

## 第2回 手ぶら観光促進協議会 議事概要

### 1. 日時

平成27年3月3日（火）10:00～12:00

### 2. 場所

中央合同庁舎2号館1階共用会議室2A・2B

### 3. 議事概要

#### (1) 共通ロゴマークの公募結果と外国語名称

- J I Sのピクトグラムや各社独自の周知されているロゴが展開しているところに、新しいロゴを置くのは、ハード面ではかなり難しい。新しいロゴをサービスカウンターに張るだけではなく、誘導しなければ意味が無いので、現実的に展開しやすい案にしてほしい。
- 既存のJ I Sのピクトグラムとの関係を考えると、手ぶら観光の利用形態を1つの流れとして示すデザインの方がJ I Sとの差別化もできてよいのではないかと思う。
- 外国人に対する新しい物流サービスになるので、説明調になっても、わかりやすいマークが望ましい。
- 外国人は宅配便になじみがないため、単純なピクトグラムでは何のサービスか理解できないと思う。
- 成田空港では基本的に今J I Sピクトグラムを使用しており、新しい共通ロゴマークを策定すると、それとどう差別化を図っていくかが課題になると考えている。
- このマークをどう捉えるか。ピクトグラムとして捉えるならば、ピクトグラムを統一しようという流れがある現状で、それに反した動きであるが、これはいろいろなサービスを組み合わせたマークであるので、説明調で、現状のピクトグラムにこだわらない差別化したデザインの方がよい。
- 外国人旅行者の認知度を上げるのであれば、J I Sにこだわる必要はない。
- 外国語表記案として「Free」という言葉を使っているが、「Free」は“自由”という意味と同時に“無料”という意味もあるため、誤解をされやすいと感じた。
- 桜 Japan. マークの横にくっつけると、比較的マークが小さく、見にくいかもしれないという印象を持った。
- マークの目的は、日本特有の宅配サービスを利用した手ぶら観光の告知であり、既存のピクトグラムに代わるものという趣旨ではない。統一的なキャンペ

- ーンマークがあった方が良いのではという点で、意見交換を続けていきたい。
- 外国語表記は、身軽に旅行するという趣旨であると思うので、感覚的には「Travel Easy」や「Travel Light」等が合っていると思う。ネイティブの意見を聞く必要があると思う。
  - 新マークは様々な層の理解度をチェックした上で提案して欲しい。英語表現はネイティブのチェックが必要だし、英語圏以外では文字とマークの連動で理解させることが重要。その点で、ロゴ案2はJISと被らず、「手ぶら」の意味が表現できている。
  - 新ロゴマークと併せて使用するならば、「Hands-free」は非常によくできている。それと安心感を出す言葉で、「Hands-free」と「Travel Easy」の2つがあれば十分であると思う。

## (2) ホームページ・パンフレット・補助媒体

- 訪日客に対し、航空機内での案内で協力したい。また事前にホームページを見る訪日客が多いため、ホームページは非常に重要。自社ホームページにも手ぶらのリンクを張ろうと思うが、4言語対応では少ないので、できる限り言語数を増やしてほしい。また、スマートフォン用の画面も必要であると思う。
- 複数の宅配事業者との規格の統一性を持たせたものが記載されるのか。一方、日本の宅配サービスは外国人への認知度が低い中で、国でツールを作成してもらえるのは今後につながるという認識でいるので大変ありがたい。
- 大きさや重さに関して、特段制限を設けていない商品もあるので、注意書き等でそういった対応も可能と明記して貰えれば、利用者も柔軟な対応ができるのではないかな。
- 無料アプリ等で広告媒体を誘導するようなものがあるので、こういったアプリを用いて、各種関連企業サイトのリンクを張って案内できるような形もおもしろいと思う。
- 手ぶら観光とショッピングというのは結構親和性が高いと思うので、パンフレットには消費税の免税範囲の拡大の件も記載したらどうか。
- パンフレットを見た人が一番気になるのは料金だと思う。各社で料金体系に違いがあるが、モデル料金等である程度提示した方が、利用してもらえるのではないかな。また、宅配サービスへの信頼度が低い外国人に対して、ホームページ等で日本のサービスの安全性や信頼性をもう少し具体的に触れた方がよいのではないかな。
- 安心・安全をアピールする方法の一つとして、荷物の追跡サービスを手ぶら観光のサポートツールとして、多言語表示で利用できれば“売り”になるのではと思う。

- 手ぶら観光はサービス開始していても、現状では取り扱い件数が少ないとのことなので、ホームページ等の充実によって件数が増えることは望ましいことと思う。
- 免税での利用客の多い都内百貨店の一部では、ホテルへのデリバリーを実施しているが、この手ぶら観光のスキームに乗って実施されているかは把握していない。しかし、このようなものが使えるようになることを望んでいる。

### (3) 免税店との連携

- 現在も「別送品として国内から海外へ直送」サービスはあるが、バラバラに発送すると税関等でそれぞれ手数料が発生し、手間も増えるので、基本的には宿泊ホテルで集約の上発送という手順で考えている。また安価な船便等の手配も予定している。現在、大手ホテルと連携したサービスを交渉中であるが、どこかに集約・一括送付がポイントであり、その方向で作業上の段取りをつける必要がある。
- 人と手荷物が別にチェックインできればよいが、これを今すぐ拡大していくのは非常に難しい。手荷物個数の制限、便名等のチェックができてない。当面の間は、既存のサービスをしっかり周知していくことが得策である。
- 空港宅配の利用の際、空港宅配の事業者から利用者に対して、航空会社が受託可能な量等の手荷物の基準を周知していただいて、届いたものを空港で開梱して詰め直さずに預けていただくということができれば、現時点の空港の混雑が幾分かは緩和できると思う。
- 空港の荷物はある一定まで増える一方であると思うので、可能な範囲で協力していかなければならない。現状の空港向けの宅配サービスも、フライト前日までに航空各社に入れるというレギュレーションで販売しているので、当日ギリギリの着荷が得策かも含めて、検討する必要がある。
- 免税店で購入後、手ぶらチェックインすると、荷物なく税関で購入記録票のチェックを受ける形になるのか。その際、既存のルールは完全になくしてよいものなのか。
- 食料品等を手ぶらチェックインにしてしまうと、検疫や持出できない商品だった場合にどのようなフローで対応するかを詰める必要がある。
- 旅行客には、複数の荷物でチェックインすると損するので、スーツケース内に詰め直してまとめたいというニーズがある。したがって、この手ぶらチェックインのニーズが旅行客側にあるかどうか疑問に思う。
- 空港の施設の的にも、現状では対応できないので、預かり場所の拡張やお客様が作業する場所の確保という意味で、設備的に対応する必要がある。

以上（文責 事務局）