

第4回 JNTO認定外国人観光案内所の 機能強化方策検討会

令和5年3月15日

説明資料

1) 外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針改定概要

- 訪日外国人旅行者の受入にあたって、満足度の向上や周遊の促進などの役割を持つ外国人観光案内所について「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」を定め、その質の担保、ブランド化のための認定制度を運用している。
- 今般、訪日外国人旅行者をめぐる状況の変化を踏まえて、本指針を改定。

「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」の構成

1章. 外国人観光案内所の基本的な考え方【改定】

- スマートフォンの普及を含め、訪日外国人旅行者をめぐる状況の変化を踏まえて、外国人観光案内所に求められる役割や課題を整理。
- これを踏まえ、JNTOによる観光案内所の認定制度のあり方や認定案内所の支援制度等について更新。

2章. 外国人観光案内所の設置・運営指針【改定】

- 1を踏まえて、外国人観光案内所の認定にあたって満たすべき基準を規定するとともに、基準ではないが取り組むことが望ましい業務についても整理。

3章. 外国人観光案内所の機能強化方策事例集【新設】

- 外国人観光案内所の目指す姿を実現するために必要な機能強化に向けて、必要なノウハウ・事例や実現のためのヒントを集約。
- ①DXの活用、②有料サービスの導入、③災害対応、④地域連携、⑤持続可能な観光への寄与、⑥スキルアップの項目で構成。
- 今後、必要に応じて、新たな事例を加えるなど定期的に更新。

2) 外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針改定概要 (1章)

【構成】

1. 外国人観光案内所の基本的な考え方

(1) 訪日旅行の現状と課題

(2) 外国人観光案内所の現状と課題

(3) 外国人観光案内所の運営の考え方と認定制度

1) 外国人観光案内所の目指す姿

2) 認定制度の考え方

3) 認定制度の概要

4) 運営の基本的な考え方

(4) 認定のプロセス

(5) JNTOが認定する外国人観光案内所の機能強化の方向性と支援策

1) JNTOが認定する外国人観光案内所の機能強化の方向性

2) JNTOが認定する外国人観光案内所に対する支援策

3) JNTOによる全国的な情報収集・提供体制

観光立国推進基本計画改定も踏まえ、コロナ後の観光のあり方を新たに記載。（消費額の拡大、地方誘客をキーワードに観光を通じて稼げる地域を目指し、持続可能な形で観光を復活。）

案内所には、①収益力の向上、収益源の確保、②集客・プロモーション、③地域との連携、④案内所間の連携、⑤人材の確保、育成、⑥災害時情報提供といった課題があり、このため、DXの活用等による業務の効率化、有料サービスの導入、地域との連携強化等の機能強化が必要である旨を新たに記載。

以上の課題も踏まえ、今後案内所が役割を果たしていくため、①外国人旅行者のニーズに合った情報・サービスの提供、②地域の魅力向上・発信、③持続可能性の確保の視点で機能強化を目指す旨を新たに記載。

カテゴリⅡ、Ⅲについては、地方誘客を進めるため、送客機能を発揮することをより明確にするとともに、カテゴリⅠについては、地域の観光振興や経済効果に結びつけるため、地域との連携を深め、旅行者の回遊促進を図る旨を記載。

支援策はJNTOの支援（研修や通訳サービス等）に加え、観光庁の補助事業等、案内所が使える支援メニューも新たに記載。

3) 外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針改定概要 (2章)

- 外国人観光案内所の認定にあたって満たすべき基準について、周知期間を考慮し、令和5年7月1日以降の認定・更新に適用。

項目	現行	改正案
サイン環境	新シンボルマーク又は旧シンボルマークを掲出	新シンボルマークを掲出 ※アンケートにおいて旧シンボルマークの置き換わり完了を確認
	鉄道駅等の案内板に当該案内所の所在箇所を表示すること	駅にある既存の案内板に、新しい施設の追記が困難な場合、 <u>ポスター等の掲出による代替手段も可</u>
パンフレットの提供	紙のパンフレットの提供が必要	<u>紙のパンフレット又は電子パンフレットのいずれでも可（紙のパンフレットを提供しない場合は、求めに応じて印刷対応出来ることが望ましい）</u>
職員の環境	職員用のネット接続PCを設置	<u>職員がインターネットで検索できる環境を整備（スマートフォン、タブレットも可）</u>
インターネット閲覧環境	旅行者用のインターネット接続端末及び公衆無線LANを設置すること【カテゴリーⅢ】	<ul style="list-style-type: none"> ・公衆無線LANが案内所内で利用できること（<u>インターネット接続端末は必要としない</u>）【カテゴリーⅢ】 ・<u>パンフレット等を電子データのみで提供する場合、公衆無線LANが案内所内で利用できること【カテゴリーⅡ、Ⅰ】</u>

3) 外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針改定概要 (2章)

項目	現行	改正案
多言語対応 (英語)	ビデオ通話による観光案内は不可 (観光案内専任のスタッフの常駐が必要)	<ul style="list-style-type: none"> ・英語による案内 (対面、ビデオ通話、多言語翻訳システム、電話通訳サービスのいずれか) が常時可能な体制が必要【カテゴリーⅠ】 ・英語による対面又はビデオ通話による案内が常時可能【カテゴリーⅡ】 ・引き続き英語で対面による案内が常時可能な体制が必要 (引き続き、他2言語の案内が常時可能な体制も必要) 【カテゴリーⅢ】 ※ビデオ通話のみで観光案内を行う場合は、 <u>管理スタッフを外国人観光案内所に配置することが必要</u>
開所日数	特別な日を除き原則毎日開所【カテゴリーⅢ】	特別な日を除き原則毎日開所 (<u>変更なし</u>)
	240日以上開所、イベント・行事の際は原則開所、土日は原則開所【カテゴリーⅡ】	<u>特定の観光シーズンに限ることなく開所すること、イベント・行事の際は原則開所、土日は原則開所</u>
	240日以上開所【カテゴリーⅠ】	<u>少なくとも当該地域の観光シーズンには開所すること</u>
提供するサービス	自然災害等緊急時に外国人旅行者への対応を実施【カテゴリーⅢ】	<u>災害・交通障害等に関する情報提供を実施 (案内所の活動自体が困難な場合は災害時情報の提供ツールの案内を掲示) 【全カテゴリー・パートナー】</u>
	(新設)	<u>外国人旅行者の満足度や利便性を高める高付加価値な有料サービスを提供することも考えられる</u>
	(新設)	<u>持続可能な観光に資する取組を行うことが望ましい</u>

4) 外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針新設概要 (3章)

「3. 外国人観光案内所の機能強化方策事例集」の構成と概要

- 本編の各項については、アンケート調査結果等による課題の整理、機能強化方策の類型、関連事例、機能強化を加速するポイント等で構成。

- [本編]
1. DXの活用等によるサービスの高度化と業務の効率化
 2. 「有料サービス」の導入による、サービスの高付加価値化と収益力の強化
 3. 災害時やアクシデント発生時の対応
 4. 「地域との連携拠点」としての案内所の役割の進化
 5. 持続可能な観光に寄与する案内所
 6. スキルアップとモチベーションの向上に向けて

業務の効率化や、外国人旅行者の満足度向上という課題を、DX化によって解決するためのポイントやツール紹介、さらに実証事業での活用事例等を中心に紹介。また「JNTO認定外国人観光案内所 コミュニケーションプラットフォーム」を改めて紹介することで案内所間連携を深めるツールとして参加を促進。

有料サービスに対する外国人旅行者のニーズや、導入におけるポイントとともに、導入事例を紹介。さらに、導入の制約を乗り越えるポイントや事例等についても紹介している。

「2020年度 JNTO 認定外国人観光案内所全国研修会～全国の認定外国人観光案内所に役立つ情報②案内所の災害対応」(高松委員作成)をもとに災害時に求められる基本的なポイントや事例などを紹介。観光庁HPの災害時用ツール等も紹介。

「地域と旅行者の懸け橋となる存在になる」という案内所の基本的な役割を踏まえ、ガイドツアーの企画実施、地域の個性を表す場所・コンテンツの紹介、地域と連携したSNSによるプロモーションの視点から、地域連携のあるべき姿や事例等を紹介。

「日本版持続可能な観光ガイドライン (JSTS-D)」をもとに、案内所に求められる持続可能な観光への対応やポイント、事例などを幅広く紹介し意識喚起につなげる。

観光庁・JNTOが行っている支援策として研修制度や表彰制度を紹介。

- [資料編]
- ・実証事業の詳細
 - ・問合せ先一覧
 - ・参考データ URL