

## 第1回 手ぶら観光促進協議会 議事概要

### 1. 日時

平成26年12月24日（水） 13:00～15:00

### 2. 場所

中央合同庁舎2号館1階共用会議室2A・2B

### 3. 議事概要

- 訪日外国人観光客に日本の宅配サービスの安全・安心さがあまり認知されていない。外国人は観光関連のホームページをまず見るので、どのようなプロモーションをかけて、観光関連のホームページをどう使っていくかということが重要。
- 海外事務所で日本の宅配サービスについて案内するものの、やはり外国人は利用に対して不安がある様子なので、実際に使ったシーンや体験記も使った広報のあり方が重要ではないか。
- 手荷物が少なくなると鉄道車両への持ち込みが減り、安全・安心に繋がる。現状、鉄道車両にも一定の荷物スペースがあるが、全ての旅客に対応できるわけではない。また、駅にはコインロッカーがあるが、テロ対策の時には塞がってしまう。
- 宅配と一時預かりのいずれかのサービスしか実施していない事業者も多く存在するので、この2種類のサービスに対して共通の1つのロゴを用いるのには違和感がある。また、既に存在するピクトグラムとの関係整理も必要ではないか。
- 鉄道駅は高齢の方の需要も高く、見やすい表示を心がけていることもあるため、「手ぶら観光」のマークに関しても、見やすい表示という観点で考えていきたい。
- バックヤードや動線確保の関係で、都心部の鉄道駅では手ぶらサービスはなかなか難しいが、地方で展開できれば共存可能である。
- 昨年度のアンケート結果では、当日宅配のニーズが高く、空港→宿泊先、宿泊先→宿泊先のサービスが認知されれば、鉄道駅周りにニーズはないのではないか。
- 宅配事業には前向きであるが、事業自体はテナントが運営しており、空港会社としてどのようなサポートをできるか。テナントに負担にならないスキームで進めていきたい。
- 現在は発送を中心にしているが、今後ホテルや商業施設からの荷受けが増え

- ると、スムーズな搬出入の動線や保管場所、更には利用者の待ち時間が長くないように整理場所等が必要であり、今後の課題である。
- サービスの周知に関しては、他の検討会で無料公衆無線 LAN サービスも共通のロゴを作って周知するというものもあり、訪日外国人向けサービスとして、統一的な告知を考えるべきである。
  - バゲージの保管場所が必要となり、施設面での対応が危惧される。また、運用面で、受付時間を短縮できるのか。
  - 利用客の選択肢を増やすことが必要と思われるが、その実現はかなり大変である。今、手ぶらで荷物を送るには自宅やホテルでチェックインできるシステムはあるが、何日か前でないと荷物が預かれないといった課題がある。
  - 空港事業者として、サービスの周知に関して大きな役割を担っており、何らかの対策は必要と考えている。日本の良さを知ってもらう良いアイテムであるが、個社の取組だけでは難しい。
  - 空港の負担部分や物流の負担部分があると思うが、一方的な議論にならないようにバランスを取りつつ、良い形になることを望んでいる。
  - 人間が自分で持ち運べる荷物の量には限界があり、「手ぶら」サービスの充実には、訪日外国人旅行者にとって、観光に加えてショッピングをする動機づけにもなり、日本国内での消費金額も増えるので、関係者が協力して進めるべきである。特に、出発地から出発空港までと到着空港から到着地までの利用者の動線に荷物が追従できていないと思われる。
  - 空港アクセス事業者としては、航空旅客の色々な旅行プランにできるだけ寄り添っていく必要があり、今後何ができるか等、積極的に考えていきたい。具体的な利用シーンの一例として、新宿にホテル予約をされていて、渋谷や六本木を観光したい旅行者は、まずホテルに荷物を置いてから観光に出かけるのが一般的と想像されるが、成田空港や羽田空港に早朝に着く外国人も多く、彼らはホテルにチェックインするまでの間、手荷物を持ってどうすれば良いのか戸惑うはずなので、荷物をホテルまで送ることができれば便利。
  - 手ぶら観光の課題として、主に当日・翌日の配送が求められることや特にアジアからの外国人旅行者向けには価格面が挙げられる。現在、物流業界では各社の競争が激しく、便数を減らす等効率的な物流を目指しているところなので、日本のインバウンド観光の促進のためには、物流事業者は無理をしても取り組まなければならないことと思うが、そのための協働体制や政府の応援が必要である。
  - 「手ぶら観光」の推奨は、旅行、鉄道、航空事業者等が中心となってくると思うが、物流事業者として、後方支援という形で全面的にバックアップしたい。

- 物流事業者だけでは解決し得ない課題も多々あるので、協議会で訪日外国人旅行者にとって最適な形を検討していきたい。
- 税関出口から宅配サービスカウンターが見える位置にあれば、周知をするのには効果的であると思う。
- 「手ぶら」の取組は、地方の交通の不便なところでも使えるようになれば、地方創生にも結び付くだろう。
- 訪日外国人者数が2,000万人になったとしても1日の平均滞在者数は30万人程度で、これらの人々が分散して動き回っている中、サービスを提供するのはハードルが高い。また、世界にはこのようなサービスはなく、外国人への周知には時間がかかると思われるため、頑張っって宣伝していかなければならない。

以上（文責 事務局）