

# 手ぶら観光の促進に関する中間とりまとめ

平成26年4月

## 1. 背景、目的

平成25年6月11日に開催された観光立国推進閣僚会議(内閣総理大臣主宰)において、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」が決定された。この中で、訪日外国人旅行者の受入改善の一方策として、宅配運送サービス等を利用した「手ぶら観光」の促進が盛り込まれているところである。また、2020年東京オリンピックの開催が決定し、訪日外国人の増加が見込まれる中、満足度の高い訪日旅行を実現するための受入体制の改善は、その後リピーターを増やす上でも重要度を増している。

旅行者にとって、スーツケースやバックパック、旅先で購入した土産物等荷物の持ち運びはわずらわしいものである。宅配運送サービス等が高度に発達した我が国では、旅先から自宅へ、自宅から空港へなど、荷物を別送する旅行者が増えている。これらのサービスは、メニュー次第では外国人にとっても利便性が高く、訪日旅行の満足度向上に貢献するサービスの提供が可能と考えられる。

一方、海外においては日本の宅配運送サービス等は十分に知られていない。よって、これを訪日外国人旅行者に普及させるためには、利便性の高いメニュー開発のほか、外国語でのサービス提供など利用しやすい環境の整備や、我が国の質の高い宅配運送サービス等についての知識の普及啓発を総合的に進める必要がある。

このため、平成25年10月以来、物流及び旅行関係の団体・機関による検討会を開催し、宅配運送サービス等を利用した訪日外国人旅行者による「手ぶら観光」の現状、利用拡大に向けた課題と解決方策等について検討を行っているところである。

今般、平成25年度における取り組みの成果と今後の課題を基に中間とりまとめを行い、平成26年度以降の取り組みの方向性を明らかにする。

## 2. 「手ぶら観光」に関する現状と課題

### (1) 外国人による訪日旅行の実態

観光庁において四半期(1月~3月、4月~6月、7月~9月、10月~12月)毎に実施している「訪日外国人消費動向調査」の調査票を分析した結果、

外国人による訪日旅行の実態について、以下の傾向が明らかになった。なお、分析の対象は、平成24年10月～平成25年9月に個人旅行で訪日した外国人とした。（調査結果の詳細なデータは参考資料1を参照。）

#### ○宿泊日数

アジアからの旅行者は1週間程度の滞在が多く、特に日本に近い韓国では3日以内の短い宿泊が多かった。一方、欧米からの旅行者は2週間程度の割合が高く、相対的に荷物量が多くなっていると考えられる。

#### ○訪日回数

欧米からの旅行者では訪日回数が「1回目」の割合が多く、日本の宅配運送サービス等を知らない者が多く来日している可能性が高いことから、手ぶら観光の取り組みに関する周知が重要と考えられる。一方、アジアからの旅行者では「2～5回目」が多く、リピーターが多いため、宅配運送サービス等の利用について一度知ってもらえば定着しやすいと思われる。

#### ○同行者

アジアからの旅行者では、観光目的では家族・親族、友人、ビジネス目的でも職場同僚と共に訪日する割合が高く、同行者数が多いことにより荷物量が増加している可能性がある。なお、欧米からの旅行者では一人、夫婦・パートナーとの旅行が多くなっている。

#### ○宿泊先

「ホテル」の利用率が高く、手ぶら観光の周知や宅配運送サービス等の運用を考えるにあたって、宿泊先へのアプローチとしてはホテルを中心に考えればよいと思われる。

#### ○旅行中の決済方法

現金の割合が最も高い一方で、クレジットカード利用者数も多いため、取扱い可能な窓口を拡大できれば、利便性の向上に繋がると考えられる。

#### ○1人あたりの買い物金額

アジアからの旅行者で5万円、欧米からの旅行者で3万円程度。特に中国では10万円程度もの買い物をしており、荷物の増加に繋がっていると考えられる。

## ○旅行情報の取得先

訪日前（海外）、訪日旅行中ともにインターネットの利用割合が高く、手ぶら観光の周知にあたっては、その活用が効果的と思われる。

## ○旅行ルート

成田空港 IN/OUT で東京を中心に行動するパターンが主流となっている。この他、アジアからの旅行者では関西国際空港 IN/OUT で大阪・京都を中心に行動するタイプも同様に主流となっている。また、欧米では、成田空港 IN/OUT で東京都に加えて大阪府・京都府等を訪問するタイプも一定数存在している。

### （２）既存の宅配運送サービス等に対する訪日外国人旅行者の認識

（１）の旅行実態に関する分析の他、空港におけるアンケート及び外国人モニターを活用したツアーにより、訪日旅行中に利用可能な既存の宅配運送サービス等について、外国人の認識を把握するための調査を平成２５年度に実施した。その結果、以下の現状や課題が判明した。

（調査結果の詳細なデータは参考資料２を参照。）

○手ぶら観光に関するニーズは、特に「空港⇒宿泊先（当日）」利用意向が高く、「宿泊先⇒ 宿泊先（当日）」、「最終宿泊先⇒ 空港（当日）」、「駅、商業施設等における一時預かり」の利用意向も高い。

- ・「手ぶら観光」の取り組みについては約８割（アジアは９割と高い）が良い印象を抱いている。
- ・アンケート結果では、特に「空港⇒宿泊先（当日配送）」の利用意向が高く（全体の約７割）、次いで「宿泊先１⇒宿泊先２（当日配送）」、「最終宿泊先⇒空港（当日配送）」、「駅、商業施設等における一時預かり」の利用意向も高い。
- ・アンケートでの利用意向はそれほど高くないものの、モニターツアーにおいて利用した結果、支持が集まったのは「宿泊先１⇒宿泊先２（翌日以降配送）」や「商業施設⇒宿泊先（当日または翌日以降）」であった。
- ・目的別では観光旅行者の利用意向が高く、ツアーでも「ビジネスで使用する荷物ではなく、出張中のプライベートの買い物で使う」と考える参加者が多かったことから、観光旅行者のニーズがより高い。

○日本の宅配・一時預かりサービスの品質は高いレベルにある。

- ・アンケートでは「紛失」「到着遅延」「破損」等の項目が不安要素として挙げられていた。

- ・しかしモニターツアーの結果では、サービス品質（受付締切時間、配送品質、配送時間の厳守）は利用したほとんどのサービスについて高い満足度となっており、品質自体は高いことが示された。

○実際に利用経験のある人は非常に少ない。

- ・利用経験のあるサービスとして「一時預かり」「空港⇒宿泊先（当日配送）」が上位にあるが、それでも割合は5%以下であり非常に低い。

○認知度が低い。

- ・アンケート結果では一時預かり以外のサービスの認知度が極めて低く、1～2割に留まった。

○受付カウンターが分かりにくい。

- ・モニターツアーでは、「サービスがそもそもどの施設で利用可能なのかが分からない」「利用可能な施設と分かっているにもかかわらず、標識がないのでどこで受け付けているのかが分かりにくい」という指摘が多かった。

○価格計算方法や補償・トラブル時の対応方法等、情報提供が不足している。

- ・モニターツアーでは、価格計算方法や補償・トラブル時の対応方法、追跡サービスの利用方法などの情報が全く提供されず、多くの参加者が情報提供不足を課題に挙げた。

○外国語対応が不十分である。

- ・カウンタースタッフの外国語対応ができない（特に商業施設）ことに加え、外国語の説明資料がないために手続きに時間を要するケースが多かった。

○一部の宅配運送サービス等では価格も課題である。

- ・アンケートでは「空港⇒宿泊先（当日配送）」、「宿泊先1⇒宿泊先2（当日配送）」、「宿泊先⇒空港（当日、翌日以降配送）」、「国内⇒海外」の手荷物配送の希望価格が現行価格より大幅に下回る結果となった。
- ・モニターツアーでも「空港⇒宿泊先（当日配送）」、「宿泊先1⇒宿泊先2（当日配送）」について複数利用者から高いという意見が挙がったが、利便性も評価しているため希望価格はアンケート結果より若干高いものとなった。

○訪日前（海外）のアピール方法では、旅行関連ウェブサイトへの広告・口コミ掲載や、日本への旅行に関する便利情報紹介サイトの準備が特に効果的で

ある。

○訪日後（国内）のアピール方法で有効なのは、機内や空港、宿泊施設、公共交通機関など、宅配運送サービス等の利用の起点や終点となりやすい場所での情報提供である。

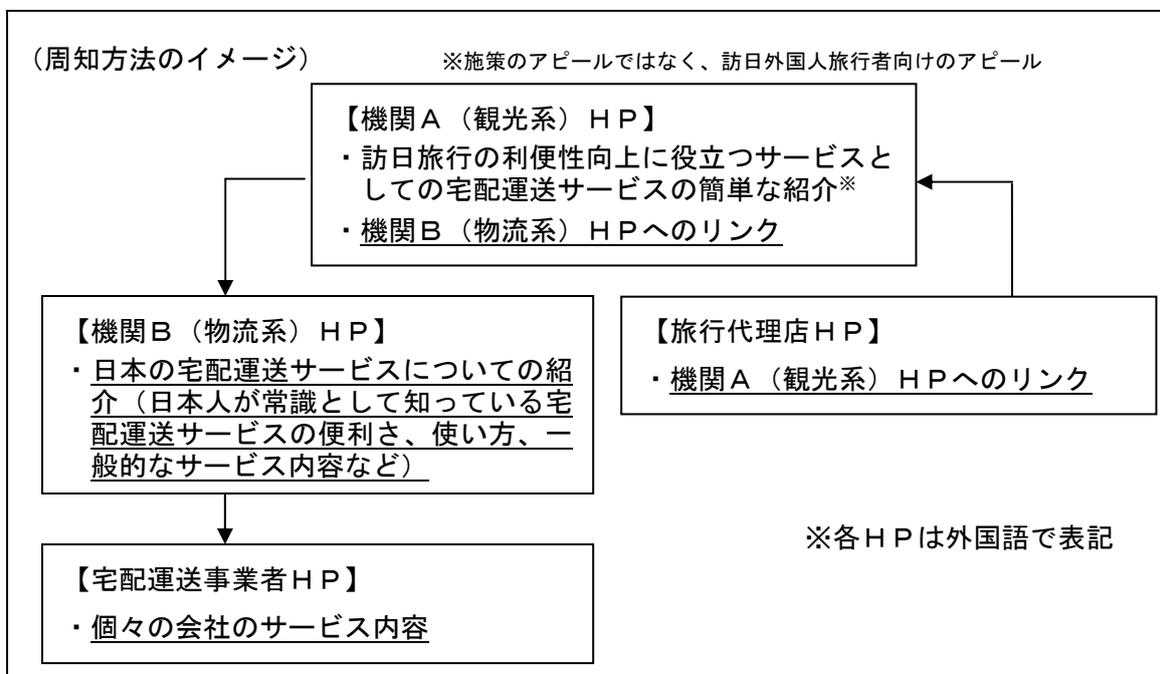
### 3. 手ぶら観光促進のための今後の取り組み

#### （1）当面重点的に進める取り組み

平成25年度に実施した上記調査では、訪日外国人旅行者にとって、我が国の宅配運送サービスは、サービスへのアクセス性、外国語対応、周知方法、価格等の面で課題が残るものの、その内容は概ね好評であった。

今後、手ぶら観光を促進していくために、まずは日本の宅配運送サービスについて諸外国の方々に知っていただくことを重点に取り組みを進めていくことが有効であると考えられる。

このため、当検討会では、日本の宅配運送サービスについて分かりやすく紹介したコンテンツをインターネット上で提供するため、具体的な検討を行っていくこととする。



#### （2）手ぶら観光促進のために有効と考えられるその他の取り組み

また、上記（1）と並行して、広報展開の更なる充実のため、以下の取り組み

みについても検討を進める必要がある。

#### ①広報展開について

##### ○訪日前（海外）でのアピール

- ・旅行関連ウェブサイトへの広告・口コミ掲載
- ・海外へのガイドブックへの記載
- ・国内外の旅行代理店における広報
- ・旅行商品（パッケージツアー、航空券販売等）への組み込み

##### ○訪日後（国内）でのアピール

- ・ホテルフロントでの案内
- ・公共交通機関での案内
- ・機内誌等での広報
- ・空港宅配カウンターへの誘導（ピクトグラムの統一等）

##### ○作成するコンテンツ

- ・「ホテルで集荷して、空港の宅配カウンターで受領」「量販店で集荷して、ホテルや空港で受領」「東京のホテルで集荷して、京都のホテルで受領」等、宅配運送サービス等を利用すると便利なシーンを例示したリーフレットや動画コンテンツ。

#### ②宅配運送サービスの改善

さらに、既存サービスの改善に向けて、関係企業・団体・機関が、有効性や実現可能性を考慮しつつ、適切な役割分担の下、以下の取り組みについて検討を進めていくことが必要である。

##### <外国人向けのサービス改善>

##### ○外国人にも分かりやすい一覧性のあるメニューの作成

- ・代表的な旅行のシーン毎に利用可能な宅配運送サービス等の一覧を外国人向けに作成すると、空港やホテルのフロント等でも活用しやすい。

##### ○外国語が堪能ではないサービス窓口でも外国人対応しやすいツールの提供

- ・上記メニューの日本語対応版も併せて作成すれば、外国語が堪能ではないサービス窓口でも案内の支援となりうる。

##### ○宅配伝票の英語版記載例の作成

- ・現状の配送伝票にも「to」「from」表記はあるが、「お届け先」「おなまえ」等、大部分は日本語表記となっているため、どの欄に何を書く必要があるか、補記すれば活用しやすい。また、英語等での記載例を作成し、併せて提示するとより活用しやすい。

#### ○外国人の視点での利便性の向上及び広報

- ・日本円の現金を使わずにクレジットカードで決済可能な窓口の拡大及びその広報等、利用しやすいサービスである旨、ピーアールできるとよい。

#### ○荷物を預けた後のサービス内容に関する十分な情報提供

- ・価格の根拠（大きさ・重さ・距離による日数・料金等）や補償・トラブル時の対応方法、預けた荷物を追跡するサービスの利用方法等について、外国人向けにも情報提供する必要がある。

#### <訪日外国人旅行者向けに提供すべき宅配運送サービス等の内容>

○訪日旅行中に利用が想定される宅配運送サービス等は以下の通り。空港→宿泊先（当日）、最終宿泊先→出発空港（当日）、宿泊先間（当日）、「駅、商業施設等における一時預かり」のニーズが高い。特に最終宿泊先→出発空港（当日）については既存サービスがほとんどないため、新設が望まれる。何れのサービスについても、対象エリアは、首都圏及び近畿圏の都市部が中心となる。

- ・到着地空港（国内）から国内目的地（ホテル等）までの配送
- ・国内量販店等から出発地空港（国内）等までの配送
- ・国内目的地から国内目的地（ホテルからホテル等）までの配送
- ・空港、駅、商業施設等における一時預かり

○特にアジアからの旅行者をターゲットとする場合は、既存の宅配運送サービスの価格に比べて希望価格が低いため、価格面の工夫が必要である。

※本とりまとめの末尾に手ぶら観光促進にあたっての課題及び有効と考えられる取り組みの対応表を示す。

#### （3）検討会における継続的な検討

以上の取り組みを円滑に推進するため、平成26年度においても、当検討会を引き続き開催していくこととする。

手ぶら観光促進にあたっての課題及び有効と考えられる取り組みの対応表

課題	有効と考えられる取り組み
認知度が低く利用経験も少ない	<p>○訪日前（海外）でのアピール</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 旅行関連ウェブサイトへの広告・口コミ掲載</li> <li>・ 海外へのガイドブックへの記載</li> <li>・ 国内外の旅行代理店における広報</li> <li>・ 旅行商品（パッケージツアー、航空券販売等）への組み込み</li> </ul> <p>○訪日後（国内）でのアピール</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホテルフロントでの案内</li> <li>・ 公共交通機関での案内</li> <li>・ 機内誌等での広報</li> </ul> <p>○作成するコンテンツ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「ホテルで集荷して、空港の宅配カウンターで受領」「量販店で集荷して、ホテルや空港で受領」「東京のホテルで集荷して、京都のホテルで受領」等、宅配運送サービス等を利用すると便利なシーンを例示したリーフレットや動画コンテンツ。</li> </ul>
受付カウンターが分かりにくい	<p>○ピクトグラムの統一</p>
価格計算方法や補償・トラブル時の対応方法等、情報提供が不足している	<p>○荷物を預けた後のサービス内容に関する十分な情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 価格の根拠（大きさ・重さ・距離による日数・料金等）や補償・トラブル時の対応方法、預けた荷物を追跡するサービスの利用方法等について、外国人向けにも情報提供する必要がある。</li> </ul>
外国語対応が不十分である	<p>○外国語が堪能ではないサービス窓口でも外国人対応しやすいツールの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宅配運送サービス一覧の日本語対応版を作成すれば、外国語が堪能ではないサービス窓口でも案内の支援となりうる。</li> </ul> <p>○宅配伝票の英語版記載例の作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現状の配送伝票にも「to」「from」表記はあるが、「お届け先」「おなまえ」等、大部分は日本語表記となっているため、どの欄に何を書く必要があるか、補記すれば活用しやすい。また、英語等での記載例を作成し、</li> </ul>

課題	有効と考えられる取り組み
	併せて提示するとより活用しやすい。
一部の宅配運送サービスでは価格が課題となっている	○特にアジアからの旅行者をターゲットとする場合は、既存の宅配運送サービスの価格に比べて希望価格が低いいため、価格面の工夫が必要である。
その他	<p>○外国人にも分かりやすい一覧性のあるメニューの作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 代表的な旅行のシーン毎に利用可能な宅配運送サービス等の一覧を外国人向けに作成すると、空港やホテルのフロント等でも活用しやすい。</li> </ul> <p>○外国人の視点での利便性の向上及び広報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日本円の現金を使わずにクレジットカードで決済可能な窓口の拡大及びその広報等、利用しやすいサービスである旨、ピーアールできるとよい。</li> </ul> <p>○訪日旅行中に利用が想定される宅配運送サービス等は以下の通り。空港→宿泊先（当日）、最終宿泊先→出発空港（当日）、宿泊先間（当日）、「駅、商業施設等における一時預かり」のニーズが高い。特に最終宿泊先→出発空港（当日）については既存サービスがほとんどないため、新設が望まれる。何れのサービスについても、対象エリアは、首都圏及び近畿圏の都市部が中心となる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 到着地空港（国内）から国内目的地（ホテル等）までの配送</li> <li>・ 国内量販店等から出発地空港（国内）等までの配送</li> <li>・ 国内目的地から国内目的地（ホテルからホテル等）までの配送</li> <li>・ 空港、駅、商業施設等における一時預かり</li> </ul>