

バス分野における インバウンド受入環境整備について

平成30年6月27日

自動車局

- 訪日外国人旅行者が全体的に旅行中に困ったこととして、「コミュニケーション」「無料Wi-Fi」などが上位を占める。(図1)
- 路線バスを利用した訪日外国人旅行者が「路線バスを利用して困ったこと」については、
 - ・「どのバスに乗れば目的地に行けるかわかりにくかった」「バスターミナルのバス乗り場がわかりにくかった」との回答が上位を占める。(図2)
 - ・他方、「要望するサービス改善」については、「バス系統(行き先)の数字・アルファベット表記」「一覧で分かる路線図の提示」「PCやスマートフォンでバスの情報を調べられる」という回答が上位を占める。(図3)
 - ・さらに、「路線バスを利用する際の情報ツール」については、全体的に「スマートフォン」の利用が多い。(図4)

図1 訪日外国人旅行者が旅行中に困ったこと

1	施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない	32.9%
2	無料公衆無線LAN環境	28.7%
3	多言語表示の少なさ・わかりにくさ(観光案内板・地図等)	23.6%

図2 路線バスを利用して困ったこと(n=478)

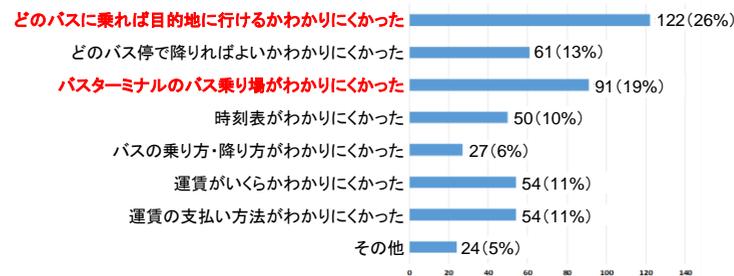


図3 要望するサービス改善(n=478)

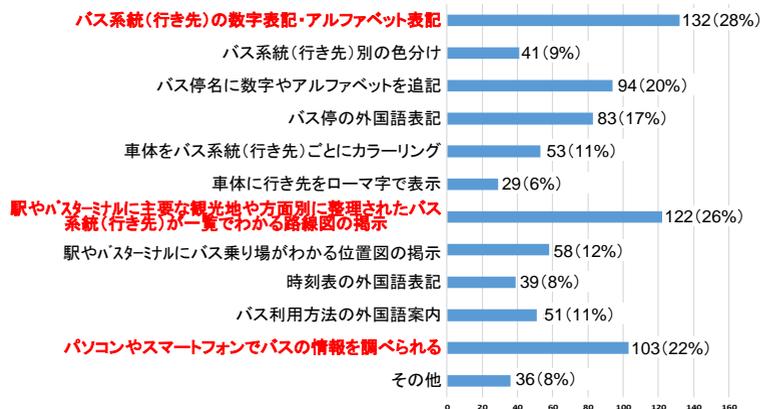
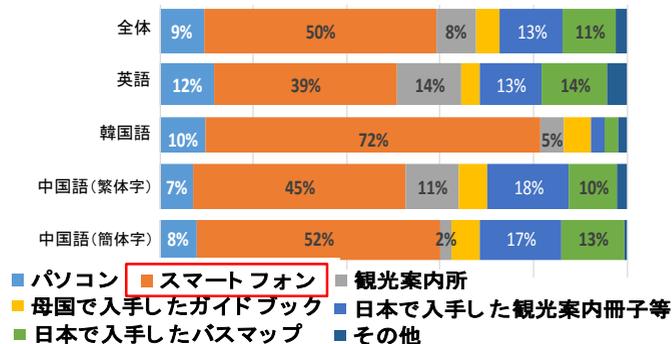


図4 路線バスを利用する際の情報ツール



出典:

図表1:平成28年度観光庁「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」結果より
図表2~4:「第2回バス系統ナンバリング検討会」資料より

I 世界最高水準のインバウンド受入環境の実現

- 無料Wi-Fi
- 共通企画乗車券・ICカード
- 多言語案内、多言語コミュニケーション
- 車両内トイレの洋式化、荷物置き場

II バスを活用したインバウンドの取組事例

- バス路線ナンバリングの事例
- SUNQパス

■Wi-Fiの整備

- 訪日外国人旅行者の利用が多いバスターミナルや主要国際空港のアクセスバス及び長距離高速バス路線について、2018年度中に100%の設置を目指す。
- 上記以外の一般路線バス、空港バス、高速バスについても、訪日外国人旅行者の利用が多い路線について2019年度中の設置を目指す。



■鉄道と路線バスの共通乗車券の販売

- 鉄道とバスの共通企画乗車券の導入を推進するなど、訪日外国人旅行者にとって、これまで以上に使い勝手の良い乗車券の導入を目指す。



KANSAI ONE PASS

■高速バス路線の充実と相互利用可能な共通乗車券の販売

- 主要都市から直接観光地に行ける高速バス路線の充実に努める。また、各地域ブロックでの高速バス共通乗車券の販売を促進するとともに、2018年度をめどに、全国をカバーする高速バスの共通乗車券の対象ルートの特充と販売を促進する。

<高速バス共通乗車券>

[北海道] Inter City Bus Pass

[中部] 昇龍道フリーパス

[東北] TOHOKU HIGHWAY BUS TICKET

[四国] SHIKOKU HIGHWAY 3 DAY RIDER

[九州] SUNQパス

[全国] Japan Bus Pass



昇龍道フリーパス



SUNQパス

(出典) 公益社団法人日本バス協会「インバウンド振興のためのバスサービス向上アクションプラン」(平成30年2月19日)

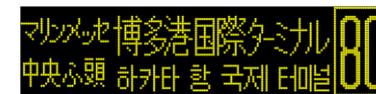
■交通系ICカードの導入

- 交通系ICカードの導入支援等により、相互利用可能な交通系ICカードを全国に普及させる。



■バスターミナル、バス停留所、バス車両、観光地案内板等における多言語表示の推進

- 「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律」で定められた路線について、2018年度中に外国語での案内を100%実施する。
- 上記以外の路線についても、訪日外国人旅行者の利用が多い路線については、2019年度中の外国語での案内を目指す。
- 訪日外国人旅行者の利用が多いバスターミナルにおいて、2018年度中にVoicetra等翻訳アプリを内蔵したタブレット等を配備する。また、デジタルサイネージ等の整備を進める。
- 各社ホームページ等における多言語での情報提供の充実を図る。



Magome			
Kida Shoko Kaikan	Iida Sta.	Izara	Achi
950	950	830	610
Huamri Over (Huamri Sta)	Sonohara	Magome	Tokada
610	400		



(出典)公益社団法人日本バス協会「インバウンド振興のためのバスサービス向上アクションプラン」(平成30年2月19日)

■バス系統ナンバリング

- 全ての利用者に分かりやすいバス系統案内を実現する観点から、「バス系統ナンバリング検討会」においてナンバリングの導入・改善に必要な具体的な検討を行い、2018年夏を目途に事業者や地方公共団体等関係者向けのガイドラインを策定し公表する。策定後は、様々な機会をとらえて事業者や地方公共団体等関係者へ周知を図る。



■バスターミナルにおける和式トイレの洋式化

- 訪日外国人旅行者の利用の多いバスターミナルにおける和式トイレの洋式化を推進。
- 東京シティ・エアターミナルでは、2017年度に施設内の全便器を洋式化。



東京シティ・エアターミナルの洋式トイレ

■手荷物預かり所(コインロッカー含む)の設置推進

- 訪日外国人旅行者の利用の多いバスターミナルにおける手荷物預かり所(コインロッカー含む)の設置を推進。
- 東京シティ・エアターミナルでは、2017年度に施設内に手荷物預かり所を設置の上、「手ぶら観光※」サービスを開始。



東京シティ・エアターミナルの
手荷物預かり所

※「手ぶら観光」 訪日外国人旅行者が鉄道等で大きな荷物を持ち運ぶ不便を解消するため、空港・駅・商業施設等で荷物の一時預かり、空港・駅・ホテル・海外の自宅等へ荷物を配送すること。

バス系統ナンバリングの取り組み事例

乗り場や乗るバスがわかりにくいといった不便を解消するため、路線バスの系統ナンバリングの取組みが行われている。

■八戸市の取組

バス車両のLED・方向幕のナンバリング対応



■富士山周辺の取組

バス路線の色分け

世界遺産を構成する神社や史跡、景勝地を沿線に持つ14路線を、富士山を訪れた外国人観光客が利用しやすくするため、「バス路線の色分け」「停留所のナンバリング」を実施。



当該停留所に絡む『世界遺産ルート』を表記



■箱根地区の取組

バス停留所の表示見直し

バス停に経由する系統の「路線記号・路線名」の表記を掲出。さらに、箱根地区の路線図も掲出。



路線ご案内 In the moshu	
	桃源台線
	箱根町線
	園遊・アプトレール線
	箱根園線
	湖尻・関所線
	園遊・箱根園線
	箱根園遊線

九州及び山口県下関市周辺のバス事業者（西日本鉄道、長崎自動車、九州産交バス、宮崎交通、鹿児島交通等）で構成されたSUNQパス運営委員会の参画事業者の路線（約2,400路線、九州全域（離島を除く）及び下関市周辺）の高速バス及び一般路線バスのほぼ全線と一部の船舶）が乗り放題となるパス。

実施主体

SUNQパス運営委員会
※九州及び山口県内のバス事業者と一部の船舶

販売期間

H17.3～現在
事業者49社で構成。

対象

訪日外国人観光客、日本人

主な路線

福岡ー鹿児島、福岡ー宮崎、熊本ー宮崎等

価格

- ①全九州4日間（九州全域、下関） 14,000円
- ②全九州3日間（九州全域、下関） 11,000円
- ③北部九州3日間
（福岡、佐賀、長崎、大分、熊本、下関） 9,000円
- ④南部九州3日間（熊本、宮崎、鹿児島） 8,000円

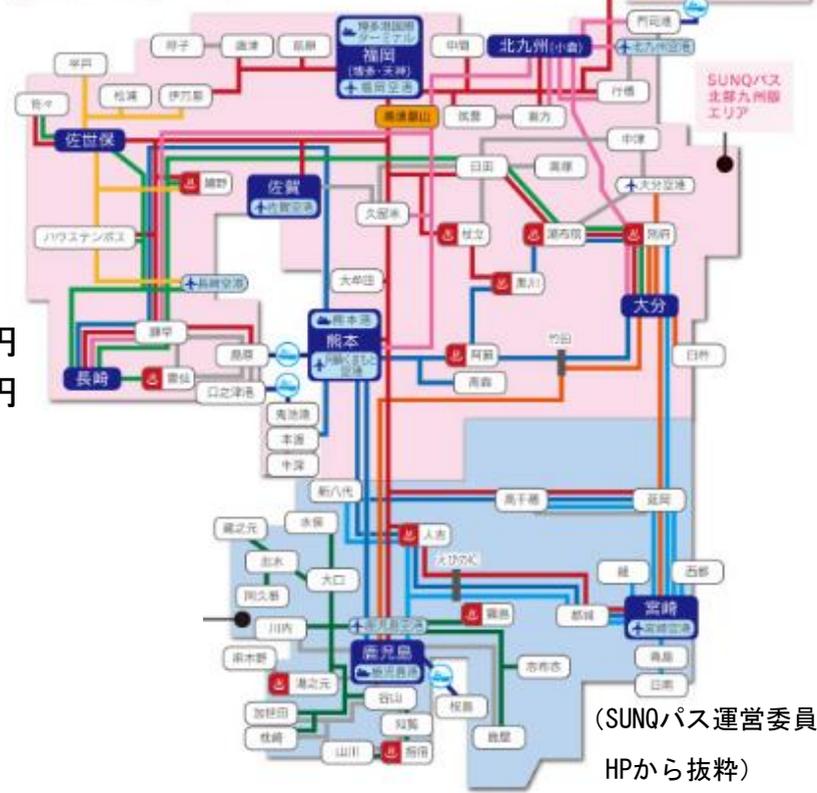
**購入方法
（場所・決済等）**

- ①国内バス事業者窓口で購入
クレジットカード決済もしくは現金
- ②国内外の旅行会社で購入
- ③コンビニで購入
- ④専用HPで購入(国内のみ)
クレジットカード決済のみ

路線イメージ図

SUNQパスで利用可能な都市間路線図
(高速バス・船舶など)

福岡ー福岡空港発着の路線	大分発着の路線
北九州(小倉)発着の路線	宮崎発着の路線
熊本発着の路線	鹿児島発着の路線
長崎発着の路線	その他の路線
佐賀発着の路線	船舶
下関発着の路線	



(SUNQパス運営委員会
HPから抜粋)