

観光庁御中

# オーバーツーリズム対策に向けた 手ぶら観光推進に係る調査事業 最終報告書

EYストラテジー・アンド・コンサルティング株式会社  
2026年3月13日



The better the question. The better the answer. The better the world works.



Shape the future  
with confidence

## 目次

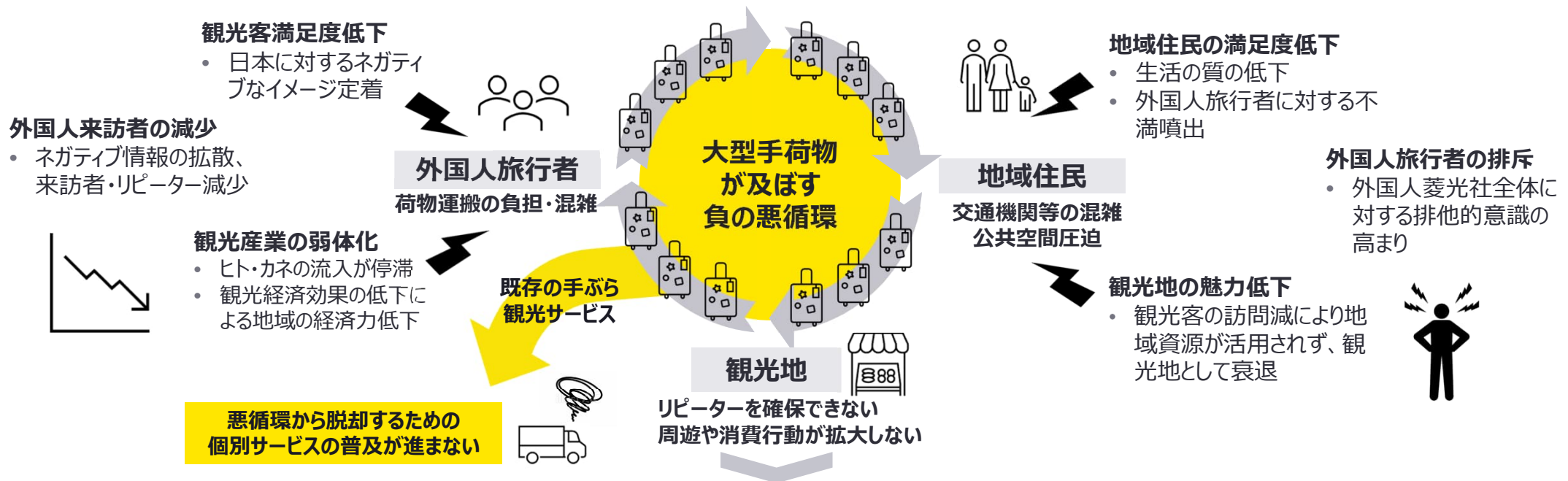
<b>第1章.本事業の概要</b>	P.3	<b>第6章.外国人旅行者等によるモニター調査</b>	P.116
調査の背景・目的	P.4	調査概要・サマリ	P.117
実施概要・本調査のサマリ	P.5	調査結果	P.121
<b>第2章.訪日外国人旅行者を含む観光客の旅行動線分析</b>	P.8	<b>第7章.海外における手ぶら観光サービスの有無・利用実態</b>	P.141
調査概要・サマリ	P.9	調査概要・サマリ	P.142
調査結果	P.11	調査結果	P.143
<b>第3章.既存の手ぶら観光サービスの類型化・リスト化</b>	P.34	<b>第8章.手ぶら観光サービスの普及・促進に向けた打ち手の企画・提案</b>	P.151
調査概要・サマリ	P.35	主要課題・打ち手の企画提案	P.152
調査結果	P.37	打ち手詳細	P.154
<b>第4章.手ぶら観光サービスの活用実態把握調査</b>	P.47	<b>第9章.官民勉強会の開催</b>	P.165
調査概要・サマリ	P.48	実施概要	P.166
調査結果	P.51		
<b>第5章.訪日外国人旅行者に対する手ぶら観光サービスに関する意識調査</b>	P.54		
調査概要・サマリ	P.55		
単純集計結果	P.57		
クロス集計結果	P.93		

# 第1章.本事業の概要

# 本事業では、手ぶら観光サービスの実態・課題を観光客・地域・サービス提供者の視点から調査・分析し、サービスの普及・定着・創出に向けた施策の方向性及び効果的な打ち手を明らかにする

## 背景

- ✓ 訪日外国人旅行者数及び訪日外国人消費額が急増中、日本の観光産業・観光地経営にとって大きなチャンスを迎えている
- ✓ 2030年訪日外国人旅行者数6,000万人・訪日外国人消費額15兆円達成に向けて、旅の満足度を向上させ日本への再訪を促すこと、観光客の消費行動を促進していく必要がある
- ✓ しかし、現状では、大型手荷物の影響・オーバーツーリズムの影響により、住民・観光客双方にとって不幸な結果を招きかねない
- ✓ これに対して、個別事業者による“手ぶら観光サービス”は存在するが、本格的な普及・拡大が進まない状況にある



## 本調査の目的

- ✓ 荷物運搬や混雑に不快を感じることのないストレスフリーな旅、身軽に周遊や買い物を楽しむ日本観光の実現にむけて、現状の手ぶら観光サービスの実態を把握し、改善に向けた課題を抽出
- ✓ タビマエからタビアトまでの一連のサービスの現状とそれに係る全プレイヤーを調査・分析し、手ぶら観光サービスのネットワーク全体から課題や打つべき取組・施策を検討

## Mission

- 手ぶら観光サービスの普及・定着・創出に向けて、国・自治体・民間各プレイヤーの“次なる打ち手”を明確化
- 今後の自律的な関連サービスの拡大、新規サービス創出にむけた機会を創造

# 本調査事業では、訪日旅行者へのアンケート調査・モニター調査・事業者ヒアリングを通じた実態把握調査と、手ぶら観光サービス普及に向けた課題整理・今後の施策検討を実施

	調査項目	調査概要
現状整理	① 訪日外国人旅行者を含む観光客の旅行動線分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪日外国人旅行者の旅行動線を把握し、手ぶら観光サービスの推進について中心的に取り組むべき対象・地域等を可視化</li> <li>動態データを活用し、主要な旅行動線を10パターン程度整理</li> </ul>
	② 既存の手ぶら観光サービスの類型化・リスト化	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行動線を踏まえた、手ぶら観光サービスの類型化および、国内における主要な手ぶら観光サービスをリスト化</li> </ul>
実態調査	③ 手ぶら観光サービスの活用実態把握調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>②でリスト化した情報をベースに、主要な手ぶら観光事業者に対して、アンケートおよびヒアリングを実施。サービス概要、利用状況、プロモーション等主要な調査事項を整理</li> </ul>
	④ 訪日外国人旅行者に対する手ぶら観光サービスに関する意識調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪日外国人旅行者約1,500名を対象に、日本における手ぶら観光サービスの実態把握のアンケート調査を国内主要3空港で実施</li> </ul>
	⑤ 外国人旅行者等によるモニターツアー	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本在住の外国人を対象に、手ぶら観光サービス利用のモニターツアーおよび座談会を①で整理した旅行動線に基づき実施</li> <li>アンケート、ヒアリング等を通じ、手ぶら観光サービスの利用効果を定量・定性的に測定</li> </ul>
	⑥ 海外における手ぶら観光サービスの実態調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>手ぶら観光サービスの海外事例を、主にデスクトップ調査を通じて実施</li> </ul>
総括	⑦ 手ぶら観光サービスの普及に向けた打ち手の提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>①～⑥の調査結果を踏まえ、手ぶら観光サービスの普及・促進に向けた現状と課題を整理。</li> <li>今後のサービス浸透に向けて官民で取り組むべき事項を整理</li> </ul>
	⑧ 官民勉強会の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>①～⑦の調査結果を踏まえ、手ぶら観光サービスの実態・優良事例を共有する場として、手ぶら観光サービスに関連する各産業の事業者を集めた勉強会を実施</li> </ul>

# 手ぶら観光サービスの現状整理および実態調査をふまえ、サービスの普及・定着に向けた主要な課題を導出した

現状整理	主要旅行動線	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 調査の結果、9つの主要旅行動線を導出</li> <li>■ 主要目的地である関東圏・関西圏を中心とし、両圏を繋ぐ動線、両圏から周辺観光地への動線が形成</li> </ul>		
	サービスの類型・リスト化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 都市や空港ではサービスは充実。一方各社のサービスが乱立しており、ユーザー目線での利便性の低下の可能性がある。</li> <li>■ 観光客の移動動線と比較し、宿泊施設間や地域間、地方部の当日配送サービスは一部手薄であった</li> </ul>		
	利用満足度 利用意向の実態	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 手ぶら観光サービス全般の評価は総じて高く、利用意向も高い一方、手ぶら観光サービスの利用率は1~2割と低迷</li> </ul>		
実態調査	事業者及び観光客 課題・ニーズ	事業者の認識・実態	観光客の認識・実態	
		理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 全国的な観光客の旅行動線や、ニーズの高い場所、業界全体から見た自社の強みなどの理解が不十分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 多くの人がそもそもサービスを知らない</li> </ul>
		PR認知	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PRに力を入れているが、サービスを知ってもらえない、観光客に情報が届かないと感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ タビマエでは、友人知人、SNSを介してサービスを知る人が多い</li> <li>■ タビナカでは、ホテルなどの拠点を介し知る人が多い</li> </ul>
		品質	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 日本の配送サービスの品質は高く、概ね満足いただいている認識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ サービス評価は概ね高いが、追跡・補償等の付加価値的な機能のやや満足度が低く、利用経験のない人からは簡便性や案内方法のわかりやすさへの課題が聞かれる</li> </ul>
		仕組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 自社既存の仕組みでは新たなサービス網を構築できない</li> <li>■ 繁忙期、週末など配送の人手不足を感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 地方観光や民泊利用が増えているが、利用できるサービスが少ない、利便性が低い</li> </ul>
課題抽出	利用促進に向けた 主要課題	事業者と観光客の間に生じているギャップ		
		マーケット理解の促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 観光客の動線やニーズ、サービスの全体の取組などを事業者にも共有し、戦略検討を促進する必要</li> </ul>	
		効果的なサービス周知・PR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 観光客の情報取得のタッチポイントを意識した周知・PRの手法や内容を再考する必要</li> </ul>	
		サービスの統一的発信	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 個社発信だけでなく、日本の観光価値を高める付加価値型サービスとして統一的に発信する必要</li> </ul>	
		ストレスフリーなサービス設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>• サービスの利用に不便や不安、ストレスを感じ離脱してしまう層を防止する必要</li> </ul>	
		新たなサービスの仕組み構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 多様な旅行ニーズや人手不足に対応するため自社の枠組みを超えて新たな仕組みを構築する必要</li> </ul>	

# 導出された手ぶら観光サービスの普及・定着の課題に対し、以下の通り解決の方向性を整理した

## 主な課題解決の方向性の整理

普及定着の課題	課題解決の方向性
①マーケット理解の促進	本調査結果を展開するとともに、全国規模の調査結果、観光動向などの有用な情報を関係者に共有
②効果的なサービス周知・PR	旅行動線上にあわせた周知、具体的メリットの訴求など、観光客視点からの周知・PRを実施
動線上の発信力強化	1. OTA等、 <b>タビマエに利用するサービスとの連携</b> による発信の強化 2. 宿泊施設・案内所等、 <b>タビナカでのタッチポイントとなる拠点との連携</b> による発信強化
体制強化	3. <b>ノウハウを持つ事業者との連携による周知・PR体制の強化</b> （ターゲティング・分析のノウハウ獲得等）
サービスメリットの具体化	4. 観光時間の増加、移動時間の削減等、 <b>サービスメリットの具体的な訴求</b>
③サービスの統一的発信	個社からの発信だけでなく、日本としてのサービスのブランディングを国が統一的に実施
④ストレスフリーなサービス設計	荷物を確実に配送するだけでなく、利用者が不便・不安・不満を感じることはないよう、サービス品質の改善を継続的に実施
利用開始までのストレス軽減	5. カウンターなどの <b>対面での案内品質を強化</b> することにより、利用への不安解消やを円滑な利用へ誘導 6. Web入力の躓きポイントの解消、伝票記入の煩わしさ解消など、 <b>細部にわたるサービスのUX/UIの向上</b>
利用中のストレス軽減	7. 利用者の声を踏まえた <b>多様なニーズへの対応力強化</b> 8. 基本的な配送だけでなく、追跡機能や補償等の <b>付加価値となるサービス機能の向上</b>
⑤新たなサービスの仕組み構築	個社サービスを越えた連携による仕組み構築により、新たな課題へ対応
新規ネットワーク構築	9. <b>プレーヤー特性に応じた連携</b> により、新たな課題に対応したネットワークを構築（都市⇄地方連携、民泊対応など）
新たな担い手との連携	10. <b>地域のリソースの掘り起こしやスポット対応可能な事業者との連携</b> により人手不足や需要変動によるリソース不足に対応

## **第2章.訪日外国人旅行者を含む観光客の 旅行動線分析**

# 複数のデータを基に説明分析・検証の結果、訪日旅行者における9つの主要動線を導出

## 旅行動線分析 調査結果のサマリ

### ポイント

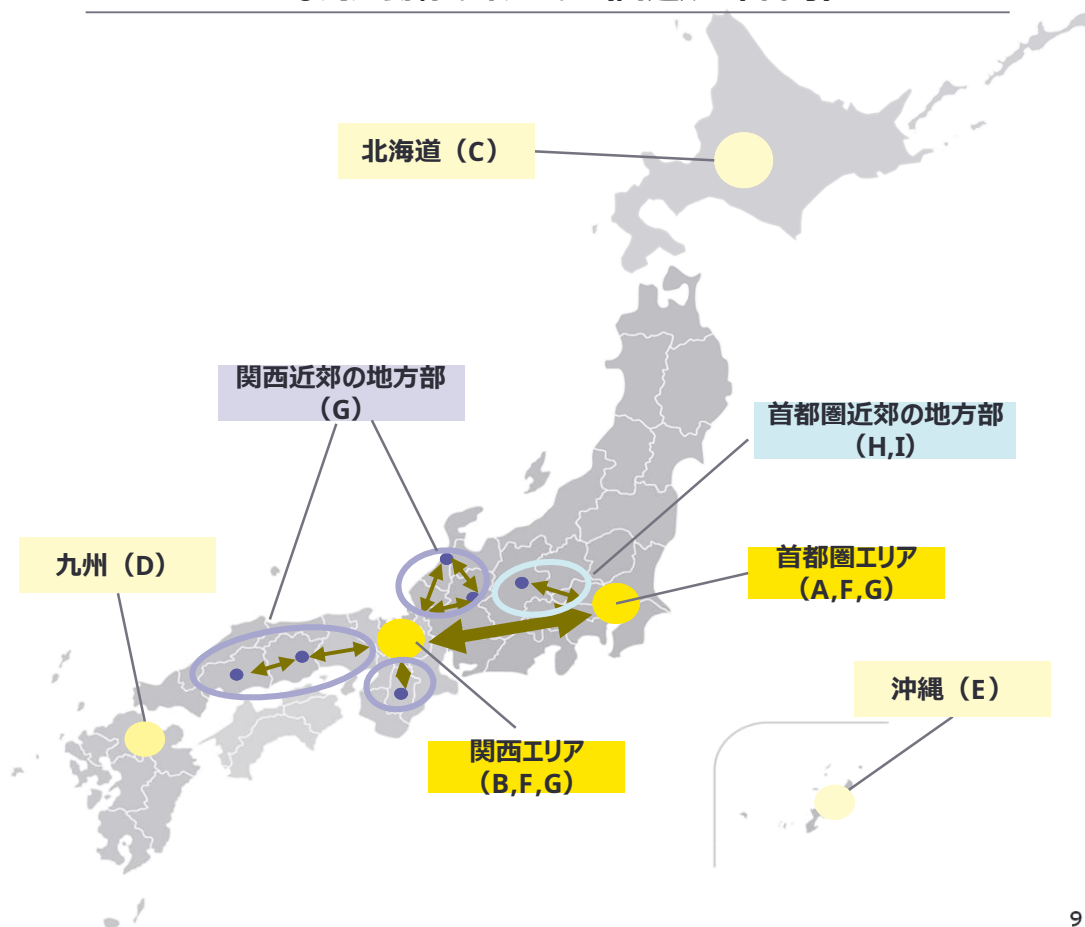
- インバウンド消費動向調査・FFデータに基づき、訪日外国人旅行者の動線を分析した結果、外国人観光客が9つの主要動線上に集積され、同動線上で約9割の旅行者をカバーしていることが明らかになった
- 訪日外国人旅行者は、関東・関西のふたつの都市圏を主要拠点とし、広島・金沢等の都市圏周辺の地方エリアに広がる傾向があることが明らかになった

### ルート分類

### 動線

		都市圏型	地方型	都市・地方周遊	テーマ特化型
短期滞在	A.東京近郊ルート	東京→神奈川→千葉→東京			
	B.関西満喫ルート	大阪→京都→奈良→大阪			
	C.北海道満喫ルート	北海道（札幌・小樽→旭川→函館→札幌）			
	D.福岡・大分ルート	福岡→大分（別府→由布院）→福岡			
	E.沖縄満喫ルート	沖縄（那覇→恩納村/名護市→那覇）			
中・長期滞在	F.中期周遊ゴールデンルート	東京→神奈川→東京→大阪→京都→大阪			
	G.長期周遊ゴールデンルート	東京→神奈川→東京→京都→石川→岐阜→愛知→大阪→広島→大阪			
	H.富士山周遊	東京→山梨（富士五湖エリア）→東京			
	I.スノーリゾートルート	東京→長野（白馬村）→東京			

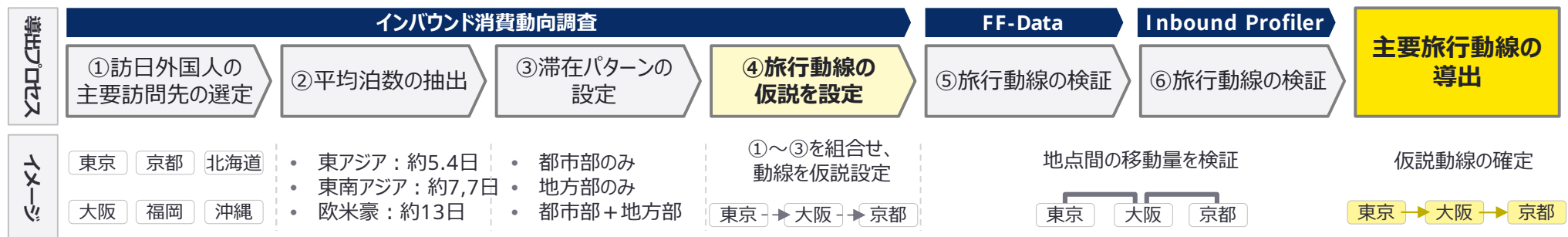
### 主な周遊動線のイメージ（関連ルート番号）



# インバウンド消費動向調査データから旅行動線の仮説を設定し、FF-Dataに基づき仮説を検証。さらに、民間の最新データも掛け合わせることで、移動ルートの蓋然性を高め、主要旅行動線を確定させた

## 動線分析方法

- ・ インバウンド消費動向調査から、訪日外国人の主要訪問都道府県、平均泊数、滞在パターン等を抽出し、動線を仮説で設定
- ・ FF-Dataで訪問地間の移動順を分析することで、仮説設定した動線の確からしさを検証
- ・ さらに、最新民間データで移動の流れを確認し、仮説を多方面から検証することで、主要旅行動線を確定



項目	作業内容	活用データ
① 主要訪問先 (都道府県)	・ 主要国の来訪先都道府県上位10位を抽出し「訪日外国人の主要訪問先」を設定	観光庁インバウンド消費動向調査 表6-1
② 平均滞在日数	・ 各国の平均泊数から、「各主要国の平均泊数」を算定	観光庁インバウンド消費動向調査 参考7
③ 滞在パターン	・ 三大都市圏、地方部への訪問割合・滞在パターンから「各国の滞在パターン」を設定 (都市圏回遊型、地方回遊型、都市圏+地方周遊型)	地方滞在者の消費行動等に関する分析
④ 旅行動線の仮説設定	・ 各国の主要訪問先、平均泊数、滞在パターンから、推測される回遊・周遊地域の組み合わせをリスト化し、旅行動線を仮説で設定	①～③のデータに基づきリスト化
⑤ 旅行動線の検証 (FF-Data)	・ 出発地から移動先、移動元から出発地の双方の移動量が概ね上位10位以内に入ることを確認し、訪問地間の移動順を確定、旅行動線仮説を検証する	FF-Data
⑥ 旅行動線の検証 (民間データ)	・ 出発地から移動先、移動元から出発地の双方の移動量が概ね上位10位以内に入ることを確認し、訪問地間の移動順を確定、旅行動線仮説を検証する	インバウンドプロファイラー
⑦ 主要旅行動線	・ ①～⑥を踏まえ、旅行スタイルを類型化の上、主要旅行動線を設定 ・ 手荷物の種類等なども勘案し、テーマ特化型のルートも選定する	①～⑥のデータに基づき導出

## 各国の訪問率上位10位以内にカウントされる18都道府県で全体訪問者数の約9割を占めており、訪日外国人観光客が集中するエリアを概ねカバーできていると言える

### 訪日外国人の 主要訪問都道府県

- 各国の都道府県訪問率上位10位以内を抽出（18都道府県：北海道、千葉県、東京都、神奈川県、石川県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、広島県、福岡県、大分県、沖縄県）
- 当該地域で全体の9割を占めており、サービスの推進について中心的に取り組むべき対象・地域をカバーできていると言える

### ■ 国籍・地域別 都道府県別訪問率

➤ 網掛けが、各国の訪問率上位10位以内の都道府県

(単位) 訪問率：%

	韓国	台湾	香港	中国	タイ	シンガポール	マレーシア	インドネシア	フィリピン	ベトナム	インド	英国	ドイツ	フランス	イタリア	スペイン	ロシア	米国	カナダ	オーストラリア
北海道	9.1	9.3	5.9	4.2	10.2	8.2	10.3	2.9	2.6	1.4	2.6	4.6	3.5	2.5	2.6	0.3	4.6	3.9	4.2	9.1
千葉県	21.1	29.6	33.6	36.6	44.5	46.2	46.6	52.5	55.7	56.8	61.2	34.2	41.1	38.0	37.0	53.3	41.1	47.9	66.3	56.7
東京都	24.8	34.4	38.7	53.2	51.0	64.4	63.8	86.3	58.8	64.8	86.4	90.8	91.3	93.4	94.9	96.4	93.3	90.6	85.7	89.3
神奈川県	2.8	6.2	5.9	11.6	7.2	9.0	10.8	8.7	8.3	7.2	15.6	17.3	20.9	24.5	21.7	23.5	19.0	16.9	15.8	16.0
石川県	0.1	3.2	1.2	0.9	0.6	2.0	1.2	1.7	0.6	0.3	1.9	7.0	6.0	10.1	24.0	12.9	8.8	2.9	4.0	5.0
山梨県	0.8	6.3	6.0	11.6	17.5	13.1	23.2	14.2	11.8	27.0	13.1	12.0	9.2	14.1	7.5	10.3	11.9	7.4	9.6	13.6
長野県	0.3	4.5	3.3	1.1	5.1	4.4	2.4	5.9	1.5	1.0	2.0	6.2	6.0	8.6	4.1	3.8	3.1	2.7	3.8	13.5
岐阜県	0.8	5.0	4.1	1.4	4.6	4.4	3.3	3.7	2.8	2.5	2.5	5.1	5.5	8.8	15.8	19.7	3.2	2.3	3.8	5.9
静岡県	1.0	2.5	3.1	6.0	3.9	4.7	6.5	9.4	6.7	7.2	6.3	4.8	5.6	5.0	3.9	1.0	2.4	2.8	4.4	5.9
愛知県	3.4	8.0	8.2	10.5	6.6	7.8	4.7	4.5	9.3	14.6	6.1	3.2	7.5	8.9	6.7	4.2	0.6	4.2	4.7	5.4
京都府	16.2	18.8	18.9	37.5	19.3	29.6	31.3	31.8	23.2	30.2	33.0	51.7	57.2	64.1	73.2	79.5	57.6	43.4	48.6	50.3
大阪府	30.7	26.7	31.0	53.9	32.6	40.4	44.4	44.4	37.6	48.4	38.8	49.4	54.1	59.8	64.5	76.9	60.0	40.3	52.0	55.8
兵庫県	3.4	4.4	5.6	7.4	4.2	5.2	5.5	3.6	4.8	6.0	2.5	7.0	10.1	10.6	10.8	8.2	8.9	4.6	7.7	6.3
奈良県	2.8	4.5	4.5	14.4	3.3	8.2	11.3	6.0	9.7	4.7	10.1	15.4	20.4	26.7	34.0	35.4	24.9	11.2	15.4	13.1
広島県	0.9	1.4	1.0	0.5	1.0	1.8	0.6	1.2	2.0	0.8	10.1	20.6	16.6	19.5	23.2	18.2	3.4	8.1	11.3	16.9
福岡県	25.7	9.1	14.2	4.1	9.4	5.7	2.7	1.8	6.6	1.4	1.1	6.8	5.1	4.6	2.7	1.6	0.3	3.4	4.1	3.8
大分県	9.3	3.5	5.4	0.8	4.4	3.1	1.0	0.5	1.3	0.6	0.2	0.8	1.4	1.9	1.4	0.9	0.8	0.4	0.9	1.0
沖縄県	4.6	11.5	6.0	2.1	0.8	3.0	0.2	0.1	0.2	0.4	0.7	1.9	2.6	3.1	2.0	2.5	0.0	3.8	3.0	1.1

データ出所元：観光庁インバウンド消費動向調査2024  
表6-1 国籍・地域（21区分）別 都道府県別訪問率

	回答数	割合
全地域	270,601	100%
18都道府県	242,821	<b>89.7%</b>

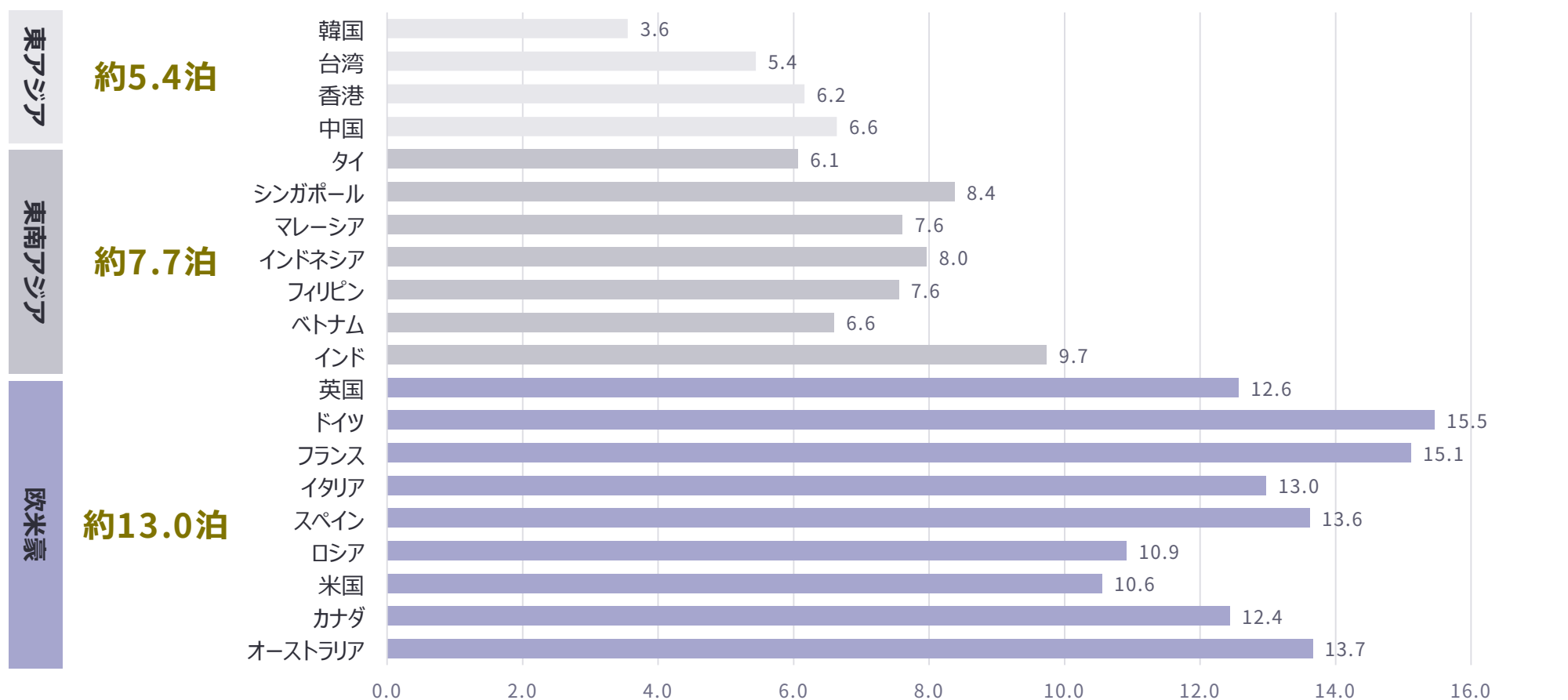
※複数回答

## 東アジアは5泊前後の短期滞在、東南アジアは1週間程度の中期滞在、欧米豪は10泊以上の長期滞在であり、滞在日数の範囲内で訪問可能な都道府県を絞り込むことが必要

### 各国の平均滞在日数

- 各国の平均泊数から、日本での平均的な滞在日数を算定
- 東アジア（韓国、台湾、香港、中国）は約5泊、東南アジア（タイ、シンガポール等）は約8泊、欧米豪は10泊以上と、エリアにより滞在スタイルが異なる

### ■ 国別平均滞在泊数



データ出所元：観光庁インバウンド消費動向調査2024 参考7 国籍・地域（21区分）別 平均泊数

# 東アジアは三大都市圏または地方部のいずれかに短期滞在し、東南アジアと欧米豪は三大都市圏のみの滞在に加え、三大都市圏と地方部を組み合わせた中長期旅行者も多いと考えられる

## 滞在パターン

- 市場ごとにみると、中国を除く東アジアの国々は「地方部」の構成比が比較的高く、一回の訪日につき1, 2都道府県を周遊
- 欧米豪は、「地方部」の構成比は極めて低いが、「三大都市圏&地方部宿泊」の割合高い傾向にあり、一回の訪日に4都道府県以上周遊する比率が高い

■ 観光・レジャー目的における訪問・滞在パターンごとの構成 (2023年4-12月・市場別)

単位：%

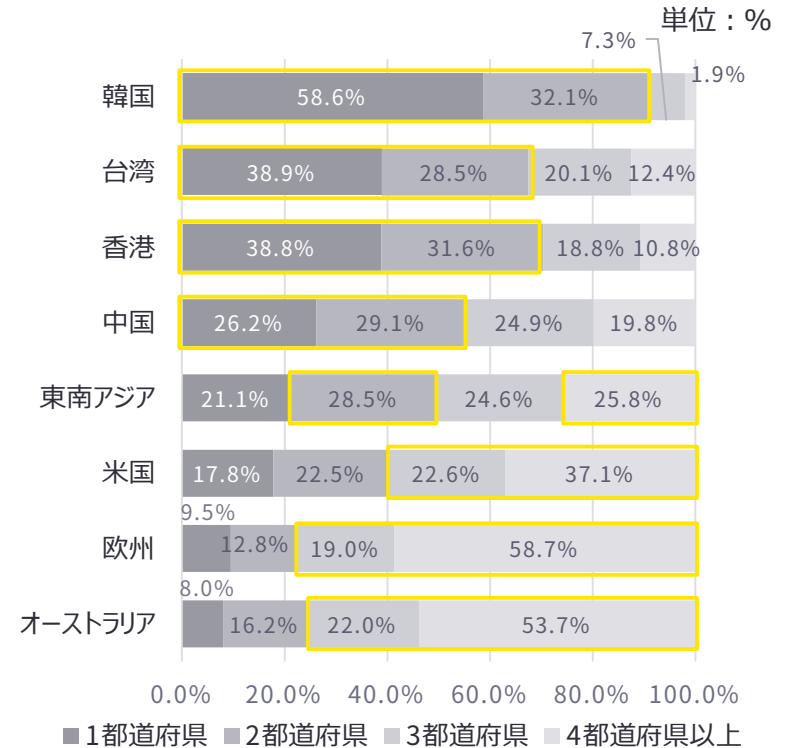
エリア	市場	三大都市圏	地方部	三大都市圏 & 地方部日帰り	三大都市圏 & 地方部宿泊
東アジア	韓国	51.7	41.8	3.5	3
	台湾	40.7	31	3	25.3
	香港	43.9	26.4	11.3	18.4
	中国	59.4	4.8	17.2	18.6
東南アジア	タイ	42.8	17.6	13.3	26.2
	シンガポール	44.1	8.9	16.1	31
欧米豪	米国	58	1.6	10.1	30.3
	欧州	36.8	0.6	13	49.6
	オーストラリア	39.9	1.1	13.4	45.6

※三大都市圏：埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県・愛知県・京都府・大阪府・兵庫県  
地方部：三大都市圏以外の道県

データ出所元：観光庁訪日外国人消費動向調査（地方滞在者の消費行動等に関する分析）に基づき作成

■ 【国籍・地域別】訪問都道府県数 (2023年)

単位：%



0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%

■ 1都道府県 ■ 2都道府県 ■ 3都道府県 ■ 4都道府県以上

□ ボリュームゾーン

データ出所元：観光庁2023年度トピックス分析テーマ  
①都道府県別訪問状況の分析に基づき作成

# 各国地域の平均泊数、滞在パターンを踏まえ、周遊可能な都道府県を組み合わせ、旅行動線の仮説を設定する

## 旅行動線の仮説

- ①各国の主要訪問都道府県、②平均泊数、③滞在パターンのデータに基づき、④旅行動線を仮説で設定
- 東アジア、東南アジア、欧米豪は、①～③が概ね共通しているため、国別ではなくエリア単位で旅行動線を設定する
- 中国は、他の東アジア圏よりも都市近郊の地方部への訪問割合が高いため、別途動線仮説を設定する

(単位) 訪問率：%

		東アジア				東南アジア							欧米豪								
		韓国	台湾	香港	中国	タイ	シンガポール	マレーシア	インドネシア	フィリピン	ベトナム	インド	英国	ドイツ	フランス	イタリア	スペイン	ロシア	米国	カナダ	オーストラリア
①主要訪問都道府県	北海道	9.1	9.3	5.9	4.2	10.2	8.2	10.3	2.9	2.6	1.4	2.6	4.6	3.5	2.5	2.6	0.3	4.6	3.9	4.2	9.1
	千葉県	21.1	29.6	33.6	36.6	44.5	46.2	46.6	52.5	55.7	56.8	61.2	34.2	41.1	38.0	37.0	53.3	41.1	47.9	66.3	56.7
	東京都	24.8	34.4	38.7	53.2	51.0	64.4	63.8	86.3	58.8	64.8	86.4	90.8	91.3	93.4	94.9	96.4	93.3	90.6	85.7	89.3
	神奈川県	2.8	6.2	5.9	11.6	7.2	9.0	10.8	8.7	8.3	7.2	15.6	17.3	20.9	24.5	21.7	23.5	19.0	16.9	15.8	16.0
	石川県	0.1	3.2	1.2	0.9	0.6	2.0	1.2	1.7	0.6	0.3	1.9	7.0	6.0	10.1	24.0	12.9	8.8	2.9	4.0	5.0
	山梨県	0.8	6.3	6.0	11.6	17.5	13.1	23.2	14.2	11.8	27.0	13.1	12.0	9.2	14.1	7.5	10.3	11.9	7.4	9.6	13.6
	長野県	0.3	4.5	3.3	1.1	5.1	4.4	2.4	5.9	1.5	1.0	2.0	6.2	6.0	8.6	4.1	3.8	3.1	2.7	3.8	13.5
	岐阜県	0.8	5.0	4.1	1.4	4.6	4.4	3.3	3.7	2.8	2.5	2.5	5.1	5.5	8.8	15.8	19.7	3.2	2.3	3.8	5.9
	静岡県	1.0	2.5	3.1	6.0	3.9	4.7	6.5	9.4	6.7	7.2	6.3	4.8	5.6	5.0	3.9	1.0	2.4	2.8	4.4	5.9
	愛知県	3.4	8.0	8.2	10.5	6.6	7.8	4.7	4.5	9.3	14.6	6.1	3.2	7.5	8.9	6.7	4.2	0.6	4.2	4.7	5.4
	京都府	16.2	18.8	18.9	37.5	19.3	29.6	31.3	31.8	23.2	30.2	33.0	51.7	57.2	64.1	73.2	79.5	57.6	43.4	48.6	50.3
	大阪府	30.7	26.7	31.0	53.9	32.6	40.4	44.4	44.4	37.6	48.4	38.8	49.4	54.1	59.8	64.5	76.9	60.0	40.3	52.0	55.8
	兵庫県	3.4	4.4	5.6	7.4	4.2	5.2	5.5	3.6	4.8	6.0	2.5	7.0	10.1	10.6	10.8	8.2	8.9	4.6	7.7	6.3
	奈良県	2.8	4.5	4.5	14.4	3.3	8.2	11.3	6.0	9.7	4.7	10.1	15.4	20.4	26.7	34.0	35.4	24.9	11.2	15.4	13.1
	広島県	0.9	1.4	1.0	0.5	1.0	1.8	0.6	1.2	2.0	0.8	10.1	20.6	16.6	19.5	23.2	18.2	3.4	8.1	11.3	16.9
	福岡県	25.7	9.1	14.2	4.1	9.4	5.7	2.7	1.8	6.6	1.4	1.1	6.8	5.1	4.6	2.7	1.6	0.3	3.4	4.1	3.8
	大分県	9.3	3.5	5.4	0.8	4.4	3.1	1.0	0.5	1.3	0.6	0.2	0.8	1.4	1.9	1.4	0.9	0.8	0.4	0.9	1.0
沖縄県	4.6	11.5	6.0	2.1	0.8	3.0	0.2	0.1	0.2	0.4	0.7	1.9	2.6	3.1	2.0	2.5	0.0	3.8	3.0	1.1	
②平均泊数		5.4泊				7.7泊							13.0泊								
③滞在パターン		三大都市圏又は地方部 (2都道府県まで周遊)				三大都市圏又は三大都市圏&地方部宿泊 (2~4都道府県を周遊)							三大都市圏&地方部宿泊 (4都道府県以上周遊)								

## 三大都市圏以外の訪問率10%以上の地域で絞り込むと、訪問地の特徴がより強く表れる 各国・地域の特徴を捉え、動線を仮説設定する

### 各国・地域の訪問地の特徴

①主要訪問都道府県	東アジア				東南アジア							欧米豪								
	韓国	台湾	香港	中国	タイ	シンガポール	マレーシア	インドネシア	フィリピン	ベトナム	インド	英国	ドイツ	フランス	イタリア	スペイン	ロシア	米国	カナダ	オーストラリア
	北海道	9.1	9.3	5.9	4.2	10.2	8.2	10.3	2.9	2.6	1.4	2.6	4.6	3.5	2.5	2.6	0.3	4.6	3.9	4.2
千葉県	21.1	29.6	33.6	36.6	44.5	46.2	46.6	52.5	55.7	56.8	61.2	34.2	41.1	38.0	37.0	53.3	41.1	47.9	66.3	56.7
東京都	24.8	34.4	38.7	53.2	51.0	64.4	63.8	86.3	58.8	64.8	86.4	90.8	91.3	93.4	94.9	96.4	93.3	90.6	85.7	89.3
神奈川県	2.8	6.2	5.9	11.6	7.2	9.0	10.8	8.7	8.3	7.2	15.6	17.3	20.9	24.5	21.7	23.5	19.0	16.9	15.8	16.0
石川県	0.1	3.2	1.2	0.9	0.6	2.0	1.2	1.7	0.6	0.3	1.9	7.0	6.0	10.1	24.0	12.9	8.8	2.9	4.0	5.0
山梨県	0.8	6.3	6.0	11.6	17.5	13.1	23.2	14.2	11.8	27.0	13.1	12.0	9.2	14.1	7.5	10.3	11.9	7.4	9.6	13.6
長野県	0.3	4.5	3.3	1.1	5.1	4.4	2.4	5.9	1.5	1.0	2.0	6.2	6.0	8.6	4.1	3.8	3.1	2.7	3.8	13.5
岐阜県	0.8	5.0	4.1	1.4	4.6	4.4	3.3	3.7	2.8	2.5	2.5	5.1	5.5	8.8	15.8	19.7	3.2	2.3	3.8	5.9
静岡県	1.0	2.5	3.1	6.0	3.9	4.7	6.5	9.4	6.7	7.2	6.3	4.8	5.6	5.0	3.9	1.0	2.4	2.8	4.4	5.9
愛知県	3.4	8.0	8.2	10.5	6.6	7.8	4.7	4.5	9.3	14.6	6.1	3.2	7.5	8.9	6.7	4.2	0.6	4.2	4.7	5.4
京都府	16.2	18.8	18.9	37.5	19.3	29.6	31.3	31.8	23.2	30.2	33.0	51.7	57.2	64.1	73.2	79.5	57.6	43.4	48.6	50.3
大阪府	30.7	26.7	31.0	53.9	32.6	40.4	44.4	44.4	37.6	48.4	38.8	49.4	54.1	59.8	64.5	76.9	60.0	40.3	52.0	55.8
兵庫県	3.4	4.4	5.6	7.4	4.2	5.2	5.5	3.6	4.8	6.0	2.5	7.0	10.1	10.6	10.8	8.2	8.9	4.6	7.7	6.3
奈良県	2.8	4.5	4.5	14.4	3.3	8.2	11.3	6.0	9.7	4.7	10.1	15.4	20.4	26.7	34.0	35.4	24.9	11.2	15.4	13.1
広島県	0.9	1.4	1.0	0.5	1.0	1.8	0.6	1.2	2.0	0.8	10.1	20.6	16.6	19.5	23.2	18.2	3.4	8.1	11.3	16.9
福岡県	25.7	9.1	14.2	4.1	9.4	5.7	2.7	1.8	6.6	1.4	1.1	6.8	5.1	4.6	2.7	1.6	0.3	3.4	4.1	3.8
大分県	9.3	3.5	5.4	0.8	4.4	3.1	1.0	0.5	1.3	0.6	0.2	0.8	1.4	1.9	1.4	0.9	0.8	0.4	0.9	1.0
沖縄県	4.6	11.5	6.0	2.1	0.8	3.0	0.2	0.1	0.2	0.4	0.7	1.9	2.6	3.1	2.0	2.5	0.0	3.8	3.0	1.1

(単位) 訪問率：%

■：三大都市圏

【タイ・マレーシア】  
北海道

【フランス・イタリア・スペイン】  
石川・岐阜

【オーストラリア】  
長野

【韓国・台湾・香港】  
九州（福岡・大分）・沖縄

【中国+東南アジア】  
山梨

【アメリカ・ロシア以外の欧米豪】  
広島

## 旅行動線は必ずしも1本線ではなく、東京・千葉、大阪・京都が基本拠点となり、首都圏・関西を組合せた観光、首都圏・関西の周辺地方部への観光、同心円状に広がっていく構造

### 旅行動線の形成過程

- ・ 関東または関西 → 関東+関西 → 関東+関西+周辺の地方部、と移動エリアが拡大する形で旅行動線は形成される
- ・ 観光客は、当該範囲から個別に訪問したい地域を組合せ、旅行計画を設計するため、全ての旅行者が動線ルート上の全地域を通過するものではないことに留意する必要がある

### 短期滞在

首都圏

関西

北海道

九州

沖縄

- ・ 初めて来日し、定番の東京、大阪を楽しみたい観光客
- ・ 短い旅行でも何度も訪問して楽しめるアジア圏のリピーター

### 中期滞在

首都圏

+

関西

- ・ 初めて来日し、定番の東京、大阪を組み合わせ楽しみたい観光客
- ・ 本ルートを中心にオプションで地方部を組み合わせるパターンが多い

### 長期滞在

首都圏

+

関西

+

首都圏  
近郊の地方部関西  
近郊の地方部

- ・ できるだけ様々な地域を楽しみたい観光客
- ・ 頻繁に来日しにくい欧米豪



第2章.訪日外国人旅行者を含む観光客の旅行動線分析&gt;結果&gt;④旅行動線の仮説(動線設定)


## 各国地域の主要訪問先から、基本ルート、オプションルート、単独ルートを抽出し、組み合わせた結果、以下の通り旅行動線を仮説で設定

旅行動線 (仮説)	基本ルート	<ul style="list-style-type: none"> <li>各国地域共通の主要訪問先である。単体の観光地としても、周遊ルートの一部としても訪問されている</li> <li>各国地域の特徴的な主要訪問先であり、単独の観光地としての訪問が少ない</li> <li>各国地域の特徴的な主要訪問先であり、主に単独の観光地として訪問されている</li> </ul>																																										
	オプションルート																																											
	単独ルート																																											
<b>基本ルート</b>																																												
首都圏	a 東京 a' 東京→千葉→神奈川→東京	<table border="1"> <thead> <tr> <th>組み合わせ</th> <th>ルート名(仮)</th> <th>旅行動線(仮)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>a</td><td>首都圏(短期)</td><td></td></tr> <tr><td>a'</td><td>首都圏(中期)</td><td>① 東京→千葉→神奈川→東京</td></tr> <tr><td>b</td><td>関西(短期)</td><td>② 大阪→京都→大阪</td></tr> <tr><td>b'</td><td>関西(中期)</td><td>③ 大阪→京都→奈良→大阪</td></tr> <tr><td>a×b</td><td>都市圏周遊(短期)</td><td>④ 東京→大阪→京都→大阪</td></tr> <tr><td>a'×b</td><td>都市圏周遊(中期)</td><td>⑤ 東京→神奈川→東京→京都→大阪</td></tr> <tr><td>a×c</td><td>富士山観光ルート</td><td>⑥ 東京→山梨→東京</td></tr> <tr><td>a×d</td><td>スノーリゾート</td><td>⑦ 東京→長野→東京</td></tr> <tr><td>a×b×e</td><td>都市圏&amp;地方部周遊ルート(中期)</td><td>⑧ 東京→京都→石川→岐阜→京都→大阪</td></tr> <tr><td>a×b'×e'×f</td><td>都市圏&amp;地方部周遊ルート(長期)</td><td>⑨ 東京→京都→石川→岐阜→愛知→大阪→兵庫→広島→大阪</td></tr> <tr><td>g</td><td>北海道満喫</td><td>⑩ 北海道→北海道</td></tr> <tr><td>h</td><td>福岡大分周遊</td><td>⑪ 福岡→大分→福岡</td></tr> <tr><td>i</td><td>沖縄満喫</td><td>⑫ 沖縄→沖縄</td></tr> </tbody> </table>	組み合わせ	ルート名(仮)	旅行動線(仮)	a	首都圏(短期)		a'	首都圏(中期)	① 東京→千葉→神奈川→東京	b	関西(短期)	② 大阪→京都→大阪	b'	関西(中期)	③ 大阪→京都→奈良→大阪	a×b	都市圏周遊(短期)	④ 東京→大阪→京都→大阪	a'×b	都市圏周遊(中期)	⑤ 東京→神奈川→東京→京都→大阪	a×c	富士山観光ルート	⑥ 東京→山梨→東京	a×d	スノーリゾート	⑦ 東京→長野→東京	a×b×e	都市圏&地方部周遊ルート(中期)	⑧ 東京→京都→石川→岐阜→京都→大阪	a×b'×e'×f	都市圏&地方部周遊ルート(長期)	⑨ 東京→京都→石川→岐阜→愛知→大阪→兵庫→広島→大阪	g	北海道満喫	⑩ 北海道→北海道	h	福岡大分周遊	⑪ 福岡→大分→福岡	i	沖縄満喫	⑫ 沖縄→沖縄
	組み合わせ		ルート名(仮)	旅行動線(仮)																																								
a	首都圏(短期)																																											
a'	首都圏(中期)		① 東京→千葉→神奈川→東京																																									
b	関西(短期)		② 大阪→京都→大阪																																									
b'	関西(中期)		③ 大阪→京都→奈良→大阪																																									
a×b	都市圏周遊(短期)		④ 東京→大阪→京都→大阪																																									
a'×b	都市圏周遊(中期)		⑤ 東京→神奈川→東京→京都→大阪																																									
a×c	富士山観光ルート		⑥ 東京→山梨→東京																																									
a×d	スノーリゾート		⑦ 東京→長野→東京																																									
a×b×e	都市圏&地方部周遊ルート(中期)		⑧ 東京→京都→石川→岐阜→京都→大阪																																									
a×b'×e'×f	都市圏&地方部周遊ルート(長期)		⑨ 東京→京都→石川→岐阜→愛知→大阪→兵庫→広島→大阪																																									
g	北海道満喫	⑩ 北海道→北海道																																										
h	福岡大分周遊	⑪ 福岡→大分→福岡																																										
i	沖縄満喫	⑫ 沖縄→沖縄																																										
関西	b 大阪→京都→大阪 b' 大阪→京都→奈良→兵庫→大阪																																											
	<b>オプションルート</b>																																											
甲信越	c 山梨 d 長野																																											
北陸・中部	e 石川→岐阜 e' 石川→岐阜→愛知																																											
中国	f 広島																																											
<b>単独ルート</b>																																												
北海道	g 北海道内周遊(北海道→北海道)																																											
九州	h 福岡→大分→福岡																																											
沖縄	i 沖縄内周遊(沖縄→沖縄)																																											

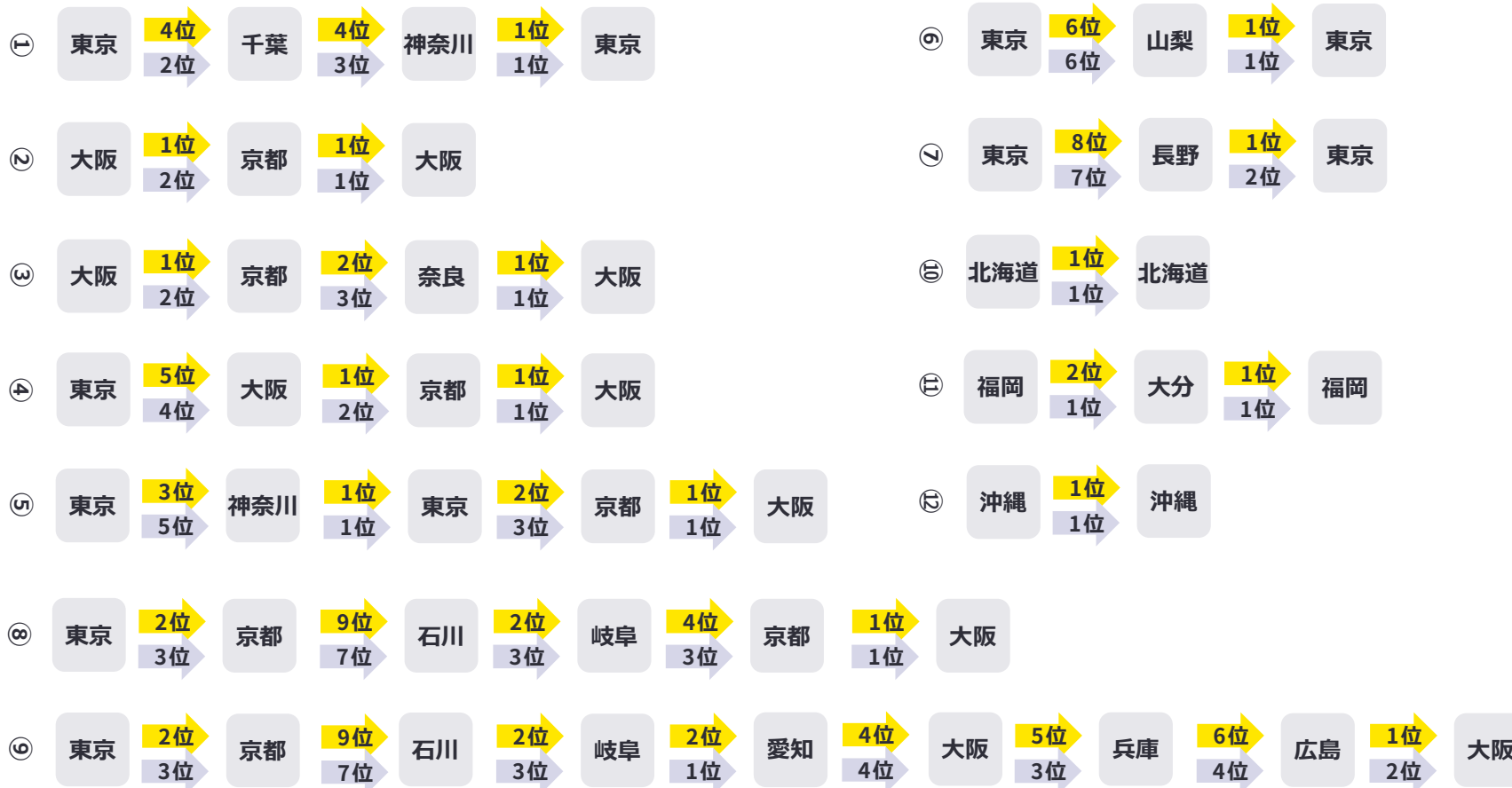
# 仮説設定したルート上の地点間の移動量をFF-dataと民間データ両面から算定。どの地点も出発地から見た到着地ランキングは10位以内に入っており、仮説は概ね正しいと言える

## 旅行動線の検証

- 仮説で設定したルート間の移動データを検証
- FF-Data、インバウンドプロファイラーいずれも結果はほぼ同じとなり、仮説を立証されたと言える

 FFデータ2023による移動ランキング  
 Inbound Profiler2025/01~05による移動ランキング

### 旅行動線 (仮説) の検証



①～⑥までの検証を踏まえ、訪日外国人旅行者の旅行動線を整理した結果、主要動線は以下9つのパターンに集約された

訪日外国人旅行者の主要旅行動線

		短期滞在		中期滞在		長期滞在		短期～長期組合せ	
都市圏型	都市圏型	<b>A</b> 東京近郊ルート (5日程度)	<b>東京→神奈川→千葉→東京</b> <b>目的</b> 東京の市内観光、買い物、箱根、ディズニーリゾート <b>荷物</b> 主に土産物（服や工芸品等） ✓ 配送需要が急増しており、箱根はサービス充実化が進んでいる	都市圏地方周遊型	中期滞在	<b>F</b> 中期周遊ゴールデンルート (6日程度)	<b>東京→神奈川→東京→大阪→京都→大阪</b> <b>目的</b> 日本の原風景、東京・大阪の市内観光、箱根温泉、歴史的建物、買い物 <b>荷物</b> 荷物及び土産物（服や食品、工芸品等） ✓ 外国人観光客定番のルートであり、宿間配送の需要や車内混雑などの課題が発生		
		<b>B</b> 関西満喫ルート (5日程度)	<b>大阪→京都→奈良→大阪</b> <b>目的</b> 歴史的建物、大阪名物、テーマパーク <b>荷物</b> 主に土産物（食品や工芸品等）都心の景色、テーマパーク ✓ 外国人観光客定番のルートであり、関西は新規サービス開始やスタートアップ参入などが活発			長期滞在	<b>G</b> 長期周遊ゴールデンルート (14日程度)	<b>東京→神奈川→東京→京都→石川→岐阜→愛知→大阪→広島→大阪</b> <b>目的</b> 日本の原風景、東京・大阪の市内観光、温泉旅館、歴史的建物、記念公園 <b>荷物</b> 荷物及び土産物（服や食品、工芸品等） ✓ 人気の長期周遊ルートであり、手荷物運搬の課題が強い ✓ 地方部への訪問が多く、バスや在来線等での混雑が発生	
	地方型	<b>C</b> 北海道満喫ルート (5日程度)	<b>北海道（札幌・小樽→旭川→函館→札幌）</b> <b>目的</b> 北海道の歴史、食（魚介・畜産物）、自然体験 <b>荷物</b> 主に土産物（食品・工芸品等） ✓ 土産を購入する観光客が多く、土産配送の需要が強い		<b>H</b> 富士山周遊 (5日程度)		<b>東京→山梨（富士五湖エリア）→東京</b> <b>目的</b> 富士観光、果物狩り、東京市内観光、買い物 <b>荷物</b> 主に土産物や果物、登山用品 ✓ 近年の登山人気により大月駅構内などの混雑が問題		
		<b>D</b> 福岡大分ルート (4日程度)	<b>福岡→大分（別府→由布院）→福岡</b> <b>目的</b> 福岡名物や温泉（別府、湯布院） <b>荷物</b> 主に土産物（食品等） ✓ 配送需要が急増しており、由布院などは新規サービスを開始		短期～長期組合せ		<b>I</b> スノーリゾートルート (5日程度)	<b>東京→長野（白馬村）→東京</b> <b>目的</b> 世界有数の日本のパウダースノー体験、東京観光 <b>荷物</b> 主に土産物やスキー用品 ✓ スノーリゾートエリアとして人気であるが、荷物が多く、バスや新幹線等での混雑が発生	
		<b>E</b> 沖縄満喫ルート (4日程度)	<b>沖縄（那覇→恩納村/名護市→那覇）</b> <b>目的</b> 沖縄の歴史・文化、食（魚介）、ビーチリゾート <b>荷物</b> 主に土産物（工芸品等）や海水用品 ✓ 土産を購入する外国人が多く、土産配送の需要が強い						

## (参考) 都市圏型ルート：首都圏または関西での短期滞在

### A. 東京近郊ルート (5日程度)

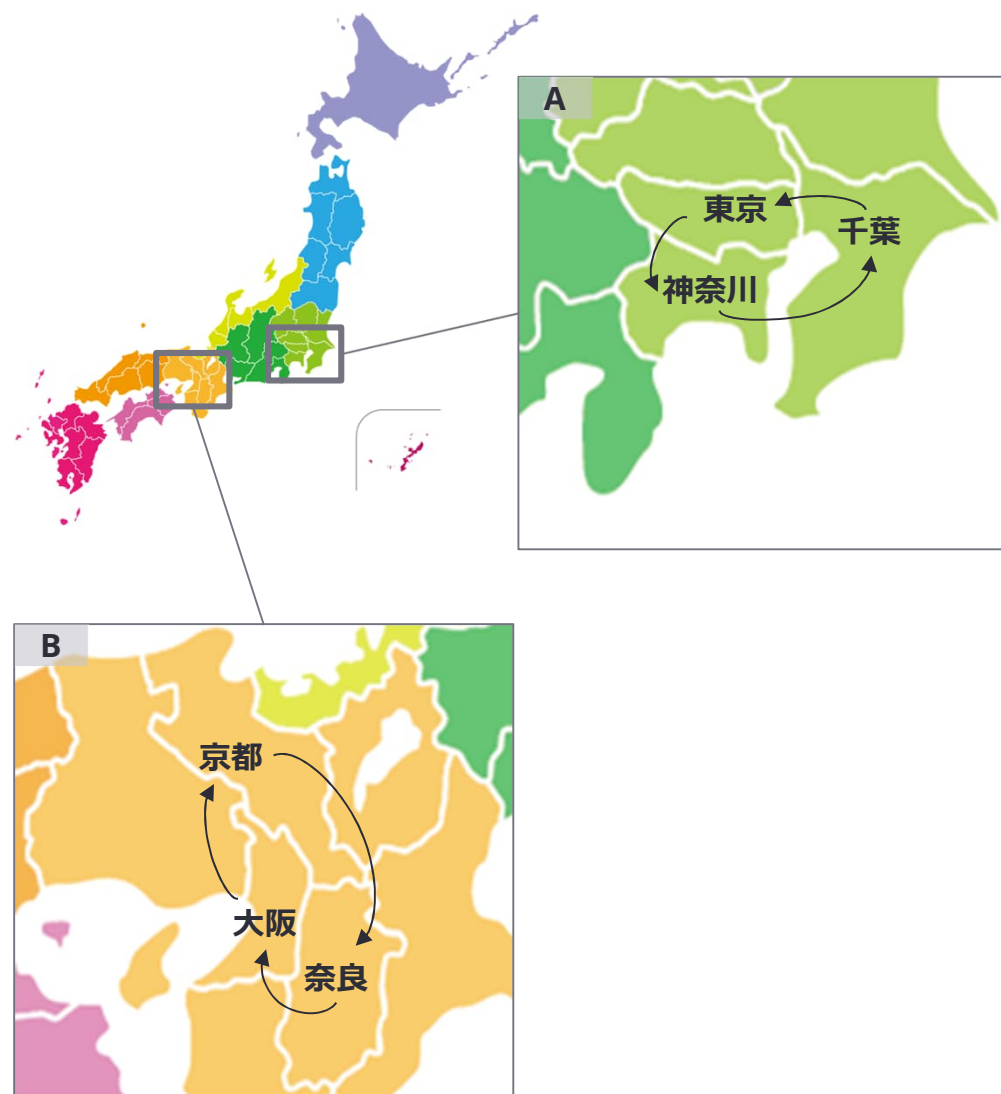
首都圏

東京 (成田・羽田空港から入国)  
↓  
神奈川 (箱根で散策、温泉旅館宿泊)  
↓  
千葉 (ディズニーリゾートで観光)  
↓  
東京 (新宿、渋谷、浅草寺等の市内観光、買い物)  
↓  
東京 (成田・羽田空港から出国)

### B. 関西満喫ルート (5日程度)

関西

大阪 (関西国際空港から入国)  
↓  
京都 (清水寺、嵐山等の散策)  
↓  
奈良 (東大寺、奈良公園等の散策)  
↓  
大阪 (梅田、USJ 等の市内観光、買い物)  
↓  
大阪 (関西国際空港から出国)



# (参考) A.東京近郊ルート of 旅行者<sup>1</sup>特徴



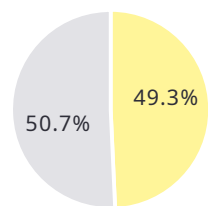
## 観光客特徴

- ✓ 国籍：東アジアの旅行者が多いが、他ルートと比較して、国籍の偏りが少ない。
- ✓ 訪日回数：初回または4回目以降の訪日旅行が多い（1回目の訪日が35.7%、4回目以降の訪日が35.1%）

### 旅行者属性

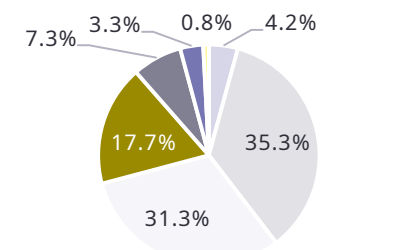
### 当該ルートの訪日旅行について

#### 性別



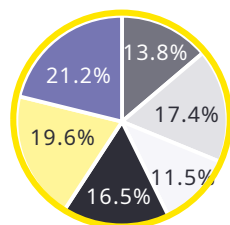
■ 男性 ■ 女性

#### 年齢



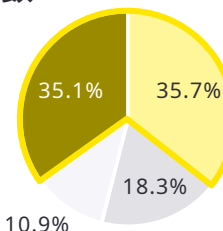
■ 19歳以下 ■ 20代 ■ 30代  
■ 40代 ■ 50代 ■ 60代  
■ 70歳以上

#### 国籍



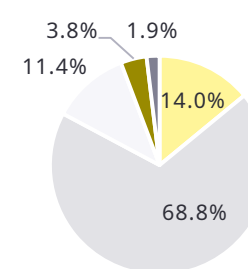
■ 韓国 ■ 台湾 ■ 香港  
■ 中国 ■ 東南アジア ■ 欧米豪

#### 訪問回数



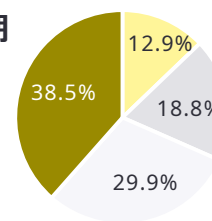
■ 1回目 ■ 2回目  
■ 3回目 ■ 4回目以降

#### 滞在日数



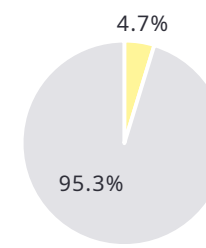
■ 4日未満 ■ 5~9日 ■ 10~14日  
■ 15~19日 ■ 20日以上

#### 訪問時期



■ 01-03月期 ■ 04-06月期  
■ 07-09月期 ■ 10-12月期

#### 手配方法



■ 団体旅行 ■ 個人旅行

\*1: 東京および首都圏（千葉・神奈川・埼玉のうち1県以上）を訪問し、それ以外の地域には訪れていない旅行者を対象とする（N=4510）  
データ出所元：FFデータ 2023

## (参考) B.関西満喫ルート<sup>1</sup>の旅行者<sup>1</sup>特徴

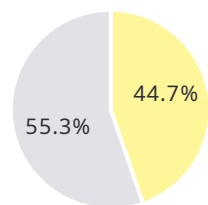


### 観光客特徴

- ✓ 国籍：韓国と台湾が多い（韓国は30.7%、台湾は23.7%を占める）
- ✓ 訪日回数：初回または4回目の訪日旅行が多い（1回目の訪日が29.3%、4回目以降の訪日が40.2%を占める）
- ✓ 訪問時期：秋の訪問が多い傾向（10月~12月期が49%を占める）

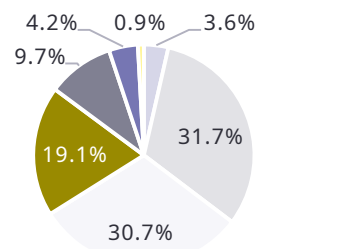
### 旅行者属性

#### 性別



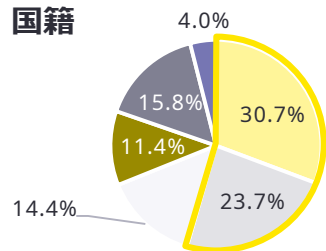
■ 男性 ■ 女性

#### 年齢



■ 19歳以下 ■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70歳以上

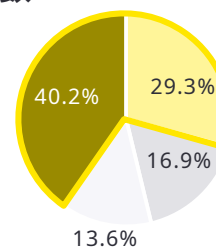
#### 国籍



■ 韓国 ■ 台湾 ■ 香港 ■ 中国 ■ 東南アジア ■ 欧米豪

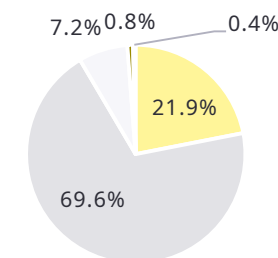
### 当該ルートの訪日旅行について

#### 訪問回数



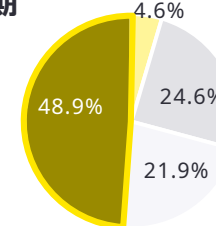
■ 1回目 ■ 2回目 ■ 3回目 ■ 4回目以降

#### 滞在日数



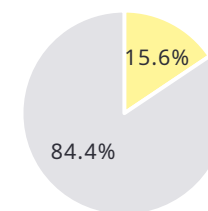
■ 4日未満 ■ 5~9日 ■ 10~14日 ■ 15~19日 ■ 20日以上

#### 訪問時期



■ 01-03月期 ■ 04-06月期 ■ 07-09月期 ■ 10-12月期

#### 手配方法



■ 団体旅行 ■ 個人旅行

\*1: 大阪府・京都府のいずれかを含み、関西4府県（大阪府・京都府・兵庫県・奈良県）のうち2府県以上を訪問し、それ以外の地域には訪れていない旅行者を対象とする（N=7405）  
データ出所元：FFデータ 2023

## (参考) 地方型ルート：関東・関西から離れた地方観光地での短期滞在

### C.北海道周遊ルート（5日程度）

北海道

札幌（新千歳空港から入国）  
 ↓  
 小樽（小樽運河沿え散策、買い物）  
 ↓  
 旭川（美瑛・富良野の自然風景、旭川の市内観光）  
 ↓  
 函館（五稜郭等市内観光）  
 ↓  
 札幌（大通り公園等市内観光、新千歳空港から出国）

### D.福岡大分ルート（4日程度）

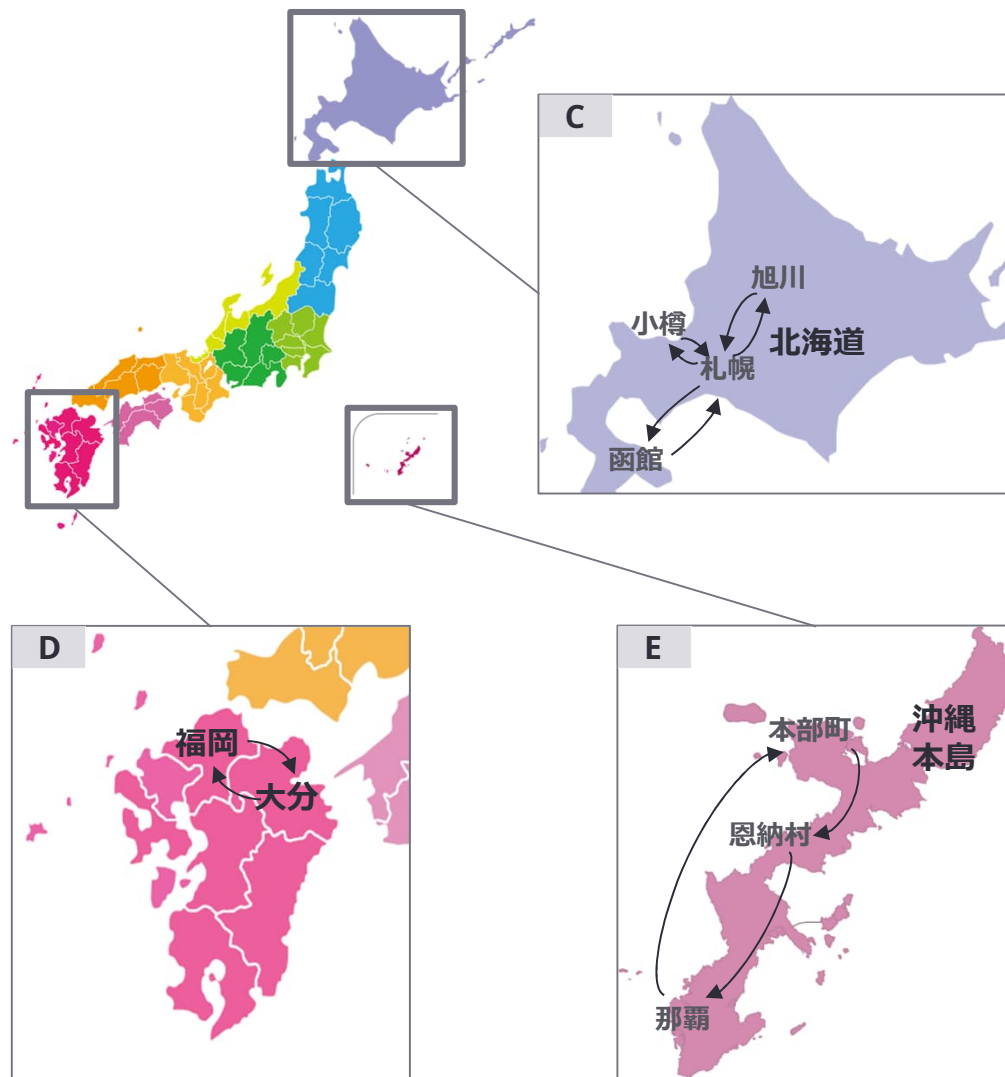
九州

福岡（福岡国際空港から入国、市中観光、買い物）  
 ↓  
 大分（別府市中観光）  
 ↓  
 大分（湯布院散策）  
 ↓  
 福岡（福岡国際空港から出国）

### E.沖縄満喫ルート（4日程度）

沖縄

那覇（那覇空港到着）  
 ↓  
 那覇・北谷町（デポアイランド、国際通り等の市内観光）  
 ↓  
 本部町（海洋博公園、美ら海水族館等観光）  
 ↓  
 恩納村（万座毛等の自然風景、マリンスポーツを体験）  
 ↓  
 那覇（那覇空港から出発）



## (参考) C.北海道満喫ルート旅行者<sup>1</sup>特徴

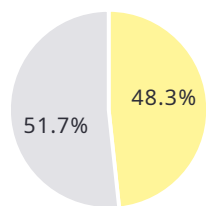


### 観光客特徴

- ✓ 年齢：他のルートと比較して**50代以上**の割合が高い（50代は16.6%、60代は7.9%を占める）
- ✓ 国籍：**韓国**と**台湾**が最も多い（韓国人が全体の36.9%、台湾人が33.1%を占める）
- ✓ 訪日回数：**リピーター**が多い傾向（4回目以降の訪日は57.7%を占める）

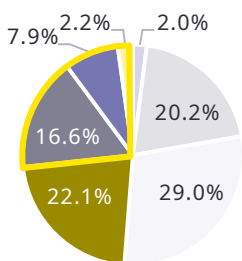
### 旅行者属性

#### 性別



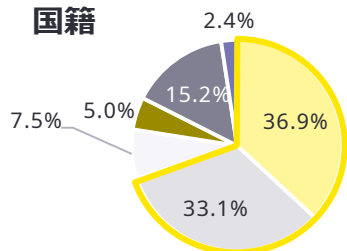
■ 男性 ■ 女性

#### 年齢



■ 19歳以下 ■ 20代 ■ 30代  
■ 40代 ■ 50代 ■ 60代  
■ 70歳以上

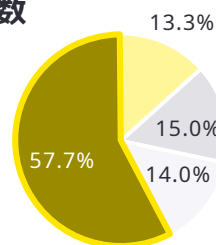
#### 国籍



■ 韓国 ■ 台湾 ■ 香港  
■ 中国 ■ 東南アジア ■ 欧米豪

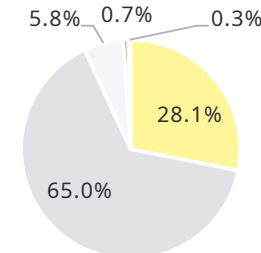
### 当該ルートの訪日旅行について

#### 訪問回数



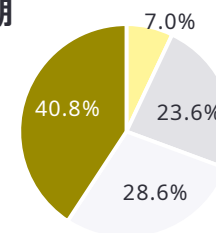
■ 1回目 ■ 2回目  
■ 3回目 ■ 4回目以降

#### 滞在日数



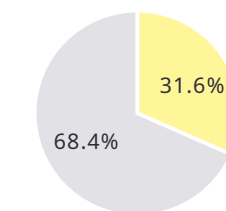
■ 4日未満 ■ 5~9日 ■ 10~14日  
■ 15~19日 ■ 20日以上

#### 訪問時期



■ 01-03月期 ■ 04-06月期  
■ 07-09月期 ■ 10-12月期

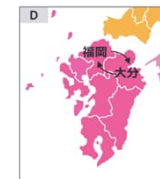
#### 手配方法



■ 団体旅行 ■ 個人旅行

\*1: 北海道のみを訪れた旅行者を対象とする (N=4691)  
データ出所元: FFデータ 2023

## (参考) D.福岡大分ルート of 旅行者<sup>1</sup>特徴



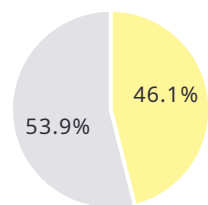
### 観光客特徴

- ✓ 国籍：韓国人が特に多い（韓国人が全体の48.1%を占める）
- ✓ 訪日回数：リピーターが多い傾向（4回目以降の訪日は56.8%を占める）
- ✓ 滞在日数：短期旅行が主流（滞在日数4日未満は40.9%を占める）

### 旅行者属性

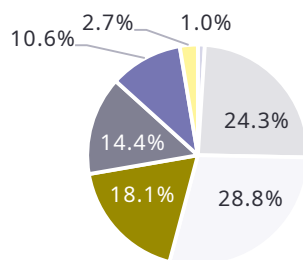
### 当該ルートの訪日旅行について

#### 性別



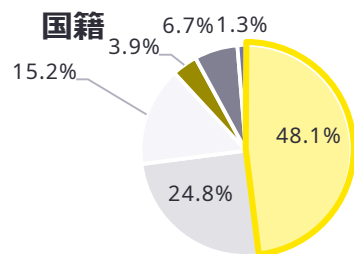
■ 男性 ■ 女性

#### 年齢



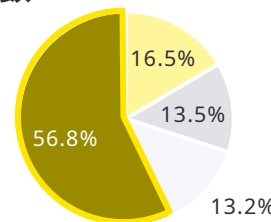
■ 19歳以下 ■ 20代 ■ 30代  
■ 40代 ■ 50代 ■ 60代  
■ 70歳以上

#### 国籍



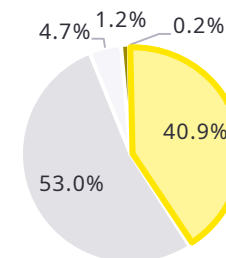
■ 韓国 ■ 台湾 ■ 香港  
■ 中国 ■ 東南アジア ■ 欧米豪

#### 訪問回数



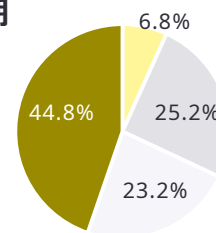
■ 1回目 ■ 2回目  
■ 3回目 ■ 4回目以降

#### 滞在日数



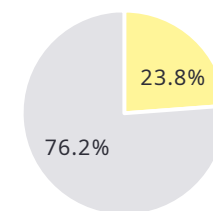
■ 4日未満 ■ 5~9日 ■ 10~14日  
■ 15~19日 ■ 20日以上

#### 訪問時期



■ 01-03月期 ■ 04-06月期  
■ 07-09月期 ■ 10-12月期

#### 手配方法



■ 団体旅行 ■ 個人旅行

\*1: 福岡県と大分県の両方を訪問し、それ以外の地域（九州以外）には訪れていない旅行者を対象とする（N=2715）  
データ出所元：FFデータ 2023

## (参考) E.沖縄満喫ルート<sup>1</sup>の旅行者<sup>1</sup>特徴

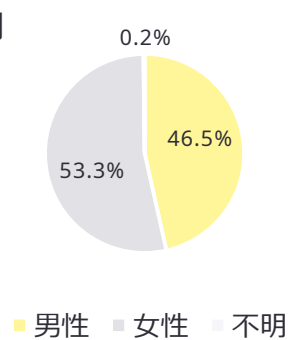


### 観光客特徴

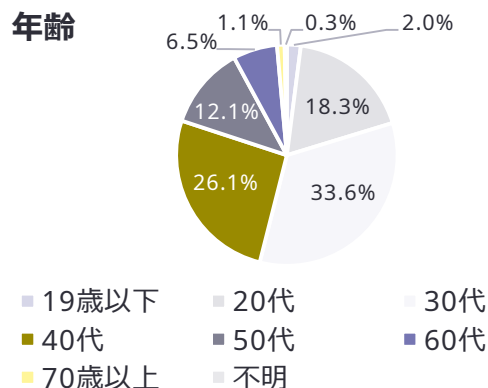
- ✓ 国籍：台湾が最も多い、その次は香港と韓国（台湾は42.4%、香港27.2%、韓国24.2%を占める）
- ✓ 訪日回数：リピーターが多い傾向（4回目以降が全体の62.1%を占める）
- ✓ 滞在日数：短期旅行が主流（滞在日数4日未満は36.6%を占める）

### 旅行者属性

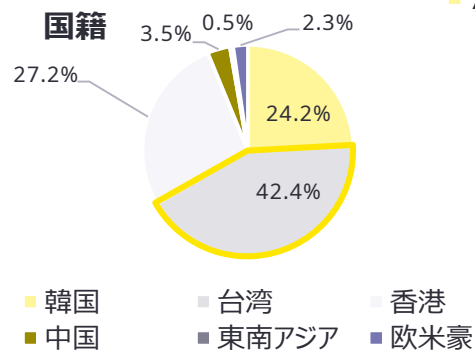
#### 性別



#### 年齢

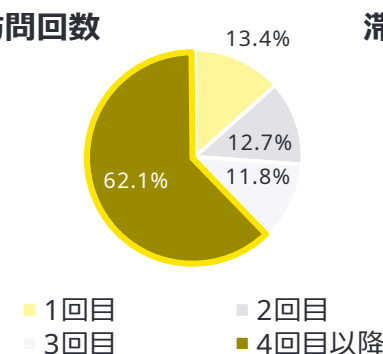


#### 国籍

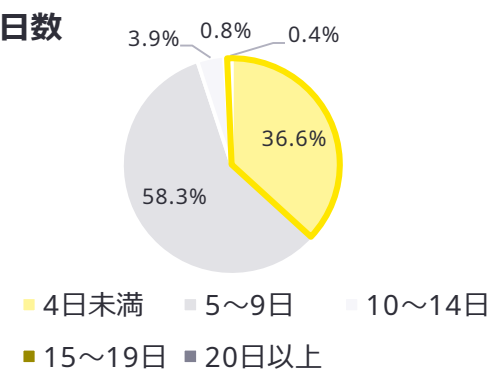


### 当該ルートの訪日旅行について

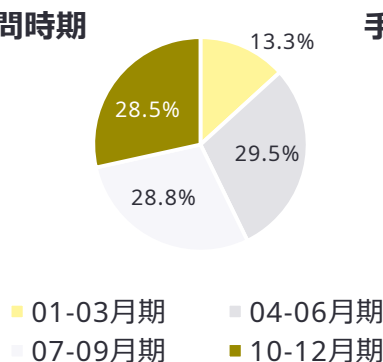
#### 訪問回数



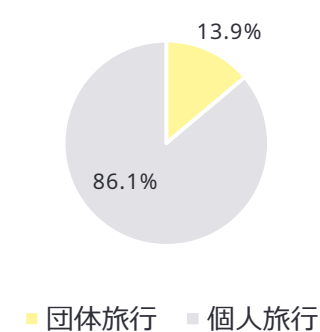
#### 滞在日数



#### 訪問時期



#### 手配方法



\*1: 沖縄のみを訪問した旅行者を対象とする (N=3005)  
データ出所元: FFデータ 2023

## (参考) 中期周遊ゴールデンルート：首都圏と関西を組み合わせた中期滞在

### 旅行動線

関東

東京（成田・羽田空港から入国）



神奈川（箱根温泉、横浜、湘南の市内観光）



東京（新宿、渋谷、浅草寺等の市内観光、買い物）



大阪（梅田、USJ 等の市内観光、買い物）

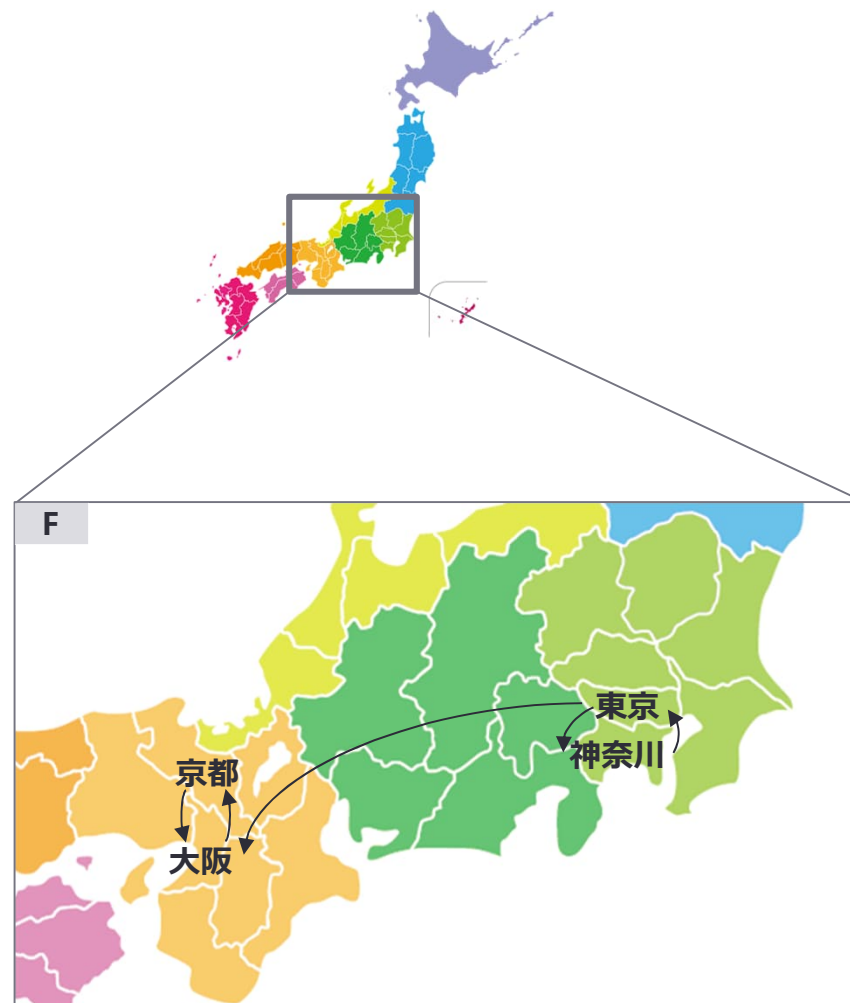


京都（清水寺、嵐山等の散策）



大阪（関西国際空港から出国）

関西



# (参考) F.中期周遊ゴールデンルート<sup>1</sup>の旅行者<sup>1</sup>特徴



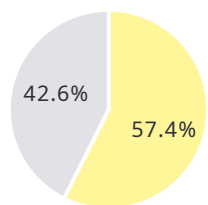
## 観光客特徴

- ✓ 年齢：20代以下の若年層が多い傾向（19歳以下は4.5%、20代は41.1%）
- ✓ 国籍：欧米豪が最も多い、次いで東南アジアと中国（欧米豪は61.6%、東南アジアは19.9%、中国は12.9%を占める）
- ✓ 訪日回数：初めての訪日旅行が最も多い（1回目の訪日旅行は68.9%）

### 旅行者属性

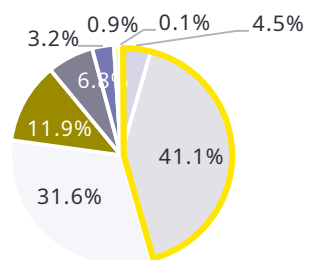
### 当該ルートの訪日旅行について

#### 性別



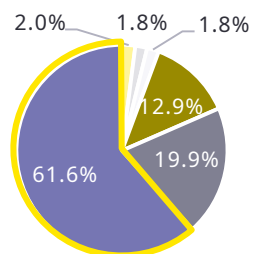
■ 男性 ■ 女性

#### 年齢



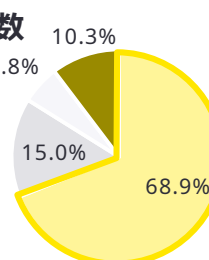
■ 19歳以下 ■ 20代 ■ 30代  
■ 40代 ■ 50代 ■ 60代  
■ 70歳以上 ■ 不明

#### 国籍



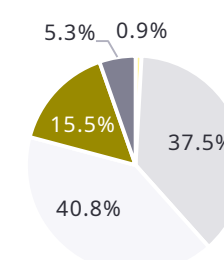
■ 韓国 ■ 台湾 ■ 香港  
■ 中国 ■ 東南アジア ■ 欧米豪

#### 訪問回数



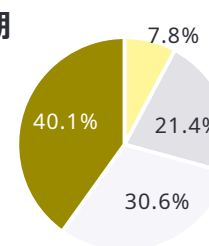
■ 1回目 ■ 2回目  
■ 3回目 ■ 4回目以降

#### 滞在日数



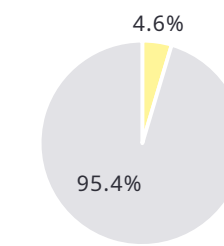
■ 4日未満 ■ 5~9日 ■ 10~14日  
■ 15~19日 ■ 20日以上

#### 訪問時期



■ 01-03月期 ■ 04-06月期  
■ 07-09月期 ■ 10-12月期

#### 手配方法



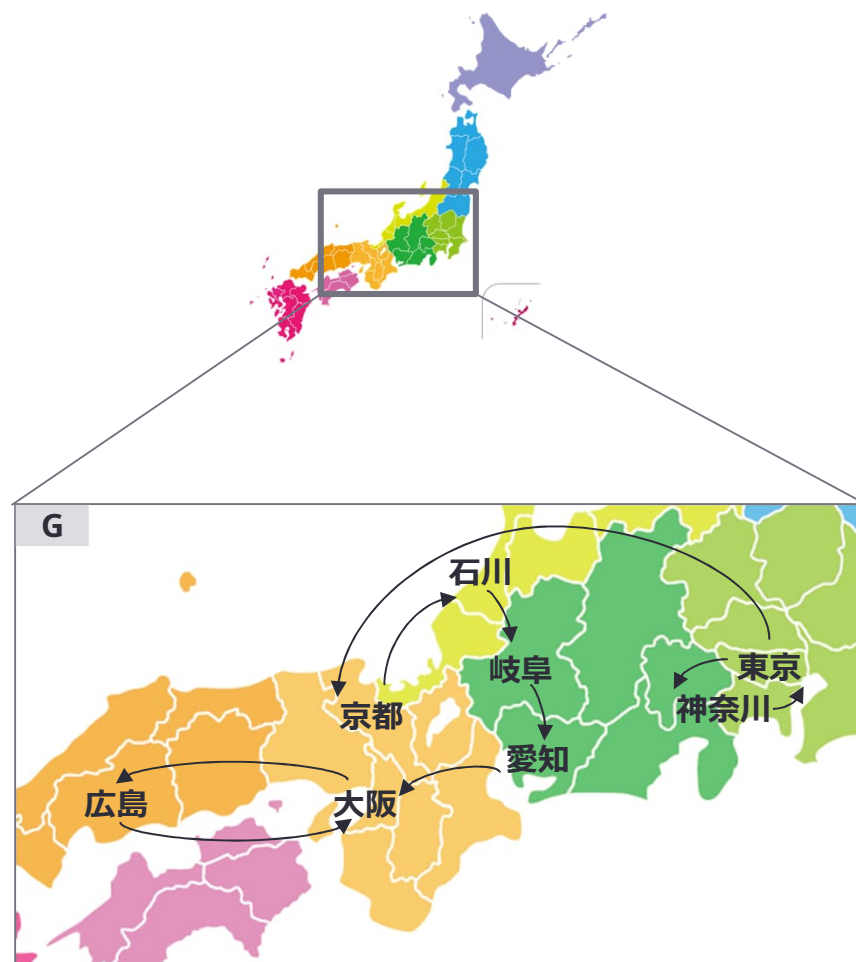
■ 団体旅行 ■ 個人旅行

\*1: 首都圏1都3県のうち1都県以上、関西4府県のうち1府県以上を訪問し、それ以外の地域には訪れていない旅行者を対象とする（N=8946）  
データ出所元：FFデータ 2023

## G. 長期周遊ゴールデンルート：首都圏、関西及び周辺地方部を組み合わせたルート

### 旅行動線

首都圏	東京（成田・羽田空港から入国） ↓ 神奈川（箱根温泉、横浜、湘南の市内観光） ↓ 東京（新宿、渋谷、浅草寺等の市内観光、買い物）
関西	↓ 京都（清水寺、嵐山等の散策） ↓ 石川（金沢市内観光）
北陸・中部	↓ 岐阜（白川郷→高山） ↓ 愛知（名古屋駅周辺、名古屋城等の市内観光）
関西	↓ 大阪（大阪城、心斎橋等の市内観光、買い物） ↓ 広島（原爆ドーム、厳島神社参拝等の市内観光）
中国	
関西	↓ 大阪（関西国際空港から出国）



# (参考) G.長期周遊ゴールデンルートの旅行者<sup>1</sup>特徴

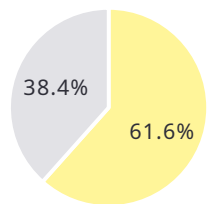


## 観光客特徴

- ✓ 国籍：欧米豪が9割以上を占める（米国が欧米豪の16.2%、ドイツが12.6%、オーストラリアが12.0%を占める）
- ✓ 訪日回数：初めての訪日旅行が最も多い（初回訪問者は80.3%を占める）
- ✓ 滞在日数：長期滞在期間が主流（15～19日は34.7%、20日以上は41.8%）

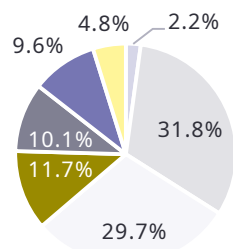
### 旅行者属性

性別



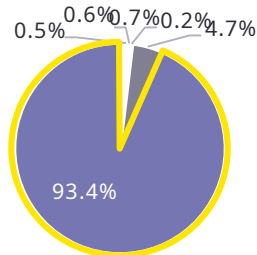
■ 男性 ■ 女性

年齢

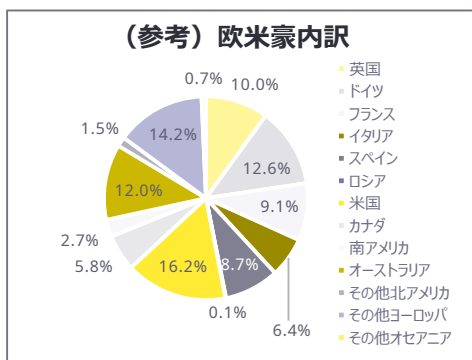


■ 19歳以下 ■ 20代 ■ 30代  
■ 40代 ■ 50代 ■ 60代  
■ 70歳以上

国籍

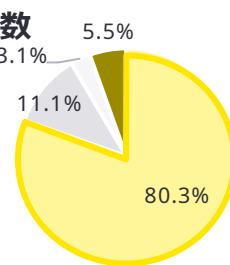


■ 韓国 ■ 台湾 ■ 香港  
■ 中国 ■ 東南アジア ■ 欧米豪



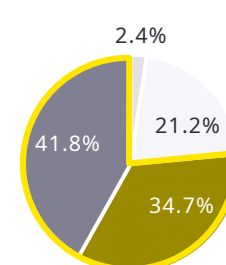
### 当該ルートの訪日旅行について

訪問回数



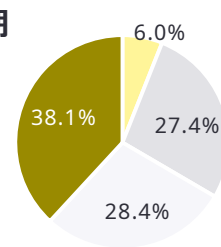
■ 1回目 ■ 2回目  
■ 3回目 ■ 4回目以降

滞在日数



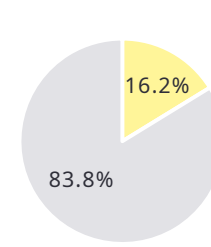
■ 4日未満 ■ 5～9日 ■ 10～14日  
■ 15～19日 ■ 20日以上

訪問時期



■ 01-03月期 ■ 04-06月期  
■ 07-09月期 ■ 10-12月期

手配方法



■ 団体旅行 ■ 個人旅行

\*1: 首都圏1都3県、関西4府県、中部・北陸（愛知県・岐阜県・石川県）のいずれかを訪問し、かつ広島県も訪れている旅行者が対象とする（N=1059）  
データ出所元：FFデータ 2023

## テーマ特化型：富士山、スノーリゾートなど人気観光スポット訪問を目的としたルート 他のルートとの組み合わせる場合も多い

### H. 富士山周遊ルート（5日程度）

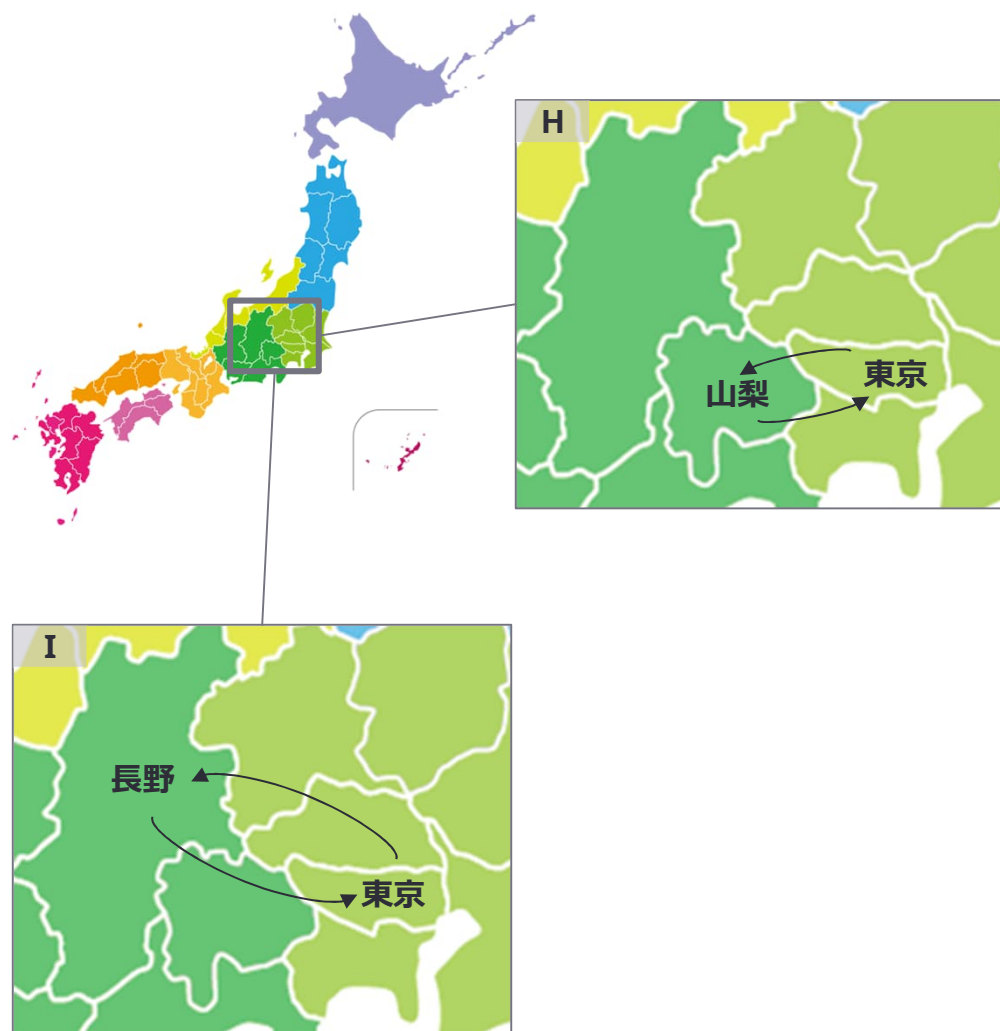
首都圏 & 甲信越

- 東京（成田・羽田空港から入国）
- ↓
- 山梨（富士五湖エリア観光、富士登山）
- ↓
- 東京（新宿、渋谷、浅草寺等の市内観光、買い物）
- ↓
- 東京（成田・羽田空港から出国）

### I. スノーリゾートルート（5日程度）

首都圏 & 甲信越

- 東京（成田・羽田空港から入国）
- ↓
- 長野（長野市内観光、白馬スノーリゾート）
- ↓
- 東京（新宿、渋谷、浅草寺等の市内観光、買い物）
- ↓
- 東京（成田・羽田空港から出国）



# (参考) H.富士山周遊ルート旅行者<sup>1</sup>特徴

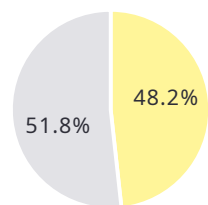


## 観光客特徴

- ✓ 国籍：東南アジアが4割弱を占める（タイ人は東南アジアの36.3%を占める）
- ✓ 訪日回数：初回または4回目以降のリピーターが多い（初回訪日が43.4%、4回目以降の訪日が31.2%を占める）
- ✓ 滞在日数：短期と中期旅行が主流（1~4日は11%、5~9日は75.3%）

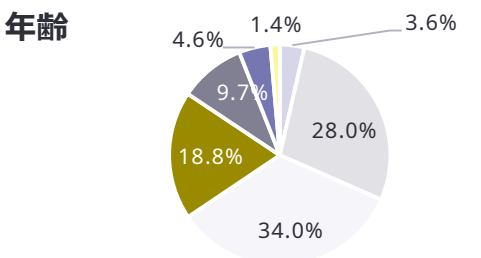
### 旅行者属性

#### 性別



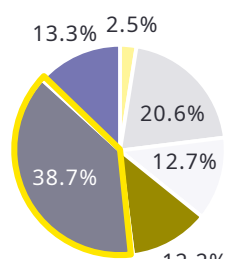
■ 男性 ■ 女性

#### 年齢



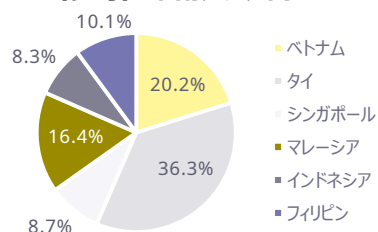
■ 19歳以下 ■ 20代 ■ 30代  
■ 40代 ■ 50代 ■ 60代  
■ 70歳以上

#### 国籍



■ 韓国 ■ 中国 ■ 台湾 ■ 東南アジア ■ 欧米豪 ■ 香港

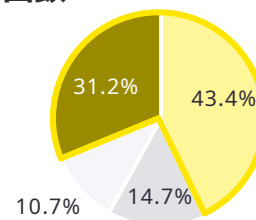
#### (参考) 東南アジア内訳



■ タイ ■ マレーシア ■ フィリピン  
■ インドネシア ■ シンガポール ■ ベトナム

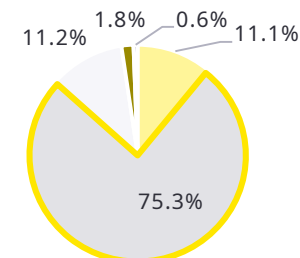
### 当該ルートの訪日旅行について

#### 訪問回数



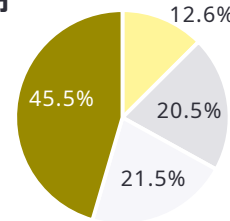
■ 1回目 ■ 2回目 ■ 3回目 ■ 4回目以降

#### 滞在日数



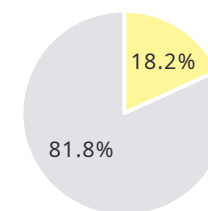
■ 4日未満 ■ 5~9日 ■ 10~14日  
■ 15~19日 ■ 20日以上

#### 訪問時期



■ 01-03月期 ■ 04-06月期 ■ 07-09月期 ■ 10-12月期

#### 手配方法



■ 団体旅行 ■ 個人旅行

\*1: 首都圏1都3県のうち1都県以上と山梨県を訪問し、それ以外の地域には訪れていない旅行者が対象とする (N=2316)  
データ出所元: FFデータ 2023

## 第2章.訪日外国人旅行者を含む観光客の旅行動線分析> 旅行者の特徴 (参考) I.スノーリゾートルートの旅行者<sup>1</sup>特徴

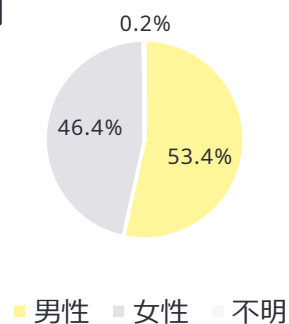


### 観光客特徴

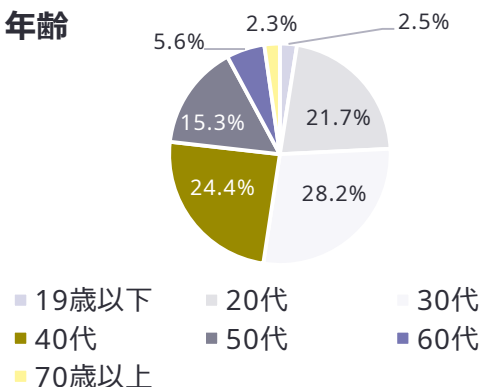
- ✓ 国籍：欧米豪のうち、**オーストラリア**が半数以上を占める（オーストラリア人は欧米豪の54.8%を占める）
- ✓ 訪日回数：**リピーター**が多い傾向（4回目以降が全体の51.2%を占める）

### 旅行者属性

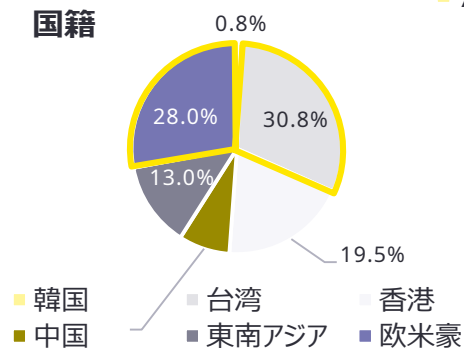
#### 性別



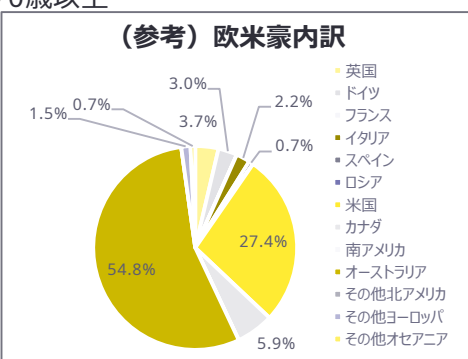
#### 年齢



#### 国籍

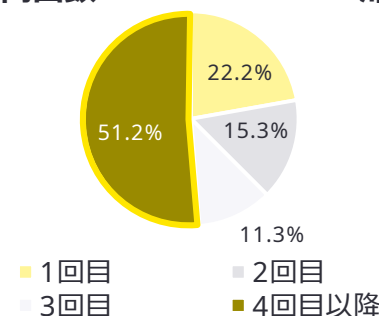


#### (参考) 欧米豪内訳

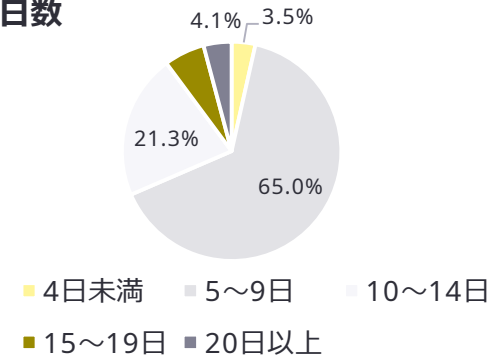


### 当該ルートの訪日旅行について

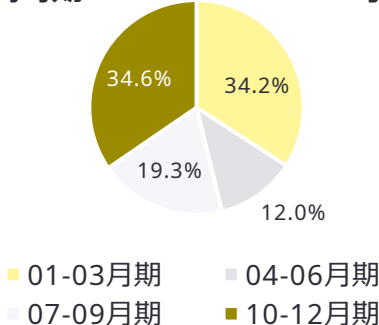
#### 訪問回数



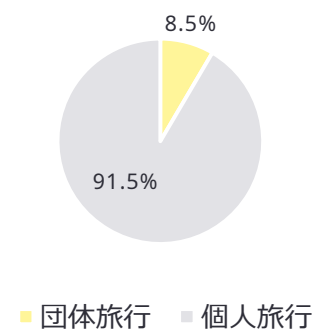
#### 滞在日数



#### 訪問時期



#### 手配方法



\*1: 首都圏1都3県のうち1都県以上と長野県を訪問し、それ以外の地域には訪れていない旅行者を対象とする (N=483)  
データ出所元: FFデータ 2023

## 第3章.既存の手ぶら観光サービスの類型化・リスト化

## 特に関西圏をはじめとした都市圏の手ぶら観光サービスは充実している一方で、地方都市や観光地間、都市間の当日配送サービスの供給は限定的である

### 既存の手ぶら観光サービスの類型化・リスト化のサマリ

#### ポイント

- 本調査の主要手ぶら観光サービスの分類を、“**空港接続型**”、“**観光地内連携型**”、“**観光地間連携型**”の3つに類型
- 空港や都市、主要観光地の手ぶら観光サービスは比較的充実しているが、地方や都市間を接続するサービスの供給は限定的

#### 主要分類

#### 定義

#### サービスの現状

A

#### 空港接続型

- 主要都市ならびに地方に立地する空港から、空港周辺都市の宿泊施設に、荷物を配送するサービス
- 上記の逆方向（宿泊施設→空港）の配送サービス

- 利用者の多い主要空港（羽田・成田・関西・大阪・中部 等）に限らず、比較的規模の小さな地方空港にも、当日配送サービスは存在
- 航空会社や地場サービス、大手物流事業者など複数プレイヤーが参入

B

#### 観光地内連携型

- 主に三大都市圏・地方都市、観光地等に立地する駅や観光案内所のカウンター等から、エリア内の宿泊施設までを配送するサービス
- 上記の逆方向（宿泊施設→案内所・駅等）の配送サービス
- 地域内の宿泊施設間を配送するサービス

- 大阪駅、京都駅をはじめとした関西圏の当日配送サービスは特に充実し、鉄道会社、スタートアップ事業者、物流事業者等複数のプレイヤーが参入
- 観光地においては地場の配送サービスを中心に各地で展開。長年の実績により、サービスが浸透している地域もある一方、**サービスが少ない地域もある**

C

#### 観光地間連携型

- 関東・関西間など、都市圏をまたぎ、宿泊施設間や駅・宿泊施設間 等の配送を実施しているサービス

- 都市間の当日配送サービスは大手鉄道会社を中心に一部で展開しているものの、**配送エリアや配送実績は限定的であり、サービス供給は発展途上の段階**
- 都市間配送は、主に翌日配送の大手物流事業者による宿泊先間の配送がシェアの大半を占める

# 空港・駅・宿泊施設等の旅行者の主要動線に基づいて、提供されるサービスを類型化・分類。サービスの基本情報を中心にデスクトップ調査を基にリスト化

## Step 1 : サービス類型の分類

### 概要

- 観光客の旅行動線を踏まえつつ、手荷物の配送元と配送先、観光客の旅程上の日程感を勘案し、手ぶら観光サービスを類型化

### 手ぶら観光サービスの類型

- 旅行動線の中でも特にサービスの利用が見込まれる、**A 空港接続型**、**B 観光地内連携型**、**C 観光地間連携型**における**当日配送サービス**を主要調査スコープと定め、重点的に事業者をリストアップ

	サービス類型	配送区間	主な利用シーン
配送	<b>A</b> 空港接続型 	<ul style="list-style-type: none"> <li>空港⇄宿泊施設</li> <li>空港⇄駅・案内所</li> </ul>	初日・最終日
	<b>B</b> 観光地内連携型 	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅・案内所⇄宿泊施設</li> </ul>	中日
	<b>C</b> 観光地間連携型 	<ul style="list-style-type: none"> <li>宿泊施設⇄宿泊施設 (他都市間)</li> <li>駅・案内所⇄宿泊施設 (他都市間)</li> </ul>	中日
	<b>D-1</b> 購入品処理一体型 	<ul style="list-style-type: none"> <li>小売店⇒空港</li> <li>小売店⇒宿泊施設</li> </ul>	中日
	<b>D-2</b> 海外直接配送型	<ul style="list-style-type: none"> <li>宿泊施設/小売店⇒海外空港・自宅</li> </ul>	中日
<b>E</b>	預入	<ul style="list-style-type: none"> <li>コインロッカー、預入PF 等</li> </ul>	中日

## Step 2 : 手ぶら観光サービス事業者の一覧化

### 概要

- 左記のサービス類型に応じて日本全国の主要観光地から代表的な事業者をリストアップ
- 各サービスについて以下調査項目をデスクトップ調査を基に整理

### 調査項目

- サービス類型
- サービス名
- 主な提供場所・エリア
- 事業主体・連携事業者
- サービス概要
- サービス詳細・特徴
- 利用料金
- 当日配送可否
- 予約方法
- 決済方法
- 多言語対応
- サービス開始時期
- 問題点・優良点

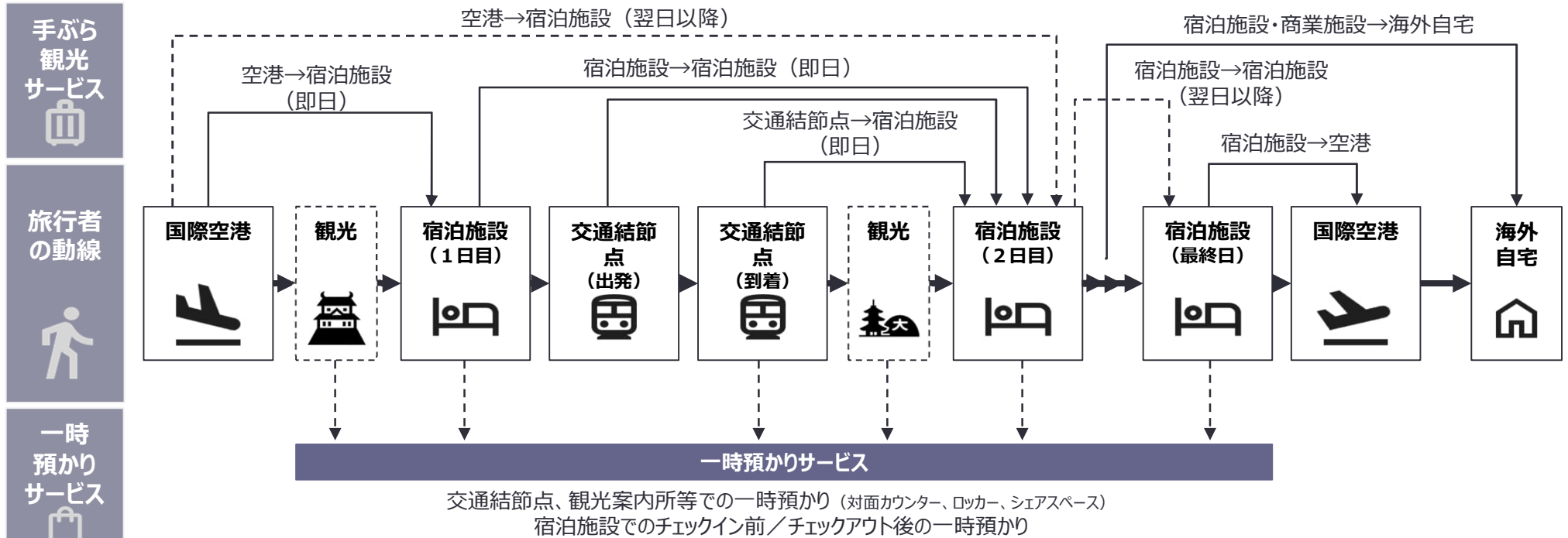
### アウトプットイメージ

#	サービスタイプ	サービス名	主な提供場所	事業主体	サービス概要	サービス詳細・特徴
56	B. 観光地内連携型	xx	駅	xx		
57	A. 空港接続型	xx	主要空港	xxx		
58						
59						
60						
61						
62						
63						
64						

※詳細はAppendix Excelシート"xx"をご参照

# 観光客の多様な利用シーンやニーズに対応し、複数の手ぶら観光サービスが展開されている

## 手ぶら観光サービスの全体像

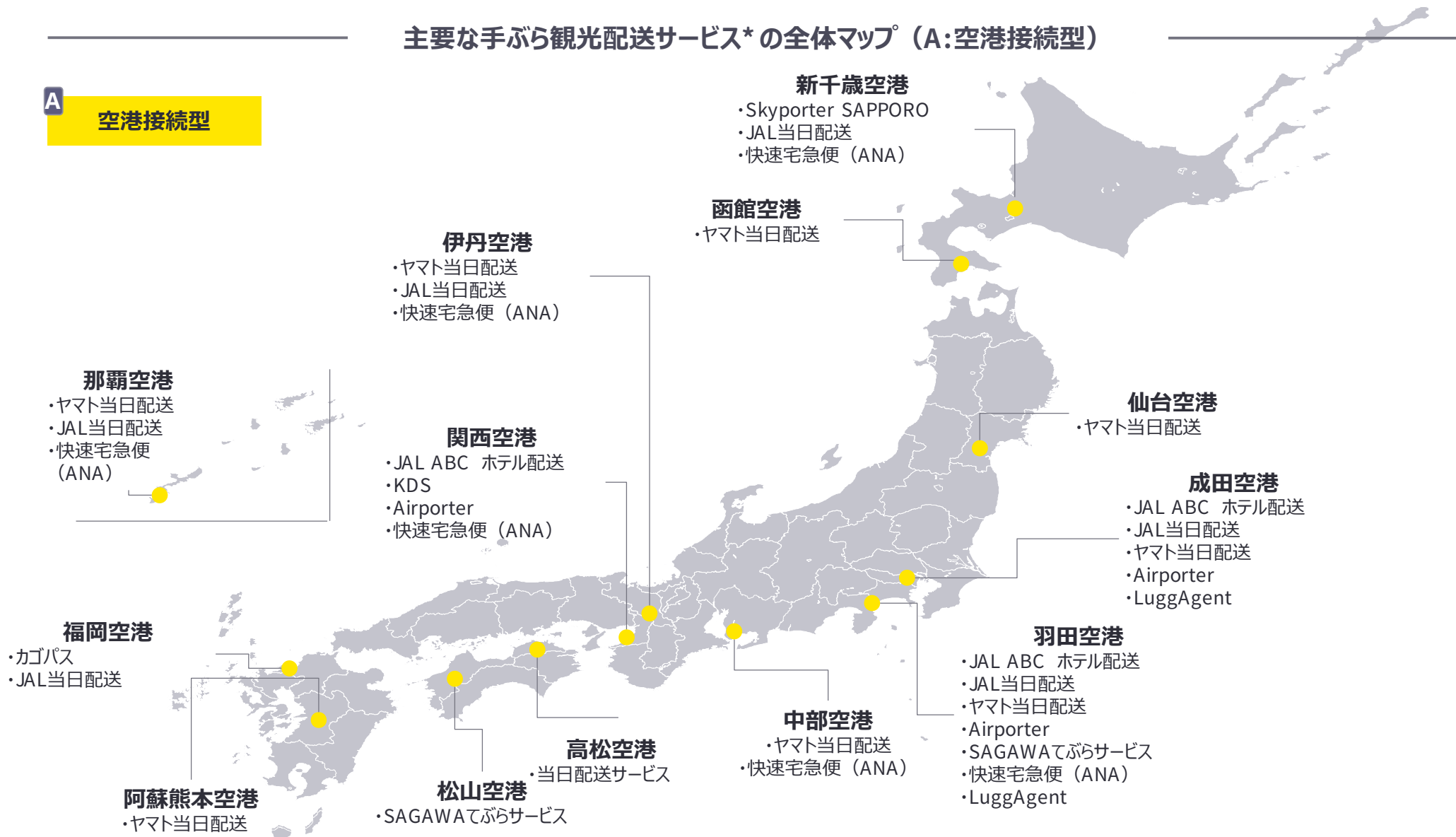


当日配送		通常配送		一時預かり	
<b>空港接続型</b>	空港と近隣都市の宿泊施設や手荷物カウ間の手荷物配送サービス	<b>空港宅配</b>	空港と宿泊施設間で通常の宅配便を利用	<b>コインロッカー</b>	駅や観光地のコインロッカーの利用
<b>観光地内連携型</b>	観光案内所や駅とエリア内の宿泊施設間を配送するサービス	<b>ホテル間宅配</b>	通常の宅配便をホテル間で利用	<b>手荷物預かり所</b>	駅や観光地の手荷物一時預かりの利用
<b>観光地間連携型</b>	新幹線等を活用した都市間の当日配送サービス			<b>シェアリング</b>	店舗の空きスペースを活用した手荷物一時預かりサービス

# 空港接続型は、成田や羽田など大都市の空港を中心に当日配送サービスが分布。地方空港では、ローカル事業者が独自にサービスを提供している事例もあり

主要な手ぶら観光配送サービス\* の全体マップ° (A:空港接続型)

**A** 空港接続型

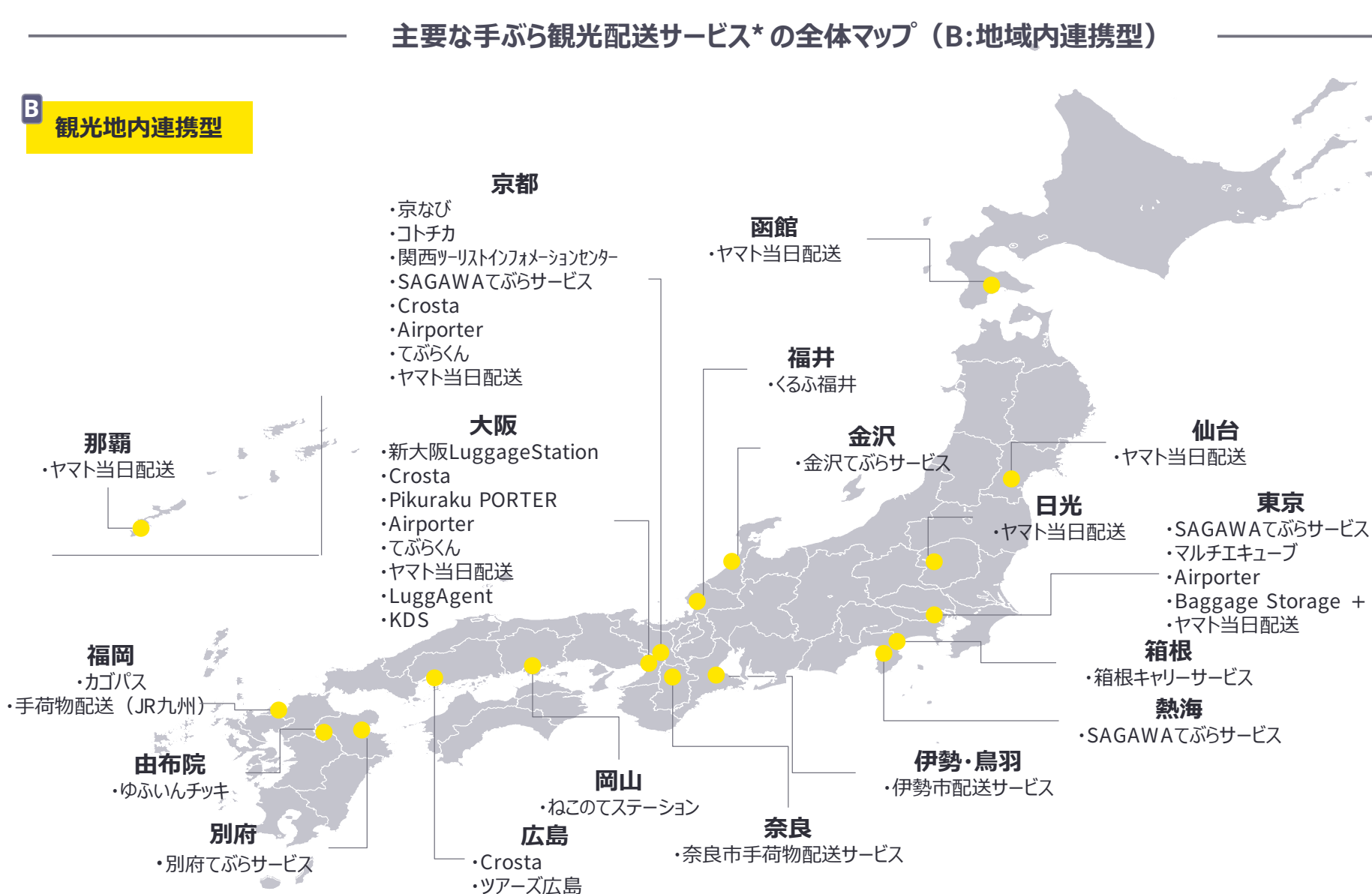


\*主にアンケート調査およびデスクトップ調査に基づき作成しており、掲載しているサービスは一部であり全量ではない点に留意  
サービス情報は2025年8月時点の情報を基準に掲載

# 観光地内連携型は、大都市・観光地を中心に全国に幅広く分布

主要な手ぶら観光配送サービス\* の全体マップ° (B:地域内連携型)

**B** 観光地内連携型

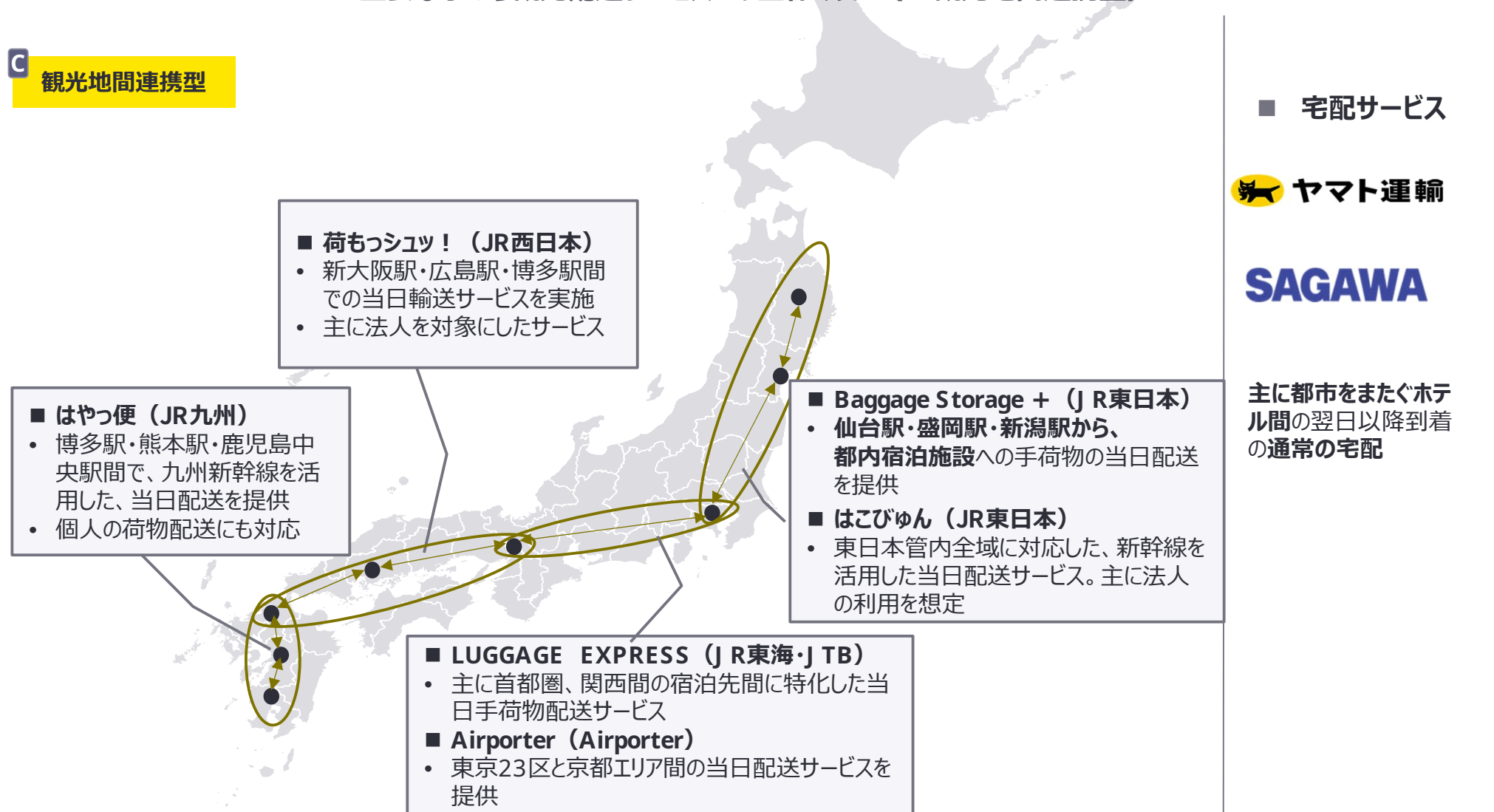


\*主にアンケート調査およびデスクトップ調査に基づき作成しており、掲載しているサービスは一部であり全量ではない点に留意  
サービス情報は2025年8月時点の情報を基準に掲載

# 都市を跨いだホテル間配送を中心とした観光地間連携型は、大手物流事業者の宅配便が主流であるが、新幹線などを活用した都市間当日配送も一部展開されている

主要な手ぶら観光配送サービス\*の全体マップ (C:観光地間連携型)

## C 観光地間連携型



\*主にアンケート調査およびデスクトップ調査に基づき作成しており、掲載しているサービスは一部であり全量ではない点に留意  
サービス情報は2025年11月時点の情報を基準に掲載

## 主なサービス一覧（航空事業者）

事業主体	サービス名	主な提供場所	概要	類型	
航空事業者	ANA	快速宅空便（国内線）	国内主要空港	<ul style="list-style-type: none"> <li>ANA便の利用者のみサービスの利用が可能</li> <li>空港到着日の翌日以降に預け荷物をそのまま自宅等の指定場所に預け荷物を配送するサービス</li> </ul>	A
	ANA	空港宅配サービス（国際線）	成田、羽田、関西	<ul style="list-style-type: none"> <li>ANA国際線利用者向けの自宅やオフィス等の指定場所への配送サービス。逆方向（自宅等⇒空港）の利用も可能</li> </ul>	A
	ANA	スーパー快速宅空便（国内線）	国内主要空港	<ul style="list-style-type: none"> <li>ANA便の利用者のみサービスの利用が可能</li> <li>預け荷物をそのまま自宅等の指定場所に配送するサービス</li> </ul>	A
	ANA	てぶらサービス	成田、羽田、関西	<ul style="list-style-type: none"> <li>ANA国際線利用者向けに、日本国内の指定場所から、海外の到着空港に配送するサービス</li> </ul>	A
	JAL	Same-day Delivery Service	成田、羽田、関西	<ul style="list-style-type: none"> <li>各空港から市内の指定ホテルへ当日配送サービス</li> <li>JAL便以外の利用者也利用可能</li> </ul>	A
	JAL	手荷物当日配送サービス	新千歳、東京、伊丹、福岡、那覇	<ul style="list-style-type: none"> <li>JAL国内線利用者向けにサービス展開</li> <li>空港で預けた荷物を宿泊先に当日中に配送可能なサービスで、出発空港で預けることも可能。</li> </ul>	A
	JAL ABC	手ぶら宅配サービス	成田、羽田、中部、関西	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本国内の指定場所（自宅や勤務先等）から海外の到着空港へ配送可能なサービス</li> <li>220円の手数料で荷物チェックインの代行が可能</li> </ul>	A
	JAL ABC	旅宅配サービス	全国	<ul style="list-style-type: none"> <li>前日までのインターネット申込で、当日指定場所（ホテルや自宅等）に集荷。全国各地に配送可能</li> <li>配送日数は1日～6日を要し、対応可能サイズは140cm/20kg以内</li> </ul>	A
	JAL ABC	空港宅配サービス	成田、羽田、中部、関西、新千歳	<ul style="list-style-type: none"> <li>国内主要空港から全国各地のホテル等への通常配送サービス。逆方向（ホテル⇒空港）も実施</li> <li>260サイズ（50kg）までの荷物に対応</li> </ul>	A
	JAL ABC	ホテル宅配便サービス	羽田、関西	<ul style="list-style-type: none"> <li>羽田空港とベイエリアの提携ホテル間での当日配送サービス</li> <li>関西空港から大阪市、京都府市内ホテルへの当日配送サービス</li> <li>ベイエリアホテルから東京駅までの配送サービス</li> </ul>	A
JAL ABC 京成電鉄	手ぶらでライナー	成田空港～都内	<ul style="list-style-type: none"> <li>成田空港 JALABC宅配カウンターに手荷物を預けることで、スカイライナー乗車券・特急券と引き換え。宿泊施設や自宅に指定日時に配送</li> <li>事前予約不要で JAL ABCカウンターで申し出ることによって利用可能</li> </ul>	A	

凡例

A 空港接続型 B 観光地内連携外 C 観光地間連携型 D-1 購入品処理一体型 D-2 海外直接配送型

## 主なサービス一覧（鉄道事業者）

事業主体	サービス名	主な提供場所	概要	類型	
鉄道・バス事業者	ジェイアール東日本物流	BAGGAGE STORAGE+	東京駅、上野駅、新潟駅、盛岡駅、仙台駅	<ul style="list-style-type: none"> <li>鉄道利用者が対象。東京駅にある店舗から23区内/浦安市のホテルに当日配送</li> <li>仙台駅で預けた荷物を当日東京駅のコインロッカーで受取</li> </ul>	B、C
	ジェイアール西日本マルニックス	ねこのてステーション	岡山市、倉敷市	<ul style="list-style-type: none"> <li>岡山駅新幹線改札口前のカウンターより預入。岡山市・倉敷市内の指定宿泊施設に当日配送</li> </ul>	B
	ジェイアール西日本、SPACER	Crosta	大阪、京都、福岡、広島	<ul style="list-style-type: none"> <li>西日本の主要駅（大阪、京都、広島、博多等）から、市内の携宿泊施設までの手荷物配送サービスを展開。</li> <li>逆方向（宿→駅）も対応</li> </ul>	B
	東海旅客鉄道	東海道マッハ便	関東～関西	<ul style="list-style-type: none"> <li>主に法人向けの新幹線当日配送サービス。主に医療や精密機器、生鮮食品を中心に東海道新幹線を活用した駅間配送を提供</li> </ul>	C
	九州旅客鉄道	てぶらで九州を楽しもう	九州	<ul style="list-style-type: none"> <li>博多駅、熊本駅、鹿児島中央駅間での当日荷物配送を実施</li> <li>10時までの受付で、博多駅～別府・由布院市内のホテルへの当日配送を実施</li> </ul>	C
	東京地下鉄 メトロコマース SPACER	Tokyo Metlocker PLUS	東京	<ul style="list-style-type: none"> <li>東京メトロの駅に設置の対応ロッカーに手荷物を預けることで、当日中に東京エリア内の500のホテルから指定の場所に配送</li> </ul>	B、E
	WILLER EXPRESS	WILLER 手荷物ホテル配送プラン	東京	<ul style="list-style-type: none"> <li>WILLER EXPRESS利用者向けのバスターミナルからの当日宿泊ホテル配送サービス</li> <li>現在は23区および浦安市の提携先ホテルのみ配送が可能</li> </ul>	B

\* 2025年8月時点のH P・プレスリリースの情報に基づき記載

凡例

A 空港接続型 B 観光地内連携外 C 観光地間連携型 D-1 購入品処理一体型 D-2 海外直接配送型

## 主なサービス一覧（大手物流事業者）

事業主体	サービス名	主な提供場所	概要	類型	
大手物流事業者	当日配送サービス	全国営業所 全国空港	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅近くの特定の営業所からホテルへの当日配送が可能なサービス</li> <li>空港に近接する特定の営業所から近隣ホテルへ当日配送が可能</li> </ul>	A、B	
	ヤマト運輸 空港宅急便	全国空港	<ul style="list-style-type: none"> <li>30kgまでの荷物を空港から宿泊施設や宿泊施設から空港まで配送可能</li> </ul>	A	
	ヤマト国際宅急便	全国空港	<ul style="list-style-type: none"> <li>220か国以上のドア・ツー・ドア輸送に対応</li> <li>集荷先をホテル等に指定、もしくは営業所に持ち込むことにより、海外の自宅に配送することが可能</li> </ul>	D-2	
	ヤマト運輸 NEXT81	手土産配送サービス 全国、香港、イギリス	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港、イギリス向けの手荷物配送サービス</li> <li>YAICHI TRAVELのサイト上で内容物の詳細や価格などを入力、決済情報を登録。全国40,000箇所の提携拠点から自宅へ発送可</li> </ul>	D-1	
	佐川急便	SAGAWA手ぶら観光	羽田、松山、那覇 東京、熱海、京都	<ul style="list-style-type: none"> <li>空港の宅配カウンターから市内の提携ホテルへ配送可能</li> <li>東京駅や京都駅等に立地する店舗のカウンターからホテルへ配送も可</li> </ul>	A、B
	日本郵便	空港ゆうぱく	全国	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行かばんやスキー道具、ゴルフ道具などの荷物を出発の前日までに空港に配送。搭乗日に空港カウンターより引き取り</li> </ul>	A

\* 2025年8月時点のH P・プレスリリースの情報に基づき記載

凡例

A 空港接続型 B 観光地内連携外 C 観光地間連携型 D-1 購入品処理一体型 D-2 海外直接配送型

## 主なサービス一覧（地域事業者）

事業主体	サービス名	主な提供場所	概要	類型
アミューズメント北海道	Skyporter service SAPPORO	札幌	<ul style="list-style-type: none"> <li>新千歳空港と札幌市中央区内の提携先ホテルへの手荷物当日配送サービス。逆方向（宿泊施設⇒空港）も対応</li> </ul>	B
箱根登山バス	箱根キャリアサービス	箱根	<ul style="list-style-type: none"> <li>箱根エリアの荷物当日配送サービス。箱根湯本駅構内カウンターで預かった手荷物を、その日の夕方までに箱根各温泉地の宿泊先へ配送・逆方向（宿⇒駅）も対応</li> </ul>	B
石川県金沢観光情報センター	金沢 手ぶら観光	金沢駅周辺	<ul style="list-style-type: none"> <li>金沢駅構内の観光案内所に近接の手ぶら観光カウンターに荷物を預入。当日中に、金沢市内や近隣都市への配送可</li> </ul>	B
伊勢市観光協会	伊勢市手荷物配送サービス	伊勢、鳥羽、志摩	<ul style="list-style-type: none"> <li>伊勢市駅構内にある手荷物預かり所で、伊勢神宮参拝客向けに荷物の宿泊施設への配送を提供</li> <li>伊勢市内だけでなく、鳥羽や志摩エリアの宿泊施設への配送サービスも提供</li> </ul>	B
京都市	京なび 手荷物配送サービス	京都	<ul style="list-style-type: none"> <li>京都府および大阪市内の宿泊施設への当日配送。</li> <li>配送はヤマト運輸と連携</li> </ul>	B
奈良市観光協会	奈良手荷物配送サービス	奈良	<ul style="list-style-type: none"> <li>JR奈良駅前の奈良市総合観光案内所にて、観光客の手荷物を市内・県内の宿泊施設へ当日中に配送</li> </ul>	B
ジャパンニューアドバンス	カゴパス	福岡	<ul style="list-style-type: none"> <li>福岡空港と提携先の福岡市内のホテルへの当日手荷物配送サービス</li> <li>提携宿泊施設や駅に隣接する専用カウンターから空港への当日配送サービス</li> </ul>	A、B
別府市産業連携・協働プラットフォームB-biz LINK	別府手ぶら観光サービス	別府	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅や観光案内所、バスターミナル等の市内4か所の拠点から別府周辺の宿泊施設へ当日配送が可能</li> </ul>	B
由布市まちづくり観光局	ゆふいんチッキ	由布	<ul style="list-style-type: none"> <li>由布院駅前のカウンターから当日中に由布院温泉観光協会に加盟している宿泊施設に荷物を配送、逆方向（宿泊施設⇒駅）も対応</li> </ul>	B

地域事業者

凡例

A 空港接続型 B 観光地内連携外 C 観光地間連携型 D-1 購入品処理一体型 D-2 海外直接配送型

\* 2025年8月時点のHP・プレスリリースの情報に基づき記載

## 主なサービス一覧（スタートアップ・その他配送事業者）

事業主体	サービス名	主な提供場所	概要	類型
Airporter	Airporter	国内主要空港 東京、京都、大阪	<ul style="list-style-type: none"> <li>国内主要空港のJALABCやヤマトのカウンターで荷物を預入、都市内の宿泊施設に配送可能。逆方向（ホテル⇒空港）も対応</li> <li>23区内および大阪市内におけるホテル間の荷物配送サービス</li> </ul>	A、B
シティエクスプレス	Smooth Porter	大阪、大津、奈良、 神戸、京都	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルからチェックアウト時に手荷物を預入。当日中に関西主要五都市内の宿泊施設や（関西国際空港）への配送が可能</li> </ul>	B
地域観光ラボ	てぶらくん	京都、大阪	<ul style="list-style-type: none"> <li>新大阪駅や京都駅のラゲージステーションにて預入。大阪市・京都市内の宿泊施設への即日配送</li> </ul>	B
LuggAgent	LuggAgent	国内主要空港 東京・大阪・河口湖	<ul style="list-style-type: none"> <li>世界200都市にサービス展開。空港からホテル、ホテルから空港までの当日配送サービスで同日中の同国内の都市間輸送も可能</li> <li>国内主要都市間のホテル⇄ホテルの配送に対応</li> </ul>	A、C
ビックカメラ	Bic Camera Airport Delivery	東京、大阪	<ul style="list-style-type: none"> <li>ビックカメラで購入した商品を最短2～3日まで空港まで発送</li> <li>羽田空港内に自社の受取カウンターを有する</li> </ul>	D-1
Send My Bag	Send My Bag	世界各国	<ul style="list-style-type: none"> <li>アジア、アメリカ、ヨーロッパの各国に対応した国際手荷物配送サービス</li> <li>簡単な予約フォーム入力のみで海外へ配送が可能</li> </ul>	D-1
ECMS	お土産配送サービス	中国、香港、台湾、 韓国、アメリカ 等	<ul style="list-style-type: none"> <li>インバウンド事業者向けに展開している海外配送サービス。日本の店舗で買い物したお土産品をその店舗から直接海外へ配送可能</li> <li>中国、韓国、アメリカ等の複数国に対応</li> </ul>	D-1
オー・エス・エス	TUMOKAエクスプレス	世界各国	<ul style="list-style-type: none"> <li>提携先ホテルより、手荷物や土産、衣類等をEMSで各国郵便にて自宅配送を実施</li> <li>提携先ホテルの忘れ物配送国際サービスも展開</li> </ul>	D-2
F-1 便	F-1 便	全国	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人向けの全国当日配送サービス。全国のホテルからホテルへの当日配送に対応</li> <li>国内インバウンドツアー客向けにサービス展開</li> </ul>	C
高速オフセット DHL	ハコボウヤDHL	世界各国	<ul style="list-style-type: none"> <li>免税店で購入したお土産を直接現地にDHLにて配送できるサービス。</li> <li>店頭でのQRコードより海外配送の伝票を簡単に作成可能</li> </ul>	D-1

スタートアップ・その他事業者

凡例

A 空港接続型 B 観光地内連携外 C 観光地間連携型 D-1 購入品処理一体型 D-2 海外直接配送型

## 主なサービス一覧（多機能ロッカー・手荷物預かり）

	事業主体	サービス名	主な提供場所	概要
多機能ロッカー・手荷物預かり	西日本旅客鉄道 SPACER	pikurakuPoter	大阪市内	<ul style="list-style-type: none"> <li>JR西日本の駅構内にあるSPACERロッカーから、宿泊する大阪市内のホテルへ荷物を配送できるサービス</li> </ul>
	JR東日本スマートロ ジスティクス	マルチキューブ	東京23区	<ul style="list-style-type: none"> <li>1台で、預かり・予約・配送・受取に対応した多機能ロッカー</li> </ul>
	東京地下鉄 メトロコマース SPACER	Tokyo Metlocker PLUS	東京	<ul style="list-style-type: none"> <li>東京メトロの駅に設置の対応ロッカーに手荷物を預けることで、当日中に東京エリア内の500のホテルから指定の場所に配送</li> </ul>
	ecbocloak	Echo cloak	全国	<ul style="list-style-type: none"> <li>全国1,000か所以上の提携店舗で手荷物の預け入れが可能</li> <li>アプリ操作で簡単にサービス利用が可能</li> </ul>
	Bounce	Bounce	全国	<ul style="list-style-type: none"> <li>都内約400か所での提携店舗での手荷物預かりサービス</li> <li>世界1,000都市以上で事業展開</li> </ul>

\* 2025年8月時点のHP・プレスリリースの情報に基づき記載

凡例

A 空港接続型 B 観光地内連携外 C 観光地間連携型 D-1 購入品処理一体型 D-2 海外直接配送型

## 第4章.手ぶら観光サービスの活用実態把握調査

# 手ぶら観光サービス関連事業者から多く聞かれた課題は認知度向上・PR。また、全国規模の情報不足、戦略を検討しにくいなどの根本的な課題も挙げられた

## 手ぶら観光サービスの活用実態把握調査結果のサマリ

課題分類	概要	本調査でご意見をいただいた業種
現状分析・ニーズ把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>国内外の需要・季節性・地域差、旅客動向・配送ニーズ・認知／購買行動等のデータや比較事例が不足し、戦略構築や取組の優先順位づけ、サービスの拡大展開が困難</li> </ul>	物流、鉄道、バス・タクシー、地域
認知度向上PR	<ul style="list-style-type: none"> <li>様々な取組を行っているが、効果的なPRができておらず、集客に苦戦</li> <li>主にタビマエでの認知獲得や申込動線が未整備かつ、具体的手法に関するノウハウや集客面での連携の仕組みの構築</li> </ul>	物流、スタートアップ、鉄道、バス・タクシー、地域
他者との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>他手ぶら観光サービス事業者や宿泊施設・観光協会等との配送・集客面での連携ならびに体制の構築が進んでいない</li> </ul>	物流、スタートアップ、鉄道、航空、地域
新たな配送の仕組みの構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>広域配送は往復稼働の非効率やラストワンマイルの担い手、採算性が構造的課題。</li> <li>当日配送は、新規ネットワークが前提となり、採算化・実装が困難</li> </ul>	物流、バス・タクシー、鉄道
オペレーション改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>配送伝票の記入などアナログなオペレーションが存在し、業務が非効率な部分がある</li> <li>サービス向上に向けたDXが進んでいない</li> <li>システム導入やオペレーション改善のノウハウが不足</li> </ul>	鉄道、バス・タクシー、航空、地域
リソースの不足(人員・スペース)	<ul style="list-style-type: none"> <li>(特に地方における) 人員の不足や人材の高齢化</li> <li>需要変動に対応したリソース活用の仕組み構築の未整備</li> <li>荷物保管スペースのひっ迫</li> </ul>	物流、鉄道、地域

# アンケート調査による全体像の把握ならびに、詳細ヒアリングを通じて事業者のサービス普及に関する課題を具体化

## 調査の全体像

STEP ① アンケート調査	<b>目的</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>主要な既存手ぶら観光サービスの実態を把握し、事業者視点のサービス普及における課題や取り組み事項に関して全体像を把握</li> </ul>
	<b>概要</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全国の手ぶら観光サービス事業者に対して、手ぶら観光サービスの概要・利用実態や課題に関するアンケートを配布</li> </ul>
	<b>対象先</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A：配送・預かり拠点事業者（空港・案内所 等）</li> <li>B：観光地・観光客受入（DMO 等）</li> </ul>
	<b>アンケート調査対象数</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>24事業者</b>（対象先A、Bの合計）</li> <li>※追加ヒアリング調査も実施</li> </ul>
	<b>調査方式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記ABそれぞれのExcel質問票を作成・事業者にメールにて回答依頼</li> </ul>
STEP ② ヒアリング	<b>目的</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートでは把握できない事業者の優良事例の深堀や、サービス普及にあたっての課題を具体化</li> </ul>
	<b>概要</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート配布先事業者の一部に、アンケート内容の深堀および、手ぶら観光サービス普及における課題に関するヒアリングを実施</li> </ul>

## アンケートイメージ

それぞれのサービスについて以下の質問にお答えください

No	調査項目	サービス名を記載
<b>①サービス詳細についてお答えください</b>		
1	荷物預かりの料金を設定の考え方についてお答えください。 回答例1）設備計算の結果をもとに、一定の利用率で設定・以下略 回答例2）利用者インタビュー等を選択し、利用しやすい金額を設定・・・以下略	
2	現在活用している広告・プロモーション媒体を全てお答えください。 回答例）Webサイト・アプリ上のディスプレイ広告、SNS広告、Youtube動画広告、マスメディア広告（雑誌掲載）、ダイレクトメール広告、幸酒/ラグー・ジグレン内の観光掲載広告、駅構内のポスター広告	
4	サービスの実施にあたって、配達事業者以外に連携している主体とその役割をお答えください。 回答例）都内ホテル ●が所：カウンター受付業務 ●●観光協会：カウンター受付業務・広報活動の一部を協業	
5	サービスの運営における具体的な事業者名、役割、関係性を明記した体制図を*調査票 添付用シートに添付ください。 *調査票 添付用シートにてお答えください *既存の事業体制図等がない場合はNO.4のご回答内容を元にヒアリングでお答えください	
<b>②サービス利用実績についてお答えください</b>		
6	最近5年における年間サービス利用件数をお答えください。 ※正確な集計データがない場合は、概算数値をお答えください。 回答例）2021年：xx,xxx件、2022年：xx,xxx件、2023年：xx,xxx件、2024年：xx,xxx件、2025年：xx,xxx件（2025年は当月未時点）	
7	サービス受付について、事前予約（Web予約/持ち込み）と当日持ち込み、どちらも活用されている場合、利用割合をお答えください。 回答例）web事前予約：5割、当日カウンター：3割、事前持ち込み：2割	
8	サービス利用者の日本人・訪日外国人の比率をお答えください。 また、利用者の傾向として何か特徴があればその内容をお答えください。 回答例）日本人：3割、訪日外国人：7割 訪日外国人のうち、Web予約からの新規利用者が多数の点も・・・以下略	
9	サービス単体として、現在採算が取れているかどうかを詳しくお答えください。 回答例）20xx年のサービス開始からxx年間は過年赤字だったが、20xx年以降は新たな広告手段としてxxを活用したことと利用者が増加し、単年黒字を達成・・・以下略	

### 主な質問内容（次ページに詳細記載）

- サービス概要（営業時間・配送範囲）
- サービス利用実績
- 荷物受入・配送の現状課題
- 今後のサービス拡大方針 等

# アンケート調査においては、“手ぶら観光サービスの概要・実態”、“課題”、“今後の方針および要望”に関する設問群をA・Bの対象者それぞれに作成し、多角的な分析を実施

## 各調査対象の類型におけるアンケート調査の全体構成

調査対象

調査項目の構成

**A**

### 配送・預かり拠点事業者

- ・カウンターやホテル、店舗での手荷物受付対応、配送手続き、荷物受け取を実施する拠点
- ・受付拠点と連携し、手荷物を受け取り、目的地まで配送する配送事業者

例：空港/駅構内施設、ホテル、物流事業者、鉄道会社、域内の配送事業者・・・etc

**B**

### 観光地・観光客受入

- ・サービス案内、地域や観光客の不满への対応など間接的に関与する主体

例：自治体、DMO、観光拠点・・・etc

#### 質問群1. サービスの概要

- ・サービス概要や特徴
- ・事業開始時期
- ・具体的なサービス利用の流れ
- ・荷物の配送可能エリア・受付拠点数
- ・荷物配送の受付時間
- ・当日配送のための預入時間目安
- ・対応している決済方法
- ・サービスの料金形態

#### 質問群2. サービスの詳細・実績

- ・荷物預かりの料金設定の考え方
- ・現在活用している広告・プロモーション媒体
- ・サービス実施にあたって、配送事業者以外で連携している主体とその役割
- ・サービス運営における具体的な事業者名、役割、関係性を明記した体制図の添付
- ・直近5カ年における年間サービス利用件数
- ・サービス受付について事前予約と当日持込の利用割合
- ・利用者の外国人・日本人比率や利用者の傾向
- ・サービスの採算性

#### 質問群3. サービスの課題感

- ・業務リソースに関する課題
- ・サービス認知に関する課題
- ・受付・預かりオペレーションに関する課題
- ・サービスの利便性・採算性に関する課題
- ・顧客からのフィードバックとして受け取っている意見
- ・荷物の配送受付に関するその他の課題
- ・業務リソースに難する課題
- ・集荷・配送オペレーションに関する課題
- ・サービス単体での採算性
- ・荷物の当日配送に関する課題
- ・荷物預かり拠点運営者やその他地域関係者等との連携面での課題
- ・配送遅延や荷物の破損等のリスクに関して特に気をつけている点・配送上の工夫
- ・荷物の集荷・配送業務に関してその他課題に感じていること

#### 質問群4. 今後の方針/支援要望

- ・手ぶら観光に対する考え方や今後の方向性
- ・手ぶら観光サービスの普及・定着へ向けて特に重要だと考えるポイントや今後取るべき戦略
- ・今後連携したい主体・連携課題・事業者との連携により見込む効果
- ・手ぶら観光サービス改善・普及・拡大に際して、必要な支援/サポート

#### 質問群1. サービスへの関与実態

- ・地域で運営している手ぶら観光サービスで知っている/関与しているサービス名称
- ・手ぶら観光サービスに対して担っている役割
- ・関与する手ぶら観光サービスに対しての費用抛出の内訳と財源

#### 質問群2. 観光地域の現状課題

- ・旅行者が手荷物を持ち歩くことによる観光地での課題感
- ・地域で手ぶら観光サービスは普及しているか
- ・手ぶら観光サービスを地域で普及させるにあたってのボトルネック
- ・観光客の手荷物を原因とした苦情や不満の声の件数やその内容

#### 質問群3. 今後の方針/支援要望

- ・手ぶら観光に対する考え方やサービス関係者の視点から検討している今後の方向性
- ・今後の手ぶら観光サービスの充実/拡大にあたって取り組んでいきたいことや、サービス運営者に取組んでもらいたいこと
- ・地域のオーバーツーリズム解消および手ぶらサービスの普及・拡大に際して、必要な支援/サポート内容

## 規模の大きい事業者は全国レベルでの情報収集、分析・ニーズ把握が難しく、戦略を検討しにくい。スタートアップはPR力不足やイニシアティブが取れないことに問題意識を持っている

事業者	課題分類	詳細
大手物流事業者	現状分析・ニーズ把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスやアセットの多さからどこから手を付けるべきが悩む。全国マーケティング調査など行ってもらえれば、方向性の検討に役立つ</li> <li>現在はエリアで上がった声の収集に留まるが、季節・場所別の需要など全国規模でデータや情報を提供いただきたい</li> </ul>
	認知度向上・PR	<ul style="list-style-type: none"> <li>OTA上での代理販売や他の旅行商品とのセット販売の可能性はあるか思案</li> <li>到着後周知しても急には利用に結びつかない。タビマエ認知が大きな課題</li> </ul>
	他者との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>一事業者だけのサービス展開は難しい。全体パッケージ化する後押しや手助けを個社ではなく全体でとりまとめてもらいたい</li> </ul>
	新たな配送仕組み構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>広域配送は荷物を送った後、帰路が空車になるため、車両の効率的な運用が難しいことが課題</li> <li>当日配送は新たなネットワーク構築が必要となり負担が大きい</li> <li>当日配送は既存の仕組みと異なるため、別途車両を用意する必要がある。ニーズがあったとしてもある程度需要がないと実施は難しい</li> </ul>
	リソースの不足 (人員やスペース)	<ul style="list-style-type: none"> <li>需要の少ない平日や閑散期は地域リソースを使うなどの仕組みがあれば理想</li> <li>スキーム構築にあたっては行政のかじ取りが必要</li> </ul>
スタートアップ事業者	認知度向上・PR	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府による日本の高品質なサービスのPRを求める</li> </ul>
	他者との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>複数関係者に跨る取組は、スタートアップのみではリードが難しく行政などのイニシアティブが必要</li> </ul>

## 鉄道事業者も現状分析・ニーズ把握やタビマエ認知への課題感が強い。また基幹配送がメインのため、地域事業者などのステークホルダーとの連携を望む声も多い

事業者	課題分類	詳細
大手鉄道事業者	現状分析・ニーズ把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行代理店や宿泊施設等、多様なステークホルダーを通じたニーズ把握が必要</li> <li>属性に応じた購買行動やサービス認知に関する分析・調査データ、海外先進事例の提供を希望</li> <li>訪日旅行における新幹線の位置づけ、日本全体のサービス体系の中での位置づけを把握したい</li> <li>列車による都市間配送のニーズや旅客動向、自治体との連携策が不明。自社の持つアセットを有効に使用していない</li> <li>PRやロッカー拡充に活用可能なマーケティング情報が欲しい</li> </ul>
	認知度向上・PR	<ul style="list-style-type: none"> <li>タビマエでの認知獲得に苦戦しており、申し込みの仕組みづくりが課題。サービス案内に留まっており、申し込み動線が未整備</li> <li>事前予約が不可欠であり、タビマエでの認知向上に向けた仕組みを検討中</li> <li>サービスの認知度が低く、利便性の理解も浸透していない。外国人観光客への訴求方法や、効果的な国別アプローチに関する情報が必要</li> </ul>
	他者との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>新たな配送網を構築したいが、地方の配送の担い手を見つけられない</li> <li>サービス構築に必要な宿泊施設や地域観光協会との連携が十分進んでいない</li> </ul>
	オペレーション改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>DX化や受付連携に関する知見が不足しており、学習・支援を求めている</li> </ul>
	リソースの不足 (人員やスペース)	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷物保管スペース確保が常に課題。預かりより配送の拡充を目指したい</li> </ul>
大手航空事業者	他者との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>配送のニーズがある店舗などがあれば連携したい</li> </ul>
	オペレーション改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>様々なサービスがあるため伝票記入を標準化して欲しい</li> </ul>

## タクシーなど新たな配送の担い手となりうるプレイヤーも見えてきている。地方観光地では人手不足の問題が出てきており、新たな担い手との連携が今後不可欠になると思料

事業者	課題分類	詳細
バス タクシー 事業者	認知度向上・PR	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行商品との組み合わせは効果があるのではないかと考えている</li> <li>サービスや運送業者の知名度が低くホテルから断られることもある</li> </ul>
	他者との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>配送規模が大きくないため、大手配送事業者との連携が難しい</li> </ul>
	新たな配送の仕組みの構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様を運んだ後、空で帰ってくる際に、手荷物を運べれば収益向上につながる</li> </ul>
	オペレーション改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷物到着のお知らせ機能のニーズが高いが、そこまでは投資できていない</li> </ul>
	リソースの不足 (人員やスペース)	<ul style="list-style-type: none"> <li>配送件数増加のためには保管スペースを拡充する必要</li> <li>観光高速バスにおいて、観光客の荷物が大型化することで、貨物スペースにすべて積むことが難しく、車両を別に追走させたり座席をつぶして荷物を積んだりしている状況</li> </ul>
地域配送 事業者	認知向上・PR	<ul style="list-style-type: none"> <li>多様なサービスをタビマエ・タビナカで認知してもらうことが課題。早期案内により地域への持ち込みや預け入れ集中を解消したい</li> </ul>
	他者との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷物による車内スペース占領が発生し、バスの売り上げにも影響。空港と連携し、観光地入り前から配送することで、混雑解消や身軽な広域周遊に繋げたい</li> </ul>
	リソースの不足 (人員やスペース)	<ul style="list-style-type: none"> <li>配送ニーズはあるが土地確保の問題で、拠点増設が難しい</li> <li>高齢者は体力的な面で適しておらず、配送の労働力確保の模索が必要</li> <li>現状問題ないが、将来的には配送の人手不足となることを懸念</li> <li>コインロッカーが常に埋まっている状態。駅ロッカーの増設や駅ロッカーへの預け入れからのが必要</li> </ul>

# 第5章.訪日外国人旅行者に対する手ぶら観光 サービスに関する意識調査

# 訪日外国人旅行者へのアンケートにより、全国におけるサービスの利用実態やニーズ、サービスの評価・課題の全体傾向が明らかになった

## 訪日外国人旅行者に対する手ぶら観光サービスに関する意識調査結果のサマリ

調査項目	主要観点	結果
旅行行動	荷物を持った移動の経験について	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷物を持った移動に煩わしさを感じる利用者は約3割にとどまった。サービスの普及には、身体的な利便向上に留まらず、<b>観光時間の増加等の体験価値向上を訴求することが効果的</b>である。</li> </ul>
利用ニーズ・利用実態	手ぶら観光サービスの認知度	<ul style="list-style-type: none"> <li>手ぶら観光サービスの認知度は約4割と、一定割合で日本のサービス認知は進んでいる。訪日後の認知度は約1割であり、<b>空港や宿泊施設等観光客動線での周知が効果的</b>である。</li> </ul>
	手ぶら観光サービスの利用実態	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>手ぶら観光サービス（配送サービスのみ）の利用率は1割～2割</b>にとどまり、サービス普及・拡大余地は依然として高い状況であることが明らかになった。</li> </ul>
	手ぶら観光サービスのニーズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用された手ぶらサービスは預入・受取ともに宿泊施設が多数であり、次点は空港であった。<b>配送サービスに限定すると、宿泊施設間の利用率が最も高く</b>、関東⇔関西間の配送ニーズも一定存在することが明らかになった。</li> </ul>
	有効な周知方法・媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>“知人・友人からの紹介”が最も回答数が多く</b>、SNS発信だけではサービスの利用周知は不十分であり、サービス満足度・品質向上が利用促進においては効果的である。また、国・地域ごとに有効な周知媒体は異なり、ターゲットに応じたチャネル選定が求められる。</li> </ul>
	料金設定*	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行者が手ぶら観光サービスに支払っても良いと考える金額は平均2,557円であった。韓国等の東アジア圏と比較して、欧州豪の支払意欲は高く、国や地域間で顕著に差異が表れた。</li> </ul>
サービス評価・課題	サービスの満足度	<ul style="list-style-type: none"> <li>手ぶら観光サービス利用者の<b>満足度は9割を超と非常に高い</b>。日本のサービスの品質やハンズフリーでの旅行体験等サービスのポテンシャルの高さが反映されており、“サービスを利用・体験してもらうこと”の重要性が再確認された。</li> </ul>
	サービスの評価・改善点	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>サービスの観点別の評価はいずれも概ね高い評価を得ている</b>。他方、“外国語対応”、“サービスメニューの分かりやすさ”、“配達状況の追跡”、“遅延や損失時の補償”等、<b>サービスの分かりやすさや手荷物を手放すことに関する抵抗感に関する項目は改善余地</b>が見られる。</li> </ul>

\*料金は類型別に集計しておらず、配送サービス全般に対しての金額である点に留意

## 本アンケート調査は主要3空港で合計1,598名の訪日外国人旅行者に実施

### 調査概要

<b>調査目的</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 既存手ぶら観光サービスの利用実態・課題を明らかにし、今後のサービスの普及・新規サービス創出に向けた施策の方向性を検討する</li> </ul>
<b>調査方式</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 調査員による聞き取り調査 ※タブレット使用</li> </ul>
<b>調査場所</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 成田国際空港/東京国際空港/関西国際空港</li> </ul>
<b>調査日</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 成田：8/23、9/1</li> <li>■ 羽田・関空：9/25、9/26、9/27、9/28</li> </ul>
<b>ヒアリング対象者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 観光・レジャー目的の訪日外国人（調査当日の出国予定者）※グループツアー客、ビジネス出張者、日本居住者、留学生、1か月以上の長期滞在者は対象外</li> </ul>
<b>ヒアリング言語</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 英語・繁体字・簡体字・韓国語</li> </ul>
<b>サンプル数</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1,598 ※サンプルは無作為、同一の旅行者グループ内での複数名回答は不可</li> </ul>

### 主な調査内容

<b>回答者の属性</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 滞在日数</li> <li>• 同行者</li> <li>• 持参したスーツケースの個数</li> <li>• 性別・年代</li> <li>• 居住国・地域</li> <li>• 訪日回数</li> </ul>
<b>旅行行動</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 入国港</li> <li>• 訪問地域</li> <li>• 出国港</li> <li>• 各訪問地域宿泊数</li> <li>• 荷物を持った移動の負担</li> <li>• 荷物を持った移動での経験</li> <li>• 荷物を持った移動で困ったこと</li> </ul>
<b>手ぶら観光サービスについて</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 手ぶら観光サービスの認知</li> <li>• 手ぶら観光サービスを知った情報源</li> <li>• 便利だと思う利用案内</li> <li>• タイミング利用してみたい手ぶら観光サービス</li> <li>• 手ぶら観光サービスの問題・課題</li> <li>• 利用した手ぶら観光サービスの種類</li> <li>• 手ぶら観光サービスを利用した回数</li> <li>• 利用した各手ぶら観光サービスについて（預入・受取エリア / 預入・受取場所 / サービス名・利用料金 / 満足度）</li> <li>• 利用した手ぶら観光サービスの評価</li> <li>• 利用した手ぶら観光サービスの不満点</li> <li>• 荷物がないことによるメリット</li> <li>• 利用してもよいと思う配送料</li> <li>• 利用する際に重視するポイント</li> </ul>

## 単純集計結果は以下の通り

No.	設問	結果	回答数
Q1	日本での滞在日数	『4～6泊』の方が <b>34.0%</b> で <b>最多</b>	1,598
Q2	主な同行者	『夫婦・パートナー』が28.4%で <b>最多</b> 。続いて『家族・親族』が26.0%	1,598
Q3	持参したスーツケースの個数	<b>1個が70.7%</b> で <b>最多</b> 。2個は23.8%	1,598
Q4	性別	男性：51.6%女性：48.4%	1,598
Q5	居住国	<b>中国：21.3%</b> 台湾：16.6% 韓国：14.2% 米国：10.5% 韓国：8.9%の順	1,598
Q6	年代	20代：35.5% 30代：34.6% 40代：15.0% の順	1,598
Q7	日本への訪問回数	『初めて』が <b>最多</b> で37.8% 『5回以上』も28.0%	1,598
Q8-1	入国港（空港）	『成田空港』が <b>35.4%</b> で <b>最多</b> 。続いて『羽田空港』が33.8%	1,598
Q8-2	滞在中に訪れた地域	東京、大阪、京都と回答した人が多かった	1,598
Q8-3	出国港	成田空港、羽田空港、関西国際空港が均一（3空港の出国者に対する調査であるため）	1,598
Q8-4	滞在中に訪れた地域の宿泊日数	比較的短期（4-6日）が多く、5.3日が平均であった	1,598
Q9	荷物を持ったまま移動することにどれくらいわずらわしさを感じるか	『ほとんどわずらわしいと感じなかった』・『全くわずらわしいと感じなかった』の合計が <b>71.6%</b>	1,598
Q10	荷物を持ち運びで感じたことや経験したことは何か	『疲れを感じた』が64.5%で <b>最多</b> 。『エスカレーターを探すための遠回り』が49.9%で次点	453
Q11	特に困ったシーンや具体的なエピソード	『階段が大変』、『エレベーターが少ない』といった意見が多かった（スライド参照）	322
Q12	手ぶらサービスの類型別の認知度	空港・宿泊先間の場合、『訪日前から知っていた人』が41.4% 『訪日中に知った人』が9.6%であった。	1,598
Q13	手ぶらサービスを知るきっかけ	『友人・知人からの紹介』が <b>28.5%</b> で <b>最多</b> 。次いで『Instagram投稿』が20.6%	1,163

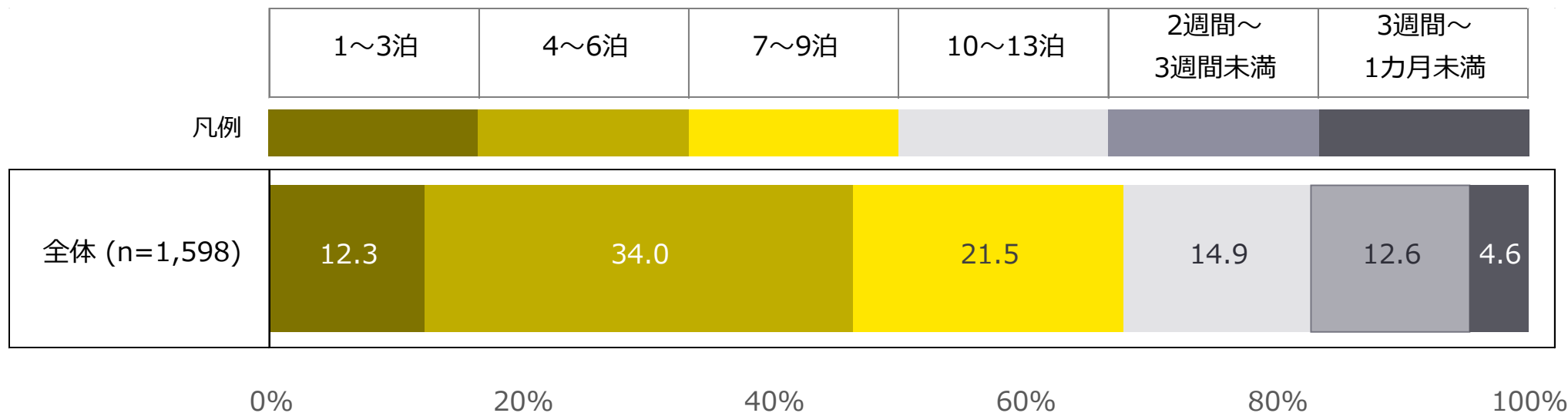
## 単純集計結果は以下の通り

No.	設問	結果	回答数
Q14	手ぶらサービスに関する利用案内入手の適切なタイミング	『計画段階』が <b>74.7%で最多</b> 。次いで『航空券やホテルを予約するタイミング』が43.7%	1,598
Q15	利用してみたい手ぶらサービスの類型	『空港と宿泊施設間』が64.6%で最多。次いで、『宿泊施設間』が43.6%	1,598
Q16	手ぶらサービスの問題や課題	『どのようなサービスがあるか分からない』が <b>25.7%で最多</b> 。次いで『料金が高い』が15.4%	1,598
Q17	利用した手ぶらサービスについて	『利用しなかった人』が <b>69.8%</b> 『一時預かり』は16.1% 『ホテル間配送』は10.9%	1,163
Q18	利用した手ぶらサービスの個数	『1つ』が最多で66.3%	1,163
Q18-1	サービスの利用エリア	東京都で預入、東京都・大阪府・京都府で受取の人が多い	193
Q18-2	荷物の預入ならびに受取場所	預入・受取ともに宿泊施設が最多。次いで空港が多い	193
Q18-3	利用サービスの名称	<b>ヤマト</b> と回答した人が大半	107
Q18-4	利用した手ぶらサービスの満足度	『満足』・『非常に満足』と回答した人の <b>合計で約9割</b>	193
Q19	日本の手ぶらサービス全体に対する評価	<b>配達時間の厳守</b> や <b>荷物への損傷がないこと</b> に関しては <b>高評価</b> （『非常に良い』および『良い』の合計）が9割と高い評価。一方で <b>配達追跡</b> に対する高評価は5割程と比較的少ない	193
Q20	利用したサービスにおける不満点	『特になし』が <b>大半</b> 。一部価格が高いとの意見（スライド参照）	193
Q21	旅行中に手荷物がないことで感じたメリット	『 <b>移動中の疲れ軽減</b> 』が <b>81.9%で最多</b> 。次いで『 <b>公共交通での移動のスムーズさ</b> 』が <b>69.4%</b>	193
Q22	手ぶらサービスを利用しても良いと思う金額	中央値は <b>2,000円</b> 、平均値は2,557円であった*	1,598
Q23	手ぶらサービスで重視するポイント	53.6%の人が <b>価格</b> と回答し最多。アクセシビリティ（51.7%）、外国語対応（42.7%）、配達時間の厳守（42.1%）の順	1,598

\*料金は類型別に集計しておらず、手ぶら観光サービス全般に対しての金額である点に留意

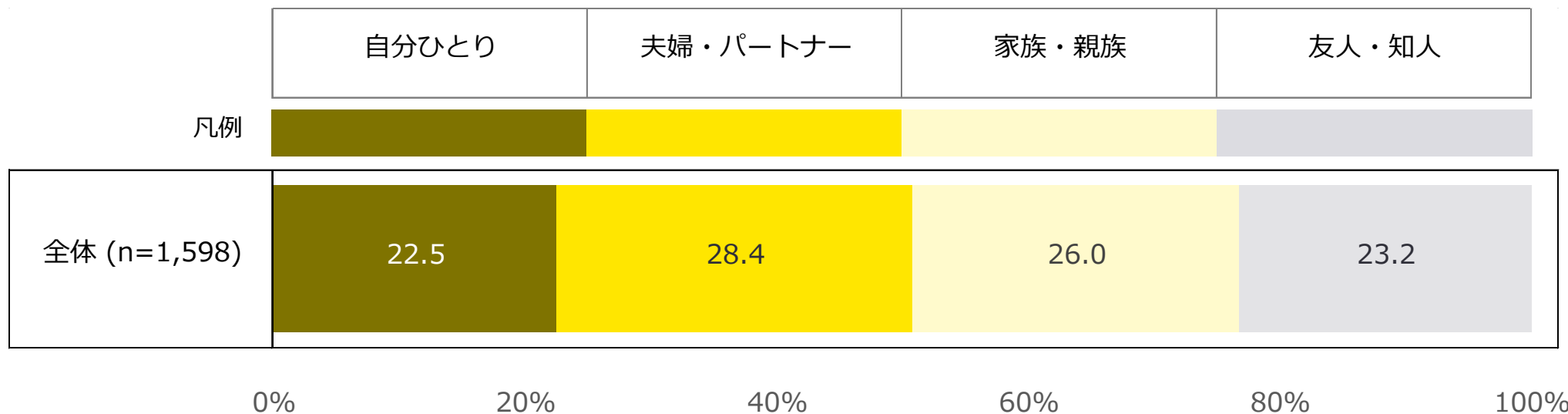
Q1.日本での滞在日数をお答えください。(1つだけ)

【図1】 滞在日数



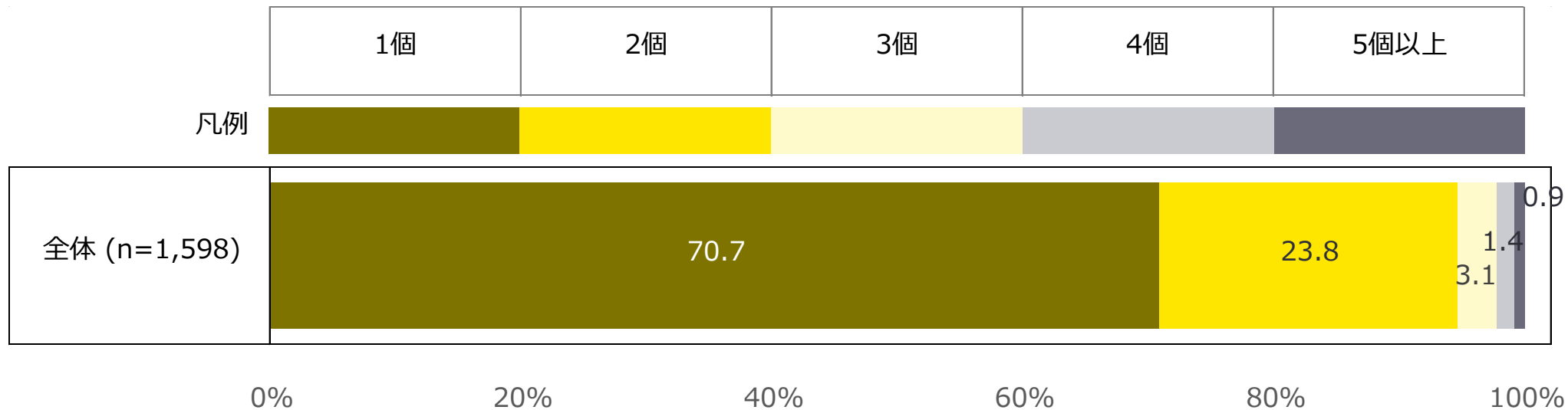
Q2.今回の旅行での主な同行者をお選びください。(最も当てはまるものを1つお選びください)

【図2】 同行者の種類



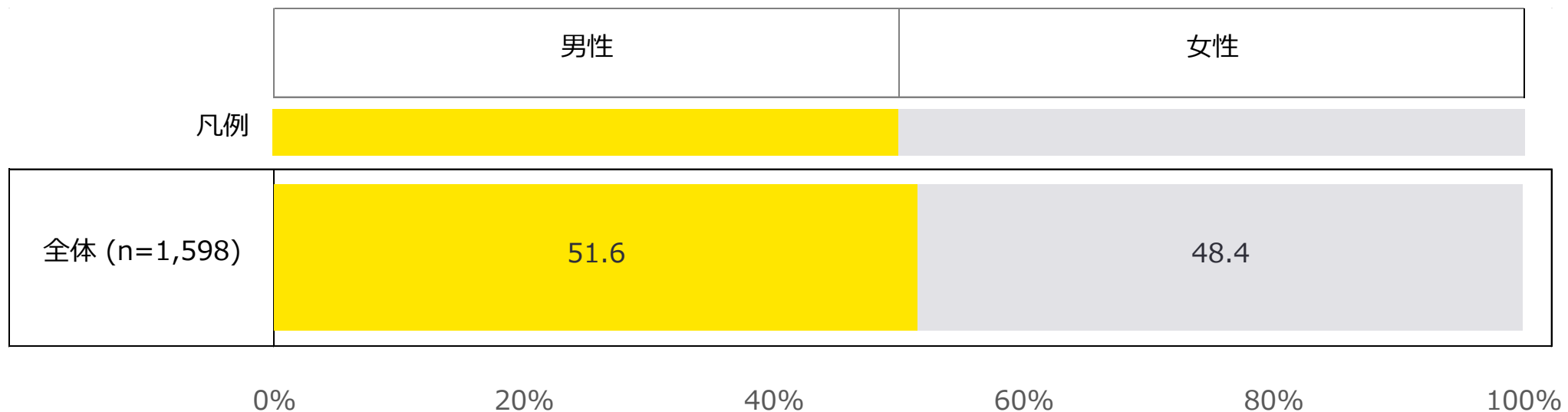
Q3.旅行に持参したスーツケースの個数をお答えください（一つだけ）

[図3] 持参したスーツケースの個数



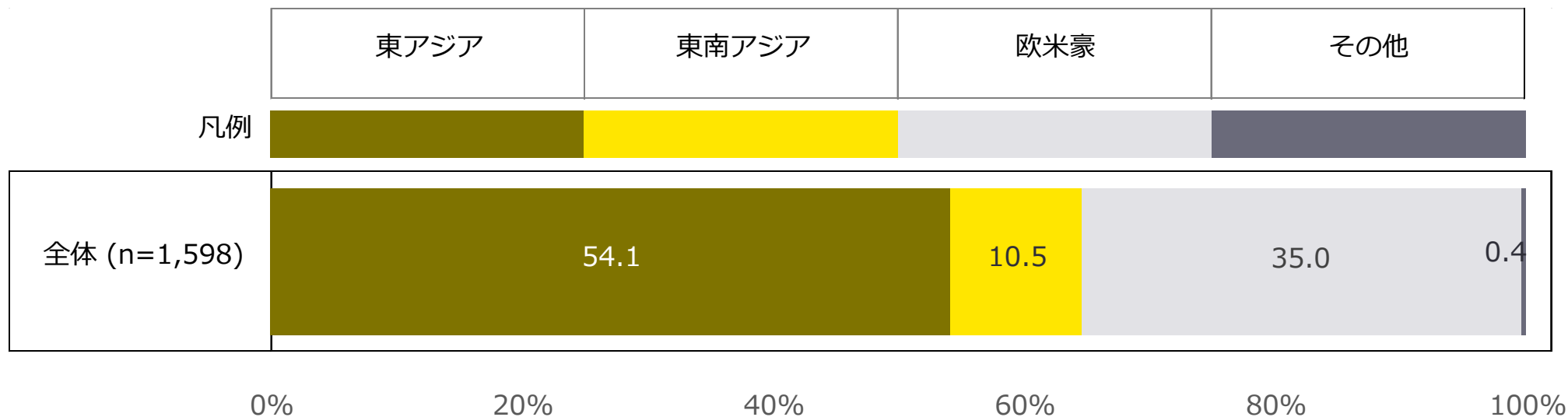
Q4.性別をお答えください（一つだけ）

[図4] 性別



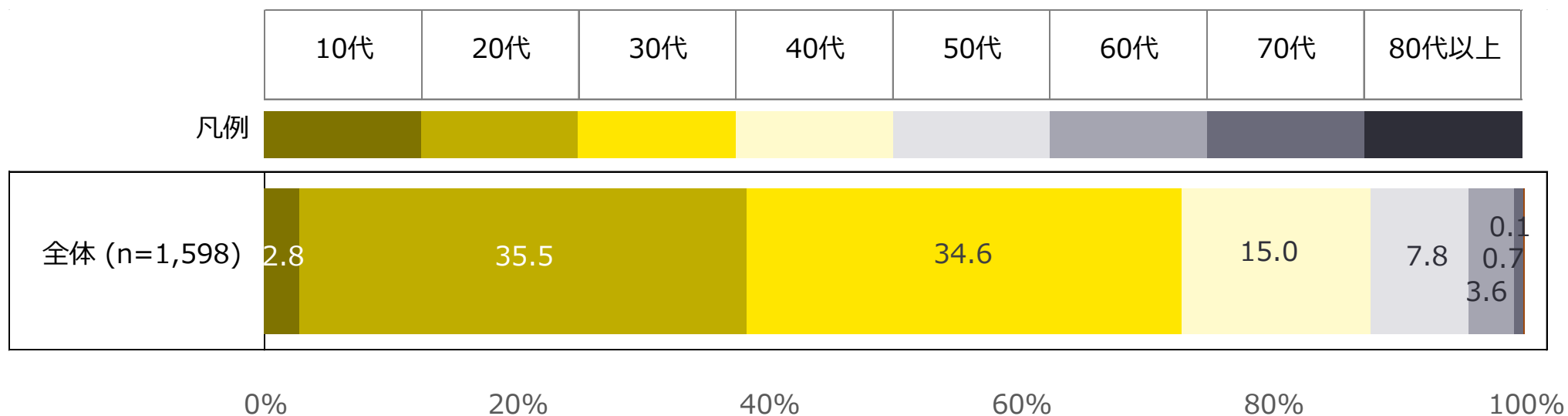
Q5.居住国をお答えください。(1つだけ)

[図5] 居住地域



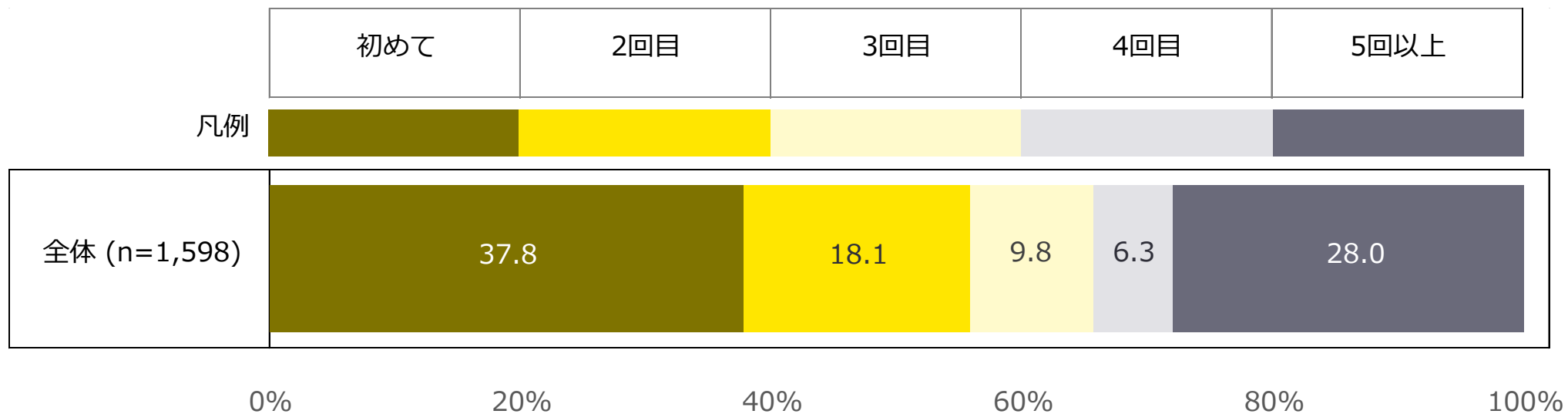
Q6.年代をお答えください。(1つだけ)

[図6] 年代



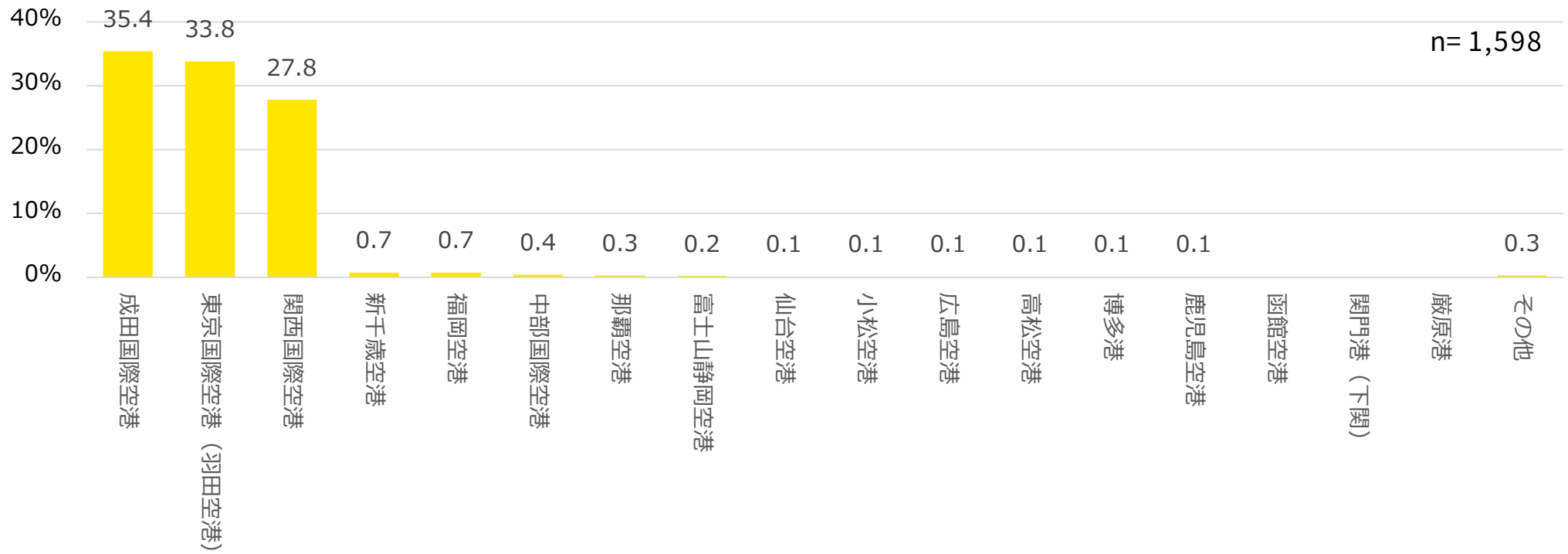
Q7.日本への旅行は今回で何回目になりますか。(一つだけ)

【図7】 訪日回数



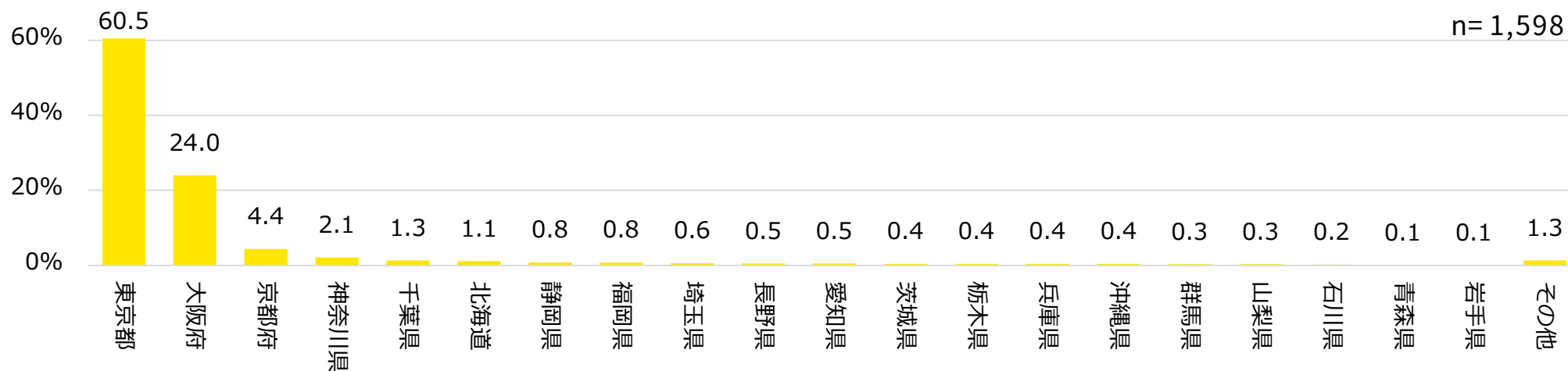
Q8-1. 入国港をお答えください。(1つだけ)

[図8] 入国港



Q8-2.滞在中に訪れた地域（都道府県）をお答えください。（最大9地域まで）※宿泊した都道府県のみ回答してください。（それぞれ一つだけ）

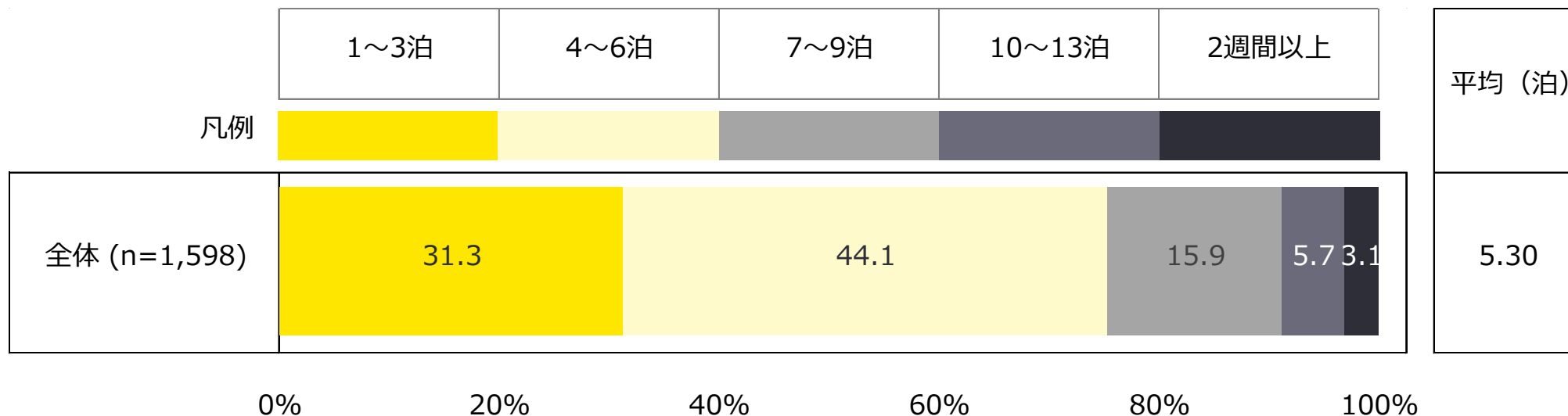
【図9】 観光地①



注) 上位20位を表示し、21位以降は「その他」として集計している。

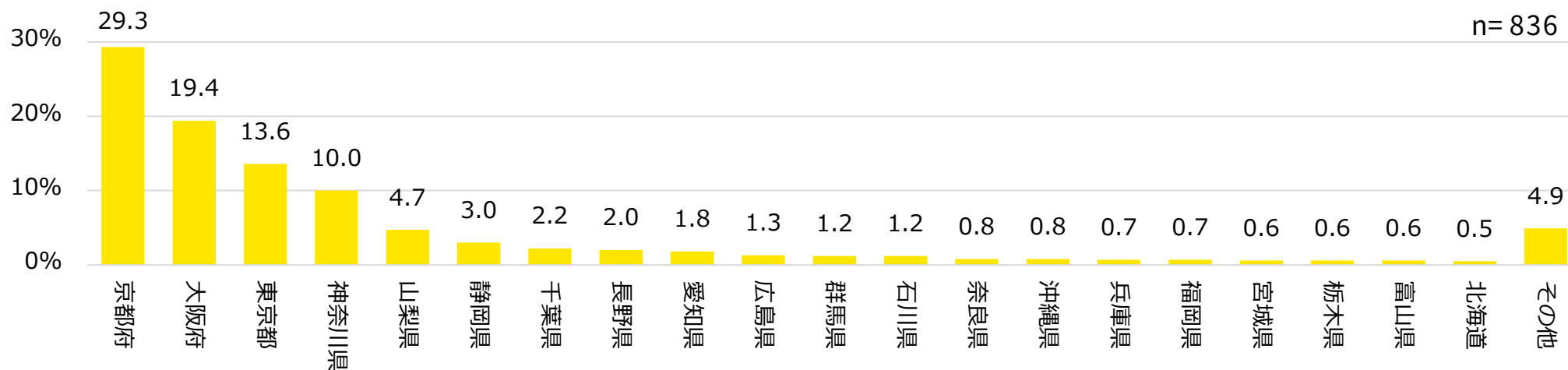
Q8-4.滞在中に訪れた地域の宿泊日数をお答えください。

【図10】 観光地①宿泊数



Q8-2.滞在中に訪れた地域（都道府県）をお答えください。（最大9地域まで）※宿泊した都道府県のみ回答してください。（それぞれ一つだけ）

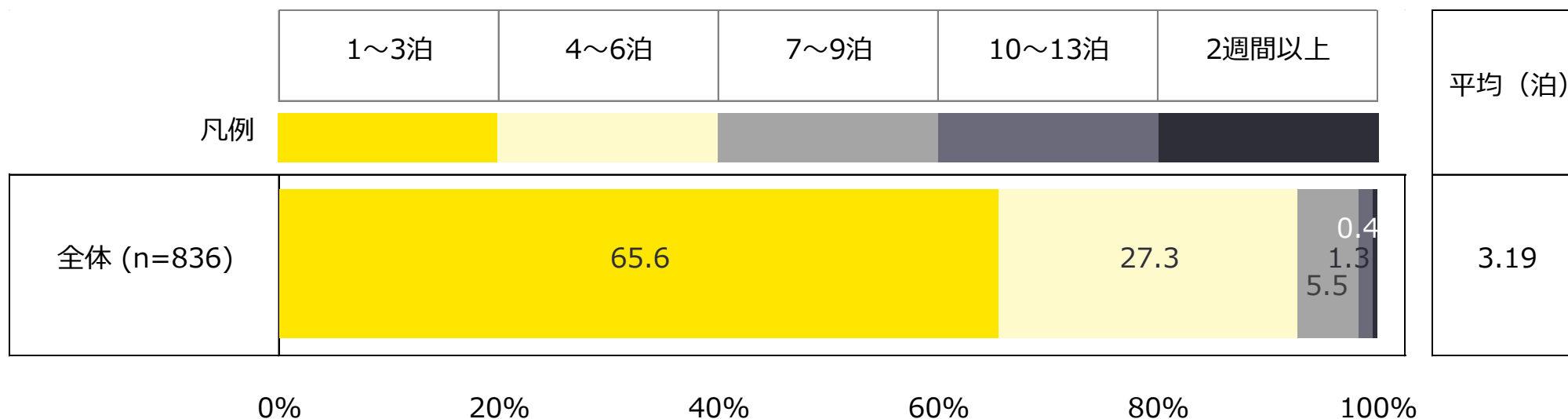
【図11】 観光地②



注) 上位20位を表示し、21位以降は「その他」として集計している。

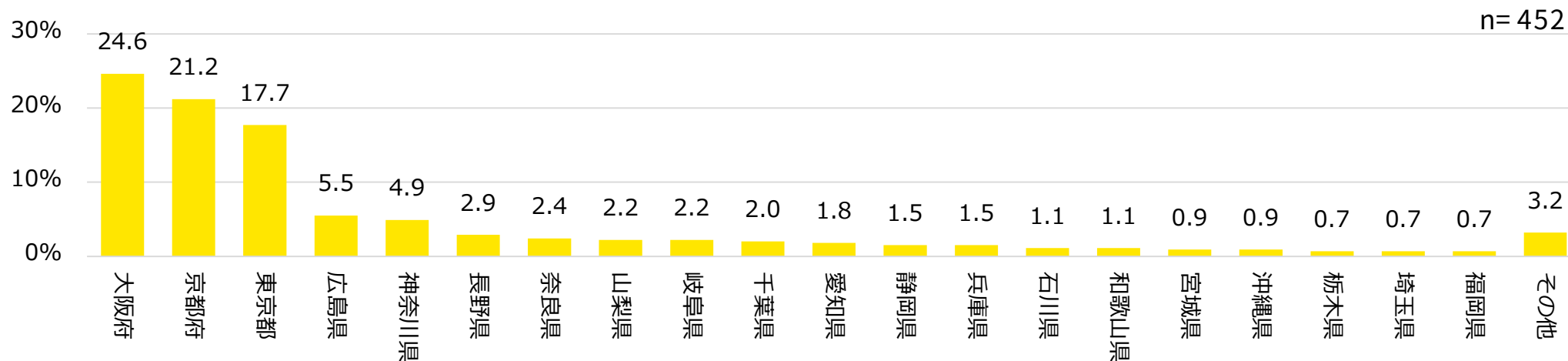
Q8-4.滞在中に訪れた地域の宿泊日数をお答えください。

【図12】 観光地②宿泊数



Q8-2.滞在中に訪れた地域（都道府県）をお答えください。（最大9地域まで）※宿泊した都道府県のみ回答してください。（それぞれ一つだけ）

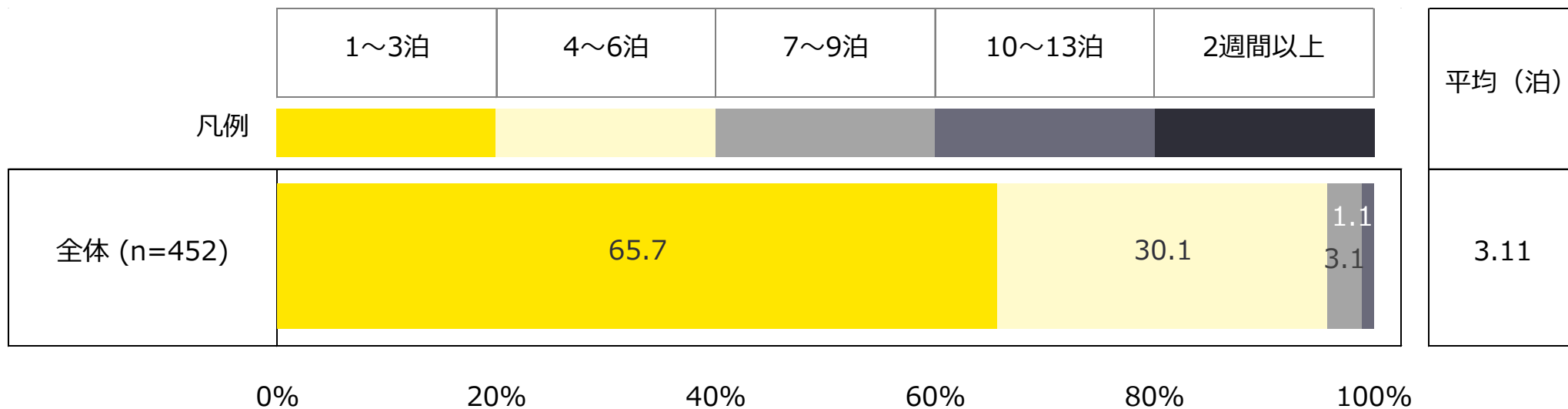
[図13] 観光地③



注) 上位20位を表示し、21位以降は「その他」として集計している。

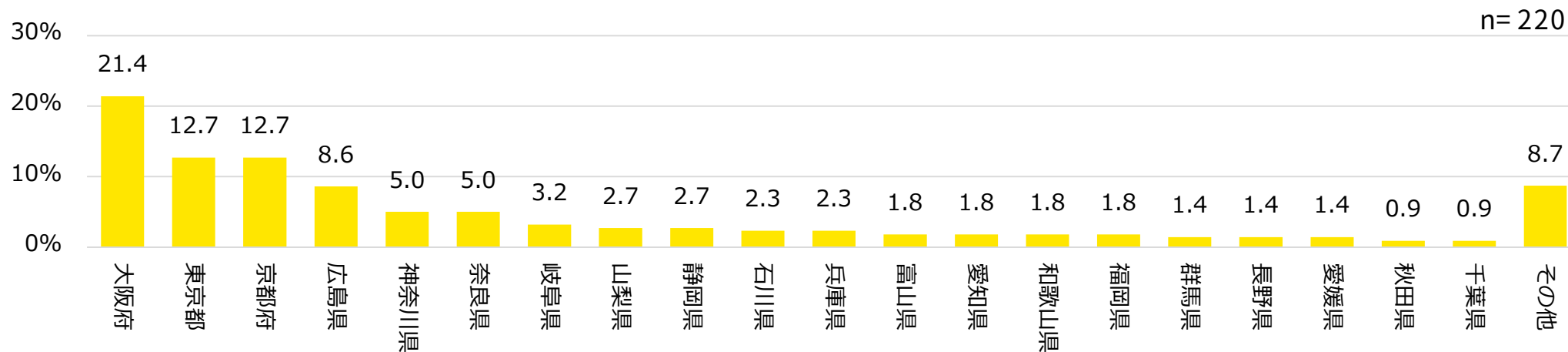
Q8-4.滞在中に訪れた地域の宿泊日数をお答えください。

[図14] 観光地③宿泊数



Q8-2.滞在中に訪れた地域（都道府県）をお答えください。（最大9地域まで）※宿泊した都道府県のみ回答してください。（それぞれ一つだけ）

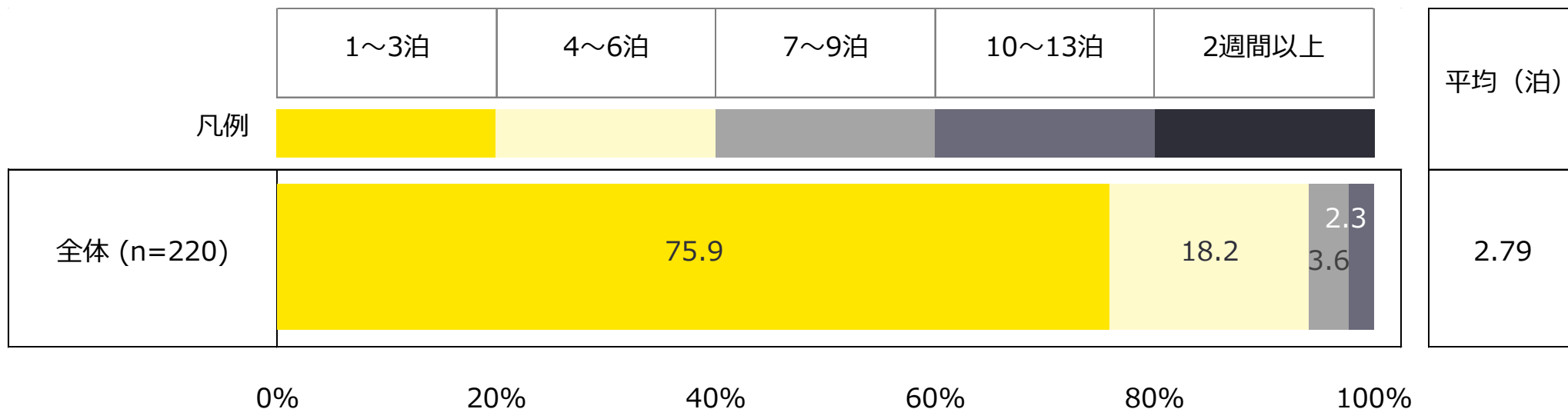
[図15] 観光地④



注) 上位20位を表示し、21位以降は「その他」として集計している。

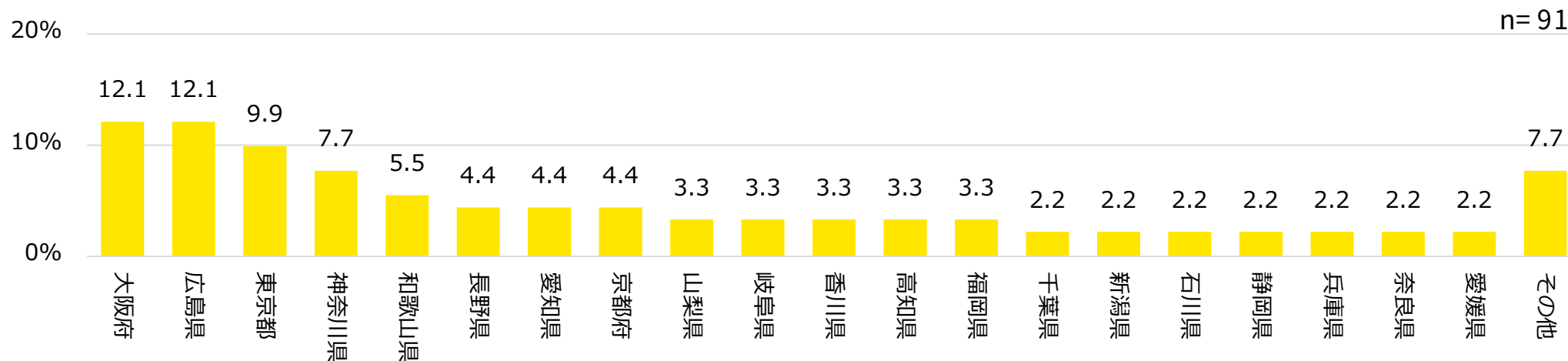
Q8-4.滞在中に訪れた地域の宿泊日数をお答えください。

[図16] 観光地④宿泊数



Q8-2.滞在中に訪れた地域（都道府県）をお答えください。（最大9地域まで）※宿泊した都道府県のみ回答してください。それぞれ一つだけ

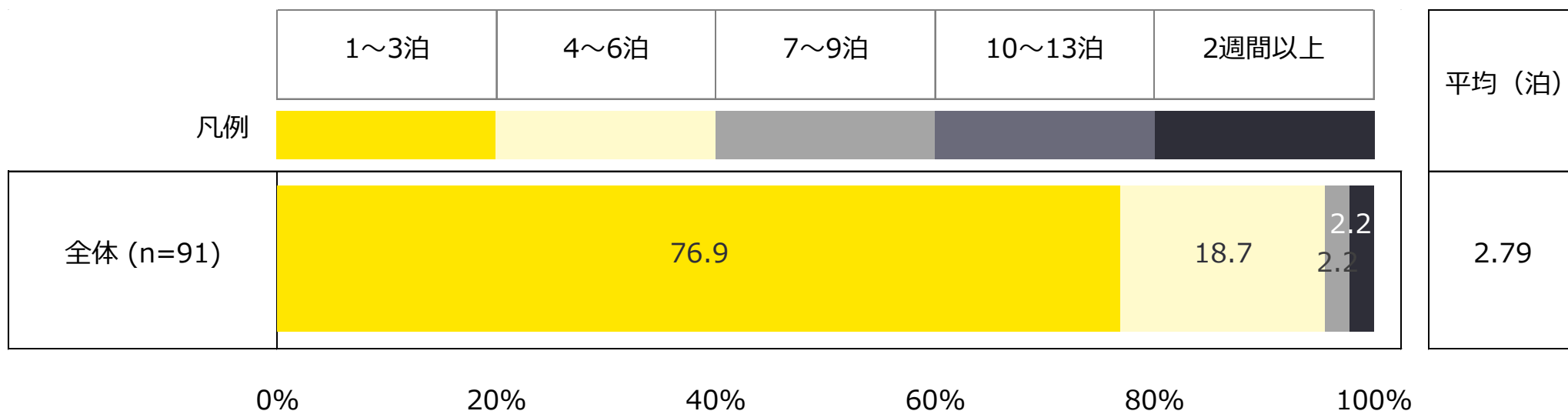
[図17] 観光地⑤



注) 上位20位を表示し、21位以降は「その他」として集計している。

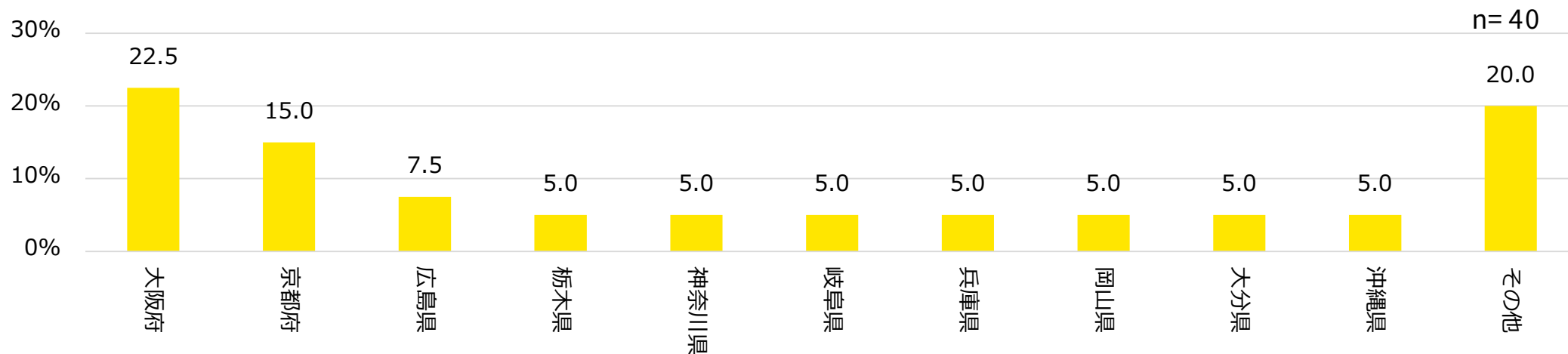
Q8-4.滞在中に訪れた地域の宿泊日数をお答えください。

[図18] 観光地⑤宿泊数



Q8-2.滞在中に訪れた地域（都道府県）をお答えください。（最大9地域まで）※宿泊した都道府県のみ回答してください。それぞれ一つだけ

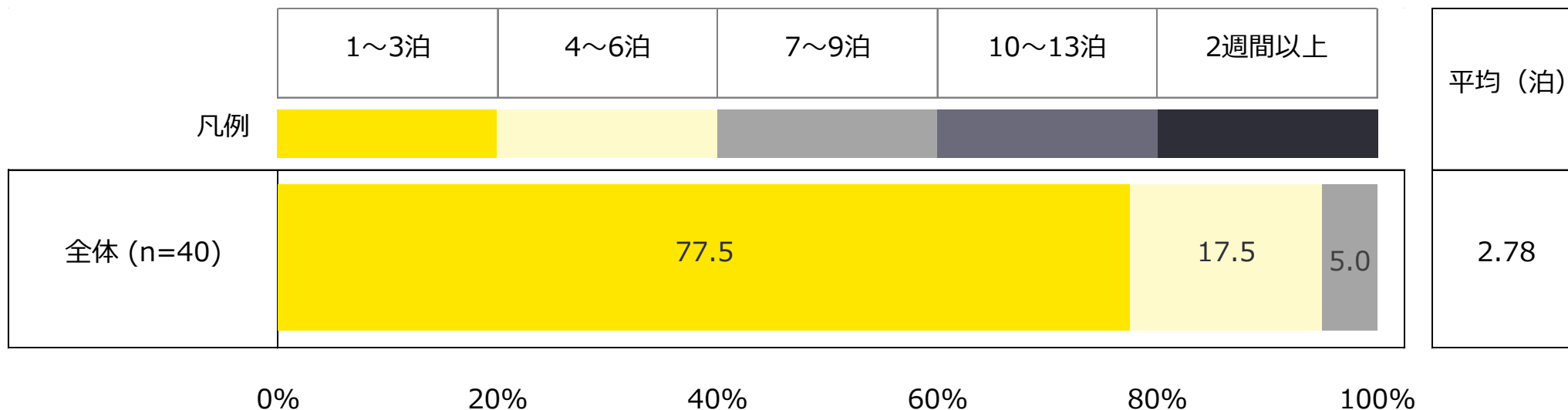
[図19] 観光地⑥



注) 上位10位を表示し、11位以降は「その他」として集計している。

Q8-4.滞在中に訪れた地域の宿泊日数をお答えください。

[図20] 観光地⑥宿泊数



Q8-2.滞在中に訪れた地域（都道府県）をお答えください。（最大9地域まで）※宿泊した都道府県のみ回答してください。（それぞれ一つだけ）

Q8-3.滞在中に訪れた地域の宿泊日数をお答えください。

[図21] 観光地⑦～⑨/観光地⑦～⑨平均宿泊数

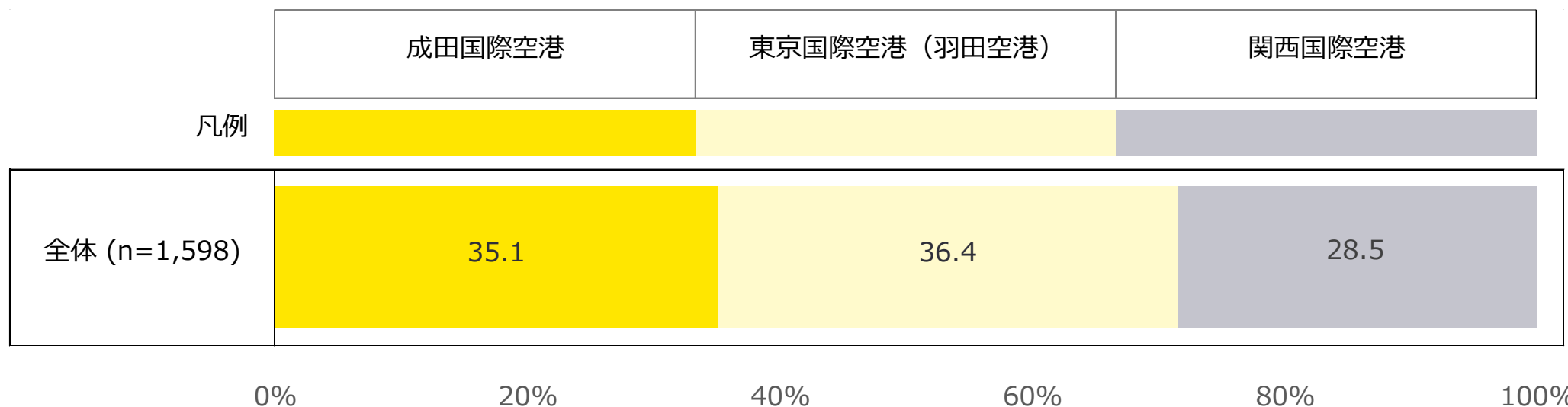
	観光地⑦（14件）	観光地⑧（7件）	観光地⑨（3件）
1位	広島県(4件)	大阪府(2件)	大阪府(1件)
2位	大阪府(2件)	東京都(1件)	岡山県(1件)
3位	奈良県(2件)	神奈川県(1件)	福岡県(1件)
その他	その他（6件）	その他（3件）	－
平均宿泊数	2.14泊	3.00泊	2.33泊

注1) 上位3位を表示し、4位以降は「その他」として集計している。

注2) サンプル数が少ないため、あくまで参考値とする。

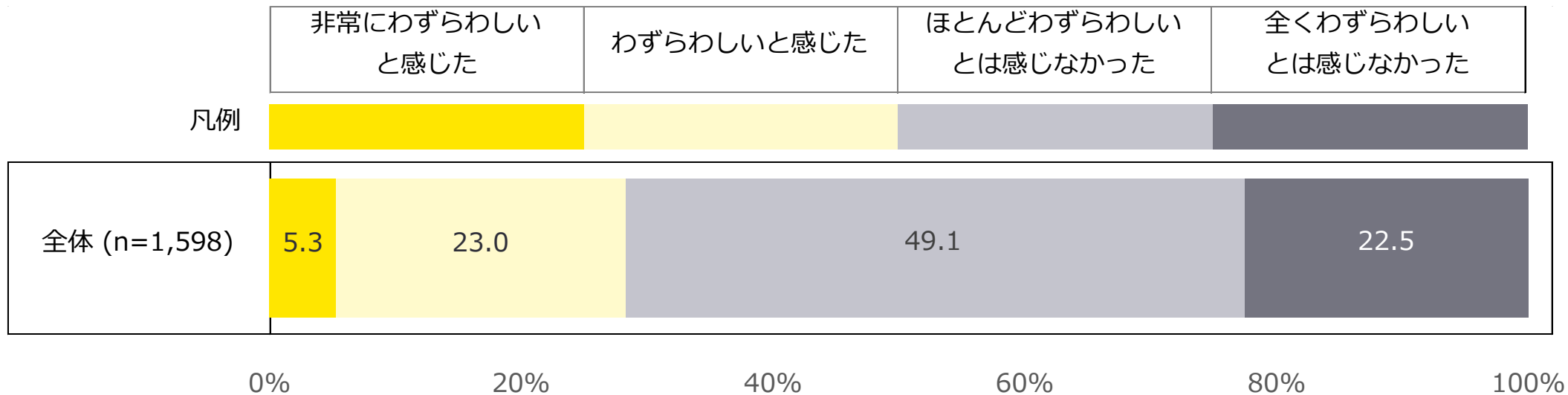
Q8-3.出国港をお答えください。（一つだけ）

[図22] 出国港



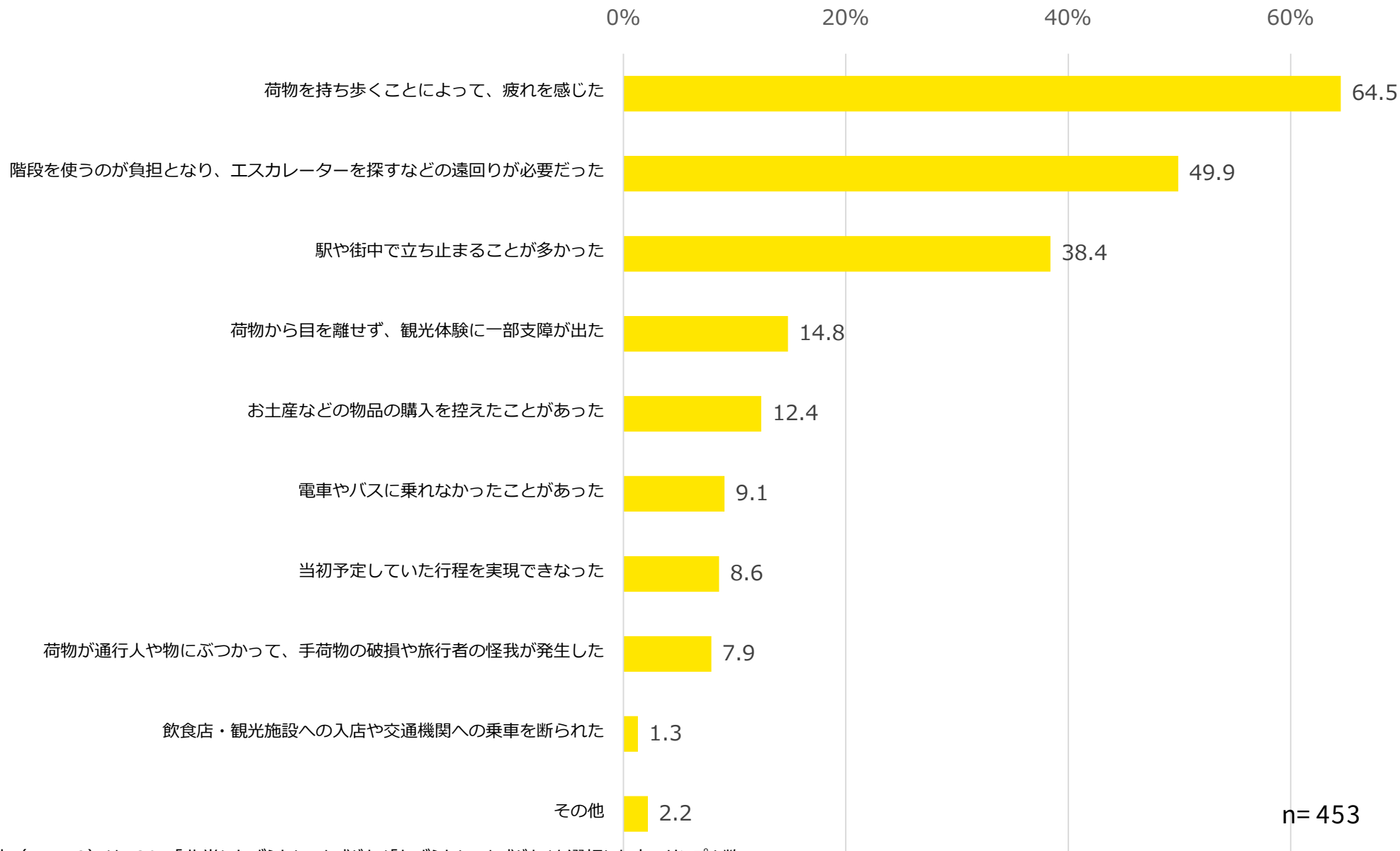
Q9.旅行中に荷物を持ったまま移動することについて、どの程度わずらわしさを感じましたか（1つだけ）

【図23】 荷物を持った移動の負担



Q10.旅行中に荷物を持ち運んでいて、あなたが感じたことや実際に経験したことをすべてお選びください（複数回答可）

【図24】 荷物を持った移動での経験



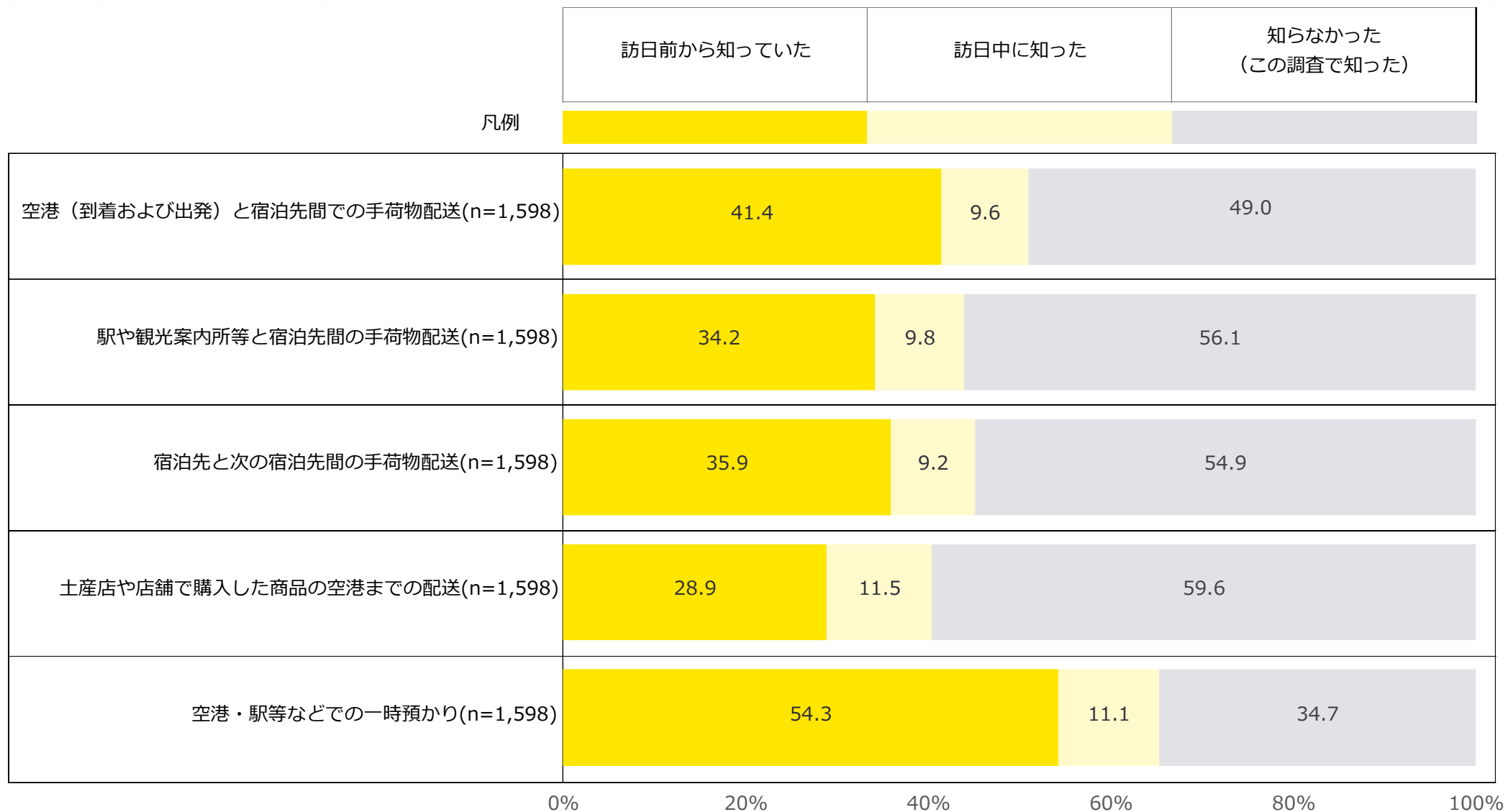
注1) 全体 (n= 453) は、Q9で「非常にわずらわしいと感じた」「わずらわしいと感じた」を選択した方のサンプル数。

注2) 設問項目の表記は、調査票の文言を一部省略している。

第5章.訪日外国人旅行者に対する手ぶら観光サービスに関する意識調査> 単純集計結果詳細

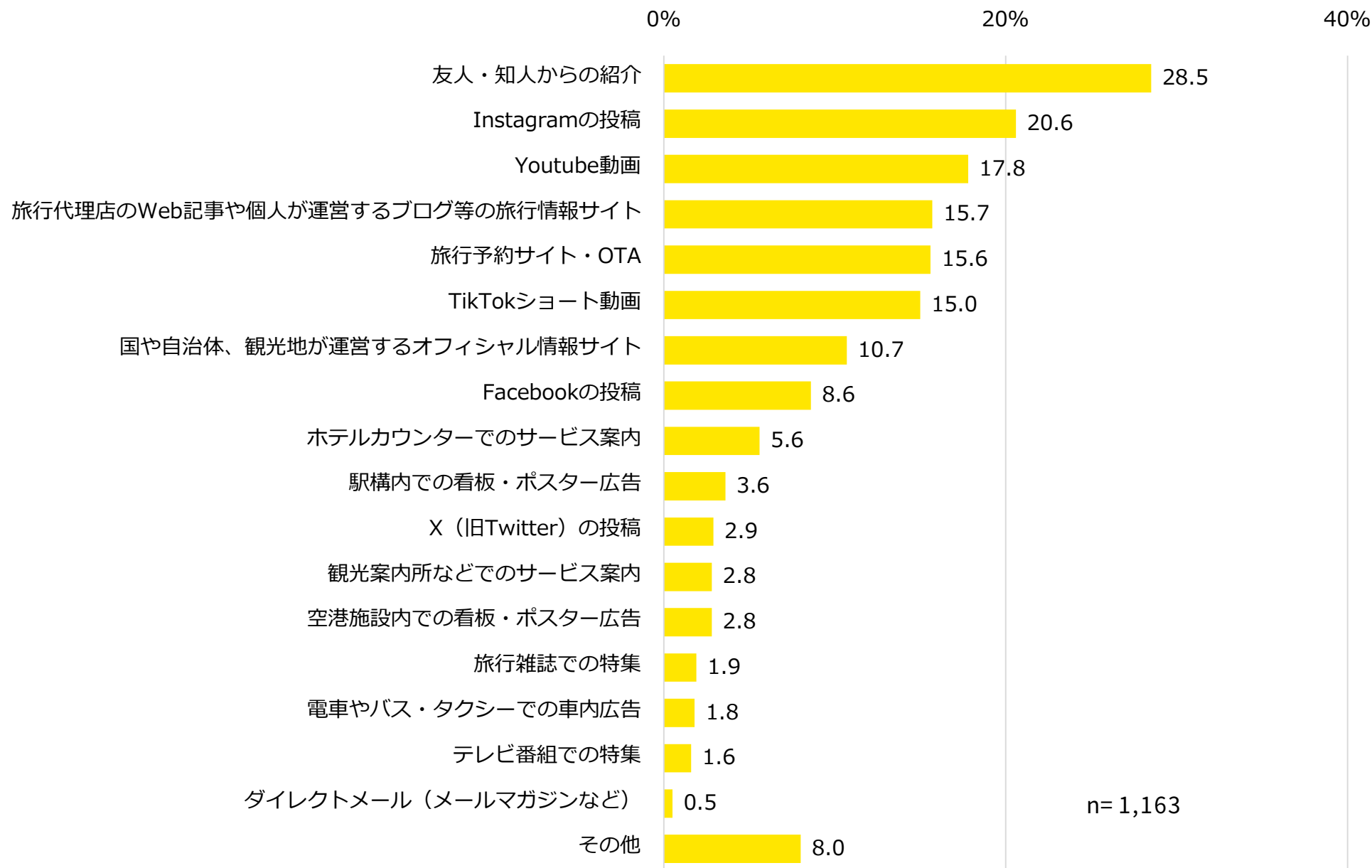
Q12. 日本で利用できる手ぶら観光サービスは、以下の類型に大別することができます。この中であなたが知っているサービス類型を教えてください。（それぞれ一つだけ）  
 ※「手ぶら観光サービス」とは、旅行者がスーツケースなどの大きな荷物を持たずに観光や買い物を楽しめるよう、空港・駅・ホテルなどへの荷物配送や一時的な荷物預かりを行うサービスのことです。

【図25】手ぶら観光サービスの認知



Q13.日本における手ぶら観光サービスについて、知るきっかけとなったものをお答えください（複数回答可）

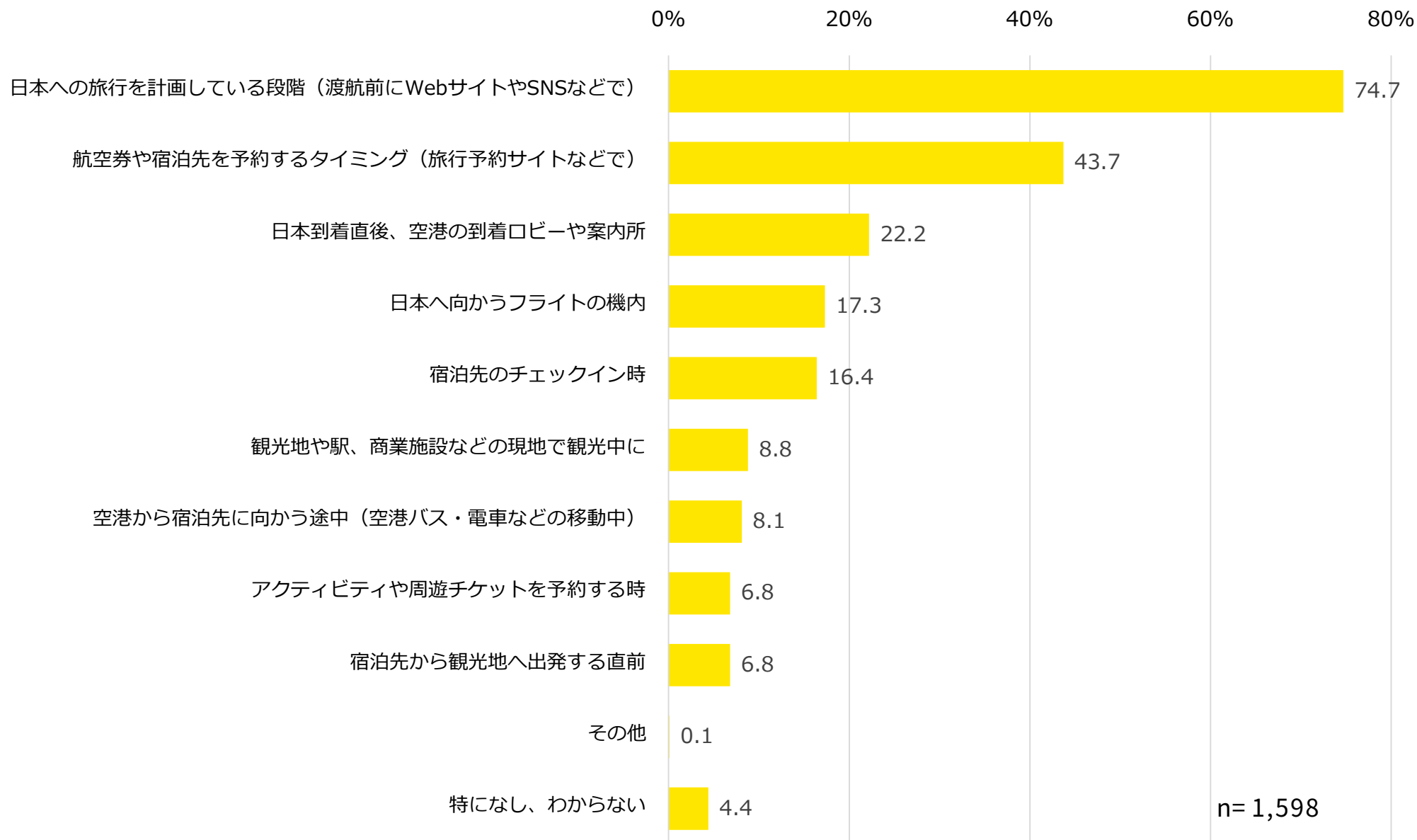
【図26】手ぶら観光サービスを知った情報源



注) 全体 (n= 1,163) は、Q12のいずれかの項目で、「訪日前から知っていた」「訪日中に知った」を選択した方のサンプル数。

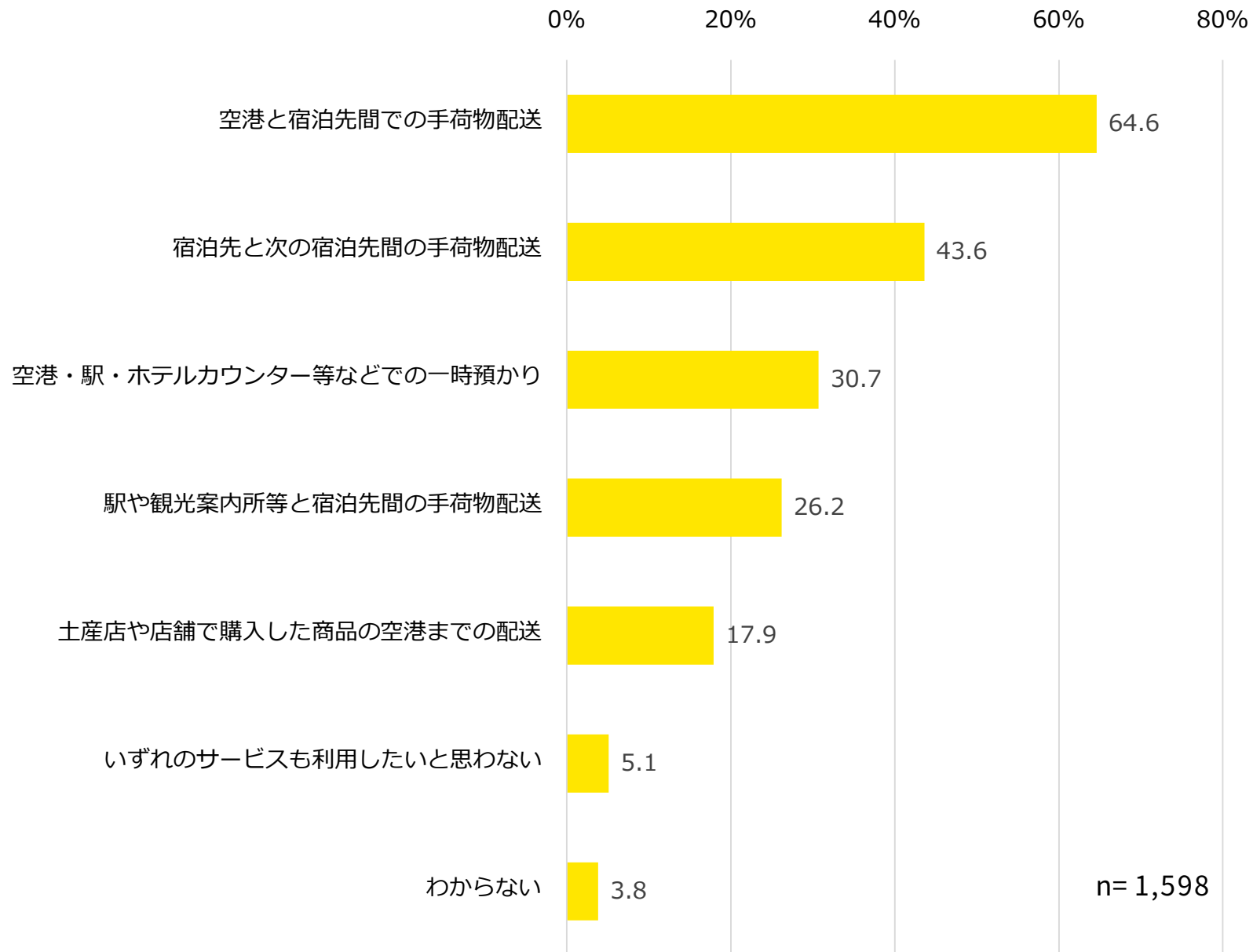
Q14. 訪日中、どのようなタイミングで手ぶら観光サービスの利用案内が入手できると便利だと思いますか（複数回答可）

【図27】 便利だと思う利用案内タイミング



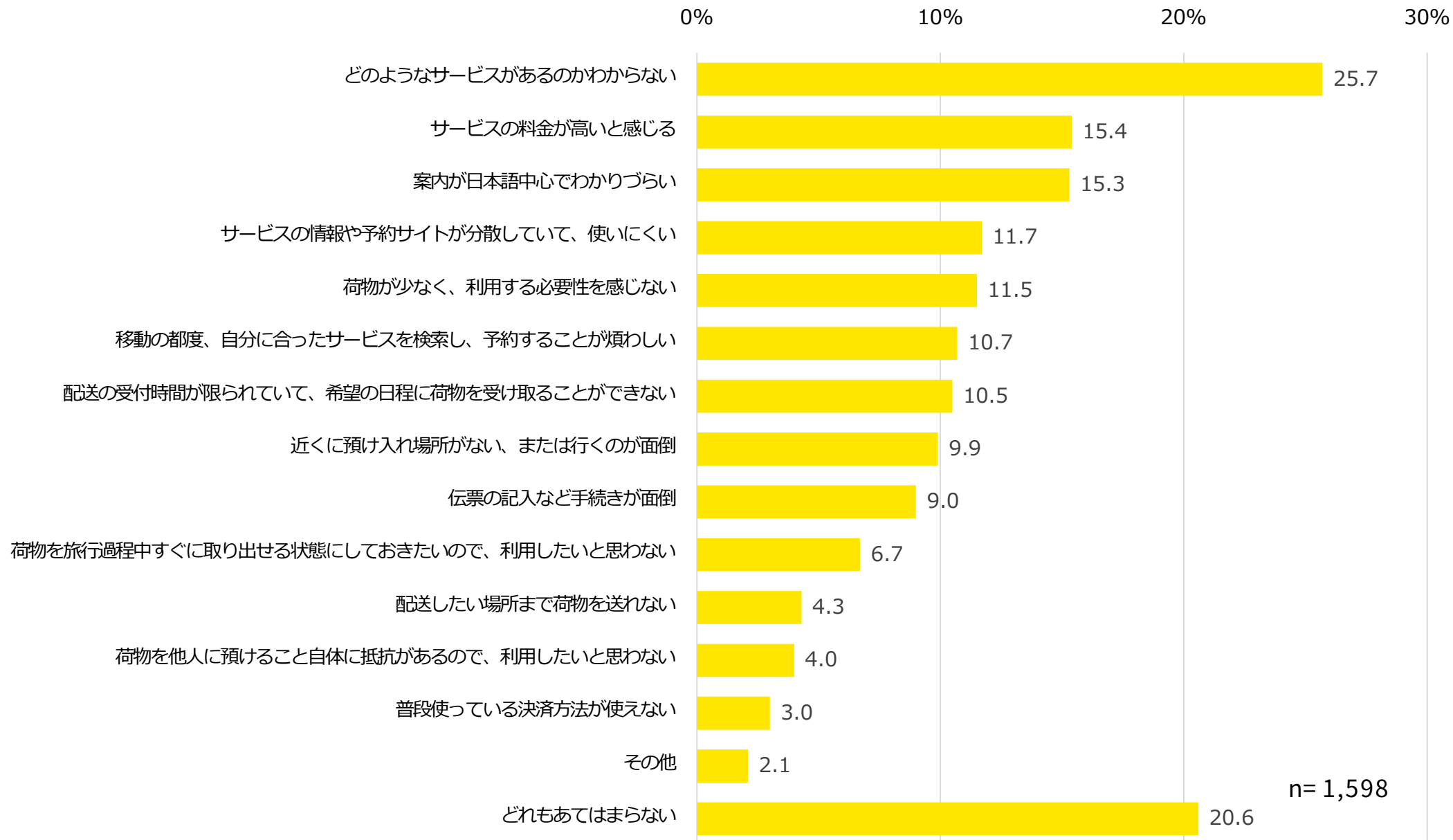
Q15.日本における手ぶら観光サービスについて、利用してみたいと感じるサービスをすべて選んでください（複数回答可）

【図28】利用してみたい手ぶら観光サービス



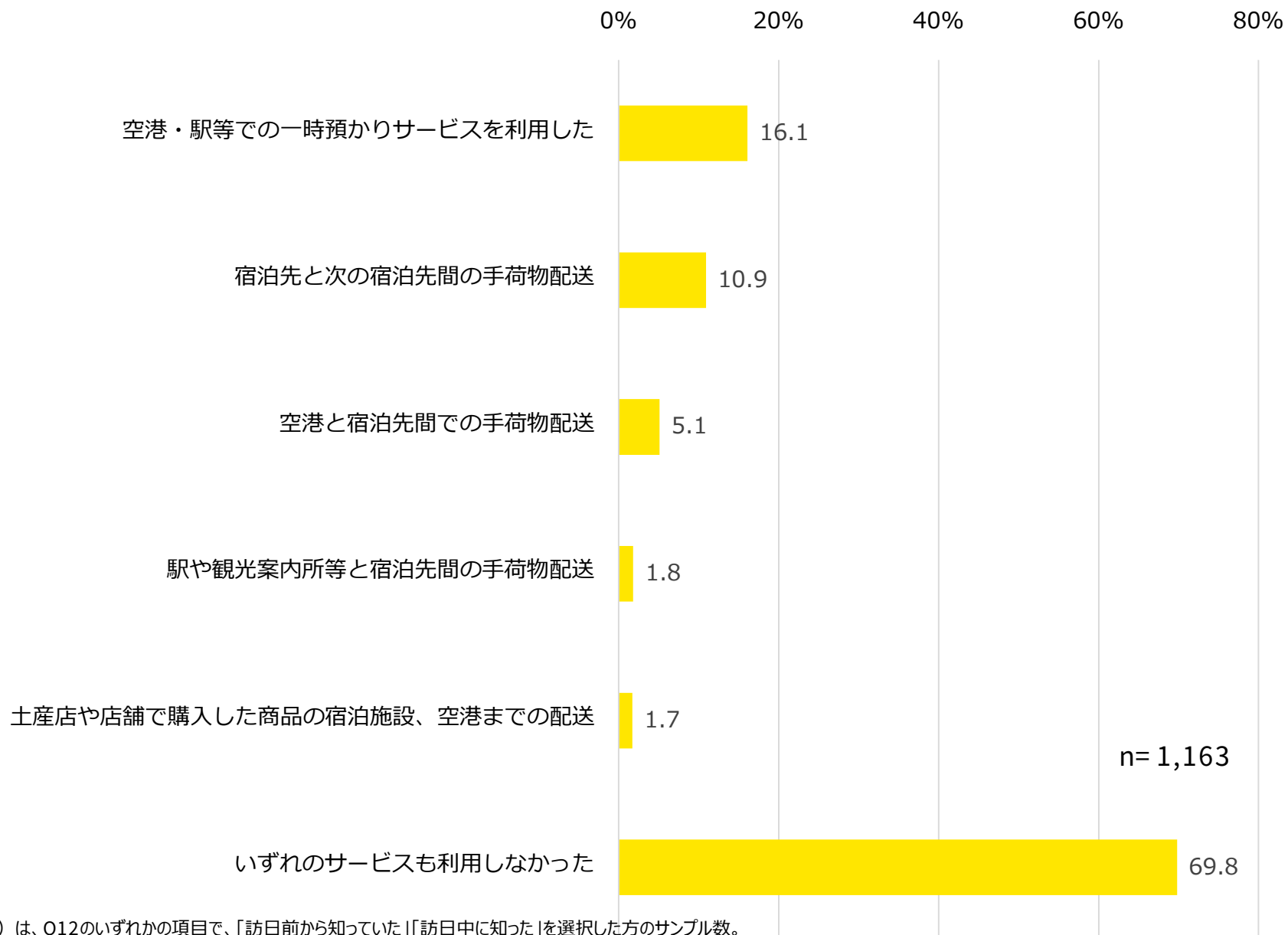
Q16.日本の手ぶら観光サービスの問題や課題について、あなたの考えに当てはまるものをすべて選んでください（複数回答可）

【図29】手ぶら観光サービスの問題・課題



Q17. 今回の訪日中に利用した手ぶら観光サービスをすべて選んでください（複数回答可）

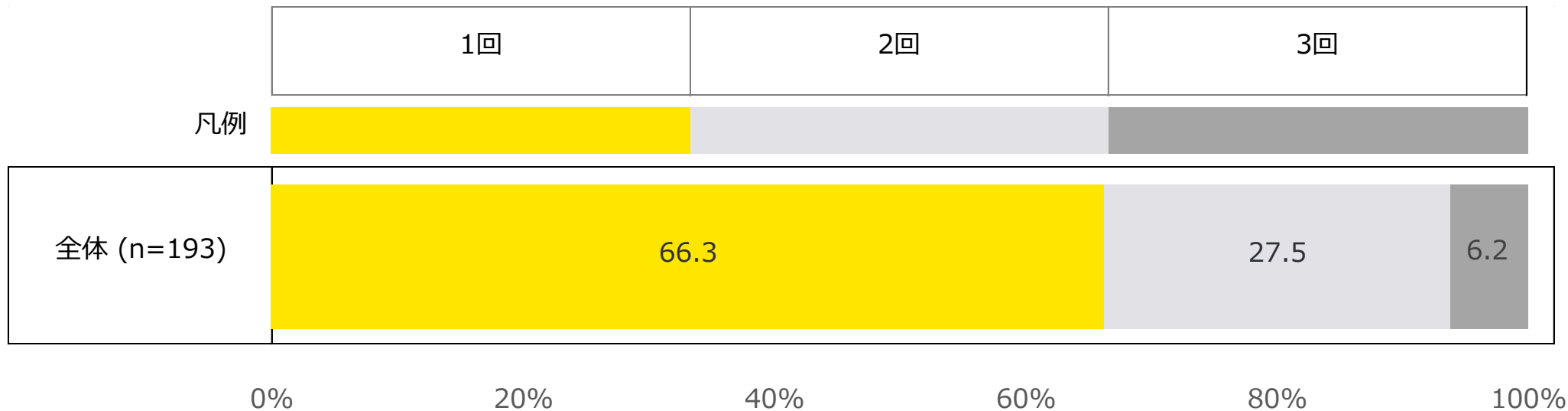
【図30】 利用した手ぶら観光サービスの種類



注) 全体 (n=1,163) は、Q12のいずれかの項目で、「訪日前から知っていた」「訪日中に知った」を選択した方のサンプル数。

Q18.利用した手ぶら観光サービス（配送サービス）についてお答えください。（最大3回まで）（一つだけ）※一時預かりサービスは除く

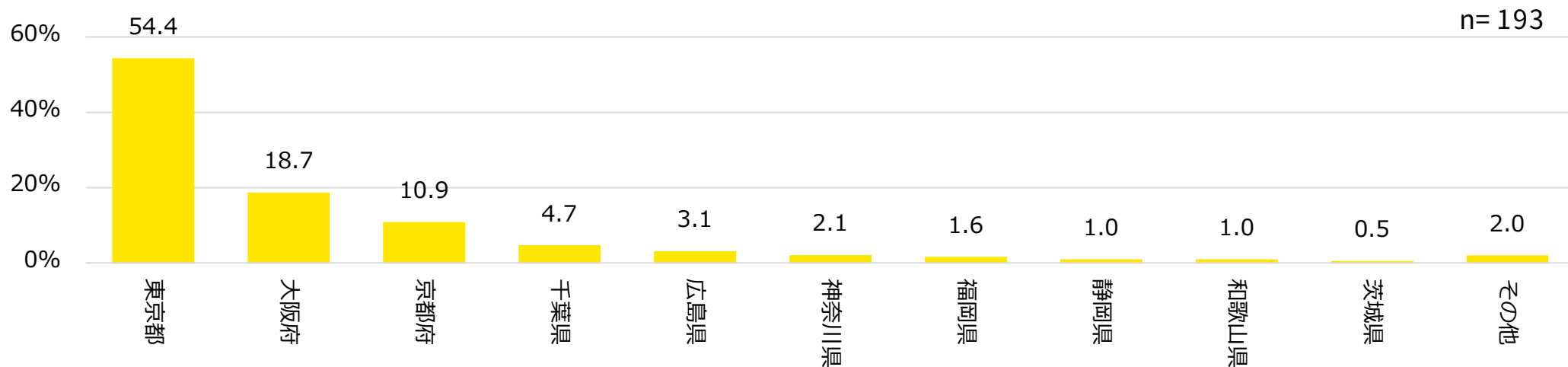
【図31】手ぶら観光サービスを利用した回数



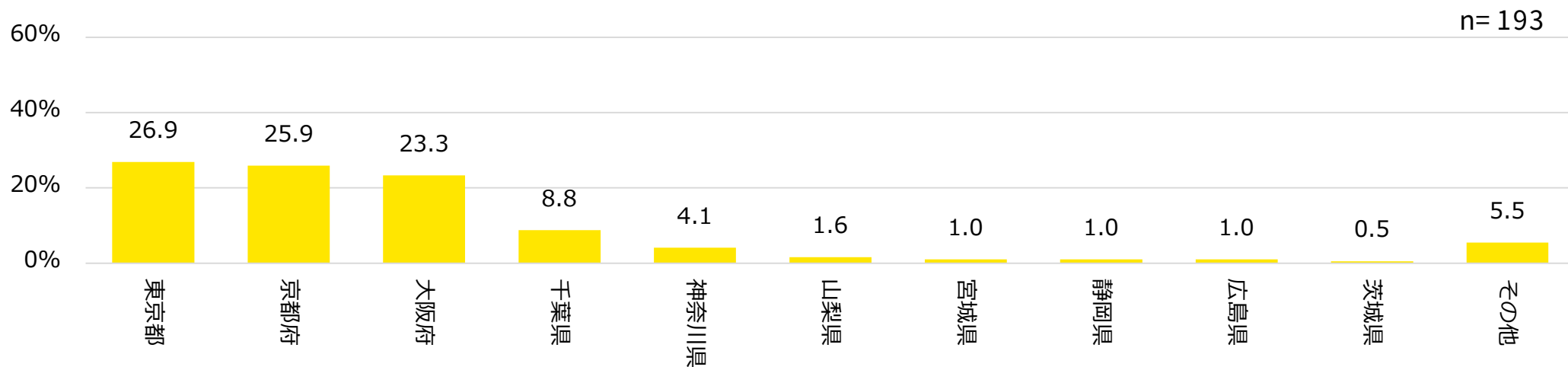
注) 全体 (n= 193) は、Q17で「空港と宿泊先間での手荷物配送」「駅や観光案内所等と宿泊先間の手荷物配送」「宿泊先と次の宿泊先間の手荷物配送」「土産店や店舗で購入した商品の宿泊施設、空港までの配送」のいずれかを1つでも選択した方のサンプル数。

Q18-1-1.利用した手ぶら観光サービス（配送サービス）①について、荷物の預入と受取を行ったエリア（都道府県）を教えてください。（それぞれ一つだけ）

[図32] 預入エリア①



[図33] 受取エリア①

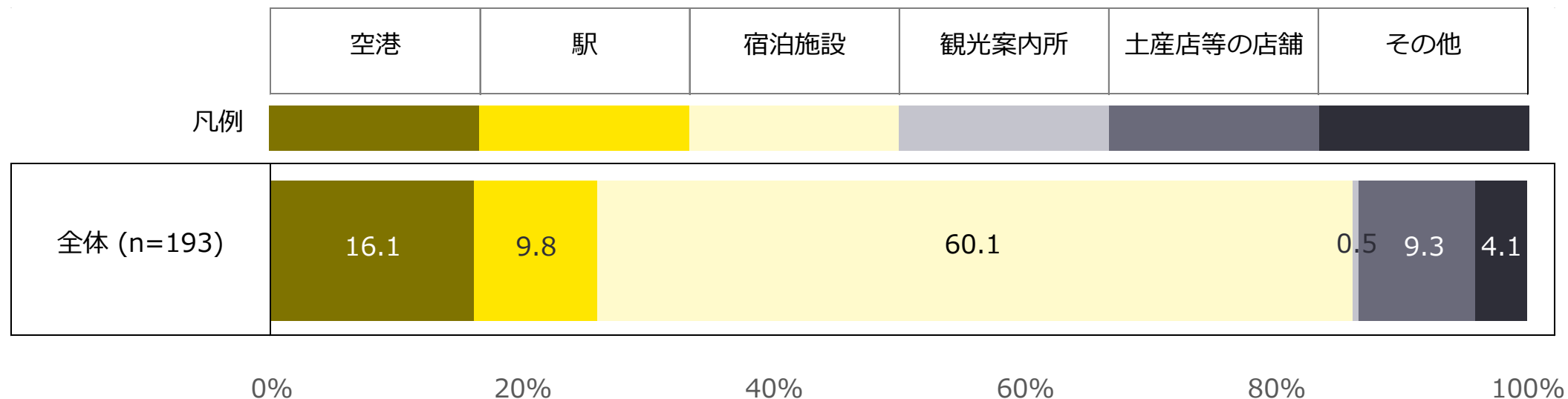


注1) 上位10位を表示し、11位以降は「その他」として集計している。

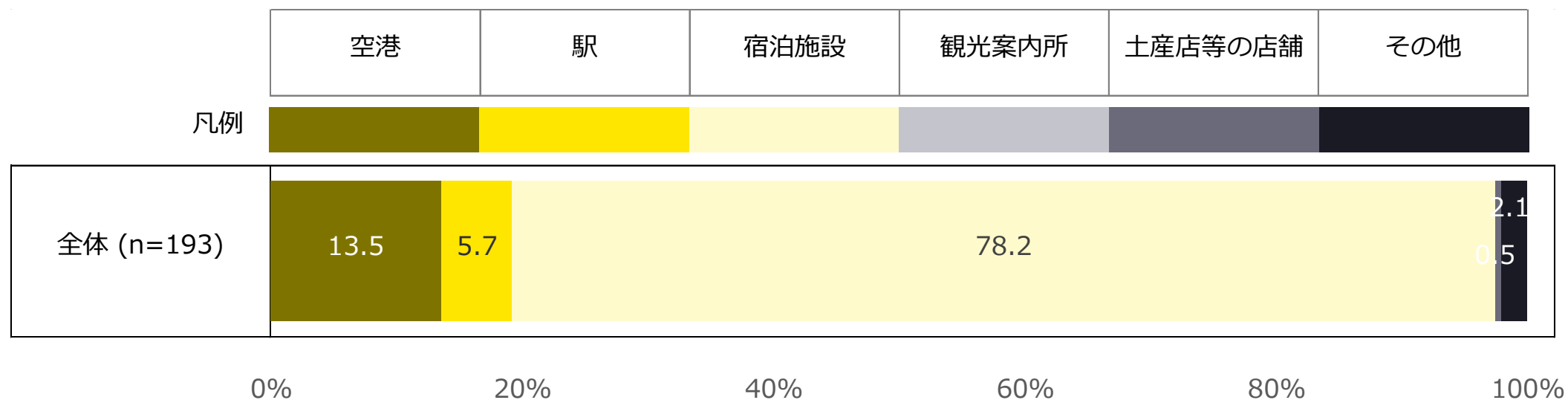
注2) 全体 (n= 193) は、Q18で「1回」or「2回」or「3回」利用した方のサンプル数。

Q18-1-2.利用した手ぶら観光サービス（配送サービス）①について、荷物の預入と受取を行った場所を教えてください。（それぞれ一つだけ）

【図34】 預入場所①



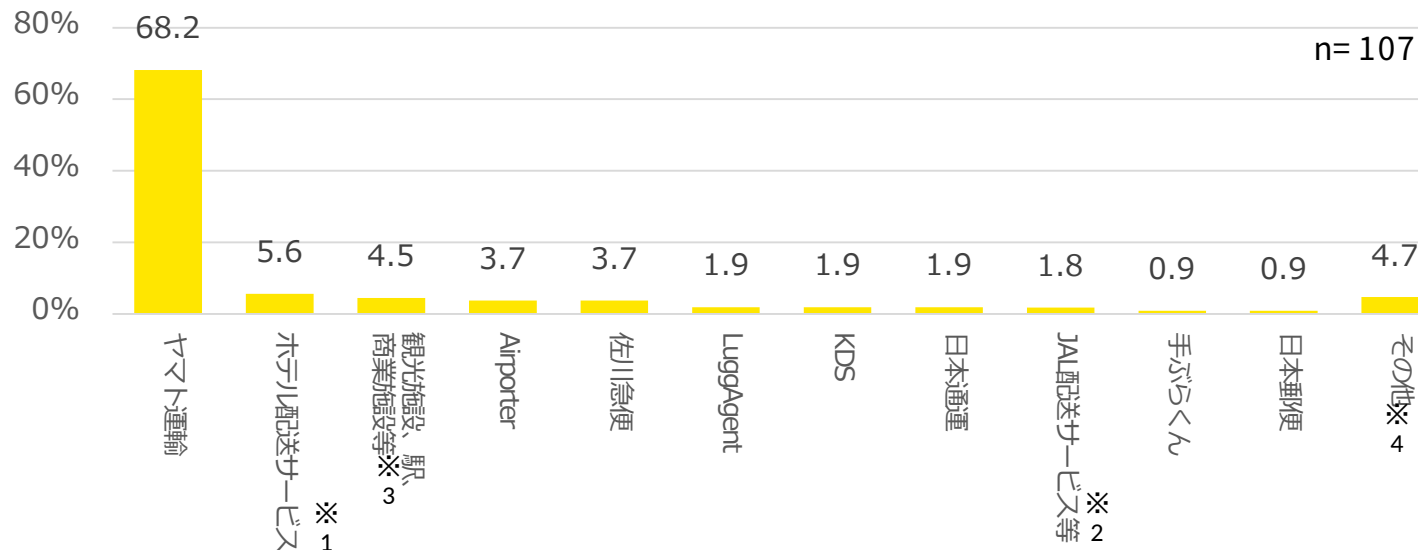
【図35】 受取場所①



注) 全体 (n=193) は、Q18で「1回」or「2回」or「3回」利用した方のサンプル数。

Q18-1-3.利用した手ぶら観光サービス（配送サービス）①のサービス名称と料金をお答えください。

[図36] 利用サービス名①

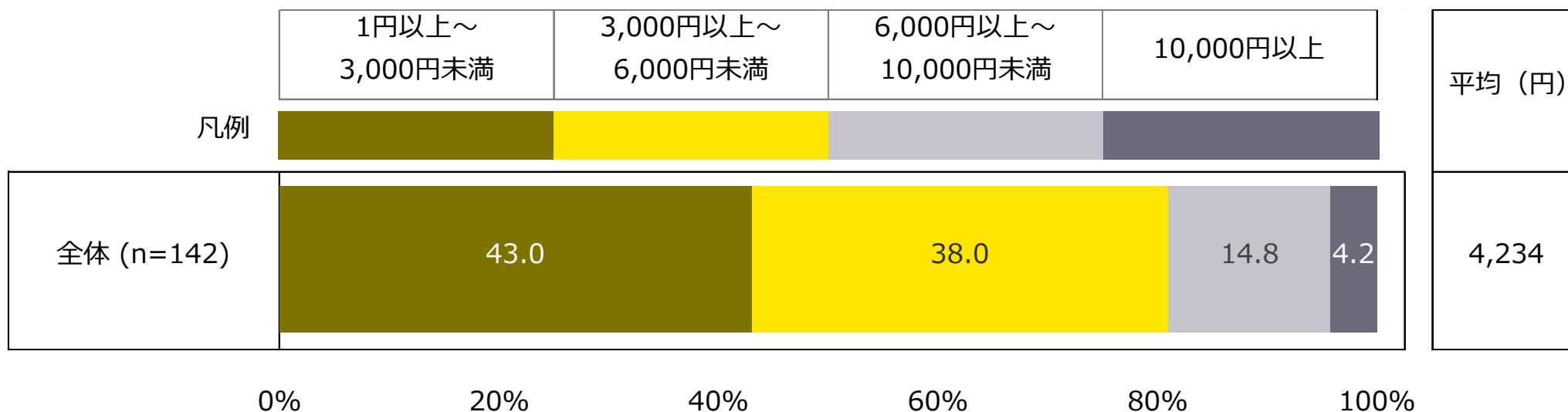


※1～4のとおりに分類し、集計している。

項目名	元の自由回答
※1 ホテル配送サービス	ホテル、フロントの宅配
※2 JAL配送サービス等	JAL ABC、JALパック
※3 観光施設、駅、商業施設等	銀座三越、ビックカメラ、ディズニーリゾート、Crosta京都、ファミリーマート
※4 その他	配送サービス

注) 全体 (n=107) は、利用サービス名①を回答したサンプル数。

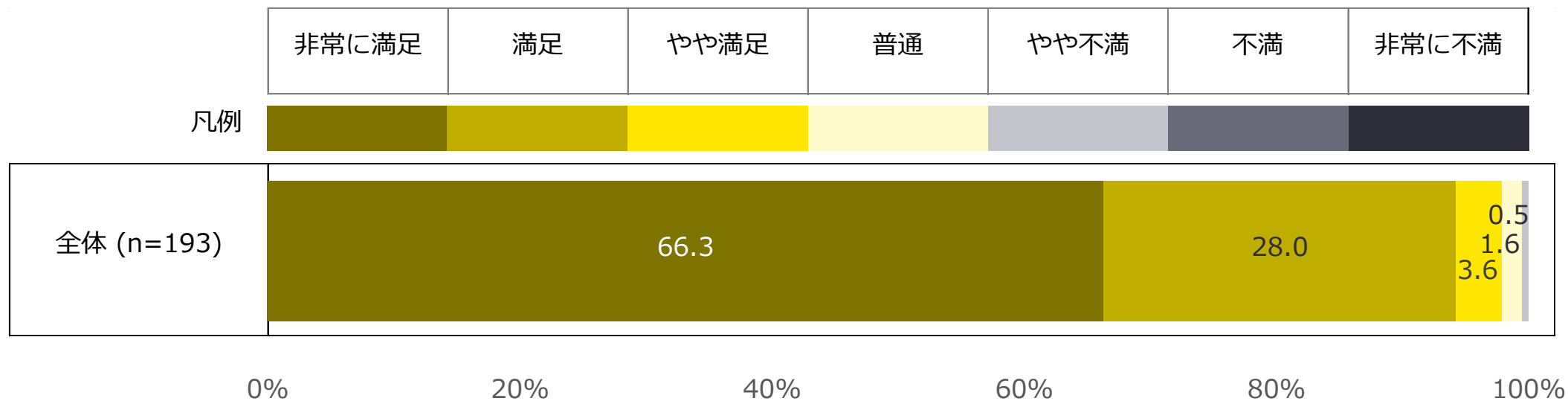
[図37] 利用料金①



注) 全体 (n=142) は、利用料金①を回答したサンプル数。

Q18-1-4.利用した手ぶら観光サービス（配送サービス）①の満足度をお答えください。（一つだけ）

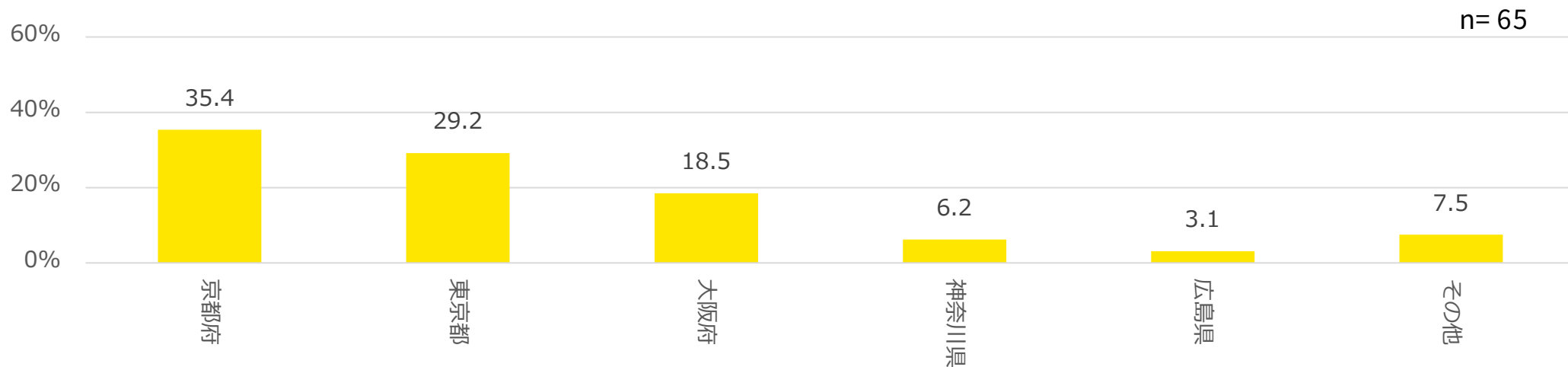
【図38】 満足度①



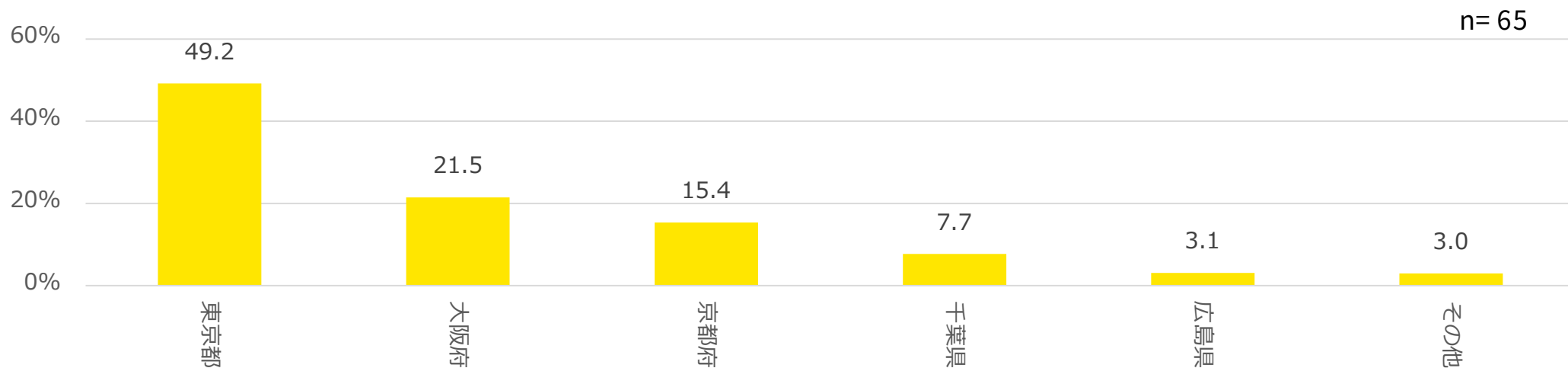
注) 全体 (n=193) は、Q18で「1回」or「2回」or「3回」利用した方のサンプル数。

Q18-2-1.利用した手ぶら観光サービス（配送サービス）②について、荷物の預入と受取を行ったエリア（都道府県）を教えてください。（それぞれ一つだけ）

【図39】 預入エリア②



【図40】 受取エリア②

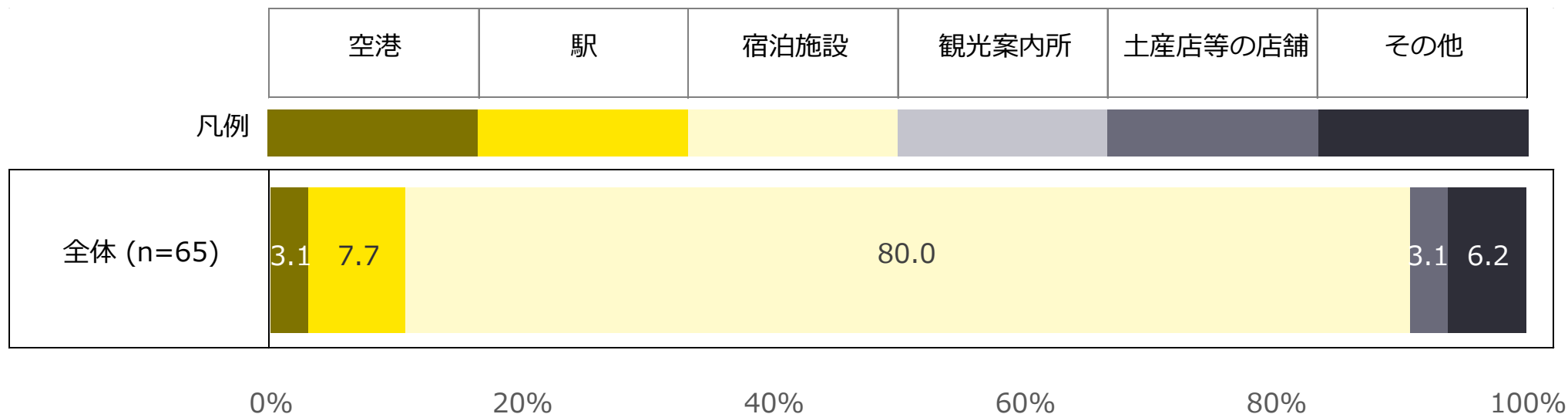


注1) 上位5位を表示し、6位以降は「その他」として集計している。

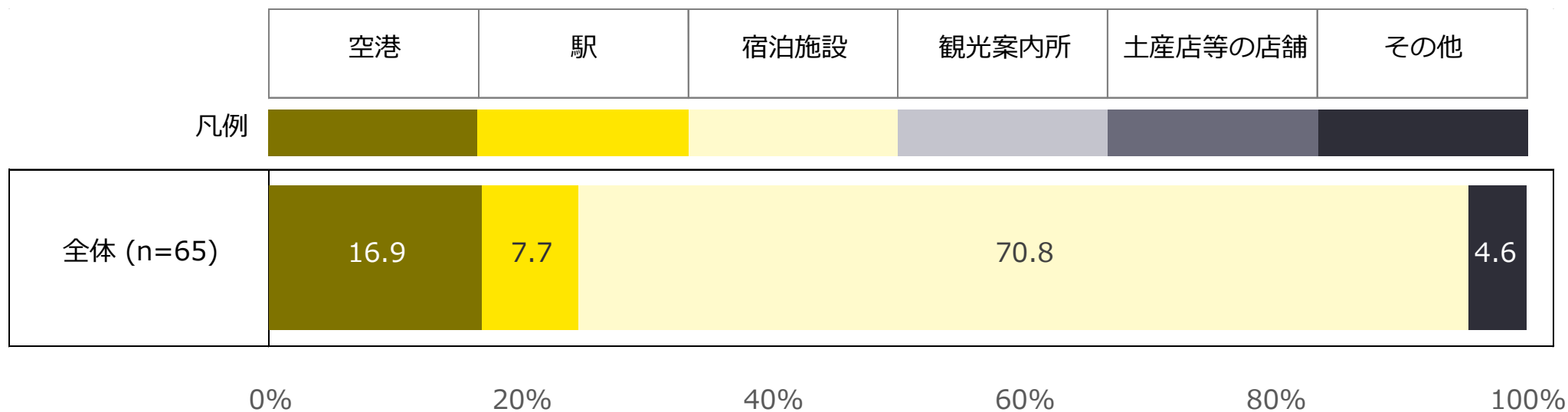
注2) 全体（n=65）は、Q18で「2回」or「3回」利用した方のサンプル数。

Q18-2-2.利用した手ぶら観光サービス（配送サービス）②について、荷物の預入と受取を行った場所を教えてください。（それぞれ一つだけ）

【図41】 預入場所②



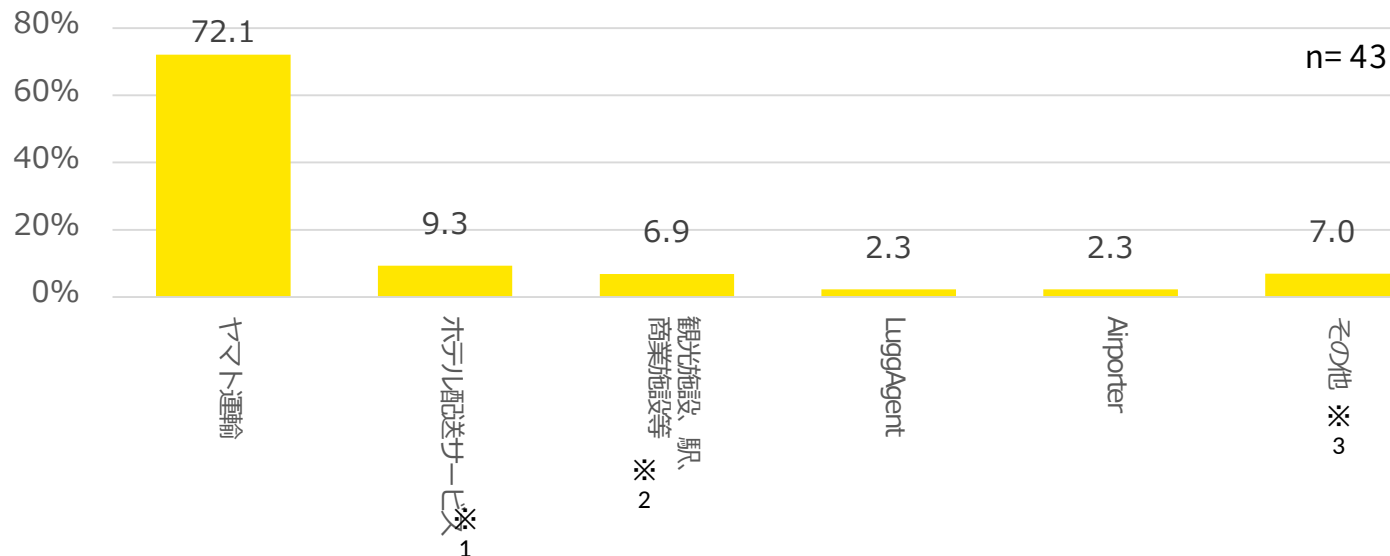
【図42】 受取場所②



注) 全体 (n=65) は、Q18で「2回」or「3回」利用した方のサンプル数。

Q18-2-3.利用した手ぶら観光サービス（配送サービス）②のサービス名称と料金をお答えください。

【図43】 利用サービス名②

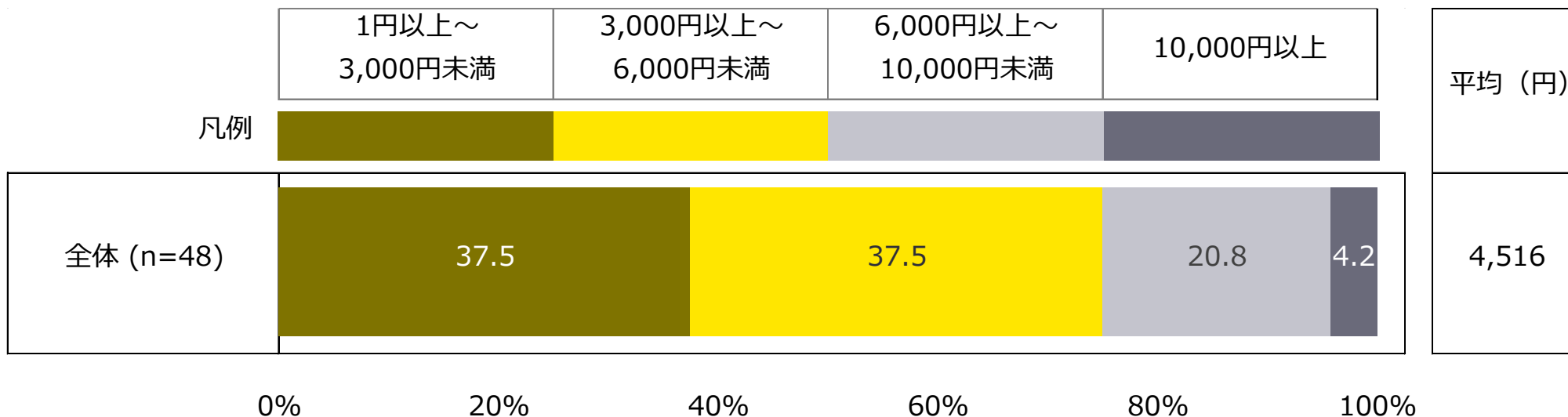


※1～3のとおりに分類し、集計している。

項目名	元の自由回答
※1 ホテル配送サービス	ホテル、フロントの宅配
※2 観光施設、駅、商業施設等	ユニバーサルスタジオジャパン、東京駅、セブンイレブン
※3 その他	配送サービス、不明

※全体（n=43）は、利用サービス名②を回答したサンプル数。

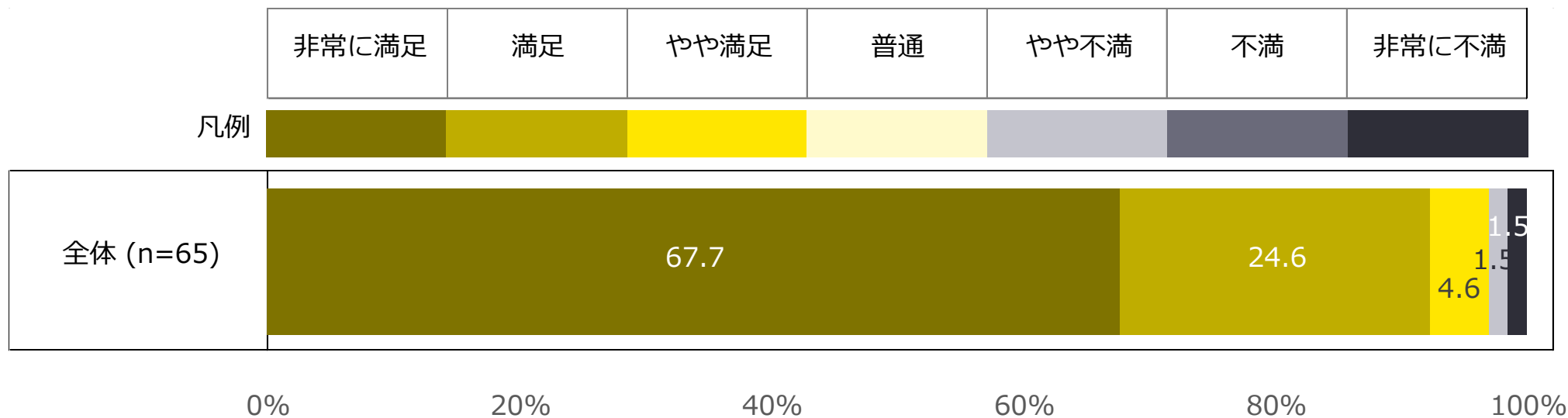
【図44】 利用料金②



注) 全体（n=48）は、利用料金②を回答したサンプル数。

Q18-2-4.利用した手ぶら観光サービス（配送サービス）②の満足度をお答えください。（一つだけ）

【図45】 満足度②



注) 全体 (n=65) は、Q18で「2回」or「3回」利用した方のサンプル数。

[図46] 利用した手ぶら観光サービス③

Q18-3-1.利用した手ぶら観光サービス（配送サービス）③について、荷物の預入と受取を行ったエリア（都道府県）を教えてください。（それぞれ一つだけ）

預入先③エリア（都道府県）（12件）	東京都（5件）、京都府（4件）、埼玉県（1件）、大阪府（1件）、奈良県（1件）
受取先③エリア（都道府県）（12件） ・全体（n=12）は、Q18で「3回」利用した方のサンプル数。	東京都（8件）、千葉県（1件）、大阪府（1件）、兵庫県（1件）、奈良県（1件）

Q18-3-2.利用した手ぶら観光サービス（配送サービス）③について、荷物の預入と受取を行った場所を教えてください。（それぞれ一つだけ）

預入先③場所（12件）	宿泊施設（11件）、駅（1件）
受取先③場所（12件） ・全体（n=12）は、Q18で「3回」利用した方のサンプル数。	宿泊施設（10件）、空港（1件）、駅（1件）

Q18-3-3.利用した手ぶら観光サービス（配送サービス）③のサービス名称と料金をお答えください。

利用サービス名③（7件） ・全体（n=7）は、利用サービス名③を回答したサンプル数。	ヤマト運輸（5件）、LuggAgent（1件）、ホテル配送サービス（1件）* *「フロントの宅配サービス」は、「ホテル配送サービス」として集計。
利用料金③（7件） ・全体（n=7）は、利用料金③を回答したサンプル数。	1円以上～3,000円未満（4件）、3,000円以上～6,000円未満（2件）、6,000円以上～10,000円未満（1件） 平均利用料金（3,480円）

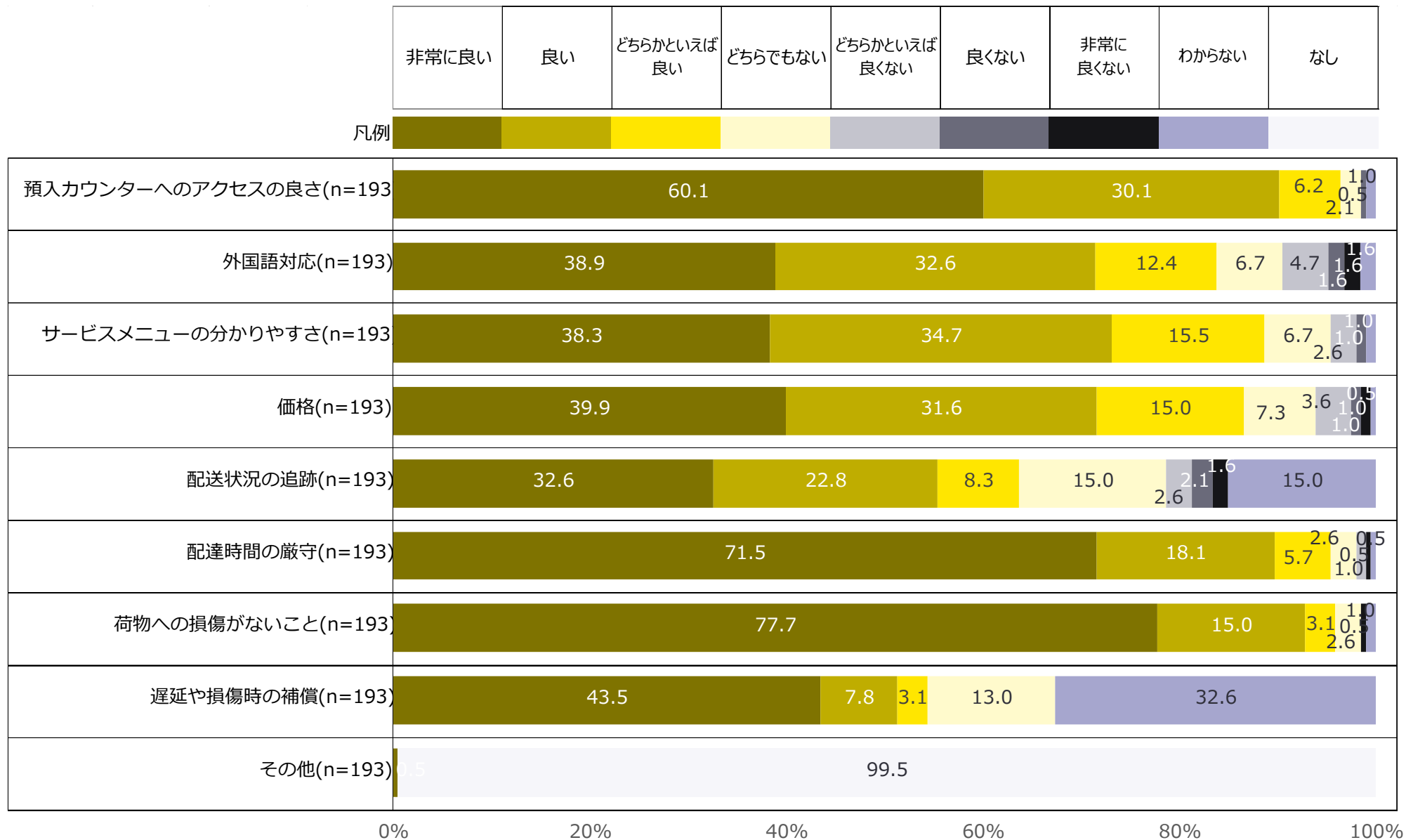
Q18-3-4.利用した手ぶら観光サービス（配送サービス）③の満足度をお答えください。（一つだけ）

満足度③（12件） ・全体（n=12）は、Q18で「3回」利用した方のサンプル数。	非常に満足（8件）、満足（4件）
--	------------------

注) 利用した手ぶら観光サービス③は、サンプル数が少ないため、あくまで参考値とする。

Q19.日本の手ぶら観光サービスに対する、あなたの評価を教えてください。(それぞれ一つだけ)

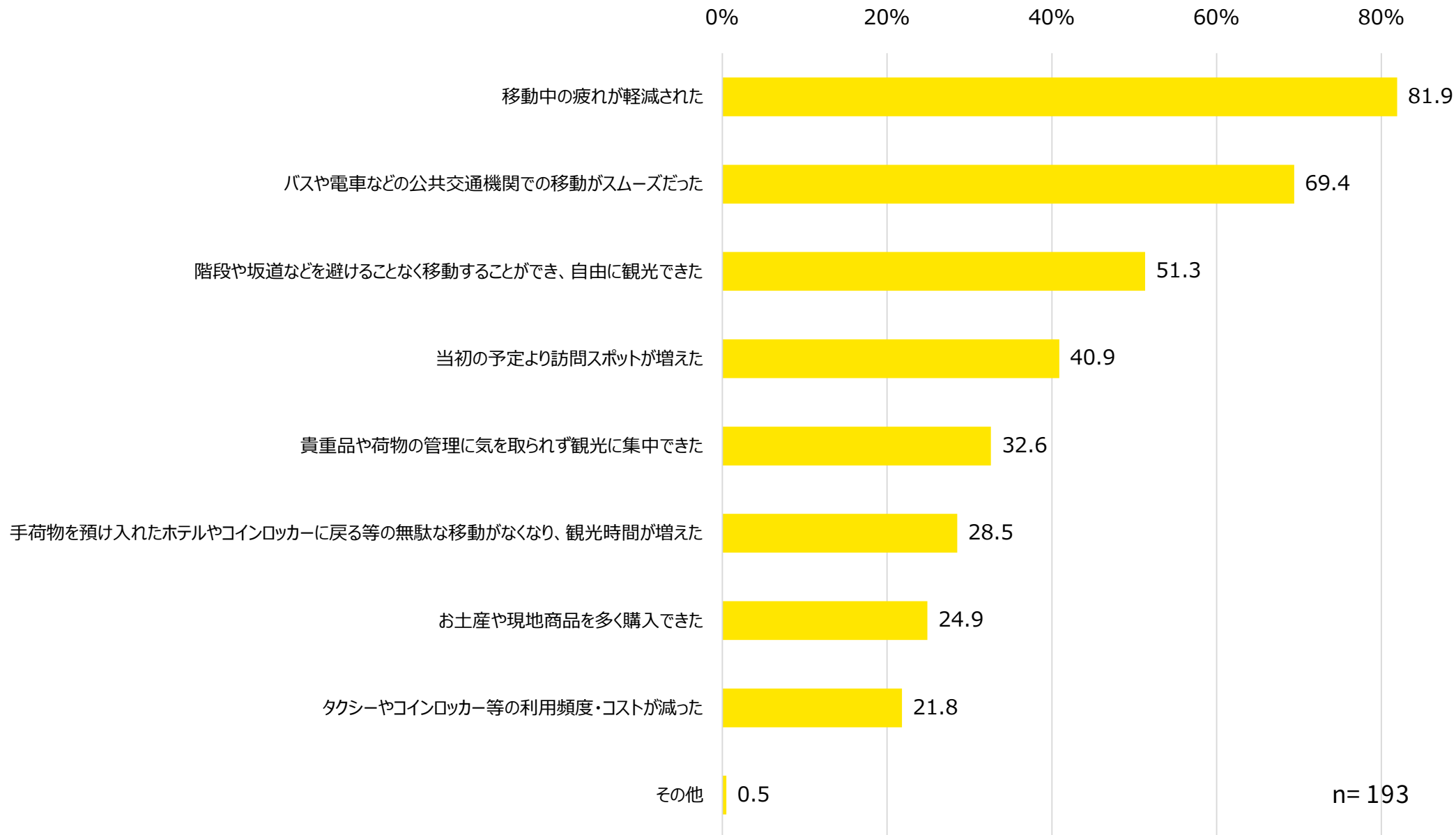
[図47] 利用した手ぶら観光サービスの評価



注) 全体 (n= 193) は、Q17で「空港と宿泊先間での手荷物配送」「駅や観光案内所等と宿泊先間の手荷物配送」「宿泊先と次の宿泊先間の手荷物配送」「土産店や店舗で購入した商品の宿泊施設、空港までの配送」のいずれかを1つでも選択した方のサンプル数。

Q21.旅行中に荷物がなかったことによって感じたメリットについて教えてください（複数回答可）

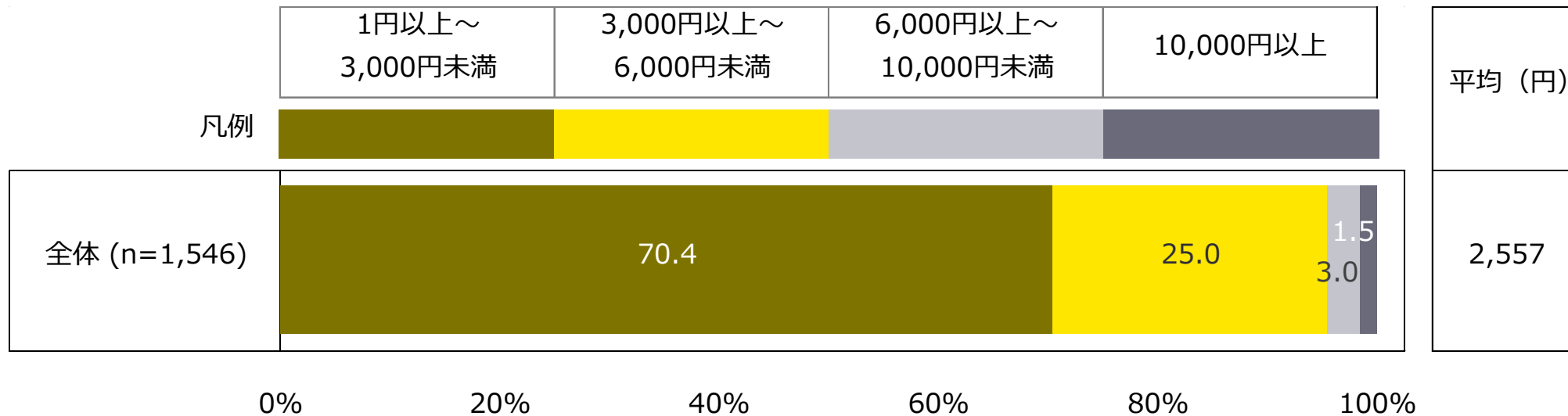
【図48】 荷物がなかったことによるメリット



注) 全体 (n= 193) は、Q17で「空港と宿泊先間での手荷物配送」「駅や観光案内所等と宿泊先間の手荷物配送」「宿泊先と次の宿泊先間の手荷物配送」「土産店や店舗で購入した商品の宿泊施設、空港までの配送」のいずれかを1つでも選択した方のサンプル数。

Q22.手ぶら観光サービスを利用する場合、1個の大型荷物あたりの配送料として、”利用してもよいと思う金額”を教えてください。

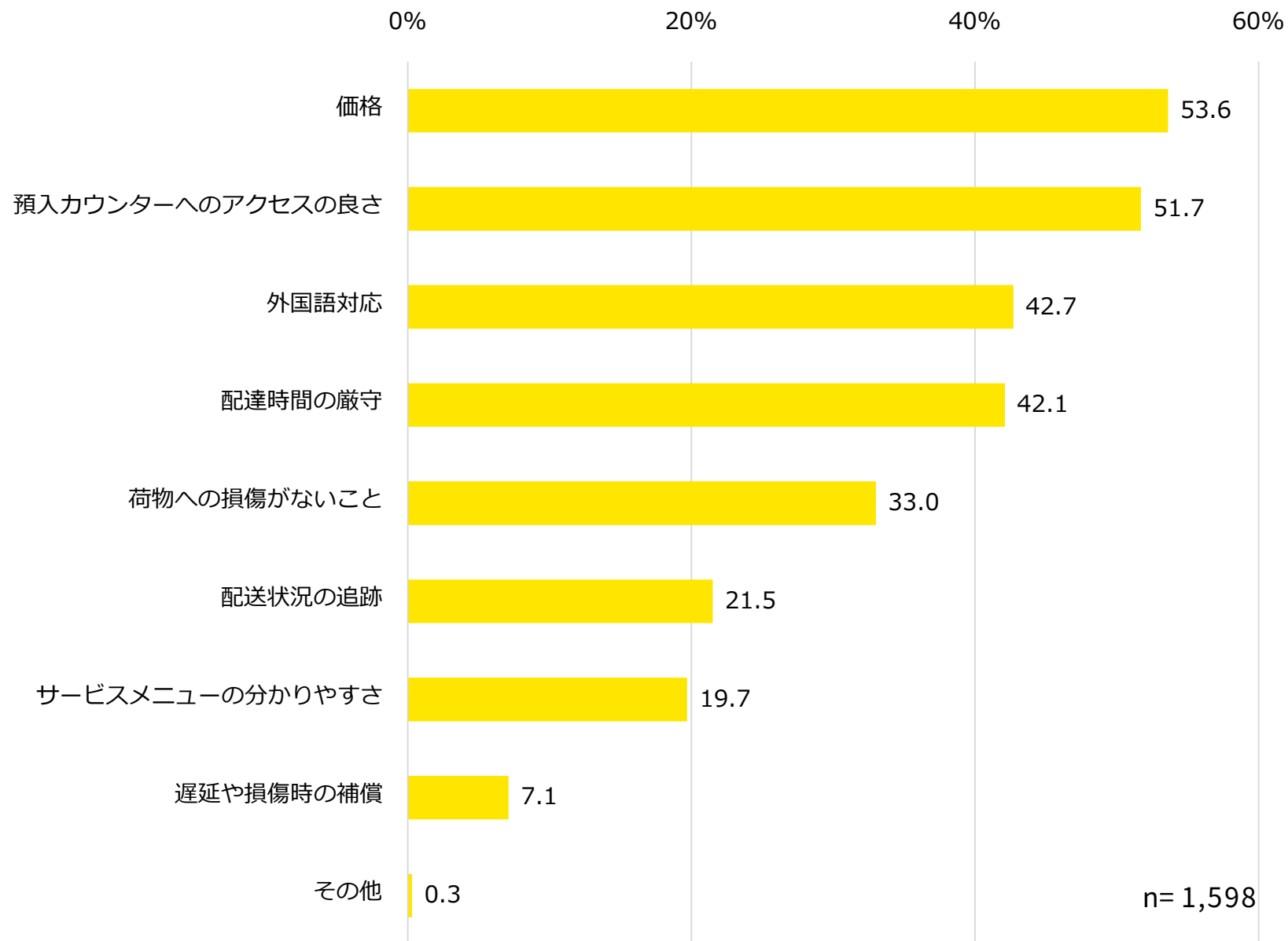
【図49】 利用してもよいと思う配送料



注) 全体 (n=1,546) は、「0円」と回答した方を除いたサンプル数。

Q23.手ぶら観光サービスを利用する際に、あなたが特に重視するポイントを《3つまで》選んでください。(複数回答可)

【図50】 利用する際に重視するポイント

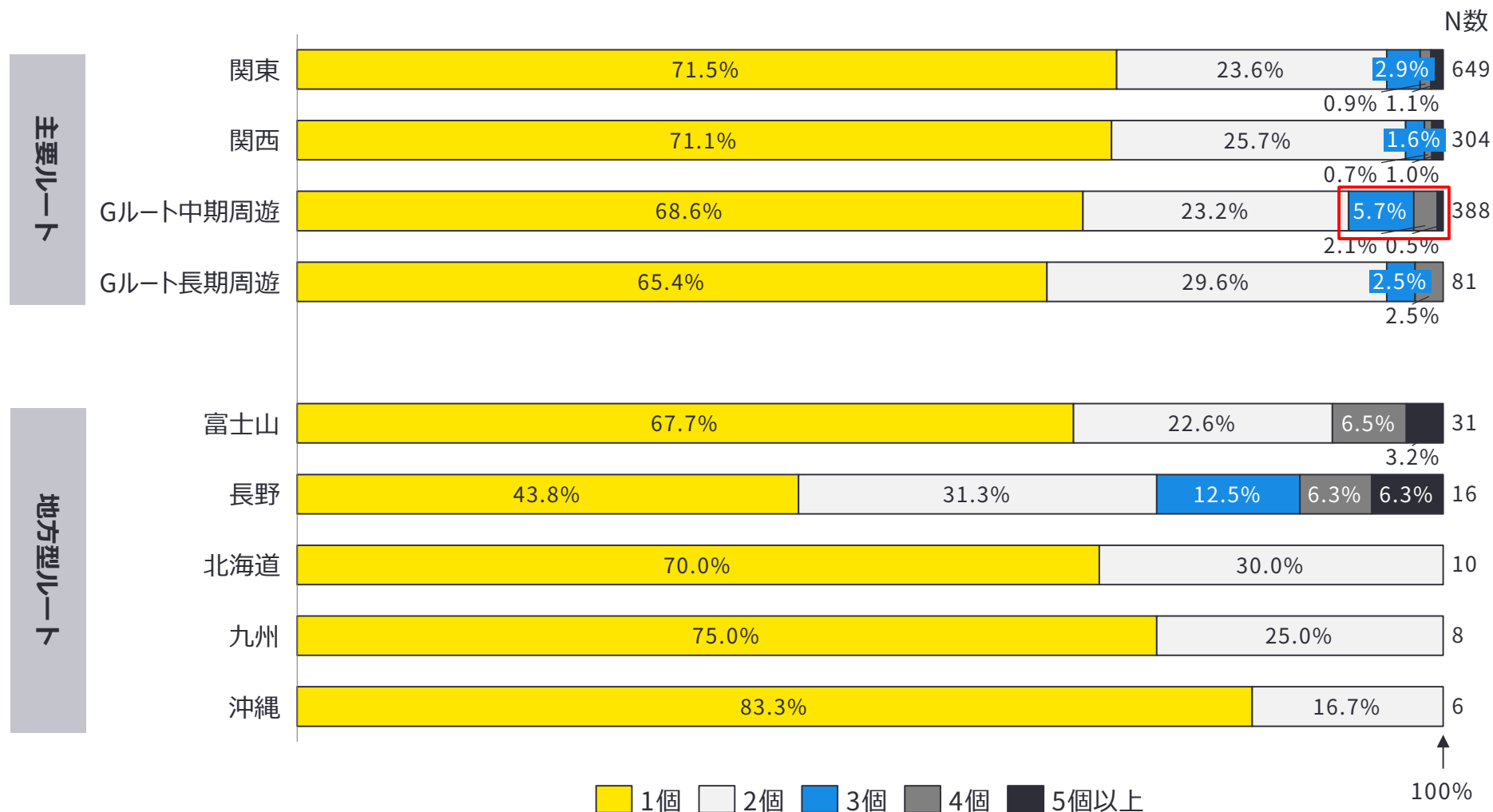


## クロス・テキスト集計結果は以下の通り

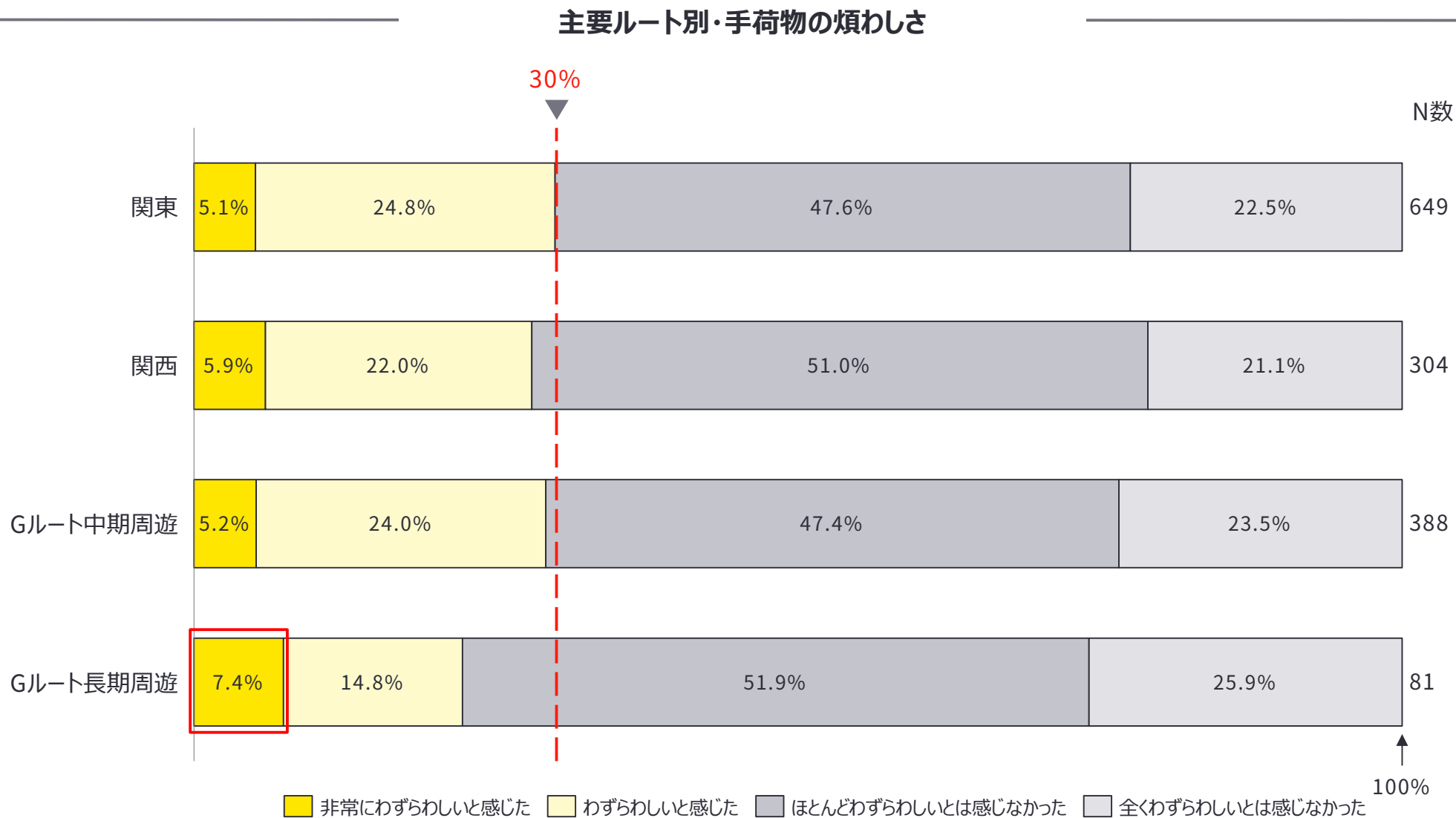
テーマ	調査項目	集計方法	ページ
手荷物の煩わしさ	手荷物個数	×	利用ルート
	手荷物の煩わしさ	×	利用ルート
	特に困ったシーン	×	利用ルート
認知経路	サービス認知有無	×	利用サービス
	サービス認知経路	×	サービス利用有無
			国・地域
			利用したサービス
			サービス認知有無
案内の有用なタイミング	×	利用ルート	
利用したいサービス	利用したいサービス種類	×	国・地域
			滞在日数
			利用ルート
利用状況	利用したサービス	×	国・地域
			利用ルート
			同行者
評価・課題	サービスの課題	×	サービス利用有無
利用意欲	支払意欲	×	国・地域
	重視ポイント		

# ゴールデンルート中期周遊利用者では、手荷物が4個以上の割合は8.3%であり、他の主要ルートと比較して多い傾向が見られる

ルート別・手荷物数



## 主要4ルートにおいて、手荷物を煩わしいと感じる割合は30% 未満



## 特に困ったシーンの具体的なエピソード

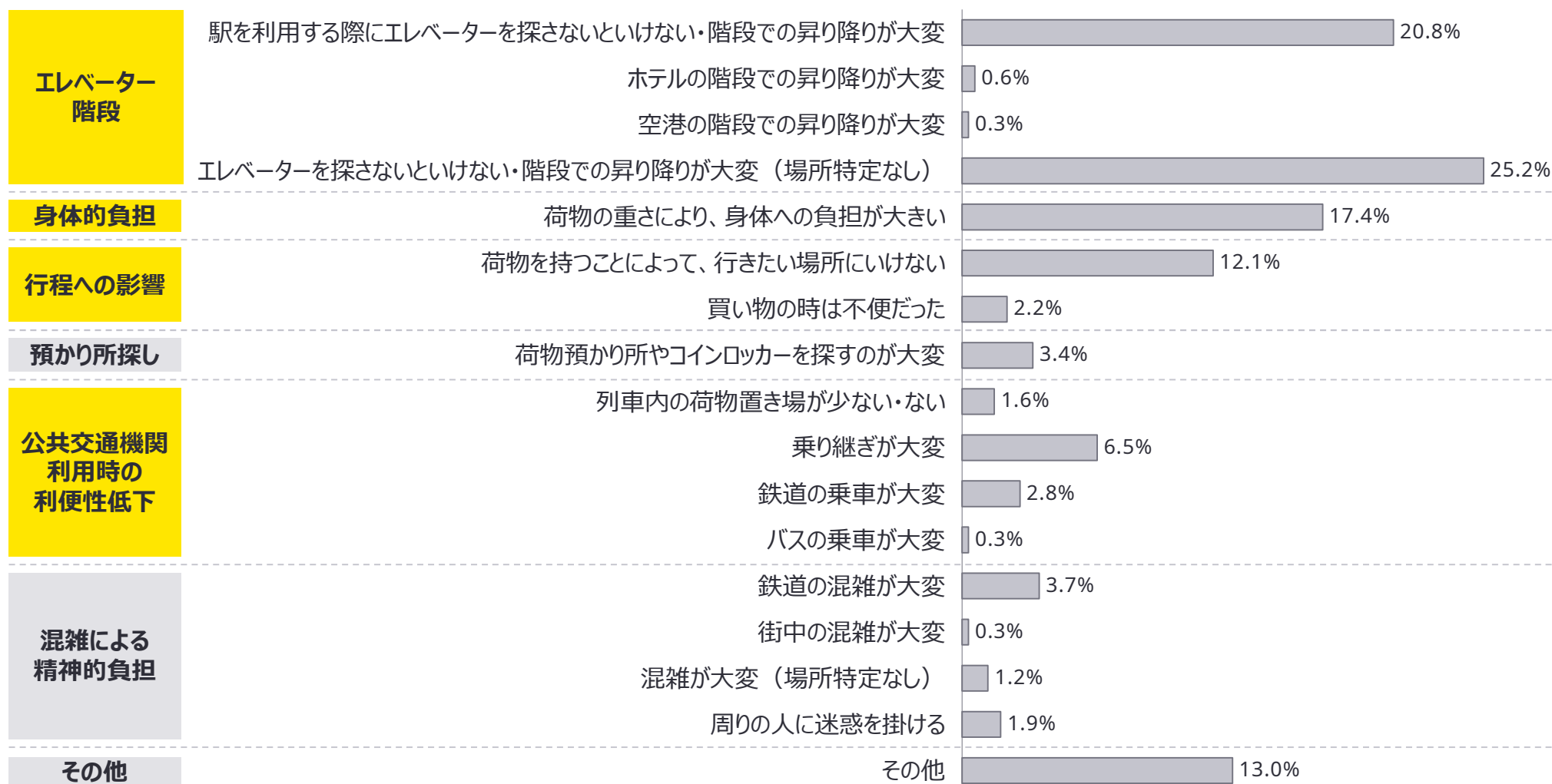
### 特に困ったシーンや具体的エピソード（一部抜粋）

- **電車の中に荷物を置く場所がない**
- 東京の中で、混雑している時に荷物がぶつかり困った
- 成田空港へ行くのに東京駅で**エスカレーターを探すのが難しかった**
- **大阪駅や東京駅で歩く距離が長くて大変だった**
- ホテルでフロントに行くのにエレベーターがなく、荷物を持って上がるのが不便だった
- **新幹線の荷物置き場が少ない**
- 電車の乗り継ぎ時間が短い中で焦った
- 東京の駅全般エレベーターが少ない。乗り換え多くて大変だった
- 池袋駅のエスカレーターが少ない為、不便を感じる
- 東京駅から仙台駅に**新幹線移動**するときに、**荷物を置くスペースがなかった**
- 空港まで往復する通勤電車で**周囲の目が気になった**
- 新幹線のアナウンスで荷物置くのに予約が必要だと言っていたが実際は無料であった。情報が錯綜してわかりづらかった
- **暑い中、地図も見ながら荷物持って歩き回ることが大変**
- **地下鉄の駅は階段しかなくて困った**
- 電車の中でいくつもの荷物を持って座っていたら、その中の一つが**知らない人の方へ転がって行って当たってしまった**
- 満員電車に乗っている**日本人に「何で大きなスーツケースを持って電車乗るんだ」という様な嫌な顔をされるのが嫌だった**
- 普通列車に荷物を持ち運ぶのが大変だった
- **駅のエレベーターが少ない。プラットフォームが狭く通りにくい。**コインロッカーが少なく、案内情報もないので探すのが大変。空きがあるところがわかるアプリがほしい
- **たまにエレベーターがない駅があって荷物を持って階段を歩くしかない時があった**

## 特に困ったシーンの自由記述では、「エレベーターやエスカレーターが少なく、階段の昇り降りに苦労した」や、「身体的負担が大きい」と回答した方が多い

### 特に困ったシーン・エピソードのテキスト集計結果

(N= 322\*)

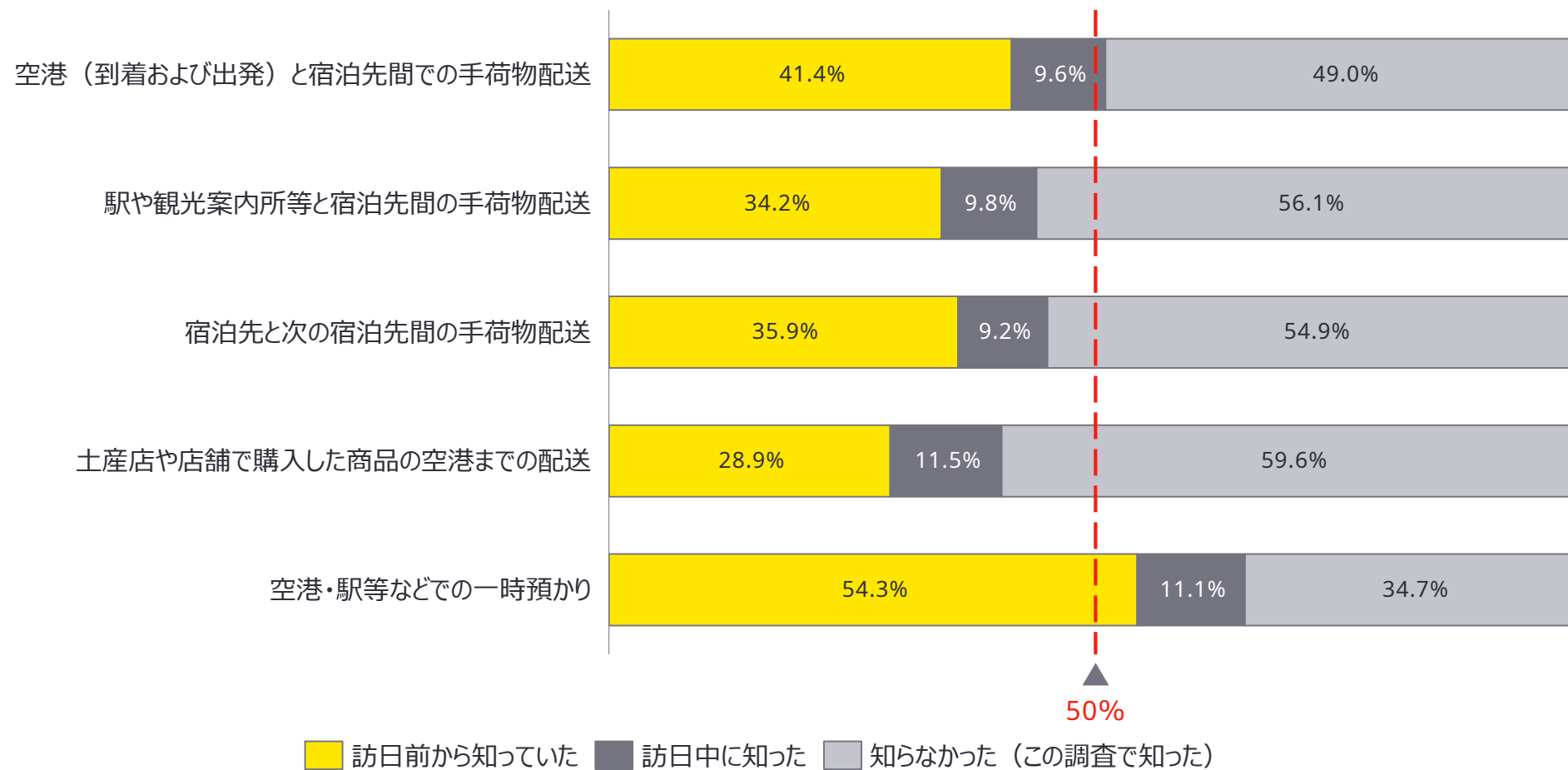


\*N= 322は、Q11の自由記述に回答した人数の合計。「特になし」や空欄等は除いている

# 空港～宿泊施設間の配送以外の手荷物配送サービスを知らずに訪日旅行が終了する旅行者が50%以上。一時預かりサービスは54%の旅行者がタビマエから認知している

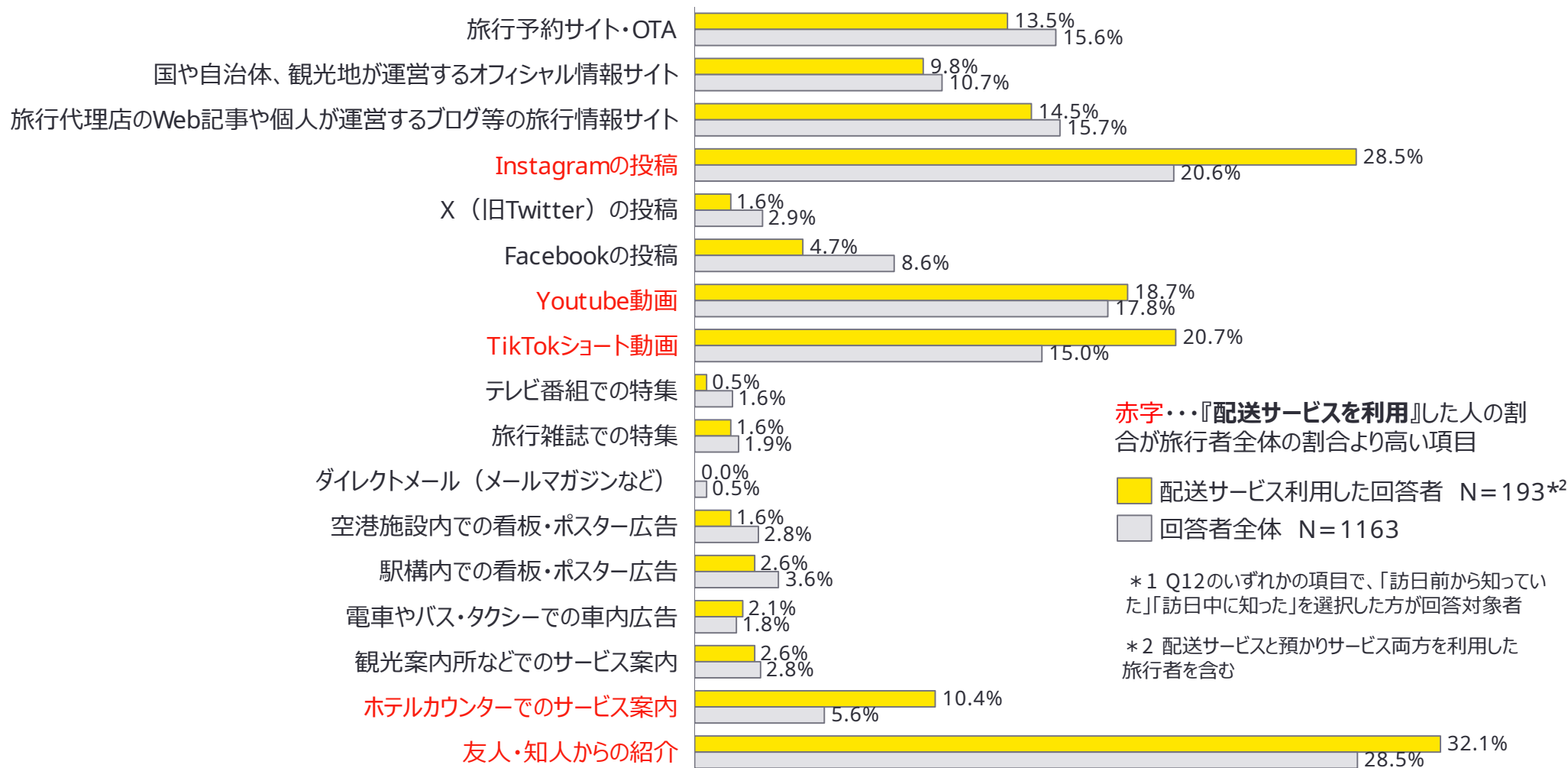
手ぶらサービス種類別・認知度

(N = 1598)



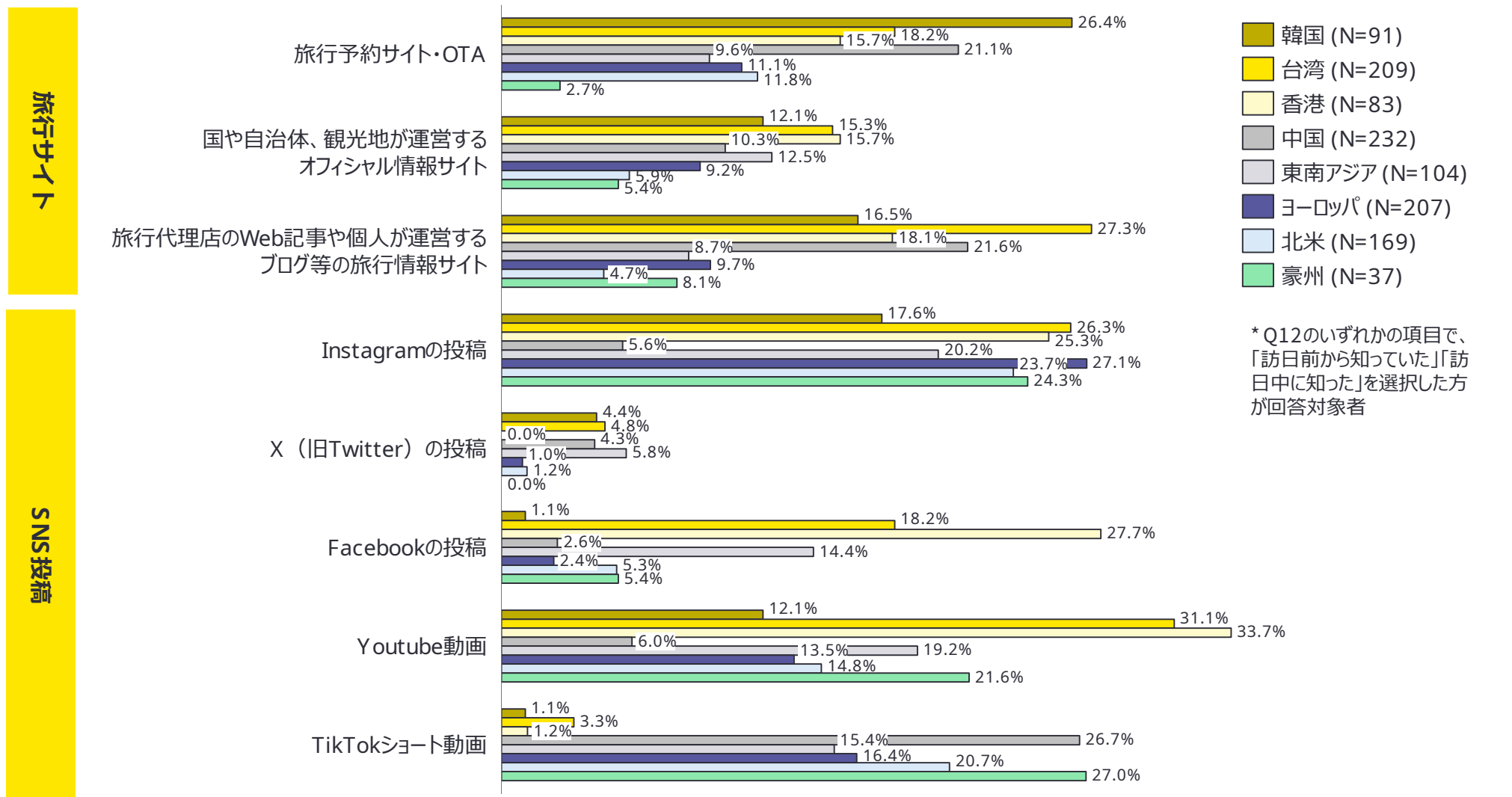
# 配送サービスを実際に利用した人に絞ると、友人知人による紹介が最も多かったものの、ホテルカウンターでの周知や、SNSや紹介を通じた体験の訴求により利用につながった人も多い

手ぶらサービスの認知経路（複数回答）\*1



# SNSでは国・地域によって認知媒体が異なる。また、特にアジアにおいては予約サイトなど等の情報サイトより認知する旅行者の割合が高かった

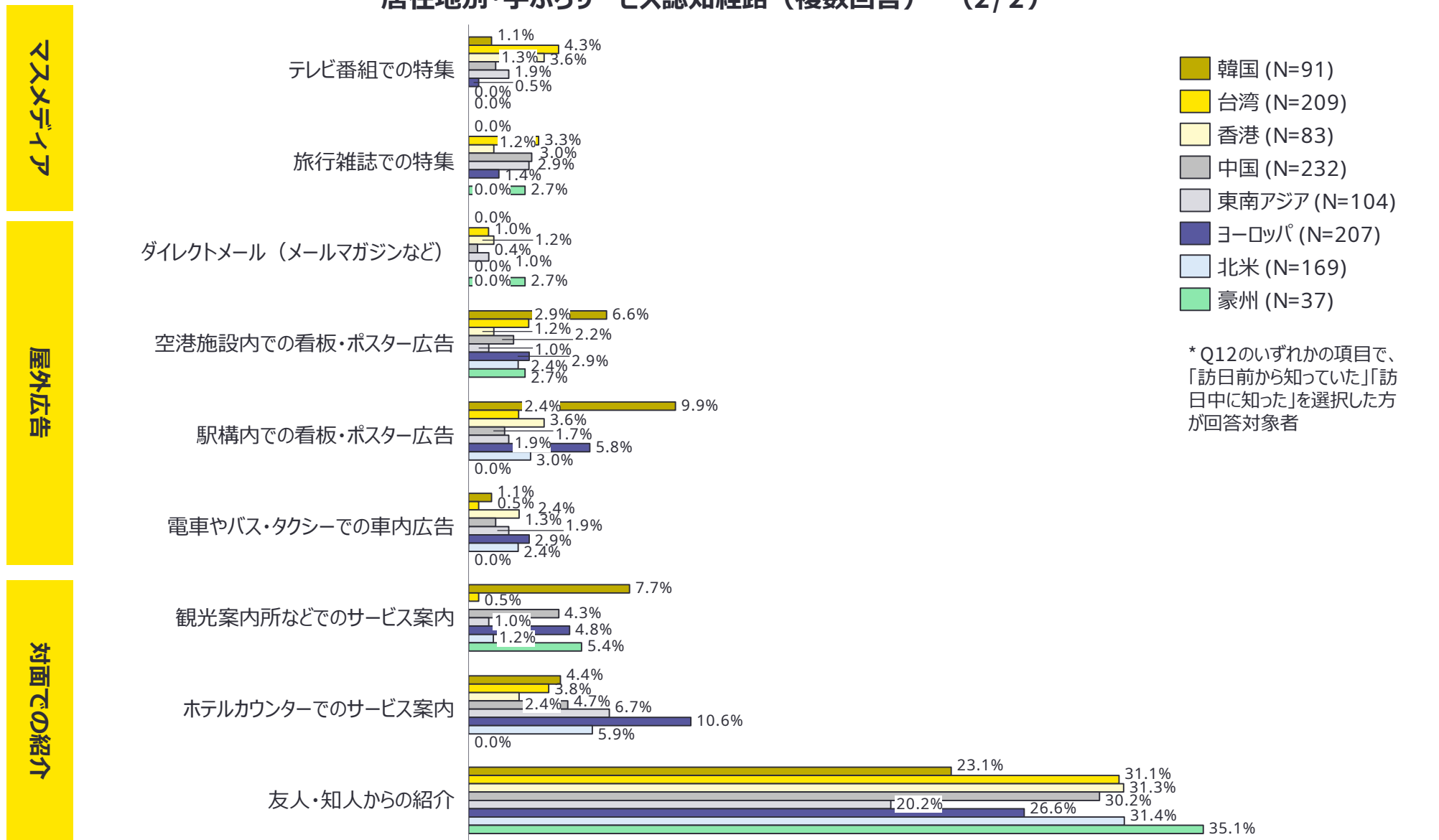
居住地別・手ぶらサービス認知経路（複数回答）\*（1/2）



\* Q12のいずれかの項目で、「訪日前から知っていた」「訪日中に知った」を選択した方が回答対象者

# いずれの国においても友人・知人経由でサービスを知った人の割合が高かった。また、東アジアではオールドメディアをきっかけに認知する旅行者も一定存在した

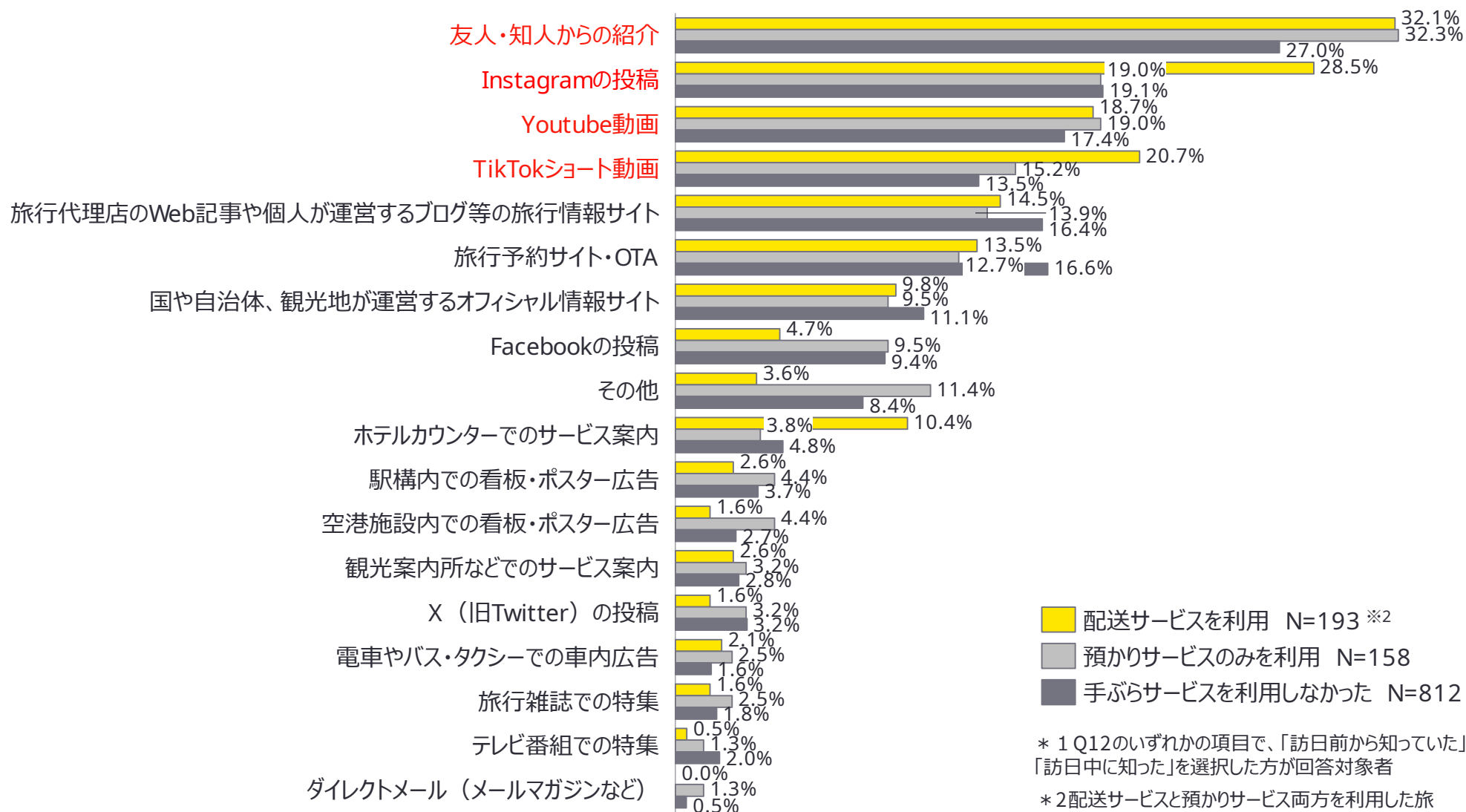
居住地別・手ぶらサービス認知経路（複数回答）\*（2/2）



\* Q12のいずれかの項目で、「訪日前から知っていた」「訪日中に知った」を選択した方が回答対象者

# 配送サービス利用者のうち、約20%がSNSを通じてサービスを認知。友人・知人からの紹介は30%を超えており、口コミによる認知効果が高いと推察

サービス利用実態別・認知経路\* 1



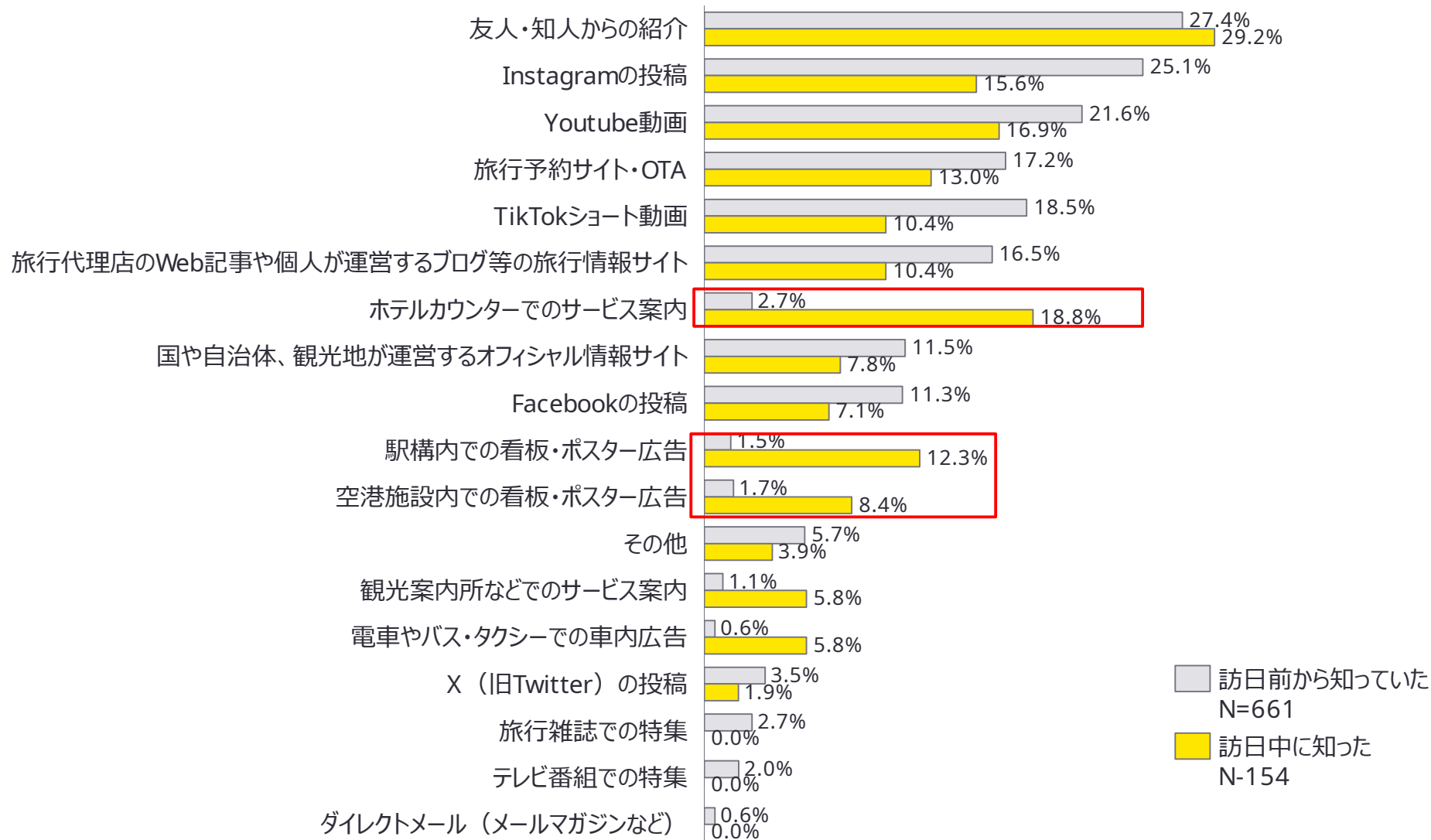
\* 1 Q12のいずれかの項目で、「訪日前から知っていた」「訪日中に知った」を選択した方が回答対象者

\* 2 配送サービスと預かりサービス両方を利用した旅行者を含む

# 空港と宿泊施設間の配送においては、ホテルカウンターでのサービス案内や駅や空港での看板・ポスターより訪日中に認知する旅行者の割合が比較的高い

## 手ぶらサービス認知タイミング別・認知経路（複数回答）

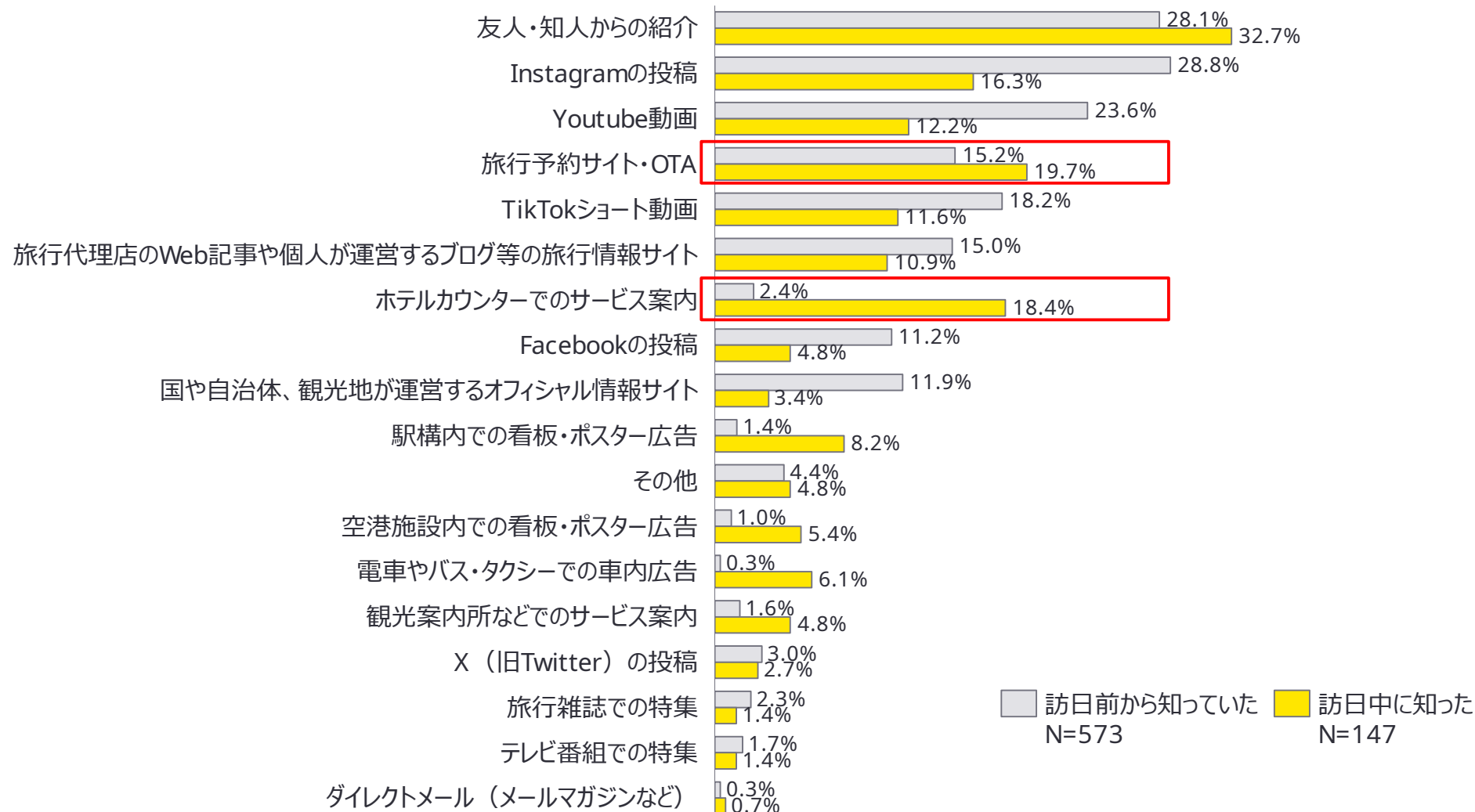
### ① 空港～宿泊施設間配送サービス



# 宿泊施設間の配送では訪日後にサービスを知った人は旅行予約サイト・OTAやホテルカウンターを通じた認知の割合が比較的高い

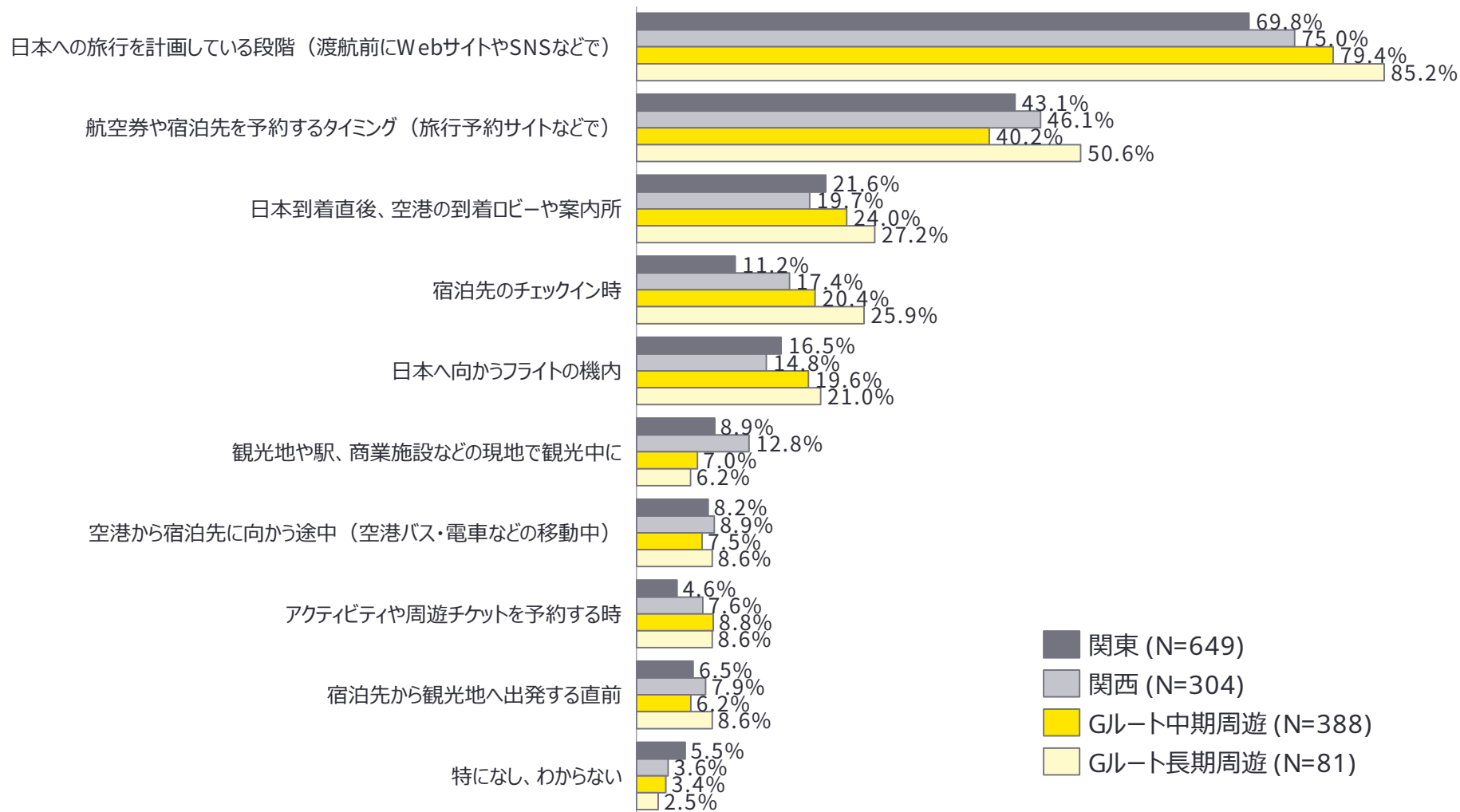
## 手ぶらサービス認知タイミング別・認知経路（複数回答）

### ② 宿泊施設間配送サービス



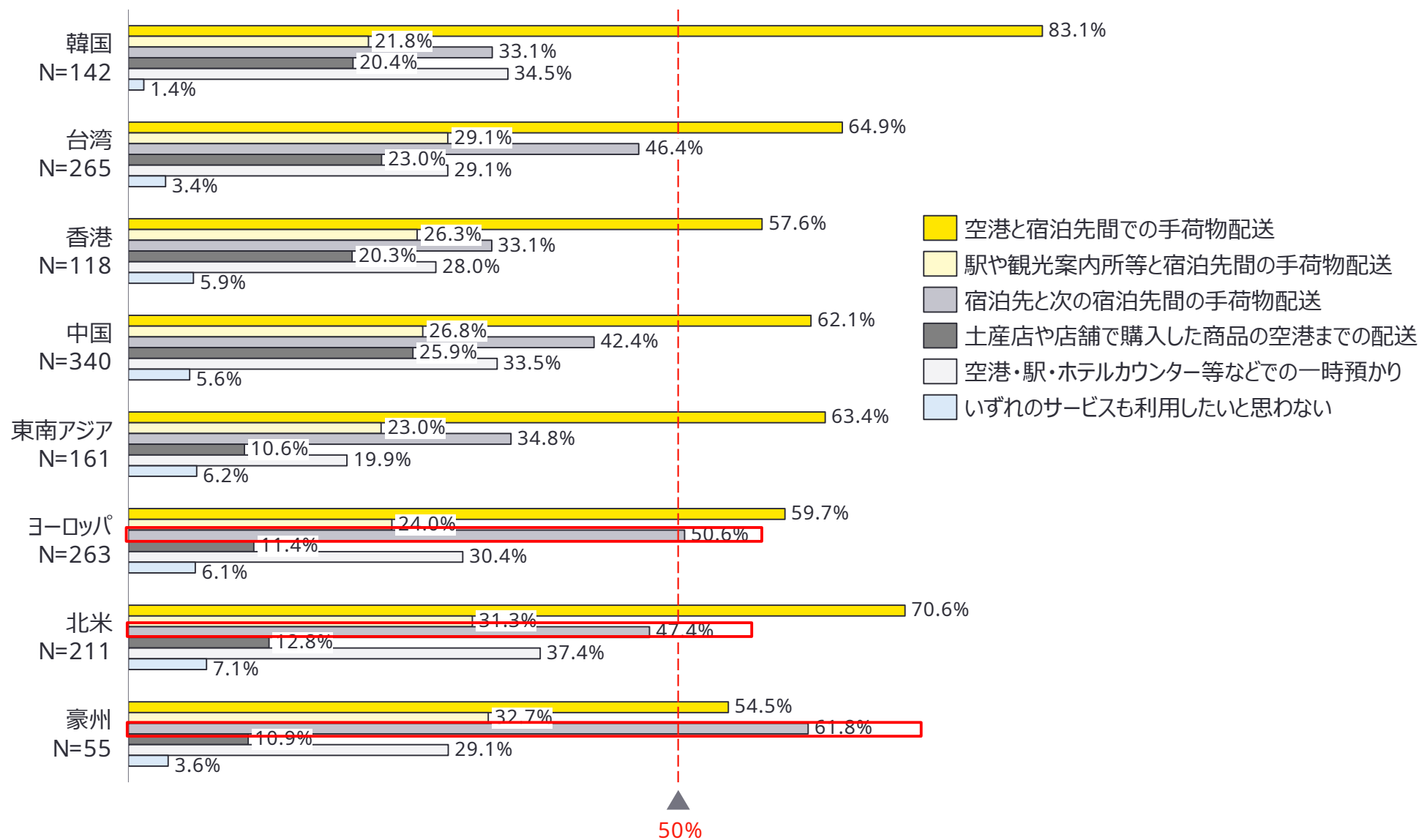
# ゴールデンルート利用者は、タビマエおよびタビナカの手ぶら観光サービスに関する情報取得ニーズが他ルート利用者より高い

主要ルート別・手ぶらサービス案内の有用な取得タイミング（複数選択）



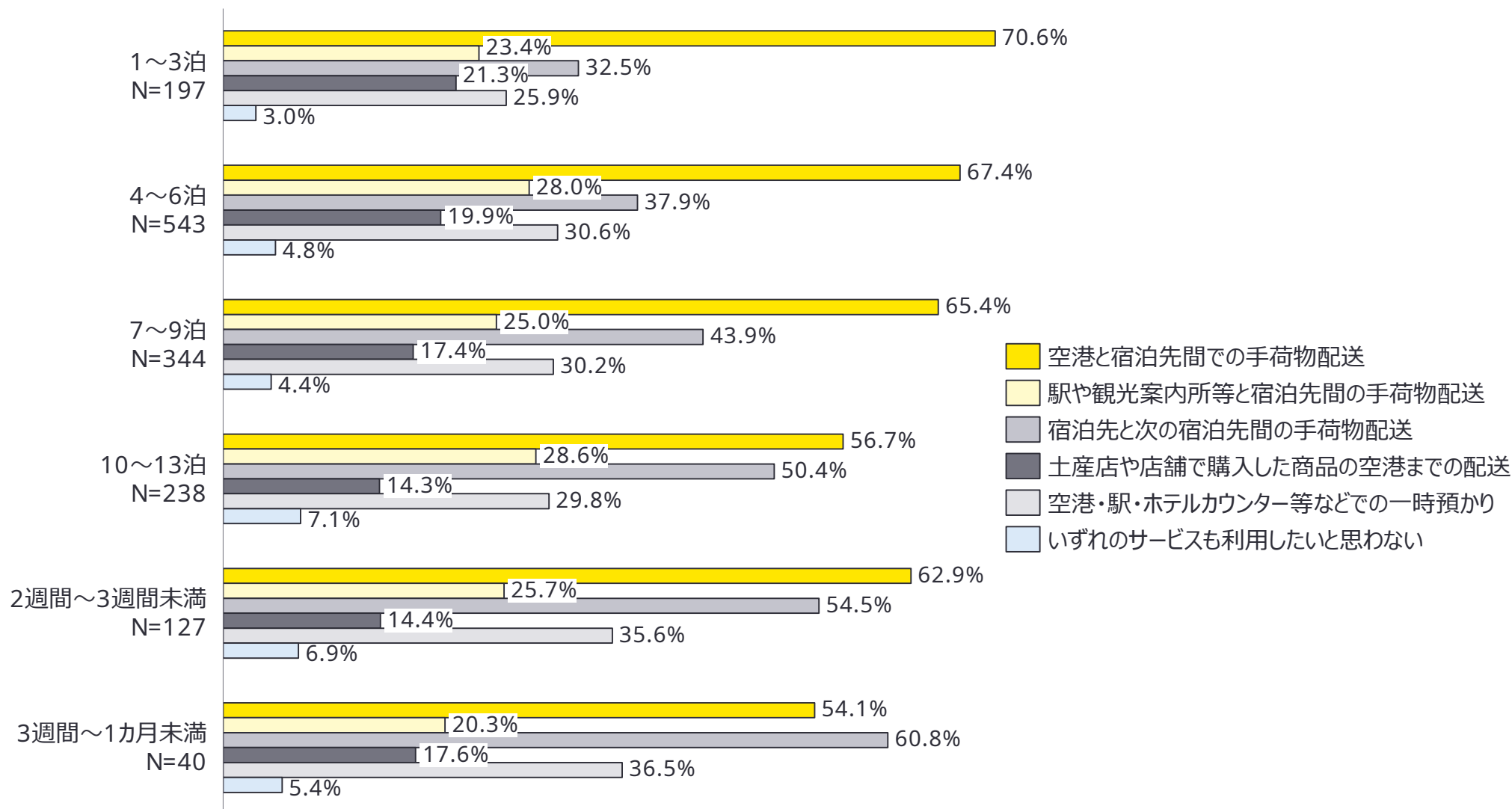
# 全地域において、空港～宿泊施設間配送の利用意向は50%を超える。欧米豪の観光客は、宿泊施設間配送の利用意向が40%以上と他地域と比較して高い

居住地別・利用したい手ぶらサービスの種類（複数回答）



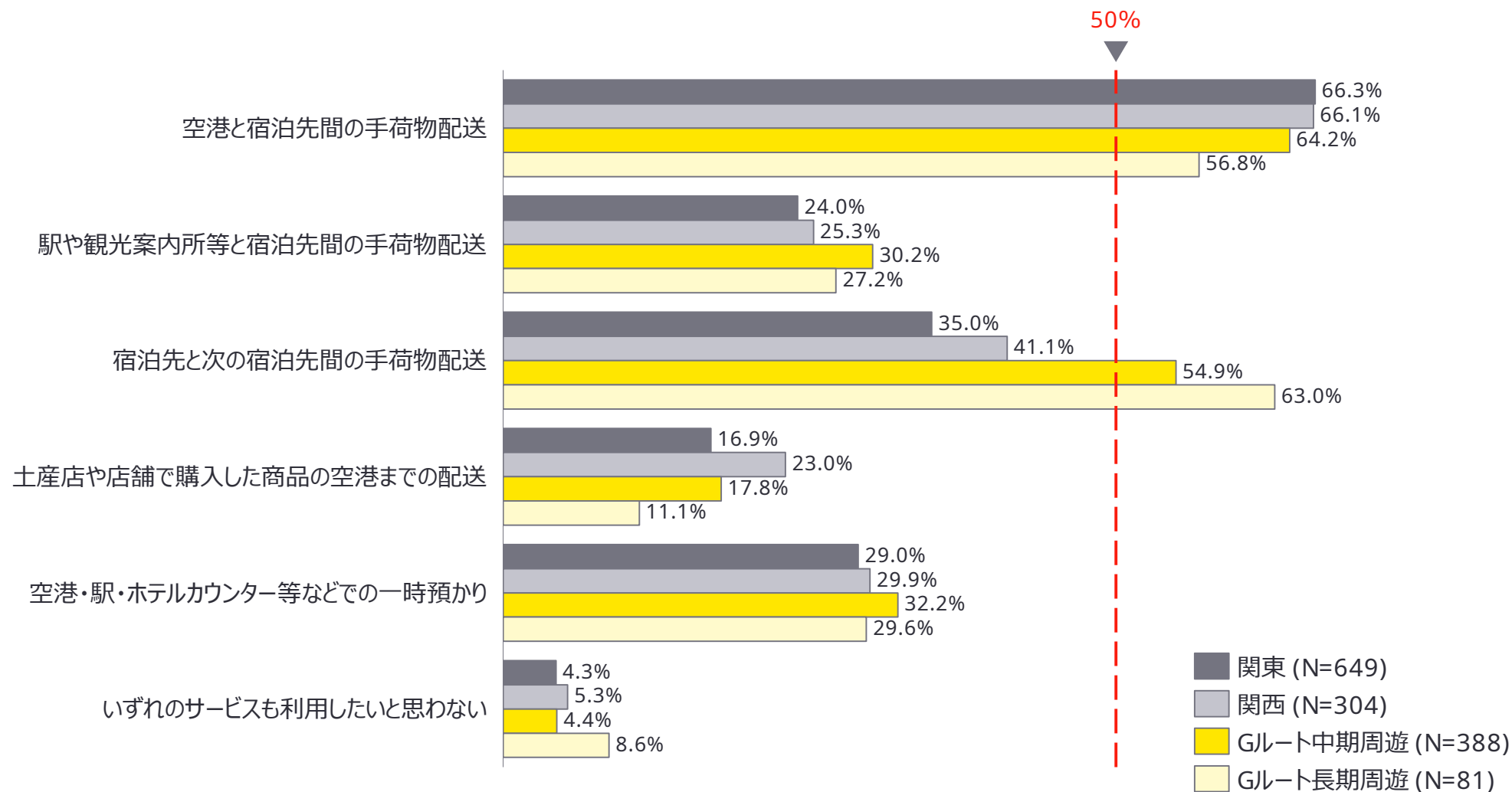
## 空港～宿泊施設間の配送ニーズは滞在日数にかかわらず高く、50%以上の利用意向がある。 宿泊施設間の配送ニーズは滞在日数が長くなるほど高まる傾向

滞在日数別・利用したい手ぶらサービスの種類（複数回答）



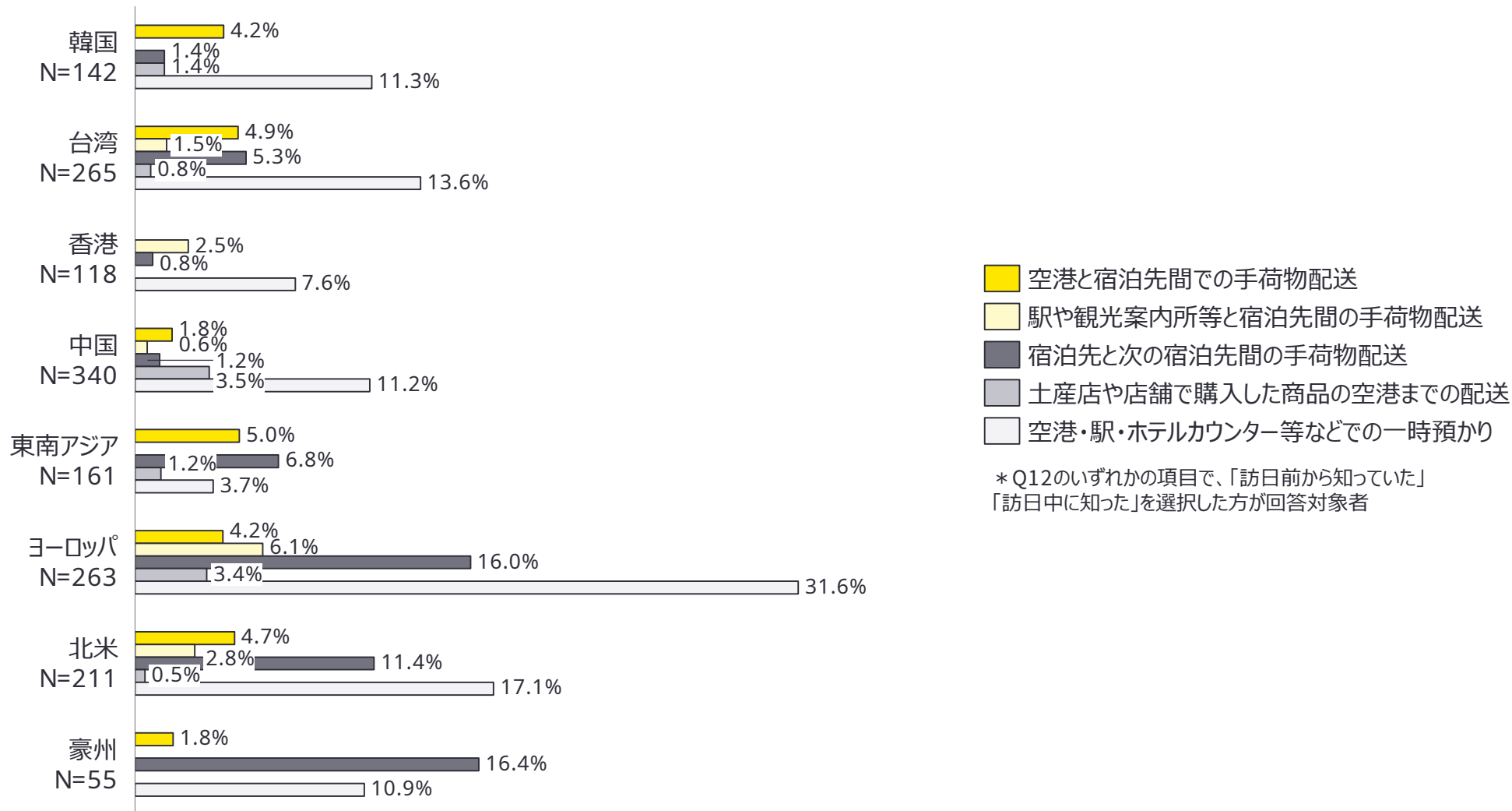
# 主要ルート利用者の過半数は、空港～宿泊施設間のサービスに利用意欲を示している。ゴールデンルート利用者は、宿泊施設間の配送サービスに対するニーズが他ルートより高い

主要ルート別・利用したい手ぶらサービスの種類（複数選択）



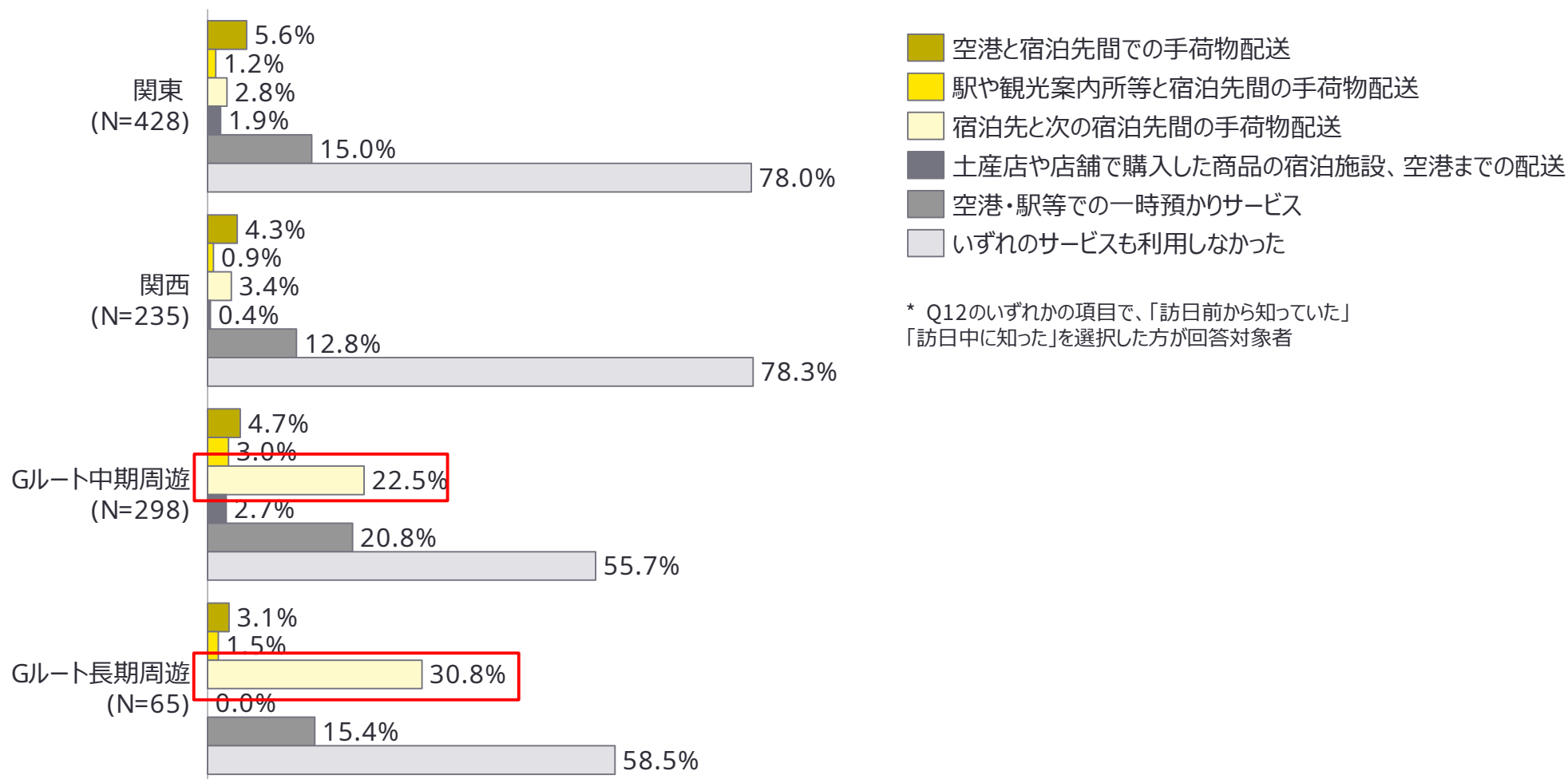
## 欧米豪では宿泊先間の手荷物配送利用率が高かった。東アジア諸国では一時預かりの利用が中心で全体として配送サービスの利用率は低かった

居住地別・利用した手ぶらサービスの種類（複数回答）\*



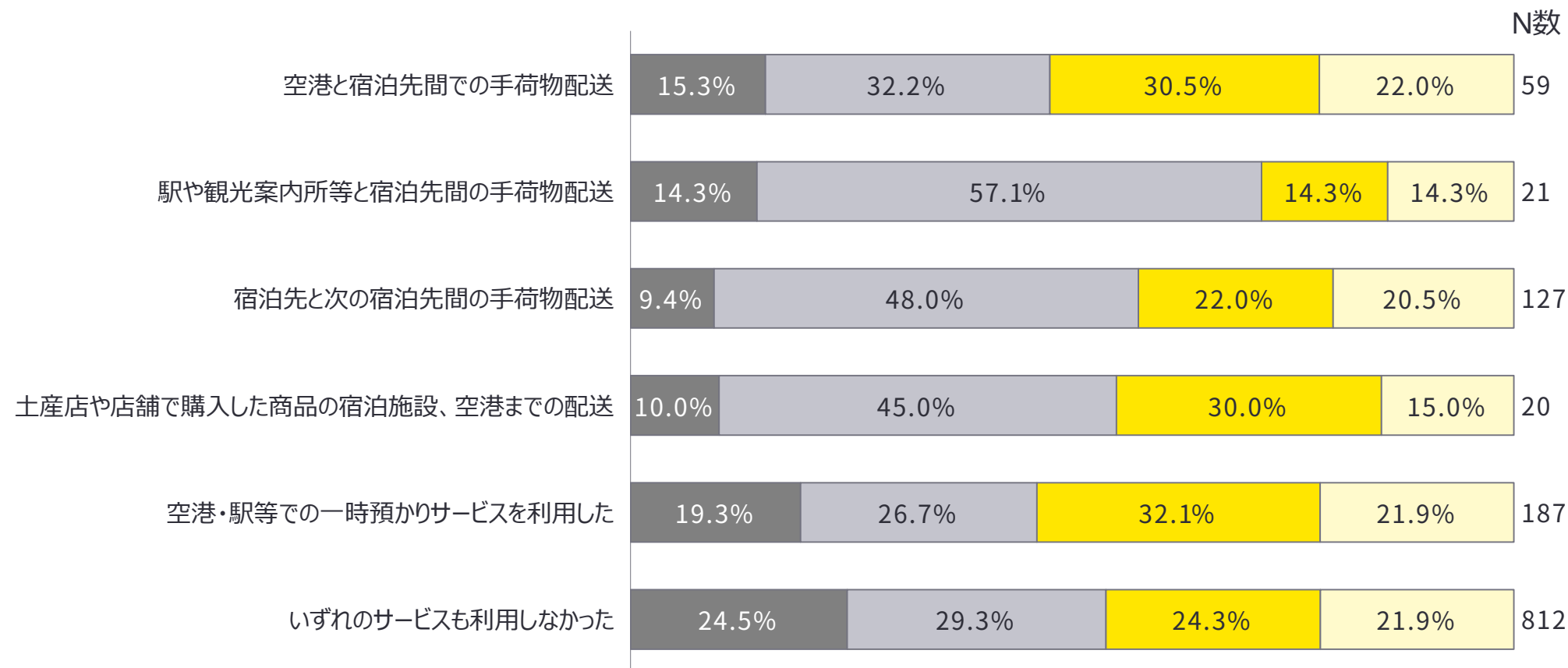
# ゴールデンルート利用者における手ぶら観光サービスの利用率は他ルートと比較して高く、特に宿泊施設間の配送サービスの利用率は20%を超えている

主要ルート別・手ぶらサービス利用状況\*



## 駅~宿泊施設、宿泊施設間配送サービスを利用した旅行者の中の45%以上は夫婦・カップルであり、他の旅行形態と比較して約2倍多い

同行者別・手ぶらサービス利用状況\*



\* Q12のいずれかの項目で、「訪日前から知っていた」「訪日中に知った」を選択した方が回答対象者

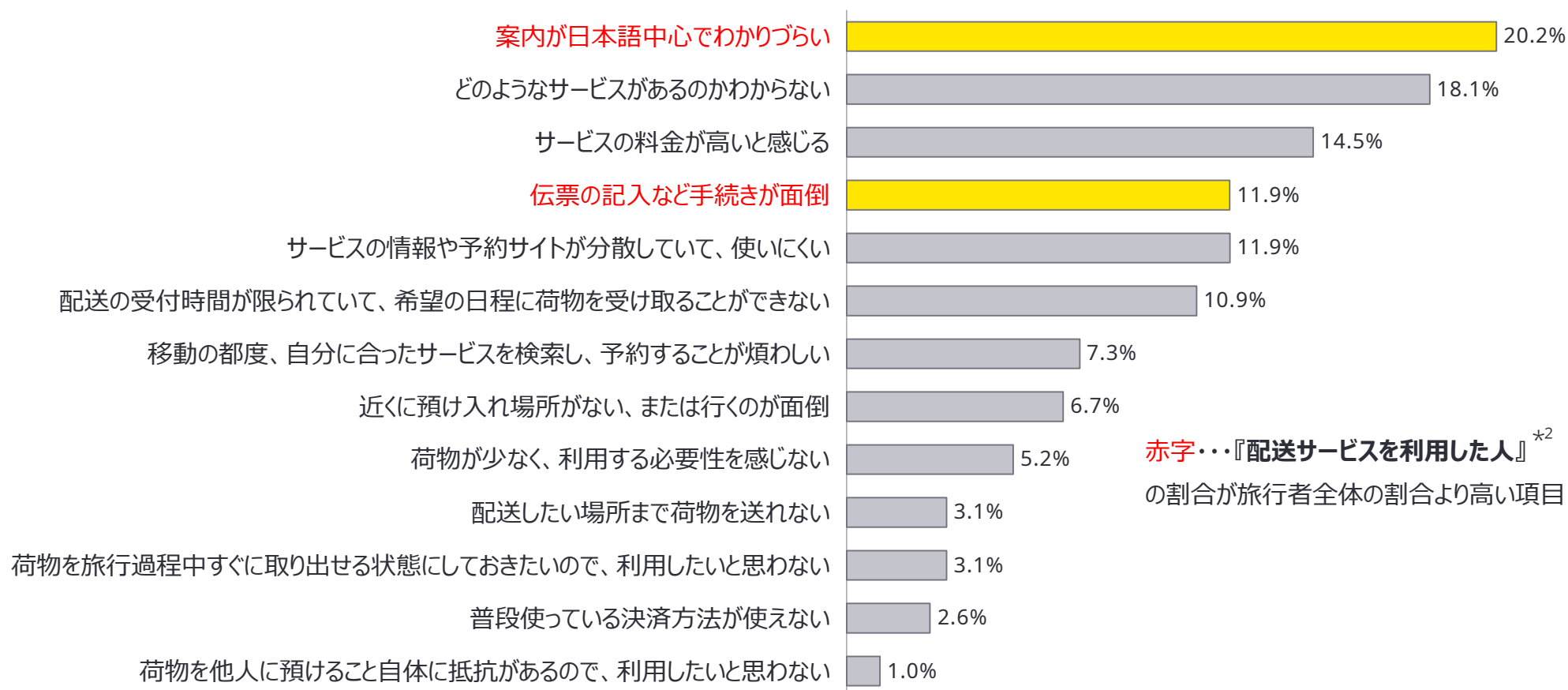
自分ひとり (N= 256)
  夫婦・パートナー (N= 358)
  家族・親族 (N= 298)
  友人・知人 (N= 258)

## 手ぶら観光サービスを利用した旅行者は案内の多言語対応や手書き伝票の記入を課題と認識している方が全体の割合より高かった

### 配送サービス利用者による手ぶらサービスの課題

#### < 配送サービスを利用した旅行者 >

(N= 193 \*1)



赤字・・・『配送サービスを利用した人』<sup>\*2</sup>  
の割合が旅行者全体の割合より高い項目

\* 1 全体 (n= 193) は、Q18で「1回」or「2回」or「3回」利用した方のサンプル数。

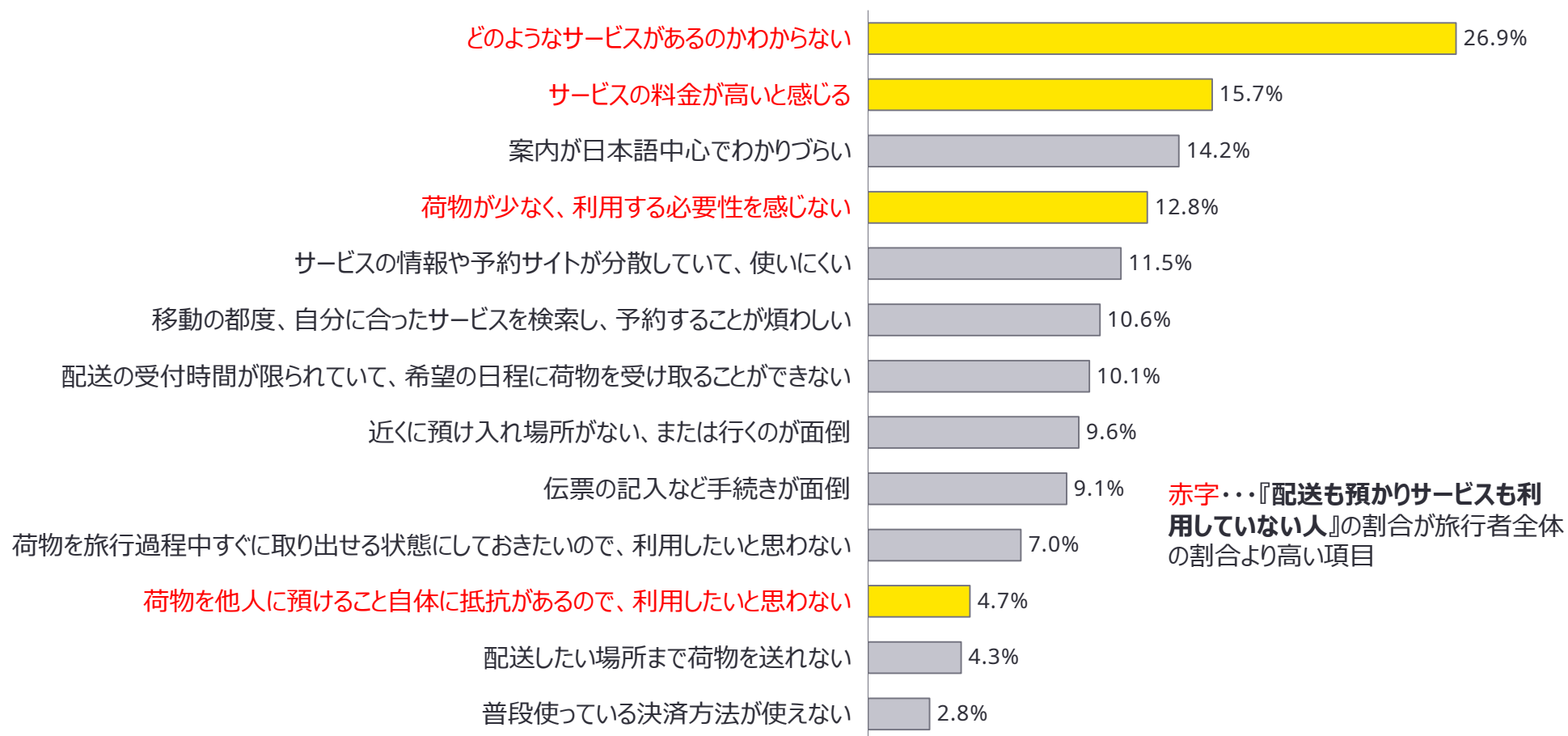
\* 2 配送サービスと預かりサービス両方を利用した旅行者を含む

## いずれのサービス（預かり含む）も利用していない旅行者に限定すると、サービスの認知を課題とする声や、そもそも必要性を感じないといった声が全体の割合より高かった

### 日本の手ぶらサービスの問題や課題にあてはまるもの（複数回答）

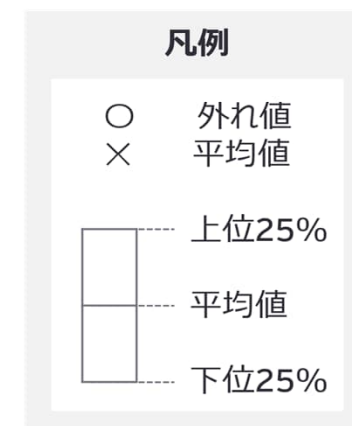
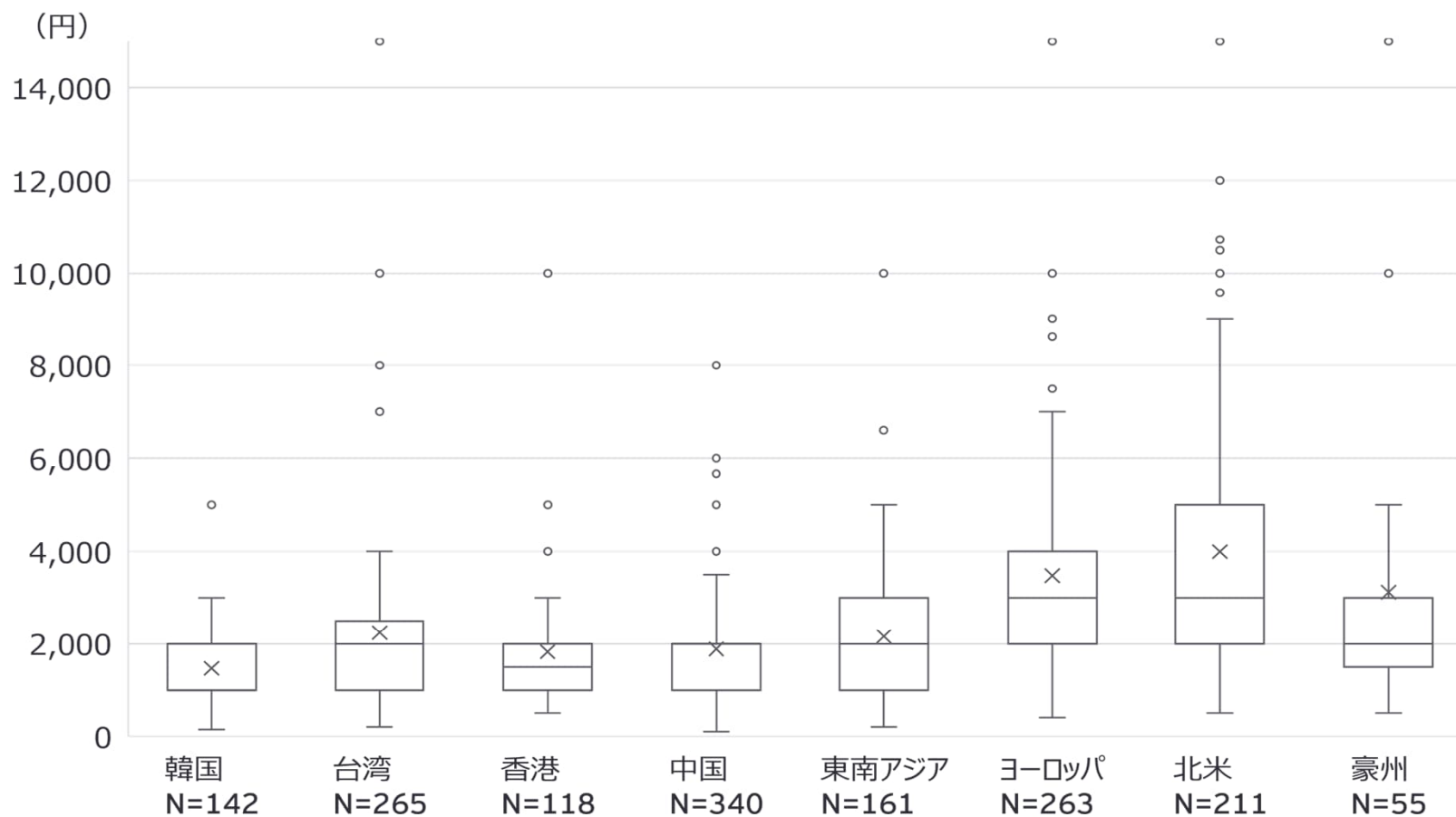
#### < 配送も預かりサービスも**利用しなかった旅行者**>

(N= 1,247)



## 手ぶら観光サービスで支払ってもよいと考える金額には地域差があり、韓国・中国は低く、北米・ヨーロッパでは比較的高かった

居住地別・手ぶら観光サービスへの支払意欲分布

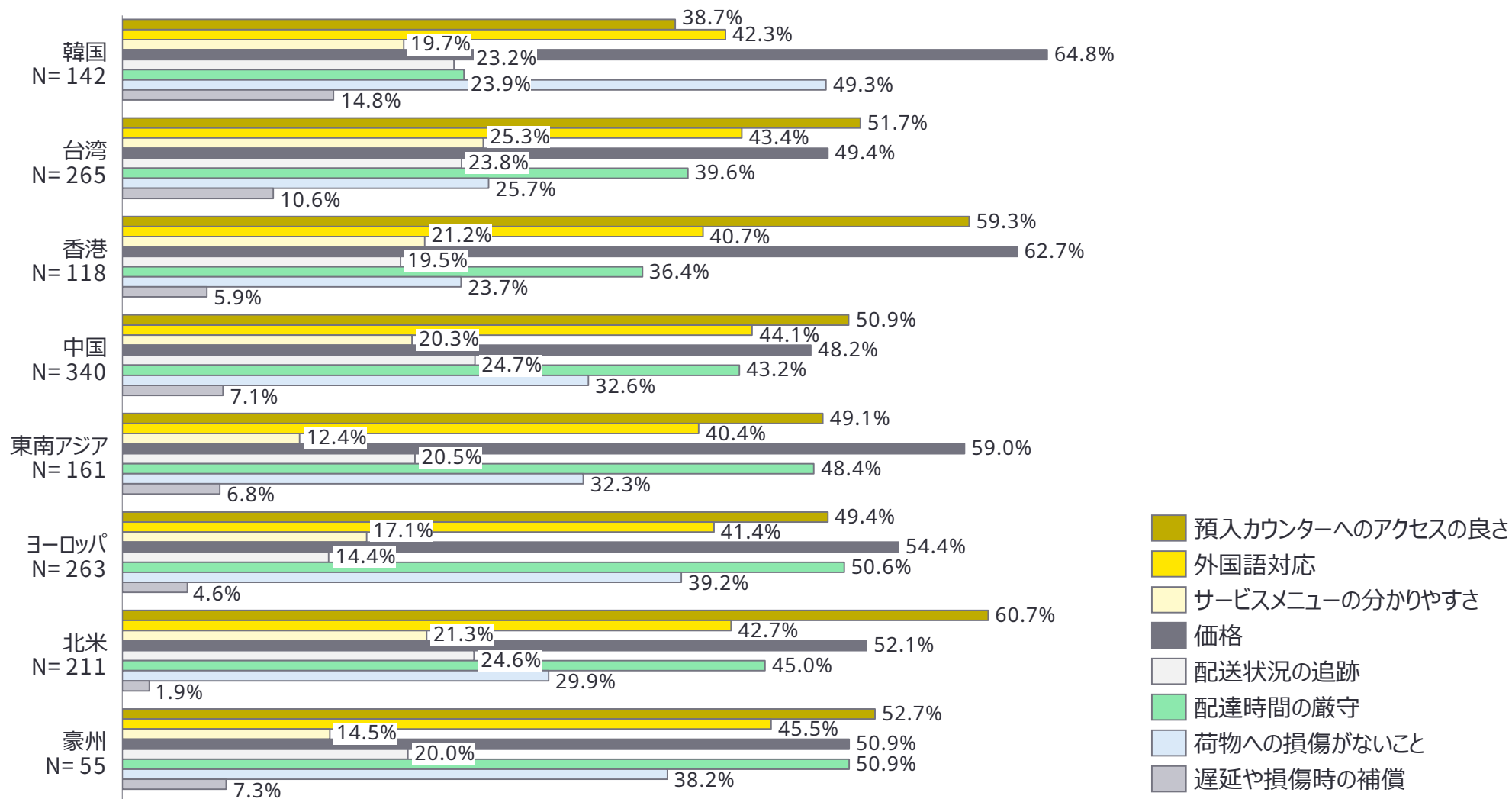


中央値	<b>1,000</b>	2,000	1,500	2,000	2,000	<b>3,000</b>	<b>3,000</b>	2,000
平均値	<b>1,468</b>	2,239	1,823	1,886	2,156	<b>3,475</b>	<b>3,994</b>	3,122

\*料金は類型別に集計しておらず、手ぶら観光サービス全般に対しての金額である点に留意

## 韓国や東南アジアでは特に価格を重視する人が比較的多く、中国や豪州では配達時間の厳守を重視する旅行者が多かった

居住地別・手ぶら観光サービスの重視ポイント



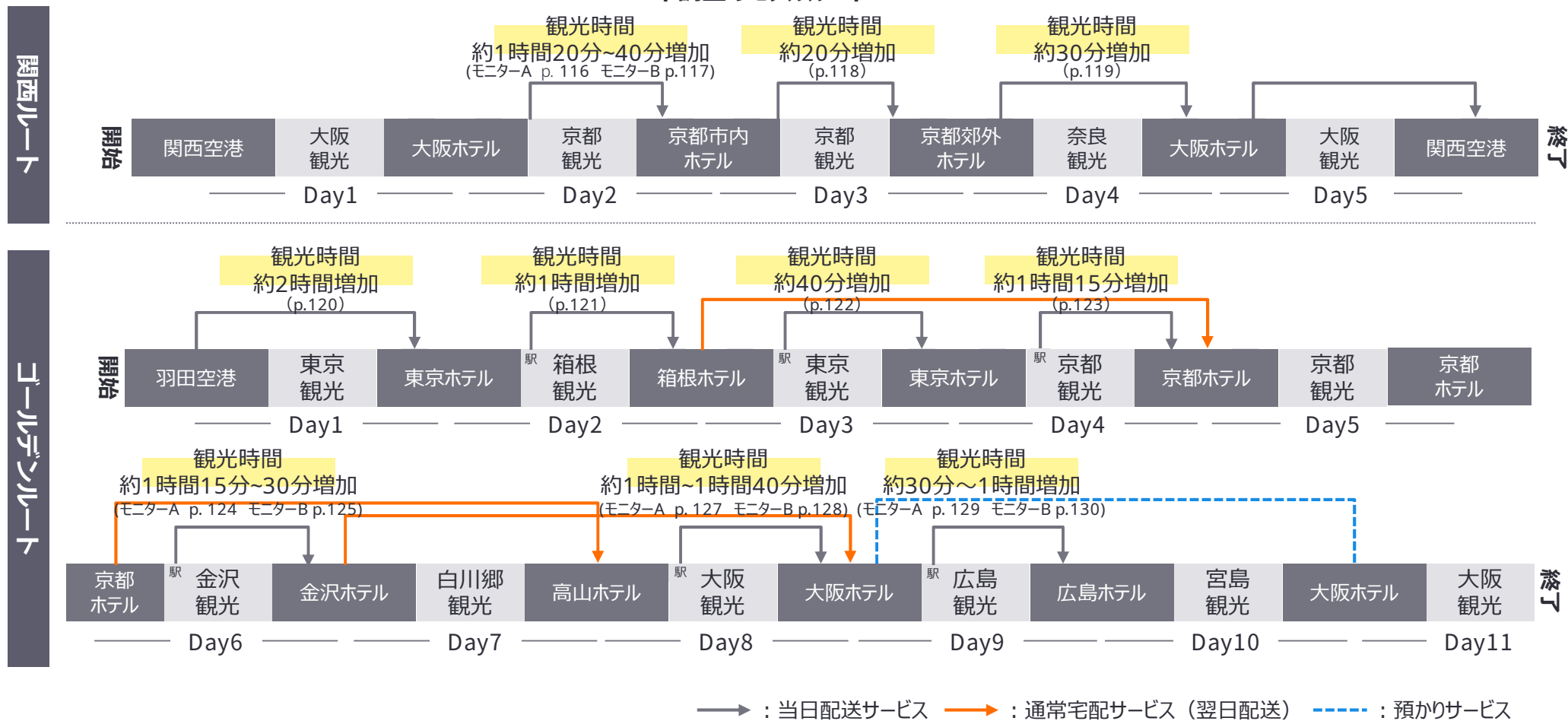
## 第6章.外国人旅行者等によるモニター調査

# 手ぶら観光サービス利用により、ホテルに荷物を預け入れに行く手間やコインロッカーに戻る行程が解消され、観光時間の増加など定量的な効果が明確となった

## 外国人旅行者等によるモニター調査結果のサマリ【定量】

- ・ サービスを利用したモニター、利用していないモニターに分けて調査を実施
- ・ 利用した場所や属性にもよるが、ホテルに荷物を預け入れに行く手間やコインロッカーに戻る行程が解消され、**無駄な移動が削減**
- ・ 概ね**30分～1時間程度**、**観光可能な時間が増加**したエリアが多かった

本調査のモデルルート



## 本調査を通じて得た示唆は以下の通り。サービスを利用したことのない人がモニターとなることで潜在的な課題が明らかになり、特にホテルからの周知・案内の重要性などが明らかになった

### 外国人旅行者等によるモニター調査結果のサマリ【定性】

カテゴリ	ポイント	詳細	
日本サービス 総論	日本のサービスに対する満足度の高さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>細かい要望は多かったが、大半は素晴らしいサービスだったと回答</li> <li>高齢者以外は目立ったトラブルはなかった</li> </ul>	
	リピート意向のばらつき	<ul style="list-style-type: none"> <li>また利用したいとの意見が多かったが、若手や東アジア観光客は価格、高齢者はオンライン手続きがネックとなり再利用を躊躇する傾向。荷物の重さや疲労度によっても意向が変わる</li> </ul>	
サービス改善	多様な潜在ニーズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用したことがない人、慣れない人に利用してもらうことで潜在的な課題が明らかになった</li> <li>言葉の壁などへの意見が比較的高かったが、様々な個別のニーズが聞かれた</li> </ul>	
周知 案内方法	タビナカ	対面案内の重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテル・案内所からの案内は信頼性が高く、案内できれば印象も良い。一方、案内できないと不信感、サービス利用意欲低下につながりかねない</li> </ul>
		タビマエ販売とウリ方	<ul style="list-style-type: none"> <li>タビマエの旅行計画段階で知りたい、ホテルとのセット販売が有効ではとの意見が多かった</li> <li>サービス価値のアピール方法へのアドバイスもあった</li> </ul>
		紙媒体ニーズの高さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内所やホテルにパンフレットやチラシを置いてほしいとの声が多かった。紙を見ながらスマホ操作の方が利用しやすいとも考えられ、観光客の集客ポイントでのアナログ案内も重要</li> </ul>
	タビエ	SNSの重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>タビマエの情報収集手段としてはSNSが大半であった。ただし“手ぶら観光サービス”で検索する人はいないため、発信内容の工夫が必要</li> </ul>
サービス理解	サービスわかりにくさへの不満	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスが多様で入力内容も異なるので混乱を招いている。自分でサービスを探すのは負担が大きく、サービスを指定したベストフォーマーの方が負担は少なかった印象</li> </ul>	
	サービス理解不足から生じる不満	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付時間が短い、価格が高いという不満があったが、サービスの仕組みや適切なコスト設計であることを説明すれば納得していただけました</li> </ul>	
国籍	商慣習や情報収集方法の違い	<ul style="list-style-type: none"> <li>中国はQRコードの定着や年齢による旅のスタイルの違い、価格への抵抗などの傾向が見られる。インドネシアも公式HPを重視する傾向や団体で来日するなどの特徴がみられる</li> </ul>	

# モニターツアーでは、多様な配送サービスを観光行程に組み込み、手ぶら観光サービス利用による定量的な効果の測定と、サービスの良否に関する定性分析を実施

## 実施目的

- ・ 動線分析の結果を踏まえ、観光客が多く利用する行程に多様な手ぶら観光サービスを組み込み、多様なバックグラウンドを持つ外国人モニターを対象として、**手ぶら観光サービスの利用有無による定量的な効果を検証**
- ・ アンケートや座談会を通じて、手ぶら観光サービス利用者の率直な意見を収集し、**現状の強みと課題を整理するとともに、利用者視点での新たな気づきを明確化**

### 内容詳細

### アンケート項目（概要）

コース・募集人数	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ コース数/募集人数：2コース 各6名 A：4泊5日 関西ルート（11/7～11/11） B：11泊12日 ゴールデンルート（11/18～11/28）</li> </ul>
参加者分類	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 参加者を下記①～③に分類し、サービス利用有無による差異を検証 ①：ベストパフォーマー（事務局指定のサービスを利用する参加者） ②：サービス自由選択（サービスのリストから自ら選択する参加者） ③：サービス利用なし（サービス利用不可の参加者）</li> </ul>
利用サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 本調査で類型・リスト化したサービスを利用</li> </ul>
参加者の属性	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 実施期間中に日本在住外国人(18歳以上)の男女（20代～50代）</li> <li>■ 国籍は中国、ヨーロッパ、北米、東南アジア 等</li> </ul>
参加要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 各コース設定及び旅程ルールを準拠、進捗レビュー報告、事後アンケート回答・ヒアリング対応・最終日の座談会に参加可能であること</li> <li>■ 募集時に後日ヒアリング可能性があることを承諾事項として記載</li> </ul>
実施後のフィードバック手段	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ モニターツアー参加者に最終日にアンケートを実施</li> <li>■ 最終日に座談会を開催</li> <li>■ 旅行中の位置情報データの提出</li> </ul>

- ・ 現状のサービスの利用環境に関する感想・改善点
- ・ 再利用の可能性
- ・ 適切と考える対価や宅配に係る輸送時間の相場
- ・ 効果的なサービスの周知方法
- ・ その他実現が望まれるサービス形態（新規を含む）の可能性等

### コース（次頁参照）

#### 関西ルート

大阪→京都→奈良→大阪

#### ゴールデンルート

東京→箱根→京都→金沢→高山→大阪→広島→大阪

### 座談会の開催

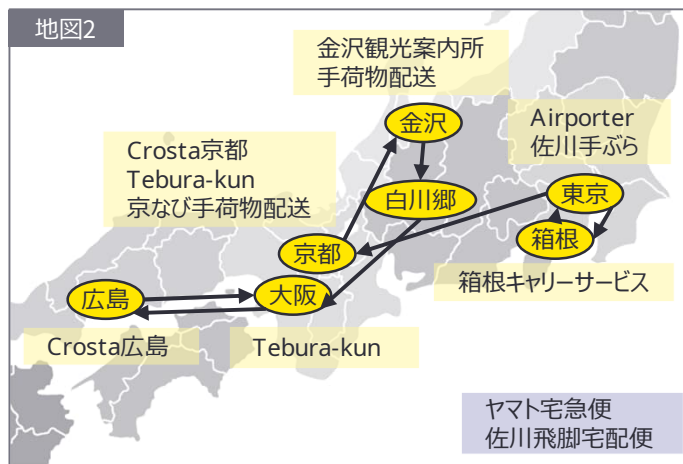
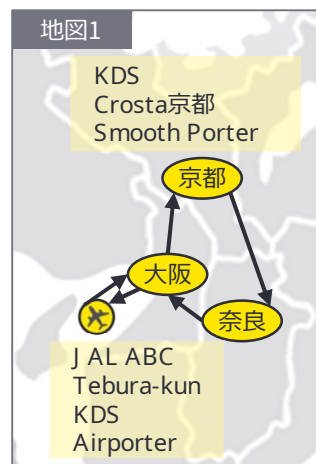


座談会開催時の様子

# モニターツアー行程概要

## 関西ルート行程（地図1）

行程日	詳細	宿泊地	手荷物配送区間
Day1	<ul style="list-style-type: none"> <li>関空出発</li> <li>大阪観光</li> </ul>	大阪	関空→大阪市内ホテル
Day2	<ul style="list-style-type: none"> <li>京都に移動</li> <li>京都観光</li> </ul>	京都（市内）	大阪市内ホテル→京都市内ホテル
Day3	<ul style="list-style-type: none"> <li>京都観光</li> </ul>	京都（郊外）	京都市内ホテル→京都郊外ホテル
Day4	<ul style="list-style-type: none"> <li>奈良観光</li> <li>大阪に移動</li> </ul>	大阪	京都郊外ホテル→大阪市内ホテル
Day5	<ul style="list-style-type: none"> <li>大阪観光</li> <li>ツアー終了</li> </ul>	-	大阪市内ホテル→関空



■ : 利用された当日配送サービス    ■ : 利用された通常宅配サービス（翌日配送）

## ゴールデンルート行程（地図2）

行程日	詳細	宿泊地	手荷物配送区間
Day1	<ul style="list-style-type: none"> <li>羽田出発</li> <li>都内観光</li> </ul>	東京（新宿）	羽田空港→東京都内ホテル
Day2	<ul style="list-style-type: none"> <li>箱根に移動</li> <li>箱根観光</li> </ul>	箱根	箱根湯本駅→箱根ホテル
Day3	<ul style="list-style-type: none"> <li>東京に移動</li> <li>都内観光</li> </ul>	東京（品川）	<ul style="list-style-type: none"> <li>箱根ホテル→京都ホテル（翌日）</li> <li>新宿駅→東京都内ホテル</li> </ul>
Day4	<ul style="list-style-type: none"> <li>京都に移動</li> <li>京都観光</li> </ul>	京都（連泊）	<ul style="list-style-type: none"> <li>京都駅→京都ホテル</li> <li>京都ホテル→高山ホテル（翌日）</li> </ul>
Day5	<ul style="list-style-type: none"> <li>京都観光</li> </ul>		
Day6	<ul style="list-style-type: none"> <li>金沢に移動</li> <li>金沢観光</li> </ul>	金沢	<ul style="list-style-type: none"> <li>金沢駅→金沢ホテル</li> <li>金沢ホテル→大阪ホテル（翌日）</li> </ul>
Day7	<ul style="list-style-type: none"> <li>白川郷観光</li> <li>高山観光</li> </ul>	高山	-
Day8	<ul style="list-style-type: none"> <li>大阪に移動</li> <li>大阪観光</li> </ul>	大阪	新大阪駅→大阪ホテル
Day9	<ul style="list-style-type: none"> <li>広島に移動</li> <li>広島観光</li> </ul>	広島	広島駅→広島ホテル
Day10	<ul style="list-style-type: none"> <li>広島観光</li> <li>大阪に移動</li> </ul>	大阪	-
Day11	<ul style="list-style-type: none"> <li>大阪観光</li> <li>ツアー終了</li> </ul>	-	-

# 【関西ルート:モニター-A】Day 2 京都へ到着後、手ぶら配送サービスを利用した場合と未利用のシミュレーションを比較して、観光可能時間が約**1時間20分**増加

【参考】手ぶら観光サービス**未利用**の参加者の行程（シミュレーション）



手ぶら観光サービス**利用**の行程（モニター）



時間	行程
① 10:00	京都駅到着 (荷物預入)
↓	京都市営地下鉄で移動
② 10:55~12:20	東山エリア観光
③ 13:00~13:48	烏丸エリアでランチ
④ 14:06~16:20	京都まんがミュージアム
⑤ 16:50~21:50	錦市場・祇園エリア 観光
① 22:20~22:40	京都駅で <b>荷物受取</b>
⑥ 23:10	アパホテル京都五条大宮到着

観光時間  
**10時間55分**

時間	行程
① 10:00	京都駅到着
↓	京都市営地下鉄で移動
② 10:35~12:00	東山エリア観光
③ 12:40~13:28	烏丸エリアでランチ
④ 13:36~16:00	京都まんがミュージアム
⑤ 16:30~22:50	錦市場・祇園エリア 観光
⑥ 23:10	アパホテル京都五条大宮到着

観光時間  
**12時間15分**

# 【関西ルート:モニターB】 Day 2 京都へ到着後、手ぶら配送サービスを利用した場合のシミュレーションと未利用参加者と比較して、観光可能時間が約**1時間40分**増加

## 移動経路



※荷物一時預かりの探索・手続きは約20分を想定

## 詳細

### 手ぶら観光サービス**利用者**の行程 (シミュレーション)

時間	行程	
① 11:44	京都駅到着	} 観光時間 3時間30分
③ 12:00~12:40	京都タワー観光	
④ 12:50~13:40	東本願寺観光	
⑤ 13:50~15:30	その他観光	
↓	市営バス・地下鉄で移動	
② 16:00	アパホテル京都五条大宮到着	

### 1.5時間で周遊可能な観光スポット (例)

A 東福寺エリア	京都駅からJ R奈良線で7分
B 伏見稲荷大社	京都駅からJ R奈良線で10分
C 東寺	京都駅から市営バスで15分

### 手ぶら観光サービス**未利用者**の行程 (モニター)

時間	行程	
① 11:44	京都駅到着	} 観光時間 1時間51分
↓	京都市営地下鉄で移動	
② 12:43~13:05	ホテル到着 (荷物預入)	
↓	京都市営地下鉄で移動	
③ 13:42~14:35	東本願寺観光	
④ 14:45~15:33	京都タワー観光	
② 16:00	アパホテル京都五条大宮到着	

# 【関西ルート】Day3に手ぶら配送サービスを利用した場合、未利用時と比べ観光時間が約20分増加し、未利用では利用者と同じ映画を鑑賞できない可能性が高い

【参考】手ぶら観光サービス未利用の参加者の行程（シミュレーション）



時間	行程
① 10:09	アパホテル京都五条大宮出発（手荷物預入）
↓	京都市営バスで移動
② 10:45～12:36	京都市近代美術館見学
③ 13:30～15:35	河原町エリアで映画鑑賞
↓	京都市営バスで移動
① 15:55～16:15	アパホテル京都五条大宮（荷物受取）
↓	京都市営バス、地下鉄烏丸線で移動
④ 17:00	ザ・プリンス京都宝ヶ池に到着

観光時間  
4時間50分

手ぶら観光サービス利用の行程（モニター）



時間	行程
① 10:09	アパホテル京都五条大宮出発
↓	京都市営バスで移動
② 10:45～12:36	京都国立近代美術館見学
③ 13:30～15:55	河原町エリアで映画鑑賞
↓	京都市営バス、地下鉄烏丸線で移動
④ 17:00	ザ・プリンス京都宝ヶ池に到着

観光時間  
5時間10分

# 【関西ルート】 Day4手ぶら配送サービスの利用した参加者を未利用と比較して、観光可能時間が約30分増加に加え、移動中大型手荷物を持たず、観光体験の快適さが向上される

## 移動経路



※荷物一時預かりの探索・手続きは約20分を想定

## 詳細

### 手ぶら観光サービス**利用**の参加者の行程 (モニター)

時間	行程
① 10:42	京都郊外ホテルから出発
↓	京都市営地下鉄で移動
② 11:20~12:20	京都駅ナカ散策
↓	近鉄で移動
③ 13:32~17:39	東大寺・春日大社観光
↓	近鉄で移動
④ 19:10	大阪到着

} 観光時間  
5時間7分

### 【参考】手ぶら観光サービス**未利用**者の行程 (シミュレーション)

時間	行程
① 10:42	京都郊外ホテルから出発
↓	京都市営地下鉄で移動
② 11:20~12:20	京都駅ナカ散策
↓	近鉄で移動
13:12~13:32	近鉄奈良駅 (荷物預入)
③ 13:47~17:25	東大寺・春日大社観光
17:40~18:00	近鉄奈良駅 (荷物受取)
④ 19:10	大阪到着

} 観光時間  
4時間38分

手荷物の預入・受取によるタイムロス

# 【ゴールデンルート】Day1：手ぶらサービス利用なしの参加者はコインロッカー、ホテルの手荷物預かりにより観光時間が減少。配送サービス利用により約**2時間**の観光時間を創出

手ぶら観光サービス**未利用**の参加者の行程（モニター）



番号	時間	行程
①	11:35	羽田空港出発
↓	12:20~12:40	電車、地下鉄で移動
②	12:40~13:20	竹橋駅（荷物預入）
③	14:00~14:30	皇居東御苑 観光
④	15:15~16:25	浅草エリア 観光
⑤	16:47~17:18	麻布台ヒルズ・東京タワー 観光
↓	17:46~17:52	銀座周辺観光
↓	17:46~17:52	地下鉄で移動
⑥	17:46~17:52	竹橋駅（荷物受取）
↓	18:20~18:40	電車、徒歩で移動
⑦	18:20~18:40	ホテル立寄（荷物預入）
↓	19:23~20:50	電車移動
⑧	19:23~20:50	ブロードウェイ中野 観光
↓	21:15	電車移動
⑦	21:15	ホテル到着

観光時間 **6時間5分**

混雑した電車内で、スーツケースが衝突

【参考】手ぶら観光サービス**利用**の行程（シミュレーション）

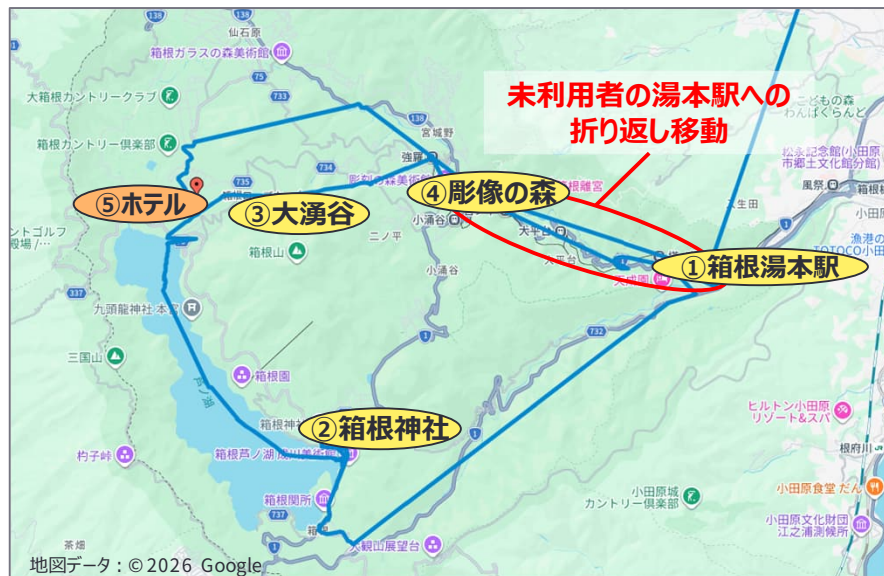


番号	時間	行程
①	11:35	羽田空港出発（配送サービス利用）
↓	12:20~12:40	電車移動
②	12:40~13:20	皇居東御苑 観光
③	14:00~14:30	浅草エリア 観光
④	15:15~16:25	麻布台ヒルズ・東京タワー 観光
⑤	16:47~17:18	銀座周辺観光
↓	17:43~20:50	電車移動
⑧	17:43~20:50	ブロードウェイ中野 観光
↓	21:15	電車移動
⑦	21:15	ホテル到着

観光時間 **8時間5分**

# 【ゴールデンルート】 Day2 : 配送サービス利用者は箱根湯本駅に戻る必要はなく、有効観光時間も未利用者と比較して、約1時間増加

手ぶら観光サービス未利用の参加者の行程 (モニター)



手ぶら観光サービス利用の参加者の行程 (モニター)



時間	行程
① 10:20	箱根湯本駅到着
↓ 10:20~11:33	荷物預入サービスを利用
② 12:03~13:12	箱根神社・芦ノ湖散策
↓	遊覧船、ロープウェイ
③ 14:38~15:15	大湧谷 観光
↓	ロープウェイ、ケーブルカー乗車
④ 16:10~17:30	彫刻の森観光
↓	バスで約50分 (箱根湯本駅に移動)
① 18:17~18:33	箱根湯本駅 (手荷物受取)
↓	バスで約40分 (ホテルに移動)
⑤ 19:08	ホテル (仙石原高原) 到着

観光時間 5時間27分

折り返し移動によりタイムロスが発生

時間	行程
① 10:20	箱根湯本駅到着
↓ 10:20~11:33	配送サービスを利用
② 12:03~13:12	箱根神社・芦ノ湖散策
↓	遊覧船、ロープウェイ
③ 14:38~15:15	大湧谷 観光
↓	ロープウェイ、ケーブルカー乗車
④ 16:10~17:30	彫刻の森観光
↓	バスで約50分 (ホテルに移動)
⑤ 18:18	ホテル (仙石原高原) 到着
↓ 18:18~19:08	自由行動

観光時間 6時間17分

ホテル到着後の自由行動時間の増加

# 【ゴールデンルート】 Day3 : 配送サービスを利用したことにより、約40分の観光時間の増加、また平日帰宅ラッシュの混雑を回避することが可能に

【参考】手ぶら観光サービス未利用の参加者の行程（シミュレーション）



時間	行程
① 10:13	新宿駅到着 (荷物預入)
10:13~11:33	駅ナカ散策
② 11:40~12:40	新宿御苑
③ 13:40~14:02	歌舞伎町タワー
④ 14:20~15:14	都庁
⑤ 15:35~16:10	明治神宮
① 16:10~16:30	新宿駅 (荷物受取)
↓	電車で移動
⑦ 17:21	ホテル到着

観光時間  
**4時間30分**

手ぶら観光サービス利用の行程（モニター）



時間	行程
① 10:13	新宿駅到着
10:13~11:33	駅ナカ散策 (配送サービス利用)
② 11:40~12:40	新宿御苑
③ 13:40~14:02	歌舞伎町タワー
④ 14:20~15:14	都庁
⑤ 15:35~16:00	明治神宮
⑥ 16:08~16:48	渋谷エリア観光
↓	移動 (山手線、京急、徒歩)
⑧ 17:21	ホテル到着

観光時間  
**5時間08分**

# 【ゴールデンルート】 Day4 : 京都駅から宿までの配送サービスを利用することで、混雑した公共交通への大型荷物持ち運びを回避。約**1時間15分**の観光時間の増加を実現

【参考】手ぶら観光サービス**未利用**の参加者の行程（シミュレーション）



時間	行程
① 12:00~12:20	京都駅到着（荷物預入）
↓ 12:20~14:53	京都駅周辺（京都タワー等）
↓	荷物受取、市営バスで移動
② 15:14~15:34	ホテル到着（荷物預入）
↓	地下鉄で移動
③ 16:07~16:33	伏見稲荷大社
↓	市営バスで移動
④ 17:30~18:40	鴨川河川敷、京都河原町ガーデン等

観光時間  
**5時間06分**

ホテルに立ち寄る必要がなく、  
約30分の観光時間の増加

手ぶら観光サービス**利用**の行程（モニター）



時間	行程
① 12:00~12:20	京都駅到着（配送サービス利用）
↓ 12:20~14:53	京都駅周辺（京都タワー等）
↓	地下鉄で移動
② 15:32~16:33	伏見稲荷大社
↓	市営バスで移動
④ 17:00~18:40	鴨川河川敷、京都河原町ガーデン等

観光時間  
**6時間20分**

# 【ゴールデンルート:モニターA】 Day6に金沢へ到着後、手ぶら配送サービスを利用した参加者は、未利用の場合のシミュレーションと比較して、観光可能時間が約**1時間15分**増加

【参考】手ぶら観光サービス**未利用**の参加者の行程（シミュレーション）



時間	行程
① 13:10	金沢駅から出発（荷物預入）
↓	市営バスで移動
② 13:18~14:15	東茶屋街散策
③ 14:25~16:20	兼六園
④ 16:30~17:15	21世紀美術館
↓	市営バスで移動
① 17:45~18:05	金沢駅（荷物受取）
↓	市営バスで移動
⑤ 18:28	APAホテル金沢片町到着

**観光時間  
3時間57分**

手ぶら観光サービス**利用**の行程（モニター）



時間	行程
① 12:50	金沢駅から出発（配送サービス利用）
↓	市営バスで移動
② 12:58~13:55	東茶屋街散策
③ 14:05~17:00	兼六園
④ 17:10~18:10	21世紀美術館
⑤ 18:28	APAホテル金沢片町
① 20:00	金沢駅に移動

**観光時間  
5時間12分**

# 【ゴールデンルート:モニターB】 Day6に金沢へ到着後、手ぶら配送サービスを利用した場合のシミュレーションでは、未利用の参加者行程と比較して、観光可能時間が約**1時間30分**増加

手ぶら観光サービス**未利用**の参加者の行程 (モニター)



【参考】手ぶら観光サービス**利用**の行程 (シミュレーション)



時間	行程
① 12:45	金沢駅から出発 (荷物預入)
↓	市営バスで移動
② 12:58~13:36	東茶屋街散策
③ 13:59~14:39	兼六園
④ 14:39~15:26	金沢城公園
⑤ 15:26~15:50	21世紀美術館
↓	市営バスで移動
① 16:18~17:10	金沢駅 (荷物受取)
↓	市営バスで移動
⑥ 17:29	APAホテル金沢片町 到着

観光時間  
**2時間52分**

時間	行程
① 12:25	金沢駅から出発 (配送サービス利用)
↓	市営バスで移動
② 12:38~13:36	東茶屋街散策
③ 13:59~15:00	兼六園
④ 15:00~16:00	金沢城公園
⑤ 16:00~17:00	21世紀美術館
⑥ 17:29	APAホテル金沢片町 到着

観光時間  
**4時間22分**

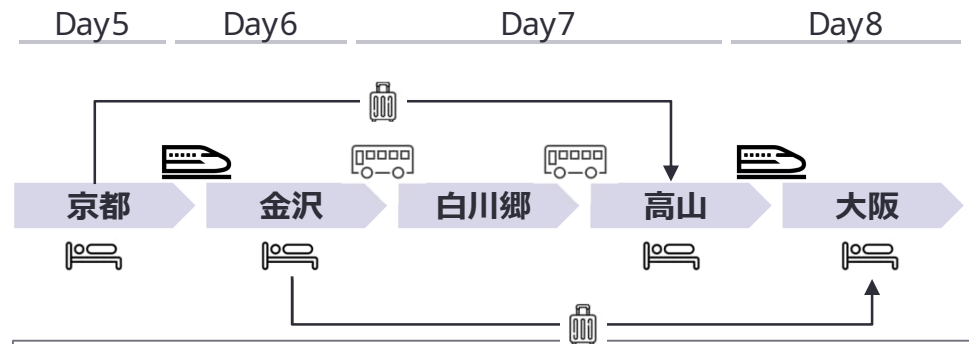
# 【ゴールデンルート】 Day5~8に計画的に手荷物を分けて翌日配送サービスを利用し、一時預かりが不足している白川郷での手ぶら観光を実現し、新しい旅行スタイルとして利用者に好評

## 移動経路



## 詳細

### 手ぶらサービス利用のイメージ



### 利用者コメント

- 白川郷にはコインロッカーが少なかったため、スーツケースを持って行くと不便だった。バックパックなら自由に移動できたが、長時間だと疲れた。スーツケースの場合は移動に時間がかかった。手ぶら配送サービスを利用したことで、**体力を消耗せず、限られた時間で効率よく白川郷を周遊できた**
- 荷物を分けて送るのは**新しい発想**でした。宅配サービスを**ちゃんと計画すれば長期旅行が楽になる**とわかったので、次の旅行でも検討したい

### 非利用者コメント

- 白川郷観光中は、並んでいる人が多くスペースが限られていたため、コインロッカーに荷物を預けなかった
- 白川郷では**コインロッカーが非常に限られている**と思うので、この地域でコインロッカーサービスを増やすのは良いビジネスチャンスかもしれない

# 【ゴールデンルート:モニターA】 Day8大阪到着後手ぶら配送サービスを利用した場合、未利用時のシミュレーションと比較して、市内観光に充てられる観光可能時間が約**1時間増加**

【参考】手ぶら観光サービス**未利用**の参加者の行程（シミュレーション）



時間	行程	
① 11:35~13:06	新大阪駅に到着・昼食	
↓	地下鉄で移動	
⑤ 13:36~13:56	ホテルモンテ ラ・スール大阪 (荷物預入)	
↓	地下鉄で移動	
② 14:16~14:45	本町周辺散策	観光時間 <b>3時間44分</b>
↓	地下鉄で移動	
③ 15:07~16:00	梅田スカイビル	
④ 16:00~17:20	梅田・大阪駅周辺	
↓	地下鉄で移動	
① 17:38~18:00	新大阪駅	
↓	地下鉄で移動	
⑤ 18:28	ホテルモンテ ラ・スール大阪に到着	

手ぶら観光サービス**利用**の行程（モニター）



時間	行程	
① 11:35~13:06	新大阪駅到着・昼食 (配送サービス利用)	
↓	地下鉄で移動	
② 13:23~13:55	本町周辺散策	観光時間 <b>4時間37分</b>
↓	地下鉄で移動	
③ 14:14~15:45	梅田スカイビル	
④ 15:45~17:20	梅田・大阪駅周辺	
↓	地下鉄で移動	
① 17:38~18:00	新大阪駅	
↓	地下鉄で移動	
⑤ 18:28	ホテルモンテ ラ・スール大阪に到着	

# 【ゴールデンルート:モニターB】 Day8大阪到着後、手ぶら配送サービス利用時は、未利用時と比較して、市内観光時間が約**1時間40分**増加し、道頓堀や大阪城等の観光が可能となる

## 移動経路



## 詳細

### 【参考】手ぶら観光サービス**利用者**の行程 (シミュレーション)

時間	行程	
① 11:36~12:30	新大阪駅到着・昼食 (配送サービス利用)	} 観光時間 <b>4時間7分</b>
↓	地下鉄で移動	
③ 13:05~14:00	通天閣散策	
④ 14:00~16:35	その他の観光	
② 17:12	ホテルモンテラ・スール大阪到着	

### 1.5時間で周遊可能な観光スポット (例)

A道頓堀エリア	通天閣から地下鉄約10分
B大阪城公園	ホテルから徒歩約15分

### 手ぶら観光サービス**未利用者**の行程 (モニター)

時間	行程	
① 11:36~12:30	新大阪駅到着・昼食	} 観光時間 <b>2時間28分</b>
↓	地下鉄で移動	
② 12:58~13:50	ホテルモンテラ・スール大阪 (荷物預入)	
↓	地下鉄で移動	
③ 14:44~16:40	通天閣周辺散策	
② 17:12	ホテルモンテラ・スール大阪到着	

# 【ゴールデンルート:モニター-A】 Day9に広島へ到着後、手ぶら配送サービスを利用した場合、未利用時のシミュレーションと比較して、市内観光に充てられる観光可能時間が**約30分増加**

【参考】手ぶら観光サービス**未利用**の参加者の行程（シミュレーション）



時間	行程
① 12:42	広島駅から出発
↓	市営バスで移動
⑥ 13:01~13:16	ダイワロイネットホテル広島 (荷物預入)
② 13:30~14:16	お好み焼き村
③ 14:30~15:18	原爆ドーム
④ 15:50~16:20	広島市現代美術館
① 17:10~18:30	平和記念公園
⑤ 19:02	ダイワロイネットホテル広島に到着

有効観光時間  
**5時間**

手ぶら観光サービス**利用**の行程（モニター）



時間	行程
① 12:42	広島駅から出発 (配送サービス利用)
↓	市営バスで移動
② 12:57~13:43	お好み焼き村
③ 13:57~14:45	原爆ドーム
④ 15:01~16:00	広島市現代美術館
⑤ 16:30~18:30	平和記念公園
⑥ 19:02	ダイワロイネットホテル広島に到着

有効観光時間  
**5時間33分**

※荷物一時預かりの探索・手続きは約20分を想定

# 【ゴールデンルート:モニターB】 Day9に広島へ到着後、サービスを利用した場合、未利用時のシミュレーションと比較して、宮島方面観光に充てられる観光可能時間が約**1時間増加**

【参考】手ぶら観光サービス**未利用**の参加者の行程（シミュレーション）



手ぶら観光サービス**利用**の行程（モニター）



時間	行程
① 13:17	広島駅から出発（荷物預入）
↓	路面電車で移動
② 14:42~16:20	宮島観光
↓	路面電車で移動
① 17:50~18:10	広島駅（荷物受取）
↓	市営バスで移動
③ 18:36	ダイワロイネットホテル広島到着

有効観光時間  
**1時間38分**

時間	行程
① 12:57	広島駅から出発（配送サービス利用）
↓	路面電車で移動
② 14:22~17:12	宮島観光
↓	路面電車で移動
③ 18:36	ダイワロイネットホテル広島に到着

有効観光時間  
**2時間30分**

※荷物一時預かりの探索・手続きは約20分を想定

## 総論として、モニター調査参加者の満足度は非常に高く、リピート意向や他者へのレコメンド意欲は高い。他方、個別サービスの潜在課題が明らかになった

## 実証結果

## モニター詳細意見

	実証結果	モニター詳細意見	
サービス総論	サービス満足度の高さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>満足度は非常に高く、日本のサービスへの信頼性も高い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>様々なサービスを試すことができ、ほとんどがスムーズに機能したため全体的な印象が良くなった。<b>重い荷物なしで旅行でき、より快適に旅を楽しめた</b></li> <li>今回、手ぶらサービスの存在と使い方を初めて知り、今後の旅行計画を大きく変えるきっかけとなった。<b>次回は、観光にすぐ使えるデイバッグを用意し、チェックインまで不要な荷物はすべて手ぶらサービスで送るように荷造りを工夫したいと思う</b></li> <li>ホテルから駅まで大きな荷物を持って混雑したバスに乗るのはほぼ不可能でとてもストレスがあり疲れる上、荷物を押し込むのに<b>恥ずかしい思いをした</b>。もしバスがもっと混んでいたら乗り込むことができず、接続する交通機関を逃していたかもしれない</li> <li>荷物のため<b>接続に遅れ、タクシーを使わざるを得ないことがあった</b>。公共交通機関で苦勞したくない、観光時間を失いたくない時はタクシー選ばざるを得ないと思う</li> <li>荷物が重くなることや、スペースが限られていることを考慮し、移動時の負担を減らすために<b>土産をたくさん買うのを控えた</b></li> </ul>
	リピート意向のばらつき	<ul style="list-style-type: none"> <li>また利用したいとの意見が多かったが、一部からは場合によるとの回答</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>是非次回も使いたい。親や友人にも進めたい</li> <li>旅では価格を重視するため、次利用したいかは時と場合による</li> </ul>
サービス改善	多様な潜在ニーズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>様々な個別課題が顕在化</li> <li>追跡機能へのニーズは高い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>英語話者にとっての使いやすさ、オンライン予約や荷物預けのしやすさが重要</b>。ホテルスタッフや日本語を話せるツアーメンバーがいなければ、まったく利用できなかったと思う</li> <li>サービス自体は素晴らしいですが、<b>ドロップオフカウンターは少し見つけにくい</b></li> <li><b>追跡システムや少なくとも更新通知を追加すると、サービスがより安心できるものになるのでは</b></li> </ul>

# ホテルや案内所での受付や周知が望まれる一方、ホテル側も課題を抱えていると考えられ、課題深掘りと参画インセンティブ設計が必要

## 実証結果

## モニター意見

周知・案内	対面案内の重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルや案内所からの案内は信頼性が高いが、案内できないスタッフも多い</li> <li>対面接点の接客の質が満足度に直結</li> </ul>	ポジティブな意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>佐川急便とヤマト運輸は、ホテルのスタッフに頼むだけでよいため、最も使いやすいサービス</li> <li>旅行者の移動拠点は、駅や宿泊施設（ホテル、民泊など）であるため、手ぶら観光サービスは、「移動の拠点」で提供されると非常に便利</li> <li>すべての駅やホテルが、このサービスを説明し、対応できる体制を整えるべき</li> <li>初めて利用する人にとっては、実際に人が使い方を説明してくれる方がずっと安心できると思います</li> <li>観光案内所のサービスが信頼できるので、一番使いやすい</li> <li>プリンスホテルスタッフはサービスを熟知し、手続きも行ってくれたため非常に素晴らしかった。日本語がわからなくてもスムーズに利用できた</li> <li>スーツケースが壊れやすいかどうか尋ねてくれたのはこの会社が初めてで、安心感につながった</li> </ul>
			ネガティブな意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅に到着後、配送サービスのカウンターに行きましたが、スタッフがホテルに電話したところ、私たちの名前が見つかりませんでした（配送サービスの過失ではありません）約1時間半かかり、特に多くの場所が早く閉まるため、すべての場所を訪れることはできませんでした。</li> <li>一部のホテルでは、私たちが利用したサービスについて提供可能か不明確なところもあり、少し心配になりました。そのため、ホテルのスタッフのサービスについての把握の促進も、改善点のひとつになると思います。</li> <li>ホテルのスタッフにこれらのハンズフリー配送サービスについてよりよく教育し、荷物の預入や受取をスムーズにする必要があります。</li> </ul>

# タビマエでの周知に対して改善点を挙げる参加者は多かった。OTAの活用等、観光客のタビマエの行動動線を踏まえた周知・PRを強化する必要

実証結果

モニター意見

周知・案内方法

タビマエ販売とウリ方

- 手ぶら観光サービス単体での発信では、訴求力が低い
- ホテル予約などOTAとの連携が有効との意見
- 何と合わせて販売することが効果的か、どのようにPRすれば価値を感じてもらえるかなど、**ウリ方についてはまだ解像度が低い**

販売方法

- **多くの旅行者はホテルをオンラインで予約するため、予約と同時にサービスを提供することで、一緒に購入できる**
- ホテルの予約完了メールに手ぶら観光サービスの案内を記載することが効果的では
- 中国は必ず**ビザを手配するエージェント**と接点があるため、エージェント経由の案内が効果的では
- 団体観光者はエージェンシーと一緒に旅行を考えるため**エージェンシーからサービスについて知らせる**といいのでは
- 周遊パスを買う外国人観光客は多いので、**周遊パスを購入するタイミング**でてぶらサービスも購入できたら良い
- **観光ルート上で利用できる適切なサービスの案内・パッケージ**があったらよい。加えて、**手ぶら配送サービスに特化し、比較できる予約サイトやアプリ**があったら便利

割引

- **初回利用者向けの割引**を提供することは、認知度を高め、より多くの旅行者にサービスを試してもらうために非常に効果的。現時点では、Airporterのプロモーションは主に中国人とベトナム人向けに行われているようなので、これらのインセンティブをすべての国際的な訪問者に拡大すれば、全体的な利用率と認知度が向上するのでは
- 飛行機チケットとサービスをセットにして価格が高くなると買わないが、**チケットを持っていくとディスカウント**になると利用が促進しそう

PRの仕方

- アメリカにはこんなに安く、クオリティの高いサービスはない。「**シンプルで安い**」これを強くPRすべき
- サービスサイトなどに**アドバンテージ/メリット**を押し出すことが重要では
- **日本在住の外国人**にも伝えることで広まっていきやすい
- 日本何回も来ているが知ったのは今回が初めて。**日本の方は教えてくれなかった**

## SNSやプラットフォーム事業者など、サービス事業者以外の事業者も巻き込み、サービス発信や浸透力を強化する必要

		実証結果	モニター意見
周知・案内方法	紙媒体ニーズの高さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>集客ポイントでのアナログ周知も重要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルや観光案内所になぜパンフレットやチラシがないのか、サービスがあることに気づかないし、パンフレットがあれば、それを見ながらスマホで操作できる</li> <li>若い人だとオンライン、親世代にはパンフレットの方が効果的</li> <li>客室にQRコード付きの広告があり、情報や予約ができるのは非常に良い取り組みだと思います</li> </ul>
	SNSの重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光情報はSNSから収集するとの回答が多数だが、単なるサーベイ発信では訴求力が低い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>効果的な方法は、単一の方法ではなく、インフルエンサーによるプロモーションと、日本に滞在中または旅行を検討している英語話者向けのターゲット広告を組み合わせること</li> <li>SNSでもいいが、まんべんなくどのSNSでも話題になっていることが大事</li> </ul>

# 使いやすく選ばれやすいサービスの提供がポイント。また、国籍によって行動様式が異なるため、国籍に応じた情報・サービス提供が必要

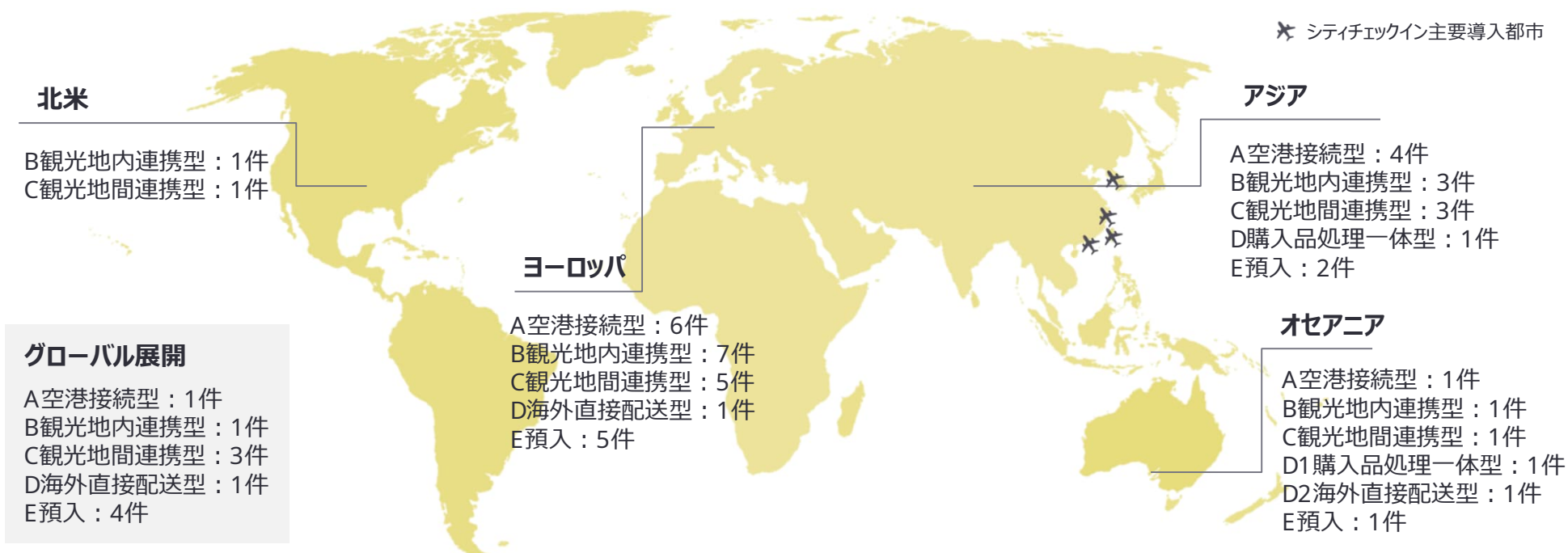
		実証結果	モニター意見
理解不足	サービスのわかりにくさへの不満	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスが多すぎることによる混乱や疲労</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>様々なサービスが存在すること自体が、外国人にとって利用を妨げる要因になり得る。それぞれに違いがあり使いづらさを感じることもある</li> <li>毎晩、各サービスを調べて計画しなければならなかった点がなければ、さらに良かった。各サービスは統一されておらず、それぞれ異なるため、毎回初めて使うような感覚。手続きや準備するもの、締切時間、荷物の預け場所など、すべてを再確認する必要があった。<b>とても疲れるので頭を使いたくない。自分で探すのは大変なので自分に合ったサービスをレコメンドして欲しい</b></li> <li>一つのサービスを何日も使える場合はだんだん使い方に慣れてくるが、<b>各日で使うサービスが異なってしまうと一から登録になる、やり方が違って面倒になる</b></li> <li><b>一回目の印象が大事。</b>最初がうまく手続きできなかつたら次も使おうとはならない</li> </ul>
	理解不足から生じる不満	<ul style="list-style-type: none"> <li>中国の方から価格や受付時間に不満が出たが、仕組みやコスト構造を説明すれば、納得いただけた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中国のモニターからサービスが高い、サービスの受付時間が短いと意見が出たが、<b>サービスの仕組みをしっかりと説明してもらえると価格の妥当性や締め切り時間の制約を理解</b>することができた</li> </ul>
国籍	商慣習や情報収集方法の違い	<ul style="list-style-type: none"> <li>QRコード文化が定着する一方、メールアドレスやクレジットカードがない人もいる</li> <li>中国や東南アジアは、団体旅行も多い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>中国人は本土でGoogle使えない</b>ので、より検索が大変になる</li> <li>OTAは<b>Ctrip</b>、SNSは<b>Red</b>、<b>TikTok</b>を良く利用する</li> <li>若い層はTikTokを使うが、全年代共通するSNSは<b>WeChat</b>。<b>WeChatがないとホテル予約はやりにくい、メールはほぼ使わない</b></li> <li><b>中国だと事前予約の文化がなく</b>、事前にサービスを決めて予約をするよりは、フレキシブルに決められる方がよい</li> <li>中国は、QRで支払う文化であるため、クレジットカードがない場合がある。<b>クレジットカード入力欄、メールアドレス入力欄に入力できるものがない</b></li> <li><b>インドネシアの人が初回の日本旅行は団体で来る</b>ので、団体旅行エージェントからの案内が効果的</li> <li>インドネシアではインフルエンサーも見るが、<b>日本の公式サイトからの観光情報の収集も一般的。</b>そこにしっかり紹介すべき</li> </ul>

# 第7章.海外における手ぶら観光サービスの有無・ 利用実態

# アジアおよびヨーロッパでは当日配送サービスが比較的発達しているものの、利用客層や配送エリアは限定的である。また、一部のアジア都市ではシティチェックインも導入されている

	①海外類似サービスの一覧化	②シティチェックイン調査
実施概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>配送・預入の2軸を分けて、A~Eの5種類のサービスを中心に海外類似事例を調べ、利用率・知名度が高いサービスを一覧化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>空港の開示資料、IATAのガイドライン、学術論文等を参考に、シティチェックの概要をデスクトップリサーチ</li> <li>台湾桃園空港を対象に、受託荷物の安全性担保やサービスの採算性等についてインタビューを実施</li> </ul>
結論	<ul style="list-style-type: none"> <li>アジアやヨーロッパには手ぶら観光サービスの類似サービスが多数存在するものの、<b>富裕層や国内居住者向けのもので、一般観光客の利用は限定的である</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>シティチェックインは香港、台湾等のアジア主要都市で広く導入されている一方、<b>運営費が高く、単体での収益化は困難</b>という課題もある</li> </ul>

★ シティチェックイン主要導入都市



## 海外類似サービス（グローバル展開）

類型*	名称	提供地域	事業者	本部所在地	事例概要	利用方法	費用
C	ShipGo	グローバル展開	ShipGo	アメリカフロリダ	運送業者・私邸・賃貸住宅・リゾートからの集荷を手配し、配送先のホテルやリゾートに発送内容・到着予定日を連絡し、荷物配送。国内外問わず荷物配送可能であり、貨物の追跡サービス、保険が付帯	予約方法：オンライン（ShipGo公式サイト）での予約・支払いが可能。	地域により変動（1荷物あたり：34.99ドル（約5,250円）～）
C,D	LUGGAGE FORWARD	グローバル展開	LUGGAGE FORWARD	アメリカデンバー	クルーズ会社や高級リゾート地、ゴルフ場、航空会社等と提携し、旅行者の荷物を自宅から目的地まで配送するサービスを提供。国内外問わず荷物配送可能であり、配送の専門チームと予測追跡技術による厳重な監視体制を構築。	予約方法：オンライン（LUGGAGE FORWARD公式サイト）での予約・支払いが可能。	地域により変動（100ドル（約15,000円））がメジャーな価格帯
E	bounce PACKAGE PICKUP	グローバル展開	Bounce	アメリカカリフォルニア	荷物の受け取りや保管場所を検索し、手荷物ごとの支払いかサブスクリプションでの支払いかを選択し、荷物を預け入れる。世界20,000箇所以上で保管可能であり、アプリで簡易に手続き可能。	予約方法：オンライン（Bounce公式サイト）もしくはアプリから預かり場所を検索し予約 受付時間：24時間のカスタマーサポートで受付可能	都度払いの場合は4ドル（600円） 月額プラン（梱包物を10個/月まで保管可能）：25ドル（3,750円） VIPプラン（梱包物を35個/月まで保管可能）：70ドル（10,500円）
E	Radical Storage	グローバル展開	Radical Storage	イタリアローマ	地元の企業や店舗と連携して荷物の預かり場所を確保し、荷物を預け入れる。世界中に8,000以上の荷物預かり箇所での保管可能であり、保険が付帯	予約方法：オンライン（公式サイト）もしくはアプリから預かり場所を検索し予約 受付時間：24時間のカスタマーサポートで受付可能	地域により変動（ヨーロッパの場合、1荷物あたり5ユーロ（約860円））
E	Stasher	グローバル展開	Stasher	イギリスロンドン	地元の企業や店舗と連携して荷物の預かり場所を確保し、荷物を預け入れる。世界中に1,000以上の荷物預かり箇所での保管可能であり、保険が付帯	予約方法：オンライン（Stasher公式サイト）もしくはアプリから預かり場所を検索し予約	1荷物あたり3.49ユーロ（約600円）～
E	Vertoe	グローバル展開	Vertoe	アメリカニューヨーク	Webサイトに住所・日付・時刻を入力すれば、ニーズに合った近くの場所を全て表示。希望する預け入れ場所に荷物を預け入れる。不正開封防止施策及び保険が付帯	予約方法：オンライン（Vertoe公式サイト）での予約・支払い可能	1荷物あたり5.95ドル（約1,023円）～
A,B,C	LUGGAGENT	グローバル展開	LUGGAGENT	台湾	提携空港・ホテルに荷物を預け入れ、指定した空港・ホテルへ荷物を配送するサービス。世界200以上の都市で利用可能であり、リアルタイムで配送状況を確認可能。	予約方法：オンライン（LUGGAGENT公式サイト）での予約・支払い可能	地域により変動（50ドル（約7,500円））がメジャーな価格帯

サービス類型\*：A.空港接続型配送 B.観光地内連携型配送 C.観光地間連携型 D.購入品処理一体型・海外直接配送型配送 E.預入

## 海外類似サービス（アジア1/2）

類型*	名称	提供地域	事業者	本部所在地	事例概要	利用方法	費用
A,B,C	Mr.Luggage	台湾、バンコク、ソウル	Mr.Luggage	台湾	日付、ホテル名、荷物の数等を入力しサービス予約した後、荷物を預け入れることで目的地のホテル・空港に配送するサービス。	予約方法：オンライン（Mr.Luggage公式サイト）での予約・支払い可能	地域により変動（880台湾ドル（約4,000円）がメジャーな価格帯）
A,B,C,E	Baggage Taxi	UEA（ドバイ、アブダビ等）	Baggage Taxi	UEA	2022年にドバイで設立され、ドイツ出身の起業家たちによって運営されている。ホテル、空港、イベント会場、Airbnbなど、あらゆる場所からの荷物の集荷・保管・配送サービスを提供している。お客様のニーズに応じて、荷物は数時間から数年単位で柔軟にお預かり可能。Baggage TAXIのサービスは、必要なときに、必要な場所で、荷物を集荷・保管・配送することを基本とし、テクノロジーを活用した効率的な運用により、旅行者にとっての「荷物の煩わしさ」を解消し、より自由で快適な移動体験を実現する。	予約方法：オンライン（Baggage Taxi公式アプリ、公式サイト）での予約・支払い可能	地域により変動（ドバイ空港から市中まで、スーツケース1つでAED249（約9300円））
A,E	Marhaba   DUBZ	UEA	DUBZ	UEA	エミレーツ航空傘下のスマート手荷物配送とオフエアポート・チェックインサービスを提供する企業。到着時の荷物配送、出発前の自宅チェックイン、及び荷物の一時保管・配送は航空会社を問わず利用可能	予約方法：オンライン（DUBZ公式サイト）での予約・支払い可能	地域により変動（ドバイ空港から市中まで、スーツケース1つでAED104（約4200円）、追加荷物1つで42AED（1700円））
A,B,C	Lalamove	香港、台湾、シンガポール等	Lalamove	香港	旅行者は香港国際空港（HKIA）到着後、専用の受け渡しゾーンで荷物を預けるだけで、宿泊先まで安全かつ迅速に配送する。Lalamoveのアプリは多言語対応で、リアルタイムの配送トラッキングやドライバーの言語指定（英語対応など）、車両タイプの選択が可能な「Premium Plus」など、旅行者のニーズに合わせたカスタマイズ性が高いのが特徴である。	予約方法：オンライン予約（Lalamove公式アプリ）での予約・支払い可能	距離、車両タイプにより変動（香港空港から市中まで、スーツケース1つでHK\$193（約3000円））
D	免税品空港受取	韓国	新羅免税店（ロッテ免税店、新世界免税店も似たようなサービスを提供している）	韓国	韓国から出国の3日前、市内免税店で免税品を購入した場合、仁川・金浦空港に直接郵送され、出国手続き後免税品引渡カウンターで購入品を受け取る。	市内の免税店で買い物時、パスポートとチケットを提示し、登録される	無料

サービス類型\*：A.空港接続型配送 B.観光地内連携型配送 C.観光地間連携型 D.購入品処理一体型・海外直接配送型配送 E.預入

①海外類似サービスの一覧化

## 海外類似サービス (アジア2/2)

類型*	名称	提供地域	事業者	本部所在地	事例概要	利用方法	費用
A	台北桃園空港シティチェックイン	台湾	桃園国際機場股份有限公司	台湾	桃園国際空港発の当日フライトを対象に台北駅で搭乗手続きと受託手荷物預かりサービスを提供	出発時間の3時間前まで台北駅の自動チェックカウンターで搭乗手続きを行った後、バゲージタグドロップ機器で受託手荷物を預入	無料
A	Easy Drop (Luggage Less)	韓国	Lotte Global Logistics	韓国	ソウル市内の明洞や弘大で事前チェックインと荷物預かりができるサービスであり、帰国日の荷物の煩わしさから解放され、手ぶらで観光やショッピングを楽しむことが可能。	荷物を明洞や弘大のカウンターで預け、仁川空港で受け取る。	35,000ウォン (約3,800円)
A	City Airport Terminal	韓国	仁川国際空港	韓国	仁川空港国際線の利用者かつ空港エクスプレス線利用者を対象に、ソウル駅と光明駅で搭乗手続き、受託手荷物預かり、および出国審査（ソウル駅のみ）を一括で実施する施設を設置	出発時刻の3時間前まで、ソウル駅で搭乗手続きを行い、手荷物は預かり、出国審査を実施後、エクスプレス線または空港リムジンで仁川空港空港に移動。空港ではFast Trackを利用可能であり、出国手続きが簡便に	無料
A	上海空港蘇州シティエアターミナル	中国（上海・蘇州）	上海機場集団	中国	空港が設置されていない近隣都市の中心部に設けられ、2つの空港に対応可能な空港運営施設。対象航空会社のフライトの搭乗手続き及び受託手荷物預かりサービスを提供	蘇州シティエアターミナルで搭乗手続きを行い、受託手荷物を預入後、空港リムジンを利用して空港に到着。到着空港で荷物を受け取る	空港リムジン利用の場合、手荷物1点無料 リムジン非利用の場合、1点約1,000～2,000円
A	HongKong International Airport In-town Check in	香港	香港国際空港、香港MTR、SF Express, Lalamove	香港	対象航空会社を利用する旅行者が空港快線駅、自宅、オフィス、指定のSFエクスプレス拠点で受託手荷物を預かりサービスを利用可能	空港快線駅で利用の場合、中環駅の自動チェックイン機で搭乗手続きを行い、受託手荷物の預入、到着空港で荷物を受け取る	空港快線駅からは無料、その他の場所での預かりは有料

サービス類型\* : A.空港接続型配送 B.観光地内連携型配送 C.観光地間連携型 D.購入品処理一体型・海外直接配送型配送 E.預入

## 海外類似サービス（欧米豪1/2）

類型*	名称	提供地域	事業者	本部所在地	事例概要	利用方法	費用
E	LuggageHero	ヨーロッパ、北米	LuggageHero A/S	デンマーク	旅行者が地元の店舗（カフェ、ホテルなど）に荷物を預けられるサービス。200以上の都市、2,000以上の荷物預かりスポットが利用可能。1時間単位で柔軟に利用可能であり、保険が付帯する。	時間単位で課金され、スマホで予約・支払いが可能。アプリ等から地図上で預け場所を検索することが可能。	時間単位の料金：1時間あたり1ドル（約150円）／バッグ 1日最大料金：8ドル（約1,280円）／バッグ
B,C	Bagaglio Facile	イタリア	Trenitalia（イタリア国鉄） Zyppy（配送専門会社）	イタリア	駅で荷物を預けると、宿泊施設や指定住所に配送。旅行者は手ぶらで列車に乗り、目的地で荷物を受け取ることが可能。荷物は24～48時間以内に配送（Express配送）、荷物の追跡可能（トラッキング番号あり）	予約方法：オンライン（Zyppy公式サイト）または電話 受付時間：月～金 9:00～18:00（祝日除く） 期限：最低24時間前までに予約が必要	最初の1個：22ユーロ（通常38ユーロ） 2個目以降：1個につき20ユーロ その他の地域：最初の1個25ユーロ、以降20ユーロ 保険付き：1個につき最大200ユーロまでの補償（破損・紛失）
A,B,C	Swiss Luggage Transport	スイス	SBB（スイス連邦鉄道）	スイス ベルン	自宅もしくは駅から目的地まで電車にて配送。目的地のSBBカウンターで荷物を受け取る。Airportrと連携することで航空会社に応じて空港のチェックイン作業も含むドアツードアの一貫した配送サービスもあり	予約方法：オンラインでの予約・支払い可能。 ※航路利用の場合は利用飛行機を選択	1荷物あたり（23kg以下）：24スイスフラン（約4,440円）
B,C	DB Gepäckservice	ドイツ	DB（ドイツ鉄道）	ドイツ ベルリン	サービス提携店舗またはドライバーに荷物を預け、翌々営業日にサービス提携店舗または指定住所に配送。配送情報等をE-mailで送信。	予約方法：DB shopまたはオンライン（DB公式サイト）で予約可能	1荷物あたり（31.5kg以下、長さ120cm、幅60cm、高さ60cm）：24.9ユーロ（約4,280円）
A,D	Airportr	イギリス、フランス、ドイツ、スイス、オーストリア	Airportr	イギリス	出発時刻23時間前までに希望住所での集荷を予約し、自宅・ホテル・オフィスで荷物を引き渡しドライバーが回収。開封防止・現在位置把握のためのタグをつけ、アプリでトラッキング可能であり、宿泊先・指定住所まで配送する。	予約方法：オンラインでの予約・支払いが可能。	地域・使用空港により変動（ロンドンからヒースロー空港までは30ユーロ（約5,160円））
A,B,E	GoHandsFree	イタリア、ベルギー、ギリシャ	GoHandsFree	ドイツ ベルリン	サイズや重量を問わず、希望する空港・港・ホテル・駅間での荷物配送。フライトの2時間前、電車出発の30分前には荷物受け取り可能であり、保険が付帯する。	予約方法：オンライン（GoHandsFree公式サイト）での予約・支払いが可能。	地域により変動（15ユーロ（約2,580円）～）

サービス類型\*：A.空港接続型配送 B.観光地内連携型配送 C.観光地間連携型 D.購入品処理一体型・海外直接配送型配送 E.預入

## 海外類似サービス（欧米豪2/2）

類型*	名称	提供地域	事業者	本部所在地	事例概要	利用方法	費用
A,B,E	LUGGit	スペイン、ポルトガル、ハンガリー	LUGGit	ポルトガル イリャヴォ	プロのドライバーによる荷物配送サービス。集荷場所・返却場所・時間を指定し、ドライバーが対応。荷物の追跡サービス、不正開封防止、保険を付帯する。	予約方法：オンライン（LUGGit公式サイト）での予約・支払いが可能。 受付時間：現地時間（UTC/GMT+1）の午前8時から午後8時	荷物の種類、地域、保管時間により変動（小サイズ1荷物あたり4.99ユーロ（約858円））
B,C,E	Nannybag	フランス、ヨーロッパ（荷物保管であれば全世界）	Nannybag	フランス パリ	フランス国内、又はフランス-ヨーロッパ間での荷物配送サービス。ホテルや商店などの提携施設に荷物を預け入れ、通常2-3営業日以内にホテル・Airbnb・指定住所に配送。リアルタイムで配送状況を確認可能。	予約方法：オンライン（Nannybag公式サイト）での予約・支払い可能 受付時間：24時間365日のカスタマーサービスで受付可能	1荷物あたり（20kg以下）35ユーロ（約6,020円）～
A,B,C	Porter Service	オスロ、ベルゲン	Porter Service	ノルウェー オスロ	日付、ホテル名、荷物の数等を入力しサービス予約した後、荷物を預け入れることで目的地のホテル等に配送するサービス。オスロ空港やベルゲン空港とも連携しており、追跡サービス、保険が付帯する。	予約方法：オンライン（Posterservice公式サイト）での予約・支払い可能	1荷物あたり500ノルウェークローネ（約7,240円）がメジャーな価格帯
B,C	Purolator	カナダ	Purolator	カナダ	荷物・ショッピング商品等をPurolatorカウンターで預け入れ、ホテル・Airbnb・指定住所等に配送（置き配）するサービス。追跡サービスが付いており、また、オプションで保険が付帯する。	予約方法：オンライン（Purolator公式サイト）での予約・支払い可能	地域・荷物により変動（5kg荷物で25CAD（約2,670円）がメジャーな価格帯）
B,C,D,E	AUSFF	オーストラリア	AUSFF	オーストラリア	オンラインショッピング商品をオーストラリア現地住所（AU Address）に送付し、ホテルや滞在先に荷物を転送することで、旅行準備を整えるサービス。荷物の無料保管も可能であり、旅行中に一時的に預け入れることが可能。また、追跡サービス、保険が付帯する。	予約方法：オンライン（AUSFF公式サイト）での予約・支払い可能	1荷物あたり5ドル（約750円）で保管可能
A,E	Excess Baggage Company	イギリス、スペイン、カナダ	Excess Baggage Company（海外郵送の場合FedexやDHLを利用）	イギリス	空港や鉄道駅での手荷物サービスを提供する業界のリーディングカンパニーです。30年以上にわたり、荷物の保管・配送サービスをはじめ、さまざまなサービスを旅行者向けに展開している	予約方法：オンライン（Express Baggage Company公式サイト）での予約・支払い可能	地域により変動（10kgの荷物をイギリスから日本に郵送する場合、約60£）

サービス類型\*：A.空港接続型配送 B.観光地内連携型配送 C.観光地間連携型 D.購入品処理一体型・海外直接配送型配送 E.預入

# LUGGAGENTは充実したカスタマーサポートによる初回利用誘致および、グローバルのサービス展開によるリピーター獲得により、利用拡大を実現している



## LUGGAGENTの概要

<b>設立</b>	2015年（台湾発）、2017年に香港法人設立
<b>事業内容</b>	手荷物配送サービス <ul style="list-style-type: none"> <li>• 空港⇔ホテル・民泊</li> <li>• ホテル⇔ホテル・民泊</li> <li>• 都市間配送</li> </ul> 富裕層向けのコンシェルジュサービス
<b>規模</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• グローバルで200以上の都市にサービス展開 累計配送件数30万件以上</li> </ul>
<b>特徴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24時間365日対応の多言語・複数プラットフォームでのリアルタイムサポート</li> <li>• リアルタイム追跡可能</li> <li>• 紛失率0%を維持</li> </ul>

## 戦略的利用拡大

### 初回利用のハードル低減

- 24時間365日、多言語対応リアルタイムカスタマーサポートにより、利用者の不安を解消し、安心して配送サービスを利用できる環境を提供

### リピート利用の獲得

- 特定の地域や国に限定せず、旅行者が訪れるあらゆる場所でサービスを展開し、リピート利用率を高めることでブランドロイヤルティを獲得

### 安心できる初回利用

複数のメジャーSNSでリアルタイムでカスタマーサポートに繋がられる

### グローバルでのリピート利用

人気観光地を起点に、グローバルでサービス展開

### 2015年~2017年

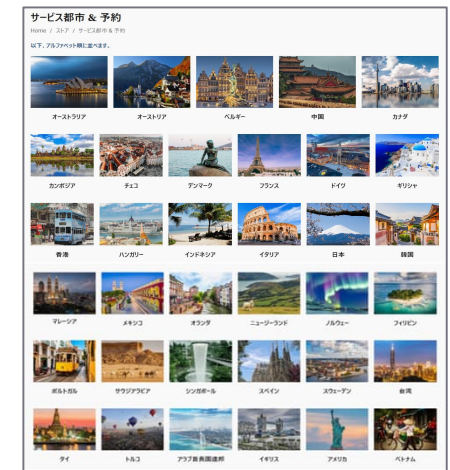
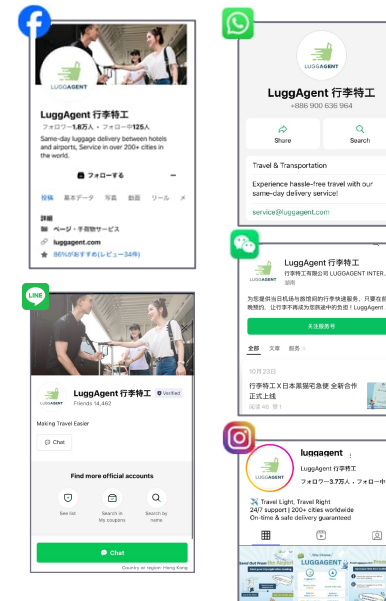
- 創業者Lance Linが旅行中の不便さ（荷物の持ち運び）を解消するため、台湾で事業構想を開始
- 2017年香港法人設立、空港ホテル間の荷物配送開始

### 2018~2019年

- 世界主要都市でのサービス拡大を開始
- 累計配送件数10万件突破、年商約2億円規模に成長

### 2020年以降

- OTA (klook、Kkday)、航空会社 (ANA, Cathay Pacific) との連携強化
- サービス対象都市が200都市以上に拡大



# SSB Luggage Service は、鉄道事業者が主導し、空港・航空会社・配送事業者と連携して、旅行者の多様な利用シーンに対応したシームレスなサービスを提供している



## SBB Luggage Serviceとは

SBB（スイス連邦鉄道）が運営主体となる各種荷物サービスは、スイス国内外の移動をシームレスにすることを目的とした包括的な物流ネットワークとして構築されている。

## サービス特徴

- 個人旅行、団体旅行、自転車・スキーなど**多様な旅行ニーズに対応**
- **価格・利便性に応じて**、ドアツードアから駅サービスまで選べる**柔軟なサービス構造**
- スイス全国をカバーする**鉄道ネットワークを活用**
- **空港と鉄道連携による旅行動線的设计**で、旅行者の快適性を向上

## SBB Luggage Serviceの各種配送サービス

	サービス概要	料金体系
手荷物配送 (国内)	スーツケース、スキー用具、自転車を対象として、スイス国内の指定住所または最寄り駅間における手荷物配送サービスを提供している。通常の出荷は翌々日となるが、追加料金を支払うことにより当日配送にも対応	駅→駅：CHF12 指定住所→駅：CHF42 ドアツードア：CHF62 当日配送追加料金：CHF50
手荷物配送 (海外)	スイス・ドイツ間においては、Tefra社との連携によりドアツードア型の手荷物配送サービスを提供 ドイツ・オーストリアに対しては、PostPac International との連携のもと、最寄りの郵便局までの配送サービスを提供	連携各社の料金体系による
団体 荷物輸送	10名以上の団体旅行者を対象とし、スイス国内の任意の住所間で、スーツケース、スキー用具、自転車等、最大50個までの手荷物を一括輸送するサービスを提供 通常団体プランにおいては、午前8時までの集荷分について当日19時までの配送が可能である。一方、学生団体向けプランにおいては、翌々日の配送となる	通常団体プラン：CHF500 学生団体プラン：CHF100
空港直結 手荷物配送	チューリッヒ空港またはジュネーブ空港を利用する旅行者を対象に、自宅または駅と空港間の手荷物輸送および、一部航空会社に限りチェックイン手続きを代行するサービスを提供 出発時：出発前日に指定住所または全国の対象駅において手荷物を預け、翌日に空港のSBBカウンターにて受け取る方式で運用 到着時：SBBが手荷物をスイス国内の指定駅へ輸送し、利用者は翌々日に当該駅で受取	荷物一個：CHF24 当日配送追加料金：CHF30

出所：SBB HP

# 手ぶら観光サービスの一形態として、鉄道・バス等の公共交通機関、空港および輸送事業者間の連携によるオフエアポートチェックインが、複数のアジア主要都市において実装されている

## 駅設置型市中チェックイン

## ターミナル型市中チェックイン

	台北	香港	ソウル	上海
				
特徴	セルフチェックイン機やバゲージドロップ機械が整備 空港線利用者以外の方でも無料で利用可能	指定場所または輸送事業者の指定営業所での受託手荷物集荷も可能（有料サービス）	出国審査までの機能を持つ都心空港ターミナル 出国審査完了の旅客は仁川空港で専用出国通路を利用	空港が設置されていない近隣都市の中心部に設けられ、2つの空港に対応可能な空港運営施設
場所	桃園メトロ空港線 ・ A1台北駅 ・ A3新北産業園区駅	空港快線 ・ 香港駅、九龍駅 ・ 青衣駅（荷物預入不可）	・ ソウル駅（特急列車の乗車券を持つ方が対象） ・ 光明駅（仁川空港の国際便利用者のみが対象）	・ 蘇州工業園区（空港バスを利用する方は手荷物預入サービスは無料）
受付時間	出発時刻の3時間前まで（当日のみ）	出発時刻の24時間前から90分前まで	出発時刻の3時間20分前まで（当日のみ）	出発日前日から出発時刻の4時間前まで
対象航空会社	・ チャイナエアライン ・ マンダリン航空 ・ エバー航空 ・ ユニー航空 ・ キャセイパシフィック航空 等	・ キャセイパシフィック航空 ・ 香港航空 ・ カンタス航空 ・ シンガポール航空	・ アシアナ航空 ・ チェジュ航空 ・ 釜山航空 ・ 大韓航空 ・ ジンエアー 等	・ 中国国際航空 ・ 中国東方航空 ・ 上海航空 ・ シンガポール航空 ・ キャセイパシフィック航空 等

出所：桃園国際空港 HP、香港国際空港 HP、仁川空港 HP、蘇州工業園区管理委員会（中国）ニュースリリース

# **第8章.手ぶら観光サービスの普及・促進に向けた 打ち手の企画・提案**

# 手ぶら観光サービスの現状整理および実態調査を踏まえ、サービス普及・定着に向けた主要な課題を導出した

<p>サービスの実態</p>	<p>■ 手ぶら観光サービス全般の評価は総じて高く、利用意向も高いが、サービスの利用率は1～2割と低迷</p>	
<p>サービス提供側と需要側で生じているギャップ</p>	<p><b>事業者</b></p>	<p><b>観光客</b></p>
	<p><b>業界理解</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 全国的な観光客の旅行動線や、ニーズの高い場所、業界全体から見た自社の強みなどの理解が不十分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 多くの人がそもそもサービスを知らない</li> </ul>
	<p><b>PR認知</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ PRに力を入れているが、サービスを知ってもらえない、観光客に情報が届かないと感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 友人知人、SNSを介してサービスを知る人が多い</li> <li>■ タビナカでは、ホテルなどの拠点を介し知る人が多い</li> </ul>
	<p><b>品質</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 日本の配送サービスの品質は高く、概ね満足いただいている認識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ サービス評価は概ね高いが、追跡・補償等の付加価値的な機能のやや満足度が低く、利用経験のない人からは簡便性や案内方法のわかりやすさへの課題が聞かれる</li> </ul>
<p><b>仕組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 自社の既存の仕組みでは新たなサービス網を構築できない</li> <li>■ 繁忙期、週末など配送の人手不足を感じている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 地方観光や民泊利用が増えているが、利用できるサービスが少ない、利便性が低い</li> </ul>	
<p>普及・促進に向けた主要課題</p>	<p><b>マーケット理解の促進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 観光客の動線や手ぶら観光に対するニーズ、手ぶら観光サービスの全体の取組などをステークホルダーに情報共有し、戦略検討を促進する必要</li> </ul>	
	<p><b>効果的なサービス周知・PR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 観光客の情報取得のタッチポイントを意識した周知・PRの手法や内容を再考する必要</li> </ul>	
	<p><b>サービスの統一的発信</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個社の発信だけでなく、日本の観光価値を高める付加価値型サービスとして統一的に発信する必要</li> </ul>	
	<p><b>ストレスフリーなサービス設計</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• サービスの利用に不便や不安、ストレスを感じ離脱してしまう層を防止する必要</li> </ul>	
	<p><b>新たなサービスの仕組み構築</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 多様な旅行ニーズや人手不足に既存の仕組みでは対応できなくなっており、自社サービスの枠組みを超えて新たな仕組みを構築する必要</li> </ul>	

# 手ぶら観光サービスの普及・促進に向けた主要課題に対する今後の打ち手の方向性を以下の通り整理した

普及・促進に向けた主要課題		打ち手の方向性（案）	例
マーケット理解の促進		<b>1.観光動向や全国調査の情報共有・勉強会の開催</b>	p.154
効果的なサービス周知・PR		<b>2.発信体制強化・具体的なサービスの価値訴求</b>	p.155
動線上の発信力強化	1. OTA等、タビマエに利用するサービスとの連携 2. 宿泊施設・案内所等、タビナカでのタッチポイントとなる拠点との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ サービス事業者及び観光・宿泊事業者等との連携支援                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業者の連携による発信の取組の支援</li> <li>・ サービス事業者と観光関連事業者の連携事例の発信</li> <li>・ 発信ノウハウを持つ事業者との連携の場の設置</li> </ul> </li> <li>■ サービス利用価値の訴求事例の提示                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 観光時間増加などメリットをわかりやすく発信（第6章モニター調査）</li> </ul> </li> </ul>	
体制強化	3. ノウハウを持つ事業者との連携による周知・PR体制の強化		
サービスメリットの具体化	4. サービスメリットの具体的な訴求		
サービスの統一的発信		<b>3.日本としてのサービスのブランディング・世界への発信</b>	p.157
ストレスフリーなサービス設計		<b>4.目指すべき優良モデル明確化によるサービス改善の取組促進</b>	p.158
利用開始までのストレス軽減	5. カウンターなどの対面での案内品質を強化 6. サービスのUX/UIの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 優良ポイントの提示や事例紹介によるモデルの明確化                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 目標となるポイントや事例を提示することでサービス改善を促進</li> </ul> </li> <li>■ 調査手法の展開による事業者自らの課題把握の取組推進                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本事業のモニター調査などの手法展開し、サービス改善に向けた取り組みを推進</li> </ul> </li> </ul>	
利用中のストレス軽減	7. 利用者の声や慣習を踏まえた多様なニーズへの対応 8. 追跡機能や補償等の付加価値となるサービス機能向上		
新たなサービスの仕組み構築		<b>5.個社サービスを越えた連携の支援</b>	p.160
新規ネットワーク構築	9. プレーヤー特性に応じた連携による新たなネットワーク構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 事業者・地域間連携による新たな配送ネットワークの構築</li> <li>■ 需要変動に対応した配送リソースのシェアリングモデルの構</li> </ul>	
新たな担い手との連携	10. 地域のリソースの掘り起こしやスポット対応可能な事業者との連携		

# 勉強会等ステークホルダーが集まる場を創出し、観光動向やサービスの現状、優良事例などの情報共有及び事業者間連携を促進する

## 本事業での 取り組み例

- 本事業では、手ぶら観光サービスに係る多数のステークホルダーを集めた勉強会を開催し、サービスの現状や優良事例の紹介、事業者間連携などを実施
- 手ぶら観光サービス全体の理解促進や、ステークホルダーの連携促進などに大きく寄与した

## 勉強会の概要

### 勉強会の内容

- **手ぶら観光サービスの現状と課題の共有**  
手荷物持ち込み増加による公共交通機関等の混雑・マナー問題を背景に現在の状況と課題を関係者間で共通理解として整理
- **サービス普及・拡大に向けたポイントの提示**  
手ぶら観光サービスの実装・改善に向け、成功要因や工夫点、推進のポイントを解説。各地域・事業者の導入促進を後押し
- **国内の優良事例の紹介・知見共有**  
公共交通・公共空間における混雑・騒音の緩和、観光体験向上に寄与する実践事例を紹介し、取り組みのヒントを提供
- **事業者間連携強化と今後の方向性検討の場づくり**  
手ぶら観光に取り組む異なる業界の事業者同士がつながり、協力関係を築ききっかけとなる場とし、手ぶら観光サービスの新たな可能性を展開

### 勉強会参加者

- 配送事業者、公共交通事業者（航空、鉄道、バス、タクシーなど）、地方公共団体、スタートアップ企業、観光地域づくり法人、観光協会、宿泊事業者など 手ぶら観光サービスに係る事業者

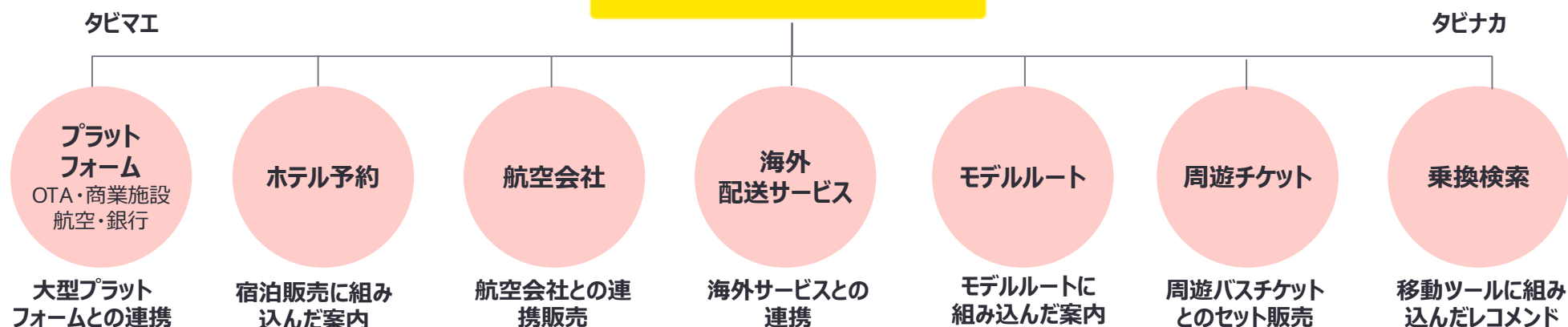


勉強会開催の様子

詳細はP.159 第9章.官民勉強会の開催のとおり

# 手ぶら観光サービスは旅行動線上のサービスと連携し、発信することが効果的。多様な連携モデルを展開し、全国的な取組に波及させることが必要

## 手荷物配送サービス



都市型アパートメントホテルとの連携  
(東京⇄大阪・京都間など)



航空会社との連携による  
割引キャンペーン



空港から市内へのバスチケットとのセット販売

手ぶら観光サービス事業者単体ではなく、既に観光客を一定確保している観光事業者等との連携発信により  
タビマエからタビナカの観光動線上で効果的に訴求

次ページに具体的な事例を紹介

# サービス事業者と観光事業者等との連携事例

連携先	具体事例
<p>サービス事業者×海外OTA</p> 	<p>■ 大手物流事業者による海外OTAと連携したオンライン物流サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>佐川急便とJapan DX社、C-Trip（携程）が連携し、中国大手OTA、C-Tripへの手ぶら観光サービスを掲載予定</li> <li>Ctripのプラットフォーム上で、宿泊先や交通機関、観光地などの予約と同様に、手荷物配送も予約可能</li> </ul> 
<p>サービス事業者×アクティビティ予約サイト</p> 	<p>■ 大手グローバルアクティビティサイトへの掲載</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタートアップ系配送サービスのAirporterは、大手グローバルアクティビティ系OTAであるKlookに自社サービスを掲載。合計12万件以上の予約を獲得</li> <li>アクティビティサイト上で、実際に利用したユーザーのリアルな口コミを閲覧できることが、サービスへの信頼性向上につながっている</li> </ul> 
<p>サービス事業者 × 宿泊施設</p> 	<p>■ ホテルでのでの発信力強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>配送サービス”手ぶらくん”は、ホテル客室・フロントに予約ページのQRコードを設置し、タビナカにおけるサービス利用を訴求</li> </ul> 
<p>鉄道事業者 × 旅行会社</p> 	<p>■ 大手鉄道会社と旅行会社の提携によるサービス連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>JTBとJR東海のタイアップにより、関東⇄関西間の宿泊施設間当日配送サービス”Luggage Express“をローンチ。東海道新幹線を活用した即日荷物輸送サービス東海道マッハ便とJTBの宿泊施設ネットワークや旅行会社保有の顧客基盤を活用した、サービススケールが可能</li> </ul> 
<p>サービス事業者 × SNS事業者</p> 	<p>■ SNS関連事業者との連携によるメディア発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tokyo Cheapo社の箱根モデル観光の紹介YouTube動画に、箱根キャリーサービスを箱根旅行の観光コンテンツの一部として紹介</li> <li>また、手荷物配送事業者のLuggAgent社はオーストラリアの旅行系インフルエンサーとのタイアップ動画をTokyo Creative社と企画。公開1か月で30万回の再生数を獲得</li> </ul> 

出所：佐川急便ニュースリリース、klook HP、TEBURA-KUN HP、ホテルモンレーSNS、JTB・JR東海ニュースリリース、Tokyo Cheapo HP、Tokyo Creative HP

# 日本の観光体験価値を高めるサービスとして認知されるためには、個者発信ではなく、日本としての統一的なブランディング・世界への発信が必要

## 手ぶら観光サービス 発信の現状

- 個々の事業者から発信しているため、発信規模、訴求力が限られる
- サービス内容、ブランディング戦略、発信方法などがバラバラのため、世界に向けた訴求力が弱くなる
- 「日本の質の高いサービス」として認知されるには、**国からの発信が必要との声多数**

## 統一的な ブランディング・発信

### point1 国による統一的な発信

- ✓ 日本の質の高いサービスとして、**国が統括して発信**
- ✓ 訴求力を高めるため、**統一ロゴを全国に普及**（手ぶら観光共通ロゴマーク）

### point2 観光価値を高める付加価値サービスとして発信

- ✓ 手ぶら観光サービス単体の発信ではなく、**日本での過ごし方、観光体験など魅力的なコンテンツとセットで発信**
- ✓ 観光客の情報収集動線に乗りやすい他、**日本を快適に観光できる付加価値サービスとしての理解を促進可能**

## 現状

個々の事業者からの発信では、日本のサービスとしての訴求力が弱い



## 国による統一的なブランディング・発信

国による統一的発信により、世界に向けたサービス訴求力を強化



## 優良とされるサービスとは何か、ポイントを明確化することで、目指すべきサービス水準が明確になると思料

### 手ぶら観光サービスの品質向上のポイント（例）

- 本調査から導出されたサービスのポイントを以下の通り整理
- まずは以下のポイントを充足することで、サービス品質を向上することが必要

No	項目	定義
1	受付時間	• カウンターの営業時間や当日配送の受付時間は十分か
2	立地	• カウンター、受付の場所は観光客の動線上にあるか
3	料金	• サービス内容に見合う妥当な金額か
4	配送範囲	• 配送連携先は十分確保できているか、対応可能エリアは広いか
5	決済	• キャッシュレス決済に対応しているか
6	接客	• カウンターでの対応やサービス案内の分かりやすさ等、観光客対応が優れているか
7	カスタマーサポート	• 電話やチャットでのカスタマーサポートは充実しているか
8	言語対応	• カウンタースタッフの言語対応力、Webサイト・案内板等が多言語対応は十分か
9	予約機能	• サービス利用時の事前予約に対応しているか
10	簡便性	• カウンターやWeb予約での手続きが簡便か、WebサイトのUIが優れているか
11	定時性	• 遅延することなく配達されるか
12	補償	• 破損や紛失時の補償内容が充実しているか。補償内容についてWeb等でわかりやすく案内できているか
13	通知・追跡	• 配達時のメール等での通知機能、荷物の追跡機能を有しているか
14	タビナカ拠点との連携	• 周知・PR、スタッフへの教育や正確な荷物の受け渡しなどの点において、宿などのタビナカ拠点と十分に連携しているか

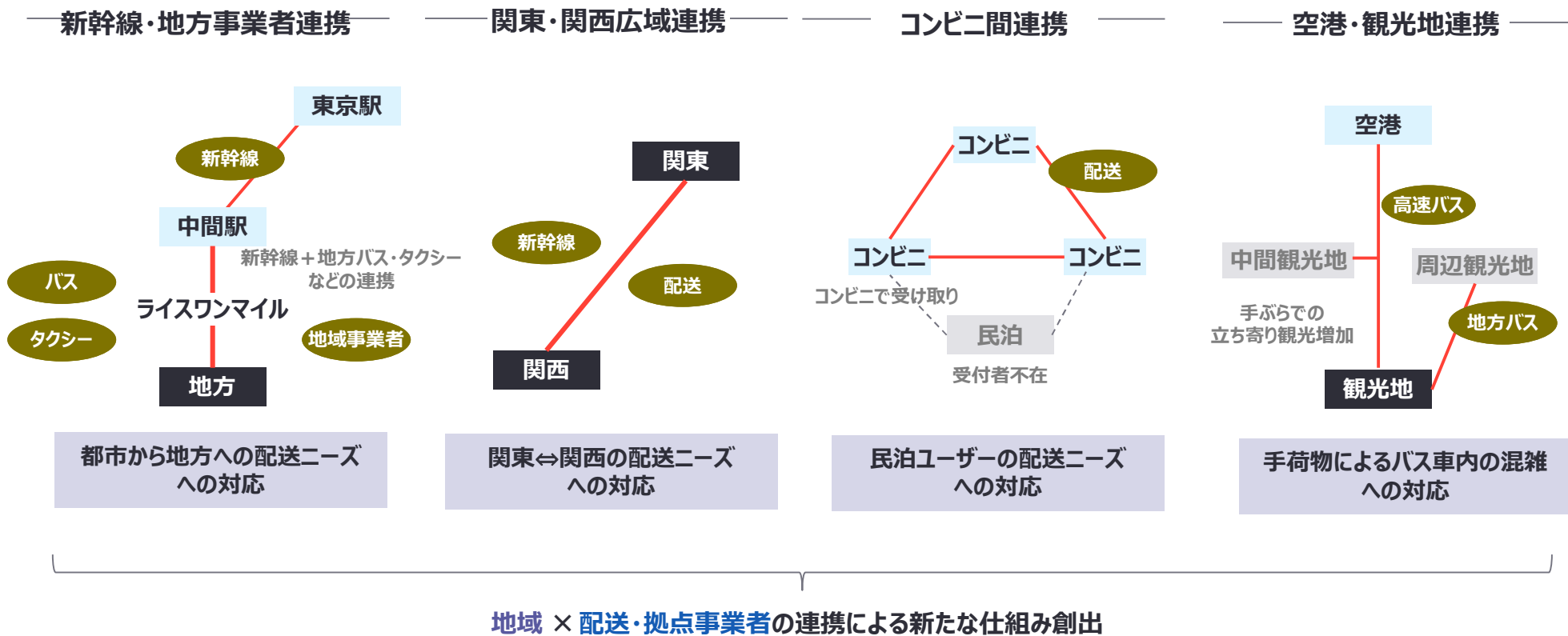
# 優良サービスの事例

優良ポイント	内容
<p><b>立地</b></p> <p>旅客導線を考慮した 利便性の高いカウンター立地</p>	<p>■ <b>箱根エリア配送事業者による、駅構内カウンター設置事例</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>箱根エリアで荷物配送サービスを提供する箱根キャリアサービスは、箱根湯本駅の改札内・同一フロアに受付カウンターを設置</li> <li>小田急線から箱根登山鉄道への乗換導線上に位置しており、利便性と視認性の高さから、箱根エリアを訪れる旅行者に広く支持</li> </ul> 
<p><b>追跡・補償</b></p> <p>追跡や補償等、安心感に直結する機能の充実化</p>	<p>■ <b>配送事業者による、利用者の安心・安全に配慮したサービスポリシー</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>配送サービスSmooth Porterは、サイト内に補償内容の明記や、発送状況のメール通知機能を提供し、利用者へ安心感の高いサービスを提供</li> </ul> 
<p><b>言語対応</b></p> <p>旅行者の属性を踏まえた 言語対応力の強化</p>	<p>■ <b>韓国人旅行者を対象とした言語対応事例</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>福岡空港と市内の手荷物配送サービス”DELIBAG”はHPの第一言語を韓国語に設定する等、九州圏で旅行者の特に多い韓国人をターゲットとしたサービス提供を徹底</li> </ul>  <p>후쿠오카에 도착하자마자 바로 여행을 시작하세요!  <small>여기처럼 직접 도착지에 방문 할기전 예약 호텔까지 배달해 드립니다.      ※후쿠오카에서 방문할수여러가지 호텔 정보</small></p>
<p><b>簡便性</b></p> <p>サービスのシンプル化やUX・UIの向上</p>	<p>■ <b>スタートアップ事業者の、操作性の高いアプリケーション提供事例</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタートアップ系配送サービスのAirporterは、自社でエンジニアを採用し、モダンなサービス設計とシンプルな操作性を実現</li> <li>当調査事業のモニターツアーでも利用者から高い評価を獲得</li> </ul> 

# 個者のみでは、配送サービス網の新規構築・拡大は困難。事業者・地域間連携による取組に昇華させ配送ネットワークを構築し、日本全体でサービス機能を高める必要

## 事業者・地域間連携による新たな配送ネットワークの構築

- 事業者間連携、観光地間連携を促進することにより、サービス空白地帯のサービス充実化、都市と地方間の連携強化、地方バスの混雑緩和や身軽な移動が可能になることによる周辺観光地への立ち寄りなどが期待される

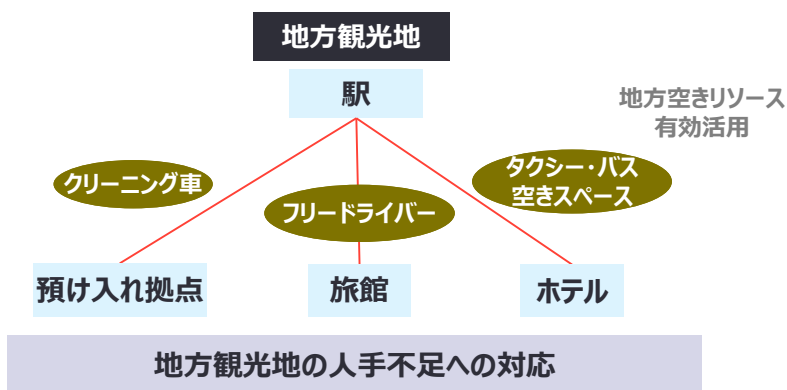


# 人手不足の地方観光地や週末の突発的な需要への対応に対しては、地域の空きリソースを活用したスポット対応が必要

## 需要変動に対応した配送リソースのシェアリングモデルの構築

- 人手が限られる地方や週末需要対応ではリソースのシェアリングが有効。近年ひっ迫する手荷物預け入れにおいてもシェアリングの考え方は有効

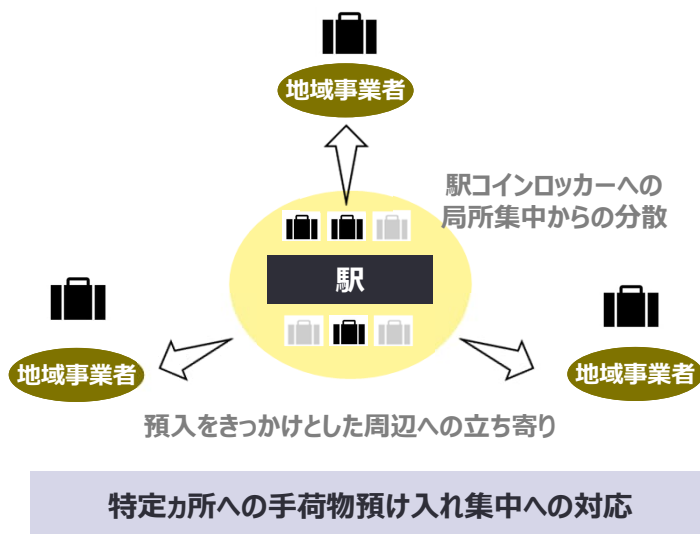
### 地域リソース活用配送



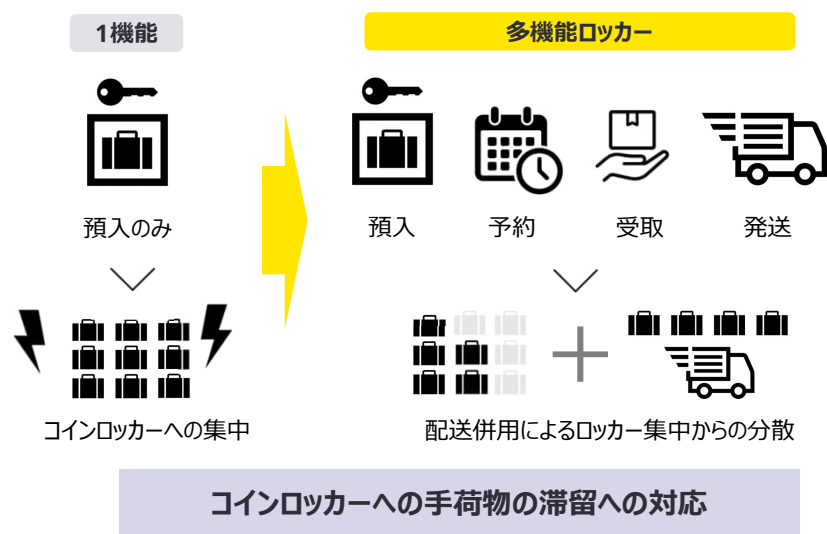
### スポット配送



### 周辺事業者との連携による預け入れ機能強化



### 多機能ロッカー活用による預かりから配送への誘導



## 取組事例集（サービス供給の観点）

### 今後取り組むべき事項

#### 10. 連携による新たな配送ネットワークの構築

### 具体事例

#### JR東日本「はこビュン」×駅レンタカー 地方部ターミナル駅～東京駅間当日配送

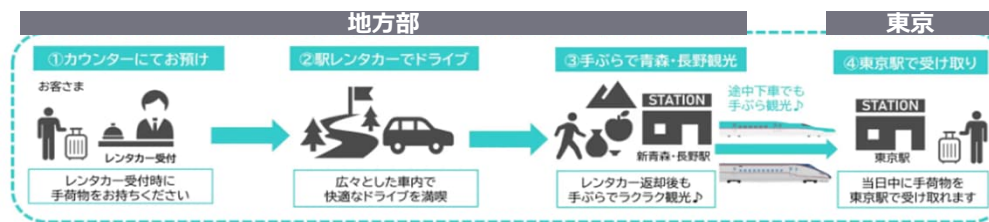


● 事業概要：

JR駅レンタカー新青森営業所・長野営業所にてレンタカー受付時に預入した手荷物を、手荷物輸送サービス「はこビュン」を利用し、当日中に東京駅の指定手荷物預かり所まで配送

● 優位性：

既存レンタカー営業所の活用により、地方部の手ぶらサービスの受付人手不足を対策  
手ぶらサービス利用の利便性を駅レンタカーの付加価値として、他レンタカー事業者と差別化可能



#### JAL×ピックアップ 空港から宿泊先への手荷物当日配送



● 事業概要：

羽田空港到着便利用者の手荷物を、出発空港または羽田空港でお預かりし、当日中に宿泊先までお届けするサービス。航空輸送はJALが担い、空港から宿泊先までの地上輸送をピックアップが担う

● 優位性：

システム連携により当日の荷物量に応じた車両台数を手配し、固定費を抑制可能



# サービス利用促進にあたっては、サービスの充実化・認知度向上のほか、公共交通機関等に対する大型手荷物の持ち込に関するルール（規制）の観点からの検討も合わせて重要ではないか

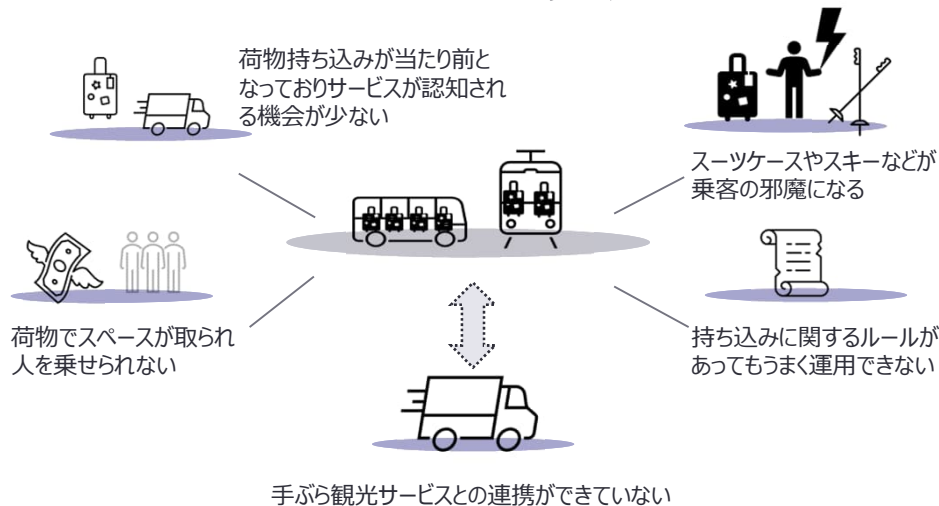
## 現在

### ■ 公共交通機関等への手荷物の持ち込みに関するルールがほとんど定められていない、もしくは運用できていない

多くの場合、無料で持ち込める状態のため、以下のような事象が発生

- 当たり前で持ち込める状態のため、手ぶら観光サービスの存在が認知されにくい、利用されにくい
- 荷物が邪魔となり、クレームやトラブルが発生する
- 手荷物のスペース分、人を乗せられず、本来収益として入るはずであった運賃が入らなくなる
- 荷物でいっぱいのため人を乗せられないが、外から見ると空いているように見え、乗せてもらえないとクレームが発生する 等々

### 公共交通機関を取り巻く現状



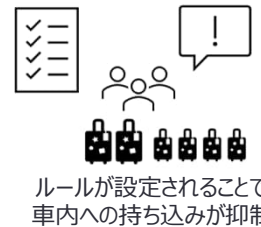
## 考えられる将来

### ■ サービスの充実化・認知度向上策と並行し、手荷物の持ち込みに関するルールを設定

公共交通機関等への手荷物持ち込みルールを定めることで、移動の際に、手ぶら観光サービスを当たり前利用する環境を作ることも必要

### ルールとサービスの併用イメージ

#### 持ち込みルール設定



#### 充実したサービスの周知



車内へ持ち込めない荷物を手ぶら観光サービスで配送

サービス利用ヘシフト

人と荷物の分離



快適性向上・乗せられる人の増加

#### ▶ ルールとサービス併用例

- 大阪・関西万博では会場への大型荷物の持ち込みを禁止する一方、HPで荷物の配送や預かりサービスを案内

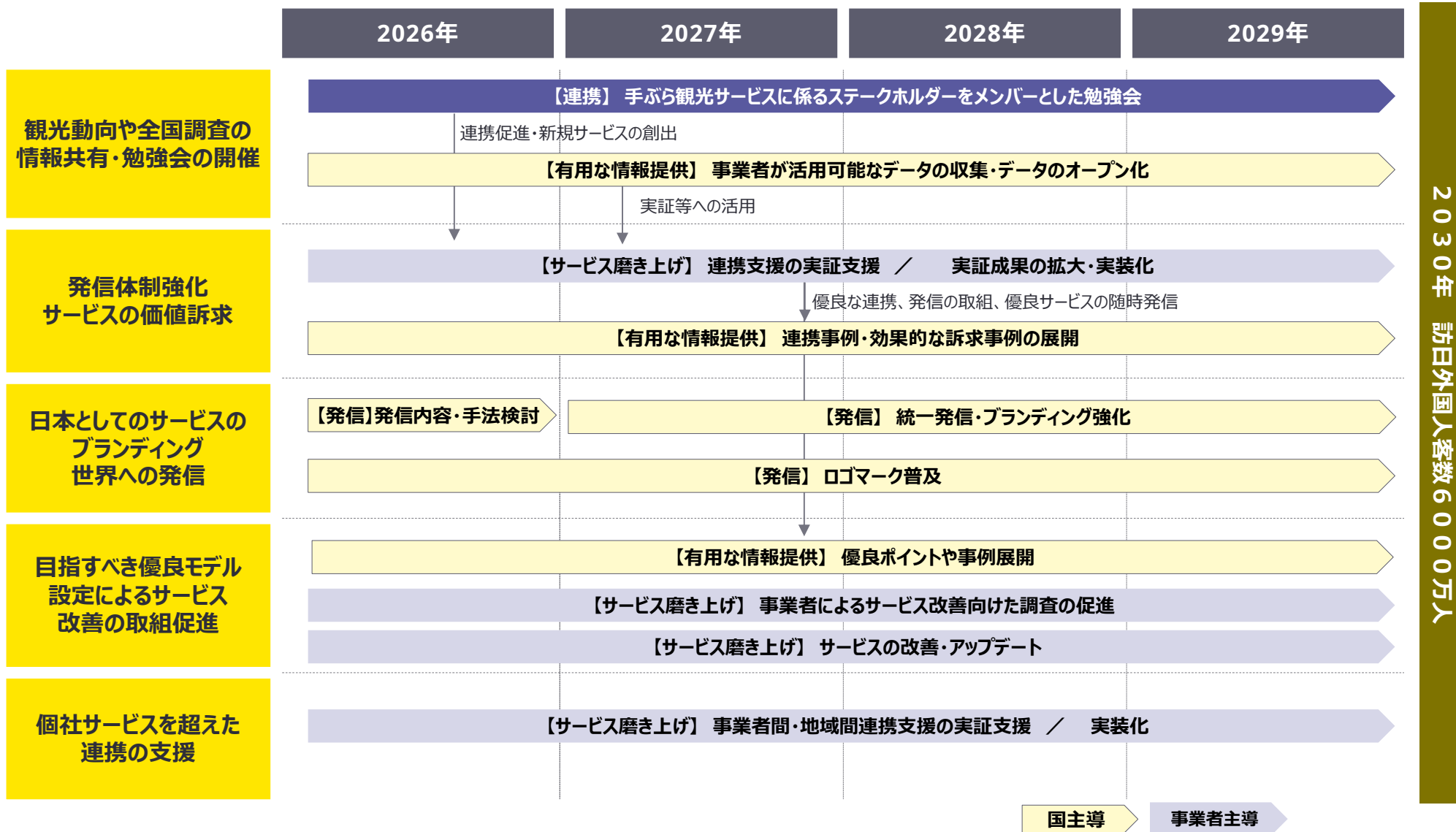


サービスを案内



# 事業者主導によるサービス磨き上げ、サービス創出を後押しするため、国として有用な情報の提供や連携の場づくりを推進するとともに、日本の付加価値型サービスとして世界に発信する

## 2030年に向けたロードマップ



2030年 訪日外国人客数6000万人

## 第9章. 官民勉強会の開催

# 手ぶら観光サービスの現状課題の共有、優良事例の紹介、事業者間連携の機運醸成を目的とする手ぶら観光の普及・浸透に向けた官民勉強会を実施

## 勉強会の主旨

- **手ぶら観光サービスの現状と課題の共有**  
手荷物持ち込み増加による公共交通機関等の混雑・マナー問題を背景に現在の状況と課題を関係者間で共通理解として整理
- **サービス普及・拡大に向けたポイントの提示**  
手ぶら観光サービスの実装・改善に向け、成功要因や工夫点、推進のポイントを解説。各地域・事業者の導入促進を後押し
- **国内の優良事例の紹介・知見共有**  
公共交通・公共空間における混雑・騒音の緩和、観光体験向上に寄与する実践事例を紹介し、取り組みのヒントを提供
- **事業者間連携強化と今後の方向性検討の場づくり**  
手ぶら観光に取り組む異なる業界の事業者同士がつながり、協力関係を築ききっかけとなる場とし、手ぶら観光サービスの新たな可能性を展開

## 実施概要

- 開催日時：** 2026年2月13日 16:00~18:30
- 開催形式：** ハイブリット開催（対面参加は招請事業者のみ）
- 参加者：** 配送事業者、公共交通事業者（航空、鉄道、バス、タクシーなど）、地方公共団体、スタートアップ企業、観光地域づくり法人、観光協会、宿泊事業者など 手ぶら観光サービスに係る事業者
- ・ オンライン参加：約175名
  - ・ 会場での参加：17 事業者、計33名

## 勉強会概要

1. 観光庁挨拶・事例の紹介
2. 手ぶら観光サービス調査事業 調査結果のご共有
3. 地域・事業者登壇セッション
  - ・ 京都市
  - ・ ヤマト運輸株式会社
4. 観光庁長官 挨拶
5. 地域・事業者登壇セッション
  - ・ 株式会社Airporter
  - ・ Japan DX株式会社・佐川急便株式会社
  - ・ 由布市まちづくり観光局
6. 次年度事業説明

登壇事業者

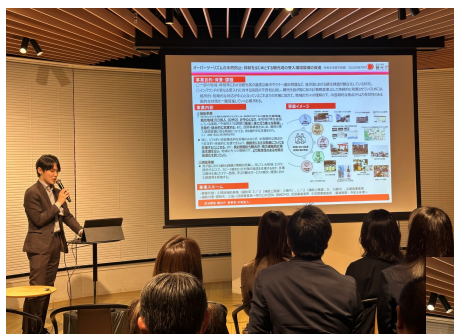


## 手ぶら観光をテーマに行政と事業者が集い、連携の可能性や課題を共有する貴重な場となり、多くの参加事業者から高い評価が得られている

### 参加者の声（抜粋）

- ✓ 手ぶら観光勉強会は、**行政と事業者が一堂に会する貴重な場**であり、大変満足している
- ✓ **手ぶら観光サービスに特化した会**は今回が初めての開催であり、関連するさまざまな**取組や課題について一度に把握することができ**、大変有意義であった。また、手ぶら観光サービスが広がりにくい背景についても改めて理解を深める機会となった
- ✓ **多様な参加者と意見交換を行うことができ**、非常に有意義な時間となった。実際に、他社と具体的な事業に関するディスカッション行うことができた

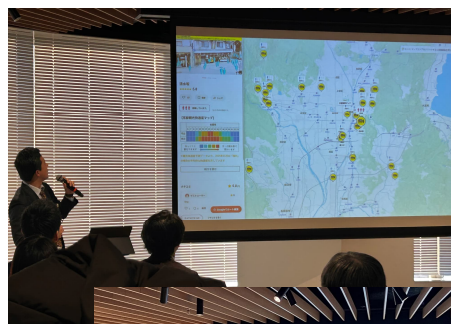
### イベント当日の様子



観光庁による事業の説明



観光庁 村田長官挨拶



事業者ご登壇時の様子（一部）

