

第2回 JNTO認定外国人観光案内所の機能強化方策検討会 議事要旨

日時：令和4年12月12日（月）15:00～17:00

場所：中央合同庁舎第2号館地下1階国土交通省第2会議室（オンライン併用）

出席委員：池尾座長、紀陸委員、佐々木委員、高松委員、橋口委員（オンライン参加）、林口委員（オンライン参加）、平林委員、デューイ委員（欠席）

1. 開会

2. 議事

(1) 実証事業の中間報告（各事業者からの中間報告と質疑応答）

①DXを活用したエリアマーケティングと機能強化（株式会社エイチ・アイ・エス）

（紀陸委員）SSID データがとれるのは面白い。現在調査中であるとのことだが、データの正確性について、スタッフの感覚と差が無いとすれば非常に有効である。

（佐々木委員）外国人の国の判別はどうやってできるか。

（エイチ・アイ・エス）世界でSSIDの調査を実施しており、その国に長く住んでいないと繋がらないWi-Fiが日本で検出されればその国からの観光客と判別している。

（高松委員）現実には、案内所の周辺数キロにある相当数の店舗にSSID情報取得センサーを設置し、その混雑状況を把握して空いているスポットや店舗を外国人観光客にレコメンデーションするというオペレーションになると思う。実証事業ではどのくらいのスポットをモニタリングし、混雑状況をどのように見分けて誘導する仕組みになっているか。

（エイチ・アイ・エス）実証事業では原宿エリアの10ヵ所にセンサーを設置。店舗に対して時間帯別の混雑の基準値をもち、ダッシュボードでデータを確認した上で観光客に提案し、店舗に空き状況を確認する。

②109 言語観光コンシェルジュ実証事業（公益財団法人大阪観光局）

（紀陸委員）導入後、案内所の業務が改善したという実感はあるか。

（大阪観光局）まだ運用に慣れていない段階だが、言語が分かることでコミュニケーションのきっかけができたという報告はある。現在、案内所の混雑解消という観点で、問合せの多い内容等をウェブサイトに入れるなどの改修を進めている。

（平林委員）解決のアプローチが興味深い。旅ナカマーケティングとしての具体的なイメージを知りたい。2点目は、域内で連携する事業者は宿泊施設や飲食店を想定していると思うが、案内所の機能を軸にどのような連携イメージをもっているか。

（大阪観光局）チャットやアクセス状況を見ながら、トップページやインルームで情報を事前に掲出する工夫が必要だと考えている。チャットは、将来的にAIチャットボットの活用も視野に入れながら調整しているところ。

現在は大阪観光局が運営する案内所間で連携している。将来的には飲食店や観光施設への誘導を、デジタルを使ってマネタイズができる仕組みを作りたいと考えている。

③Google マップを活用した FIT 周遊支援実証事業（株式会社 JKL331）

（高松委員）ルートよりも「どこに行きたいか、何をしたいか」が先にくるべき。行きたいところを選んでルート形成する機能は作れないか。

（JKL331）まずいくつかの質問をした後にお薦めが表示され、OK を押すとマップに飛ぶ仕組みである。

（高松委員）お薦めの訪問箇所 5 つの中には興味が無いものも入っているので、そのうち 2 つだけに行きたい、想定されている 1 ヶ所 30 分ではなくもっとゆっくり時間をかけてみたいというニーズがあると思う。その際に、その 2 ヶ所でルートを再生成できるか。外国人観光客は自分の興味に集中したい方が多く、既製のコースを全て回るといった動き方はしないのが現実だと思うので、それができないと実用性が低くなる。

（JKL331）現段階ではマップ上で訪問箇所を飛ばして次に行くことができるが、指摘については検討したい。

（池尾座長）案内所には QR コードを置くだけか。オンラインとオフラインが融合することで可能になるものがあると面白い。

（JKL331）案内所で運営する e バイクなどの二次交通の収益アップがある。ルートについては案内所と一緒に話をしているが、将来的には事業者との関係性を強化できるといいと考えている。

（紀陸委員）リコメンドされる周遊ルートを、いかにユーザーに信頼してもらえるかがポイントになる。その時にオンラインとオフラインの連携が重要であり、システムだけで全てを解決するのは難しいことを前提にオペレーションの工夫を検討すると案内所にとって有用なものになると思う。

（林口委員）DMO として観光コンテンツを提供する立場からはとても有効だと感じる。事業者のコンテンツを吸い上げて、いかに魅力的なスポット紹介やクーポンの導入をするかが重要であり、各事業者が自ら登録できる仕組みを整えればとても可能性を感じる。さらに案内所でそのクオリティをしっかりとコントロールをすることも必要。

④ターミナル拠点観光案内所連携による機能強化事業（東急株式会社）

（平林委員）診断やデモ画面は、案内所のタブレット等で見せるイメージか。また、遠隔でのオンラインによるコンシェルジュは、言語の問題や人を配置していないと対応が難しいと思うがどうか。

（東急）案内所内の端末を使ってプランを提案。函館の場合は端末で AI チャットボットを使用。旅診断の結果は、その端末に QR コードを表示し、観光客が自分のデバイスで読み取ることで、案内所を出た後も自分のデバイスに情報が出せる。

新千歳の案内所と函館の案内所が遠隔接客をすることで案内所機能を補うことを目的としている。実際にどのくらい遠隔接客を繋げられるかは実証事業の中で検証していきたい。渋谷では、案内所スタッフが観光客の傍でサポートし、新千歳の案内所の対応を聞くことで北海道の知見を溜めていくことができる。

（佐々木委員）案内所で様々な言語対応が難しいという課題はあるので、函館の結果を学びたい。また、自動テキスト化によって案内が見える化し、それを AI として次の案内に活かせると役に立つ。

（東急）案内所の対応は属人的で知識が共有しきれないため、遠隔接客での会話をテキスト化して、FAQ やチャットに活かせるのではないかという仮説をもっている。

(林口委員) ロンドンでのPR活動でゴールデンルート以外の地域へのニーズが高まっていることを肌で感じており、東京の大きな案内所から地方に繋いでもらうことは大きな可能性がある。ただし機械だけが設置されてもそこに観光客は見に行かないので、案内所スタッフから薦めてもらう必要がある。スタッフの負担にはなると思うが、各地域の特徴や良さを知ってもらい、観光客のニーズに合わせて紹介し、後は現地のスタッフに繋いでもらうような運用ができると有効である。

(2) 追加アンケート・ヒアリング調査の報告 / (3) 機能強化方策について

(池尾座長) 事務局からの説明を受けて、委員の皆様からご意見をいただきたい。

(紀陸委員) カテゴリーの分け方に大きな課題がある。Ⅰ・Ⅱ・Ⅲは役割で分けるのが本来の姿だと思うが、その中に送客という公共的な役割を担っている案内所が混じり込んでいる。予算のあり方も含めて、現カテゴリーとハブの役割を担う案内所を再整理するとよいのではないかと。

サステナブルツーリズムをやる上では、地域と来訪者の架け橋となるガイドが重要。しかし、ガイドだけでは売れないので、サイクリング道具のレンタルにガイドが付いてくるようなベネフィットと組み合わせ、体験価値を膨らませるものとして売っていく必要がある。案内所が地域とのつなぎ役として機能することで、サステナブルツーリズムのエンジンが回っていくと思う。今回のアンケート結果では、まさにそれがまとまっており、いい方向に進んでいると思う。

(佐々木委員) 案内所に光を当てて機能強化という取組をしてもらえることはありがたい。10月11日以降、多くの外国人観光客が訪れているが、2年半の間、日本を待ちわびてやっと訪れた観光客の満足度を向上させ、日本のファンになって帰ってもらうことが大事である。そういう意味で、案内所は非常に大事な役割をこれからも担っていくだろう。地方分散が大事だとあったが、地域と連携を深められるような仕組みを作っていく。モチベーションアップでは、JNTOとして案内所で働くスタッフをデジタル化も含めて支援していきたい。

(高松委員) ハンドブックができれば素晴らしいが、気になる点を指摘したい。一つは、実証事業が全般的に技術に引っ張られていること。現場で、対人での対応、システムでの対応、あるいは両方で対応するかが整理できていないままに様々なツールを導入することは、案内所本来の業務を狂わせる恐れがある。現場の話聞きながら、案内所の規模や位置づけによって、対人で対応する部分とITで省力化する部分の方針を作った方がいい。

また、現場が混乱しないように「情報発信」と「情報提供」という言葉を整理して使い分けてほしい。発信は不特定多数に情報を出すイメージで、対面で答えるのは情報提供である。

案内所の役割として危機発生時の対応が大事だということはいいが、「自然災害発生時」と限定しているのは気になる。観光客が一番困ることが多いのは交通障害の発生時である。観光客にとって困った事象・事案が発生した時に、案内所には相当の役割が求められる。

(平林委員) 案内所は、地域の中で観光客との唯一のインパーソンの結節点であり、そこに機能を詰め込み過ぎないような整理が必要。例えば危機対応では、観光客とのインターフェイスとして様々な問合せが案内所に来るので、地域との連携が極めて重要である。あらゆるデータや役割を案内所に求めるのではなく、案内所が常にデータ等にアクセスできる状態を地域の中に構築することが重要になる。

観光庁の補助事業等を活用して地域の自治体や事業者等が連携して開発しているコンテンツを

案内所でしっかり売っていくことも重要である。免許の問題などで有料サービスをできない所もあるようだが、ハードルをクリアしていけばできないことはないと思う。人材面でも、現状より多くの人材を確保することは現実的ではないので、地域の人々にいかに観光案内に参加してもらえるかが大事。外国人観光客へのサービス提供やコミュニケーションは楽しいと全体で盛り上がっていけば参加する方も増えてくる。

(池尾座長) マーケティングでは、お客様が支払いたいと思う支払意思価格をいかに高めるかが焦点になる。日本のサービス品質の評価は非常に高いが、付加価値という観点からみると最低である。案内所も、お金を払ってもいいサービスとは何かを考える必要がある。支払意思価格という観点で、案内所が収益力を高めるためのビジネスモデルを考えることが重要。

DX と対面をいかに融合していくか。コロナによって、小売店では対面でなければ伝わらない情報とは何か逆に関心が高まってきているという。案内所の対面だからこそという点を考える必要がある。

また、案内所が発信すべきコンテンツのアウトラインが見えてこない。その背後に、我が国の観光の今後のビジョンが必要ではないか。例えば、オーバーツーリズムを避け、サステナブルな観光を目指すのであれば、それに基づいて情報提供や情報発信を行うべきであり、ハンドブックを作る際には、その点も留意してほしい。

(橋口委員) デジタル化に関してはトライ&エラーを繰り返して実用化できたものがスタンダードになっていくので、トライはできるだけ早い時期に始めたい。案内所はカテゴリーの違いよりも、都市部の案内所と地方都市の案内所に大別されると思う。地方都市の案内所では集客が課題であり、それに対応するスタッフの経験値を上げるというプリミティブな課題を抱える案内所も多い。一方、都心の案内所は収益力強化や、多客時にデジタルを使ってどう捌くかということが課題だと思う。都心型・地方型の案内所が置かれている状況の違いをベースに、互いに活用できる知恵を交換しよう方向に持っていけるといい。

(高松委員) 案内所のユーザーである外国人観光客の声はどうか。お金を払ってでも利用したいサービスは何か、システムで十分な情報とは何か、案内所に期待するものは何かなど、ユーザーのニーズを把握した上で強化策に反映してほしい。

(平林委員) 参考資料のアンケート調査結果 P60 の有料サービスを導入していない理由のグラフで、「その他」が多い。そこにヒントがあるかもしれない。

(紀陸委員) 「住んでよし、訪れてよし」の観光地域づくりをサステナブルに続けていく仕組みを整えていかなければならない。海外観光客の目線で、地域の当たり前の暮らしの中にある面白いものを発見できるのが、彼らの旅に寄り添うガイドである。ガイドの気づきが、地域の新しい体験やコンテンツの可能性を導き出し、地域ごとのサステナブルツーリズムを生み出すのではないかと。

案内所がもつ公共性と公益性の中で、地域にとって何がいいかを大きな目標として掲げられれば、案内所がもっと地域にとって大事な存在になれると思う。そうすればスタッフのモチベーションも上がるし、若い人が働きたいと思うという、いいサイクルが生まれるだろう。

(観光庁) 示唆に富んだご意見をいただいたので、実現していきたいと思う。案内所の様々な役割・性格を踏まえて整理しながら検討を進めていきたい。公的な役割も果たしつつ、付加価値の高いサービスを提供して収益性を高めるという取組も必要だと思う。まとめる際には、技術を活用して一部の

業務を任せつつ本来のインパーソンの業務にスタッフが注力するといったような、技術とインパーソンの役割の整理も大事だと思う。実証事業の成果も見つつも、案内所の本来の性格を見誤らないようにまとめることを意識したい。

観光の意義は経済面だけではないが、やはり観光消費額の増加が、我が国の観光政策の方向性として重要である。人口減少下では地方部への誘客を意識した案内所の役割も大事であり、旅ナカで新しい観光を発見したいというニーズに応えられるようにすることも当然ある。それらを意識したまとめにしたい。

外国人観光客の声の把握は重要な指摘だと思うので考えたい。空港での外国人観光客への満足度調査は、ここ2年間行っていなかったが再開している。

本日のご意見を反映しながら、ハンドブックには認定制度と支援制度、ノウハウをわかりやすくまとめていきたい。

(池尾座長) 委員の皆様には、機能強化策について追加のアイデアがあれば、事務局に連絡してほしい。

(4) 今後のスケジュールについて

(資料1を事務局・電通より説明)

3. 閉会

(池尾座長) 本日の意見を十分に参考にして、機能強化方策の更なる検討を進めてほしい。では、事務局にお返しする。

(事務局・鈴木補佐) 本日の意見を踏まえつつ、機能強化方策の検討を進めていきたい。熱心なご議論に感謝。次回検討会の日程等は、調整の上、事務局からご連絡する。これにて閉会。本日は誠にありがとうございました。

以上