減につながる。

## ●JotForm活用事例

- ・Jotformの記載依頼を行う。
- ・記載内容から、配送荷物の有無を確認し、伝票を作成。配送事業者と連携し荷物を発送する。

①二次元コードを読み取る



②専用WEBサイトで送り状を作成



③バーコードリーダーにかざす



④送り状発行





**必要なフォームを数分で作成**

Jotformのオンラインフォームビルダーを使えば、コーディングなしでプロフェッショナルなフォームを作成できます。さらに、ロゴ、フォント、色をカスタマイズして、あなただけのオリジナルのフォームを作成できます。



**フォームとビジネスアプリの連携**

Jotformの150種類以上の統合機能を使って、フォーム送信を、メールマーケティングサービス、プロジェクト管理ボード、CRM、クラウドストレージアプリなどに自動的に送信することができます。



**オンライン決済をスムーズに受け取る**

商品を販売したり、料金を受け取ったり、寄付を集めたりする際、Jotformならフォームを通じて直接支払いを受けることができます。

## 航空会社 【対策】

- ・国際線に関しては、混雑緩和のために荷物に対して対策を講じていない。
- ・旅客がカウンターに滞留しても、誘導係や有人のチェックインカウンターのブースを増やすなど局所的な対応。
- ・当社の国際線から国内線に乗り継ぎの場合、旅客が手荷物を運ぶ必要がない。国際線のターミナルの税関を出た後、国内線乗り継ぎターミナルを設置して手荷物を預けられるサービスを提供している。
- ・国際線の到着に合わせてカウンター対応し、ある程度旅客を吸収できており、混雑には影響していない。
- ・関西国際空港の課題として、到着時間の関係上カウンターオープン時間に合わない旅客には、国内線の有人カウンターで荷物を持って並んでもらう。

- ・混雑緩和のために荷物に対して対策を講じていない。
- ・特に業務に対して影響はない。

Q. 【手ぶら観光】の推奨をどのように拡散されていますか。 ※「手ぶら観光」推進者のみ回答

- 「手ぶら観光の推奨を行っていない」（2件）「自社HP」（2件）「SNSでのプロモーション」（2件）「お客様への案内（社内アナウンス・広告）」（1件）「海外旅行博でのチラシ配布」（1件）

Q. 実施されているオーバーツーリズム対策について効果をどの程度感じていますか。

- 「実感できる」（2件）「あまり実感できていない」（2件）

Q. 混雑対策で今後予定していることがあれば教えてください。

- 「海外への手ぶら観光事業の認知向上」「インバウンド専用窓口の設置、手荷物スペースの拡大、マナー啓発等」「旅客動向に合わせた事業計画(増便対策)を可能な限り実施していく」

## ■ 駅の対策課題

- 預かった荷物を保管するスペースが不足
- 一時預かり荷物と配送荷物を区別して管理できる環境の確保
- 荷物対応や混雑緩和を担う人材の確保
- 窓口や券売機を多言語と日本語で分ける対応への運用負担

## ■ バスの対策課題

- 言語対応不足し、意思疎通が難しい
- 乗務員不足
- 利用者数の増加に応じて便数を増やすことが難しい
- 路線ごとに混雑状況の差が大きい
- 京阪神エリア、夢洲、USJ、OCAT を結ぶ路線はインバウンド利用で混雑が激しい一方、駅と観光地を直接結ばない路線ではインバウンド利用が少なく、需要が偏在している。そのため、混雑緩和に向けた需要分散が難しい現状にある。

- 混雑緩和に向けた対策は実施されているものの課題は多く、手ぶら観光の推進についても、その効果を実感できている事業者とそうでない事業者に分かれている。今後の混雑対策を進めるにあたっては、社内課題への対応を急ぐとともに、利用客への【手ぶら観光】の認知向上やマナー啓発の一層の浸透が必要と考えられている。

<p><b>駅</b> 【対策課題】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・預かった荷物を置く場所の確保</li> <li>・スタッフ、人材の確保</li> <li>・関西国際空港の手ぶら観光カウンターから大阪市内のホテルへの当日配送サービスの利用が鈍い</li> <li>・タビマエでの認知浸透が鈍い</li> <li>・手荷物の一時的預かりと配送の利用区別をして保管するスペースの確保。</li> <li>・有人窓口と自動券売機分ける場合、それぞれ複数台必要となる</li> <li>・多言語と日本語で分ける場合、差別を感じられる場合がある</li> <li>・荷物対策の社内ルールがないため、注意しづらい</li> <li>・タビマエでの認知浸透が鈍い</li> <li>・多言語を駅係員が理解できていない</li> </ul>
----------------------------	---

<p><b>駅</b> 【検討事項】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼駅混雑の解消</li> <li>→車両導入時の設計に「荷物を置く」場所を取り入れる</li> <li>→きっぷの種類や買い方・使い方などの周知</li> <li>→手荷物におけるトラブルを解消し安全性を高める</li> <li>▼手ぶら観光カウンターのサービス向上</li> <li>→関西国際空港から大阪市内のホテルへの当日配送サービスの充実</li> <li>▼プロモーション施策</li> <li>→サービスの認知・マナー啓発を含め海外向けプロモーションの強化</li> <li>※チラシ配布以外の効果的な手段を模索</li> <li>▼切符売り場の混雑緩和</li> <li>→すでにいくつかの駅では実施しているが、多言語と日本語の窓口や券売機を分けて設置する施策の拡大</li> <li>▼プロモーション施策</li> <li>→マナー啓発など</li> </ul>
----------------------------	--

<p><b>バス</b> 【対策課題】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言語対応が課題。特に英語以外の言語が最も困っている。</li> <li>→翻訳機を使ったコミュニケーションが取りづらい。</li> <li>→意思疎通ができなかった時の対応方法がわからない。</li> <li>・乗務員不足のため、お客様の増加数に対してバスの便数が増やせない。</li> <li>・大阪市内や京都市内から関西国際空港に行く便も混雑し、便数が足りない状態。</li> <li>・乗客が多いと、人も荷物も乗り切れない状態になる。</li> <li>・京阪神、夢州とか、USJとかOCATを結ぶ便はインバウンドで混雑する。</li> <li>一方、駅と観光地に行かない便はインバウンドが少なく、目的地によって混雑に差が生じ需要を分散させることが難しい。</li> </ul>
-----------------------------	--

<p><b>バス</b> 【検討事項】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報発信や乗降時の混雑緩和対策は本社マターになる。</li> <li>・営業所としていかにスムーズに通常オペレーションをやるかを考えるレベルにある。</li> <li>→現状できているので、検討の余地はなし</li> <li>・予約制にすることも検討するが、処理が大変なので現在は増便という対応にとどまっている。</li> </ul>
-----------------------------	---

# 荷物預け入れ・配送業務の運営と課題

## ▼航空会社

Q. カウンターの混雑緩和や、搭乗日のスムーズな手続きに関わる対策のひとつとして荷物について提供されているサービスは？

– 「国際線において手ぶら観光サービス」(2件)「宅配カウンター(空港⇔●●)」(1件)

Q. 荷物サービスに関して、利用者からのご意見(要望、苦情、提案)等あれば、その内容を教えてください。

– 「特になし」(2件)

Q. 利用者はどの媒体経由で知り、利用されることが多いですか？

– 「自社HP」(2件)

## 【航空会社】

- 航空会社による荷物配送サービスは、利用が限定的(自社フライトのみ適用など)であり、主に赴任や団体利用といった特殊なケースで活用されている。
- 利便性は一定程度認められるものの、旅行者のサービス選択理由には直結しておらず、空港内の保管スペースが狭いことや人的リソースの制約によりサービス拡大は厳しい状況にある。
- また、配送サービスの運営課題はすべて「保安体制の維持」に密接に関連している。最終的には、安全を前提とした計画どおりの運行を確保するための措置のひとつとして機能している。

<p><b>航空会社</b> <b>【利用状況】</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知度は高くないが、営業施策として実施（日本人学校の団体など、赴任する教職員などからは毎年利用されている）。</li> <li>・赴任で引っ越し荷物が多く、出発日当日に捌ききれないため、事前に配送している（自宅から集荷）。空港側、利用客に利便性があり利用されている。</li> <li>・このサービスで弊社を選んでもらえることはない。</li> <li>・預け入れる荷物の量が増えると保管場所がなく、改善できる余地もないため、全面的にサービスを押し出し利用してもらいたいわけではない。</li> </ul>
<p><b>【運営上の課題】</b></p>	<p><b>① 保安体制の確保</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自宅から空港への搬送や空港到着後の取扱いは、一般客が自由に立ち入れないエリアで管理されているが、その保管スペースには限界がある。</li> <li>・航空機に積み付けるまでの間、保安を担保する運用が必須。</li> </ul> <p><b>② 荷物の異常時の対応</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・荷物の異常が発生した場合は、あらゆるプロセスでお客様に確認を行う必要がある。</li> <li>・機内に入るまでの間で、セキュリティ担当者・航空会社職員立ち合いのもと判断・対応を行う必要がある。</li> <li>・確認作業や処理の遅れにより、運行計画に影響を及ぼすリスクがある。</li> </ul>

- Q. 「空港や駅と連携した“手ぶら観光”に関連するサービス」があれば内容を教えてください。
- 「宿泊施設までの当日配送」「訪日団体旅行お荷物サービス」「インバウンド向けお届けサービス」
- Q. 利用者はどの媒体経由で知り、利用されることが多いですか？
- 「自社HP」「自社SNS以外での広告やPR投稿」「近隣ホテルや観光案内所でのチラシ配布など」（各2件）「現地で知ってご利用いただく」
- Q. 利用者からのご意見（要望、苦情、提案）等あれば、その内容を教えてください。
- 「ワンストップサービスであることに利便性を感じていただいている」「受付時間の延長」「自社、外部サイトのレビューを見る限り、非常に満足度は高いように思われます。」

- 旅行者の利便性向上や観光動線に沿ったスムーズな移動支援は、可処分時間の増加につながり、結果として「手ぶら観光」の推進を後押ししてきた。事業者の中には同業者との連携を図り、適材適所でサービスを使い分けている例もみられ、さらに観光地・駅・宿泊施設の混雑に対応するため、行政や異業種民間企業との協力も進められている。
- 配送サービスの提供形態は大きく「駅→宿泊施設」「空港⇔宿泊施設」「宿泊施設⇔宿泊施設」の3タイプに分けられる。エリアとしては「大阪市内」「京都⇔大阪」「大阪⇔東京」が中心で、万博対応などの特例や高付加価値なサービスを展開している事業者もある。
- サービス利用形態は「事前予約」と「当日配送」の2種あり、事前予約を全ての事業者が提供しているわけではない。利用者1人あたり2～3個の配送が一般的であり、配送個数に上限はないものの当日配送には時間的な制約が伴う。
- 利用者の中心はインバウンドであり、とくに欧米と東アジアからの利用が多い。欧米旅行者は滞在期間が長く荷物の量やサイズが多い傾向にある一方、東アジア旅行者は滞在期間が短く荷物が少ない傾向にある。
  - 特に韓国や中国からの旅行者はスーツケース配送の利用は少ないが、お土産を空港へ送るサービスを活用するケースが多い。

- 利用者からは配送申込から受取までをワンストップで行えることや、可処分時間が増えて旅行が充実する点は高く評価されている一方で、更なる利便性向上のために受付時間や配送エリアに対する要望が寄せられている。
- サービスの効果を高める情報源としては「口コミ」が機能しているようである。宿泊施設のPRや手ぶら観光推進の取り組みの結果として口コミが自然に増えている傾向がある。リアルなPR手法としては、空港でのデジタルサイネージやCMが実施されている。
- 一方で、サービス拡大には「店舗設置場所」の確保が大きな課題となっている。利用者動線に沿い、かつ十分な荷物保管スペースを確保できる好立地が限られており、テナント契約や建物構造上の制約によって大量の荷物保管に適さないケースがみられる。

## ▼各事業者の課題

<p><b>①集客方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・タビマエでの情報発信ができておらず、認知が弱い。</li> <li>・情報発信自体遅れを感じている。情報システム企業との業務資本提携で、海外の旅行サイトから予約できる自社のサービスを知ってもらう流れを検討している。</li> </ul> <p><b>②サービスの視認性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・送り状作成のデジタル化できることの認知と利用が拡大しない。デジタル化を進める一方で「手書きのほうが良い」と思われる人が多い。デジタル化の利便性をもっと知ってもらう必要がある。</li> </ul> <p><b>③店舗設置場所</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用率を増やすこと＝どれだけ良い拠点にカウンターを設置できるかが重要。しかし、カウンターを設置し荷物を保管できるスペースにも課題がある。</li> </ul>	<p><b>①店舗設置場所</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・好立地の駅ナカ物件は空きが少なく、出店のハードルが高い。</li> <li>・出店場所だけでなく、荷物を運ぶための動線や保管場所などは場所により管轄が多様化しており、貨客混載など含め調整が難しい。特に行政の管轄場所においては、意思決定や調整スピードが遅い。</li> </ul> <p><b>②物流動線</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーターの有無、サイズ、パブリックスペースを台車で通るなど貨物搬入経路が不便。</li> <li>・設置場所にも関係するが、利用者に便利な場所でも物流動線の関係で実現しないケースも多い。</li> </ul> <p><b>③建物の構造</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・伊丹空港や関西国際空港共にバグヤードが狭く、かつ3t以上の重量に耐えられない構造となっている。</li> </ul>	<p><b>①サービス提供エリアの拡大</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・すでにテナントを持っていたり、先行者がいたりするため特に駅行内では利用率が低迷している。よって、現在は東京駅のみで実施を行っている。</li> </ul> <p><b>②多言語対応</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・韓国人旅行者の利用率の伸びが高いものの、韓国語での対応が追いついていない。</li> </ul>
---	--	---

- 今後の方向性としては、事業者ごとに差はあるものの、事前予約サービスや受付時間の拡充、宿泊施設間の長距離配送サービスなど、利用者利便性をさらに高めるためのサービス拡大が検討されている。

<p><b>配送先</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・京都駅のカウンターから宿泊施設までの当日配送。</li> <li>・空港への配送サービスは行っていない。</li> <li>・混雑状況と比例し、東京⇄大阪・京都間が最も多い。</li> <li>・発送先は、次の宿泊地向けがメインとなっている。</li> <li>・高付加価値なサービスとして東京、大阪、京都間で鉄道会社や宿泊事業者と連携して当日のホテル配送を行っている。</li> <li>→インバウンド限定のサービスではない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空港・駅⇄宿泊施設間などで荷物を当日発送。</li> <li>・行政や民間企業との連携があるため、課題が発生すると長期的な対策だけでなく短期的な対応で臨時配送なども発生している。</li> <li>・大阪市内の配送先は、宿泊施設が集中している中央区が最も多く、次いで下京区、北区が続く。</li> <li>・万博やUSJは此花区にあるが、施設の利用者は多いが宿泊施設が少ないため荷物の取り扱い個数としては多くない。</li> </ul> <p><b>▼直近の事例</b></p> <p>万博ヘスーツケースを持ち込むことが禁じられている。よってエアポートバスは事前に万博会場行のリムジンバスにスーツケースは受け取らないようにしている。よって、リムジンバスに積めない荷物を空港側で宅配に繋げられないかという要望があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・検討した結果、関西国際空港→万博会場よりも伊丹空港→万博会場行きが本数・利用者とも多いため伊丹空港での対応が重視された。</li> <li>・伊丹空港では、万博行きバスにスーツケースを持ち込もうとする旅行者に対して、期間限定の臨時宅配カウンターを設置し、スーツケースを宅配してもらうサービスを展開。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホテル→空港の当日配送と事前予約配送を実施。</li> <li>→予約締切：前日の23時まで</li> <li>→当日：当日の朝9時までにホテルフロントへ</li> <li>→受取可能時間：空港カウンターで16時以降</li> <li>※14時頃には到着しているが、渋滞・事故リスクを考慮し2時間のバッファを設定</li> <li>・空港→ホテルの当日配送と事前予約配送を実施。</li> <li>→予約締切：前日の23時まで</li> <li>→荷物預け：当日の2:30~3:30に空港カウンターへ</li> <li>→受取可能時間：ホテル側で8時以降 ※ホテルごとに集荷・納品場所が異なり、ルート構築に時間がかかる</li> <li>・価格は2,500円～。大手空港配送サービスの費用をベンチマークとして現在は1年おきに値上げ中。</li> </ul>
<p><b>預け入れ可能荷物と料金等</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在預けられている荷物は、9割がスーツケース。</li> <li>・インバウンドは1人2個のスーツケースを持参。そのうち1個を預けることが多い。</li> <li>・滞在日数によって個数が増える。</li> <li>・運送約款に基づいて、取り扱いのできないもの（危険品や生き物、貴重品）に制限がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空港以外は複数口伝票で1人の方が5個まで送れる。1決済あたり2.7個平均。</li> <li>・当日便の受入れ荷物は3辺計200cmまで。</li> <li>・受付締め切りは営業所によって異なる（例：大阪駅前：締め切り11:30）</li> <li>・事前予約は承っていないが、当日営業時間内の持ち込みであれば特に持ち込み個数等に制限はない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1日平均1,000個程度。</li> <li>・お客様1人あたり2個程度が多い。</li> </ul> <p><b>▼ホテル→空港の当日配送と事前予約配送</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→予約締切：前日の23時まで</li> <li>→当日：当日の朝9時までにホテルフロントへ</li> <li>→受取可能時間：空港カウンターで16時以降</li> </ul> <p><b>▼空港→ホテルの当日配送と事前予約配送</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→予約締切：前日の23時まで</li> <li>→荷物預け：当日の2:30~3:30に空港カウンターへ</li> <li>→受取可能時間：ホテル側で8時以降</li> </ul>
<p><b>利用者像</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メインはアメリカ、ヨーロッパが多い。次いで台湾・韓国など。中国の利用者は少ない。</li> <li>・欧米は、滞在期間も長いいため荷物の輸送が必要になっていると感じる。対して東アジアは旅行日数が短いこともあり欧米に比べ荷物の量が少ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・圧倒的にインバウンドでの利用が多い。</li> <li>・大きさは欧米の方の方が滞在日数長いので大きい。</li> <li>・1つのスーツケースで来て、2個3個で帰ることが当たり前になっている。</li> <li>・韓国や中国などのアジア圏の方はバックパッカーのような形で来る方が多く、荷物配送の利用につながらない。</li> <li>・韓国や中国の旅行者はお土産を空港に送るサービスをよく使っている。</li> </ul> <p><b>▼国による利用サービスの違い</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関西国際空港は欧米路線よりもアジア圏路線の便数が多い</li> <li>・アジア圏内の旅行者は、関西国際空港⇄大阪市内の移動が多く、荷物預かりの需要が高い。</li> <li>・欧米圏内の旅行者は、東京⇄大阪市内・その他の移動が多く、次の旅行先への荷物発送の需要が高い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台湾・アメリカ・韓国での利用者が多い。</li> <li>・台湾の方はリピートされる方が多いから。</li> <li>・アメリカの方は円安傾向で費用が安いから。</li> <li>・韓国の方はコロナの前は利用全体の5%くらいしかなかったが、今は15~20%くらいに増えている。理由は不明。</li> </ul>

- Q. フロント業務で負担が大きい業務は何か？
- 「お客様の問い合わせ対応」「手荷物預かり・発送対応」(各2件) 「チェックイン対応」「デスク業務」(各1件)
- Q. 手荷物の有料化についてどのようにお考えになりますか。
- 「ややそう思う」「あまり思わない」(各1件)
- Q. 手荷物預かりサービスにおけるトラブルにはどのようなものがありますか？
- 「手荷物の誤渡し」「お客様が引換証を紛失する」(各2件) 「荷物の破損」「お客様が受け取りに来ない」(各1件)
- Q. 今後、手荷物配送サービスの利用者が増加した場合どのようなメリットがありますか？
- 「フロント業務の混雑が緩和される」「宿泊客の満足度が向上する」(各2件) 「預かり荷物が減るため、スペースに余裕が生まれる」「高付加価値なサービスとして集客に活用できる」(各1件)
- Q. 今後、手荷物配送サービスの利用者が増加した場合どのようなデメリットがありますか？
- 「フロントでのオペレーションが増える」「専用カウンターの設置が必要になる場合がある」「利用客集中でサービスが混雑し対応が遅れるおそれがある」「配送事業者の対応品質が宿泊施設の評価に影響する可能性がある」「配送状況の問い合わせが増える」(各2件) 「紛失・破損のトラブル対応が増える」(1件)

- 宿泊施設における荷物サービスは、従来型のフロントによる発送対応と、Jotform等デジタル化の仕組みを導入している場合とで、業務量に差がみられる。
- 従来のフロント業務で対応している施設では、そもそも荷物発送の依頼件数が少ないため、業務として大きな負担にはなっていない。しかし、荷物量が増加した場合にはフロント業務の負担が大きくなるため、積極的な案内は控える傾向がある。
- 簡易伝票発行ツールを導入している事例もあるが、荷物量とコストのバランスを踏まえ、必要性を感じていない・導入できない施設もある。一方で、デジタル化を取り入れている施設ではチェックアウト時の混雑回避やフロント業務の効率化につながっている。
- 手荷物預かりのタイミングが、チェックイン前・チェックアウト後(2部制) /チェックアウト後のみと異なりがみられる。
  - 2部制の場合、業務量の負担感は特に感じられていないが、「手荷物の預け入れ→引き渡し」の業務が1日に2回発生するためそれなりに業務は発生していると考えられる。

- 課題としては、荷物預け入れ用と配送用といった扱いの異なる荷物が混在するため、スペースの確保や取り違え防止の工夫が必要となる。現状ではタグや紐で区別する程度にとどまっている。
- また、フロント及びバックヤードに十分な保管スペースがない場合には、ロビーに荷物を置かざるを得ず、ロビーの景観及び解放感を損ないホテルブランドに影響を及ぼすことが懸念されている。
- 現時点での荷物預かりサービスの有料化は難しく、現実的ではないと考えられている。ホテル側は顧客満足度や施設イメージへの影響を重視しており、拙速な有料化には慎重な姿勢を示している。
  - メリットとしては、有料化により利益向上につながる可能性があり、特に団体客の荷物保管では既に有償対応の事例もみられる。この場合は、宴会場を荷物置き場にしたため、ルームチャージが発生することも影響している。
  - デメリットとしては、無料で荷物預かりが顧客満足度やホテル評価に直結している点が挙げられる。さらに「荷物預かりは無料」という認識が一般的であるため、有料化は誤解や反感を招く可能性が高いことを懸念している。
- 今後、観光客増加に伴い預かり・配送荷物が増えることでのメリットとしては、「顧客満足度の向上」「ロビー環境の改善」「サービス価値の向上」が考えられる。
- 対して、荷物管理や配送業者との調整が増え「業務負担の増加」、破損など「トラブル発生率の増加」、サービス拡充に伴い、スペースや人員の確保など「運営コストの増加」の懸念がある。

<p><b>メリット</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一番のメリットは、宿泊客の満足度向上。預け入れの荷物が少なくなることで、ロビーの警官が良くなる・観光を気軽に楽しめる・フロントの混雑が緩和される効果が見込まれる。</li> <li>・実際、チェックイン前・チェックアウト後に手荷物を預かるサービスは口コミ点数がいた各、顧客満足度の上位にあるサービスである。</li> <li>・配送サービスでは、フロントで預かるだけであとは配送事業者に渡すだけのため、フロントの業務としてはそこまで負担にならないと考えられ、口コミ点数が上がりやすくお客様が増えると考えられる。</li> </ul>	<p>一番のメリットは、宿泊客の満足度向上。旅行者が求めている対応bを追う（旅行しているときに荷物が思い、子連れで荷物が重い）ことができる。 →荷物の軽減が利用者に浸透することで、ホテルの利用率が上がる ・手荷物配送サービスは、顧客満足度調査でよい結果が出ている。 ・荷物が少なくなり、旅行者は訪問できる観光地が増える。</p>
<p><b>デメリット</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フロント業務で配送手続きへの負担が増える。</li> <li>・提携事業者の対応品質がホテル側の評価に影響するため、業者の選定や導入が重要になる。</li> <li>・配送事業社にはロビーを横切って入らない、業務上の会話をしないなど注意してもらっているものの、業者によって徹底されていない。ホテルによっては業者が出入りするものが正面か裏であるかが重要である。</li> </ul>	<p>・宿泊客からは、サービスの照会や利用に関して「ありがとう」という声が多く、デメリットは感じていない</p>

<p><b>発送業務内容</b></p>	<p>▼<b>荷物量</b> ・荷物の発送は、毎日荷物があるかないか程度。</p> <p>▼<b>業務の負担感</b> ・同じグループホテルの京都店では、欧米人の比率が高いためリクエストが多く、人数や数も多いため配送事業者の簡易伝票発行ツールを利用している。 ・そもそも荷物を発送する人数や数が少ないため負担感もないし、伝票発行ツール導入のコストをかける必要もないと考えている。</p> <p>▼<b>情報提供</b> ・積極的な情報提供により、発送数が増加することはフロント業務の負担に直結するため、あえてポジティブな案内を避けている。</p>	<p>▼<b>業務の負担感</b> ・Jotformで確認できなかった荷物の配送依頼への対応。特にチェックアウト時にはフロント業務が煩雑となるため負担に感じることもある。</p>
<p><b>手荷物預かり業務</b></p>	<p>▼<b>業務内容</b> ・チェックアウト日に、当日ピックアップの荷物もしくは次の予約まで数日であれば預かる。</p> <p>▼<b>荷物量</b> ・30～40個程度。</p> <p>▼<b>業務量の負担感</b> ・手荷物を預かるだけのため特に負担にはなっていない。</p>	<p>▼<b>業務内容</b> ・チェックイン前、チェックアウト後に荷物を預かる。比較的チェックイン前が多い。</p> <p>▼<b>荷物量</b> ・施設によって異なる。小規模の施設は10個程度、大規模施設は50～60個程度。チェックアウトするゲストの大半は預けて出発する。</p> <p>▼<b>業務量の負担感</b> ・チェックイン前とチェックアウト後に荷物の預け入れタイミングが分散しているため、そこまで負担にはなっていない。</p>
<p><b>トラブルと解決方法</b></p>	<p>・受取書の紛失のトラブルが最も多い。 ・紛失した場合は、お客様に荷物の個数を確認し、紛失した際の書類にサインをもらう。 ・受取書は、ホテル名が印刷された回収できるようなタグを使用しているがそれでも紛失が絶えない。</p>	<p>・荷物の破損が最も多く、次いで誤配送。誤配送は宿泊客の発送先間違えるによるもの。 ・預かった荷物の破損には責任をもって対処している。 ・発送後のトラブルについては、インバウンドのお客様と配送業者の間に入り、サポートしている。</p>
<p><b>課題</b></p>	<p>・荷物を保管するスペースがないため、ロビーに置いているため景観が損なわれている。 ・また、荷物の量が多い時はロビーのスペースが狭くなってしまふ。</p>	<p>・荷物を保管するスペースがないため、フロントやロビーに荷物を置いているため景観が損なわれる。 ・手荷物預かり、配送の荷物がフロントからロビーにかけて保管されるようになってきているが、事業者ごとの荷物を分けて保管する必要がある。混在しないよう工夫はしているものの、仕分けする必要があることや荷物の引き取り時間が異なることで煩雑になる。</p>
<p><b>有料化検討意向</b></p>	<p>●手荷物預かり有料化について「現時点では難しい」と考えている。</p> <p>▼<b>メリット</b> ・有料化の分利益が上がる。現在も団体（100～200人）の荷物は保管するために部屋を使うため有償としている。</p> <p>▼<b>デメリット</b> ・無料で預かることが顧客満足度やホテルのイメージにつながっている。</p> <p>▼<b>意見</b> ・現時点では有料化することはホテル・お客様双方から反感を買いそうである。 ・今後旅行者が増え、荷物も増えると保管するスペースがないこともあり、スペースコストを考えるとホテル業界全体で有料化の方向に進むのであれば、有料化したい。</p>	<p>●手荷物預かり有料化について「現実的ではない」と考えている。</p> <p>▼<b>デメリット</b> ・日本国内では荷物預かりが有料であることが知られていないため誤解を招きそうである。</p> <p>▼<b>意見</b> ・今までの経験を踏まえるとどうかと思うところがある。</p>

- Q. カウンターが提供している手ぶら観光サービスをすべて教えてください。
- 「手荷物一時預かり」「手荷物配送」(各2件)
- Q. サービスの情報発信方法を教えてください。
- 「自社HP」(2件)「自社SNS掲載」「ポスター広告掲示」(各1件)
- Q. サービスの利用者は、どの媒体を通じてサービスを認知し、カウンターに来訪されることが多いとお考えですか？
- 「口コミ」「駅員からの案内」「よくわからない」(各1件)
- Q. 外国語対応はどのように実施していますか。
- 「外国語を話す日本人スタッフの雇用」(2件)「翻訳機・翻訳アプリ等の利用」(1件)

- お客様対応においては、手ぶら観光と観光案内のいずれを主軸とするかによって人員配置の課題が異なる。特に多言語対応が可能なスタッフの配置が望まれるが、コスト面から十分な体制を整えることは難しい状況にある。また、日本独自のルールや手続きをインバウンドに理解してもらうことにも時間を要している。
  - 海外旅行者は「1日 = 24時間」と認識している一方で、日本のコインロッカーや荷物預かりサービスは「朝～夜まで」を基準とする場合が多い。その結果、料金体系や預かり可能時間に齟齬が生じ、利用者の混乱や不満につながっている
  - 配送伝票の書き方が困難、民泊への配送など、連絡が取れない・特殊な場所への配送
- 共通の課題としては、旅行者におけるサービスの認知度が低い点が挙げられる。インフォメーションセンターには「手荷物を預けられる場所」という概念がそもそもなく、また手ぶら観光カウンターについても設置場所や旅行者の動線によって視認性に差が生じている。そのため、旅行者にとって利用機会が限定されているのが現状である。
- 専業で手ぶら観光カウンターを運営している事業者は、集客拡大を課題としており、効率的かつ効果的な集客方法が確立されていない。今後は鉄道事業者などの広告戦略への参加を検討するとともに、関連事業者と提携し、観光需要の増加を見据えた事業計画の策定を進めている。一方、手荷物サービスを主軸としていない事業者は、旅行案内や旅行商品の提供と組み合わせることで、付加価値を提供し、利用者の増加と満足度向上を図ろうとしている。

# 提供サービスと運営上の課題\_発言のまとめ（手ぶら観光カウンター）

<b>配送先</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当日19時までに大阪市内、ユニバーサルスタジオジャパンのホテルに届ける。</li> <li>・関東に送る場合は受付は行うが実際は宅配事業者を利用している。</li> <li>・京都からは、大阪市内・博多市内のホテルへの配送可能。</li> <li>・スキー客はスキーの一時預かりのみ対応。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当日配送は京都市内と大阪市内のみに限定している。</li> <li>・圧倒的に一時預かりが多い。京都駅観光のため、隙間時間（乗り換えなど）などが主な理由。</li> <li>・宅配事業者を利用し、全国のホテルへの配送可能。</li> <li>・以前、滋賀県方面の温泉地への配送を実施しており荷物1個につき手数料や補填を受けていたものの現在その精度がなくなったためサービスは停止している。</li> </ul>
<b>利用者像</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本人旅行者が多い。理由としては旅行会社からクーポンが発行されておりそのため認知も利用も増加している。</li> <li>・インバウンド比率は30～50%未満。</li> <li>・インバウンドは東アジアが多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本人旅行者、東アジアが多い。最近ではフランス、アメリカ、イギリス、スペイン、オーストラリアなども多い。</li> <li>・インバウンド比率6:4 国内は修学旅行生が9割。修学旅行生の利用者が年間で多いため、インバウンドが7割を超えることはない。</li> <li>・利用者は年間で10万人、前年比プラス2000人</li> <li>・ムスリム用のお祈りの部屋があり、その利用者が日に50名程度いる。</li> <li>・スノーボードやスキーの一時預かりでは欧米系の人が多い。</li> <li>・インバウンドにおいては特に富裕層の利用が多いなど特徴はない。</li> </ul>
<b>課題</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>①集客方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・集客方法が課題。効率的に集客する方法がわからないため、鉄道事業者の広告戦略などに参加させてもらうなど検討が必要。</li> </ul> </li> <li>②店舗設置場所 <ul style="list-style-type: none"> <li>・店舗の場所によって利用率に差が出る。改札からの距離と動線が良いと利用率が上がる。</li> </ul> </li> <li>③店舗の視認性 <ul style="list-style-type: none"> <li>・店舗の視認性が大切。場所による収益の差が大きく、計画的に運営したくても場所による影響が大きく、業務提携する方向でも難しいと感じる。</li> </ul> </li> <li>④インバウンドへの告知 <ul style="list-style-type: none"> <li>・国内旅行者は旅行会社経由で預け入れクーポンが発行されているが、インバウンドはそれがないため預け入れが伸びない。</li> <li>・インバウンドへの認知拡大。特にタビマエでの認知拡大が必要そうである。</li> </ul> </li> <li>⑤競合との差別化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・交通機関や空港など施設の場所によって、競合も参入しているため、自社の利用率が分散する。</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>①集客方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・増えすぎても人員面で課題が発生するため、ビジネスチャットツールや海外の手荷物専用アプリを活用することで現在は安定している。</li> </ul> </li> <li>③店舗の視認性 <ul style="list-style-type: none"> <li>・インフォメーションセンターという認知のため「荷物預かり」は浸透していない。</li> </ul> </li> <li>④インバウンドへの告知 <ul style="list-style-type: none"> <li>インバウンドのみならず国内旅行者への浸透が希薄。まだキャパシティはあるものの、メイン業務はインフォメーションセンターのため両立に関しては今後検討が必要になるかもしれない。</li> <li>・増やしたい反面、本業ではないので、増え過ぎると対応する人員が足りない。増えた人件費分を取り返すのは採算的に厳しい。</li> </ul> </li> </ol>
<b>拡大のための戦略</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コインロッカーが増加することで、預け入れが減少することが京都で影響が出ている。大阪はまだ影響がない。関西国際空港は、手ぶら観光の利用が増加することを鑑み、鉄道事業者等に相談しつつ事業計画化していくことを検討している。</li> <li>・駅や空港など管轄会社との連携を密にし、広告含め運営について連携を図っていきたい。</li> <li>・目的が合致する事業者に広告を掲載していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・可能範囲で預け入れ要請への対応、預け入れ可能な場所の情報提供など継続的に受けしていく。</li> <li>・コロナの直前に京都駅に1,000個単位でコインロッカーの口数が増えたので、荷物の量が大きく減少した。</li> <li>・コインロッカーは預けたら終わりだが、私どもはコインロッカーの機能だけでなく、旅行案内の機能もある。コインロッカーにはない、対面での接客によって生じる旅行案内でお客様の満足度を向上させている。</li> <li>・観光案内プラス荷物預かりで付加価値を高めていく。</li> </ul>

# 手ぶら観光【インタウンチェックイン】の導入

Q. 手ぶら観光サービスの必要性についてどのようにお考えですか？

－ 「あまり必要だと思わない」（3件）「とても必要だと思う」（4件）「必要だと思う」（6件）

- 手ぶら観光は、航空事業者・グランドハンドリングなど空港関係者から必要性が低いと捉えられている。理由としては、同様のサービスを展開している・手ぶら観光以上に優先される対策が必要だと思われることが挙げられる。
  - － 旅行客にとっては利便性の向上につながるものの、航空会社としての重要度はそれほど高くない。すでに同様のサービスを展開していることから、自社旅客に対しての必要性は低いと考えられている。
  - － 関西国際空港の利用客が大きく増加している状況でスペースが狭い。空港自体がリノベーションを進行中であり、手荷物ではなく利用客の動線をスムーズに進む施策を優先したい。
  
- 手ぶら観光への必要性が高い理由として、観光客が荷物を持たずに移動できることで、旅行者自身にとって大きな利便性が得られるだけでなく、公共交通の利用環境の改善につながることを期待されるからである。
  - － 一方で、人と荷物を同時に運べるバスの特性を踏まえると、手ぶら観光の普及が利用客数の増減にどの程度影響を及ぼすのか不安も感じられている。
  
- 配送事業者にとっては、コロナ以降のインバウンド需要回復に伴う荷物量の増加を背景に、手ぶら観光への対応を社会的使命として捉えており、必要性を強く認識している。観光客の増加により、人と荷物があふれ混雑を引き起こす現状は社会的課題となっており、その解決に向けても手ぶら観光の推進が不可欠であると考えられている。

<p>とても必要だと思う</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手ぶら観光により車内に荷物を持ち込まないことで、現在課題となっている混雑緩和をはかりたい。</li> <li>インバウンドのお客様が身軽なため、スムーズに移動してもらえる→ひいては駅の混雑緩和につながる。</li> <li>観光客の増加により、荷物と人流が非常に混雑している。手荷物を持って移動しない旅行シーンを定着させることにより、他利用客や住民における配慮も生まれオーバーツーリズムを軽減できるメリットがあると感じている。</li> <li>コロナ明けから、すでにスーツケースは複数の営業所からインバウンドの方を含め発送があり、目に見えてスーツケースが増えてきている。</li> <li>京都の駅前を含めて府や市の対策の一環で、一緒に駅前の混雑した環境をどうにかできないかという話があった。いろいろな民間企業と協議し、当社として何ができるかということになっている。</li> <li>人と荷物が溢れかえっているところで、荷物をどうするか2023年5月以降 定期的な会議で宿泊施設、鉄道会社、空港と検討している。</li> </ul>
<p>必要だと思う</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手ぶらになったことでお客さまの選択の幅が広がる。</li> <li>ただし、手ぶらになったからバスが選ばれるわけでもないためバス利用者の増加につながることはないと考えため。</li> <li>恩恵を受けられる人は限定的かもしれない考えると、社会的な取組の一部分で優先すべきことが他にもありそうである。</li> <li>最大の効果は「可処分時間の創出」となり、手ぶらで観光できること→移動や荷物の負担が軽減→観光や買い物に使える時間が増えることになる。（≒滞在時間の増加→国内での消費につながる）</li> </ul>
<p>あまり必要だと思わない</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>バスの中に荷物を積んでお客さまと一緒に移動できる状態を整えているため。</li> <li>スペースがないという状況で困っているが、ひっ迫している状況ではない。</li> <li>弊社の中で完結する分に関しては特に必要でない。</li> <li>現状、国際線については手ぶら観光サービスを提供しており、必要性を感じていない。</li> <li>手ぶら観光は、旅客の利便性向上のために必要と思われるが、現状、空港で対応ができてきているため、重要度は低い。</li> <li>関西国際空港の利用客が大きく増加している状況でスペースが狭い。空港自体がリニューアルを進行中であり、手荷物ではなく利用客の動線をスムーズに進むものから始めたい。</li> </ul>

Q. 日本へのインタウンチェックイン導入についてどのようにお考えですか？

- 「あまり導入したくない」（8件）「積極的に導入したい」（3件）「導入したい」（8件）「どちらともいえない」（1件）

- **宿泊事業者では、**宿泊客にとって利便性が高く魅力的なサービスである一方で、宿泊事業者側にとっては業務負荷や責任リスクが増えることから、**導入に対する意向は賛否が分かれています。**
- 導入の可否は、宿泊施設の規模やオペレーション体制、責任分担の仕組みに大きく左右される。多くの事業者は宿泊客の満足度向上を重視しているが、現行業務に負担がかかることで、全体的なサービス低下につながることに不安を感じている。
- **手ぶら観光カウンターでは、**現場と上層部など社内のポジションによってメリットとデメリットの認識が異なり、**意向が分散する傾向がみられる。**
  - 上層部：宿泊客の利便性UP 現場：言語の課題・コスト・人員
- **駅事業者では、**混雑緩和、旅行客の移動がスムーズになるため、**導入意向は高い。**ただし、現在の駅係員の業務に追加されることはオーバーワークとなるため実施が厳しい。手ぶら観光カウンターなど関連会社での対応であれば可能と考える。
- **バス事業者では、**人と荷物を同時に運ぶ点に価値があるバス輸送において、事業特性との不一致が感じられており、**導入意向が低い。**
- 「コスト面」に関しては、新サービス提供に伴う負担とバス会社の収益構造に“荷物”を含まないため利用者対応においてもコストがかかると想定されている。また施設・運用面で、ターミナルがテナントであること・荷物保管スペースがないことなどの制約が課題となる。
- **配送事業者では、**物流会社としての使命とインタウンチェックインのスキームを考えたときの課題の重さにより**意見が分かれる。**観光客の利便性向上や混雑緩和することは共通の理解ではあるが、対応できる配送サービスに時間的な制約が発生することや、多様なステークホルダーとの協業に対してコストとリスクは発生することが懸念されている。

- **航空事業者では、既存サービスの課題拡大を懸念し消極的もしくは、利便性や混雑緩和の効果を期待しつつもコスト面から慎重姿勢がみられる。**いずれも全面的に前向きとは言えない。
- **グランドハンドリングでは、実績不足だけでなく、空港ハードの制約や現時点では国内線でしか浸透していないサービスの拡大に対する不確実性などが導入意向に繋がらない理由となっている。**手ぶら観光を実施していくためには空港の物理的制約を解消することが優先と考えられている。
- いずれの事業者においても「混雑緩和」「利用客の利便性向上」を期待している。意向の強弱について同じ事業者内でも分かれるポイントとしては、企業・施設規模や役職など立場の違いが影響している傾向がみられる。
  - ヒアリング担当者のリスクの受け止め方なども影響がありそうである。

	●意向が高い	●意向が分かれる	●意向が低い
事業者傾向	・駅事業者	・宿泊事業者 ・手ぶら観光カウンター ・配送事業者	・バス事業者 ・航空会社 ・グランドハンドリング
メリット	・混雑緩和や移動効率の向上を期待	・顧客の利便性向上 = 顧客満足度向上	・利用客の利便性向上 ・混雑緩和の効果を期待
課題	・人員1名あたりの業務量超過	・業務量の増加 ・荷物の取り扱いに対する責任の所在 ・人員不足 ・言語課題 ・コスト	・収益構造 ・施設や荷物の保管スペース不足 ・コスト

<p><b>積極的に導入したい</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホテル側のオペレーションが現時点では不明。負担感がないのであれば。</li> <li>・ホテルへの手数料享受の有無に関わらず、お客様によってよいサービスだと考える。</li> <li>・インタウンチェックインのサービス提供対象者はセキュリティ上の問題もあり、宿泊者に限定することが必要になる。</li> <li>・手ぶら観光により、人流がスムーズになることもあるが、物流会社として荷物を運ぶサービスに関しては積極的に取り組んでいきたい。</li> </ul>
<p><b>導入したい</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車内に大型の荷物を持ち込まないことで、混雑緩和をはかりたい。</li> <li>・現在実施している手ぶら観光カウンターの店舗であれば可能。</li> <li>・駅の業務としてやるのはハードルが高い。駅係員は現在の業務で多忙なためインタウンチェックインも含めての対応は不可。</li> <li>・帰路のはるかや空港線快速の荷物が減ることで、お客様がスムーズに移動できる。</li> <li>・関西国際空港駅で荷物を確認したり整理することなくなり、駅でのトラブルが減る。</li> <li>・導入における課題の解消を考えると「積極的に導入したい」にならない。</li> <li>・コストとリスクがあるため、大手企業（電鉄会社、空港会社）が実施すべきサービスだと考える。</li> <li>・基本的には適材適所で関連する事業者が実施するべきではないか？</li> </ul>
<p><b>どちらともいえない</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホテル側でどのように対応できるのか不明。</li> <li>・フライトスケジュールは固定的（朝と夕方に集中）だが、それに合わせた「荷受け時間」「空港到着時刻」「対応できる便」などの調整が難しい。</li> <li>・関西国際空港は大阪南部にあり、交通渋滞の影響で遅延リスクが大きい。</li> <li>・個別客の荷物なら2～3時間で運べるが、複数拠点から集約して配送する場合は時間が必要となる。</li> <li>・現状のサービス延長戦で考えると、「前日昼～夕方までに受けた荷物を、翌朝空港で受け取れる」仕組みが理想的であるため、前日チェックインができないことは影響が大きい。</li> <li>・一時預かりが大きな収益源のため、それを削ってまで導入するかは慎重に検討する必要がある。</li> </ul>
<p><b>あまり導入したくない</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・責任の所在で施設側が負わなければいけないように思える。</li> <li>・現状は、宿泊客自身が配送（配送情報）を行っているが、代理チェックイン（フロントがチェックイン業務を行う）になると施設側で発送情報の責任を負うことになる。（内容不備、記載漏れ等）。</li> <li>・悪意のある宿泊客がいた場合に、トラブルに巻き込まれる。</li> <li>・宿泊客や代理チェックインを受ける空港側の負担は減るが、その負荷がホテル側に来る。</li> <li>・ホテル利用者への既存サービス・満足度を向上させることを優先させたいと思っており、現在の業務に負荷がかかることは避けたい。</li> <li>・上層部では、サービスとしての便利さや機能を理解し推進していきたいようではあるが、現場では言語の課題があり躊躇しているようである。</li> <li>・現在かかっている業務の延長と考えればお客様にとって良いと思う。</li> <li>・過去に免税品のお渡し場所の議論があった。免税手続きを案内所でやって空港で返ってくるような還付。その際に、マンパワーの問題が一番大きく、費用対効果が見込めなかったとのこと。</li> <li>・新しい業務をやることに関しては特に問題がないが、経費を持ち出してまでやる必要性がない。</li> <li>・インタウンチェックインがどういうものかわからなかったが、このシステムでは弊社は荷物運搬しないという理解。</li> <li>・もし弊社が窓口になってサービスを提供するのであればコストがかかるため、あまり導入したくない。</li> <li>・万博期間中に梅北で万博シャトルバス利用者向けに手荷物配送サービス・一時預け入れを行っている。同様のサービスを通常のバスターミナルやバス停に置き換えて考えた時、乗客は降りた時に荷物が必要になるため、荷物のみ先に目的地へ送ることは旅行者にとっては不便だと考える。</li> <li>・バスの収益は基本的に「乗車費用」のみ。荷物の運搬費用は含まれていないため利用客も混乱しそうである。</li> <li>・バスのトランクには限りがあるため、「荷物を運ぶ」ことには不向きである。</li> <li>・関西国際空港やOCATいずれもバス会社がターミナルも持っているわけではなくテナントとして入っているに過ぎないため、カウンター・荷物保管の場所がそもそもない。</li> </ul>

## 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。
- 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、利用客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める。
- 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、利用客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なく、各事業者毎(受入側)の法令面、運用面、コスト面など、ネックとなる課題があると思慮される。

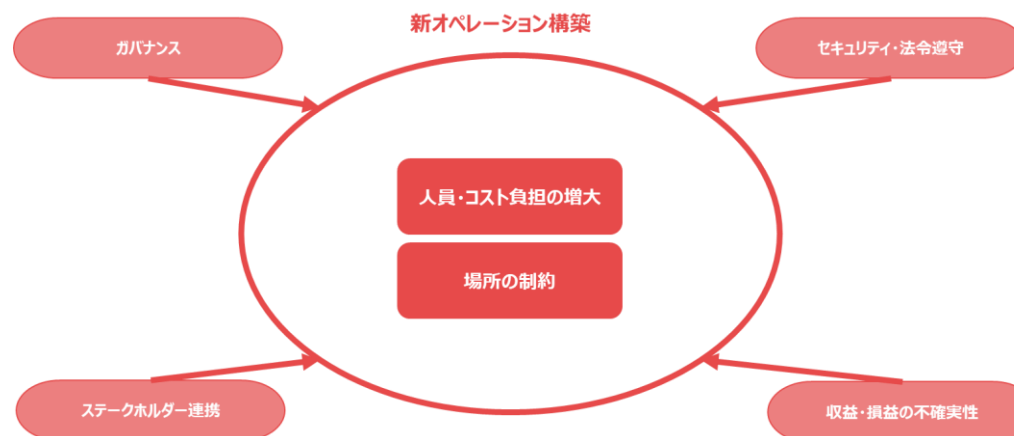


- インタウンチェックインの資料を提示し、どのような関わり方ができそうか確認した結果である。
- 導入意向の高低に関わらず共通として、「既存業務」からの負荷範囲が狭いことが条件となっている。
- 会社としての既存のサービス範囲を超えない、既存のスキームを活かせる場合において、導入意向のハードルが下がる傾向がみられる。

	● 意向が高い	● 意向が分かれる	● 意向が低い
事業者傾向	・駅	・宿泊施設 ・手ぶら観光カウンター ・配送事業	・バス ・航空会社 ・グランドハンドリング
関わり方	・現状の業務に新しく導入することではなく、現状の手荷物サービスのスキームを利用した業務であればハードルが低そうだと感じている。	・「既存業務の延長」であれば対応可能。 ・業務負担軽減のためのデジタル化や配送業者の情報連携が前提条件となる。また、地域特性を踏まえたルート限定導入が現実的な関わり方。 ・「拠点から空港までの配送」という点においては共通して担える部分と考えられている。 ・懸念点としては、荷物のセキュリティ面やそれを含むインタウンチェックインサービス全体のシステム化や顧客対応方法の構築などが挙げられる。	・「貨客搭載」もしくは「貨客分載」の検討経験がある。実現に至らなかった理由としては「人と荷物が同時に移動できるバス会社としての価値」「複数のステークホルダーにおける調整」「混雑の増加」が挙げられた。 ・空港外でのチェックイン業務を行うことは航空会社だけではクリアできないため、関わり方の判断が難しい。
実施可能場所	・現状提供している荷物サービスもしくは宿泊施設を想定。利用者の利便性やサービスのわかりやすさから想定されている。	・「京都駅」での実施が想定される。 ・店舗の荷物保管スペースの大きさと観光客数のバランスで実施できる店舗が決まる。	・主要空港もしくはバスターミナルなど交通機関での実施が考えられそう。

- Q. インタウンチェックインを導入する場合、どのような課題や不安がございますか？
- 「新たなオペレーション構築の検討」「お客様対応等の追加業務」(各15件)「コスト面」(12件)「受入れキャパシティの問題(場所・人)」(12件)「法令面」(7件)
- Q. インタウンチェックインを導入する場合、どのような課題や不安がございますか(最も)？
- 「コスト面」(4件)「お客様対応等の追加業務」(各8件)「コスト面」「法令面」(各3件)「お客様対応等の追加業務」(2件)「新たなオペレーション構築の検討」(2件)「受入れキャパシティの問題(場所・人)」(3件)「法令面」(1件)

- 課題の構造としては、新しいオペレーション構築にあたり、全く新しいスキームの導入や、既存業務を基盤としながらも変化に対する不安が要因となっている。新オペレーションを進める上での課題としては、「セキュリティ・法令遵守」「収益・損益の不確実性」「ステークホルダー連携」「ガバナンス(責任・統括)」が想定される。これらを総合的に踏まえると、【人員・コスト負担の増大】および【場所の制約】が、より強く、かつ各事業者の業務に直結する課題として顕在化している。
- オーバーツーリズムへの対処範囲や課題においても、1人あたりの業務負担が多い事業者ほど、人とコストの課題感は強い。
- 航空会社など、行政とのつながり・空港・法令がオペレーション構築やスキーム、提供サービスの根幹を成す事業者においては、自社のみで検討を進めること自体が非常に高いハードルと受け止められている。



荷物の保管場所、輸送量(バスのトランクの狭さ等)、収益が確保できる店舗の場所と広さ、テナント施設の設備や場所の管轄の制約、空港施設のスペース等、業種は異なっても「場所」に関する課題は共通している。

<p><b>宿泊施設</b></p>	<p>①新たなオペレーション構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専用の機械やシステム（簡易伝票発行ツールのような）の導入を求められること。</li> <li>・基本、店舗ごとに導入可否を検討しているが、全店舗に関わることやコストに直結することは本社とのやり取りが発生する。</li> </ul> <p>②コスト面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専用の機械やシステムのレンタルや購入で発生するコスト。</li> </ul> <p>③業務内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今の業務フローや業務量とどの程度変更が生じるのか。</li> </ul>	<p>①責任の所在・トラブル対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・荷物の内容等の書き方等で誤りがあったとき、空港で利用者が「施設側がそう言った」とが事実異なることを言った場合、空港側は利用者側の意見を取り入れる。</li> <li>・利用者側が事実と異なることを言う。グループ内の各施設ごとで同様の対応をしているのにも関わらず、他の施設で異なる対応したいことになり、言った言わないのトラブルが発生する。</li> </ul> <p>②新たなオペレーション構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的に現状の業務範囲であれば協力できそうだが、大枠は同じでも対応しなくてはならない項目が増えればそれは負担となる。</li> <li>・セキュリティ面や預け入れ荷物のルールなどをホテル側で順守することはかなりハードルが高い。どこまで緩和されるのかが不安。</li> </ul>
<p><b>手ぶら観光カウンター</b></p>	<p>①キャパシティ（人・場所）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人員コストが増える。理由としては、言語対応が求められ対応できる人材を雇用することになるため。</li> </ul> <p>②ステークホルダーとの連携上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・出荷業者の選定方法。現在提携している業者との関係。</li> <li>・荷物の量や採算を考え、店舗の設置・数・営業時間などどのようなスキームで組んでいくのかが見えない。</li> </ul>	<p>①キャパシティ（人・場所）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人員コストが増える。補助金があれば状況も変わるが、民間のため人材登用にはい一定の費用がかかること・その後の雇用コストを考えると割が合わない。</li> </ul> <p>②ステークホルダーとの連携上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空港配送の安全性。受取日と搭乗日の確認や、預け入れ荷物の規定などの管理など。</li> </ul> <p>③新たなオペレーション構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・仮に他事業者と連携した場合、当社の執務室に入ることになり、コンプライアンス上の問題がある。</li> <li>・他社のシステムを導入することになり、ITのセキュリティ上の課題もある。</li> </ul> <p>④業務内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通関手続きが入ってきた場合、持ち込み不可荷物への対応・申請書類のチェックなど現在の業務とは全く異なるため、業務内容によりハードルが異なる。</li> </ul> <p>⑤法令面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・倉庫法に抵触しない程度であれば可能。倉庫法で預かれる量と期間が決まっているため、その法令に順ずることが必須。</li> </ul> <p>⑥コスト面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・持ち出しがどの程度になるか不安。</li> </ul>
<p><b>駅</b></p>	<p>①事業主体</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅事業者が担う想定だと、人員不足が大きな課題</li> <li>・インタウンチェックイン事業の実現には、航空会社・空港（関西国際空港）との連携が不可欠</li> <li>・特に航空会社には「手荷物は本人が直接カウンターに持参する」ルールがあり、代理人配送との整合が課題</li> </ul> <p>②責任範囲</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・航空会社との連携が実現できなければ、インタウンチェックインとしての機能は果たせない</li> <li>・危険物チェックや本人確認が駅で実施できないため、航空会社の協力なしでは成立しないと認識している</li> </ul> <p>③キャパシティ（人・場所）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅員業務はすでに多忙で、追加業務の対応は現実的に困難</li> <li>・保管場所も限られており、大量の荷物に対応するスペース確保が難しい</li> <li>・人手不足とスペース不足の両方が課題で、どちらかだけでは解決できない</li> <li>・スタッフ確保にはコストが伴い、運営面でもハードルが高い</li> </ul> <p>④ステークホルダーとの連携上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インタウンチェックインの利点（例：関西国際空港での手荷物検査の行列回避）に対し、関西国際空港側がそれを優先課題と認識していない</li> <li>・関係者（航空会社・空港）との「メリット・デメリットの認識の共有」がなされておらず、導入の議論が進まない</li> </ul>	<p>①事業主体</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・航空会社が担う場合障りは少ないが、それ以外だと事業のあり方が異なる</li> <li>・駅事業者自身が行う場合は、対面対応や言語対応などの負担が発生</li> </ul> <p>②責任範囲</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空港便が正常に運航しているか、航空券が正しいかをチェックしないとリスクがある</li> <li>・一度荷物を預けた利用者とのコンタクトの取り方</li> <li>・国内配送（ホテル・駅など）と違い、国際線出発に関わると責任が重くなる</li> </ul> <p>③過去の事例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・OCATのような場所であれば対応可能だが、そのレベルを駅に求められるのは難しい</li> </ul> <p>④キャパシティ（人・場所）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅スタッフが通常業務と並行して対応するのは難しく、専任スタッフが必要になる可能性</li> <li>・専任体制にする場合は、実質的に「場所貸し」に近いビジネスモデルになる懸念もあり、費用対効果が課題</li> </ul> <p>⑤コスト面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスと運用コストが見合うか不安。</li> </ul>

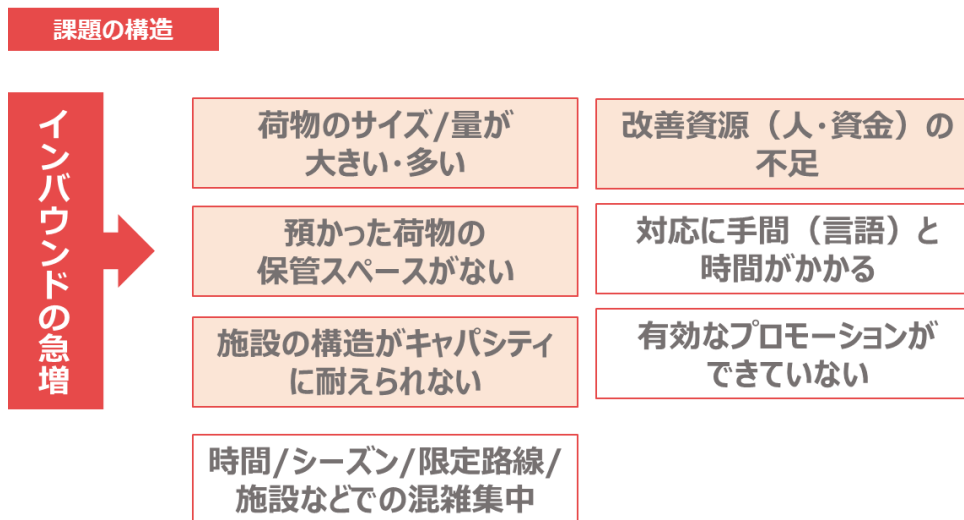
<p><b>バス</b></p>	<p>①コスト面 ・人件費がかかる。 ・自社所有地であればよいが、テナントとなると費用が発生する。</p> <p>②需要・マーケットの不確実性 ・どのような顧客層が利用するのかが不透明（特定のホテルに集中するのか、宿泊先が分散するのか、到着地と宿泊地が一致するのか不明）。 ・想定される利用者数や利用形態が読みにくく、必要となる費用を見積もりにくい。</p> <p>③キャパシティ（場所） ・大阪駅周辺に利便性の高い受け取りスペースが見当たらない。 ・バス降車客をターゲットにする場合、バスターミナルには荷物を置くスペースに余裕がなく困難。 →大阪駅の場合は、駅がバスターミナルにもなっているため、荷物を保管するスペースがない。歩行者の邪魔になってしまう。</p>	<p>①キャパシティ（人・場所） ・現在使用しているターミナルはテナント契約のため、カウンターや荷物を保管する場所がない。 ・荷物輸送のキャパシティが少ない。 ・現在、乗務員及び荷物積み込みのリソースも足りていないため別事業へ人員を割くことができない。 ・荷物を運んだ場合、降ろす場所での人員が別途必要になりそう（南海電鉄さんのサービスを例にして）</p> <p>②顧客への対応 ・現状でも荷物に関するクレームやトラブルが多いため、有償にした場合更なるクレームやトラブルが増える不安がある。</p>
<p><b>航空会社</b></p>	<p>①コスト面 ・手ぶら観光サービスでも、カウンター職員とは別に人員を配置している。チェックイン場所が多岐にわたることでそこに配置する職員のコストがかかる。</p> <p>②保安面 ・危険物確認や搭乗させてもよい人物が確認することはサービスとしてだけでなく保安要員としての一面もあり、専門的な教育を受けたスタッフが必要になる。</p> <p>③法令面 ・保安面に関する判断や決定は航空局と調整が必要。航空局や法令面での精度が整わないかぎり航空会社の一存では決められない。</p> <p>④ステークホルダーとの連携上の課題 ・国内の陸送のトラックドライバー不足が問題視されている。 ・運輸に関して、荷物の量とロジのキャパシティの整合性が取れているのか不安である。 ・配送事業者など他事業者が参入することにより、航空会社の予約システムへのアクセス権限など、セキュリティ及び確認プロセスが煩雑化するリスクがある。</p>	<p>①法令面 ・空港外（配送業者）で利用客から集荷配送された荷物を、空港のX線等の機械で再度通すとしても、これまで保安要員として直接、利用客とコミュニケーションを取りながら危険物の確認を行ってきた航空会社として航空法の点から懸念がある。</p> <p>②ステークホルダーとの連携上の課題 現在航空会社で実施している以下の業務を他事業者が参入することによりどうなるのか不安である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・荷物の本人確認</li> <li>・集荷時の荷物のサイズ確認</li> <li>・荷物を搭載する便の時間確認</li> <li>・誤受託</li> <li>・事業者間では、オフエアポートで手荷物受託の条件緩和等が必要になる。</li> </ul>
<p><b>グランドハンドリング</b></p>		<p>①新たなオペレーション構築 ・手荷物を預かる時間帯の検討＝勤務時間が必要。 ・配送業者とのスキーム（引き受け内容）の構築。 ・チェックインカウンターとは別のカウンター設置の必要性。</p> <p>②コスト面 ・大量の手荷物が届くと専用コンテナが必要になる。 ・空港での受取後、荷物保管のためのスペースが必要になる。 ・担当人員の配置が必要になる。</p> <p>★現状のままの延長 荷物預かり時の危険物等のチェック（自己申告）→荷物配送→エアライン→インラインセキュリティというサービスの流れであれば、空港でチェックインする場合と変わらないセキュリティチェックを受けることになるため荷物の扱いについては問題がなさそうである。</p>

<b>配送事業</b>	<p>①セキュリティ面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・危険物のX線チェック、爆発物の検査など荷物のセキュリティ基準とそれに伴うスキーム</li> <li>→取り扱いに対して必要な認可など</li> </ul> <p>②法令面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的にどのような法令に準拠することが必要なか不明。</li> </ul> <p>③キャパシティ（人・場所）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オペレーション構築にかかるリソースは必要だが、それ以外で人員の問題はない。</li> </ul> <p>④需要予測（場所による荷物量の予測）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・荷物が多くても配送量の見込みが立てられれば、トラックは手配可能なので問題はない。</li> <li>・対して、荷物が少なかった場合は採算が厳しくなる。</li> </ul>
	<p>①セキュリティ面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・荷受け時に禁制品確認やX線検査を行っているが、花火やスプレー缶などが混入する事例が年に数回発生している。禁制品が見つかったら、航空局から指導を受けることがある。</li> <li>・荷物のセキュリティ面に対してどこまでやらなければならないのか・それが可能なか検討が必要。</li> <li>→荷物チェックを機械的に行えるのか？人が介在するのか？取り扱い認可の有無</li> </ul> <p>②新しいオペレーション構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フライトスケジュールは固定的（朝と夕方に集中）だが、それに合わせた「荷受け時間」「空港到着時刻」「対応できる便」などの調整が難しい。</li> <li>・関西国際空港は大阪南部にあり、交通渋滞の影響で遅延リスクが大きい。</li> <li>・現状のサービス延長戦で考えると、「前日昼～夕方までに受けた荷物を、翌朝空港で受け取る」仕組みが理想的であるため、前日チェックインができないことは影響が大きい。</li> </ul> <p>③ステークホルダーとの連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホテルがどこまで対応できるか不安。</li> <li>・禁制品の混在において虚偽申告をした利用者の責任なのか、確認の過程で漏れたのかなど混入してしまった原因があいまいですべて「配送業者の責任」と見なされるリスクが発生しそう。</li> <li>・ホテルなど受付場所・配送事業者と航空会社・航空局との業務の割り振り及びその責任の所在が課題。特に航空局においては、受付～配送までの業務内容の理解とインタウンチェックインサービスを行う上での役割を把握してもらう必要がある。</li> </ul> <p>④キャパシティ（人・場所）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送能力と動線の短縮を考えたとき、大型の車両が止められ、大きなカゴ車がそのまま積載できるエレベーターが欲しいなど、受け入れ側のハード面の改善が望ましい。結果、載せ換える人員や載せ換えのストックヤードが不要になる。</li> </ul>
	<p>①セキュリティ面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人と荷物の紐づけを確実にを行う必要があり、その方法に課題がありそう。</li> <li>・「誰がどのタイミングで最終チェックを行うか」が航空会社ごとに異なり平準化されていないため統一が難しそう。</li> <li>・現在の保安検査は空港のインラインスクリーニングに依存しているため配送業者含めステークホルダーに知識も認可なども存在していない。</li> </ul> <p>②ステークホルダーとの連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空港、航空会社それぞれが法令面・収益性に対する懸念が大きく、インタウンチェックイン導入の阻害要因となりやすい。</li> <li>・空港＝行政という流れからもビジネスモデルには不向き、主体には向かない。</li> <li>・宿泊施設はフロント業務負担が増加しやすい、導入に際しては手数料などのインセンティブが必要になるのではないかな。</li> <li>・物流会社は運搬はできるが、システム構築・言語対応においては限界がありそう。</li> </ul> <p>③新しいオペレーション構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>どこを受付の拠点とするか（宿泊施設or駅など）により拠点の負担感やルート検討、責任の所存などが異なることの解決と構築に課題感がありそう。</li> </ul> <p>④コスト面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>どこが主体となり、予算や費用負担・補助を行えるのか不明。</li> </ul> <p>⑤法令面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本質は収益性やリスクだが、航空会社内部では「法令面は大丈夫か？」が最初のストップ要因になりやすい。</li> <li>・意思決定層に過去の失敗事例（T-CAT/OCAT）が記憶され、「儲からない＝法令を理由に見送る」構図がある。</li> </ul>

# Findings

# 日本での導入に向けた課題～観光事業者の現状理解～

- 事業者は、国内旅行者および急増するインバウンド来訪者への対応で**現状手一杯の状態**にある。まずはその**現状を理解することが必要**になると考える。
- インタウンチェックインを含む新規事業へのアプローチについては、その意義自体は理解しているものの、**取り組む意欲やマインドが追いついていない**状況である。
- 導入の意向理由からは、各事業者において顕在化している課題に加え、**業務範囲の拡大、業務量の増加、さらには責任の所在に関する懸念**が強く表れている。



1. 預かる荷物が増えることで保管スペース不足が生じ、混雑時には荷物を処理しきれず駅や施設でのオペレーションが滞る・そもそも施設構造が人と物のキャパシティを超えているため結果として混雑が発生する。
2. これを解消するために人員増強や臨時窓口の開設などが試みられるものの、人員や資金には限界があり、課題は慢性化していく。
3. さらに、特定のタイミングや場所に人が集中する状況に対しても同様の対策が行われるが、限界を超えた負担が現場にのしかかる。
4. 混雑の分散やマナー啓発を目的としたプロモーションも実施されているが、その効果は十分とは言えず、課題解決には至っていない。

# 日本での導入に向けた課題～現時点で想定される導入時の課題～

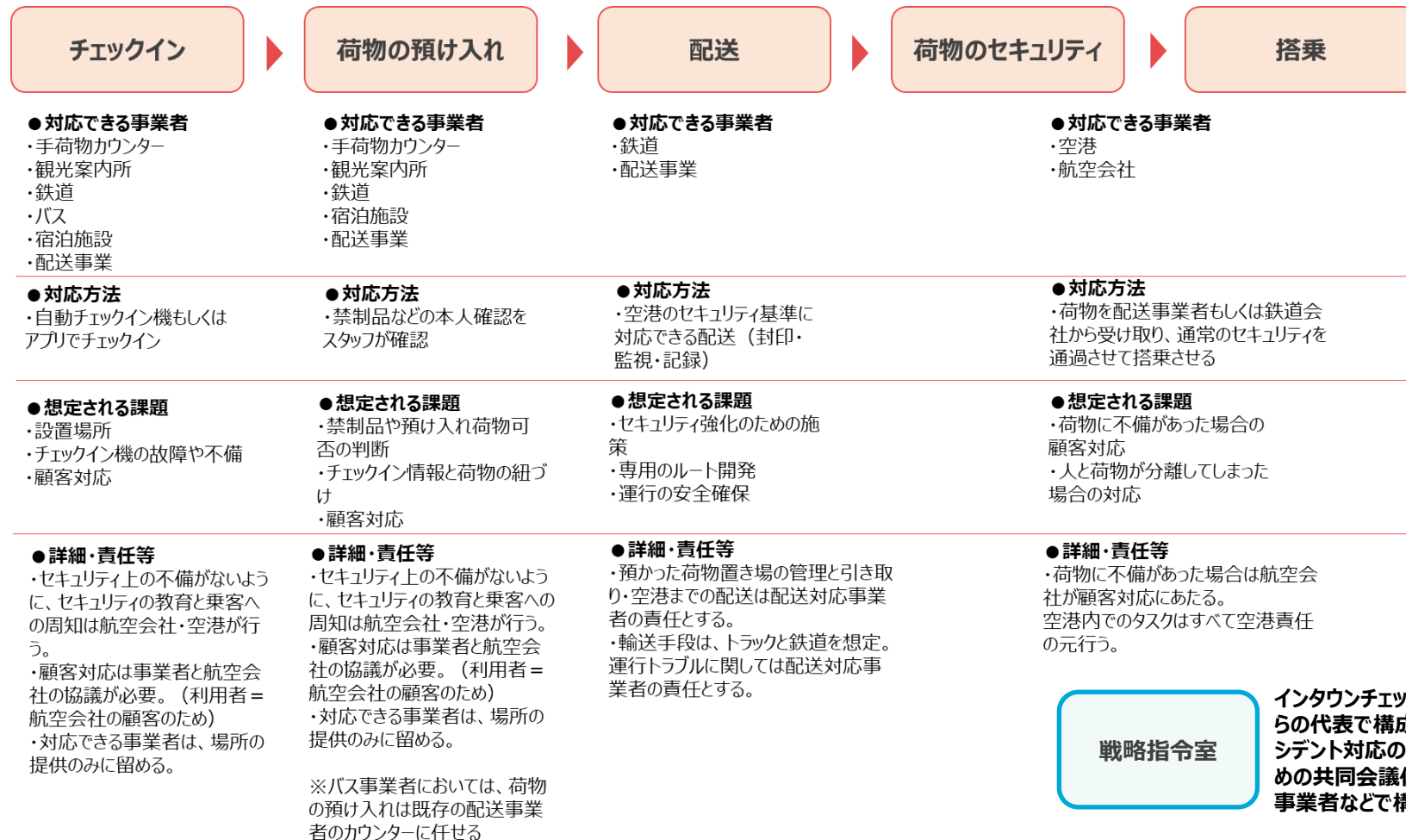
- 現時点では「検討・判断を行う上での情報が足りていない」「インタウンチェックインサービスを検討したことがない」事業者がほとんどであるため、基本的には【内部運営】に対する課題や不安が大多数を占める。
- まずは、**検討・判断を行う上での必要な情報を設定**することで、法令面など更なる課題が出てくることが想定される。

	●内部運営	●法令面	●外部・環境要素など
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たなオペレーション構築</li> <li>・資金やコストの発生</li> <li>・業務フローや業務内容の負担</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・セキュリティ面や預け入れ荷物のルールへの対応</li> <li>・責任の所在やトラブル対応</li> </ul>
手ぶら観光カウンター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャパシティ（人・場所）の検討</li> <li>・人材登用によるコストの発生</li> <li>・ステークホルダーの選定方法</li> <li>・費用対効果と投資</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・倉庫法に準拠できるのか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ステークホルダーとの連携上のコンプライアンス</li> <li>・新しいシステム投入におけるセキュリティ</li> </ul>
駅	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業主体（責任所在）の明確化</li> <li>・キャパシティ（人・場所）の検討</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・手荷物の扱いについて航空会社のルールへの対応</li> <li>・航空便の運航状況や航空券のチェックなど空港側と共有できる情報の範囲</li> <li>・顧客対応</li> </ul>
バス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資金やコストの発生</li> <li>・需要・マーケット情報の確実性</li> <li>・キャパシティ（人・場所）の検討</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・トラブルやクレームの増加と対応</li> </ul>
航空会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャパシティ（人・場所）の検討</li> <li>・人材登用によるコストの発生</li> <li>・予約システムへのアクセス権限</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・航空法やその他法令面に準拠できるのか</li> <li>・航空局との調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロジスティクス構築</li> <li>・ステークホルダーとの連携</li> <li>・既存セキュリティ水準の維持</li> </ul>
グランドハンドリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たなオペレーションの構築</li> <li>・勤務時間</li> <li>・新カウンター設置の必要性</li> <li>キャパシティ（人・場所）の検討</li> <li>・専任人員の配置</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・配送業者とのスキーム構築</li> </ul>
配送事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新しいオペレーション構築</li> <li>・キャパシティ（人・場所）の検討</li> <li>・需要予測</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・禁制品への対応・セキュリティ面</li> <li>・ステークホルダーとの業務範囲の設定</li> <li>・航空会社によって異なる個別ルールへの対応</li> </ul>

- どのような点がクリアになれば参加できるのかという視点で考えると、基本的には**既存業務の延長 = 自社の業務範囲であれば対応は可能（適材適所）**である。
- 最もネガティブな立場にあるのは航空会社であり、その理由は空港外でチェックインを行う際のセキュリティ基準や法令が関係しているためである。この部分については、航空会社自身が判断できる権限や、実際にどのようなハードルがあるのかを十分に理解できていない点が多く、不安が先立っている状況にある。
- つまり、**何をクリアにすべきかを整理するための情報が不足している**のである。
- 海外の事例を見ても同様の課題は存在しているが、実際には運用が実現している。その背景には、導入までにどこまで課題を明確化し、インフラを含む運営設計や事業者間の調整を行えるかが大きなポイントとなっていることがある。**特に空港関係者はセキュリティ保持に対する基準や意識が非常に高い**ため、その点における調整は最重要課題といえる。

	● 意向が高い	● 意向が分かれる	● 意向が低い
事業者傾向	・駅	・宿泊施設 ・手ぶら観光カウンター ・配送事業	・バス ・航空会社 ・グランドハンドリング
関わり方	・現状の業務に新しく導入することではなく、現状の手荷物サービスのスキームを利用した業務であればハードルが低そうだと感じている。	・「既存業務の延長」であれば対応可能。 ・業務負担軽減のためのデジタル化や配送業者の情報連携が前提条件となる。また、地域特性を踏まえたルート限定導入が現実的な関わり方。 ・「拠点から空港までの配送」という点においては共通して担える部分と考えられている。 ・懸念点としては、荷物のセキュリティ面やそれを含むインタウンチェックインサービス全体のシステム化や顧客対応方法の構築などが挙げられる。	・「貨客搭載」もしくは「貨客分載」の検討経験がある。実現に至らなかった理由としては「人と荷物が同時に移動できるバス会社としての価値」「複数のステークホルダーにおける調整」「混雑の増加」が挙げられた。 ・空港外でのチェックイン業務を行うことは航空会社だけではクリアできないため、関わり方の判断が難しい。
実施可能場所	・現状提供している荷物サービスもしくは宿泊施設を想定。利用者の利便性やサービスのわかりやすさから想定されている。	・「京都駅」での実施が想定される。 ・店舗の荷物保管スペースの大きさと観光客数のバランスで実施できる店舗が決まる。	・主要空港もしくはバスターミナルなど交通機関での実施が考えられそう。

- 各事業者の既存業務範囲と課題から推測される連携は以下。空港・航空会社が懸念しているセキュリティ課題と空港外で航空会社の顧客対応をすることについて、どこまで事業者対応とするかは重要ポイントである。
- 香港での運営体制を参考にすると、上記をカバーするために危機管理マニュアルやインシデント対応手順書の作成と戦略指令室の設置が考えられる。



戦略指令室

インタウンチェックインに係る事業者からの代表で構成される。トラブルやインシデント対応の判断と指示を行うための共同会議体。政府、空港、交通事業者などで構成されている。

- 各社に共通して見られる「手ぶら観光サービスの情報発信」の手段としては【自社HP】が挙げられる。特に手ぶら観光カウンターでは発信方法が多様化しており、タビナカ＝荷物を預けるシーンで、コインロッカーとの共存を図るためにロッカーへシールを貼る取組みも行われていた。
- いずれの事業者もタビマエでのサービス認知を重視し、多言語化に取り組んでいる。しかし、いずれのプロモーションも**利用率や売上に直結するほどの効果は見られていない**。さらに、事業者からは「どの方法が最も効果的か」という根本的な課題が挙げられている。
- 積極的なプロモーションを実施していない事業者からは【口コミ】の影響を強く感じているという声が多かった。口コミのメリットは、利用者がサービスを評価してくれることで自社の改善に役立つ点、また高評価であった場合には利用率促進にもつながる点が評価されていた。

	手ぶら観光サービスの情報配信方法
宿泊施設	・聴取なし
手ぶら観光カウンター	・自社HP、自社SNS、 ; ポスター広告、Youtube広告、コインロッカーにシールを貼る、ロッカーコンシェルジュに掲載
駅	・自社HP、SNS、海外旅行博でのチラシ配布・車内アナウンス・車内広告、関西国際空港での大型広告
バス	・予約サイトでの掲載、自社HP、海外OTAへの依頼、ターミナルでの広告
航空会社	・自社HP
グランドハンドリング	・航空会社経由
配送事業	・自社HP、自社SNS以外での広告やPR投稿、近隣ホテルや観光案内所でのチラシ配布