

# 近畿運輸局

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

---

### 第二回 検討会議事録

## 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かりや配送カウンターは、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**：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抵触する可能性あり）。施設が観光案内所や商業施設であり、倉庫業法に基づく倉庫の基準を満たす施設ではないため

### 関西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、関西全体での手ぶら観光の情報発信と受け入れ整備の推進を担う
- **情報発信の方向性**：京都や大阪（「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」で周遊できる環境整備を目指す。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・宿泊と組み合わせてパッケージ化して展開していくことも今後検討
- 今年度中の事業に全て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

- 現行のスキームでは、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**：インタウンチェックイ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ウンチェックイ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、需要度を聴取するアンケートを実施する
- **データ活用**：「日本にもインタウンチェックインサービスがあった方がいい」「あったら使いたい」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がった、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
- **免税制度の改正**：消費税の免税販売が、現行の「免税基準を満たせば非課税で購入できる」方式から、「タックスリファンド方式」へ移行する可能性がある。タックスリファンド方式は、消費税込みで購入後、空港で税金を返金してもらう方式であり、現在の状況が変わる懸念あり
- **航空保安業務の移行**：現在の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あり

## 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性を探る
- **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：** 難波駅で荷物を預けたサービス利用者に対し、GPSを携帯してもらい、空港で荷物返却時に回収を想定
- **分析：** 荷物を預けるという行動変容が、出発当日におけるサービス利用者の空港までの動態にどのような影響を与えたかを把握
- **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：** 旅行旅客にGPSトラッカーを携帯してもらい、空港までのルートや行動変容を把握する。
- **データ内容：** 5分間隔でデータが飛び、集積することで、マップ上で各人が辿ったルートを重ねて見る事が可能となる。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ことで属性や行動の分析を行う
- **運用の制約：** 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をする方には運用しない。難波駅での荷物預けを利用する方対象とする

### サービス利用者からのアンケート取得

- **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ウンチェックインサービスの需要度など
- **方法：** サービス利用者へ通常の半額で販売（難波駅預け）、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：** 通常の半額でサービスを利用いただける点を謳い、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
- **重要性：** 手ぶらでの移動が旅行満足度や回遊性を大きく左右するため、本サービスがどの程度の価値（導入効果）を生み出すかを把握する。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ウンチェックイン導入の可否を左右する重要な基礎データと位置づけ、旅行者の行動変化や負担軽減度を可視化する。

## 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ウンチェックイン（将来像スキーム図）には届かないが、既存の当日配送サービスと比較して、よりお客様から見た際にインタウンチェックインに近づけた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ンター（n・e・s・t 関西国際空港駅、JALABC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ャリーケースを引くという動作を軽減している  
※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あり

### 具体的なオペレーションと物量想定

#### 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ンター（n・e・s・t 南海なんば駅）のいずれか
- 配送：預かっ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キャパシティを考慮
- 一日の上限：1日あたり15組（注文）
- 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）

【質疑応答】荷物の受け渡し時間に関する質疑応答	
日本航空 柴本氏	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>懸念点：</b>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、日付が変わって出発する深夜便の利用者には、このサービスは使えない状況（当初想定していたJALのバンコク直行便など）</li> <li>• <b>質問事項：</b>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> <li>• <b>その他：</b>実証実験の取り組みに関して、協力できることがあれば実施していきたい</li> </ul>
Airporter 林氏	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>受け渡し時間：</b>荷物の受け渡し時間は、nestの営業時間となってしまったため、スキーム図の通り、16時～21時に固定</li> <li>• <b>対象となる便：</b>保安検査に約2時間前までに来ることを考慮すると、主に18時～23時頃の便に搭乗するお客様が実証サービスの対象となる</li> <li>• <b>質問に対する回答：</b>よりお客様から見た際にインタウンチェックインに近づけたサービスの実現というところを重視し、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渡すため、お客様が空港内でキャリーケースを引くという状況を減らしている</li> </ul>

実証スキームや利用者アンケートに関する意見交換	
<p>座長 岡田教授</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>実証の方向性</b>：保安上の制約から、今年度の実証は手ぶら観光の認知度向上とメリットを知ってもらう点に重きが置かれるため、利用者からの意見聴取が非常に重要であると再認識</li> <li>• <b>プロモーションの重要性</b>：アンケートの回収数を増やすため、事前の告知や申込先が分かりやすいプロモーションを強化すべき</li> <li>• <b>設問の追加案</b>：「どこでこのサービスを知ったのか（情報経路）」を設問に加えるべき。自由回答で、「配送以外のこういうサービスもあつたら使いたくなる」というプラスアルファの意見も吸い上げるべき</li> </ul>
<p>西村あさひ法律事務所 赤松弁護士</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>国際比較の価値</b>：なぜ香港でできて日本でできないのかという点を今後も深掘りし、香港の議論や導入の実務的なクリア方法を調査する価値がある（理想的なスキーム実現の理論的根拠を探る）</li> <li>• <b>アンケートへの提案（理想形の比較）</b>：実現できなかった理想のスキーム（例：香港のようなインタウンチェックイン）と、今回実証されるスキームを比較した仮定の質問を入れるべき。理想形が可能になった場合、「より利便性を感じるか」「より利用したくなるか」といった消費者の生の声を吸い上げ、政策実現の動機付けとすることが重要</li> </ul>
<p>関西イノベーションセンター 本庄氏</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>日本人へのアンケート</b>：オーバーツーリズムの観点から、公共交通機関や空港にいる日本人にもアンケートを実施し、「このようなサービスがあれば混雑緩和につながる」という意見を聴取することで、説得力が増すのではないかと</li> <li>• <b>GPS活用の提案</b>：GPSトラッカーで動態を把握するだけでなく、空いているエリアへの誘導などの情報提供を組み合わせることもできたら興味深い</li> </ul> <p><b>（事務局回答）</b> 今回はインバウンドを想定しているが、予約受付で日本人を排除するというわけではない。アンケートを作成する際にご提案（混雑緩和や誘導）の観点も含めて設計を検討したい</p>
<p>日本航空 柴本氏</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>スキームと料金</b>：既存のエアポーターのサービスと今回の実証実験のサービスの違い（特に料金）はどこにあるのか</li> </ul> <p><b>（実務者回答）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>サービスの違い</b>：既存サービスは空港の荷物預かりカウンターで受け渡し後、利用者が航空会社カウンターへ移動。今回の実証は航空会社のカウンターの近くで受け渡し、そのまま手続きに入れる点がメリット。</li> <li>• <b>料金</b>：既存の配送サービスと同じ料金をベースとしている。今回はGPS携帯＆アンケート回収のため半額販売（インセンティブあり）となり、お客様が払う金額は通常より少なくなる</li> </ul>

実証スキームや利用者アンケートに関する意見交換	
大阪観光局 中村氏	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>スケジュール</b>：アンケートの取りまとめとリリース時期を知りたい (事務局回答) 2月実施予定のシンポジウムで提示できるよう準備を進める。間に合えばその前段階の第三回検討会議でも共有をさせていただく</li> </ul>
京都市観光協会 堀江氏	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>属性情報の強化</b>：荷物の量、子供の有無（ベビーカーの影響）、滞在期間、訪日経験の多さなど、人の動きに関わる外部要因的な属性情報をきちんと確認すべき</li> <li>・ <b>仮想的な設問</b>：サービスを利用しなかった場合との比較（「もし利用しなかったらどこへ行くつもりでしたか？」など）という仮想的な質問を入れることで、自由度が増したかどうかをより適切に評価できる</li> <li>・ <b>料金の明確化</b>：料金の単位（円/個当たり）や、どのサービスに対する料金なのかを明確にすべき。 (事務局回答) 具体的な指摘として受け止め、設問数を20問程度に抑えつつ、指摘された項目は極力入れられるよう調整を検討する</li> </ul>
大阪府 山田氏	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>設問の追加案</b>：日本人も今後の分析に入れるのであれば、国籍を問う部分は任意でなく必須の方が良い</li> <li>・ <b>設問の仕方</b>：料金箇所に、“例（1,000～2,000円）”を入れると、人間の心理的にその価格帯を選んでしまうため、例は不要で聞き取りをする</li> </ul>
南海電気鉄道 林氏	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>費用負担</b>：サービス料金を半額にした場合の、その割引分の費用負担はどうするのか (事務局回答) 原価などの実証に関わる費用は事業費から拠出を予定しており、利益分を含めたところについては調整中</li> <li>・ <b>アンケートへの提案</b>：利用者がお金を払ってでも利用したいと思う理由（「買い物が見たい」「違う観光地に寄りたい」「チェックインに並ぶのが煩わしい」など）を選択肢として設け、今後のプロモーションに刺さるポイントを明確にすべき</li> </ul>
関西エアポート 木村氏	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>空港到着時の連絡・確認方法</b>：お客様が空港に到着してから荷物の受け渡しまでの、具体的な連絡手段の流れを知りたい (事務局回答) 予約窓口として、チャシ等にLINEなどのチャットツールのQRコードを入れることを検討している。そのチャットにて、予約時からお客様とAirporterのスタッフが常時コミュニケーション可能な状態にし、空港到着後にお客様からそのチャットを通じて到着の連絡をいただく。さらに補完手段として、難波駅預けのお客様はGPSを携帯いただいている（1分～5分単位で位置情報を発信）ため、アプリ上でスタッフがお客様の到着を確認できるように設計を考えている</li> <li>・ <b>荷物受け渡し時のスタッフ体制と混雑緩和対策の懸念</b>：荷物の受け渡し時間が4～5時間以内に集中しているため、お客様の到着時間が重なり、スタッフの負担が大きくなると見込まれる。お客様の予約数が重なった場合にスタッフを増員するのか、それとも一定のスタッフ数で対応し、お客様に待ってもらう形になるのか。荷物保管スペースに配置するスタッフの想定人数はどれくらいか (実務者回答) お客様に希望受け取り時間をあらかじめお伺いし、予約時にコントロールすることで、一定の時間帯に集中しすぎる事態を回避する。1日の受入上限数を15組とし、1時間あたりに対応できるお客様の数を、あらかじめコントロールする予定</li> </ul>

## 実証のプロモーションに関する補足説明 事務局：Onwordsより

### サービス販売窓口と予約方法

- **販売窓口**：AirporterHPの既存ページ活用（ホテル預け対象）と、WAmazing Play（難波駅預け対象）の計2つ
- **予約受付開始時期**：12月頭には販売開始ができるように準備中（実証サービス開始は12月中旬頃）

### 利用者アンケート回収に向けたインセンティブと回収策

- **インセンティブ**：サービス利用者は通常の**50%オフの割引を受けられる**
- **回収スキーム**：Airporter利用の場合は一旦全額で予約してもらい、アンケート回答が確認できた後に、半額分を返金することで回収率向上を図る。WAmazing Play利用の場合は、システム上後日返金が出来かねるため、予約の段階でGPS携帯とアンケート回答への協力を依頼し、事前に同意を得た上でお客様には予約していただく  
→⇒後日運用再検討し、利用者拡大のため半額分を後日返金とした

### サービス内容の調整

- **荷物サイズ**：3辺の合計が180cmまでのサイズで各3種取り扱いを受ける想定

### プロモーション媒体と協力依頼

- **制作物**：チラシとティッシュのデザインを制作中
- **既存利用者へのアプローチ**：Airporterの既存サービス利用者へ周知予定
- **WAmazingの免税品購入者（手ぶら観光に反応しやすいであろう客層）へのアプローチ**：メルマガでサービス開始を告知予定
- **検討委員への協力依頼**：制作したチラシ、ティッシュ、デジタル版（PDF/画像）の発信協力を依頼。11月末までに掲載可能な媒体（サイズ、枚数など）があれば連絡をご依頼
- **具体的な協力体制**：大阪府様には、関西国際空港内（これまでの事業で空港内の発信が最も効果的と明らかになったため）でのサイネージ掲出をご依頼。大阪観光局様には、新規製作されたLPへの掲載をご依頼

## 総括 座長：岡田教授より

### 実証実験の意義と中心的な目的

- **今回の実証の性質**：法令面の制約等を踏まえ、インタウンチェックイ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は荷物を受け取れるという、通常サービスよりも進んだ形での実証となる
- **重きを置く点**：お客様に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ウンチェックインの需要を正確に把握すること。

### アンケートの重要性と課題

- **目標**：利用者アンケートを通じて、利用意向を的確に把握することが重要である
- **設問への対応**：本検討会でも委員から非常に細かく具体的な指摘があったため、それらを活かし、より有効な回答が得られる設問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の仕組みなど、利用者が確実に回答するような「工夫や働きかけ」が重要

### 今後の進め方と委員への協力要請

- **進め方の確認**：今回報告された「できる範囲での方法」で実証を進めることについて、座長として了承する
- **検討委員への共有**：検討委員全体に対し、この実証サービスや進め方で認識を共有したい
- **協力要請**：プロモーションを通じて利用者を増やすため、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ご確認と、第二回検討会の総括

<b>日本航空 柴本氏</b>	<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「こういうことを始動する」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）スキームの大枠は固まったが詳細を詰めているところである。航空会社の業務に支障がないか等も含め、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>
<b>日本電気 清水氏</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• プロモーションをより有効にするため、多言語対応と以下の点を追加提案する               <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ウンチェックイ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言葉でお客様にインタビューする機会を設けたり、それを外部に取材してもらったりすることで、手ぶら観光やインタウンチェックインの必要性を広く知ってもらうことに有効活用できるのではないかと（事務局回答）</li> </ul> </li> <li>• 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。プレスリリースは現在調整中であり、決まり次第ご報告させていただく。お客様の生の声を聞くことはサービス向上にも重要であるため、プロモーションと合わせて検討していきたい</li> </ul>
<b>大阪観光局 中村氏</b>	<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、日本語版もあるのか（事務局回答）検討会資料への提示のために一時的に日本語で出しているが、関西国際空港の利用者を鑑みて、中国語と英語の2言語で作成を予定している</li> </ul>
<b>座長 岡田教授</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 総括：報告内容にあった「できる範囲での方法」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>