

「道の駅」におけるインバウンド 対応に向けた手引き資料(ガイド資料)

平成31年3月

H30年度「道の駅」インバウンド対応状況の現状調査

「道の駅」のインバウンド対応に関する実態把握、課題特定及び解決策の検討のため、利用者(訪日旅行者)及び運営者に対して、定量調査、定性調査及び解決策の試行を実施した

当調査事業の目的と調査方法

調査の目的

- ・ 訪日旅行者による「道の駅」の認知・利用及び受入環境の現状の実態把握
- ・ インバウンド対応に関する課題特定と今後に向けた解決策の検討

利用者(訪日旅行者)に対する調査

運営者に対する調査

定量調査

i 空港での訪日旅行者に対するアンケート調査
(新千歳、羽田、中部国際、関空国際、福岡、那覇空港の国際線出国スペースにて)

ii 沖縄のレンタカー店でのレンタカー利用者(訪日旅行者)に対する調査
(那覇空港周辺のレンタカー店にて)

iv 「道の駅」施設運営者に対するアンケート調査(全数調査)
(Eメールにて配布)

定性調査

iii 全国8箇所の「道の駅」を訪問する訪日旅行者に対するアンケート調査

v 全国8箇所の「道の駅」における対面詳細調査

解決策の試行

vi 全国3箇所の「道の駅」において、インバウンド対応策の試行を実施

各調査の概要

	❶ 空港出国者	❷ レンタカー利用者	❸ 「道の駅」利用者	❹ 「道の駅」(全数)	❺ 「道の駅」(抽出)
実施箇所	新千歳、羽田、中部、関空、福岡、那覇の6空港	那覇空港周辺のレンタカー2店舗	8箇所 ^{1) 2)}	全ての「道の駅」(調査時点1,145)	8箇所 ^{1) 2)}
調査対象	出国待合中の訪日外国人旅行者	返却後送迎バス待ちの訪日外国人旅行者	「道の駅」利用後の訪日外国人旅行者	道の駅運営者等	指定管理者、設置自治体等
調査時期	1月中旬～2月中旬(のべ20日間)	2月上旬(のべ4日間)	2月下旬～3月初旬	1月初旬～3月上旬	2月下旬～3月初旬
調査方式	タブレット端末を用いた多言語アンケート(英、中、韓、タイ、インドネシア)	タブレット端末を用いた多言語アンケート(英、中、韓)	タブレット端末を用いた多言語アンケート(英、中、韓)	アンケートフォーム(ワード書類)を協力依頼メールに添付して送付	対面による聞き取り
サンプル数	3,391件/6空港	92件/2店舗	56件/8箇所	603件	8件
主な質問内容	属性、レンタカー利用動向、認知状況等	属性、旅程、利用状況、訪問/認知状況	属性、利用状況	施設概要、来訪・利用状況、取組、課題等	施設・利用状況、取組状況、課題等の詳細
参考	全空港合計集計の際には空港別出国者数で回答の重み付けを実施	バス待ち時間に実施したため、協力を得られた旅行者は少数	特定の駅を除き調査日の来訪者が少なかったため、定量分析に足るデータ数取得は困難	「道の駅」連絡会の協力を得て全数調査実現	❸「道の駅」利用者へのアンケート調査と同日実施

vi 全国3箇所の「道の駅」における試行調査	<ul style="list-style-type: none"> ● 実施内容: 各駅の外国人対応の課題解決に資する施策として、「タブレット端末を用いた三者ビデオ通訳アプリ」「カメラ撮像による自動翻訳アプリ」「展示施設・地元産品、ルートマップ等の多言語化」「観光案内スペースへの誘導看板の設置」を各駅のニーズを基に複数組み合わせる実施 ● 実施期間:2月下旬～3月上旬の2～3週間 ● 実施箇所:ニセコビュープラザ(北海道)、大歩危(徳島県)、許田(沖縄県) (外国人旅行者の入込状況や、課題の有無に基づき、8施設の中から選定)
----------------------------------	--

1) ニセコビュープラザ(北海道)、大歩危(徳島県)、許田(沖縄県)、新潟ふるさと村(新潟県)、よしうみいきいき館(愛媛県)、天城越え(静岡県)、但馬のまほろば(兵庫県)、ゆふいん(大分県)

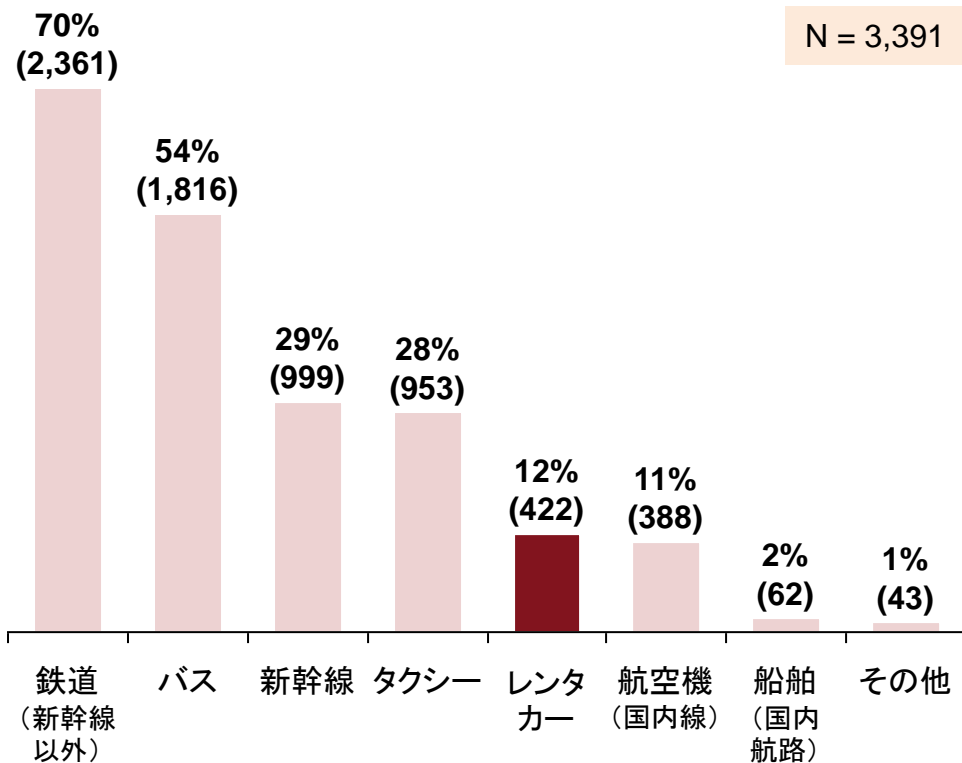
2) iii及びvの「道の駅」現地調査については、iv「道の駅」全数調査で2月3日時点で提出のあった588駅の回答内容をもとに、調査予定時期に外国人入込客数が一定程度期待されること、好事例の取組状況、立地の類型等を踏まえて候補を特定し、調査受入の承諾を得られた駅を対象とした

1. 利用者(訪日旅行者)に対する調査

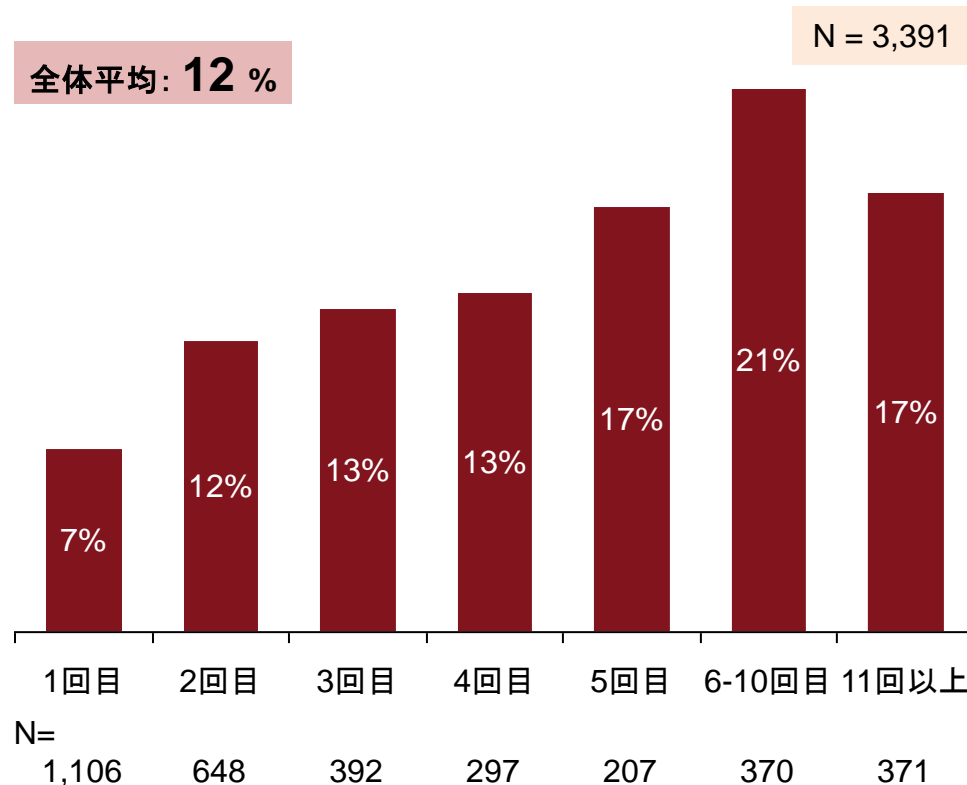
訪日外国人旅行者のレンタカー観光の状況：全国傾向

訪日旅行者の12%（組数ベース）がレンタカーを利用。レンタカー利用率は訪日回数に応じて増加しており、今後のリピーター増加に伴い、レンタカー利用は更に増加が予想

交通機関の利用割合（複数選択）
6空港合計（出国外国人数に基づき加重平均）¹⁾



訪日回数別 訪日旅行者のレンタカー利用割合²⁾



（調査概要）

- 6空港（新千歳、羽田、中部国際、関西国際、福岡、那覇）での帰国便搭乗直前の訪日旅行者に対するヒアリングの結果
- 1グループに対して、アンケート回答数は1件にて実施したため、割合は組数ベース（人数ベースではない）

出所: 1) 2) H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

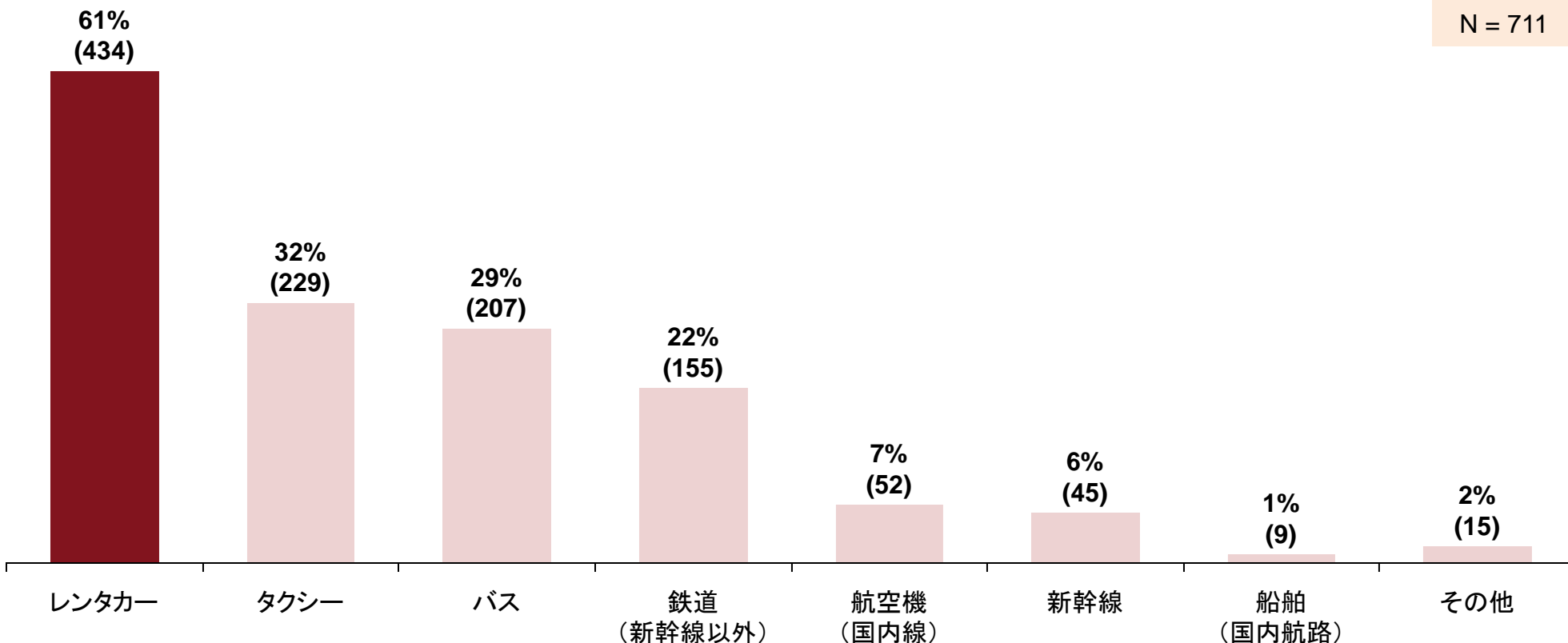
訪日外国人旅行者のレンタカー観光の状況：沖縄における動向

特に、沖縄においては、訪日旅行者の61%（組数ベース）がレンタカーを利用し、すでに最も一般的な交通手段

交通機関の利用割合（複数選択）：那覇空港での調査結果のみ

沖縄

N = 711



（調査概要）

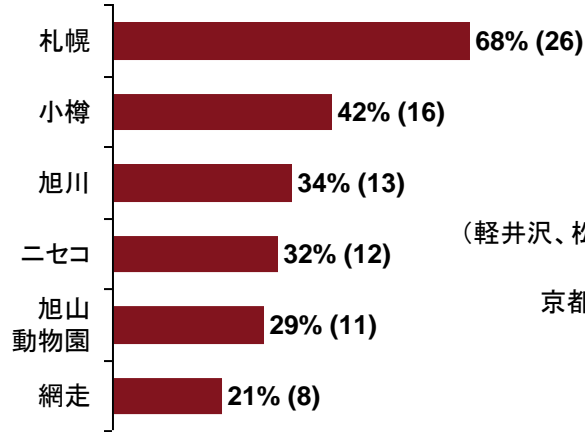
- 6空港（新千歳、羽田、中部国際、関西国際、福岡、那覇）での帰国便搭乗直前の訪日旅行者に対するヒアリングの結果
- 1グループに対して、アンケート回答数は1件にて実施したため、割合は組数ベース（人数ベースではない）

出所：H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

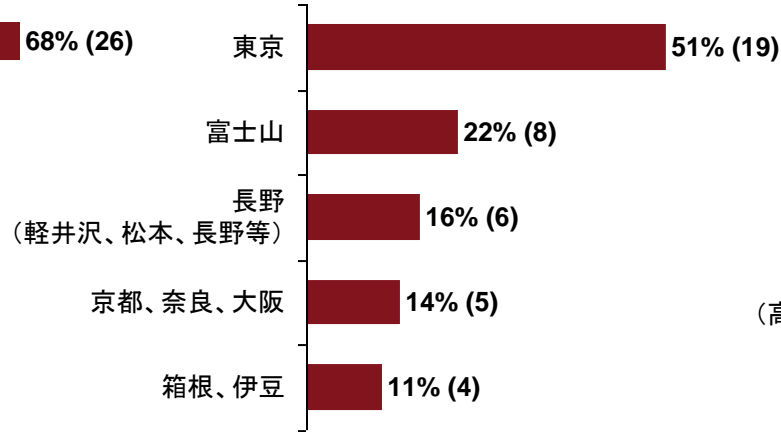
訪日外国人旅行者のレンタカー観光の状況：主要訪問先

レンタカーを利用した訪日旅行者の主な訪問先（複数選択）

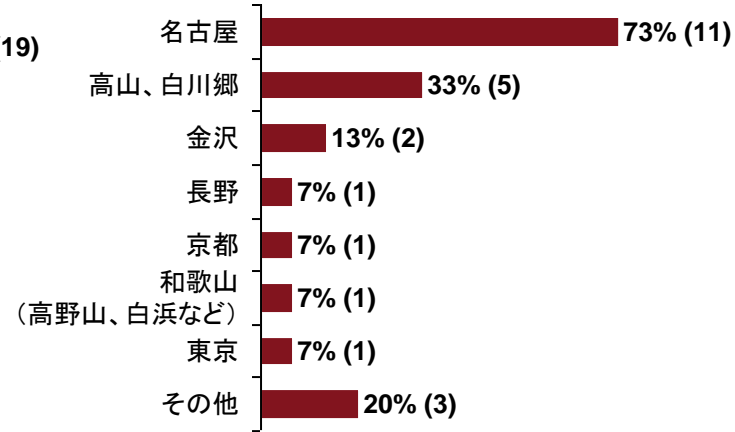
新千歳空港 (N=38)
※20%以上の選択肢を抽出



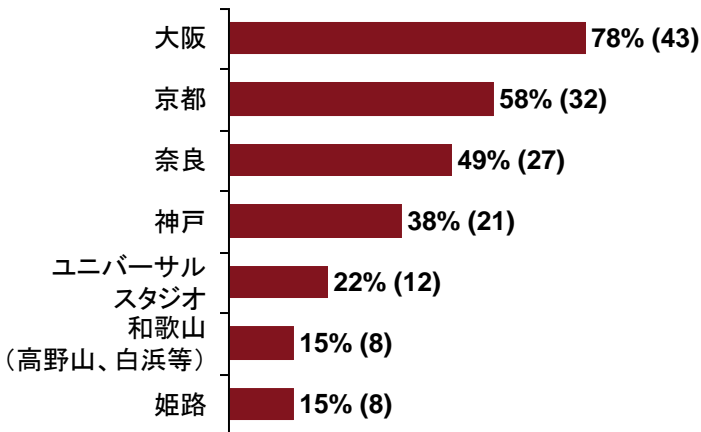
羽田空港 (N=37)
※10%以上の選択肢を抽出



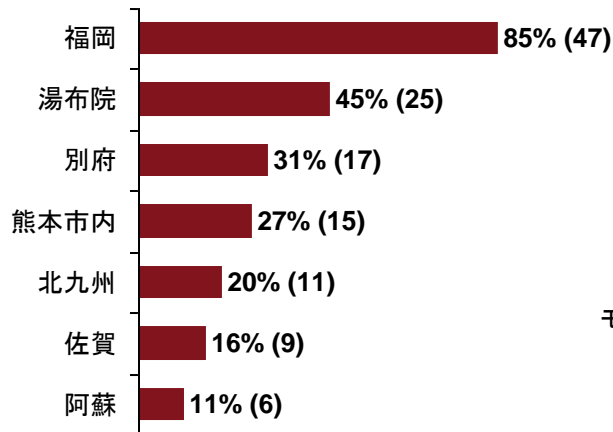
中部国際空港 (N=15)
※回答数0の選択肢は省略



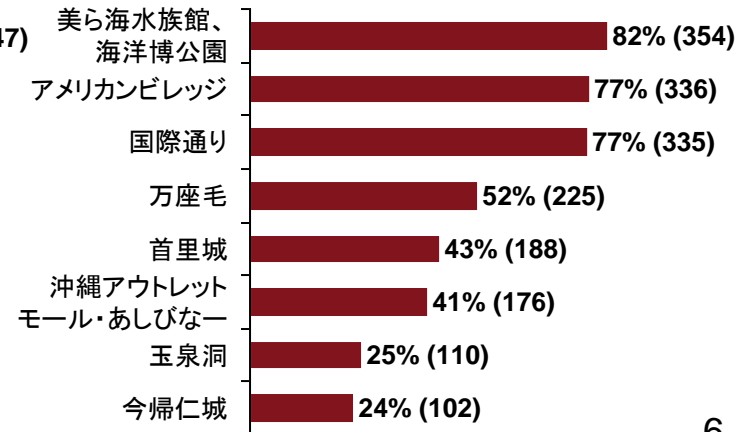
関西国際空港 (N=55)
※15%以上の選択肢を抽出



福岡空港 (N=55)
※10%以上の選択肢を抽出



那覇空港 (N=434)
※20%以上の選択肢を抽出



出所：H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

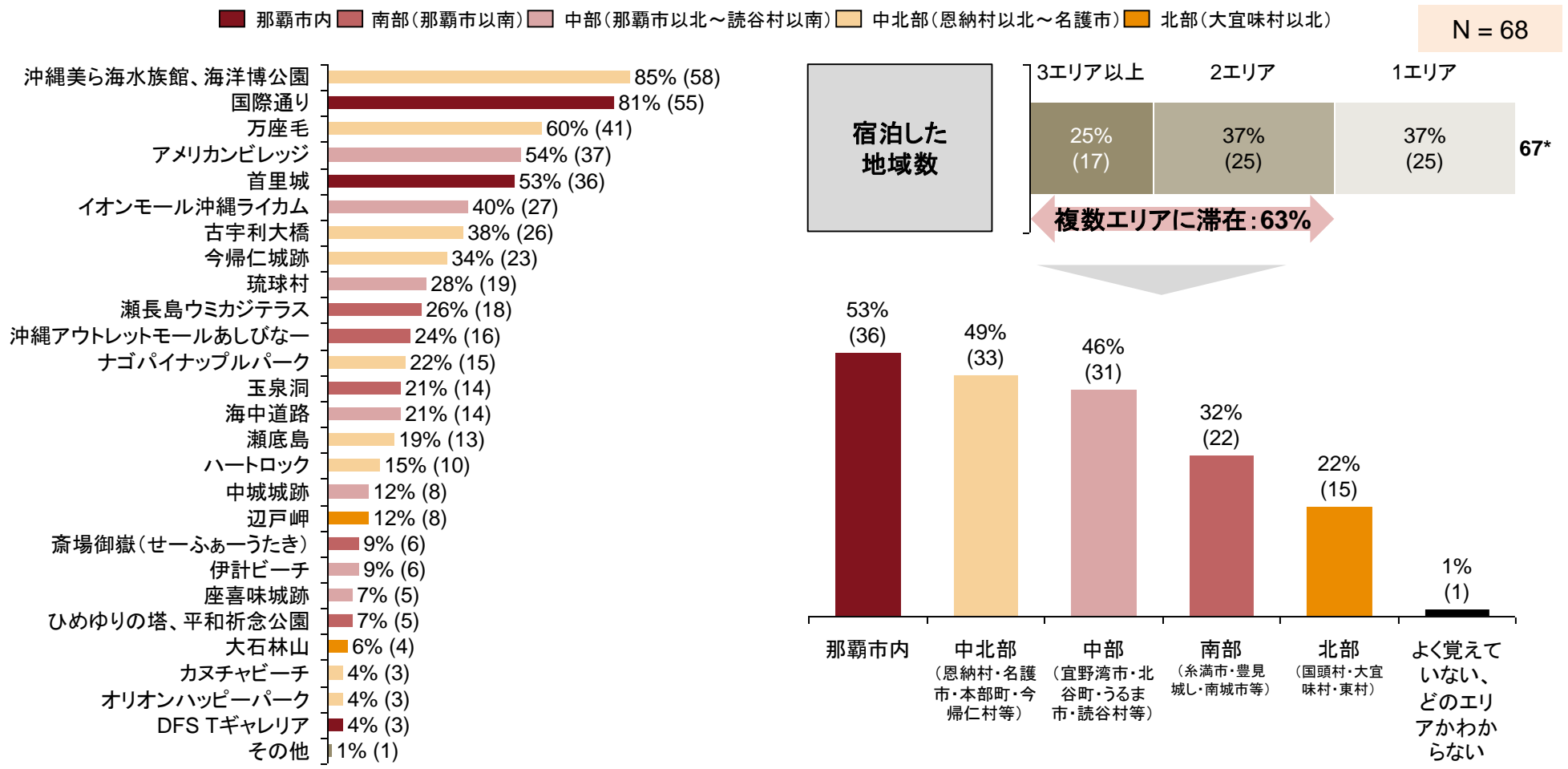
訪日外国人旅行者のレンタカー観光の状況：沖縄における動向

沖縄では、レンタカーを利用した訪日旅行者が、地域をすみずみまで訪問し、かつ、複数箇所で宿泊している人が多数

沖縄

沖縄でレンタカーを利用した訪日旅行者の訪問先¹⁾

沖縄でレンタカーを利用した訪日旅行者の宿泊先²⁾



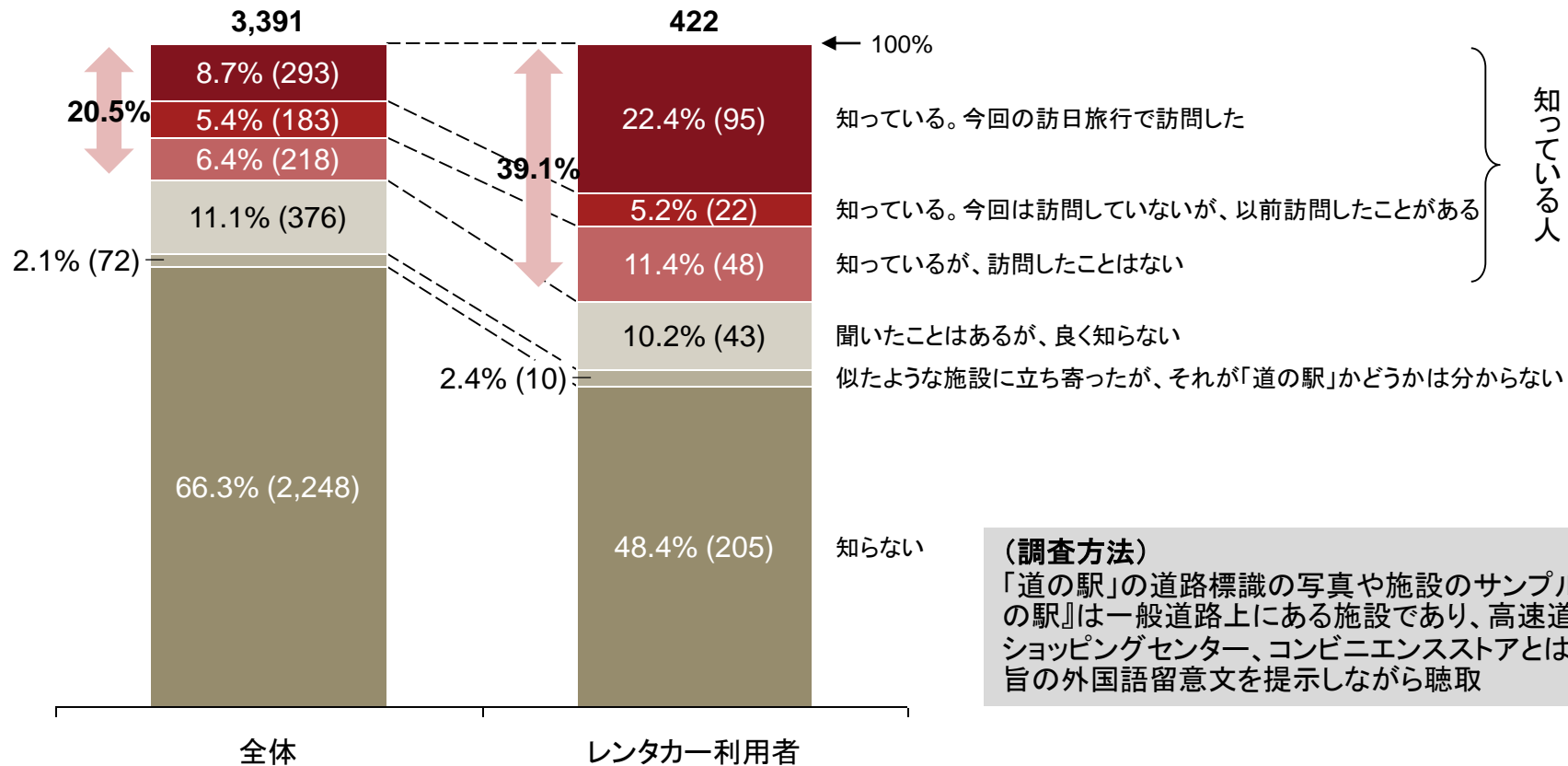
*「よく覚えていない、どのエリアかわからない」を除いて集計
出所: 1) 2) H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 沖縄レンタカー店でのレンタカー利用者に対する調査結果

訪日旅行者による「道の駅」認知・訪問の現状

訪日旅行者における「道の駅」の認知度は20.5%と高くはなく、「今回の訪日旅行で訪問した」人も8.7%と少数だが、レンタカー利用者に限定するとその割合は高い

「道の駅」の認知度比較(全体とレンタカー利用者別)

日本には「道の駅」という道路施設があることを知っていますか。また、訪問したことはありますか



(調査方法)

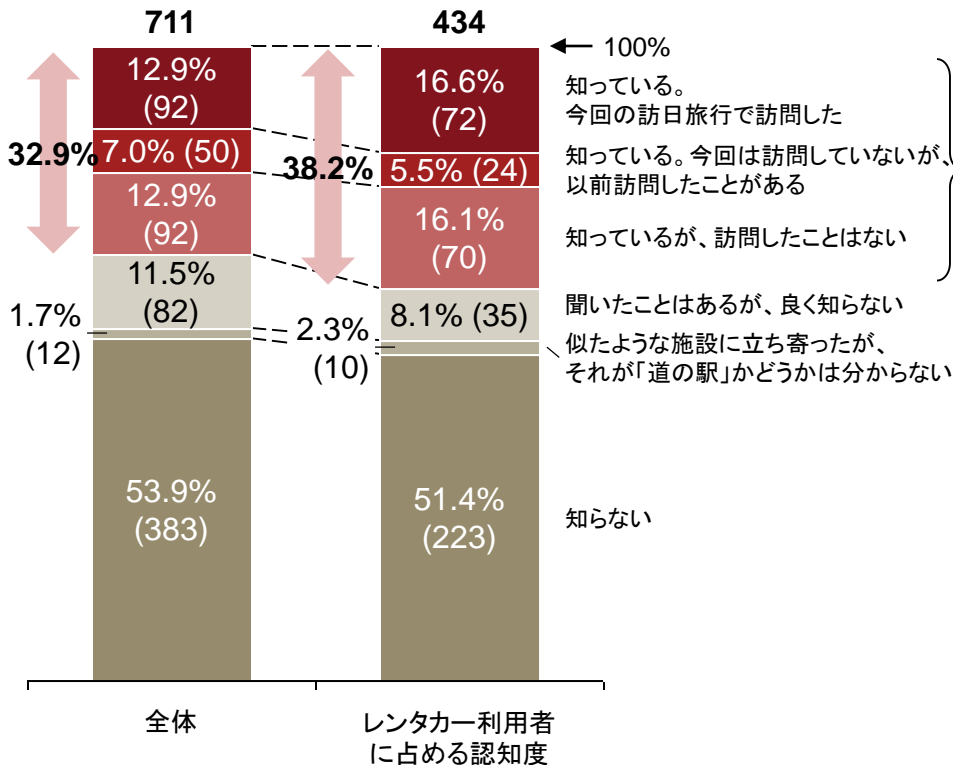
「道の駅」の道路標識の写真や施設のサンプル写真及び『道の駅』は一般道路上にある施設であり、高速道路のSA/PAやショッピングセンター、コンビニエンスストアとは異なる」という趣旨の外国語留意文を提示しながら聴取

沖縄における訪日旅行者による「道の駅」認知の現状

沖縄において「道の駅」認知度は3割超と平均より高く、「知っていれば立ち寄っていたと思う」との声も83%に上るため、レンタカー利用が高まれば「道の駅」への期待が高まる傾向

沖縄での「道の駅」の認知度比較
(全体とレンタカー利用者別) 1)*

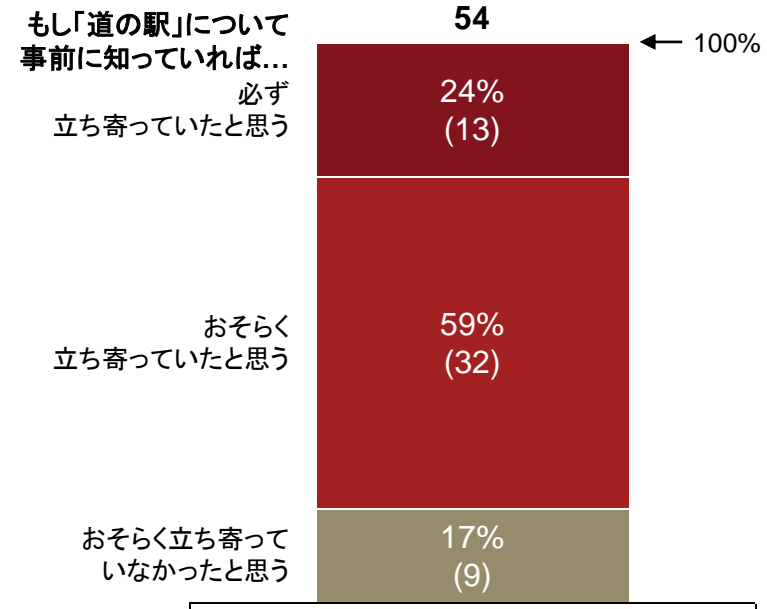
沖縄



沖縄でのレンタカー利用者の内「道の駅」を知らない訪日旅行者の訪問意向 2)*

沖縄

対象: 今回の訪日旅行で沖縄を訪問してレンタカーを利用し、かつ、「道の駅」を知らない、と答えた訪日旅行者 (N=54)



(調査方法)

「道の駅」の道路標識の写真や施設のサンプル写真及び「『道の駅』は一般道路上にある施設であり、高速道路のSA/PAやショッピングセンター、コンビニエンスストアとは異なる」という趣旨の外国語留意文を提示しながら聴取

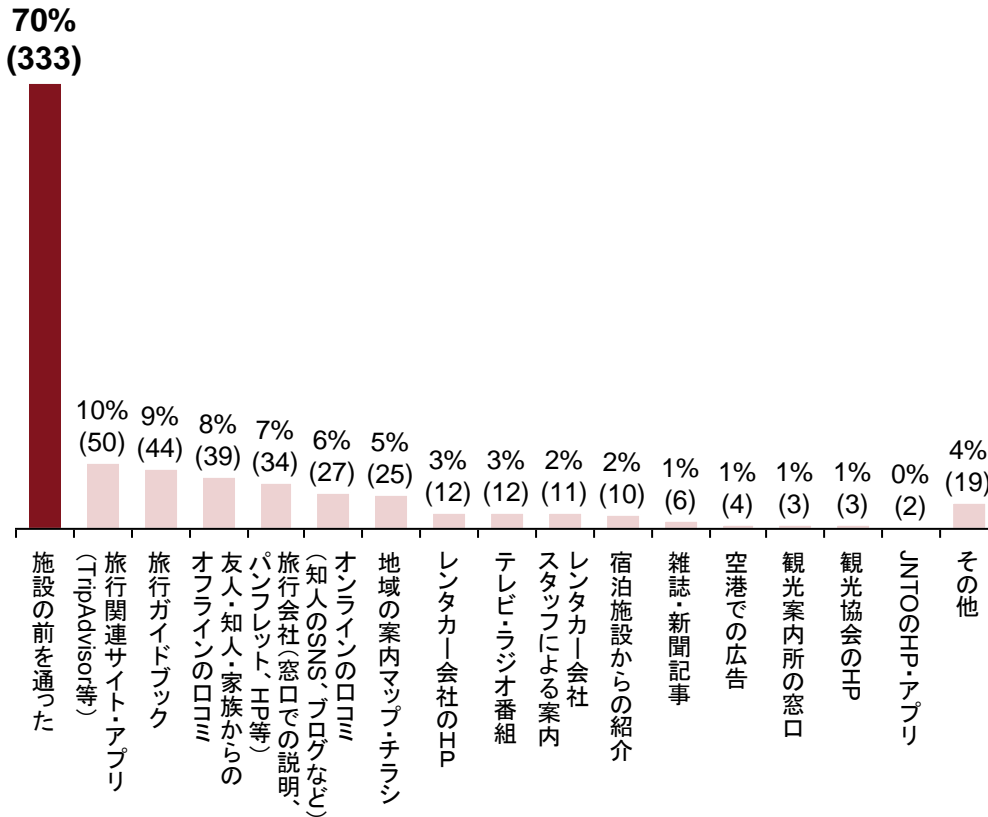
*「絶対に立ち寄っていなかったと思う」との選択肢も提示したが、回答0件であったため、グラフからは省略
出所: 1) H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果、2) 同 沖縄レンタカー店でのレンタカー利用者に対する調査結果

訪日旅行者による「道の駅」認知・訪問の現状

現状「道の駅」訪問経験者の認知経路は「通りがかり」が70%を占め、事前に認知していた割合は低い。訪問目的と実際に行ったことともに、休憩、飲食及び特産品/みやげ品の購入が多数

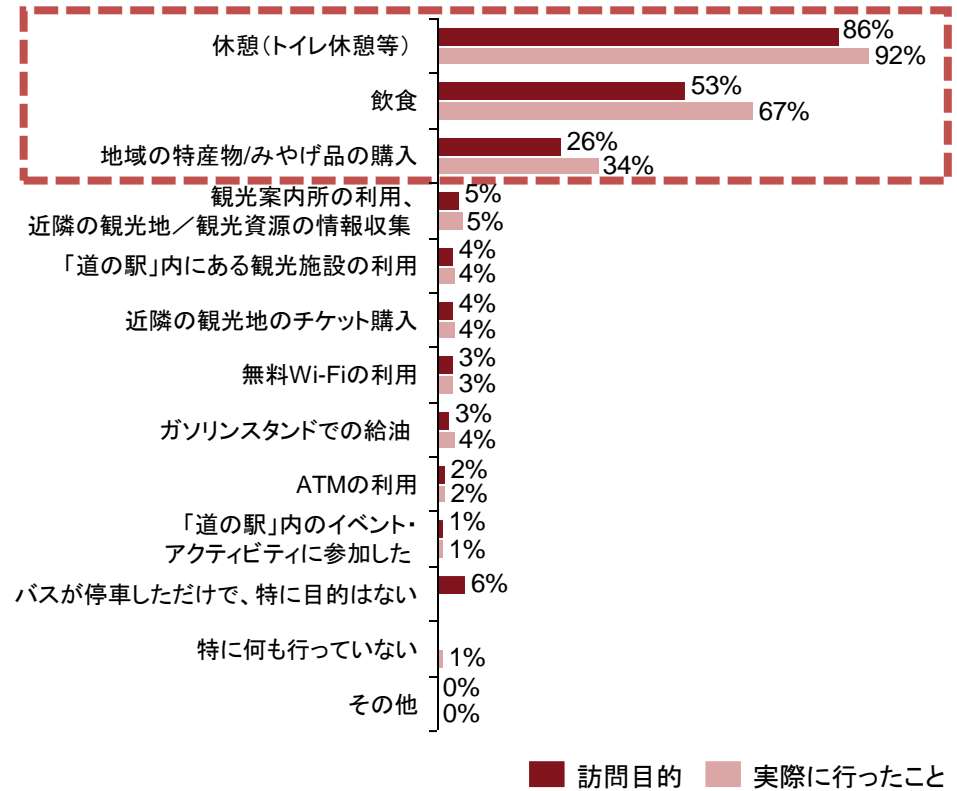
「道の駅」訪問経験がある訪日旅行者の認知経路¹⁾

対象: 今回または以前の訪日旅行で「道の駅」の訪問経験がある人 (N=476、複数回答)



「道の駅」訪問の目的と実際に行ったこと²⁾

対象: 今回または以前の訪日旅行で「道の駅」の訪問経験がある人 (N=476、複数回答)

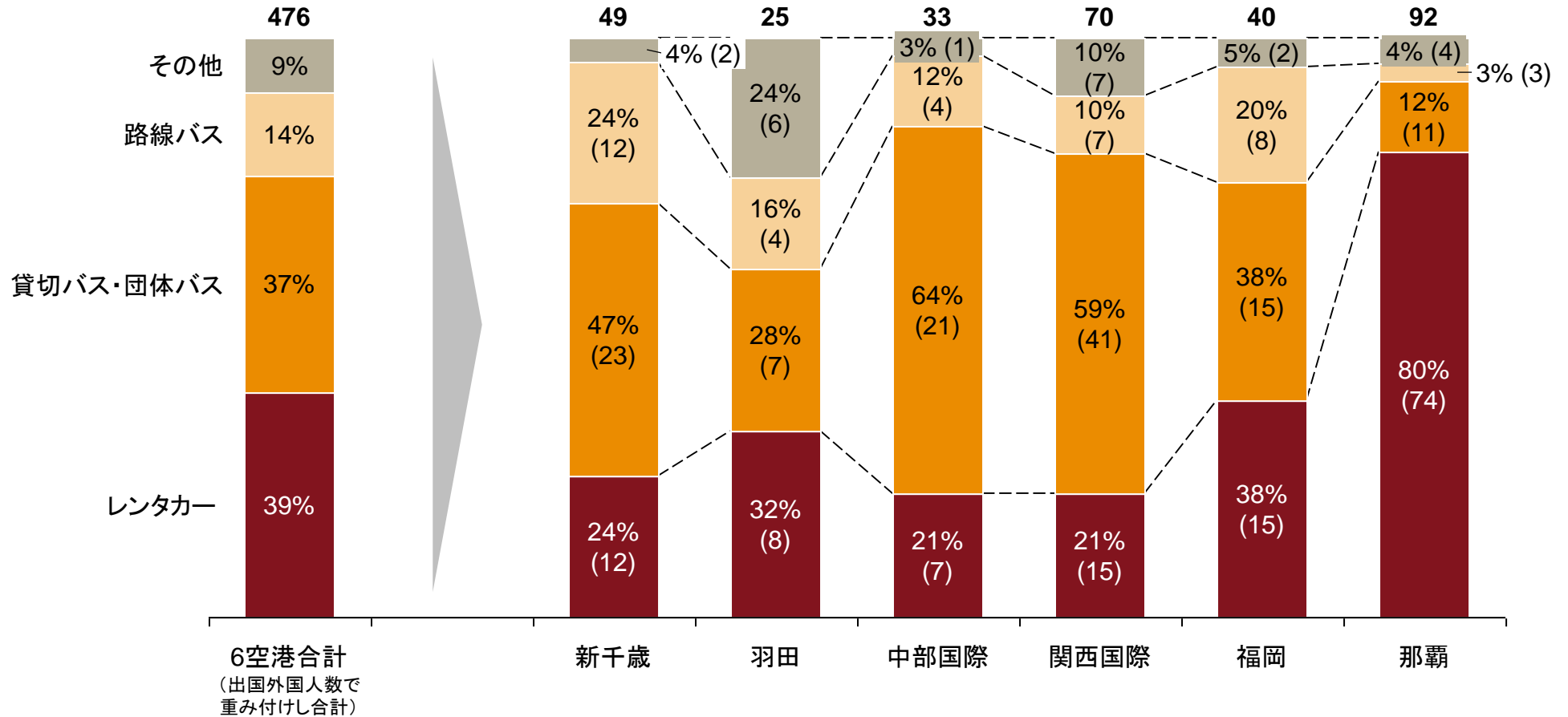


出所: 1) 2) H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

訪日旅行者による「道の駅」認知・訪問の現状

「道の駅」を訪問する訪日旅行者のアクセス手段は、レンタカーが最多ではあるものの、レンタカー利用の少ない沖縄以外の地域を中心に、貸切バスや路線バスによる利用も多いのが現状

「道の駅」を訪問する訪日旅行者のアクセス手段(出国空港別)



集計対象: 「道の駅」訪問経験者

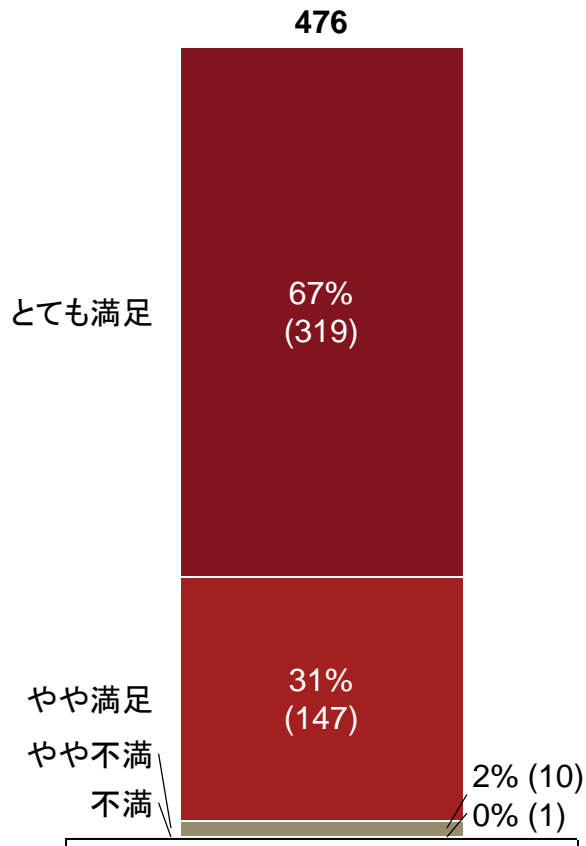
今回の訪日旅行で「道の駅」を訪問した人

訪日旅行者による「道の駅」の満足度・不満に感じた点

「道の駅」の訪問経験がある訪日旅行者からは、「とても満足」「やや満足」との感想が大半ではあるものの、多言語対応や免税対応などでの不満が指摘

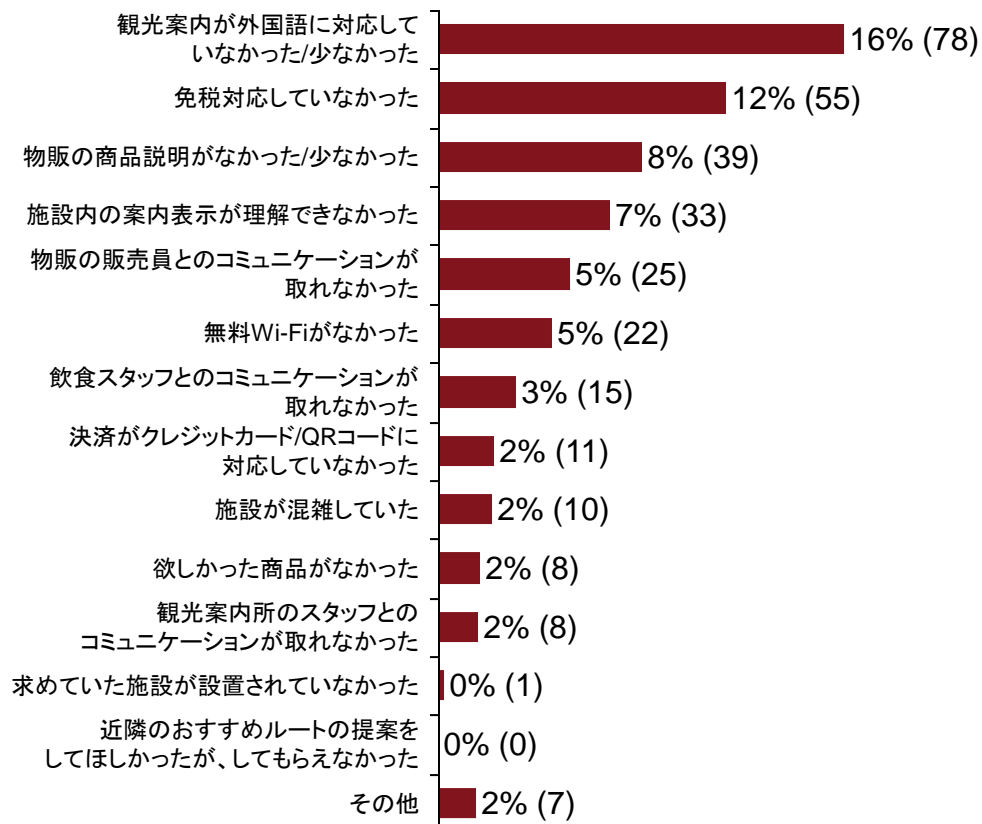
「道の駅」訪問経験がある訪日旅行者の満足度¹⁾

対象：今回または以前の訪日旅行で「道の駅」の訪問経験がある人
直近訪問した「道の駅」について聴取



最も直近に訪れた「道の駅」にて不満に感じた点^{2)*}

対象：今回または以前の訪日旅行で「道の駅」の訪問経験がある人
「とても満足」「やや満足」との回答者も対象(N=476、複数回答)



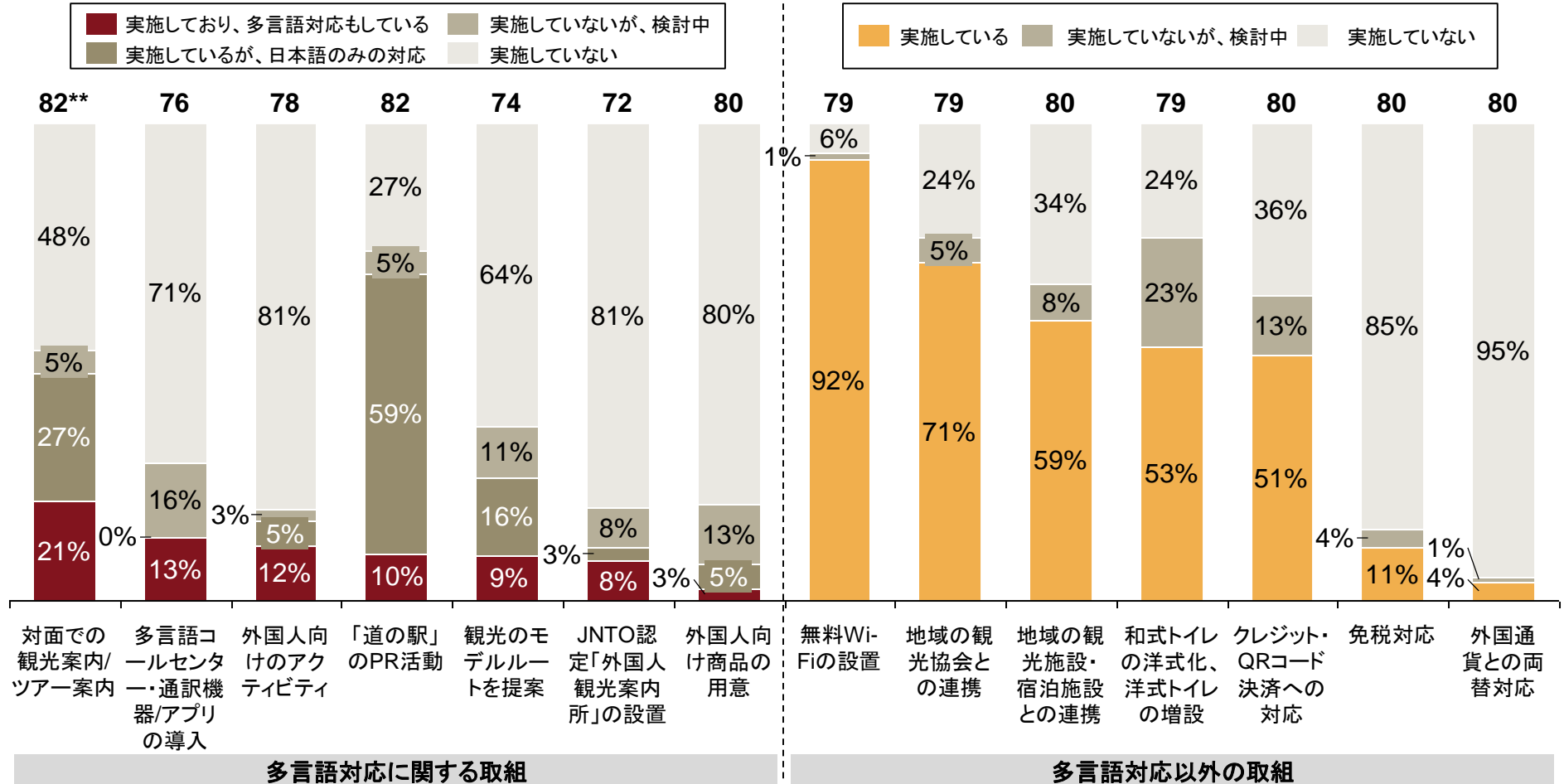
*「不満は全く無かった(263件、55%)」は図表より省略
出所：1) 2) H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

2. 施設運営者に対する調査

「道の駅」における訪日旅行者の受入環境の整備状況

外国人が多く訪れている「道の駅」であっても、多言語対応やキャッシュレス対応、免税対応といった「外国人向けの取組」の実施割合は少なく、受入環境の整備余地が存在

外国人旅行者が多く訪れている「道の駅」*における各取組の実施状況(アンケート回答内容に基づく)



*オンシーズンの施設への外国人来訪者が11人/日以上を「外国人旅行者が多く訪れている『道の駅』」と定義し、アンケートに基づき抽出
 **アンケートは記述方式で実施したため、記入漏れ等によりN数は設問により増減
 出所:H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

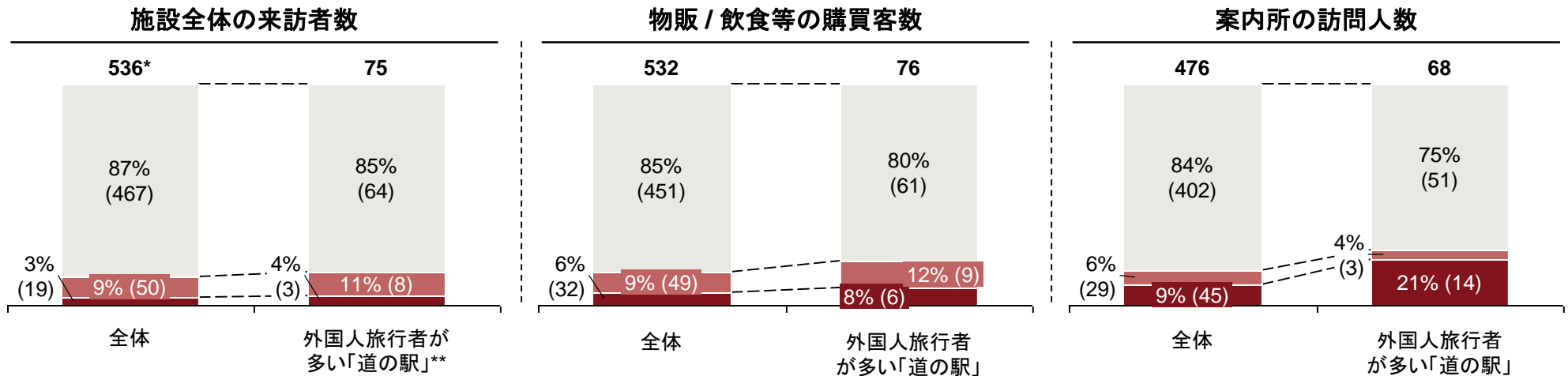
「道の駅」における外国人来訪者数の把握状況

全体、外国人旅行者が多い「道の駅」のいずれにおいても、外国人の来訪状況を把握するための取組を行っている「道の駅」は少数

外国人来訪状況を把握するための取組実施状況

外国人来訪者数を把握するための取組を実施していますか。各項目で、当てはまるものをいずれか1つ選び、具体的な方法をご回答ください

■ 実際の数进行カウントしている ■ 概算値を算出している ■ 来訪者数は把握していない



把握方法	具体的な把握方法の例
目視で外国人をカウント	<ul style="list-style-type: none"> 数取器を使用 目視による人数把握 言葉や容姿で判断しカウント
全訪問者に一定数を乗じて算出	<ul style="list-style-type: none"> レジカウント数に係数を乗じて算出 全体の5%、施設利用者数の0.01倍、レジ通過者の0.01倍
施設のセンサーやカメラを利用	<ul style="list-style-type: none"> 正面・夜間出入り口のセンサーにより1カウント当たり0.5人 入口のカメラで手動で客数をカウントし、案内所を訪れた人に占める外国人の比率を乗じる*
その他	<ul style="list-style-type: none"> 外国人調査票に記入 団体予約のある外国人のみ集計

* アンケートは記述方式で実施したため、記入漏れ等によりN数は設問により増減

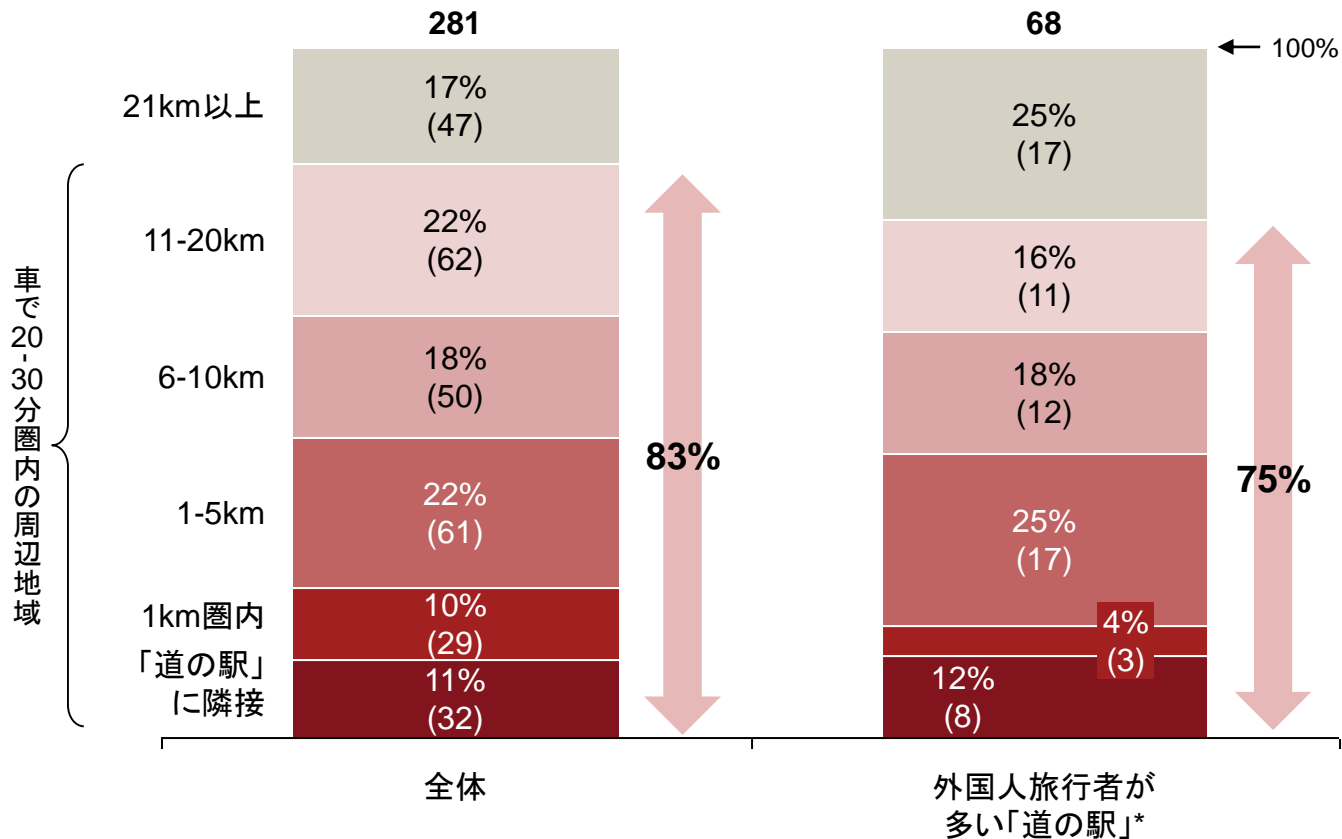
** オンシーズンの施設への外国人来訪者が11人/日以上を「外国人旅行者が多く訪れている「道の駅」」と定義し、アンケートに基づき抽出
出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

「道の駅」の観光ゲートウェイ拠点としての可能性

多くの「道の駅」の周辺には観光地が存在し、レンタカー旅行者に対する観光地のゲートウェイ拠点となる可能性がある

各「道の駅」から最も近い観光地までの距離

貴施設の訪問前後に外国人旅行者がよく立ち寄ると想定される観光地のうち、最も近い観光地までの距離(車での運転距離)をお選びください



*オンシーズンの施設への外国人来訪者が11人/日以上を「外国人旅行者が多く訪れている『道の駅』」と定義し、アンケートに基づき抽出
出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

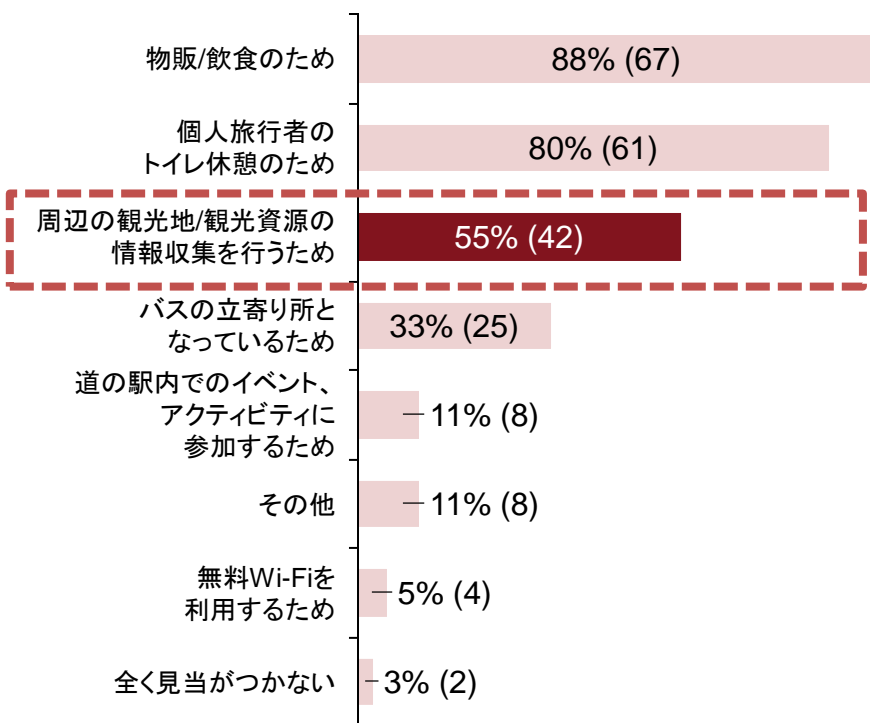
「道の駅」におけるJNTO認定「外国人観光案内所」の設置状況

訪日旅行者の訪問目的は「情報収集」との認識が多いものの、JNTO認定「外国人観光案内所」の設置施設の割合は低く、「道の駅」のゲートウェイ拠点化という観点から改善の余地が大きい

「道の駅」におけるJNTO認定「外国人観光案内所」の設置状況(アンケート回答内容に基づく)

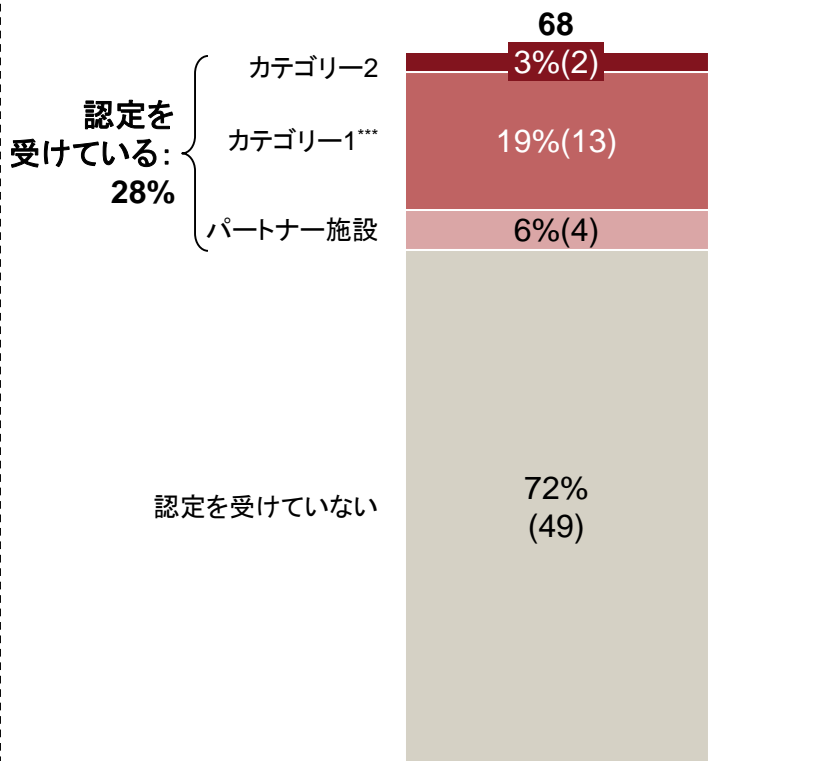
貴施設に訪問する外国人旅行者の主な訪問目的と思われるものを(1位~3位まで)教えてください

対象: 外国人旅行者が多い「道の駅」*に限定(N=76、複数回答、1-3位計)



貴施設の観光案内所は、JNTO「外国人観光案内所」の認定を受けていますか

※ 外国人旅行者が多い「道の駅」*に限定して集計(N=68**)



* オンシーズンの施設への外国人来訪者が11人/日以上を「外国人旅行者が多く訪れている『道の駅』」と定義し、アンケートに基づき抽出

** アンケートは記述方式で実施したため、記入漏れ等によりN数は設問により増減

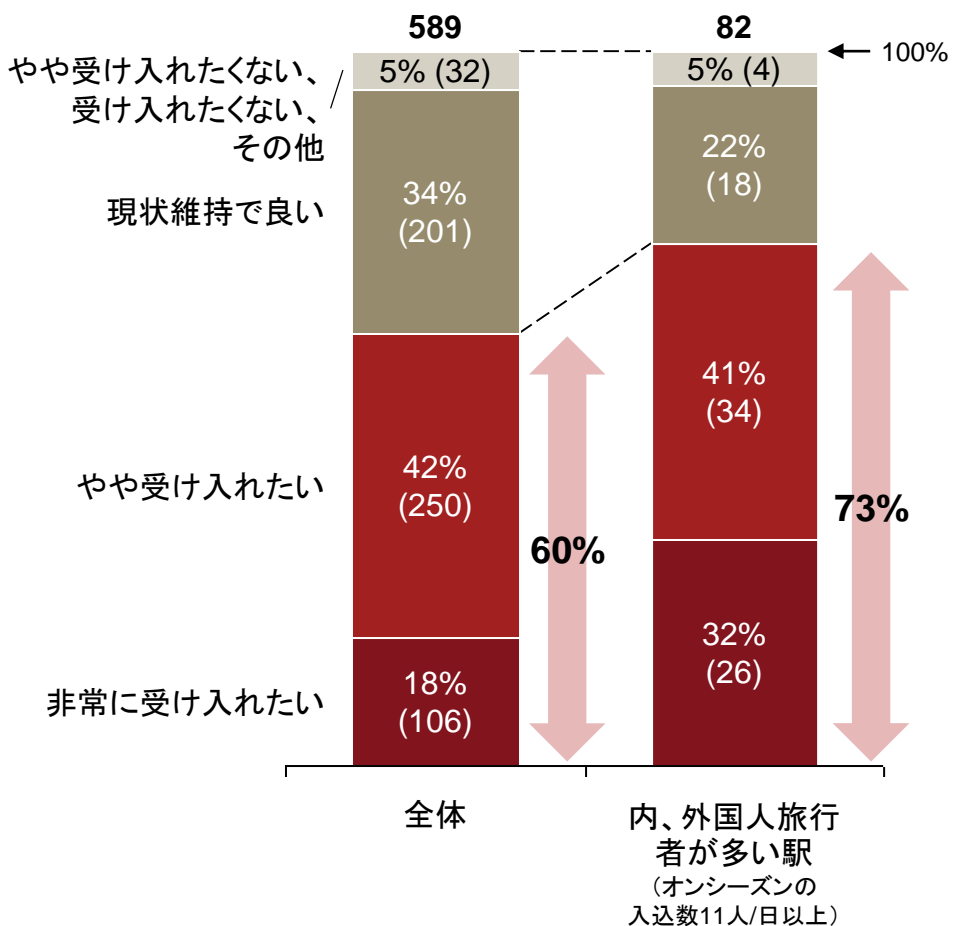
*** アンケート回答に「受けている(カテゴリ3)」と回答した施設が存在したが、確認しカテゴリ1の誤りと判明したため、データをカテゴリ1に修正

出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

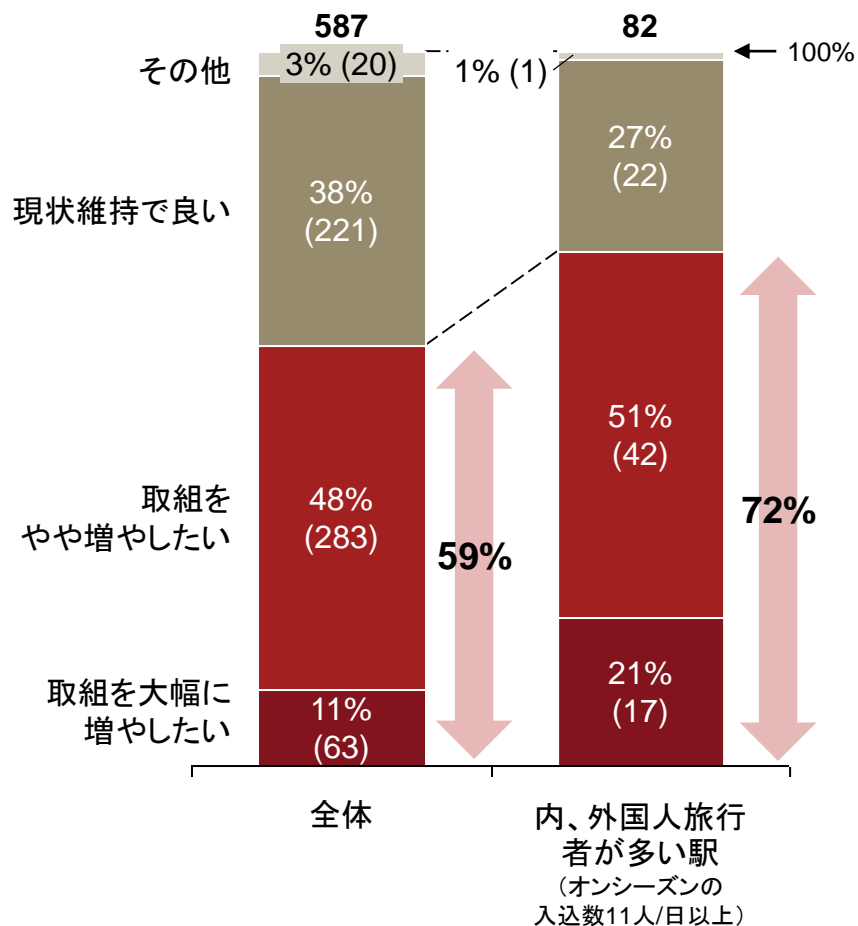
「道の駅」運営者によるインバウンド対応の取組意向

外国人旅行者が多い「道の駅」を中心に、「外国人旅行者の受入を増やしたい」、「インバウンド対応の取組を増やしたい」との声が多く聞かれた

今後の外国人旅行者の受入意向



今後のインバウンド対応の実施意向



注: アンケートは記述方式で実施したため、記入漏れ等によりN数は設問により増減
出所: H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査「道の駅」施設運営者に対するアンケート結果

3. インバウンド対応の事例

インバウンド対応の事例①:PR及び受入環境整備(実取組事例)

「道の駅」新潟ふるさと村(新潟県)は県や市と協力して海外の商談会へ出席するなどPR活動を積極的に行い、施設内では多言語対応を強化して受入環境を整備

「道の駅」新潟ふるさと村(新潟県)でのインバウンド対応の事例

施設概要

- 所在地:新潟県新潟市(国道8号線沿い)
- 設置施設:
 - 飲食施設(レストラン、軽食)
 - 休憩施設(トイレ、ベンチ、テーブル)
 - 物販施設(土産品、地元水産・農産品)
 - 案内施設:新潟の魅力を伝える「アピール館」及びその案内所を併設
- 施設への外国人来訪者数:やや多い(11-50人/日、オンシーズンの平均的な値)
- 外国人来訪者数把握方法:予約のある団体旅行者の実数を記録



施設の様子

インバウンド対応の主な取組



- 当「道の駅」では市や県とも協力し、海外の商談会に参加して施設のPRを行うなどの取組を積極的に実施しています
- また、多様な決済サービスへの対応を実施し、電話通訳サービスやQR翻訳サービスの導入などによって施設内の多言語対応を強化しています



“「道の駅」よしうみいきいき館(愛媛県)”では、訪日旅行者をターゲットとして、SNSでの外国語でのPR活動や、受入環境整備の取組を実施

「道の駅」よしうみいきいき館(愛媛県)でのインバウンド対応の事例

施設概要

- 所在地:愛媛県今治市(「しまなみ海道」エリアに立地)
- 設置施設:
 - 飲食施設(レストラン、海鮮バーベキュー、軽食)
 - 休憩施設(トイレ、無料で利用可能なベンチ)
 - 物販施設(土産品)
 - 案内施設:JNTO認定外国人観光案内所(カテゴリー1)
 - その他:観光船(来島海峡観潮船)のチケットカウンター建物入口付近に設置
- 施設への外国人来訪者数:非常に多い(201人/日以上、オンシーズンの平均的な値)
- 外国人来訪者数把握方法:物販・レストランのレジ通過数を記録



施設の様子

インバウンド対応の主な取組



施設運営者
コメント

- 当「道の駅」では、訪日旅行者数が増え始めた2014年頃から、海外のSNSを用いた各国語での情報発信や、海外メディアの取材受入等、訪日旅行者を向けのPR活動を行っています
- 訪日旅行者は、日本人のお客様が少ない平日にも訪問されるため、来訪者数増に寄与しています



“「道の駅」大歩危(徳島県)”では、地域の団体による海外でのPR活動や、展示施設/レストランの英語対応、外国語の周辺観光地パンフレットの設置などの受入環境整備を実施

「道の駅」大歩危(徳島県)でのインバウンド対応の事例

施設概要

- 所在地: 徳島県三好市(国道32号線沿い)
- 設置施設:
 - 飲食施設(レストラン、軽食)
 - 休憩施設(トイレ、ベンチ、テーブル)
 - 物販施設(土産品)
 - 案内施設: JNTO認定外国人観光案内所(カテゴリー1)
 - その他: 施設内に「妖怪屋敷と石の博物館」を併設
- 施設への外国人来訪者数: 多い
(51-200人/日、オンシーズンの平均的な値)
- 外国人来訪者数把握方法:
展示施設のチケット購入者に対して国籍をスタッフが聴取



施設の様子

インバウンド対応の主な取組



施設運営者
コメント

- 当「道の駅」が加入する団体が香港や台湾等で旅行博やエージェントを訪問し、PR活動を行っています
- また、施設内の英語対応を進め周辺観光地の外国語パンフレットを設置するなど、受入環境の整備にも取り組んでいます



周辺観光地の
外国語パンフレット設置



周辺観光地の
英語マップ設置



「妖怪屋敷」の解説文の英語表記

「道の駅」但馬のまほろば(兵庫県)”では、施設内表示の多言語化や免税カウンターの設置などのインバウンド対応を2-3年前から実施

「道の駅」但馬のまほろば(兵庫県)でのインバウンド対応の事例

施設概要

- 所在地: 兵庫県朝来市
(北近畿豊岡自動車道、春日和田山道路沿い)
- 設置施設:
 - 飲食施設(レストラン、軽食)
 - 休憩施設(トイレ、ベンチ、テーブル)
 - 物販施設(土産品、地元農産品)
 - 案内施設: JNTO認定外国人観光案内所(カテゴリー1)
 - その他: 朝来市埋蔵文化財センターが併設
- 施設への外国人来訪者数: 多い
(50-200人/日、オンシーズンの平均的な値)



施設の様子

インバウンド対応の主な取組



施設運営者
コメント

- 当「道の駅」では外国人に人気の日本酒などの商品説明の多言語化や免税カウンターの設置などを2-3年前から実施しています
- また、新たに英語対応可能なスタッフが加わったことにより、SNSでの情報発信の強化や更なる多言語対応が可能になりました



商品説明の英語表記



外国人観光案内所の設置



免税カウンターの設置



レストランの外国語メニュー
(一部写真付き)

“「道の駅」天城越え(静岡県)”では、トイレの使用方法の多言語表記や近隣地域の英語観光マップの配布などを実施

「道の駅」天城越え(静岡県)でのインバウンド対応の事例

施設概要

- 所在地: 静岡県伊豆市
- 設置施設:
 - 飲食施設(レストラン、軽食)
 - 休憩施設(トイレ、ベンチ、テーブル)
 - 物販施設(土産品、地元農産品)
 - 案内施設: JNTO認定外国人観光案内所(カテゴリー1)
- 施設への外国人来訪者数: やや多い
(11-50人/日、オンシーズンの平均的な値)
- 外国人来訪者数把握方法:
案内カウンターで問い合わせを受けた外国人の実数を記録



施設の様子

インバウンド対応の主な取組



施設運営者
コメント

- 当「道の駅」では増加傾向にある訪日旅行者の訪問に対応するため、トイレの多言語表示に加え、施設内の展示施設の英語表記や英語の近隣地域観光マップの配布を進めています
- また、英語対応可能なスタッフが観光案内所にて訪日旅行者からの質問に対応しています



英語の近隣地域マップ



トイレの使用方法の
外国語表示



展示施設の英語での説明

“「道の駅」ゆふいん(大分県)”では、県内の主要観光地の外国語パンフレット、小型音声翻訳機や多言語コールセンターなどを活用し、情報発信を実施

「道の駅」ゆふいん(大分県)でのインバウンド対応の事例

施設概要

- 所在地: 大分県由布市
(大分自動車道「湯布院IC」近く)
- 設置施設:
 - 飲食施設(レストラン、軽食)
 - 休憩施設(トイレ、ベンチ、テーブル)
 - 物販施設(土産品)
 - 案内施設: JNTO認定外国人観光案内所(パートナー施設)
- 施設への外国人来訪者数: やや多い
(11-50人/日、オンシーズンの平均的な値)
- 外国人来訪者数把握方法: 情報カウンターで問い合わせを受けたグループの合計人数を記録



施設の様子

インバウンド対応の主な取組



施設運営者
コメント

- 当「道の駅」では多言語コールセンターや小型音声翻訳機などを活用し、訪日旅行者の訪問者とのコミュニケーションの活性化、円滑化に努めています
- また、大分県内の主要観光地の外国語パンフレットを揃え、現地での訪日旅行者の問い合わせ対応にも利用しています



主要観光地の
外国語パンフレット



人気商品の外国語表記



案内カウンターでは
小型音声翻訳機も活用



QR翻訳サービスの利用

“「道の駅」ニセコビュープラザ(北海道)”では、英語で地元産品(日本酒・チーズ・ビール)の商品紹介を掲出し、施策前後で販売数量週平均+40%、週売上+2.1万円の効果を創出

「道の駅」ニセコビュープラザ(北海道)でのインバウンド対応の事例

施設概要

- 所在地: 北海道虻田郡ニセコ町 (国道5号線沿い)
- 設置施設:
 - 飲食施設(軽食)
 - 休憩施設(トイレ、ベンチ)
 - 物販施設(土産品、地元農産品)
 - 案内施設: JNTO認定外国人観光案内所 (カテゴリー1)
- 施設への外国人来訪者数: やや多い (11-50人/日、オンシーズンの平均的な値)



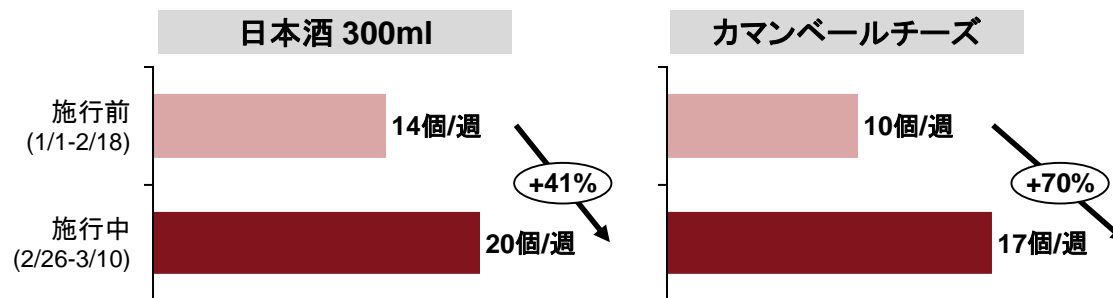
施設の様子

インバウンド対応の試行例(当調査事業内で試行した取組)



地元産品の売場に英語での商品紹介を設置 (ニセコ産酒米を使用した日本酒・ニセコ産チーズ・ニセコ産クラフトビール)

試行(H31/2/20-3/10)前後での週平均販売数量の変化



対象商品のうち、期間中欠品なく販売された全9商品(9SKU)に関して...

期間前後での数量伸長平均: **+40%**
(売上**+2.1万円/週**の効果)



インバウンド対応の事例⑧：観光情報発信(試行調査)

「道の駅」許田(沖縄県)では、「ガイド手作りの周辺おすすめルートマップ」を英・中・韓に翻訳/設置する取組を試行し、訪日旅行者に地元ならではの観光情報を広く提供(週平均251枚配布)

「道の駅」許田(沖縄県)でのインバウンド対応の事例

施設概要

- 所在地: 沖縄県名護市 (沖縄自動車道「許田IC」近く)
- 設置施設:
 - 飲食施設(レストラン、パン屋、軽食)
 - 休憩施設(ベンチ、テーブル、休憩室)
 - 物販施設(土産品、地元農産品)
 - 案内施設: JNTO認定外国人観光案内所(カテゴリー1)
- 施設への外国人来訪者数: 非常に多い (201人/日以上、オンシーズンの平均的な値)
- 外国人来訪者数把握方法: 情報ターミナルへの来訪数をカウント

施設の様子

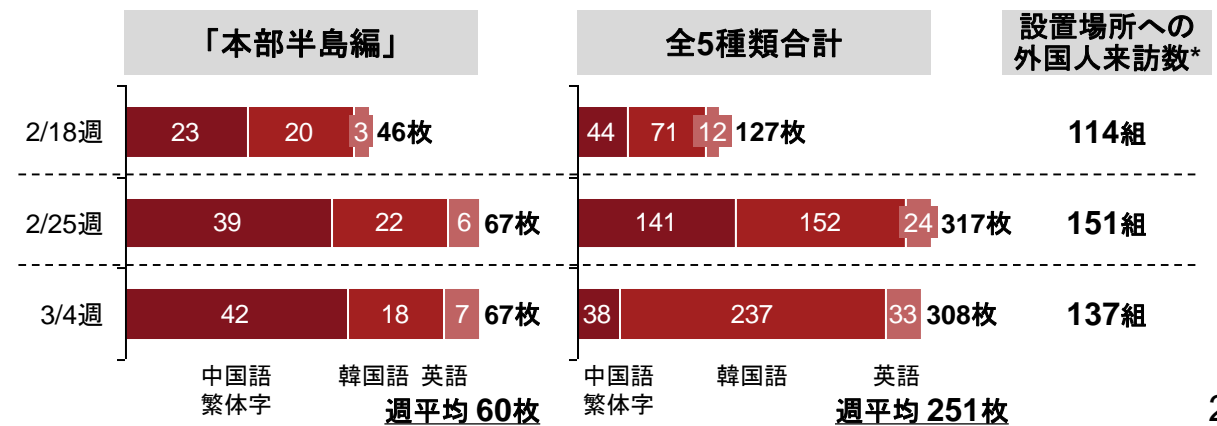
インバウンド対応の試行例(当調査事業内で試行した取組)






- トイレ等の施設利用者を情報ターミナルに誘導するポスター/看板を掲示
- ガイド手作りの周辺おすすめルートマップ「やんばるゴールデンツアー」(全5種)を多言語翻訳(英語・中国語繁体字・韓国語)
- 訪日旅行者が自由に持ち帰ることが出来るよう、情報ターミナル入口付近に設置

試行期間3週間(H31/2/18~3/10)の配布枚数



*情報ターミナルへの外国人来訪を基に概算

訪日旅行者の地方への訪問の増加が予想されるため、受入体制を整備した上で訪日旅行者の認知・利用を高め、地域の観光拠点としての「道の駅」活用を期待

- 現状として訪日旅行者における「道の駅」の認知度は低いですが、訪日旅行者にとっても「道の駅」が提供する基本的な機能を利用したいというニーズは大きいいため、旅行関連サイトやオンラインの口コミサイト等を通じた情報発信を強化することで、外国人旅行者の来訪増につなげることが可能とみられる
- 対外発信の強化とともに、「道の駅」を訪れる外国人が「道の駅」に滞在中の行動やニーズを把握して、多言語対応や決済環境・免税対応、物販の商品説明等といった受入環境の整備を進めることで、訪日旅行者の満足度の向上・不満点の解消や、更なる来訪増、地元製品の消費拡大が見込まれる
- さらに、「道の駅」には、訪日旅行者にとっても地域の観光拠点となるポテンシャルがあり、「JNTO認定外国人観光案内所」への登録、地域の観光情報提供(例:地域のおすすめルートマップ提供、周遊プランの提案)といった取組により、地域への訪日旅行者の来訪増、また、その際まず立ち寄るべき拠点として、単体では来訪しなかった訪日旅行者への「道の駅」の認知増につなげることが可能と見込まれる