

# 「手ぶら観光」の促進に関する これまでの検討結果と今年度の取組

日本の優れた宅配運送サービスを利用して、外国人旅行者が手ぶらで観光できるように、多言語での宅配運送サービスに関する分かりやすい情報提供に努めるとともに、外国人旅行者向けにサービス内容を充実させ、「手ぶら観光」を実施する。

- 訪日外国人旅行者の7割以上は個人旅行であり、その多くが自分で大きな荷物を持って日本国内を移動している
  - 自ら荷物を運ぶ必要がなければ、訪日外国人旅行者の利便性が向上する
  - 日本人には、ゴルフバッグやスキー用品等の宅配運送サービスは浸透している
- 訪日外国人旅行者も宅配運送サービス等を活用出来れば、訪日旅行の利便性が上がり、満足度の向上に寄与出来る！

2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催までに、訪日外国人旅行者が「手ぶら観光」出来る環境整備を実現！

## 手ぶら観光イメージ

### ✓ ホテルー空港、ホテルーホテル間の スーツケース等の配送



#### 活用例

- 空港からホテルまで荷物を配送し、ホテルに一度立ち寄る必要なく観光・食事へ
- ホテル(東京)からホテル(京都)まで荷物を配送し、移動日も身軽に観光・食事へ
- ホテルから空港まで荷物を配送し、出国日も直前まで観光・食事へ

### ✓ 家電量販店等ーホテル・空港間の 土産品の配送



#### 活用例

- お土産を購入した店舗からホテルや空港へ土産品を直送することで、町歩き・買い物のスケジュールに制約を与えることなく、観光のプランニングが可能になる

### ✓ 駅や空港等での一時預かり



#### 活用例

- 駅、空港等でスーツケースや土産品を預かってもらい、観光・食事へ

平成26年6月17日、内閣総理大臣主宰の「観光立国推進閣僚会議」において、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム2014」が改定され、宅配運送サービスを利用した「手ぶら観光」の実現が盛り込まれた。

(掲載箇所抜粋)

## 5. 外国人旅行者の受入環境整備

### (3) 公共交通機関による快適・円滑な移動のための環境整備

#### <手ぶら観光の実現>

- ・日本の優れた宅配運送サービスを利用して、外国人旅行者が手ぶらで観光できるように、多言語での宅配運送サービスに関する分かりやすい情報提供に努めるとともに、外国人旅行者向けにサービス内容を充実させ、「手ぶら観光」を実施する。【改善・強化】

平成25年6月25日(火)に閣議決定された総合物流施策大綱(2013-2017)において設置された関係省庁による「総合物流施策推進会議」にて、「総合物流施策推進プログラム」が取りまとめられ、「手ぶら観光」の促進方策の検討が盛り込まれた。

(掲載箇所抜粋)

## 総合物流施策推進プログラム

1. 産業活動と国民生活を支える効率的な物流の実現に向けた取組

(3) 荷主・物流事業者の連携による物流の効率化と事業の構造改善

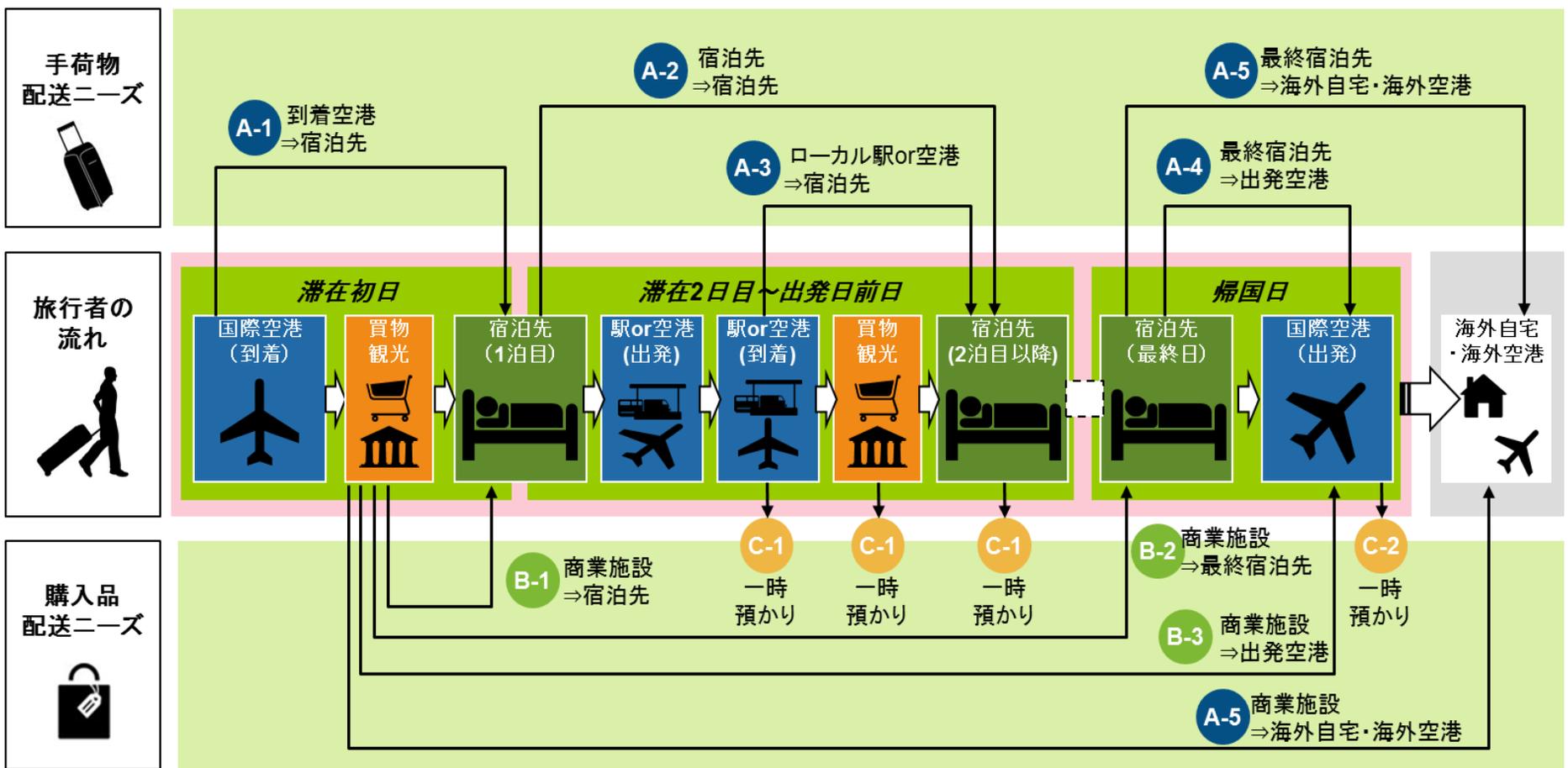
3) 物流事業における構造改善の推進

ウ) 新しい物流サービスの創出の促進

また、訪日外国人旅行者の旅行の利便性や満足度を向上させるため、宅配便運送サービスを利用した「手ぶら観光」の促進方策について検討する。【国土交通省】

下記の利用場面における手荷物・購入品を配送するサービス、及び一時預かりサービスに関して、訪日外国人旅行者の認知度、利用意向、利用経験の有無について調査した。

一般的な外国人旅行者の流れに基づく、手荷物・購入品配送ニーズの想定箇所



## アンケート調査

### 【実施日程・場所】

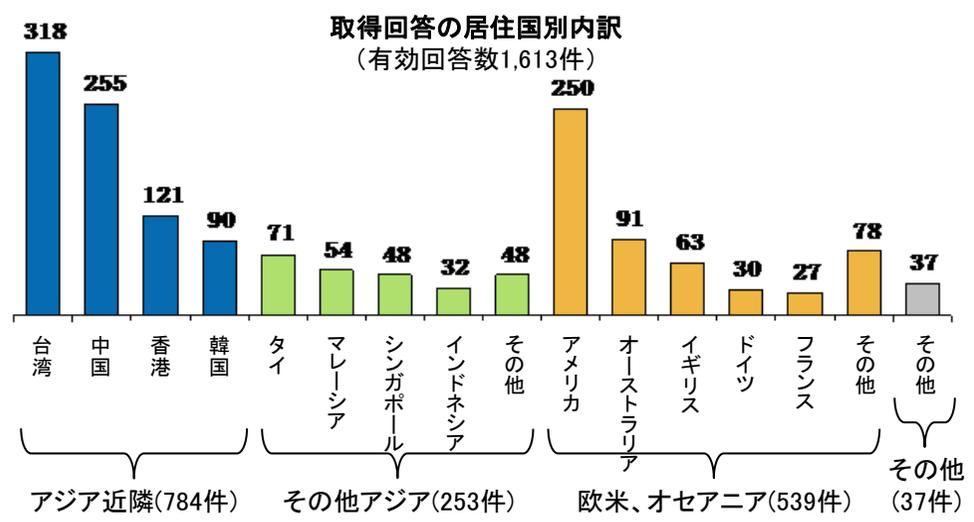
- ・下記の日程、空港にて調査を実施
  - －羽田空港: 2014年2月8日～2月11日(先行調査)2月26日～3月6日(本調査)
  - －成田空港: 2014年3月6日～3月8日(本調査)

### 【調査対象】

- ・下記の条件を満たす訪日外国人旅行者を対象に調査を実施
  - －国籍・居住地が日本以外の人(留学生も除外)
  - －日本の滞在期間が1か月未満の人
  - －個人旅行で訪日した人(グループツアー客は除く)

### 【聴取内容】

- ・下記の項目について調査
  - －プロフィール(国籍、年齢、等)
  - －荷物の個数(出国時、入国時)
  - －宅配運送サービス等の認知度・利用意向・利用経験
  - －宅配運送サービス等に求める要素
  - －適切なPR手段、等



## モニターツアー

### 【目的】

- ・外国人旅行者に実際に「手ぶら観光」を体験してもらい、感想・改善点等についての意見を得る
- ※本当に困った時やトラブル発生時の為にサポートスタッフは同行するが、サービスカウンターの発見から伝票記入までモニター自身が単独で行うことを基本とする
- ・モニターツアー参加者から、座談会の形式でヒアリングを実施し、手ぶら観光の可能性について検討する

### 【周遊ルート】

- ・東京→京都ツアー(成田空港IN → 東京 → 京都 → 関西空港OUT)
- ・東京滞在型ツアー(成田空港IN → 東京 → 成田空港OUT)
- ・東京→箱根→京都ツアー(成田空港IN → 東京 → 箱根 → 京都 → 関西空港OUT)
- ・関西滞在型ツアー(関西空港IN → 大阪 → 京都 → 関西空港OUT)

回	ツアー名	実施日	滞在都市	参加者	利用ルート
1	東京→京都ツアー	2月24日～3月1日(5泊6日)	成田空港in → 東京(2泊) → 京都(3泊) 関西空港out	#1: タイ人女性(会社員、37歳) #2: タイ人女性(会社員、24歳) #3: タイ人男性(会社員、28歳)	A-1 A-2 A-3 B-1 B-2 B-3
2	東京滞在型ツアー	3月10日～3月13日(3泊4日)	成田空港in → 東京(3泊) 成田空港out	#1: タイ人女性(会社員、28歳) #2: タイ人女性(学生、22歳) #3: 中国人女性(会社員、35歳) #4: 中国人女性(退職者、60歳)	A-1 B-1 B-2 B-3 C-1
3	東京→箱根→京都ツアー	3月12日～3月17日(5泊6日)	成田空港in → 東京(2泊) → 箱根(1泊) → 京都(2泊) 成田空港out(伊丹経由)	#1: フランス人男性(会社員、23歳) #2: フランス人男性(会社員、23歳) #3: アメリカ人女性(会社員、28歳) #4: アメリカ人男性(会社員、25歳) #5: イギリス人男性(会社員、20歳)	A-1 A-2 A-3 B-1 B-2 B-3
4	関西滞在型ツアー	3月17日～3月20日(3泊4日)	関西空港in → 大阪(1泊) → 京都(2泊) 関西空港out	#1: タイ人女性(会社員、28歳) #2: タイ人女性(会社員、25歳) #3: 中国人女性(会社員、46歳) #4: 中国人男性(会社員、47歳)	A-1 A-2 A-3 B-1 B-2 B-3 C-1

空港におけるアンケート及び外国人モニターを活用したツアーにより、訪日旅行中に利用可能な既存の宅配運送サービス等について、外国人の認識を把握するための調査を実施した。その結果、以下の現状や課題が判明した。

**○手ぶら観光に関するニーズは、特に「空港⇒宿泊先(当日)」「利用意向が高く、「宿泊先⇒宿泊先(当日)」、「最終宿泊先⇒空港(当日)」、「駅、商業施設等における一時預かり」の利用意向も高い。**

- ・「手ぶら観光」の取り組みについては約8割(アジアは9割と高い)が良い印象を抱いている。
- ・アンケート結果では、特に「空港⇒宿泊先(当日配送)」の利用意向が高く(全体の約7割)、次いで「宿泊先1⇒宿泊先2(当日配送)」、「最終宿泊先⇒空港(当日配送)」、「駅、商業施設等における一時預かり」の利用意向も高い。
- ・アンケートでの利用意向はそれほど高くないものの、モニターツアーにおいて利用した結果、支持が集まったのは「宿泊先1⇒宿泊先2(翌日以降配送)」や「商業施設⇒宿泊先(当日または翌日以降)」であった。
- ・目的別では観光旅行者の利用意向が高く、ツアーでも「ビジネスで使用する荷物ではなく、出張中のプライベートの買い物で使う」と考える参加者が多かったことから、観光旅行者のニーズがより高い。

**○日本の宅配・一時預かりサービスの品質は高いレベルにある。**

- ・アンケートでは「紛失」「到着遅延」「破損」等の項目が不安要素として挙げられていた。
- ・しかしモニターツアーの結果では、サービス品質(受付締切時間、配送品質、配送時間の厳守)は利用したほとんどのサービスについて高い満足度となっており、品質自体は高いことが示された。

**○実際に利用経験のある人は非常に少ない。**

- ・利用経験のあるサービスとして「一時預かり」「空港⇒宿泊先(当日配送)」が上位にあるが、それでも割合は5%以下であり非常に低い。

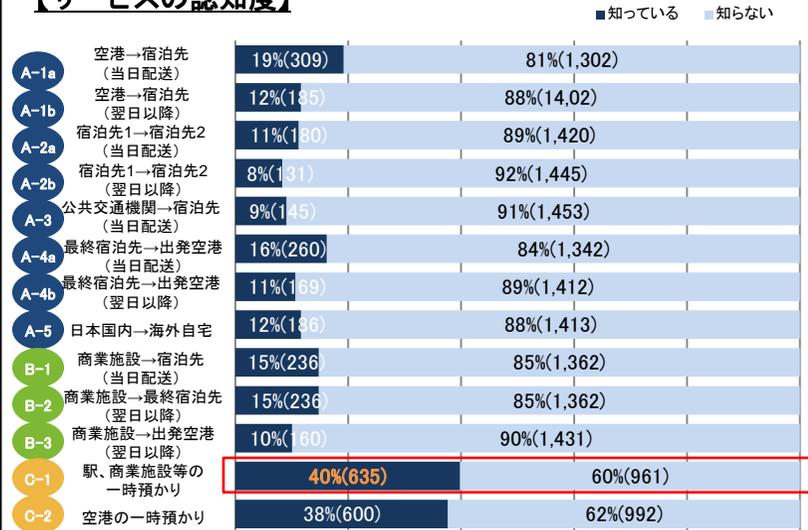
**○認知度が低い。**

- ・アンケート結果では一時預かり以外のサービスの認知度が極めて低く、1~2割に留まった。

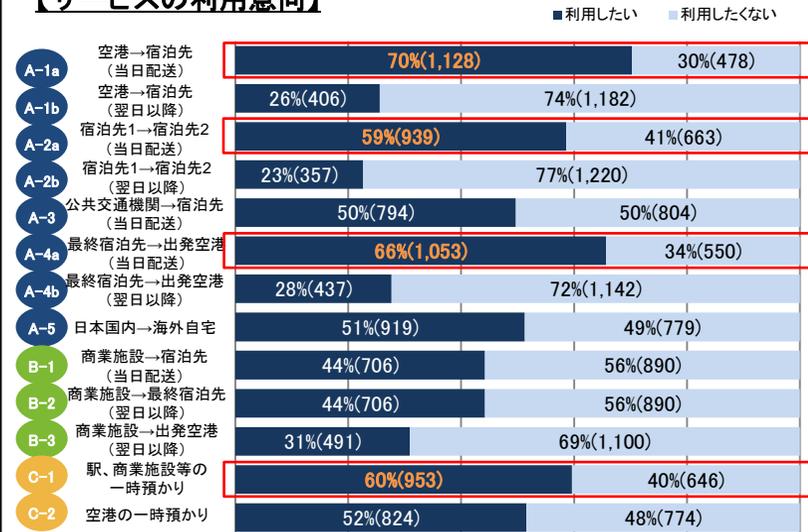
**○受付カウンターが分かりにくい。**

- ・モニターツアーでは、「サービスがそもそもどの施設で利用可能なのかが分からない」「利用可能な施設と分かっているけど、標識がないのでどこで受け付けているのかが分かりにくい」という指摘が多かった。

**【サービスの認知度】**



**【サービスの利用意向】**



## ○価格計算方法や補償・トラブル時の対応方法等、情報提供が不足している。

・モニターツアーでは、価格計算方法や補償・トラブル時の対応方法、追跡サービスの利用方法などの情報が全く提供されず、多くの参加者が情報提供不足を課題に挙げた。

## ○外国語対応が不十分である。

・カウンタースタッフの外国語対応ができない(特に商業施設)ことに加え、外国語の説明資料がないために手続きに時間を要するケースが多かった。

## ○一部の宅配運送サービス等では価格も課題である。

・アンケートでは「空港⇒宿泊先(当日配送)」、「宿泊先1⇒宿泊先2(当日配送)」、「宿泊先⇒空港(当日、翌日以降配送)」、「国内⇒海外」の手荷物配送の希望価格が現行価格より大幅に下回る結果となった。  
 ・モニターツアーでも「空港⇒宿泊先(当日配送)」、「宿泊先1⇒宿泊先2(当日配送)」について複数利用者から高いという意見が挙げたが、利便性も評価しているため希望価格はアンケート結果より若干高いものとなった。

## ○訪日前(海外)のアピール方法では、旅行関連ウェブサイトへの広告・ロコミ掲載や、日本への旅行に関する便利情報紹介サイトの準備が特に効果的である。

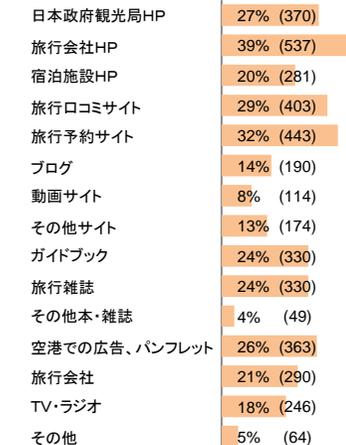
## ○訪日後(国内)のアピール方法で有効なのは、機内や空港、宿泊施設、公共交通機関など、宅配運送サービス等の利用の起点や終点となりやすい場所での情報提供である。

### 【既存サービス価格帯及び希望価格】

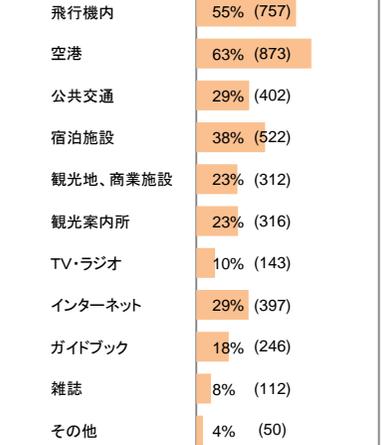
サービス	配送ルート		希望価格					既存サービス価格帯*	全体平均と既存価格帯との差異
	当日	翌日以降	アジア近隣	その他アジア	欧米、オセアニア	その他	全体平均		
A-1a	到着空港⇒宿泊先	●	960	1,170	1,590	1,430	1,190	1,700~3,500	小~中
A-1b	到着空港⇒宿泊先		950	1,140	1,380	1,600	1,120	1,000	-
A-2a	宿泊先1⇒宿泊先2	●	1,000	1,240	1,630	1,600	1,250	3,500	大
A-2b	宿泊先1⇒宿泊先2		1,000	1,250	1,490	1,250	1,170	1,000~1,500	-
A-3	公共交通機関⇒宿泊先	●	840	940	1,360	1,300	1,020	600~750	-
A-4a	宿泊先⇒出発空港	●	1,050	1,150	1,570	1,570	1,240	2,000~5,000	中~大
A-4b	宿泊先⇒出発空港		1,100	1,160	1,510	1,750	1,240	2,000	小~中
A-5	日本国内⇒海外自宅		6,530	7,660	7,760	8,750	7,160	10,000~	小~中
A-5	日本国内⇒海外空港		2,880	3,240	3,940	4,430	3,300	2,500~	-
B-1	商業施設⇒宿泊先	●	680	870	1,200	1,440	850	500	-
B-2	商業施設⇒宿泊先		750	960	1,260	1,570	920	500	-
B-3	商業施設⇒出発空港		860	1,010	1,410	1,170	1,020	1,200	-
C-1	駅・商業施設の一時預かり	-	460	510	620	780	520	500	-
C-2	空港の一時預かり	-	470	540	660	800	550	500	-

### 【有効と思われるPR方法】

(渡航前) N=1,390



(日本滞在中) N=1,383



# 今年度の取組みについて

昨年度の調査において、宅配運送サービスに関する利用経験や認知度が低かったことや外国語対応が不十分だったこと等から、今年度の「手ぶら観光」促進協議会では、以下の取組について検討・実施したい。

## ○共通ロゴマークの公募・選定

訪日外国人旅行者に対する「手ぶら観光」の統一的なPRのため、共通ロゴマークの公募・選定を行う。

## ○外国語名称の選定

「手ぶら観光」の外国語名称を選定する。

## ○ホームページの作成

訪日外国人旅行者や訪日予定の外国人に対して、「手ぶら観光」をPRするとともに、日本の宅配運送サービスの概要を紹介するためのホームページを作成・公開する。

## ○PR用パンフレット等の作成

公共交通機関や観光案内所等での配布や掲載を想定し、「手ぶら観光」をPRするためのパンフレット等を作成する。

## ○多言語による外国人旅行者へのサービス説明時に使用できる補助媒体の作成

訪日外国人旅行者が円滑に宅配便を利用できるよう、取扱店等で外国人旅行者への説明時に使用できる補助媒体の標準例を多言語で作成し、利便性の向上を図る。

※補助媒体の例：利用案内(補償制度の説明を含む)、注意事項、FAQ、送り状記入例 等