

観光を通じた鉄道の利用促進等について

主な検討・取組事例

国内観光関係

<主な好事例>

◆鉄道事業者間の連携

- ・ポスター交換等による三崎マグロ・日光の宣伝(図1・2)

◆二次交通の充実

- ・駅から観光地まで周遊するバス「ツインクルバス」の運行
- ・レンタカーの値下げ・観光タクシーの整備 等

◆国内観光客の誘致、新たな国内観光需要の創出

- ・関係自治体と連携したディスティネーション・キャンペーン(DC)の実施

(図1)



(図2)



インバウンド関係

<日本政府観光局(JNTO)との連携による外国人向けPRの強化>

◆JNTOホームページ上に鉄道部分をよりわかりやすく紹介

- ・JR及び大手民鉄のホームページで紹介している企画乗車券のページへのリンク
- ・観光資源を多く有している中小鉄道事業者の魅力や特色を、HPで紹介【別紙1】



いちご電車

<鉄道における外国人旅行客受入態勢の強化>

◆国内鉄道事業者の外国語表記等への取組状況の把握

全ての鉄道利用者にとっての快適な鉄道利用を実現するための調査(H22年度)

- ・多言語表記、車内放送、券売機等の外国語対応状況の調査
- ・諸外国の実態の把握、先進事例の調査
- ・外国人向け企画乗車券、インターネット予約に関する実態調査 等

◆鉄道駅の外国語表記を推進(H23年度補正予算[観光庁])【別紙2】

◆外国人向け企画乗車券の検討依頼

(例:東京フリー切符の3日券化【別紙3】、Suica&NEX)



和歌山電鉄

ねこ駅長「たま」



地域鉄道事業者におけるホームページの多言語化実証実験 【別紙1】

【背景】

- ・地域鉄道には外国人に知られていない多くの魅力(景色、観光地・名所等)があるが、資金的にも厳しいことから、**伝えるための手段(例えば外国語HP)が整備されていない。**
- ・輸送人員が逡減傾向の中、外国人旅客については「訪日外国人旅行者を増加させる」という目標を政府として掲げていることから、**鉄道利用についても増加が見込まれる可能性のある領域。**

【目的】

①外国人旅客の来訪が多い地域、②外国人向けサイトのない中小鉄道事業者を選定し、外国語の鉄道及び周辺地域の利用マニュアルを事業者HP上に立ち上げることで、当該鉄道の情報・魅力を外国人向けにWEB上でPRする実証実験を行う。

【選定先】

- ・和歌山電鉄(ねこ駅長「たま」、いちご電車等のイベント列車)
ねこ駅長、イベント列車の利用を目当てに外国人の利用は増えている。最近では特に韓国人の利用が多い。個人客も多く、事前に調べて来訪しているとのこと。
- ・大井川鉄道(SLの運行、沿線の景色)
中国・韓国を中心としたツアー客が主の利用が見られる。外国人の問合せも時々あり(SLの予約等)。



いちご電車
和歌山電鉄



ねこ駅長「たま」



大井川鉄道SL

【情報提供の内容】

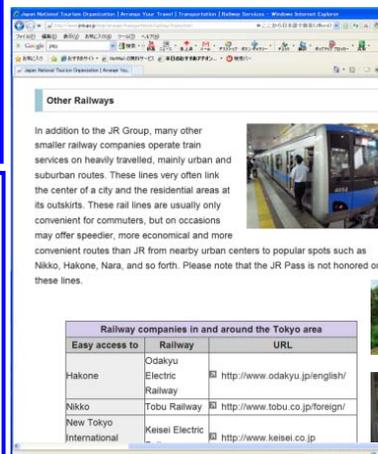
- ・周辺情報、路線図、運賃表、企画乗車券(ディスカウントチケット)紹介、路線までのアクセス、路線の魅力等(すぐにプリントアウトでき、携帯に便利な仕様とする)
- ・対応言語は**英語、韓国語、中国語**

【提供方法】

- ・訪日外国人が来日前にチェックする可能性の高い**JNTOのHPに、当該鉄道事業者へのリンクをはる**等により、HPを見てもらいやすい環境を整える
- ・HPによる利用状況アンケートの効果の把握
 - 観光目的の利用者が多い。**
 - ・国別では**台湾、香港、中国の順**
 - ・滞在期間は**概ね1週間程度**

【イメージ案】

JNTOのHP(英語版の例)



■専用バナーから外国人のための情報ページにリンク

【内容構成イメージ】

- 路線の魅力・情報: 当該路線の「売り」などを、写真等を入れて整理
- 当該鉄道までのアクセス
- 路線図・運賃表
- 地域情報(観光コース・お土産等の情報、地域マップ等)
- 当該鉄道会社お得情報(企画乗車券等) など

当該鉄道会社のHP



鉄道会社のバナー(写真などで目を引く)

外国人用バナーをつくる

外国人旅行者が安心して移動し観光することができる外客受入環境を実現することで、外国人旅行者の需要回復を支えるとともに、訪れた外国人旅行者の満足度を高め、リピーターの増加を図る。

○ 内容

交通拠点から目的地に至るまでの行程において、外国人旅行者に言語面での障害を感じさせないよう、交通拠点における案内表示に加え、車内放送、バス停のナンバリング等様々な手段を用いて、点から線への多言語対応等を実施することで、外国人観光客の移動を容易化し、言語バリアフリーな移動環境を実現する。

○ 具体的な取組

・交通拠点に関する多言語による情報の提供(例)

- 駅構内やバスターミナル等に電子看板等を設置し、バス乗り場・主要バス路線の案内情報や交通情報、目的地における観光情報等を提供することで、交通拠点に到着してからの移動を容易化する



・二次交通機関に関する多言語情報の提供(例)

- 停留所の標記にピクトグラムや英語(ローマ字)を追加、主要バス路線にナンバリングを実施
- 主要観光地へ向かうバス車両に目印となるピクトグラムやカラーリングを実装
- 車内放送の多言語化、目的地となる観光地付近での乗降を容易化する車内外での案内を実施
- 観光の周遊に利便性の高いバスマップ等を整備するとともに、Webによる情報提供を実施

・目的地(主要観光地等)に関する多言語情報の提供(例)

- 停留所から目的地までピクトグラムや多言語による案内表示を整備



交通拠点から目的地(主要観光地等)に至るまでの行程において、外国人観光客に言語面での障害を感じさせないように、交通拠点における案内表示に加え、バス停のナンバリング等様々な手段を用いて、点から線への多言語対応等を実施することで、外国人観光客の移動を容易化し、言語バリアフリーな移動環境を実現するための事業を実施。

交通拠点における言語バリアフリー化

交通拠点において、外国人旅行者が円滑にバス乗り場や観光案内所等が利用できるように案内表示や券売機等の多言語案内を実施した。

➤ 成田駅構内の多言語案内看板の設置



➤ 新潟駅バスターミナルの券売機の多言語化



➤ たんちょう釧路空港のバス多言語案内表示



二次交通における言語のバリアフリー化

二次交通等を利用する際に、外国人旅行者が円滑に目的地にたどり着けるように車内放送や車内案内等の多言語案内を実施した。



➤ 伊勢地域の多言語車内案内 ➤ 中津川地域のバス両替機の多言語化 ➤ 石垣地域の多言語運賃表示

目的地における言語バリアフリー化

外国人旅行者が目的地に円滑に到着し、周辺の観光地へ移動できるように、バス停等の多言語表記やナンバリング、周辺観光地への多言語案内を実施した。

成田地域の観光案内看板多言語化



釧路市内のバス停の多言語化



四万十地域の多言語周辺観光案内看板



新潟市内のバス停の多言語化

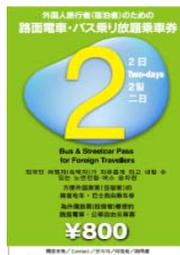
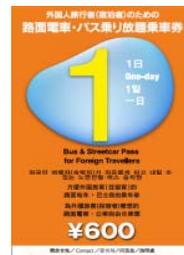


四万十地域のバス停の多言語化



その他 言語バリアフリー化

外国人旅行者の移動をサポートするために、フリー切符や周辺観光案内パンフレット等の多言語化を実施した。



長崎地域のバス等のフリー切符の多言語化

水戸地域の周辺観光案内パンフレットの多言語化

地域の留学生が事前・事後で言語バリアフリー化状況のチェック



訪日外国人旅行者向け割引フリーきっぷ事業 TOKYO TRANSPORT PASS

事業の内容

- 対 象：訪日外国人旅行者（要外国籍のパスポート提示）で、当該切符利用可能エリアまでの鉄道乗車券をお持ちのお客様
- 販売期間：2011年12月～2012年1月
- 販売場所：成田空港及び羽田空港のJR東日本訪日旅行センター
- 海外PR： JNTOの海外事務所より現地旅行代理店にPRパンフレット配布、及びfacebook等によりweb上でPR。
- 効果検証：利用者にアンケートの記入を依頼し、回収したデータをもとに分析。

割引フリーきっぷについて

- ・2日券（大人2,500円、子供1,250円）、3日券（大人3,000円、子供1,500円）の2種類を発売（既存の東京フリーきっぷ（大人1日1580円）をベース）

アンケート回収結果

○TTPを利用した感想（複数回答）

- ・一度の購入で何度も利用でき便利 **88.3%**
- ・何度利用しても同じ料金で、割安 **55.8%**
- ・改札の通り方等、分かりにくい 5.5%

○利用する理由（複数回答）

- ・鉄道での利用が便利だから **94.2%**
- ・安いから 56.9%
- ・きっぷの利用法が分かりやすいから 48.9%

○TTPに対する要望（複数回答）

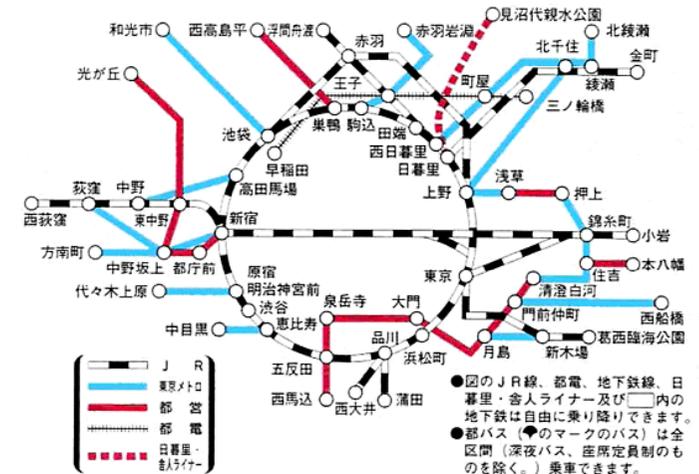
- ・エリア外でも利用できるようにしてほしい 90.8%
- ・空港からも利用できるようにしてほしい 63.8%
- ・他の鉄道でも利用できるようにしてほしい 56.4%
- ・東京都内の鉄道駅でも買えるようにしてほしい 50.3%

○次回のTTP利用希望

- ・利用する **84.0%**
- ・利用しない 12.9%

※サンプル数：163

TOKYO TRANSPORT PASS利用エリア



Enjoy Yourself In Japan

TOKYO TRANSPORT PASS

東京都内割引チケット

2日用 大人 2,500円 **3日用 大人 3,000円**
 こども 1,250円 **TOKYO TRANSPORT PASS** の方が こども 1,500円

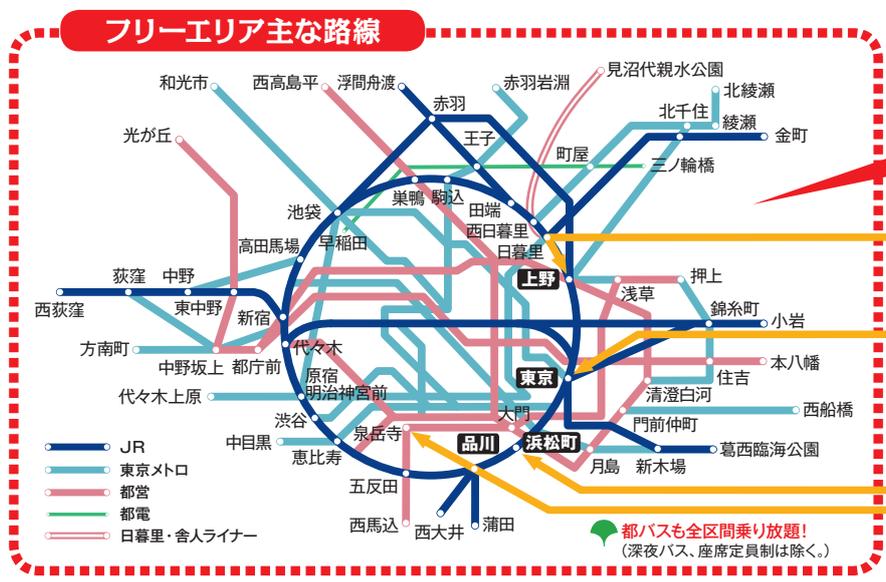
例えば 東京フリーきっぷ (1日1,580円) を使う場合
 2日で3,160円 **660円お得!**
 3日で4,740円 **1,740円お得!**

*こども料金は6~11歳のお子様を対象です。
 *5歳以下の幼児は、単独で乗車しない限り、大人1名につき幼児2人まで無料です。
 *購入時にご利用日をご指定ください。



TOKYO TRANSPORT PASSをお買い求めのお客様全員に、
 お得な**“Visit Japan Card”**をお渡しします!
 Visit Japan Cardは、東京都内約1,200 (日本全国約7,000)の宿泊施設や観光施設、
 商業施設などで、割引やプレゼントなどの各種特典を受けることのできるカードです。

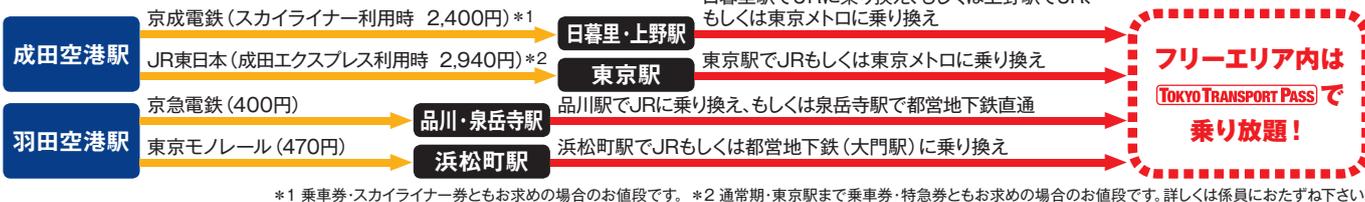
ご利用できるお客様
 訪日外国人の方で、フリーエリアまでの
 鉄道乗車券をお持ちの方。
 *チケット購入時に外国籍のパスポートをご提示いただけます。



**フリーエリア内は
 TOKYO TRANSPORT PASS で
 JR、東京メトロ、都営地下鉄、都電、
 日暮里・舎人ライナー、都バスが
 乗り放題!**
 *JR東日本線は、普通列車 (快速含む) の
 普通車自由席に限る。

京成電鉄 (第2旅客ターミナル) 空港第2ビル駅
 JR東日本 (第1旅客ターミナル) 成田空港駅
 東京モノレール 羽田空港国際線ビル駅
 京急電鉄 羽田空港国際線ターミナル駅

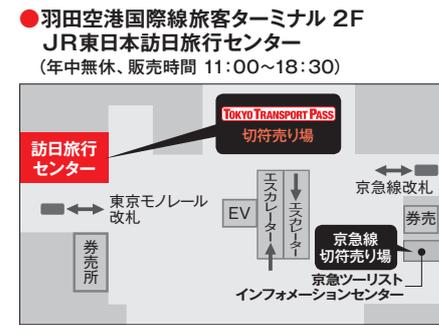
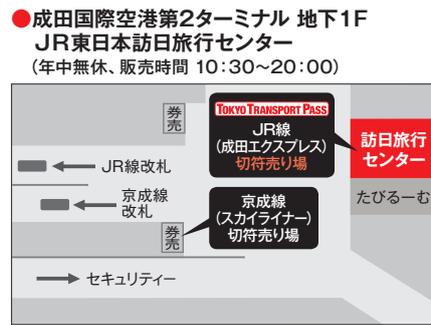
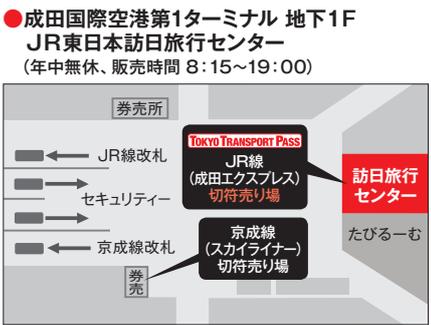
フリーエリアまでの利用交通手段



*1 乗車券・スカイライナー券ともお求めの場合のお値段です。*2 通常期・東京駅まで乗車券・特急券ともお求めの場合のお値段です。詳しくは係員におたずね下さい。

発売箇所

TOKYO TRANSPORT PASS は、下図のJR東日本訪日旅行センターで販売しています。
 *下記以外のJR各駅では購入できません。



お問い合わせ先「JR East InfoLine」 ☎ 050-2016-1603 ご案内時間 10:00 ~ 18:00 (年末年始を除く)



アンケートご協力の お願い

今回の取り組みは試験的な販売ですので、ご利用のお客様の評価やニーズを
教えていただきたいと思ひます。アンケートへのご協力をお願いいたします。

発売期間

[3日用] 2011年12月1日(木)～2012年1月29日(日)
[2日用] 2011年12月1日(木)～2012年1月30日(月)

ご利用方法

フリーエリア内の各駅での乗降は、下図のような自動改札機をご利用ください。

TOKYO TRANSPORT PASS

イメージ

TOKYO TRANSPORT PASS を投入口
に入れ、バーを通過して、
受取口でチケットを取ります。
*チケットの取り忘れに
ご注意ください。



◎降車駅がフリーエリア外の場合は
有人通路にて駅係員に乗り越した区間に必要な運賃を
お支払いください。

◎乗車駅がフリーエリア外の場合は
フリーエリアの入口の駅までのきっぷをお求めください。

*都バス、都電をご利用の場合は、
乗車時に TOKYO TRANSPORT PASS を乗務員にご提示ください。

きっぷの払い戻し

使用開始前、かつ有効期間内のものに限る、手数料210円を差し引いた額を払い戻します。
発売箇所にてお問い合わせください。

利用できる クレジットカードの種類

TOKYO TRANSPORT PASS のご購入には、現金(円)
もしくは右記のクレジットカードがご利用いただけます。



そのほかのご案内

・ご利用開始日の変更は、一切できません。
・列車の運行不能及び遅延による払戻しはいたしません。あらかじめご了承ください。

フリーエリア内のモデルコース (鉄道運賃はTOKYO TRANSPORT PASSを利用しない場合の通常運賃です。)

コース 1

- **東京**
JR (150円) + 都営:
大門/浜松町乗り換え (170円)
- **築地市場**
◎市場見学
メトロ築地から (190円)
- **田原町**
◎かつば橋道具街
メトロ (190円)
- **銀座**
◎ショッピング
◎昼食
メトロ (160円) + JR:
八丁堀乗り換え (160円)
- **葛西臨海公園**
◎葛西臨海水族園
◎観覧車
JR (150円) + メトロ・都営:
新木場、月島乗り換え (260円)
- **清澄白河**
◎深川江戸資料館
都営 (170円)
- **月島**
◎下町散策
◎もんじゃ焼き
都営 (210円)
- **大門**
◎増上寺
◎東京タワー
メトロ神谷町から (160円)
- **東京** 計1,970円

コース 2

- **上野**
メトロ・都営 (260円)
- **押上**
◎スカイツリー見物
都営 (170円)
- **浅草**
◎浅草寺
◎仲見世
都営 (170円) + JR:浅草橋
乗り換え (130円)
- **両国**
◎江戸東京博物館
◎昼食
JR (130円) + メトロ:
御茶ノ水乗り換え (160円)
- **後楽園**
◎小石川後楽園
JR水道橋から (130円)
- **秋葉原**
◎ショッピング
◎メイド喫茶
JR (150円)
- **日暮里**
◎谷中銀座
◎タヤけだんだん
JR (150円) + 都電:
大塚乗り換え (160円)
- **東池袋四丁目**
◎サンシャインシティ
◎夕食、展望台
JR池袋から (160円)
- **上野** 計1,770円

コース 3

- **品川**
JR (160円) + メトロ:
東京乗り換え (160円)
- **大手町**
◎皇居
メトロ (160円)
- **国会議事堂前**
◎国会議事堂
メトロ (190円)
- **恵比寿**
◎恵比寿ガーデン
プレイス
◎昼食
JR (130円)
- **渋谷**
◎ショッピング
メトロ (160円)
- **表参道**
◎表参道ヒルズ
メトロ (160円) + JR:
渋谷乗り換え (150円)
- **新宿**
◎都庁
都営 (210円)
- **六本木**
◎六本木ヒルズ
◎夕食
メトロ (160円) + JR:
恵比寿乗り換え (150円)
- **品川** 計1,790円



観光活性化施策に対して「日本鉄道賞」を表彰

1. 日本鉄道賞とは

「日本鉄道賞」は、「鉄道の日」創設の趣旨である鉄道に対する国民の理解と関心をさらに深めるとともに、鉄道の今度一層の発展を期することを目的として、平成14年に創設された表彰制度。

鉄道事業の発達及び利用者の利便性向上等に貢献した鉄道事業者や団体を「鉄道の日」実行委員会（会長：中村英夫 東京都市大学学長）が表彰するもの。

2. 表彰選考委員会（平成23年度時点）

委員長	森地 茂	政策研究大学院大学	特別教授
委員	黒野 匡彦	成田国際空港株式会社	特別顧問
委員	白石 真澄	関西大学政策創造学部	教授
委員	柳島 佑吉	産業経済新聞社	客員論説委員
委員	富澤 秀機	テレビ大阪株式会社	特別顧問
委員	久保 成人	国土交通省鉄道局長	

■第2回 選考委員会特別賞受賞

JR四国

「四国独特の自然、歴史、文化等と連携した四国の観光活性化を図るための取組み」

(選考理由)

高松駅の再整備及びこれに伴う輸送サービスの改善、瀬戸大橋や四万十川、八十八箇所霊場巡礼や讃岐うどん等四国の自然、歴史、文化等と結びついた商品開発・情報発信により、観光の活性化と地域の振興に積極的に取り組んでいることが評価されたものです。

■第8回 日本鉄道賞受賞

西大阪高速鉄道株式会社、阪神電気鉄道株式会社

「神戸・難波・奈良、つながる。阪神なんば線開通！」

(選考理由)

阪神なんば線は、関西で初めて大手民鉄同士が相互直通運転を行っており、大阪の2大繁華街の1つである難波を経由して、ファッションの街神戸と歴史の街奈良を結ぶ広域ネットワークを形成しました。また、阪神なんば線の新駅では大阪市営地下鉄や南海電気鉄道と連絡し、大阪都心西部の鉄道ネットワークを拡充するなど、関西圏の活性化や利用者利便の向上に大きく貢献したことが評価されたものです。

■第10回 日本鉄道賞表彰選考委員会ローカル線客招きアイデア賞

和歌山電鐵株式会社・貴志川線の未来をつくる会

「日本一心豊かなローカル線」になるため、開業年度から、熱意と創意工夫で、地域のシンボルとなるよう、多彩なイベント等を開催し、地域と一体となった運営を続けています。」

(選考理由)

平成18年4月に南海電鉄から引き継いだ貴志川線について、継続的に地元住民や自治体、学校、商工会等とともに利用促進策について検討し、動物駅長の先駆けとなる「たま駅長」の任命や、「おもちゃ電車」を始めとする地域のシンボルとなる車両を多数導入、また、年間70回にも及ぶ多彩なイベントの実施など、地域と一体となり、様々なアイデアにより集客に努め、鉄道運営を続けていることが評価されたものです。

観光における鉄道利用の現状(旅行・観光消費動向調査2009より)

【旅行・観光消費動向調査概要】

調査対象: 国内居住者から無作為に抽出した7,500人

調査事項: 年齢、性別、過去6ヶ月間の旅行の有無、過去6ヶ月間の旅行回数、一番最近に行つた旅行の内容(旅行目的、泊数、旅行時期、行先、交通機関、同行者、支出)

【旅行(出張・業務旅行含む)における利用交通機関】

①宿泊旅行(出張・業務旅行を除く)

全体	No	全体	標本数	構成比
交通機関 (複数回答)	1	飛行機	349	11.8%
	2	新幹線	540	18.3%
	3	鉄道(新幹線除く)	892	30.2%
	4	自家用車	1,798	60.9%
	5	レンタカー	201	6.8%
	6	貸切バス	398	13.5%
	7	高速バス・路線バス	456	15.4%
	8	タクシー・ハイヤー	350	11.8%
	9	オートバイ・自転車	20	0.7%
	10	船舶	171	5.8%
	11	その他	31	1.0%

②日帰旅行(出張・業務旅行を除く)

全体	No	全体	標本数	構成比
交通機関 (複数回答)	1	飛行機	13	0.6%
	2	新幹線	116	5.0%
	3	鉄道(新幹線除く)	469	20.2%
	4	自家用車	1,565	67.3%
	5	レンタカー	30	1.3%
	6	貸切バス	378	16.3%
	7	高速バス・路線バス	208	8.9%
	8	タクシー・ハイヤー	107	4.6%
	9	オートバイ・自転車	20	0.9%
	10	船舶	50	2.2%
	11	その他	25	1.1%

③出張・業務旅行

全体	No	全体	標本数	構成比
交通機関 (複数回答)	1	飛行機	95	15.5%
	2	新幹線	224	36.6%
	3	鉄道(新幹線除く)	283	46.2%
	4	自家用車	254	41.5%
	5	レンタカー	24	3.9%
	6	貸切バス	39	6.4%
	7	高速バス・路線バス	101	16.5%
	8	タクシー・ハイヤー	105	17.2%
	9	オートバイ・自転車	4	0.7%
	10	船舶	8	1.3%
	11	その他	10	1.6%

④海外旅行(国内行動分)

全体	No	全体	標本数	構成比
国内で 利用した 交通機関 (最長距離)	1	飛行機(国内線)	29	9.0%
	2	新幹線	24	7.5%
	3	鉄道・モノレール	135	42.1%
	4	自家用車	75	23.4%
	5	貸切バス	3	0.9%
	6	高速バス・路線バス	37	11.5%
	7	タクシー・ハイヤー	7	2.2%
	8	船舶	6	1.9%
	9	その他	0	0.0%
空港迄の 交通機関 (複数回答)	1	飛行機(国内線)	29	9.0%
	2	新幹線	28	8.7%
	3	鉄道・モノレール	166	51.7%
	4	自家用車	132	41.1%
	5	貸切バス	11	3.4%
	6	高速バス・路線バス	86	26.8%
	7	タクシー・ハイヤー	55	17.1%
	8	船舶	7	2.2%
	9	その他	0	0.0%