

平成 26 年 5 月 16 日
総合政策局 物流政策課
観光庁参事官（外客受入担当）

手ぶら観光の促進に関するニーズ調査結果及び今後の取り組みについて

現状、外国人による訪日旅行は個人によるものが多数であり、その多くは自分で大きな荷物を持って日本国内を移動しています。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し、観光立国の推進に資すると考えられるため、国土交通省と観光庁では 2020 年東京オリンピック・パラリンピックまでに、訪日外国人旅行者が日本の宅配運送サービスを利用し、手ぶらで観光できる環境の定着させるための検討を物流及び旅行関係の団体・機関とともに進めております。

今般、訪日外国人旅行者に対するアンケート調査及びモニターツアーにより手ぶら観光のニーズ把握を行い、その結果を踏まえて、手ぶら観光の現状と課題、その促進のための今後の取り組みについて中間とりまとめを行いました。

（１）アンケート調査及びモニターツアーの概要

①アンケート調査

【調査方法】

国際空港（成田、羽田）のチェックインカウンター周辺にて、出国前の訪日外国人を対象に実施。

【実施日】

羽田空港：平成 25 年 2 月 8 日～11 日、2 月 26 日～3 月 6 日

成田空港：平成 25 年 3 月 6 日～8 日

【調査項目】

○国籍、利用空港、持参した手荷物の種類・数、訪日目的

○宅配運送サービスの認知度、利用意向、利用経験の有無、希望条件、改善点 等

※調査ルートに関しては、別紙 1 を参照

【有効回答数】

1,600 件程度

②モニターツアー

外国人旅行者等を活用して、「手ぶら観光」を体験できるモニターツアーを企画・実施し、現状の宅配運送サービスの利用環境に関する感想、改善点、再利用の可能性、適切な対価や周知方法、その他実現が望まれる新規サービスの可能性等について、モニターから意見を集めた。

【参加者】

米国、欧州、中国、ASEAN から合計 16 名程度

【行程】

都市間周遊（東京、京都 等）及び都市滞在（東京、京都・大阪 等）

※別紙 2 参照

【使用する宅配運送サービス】

空港～宿泊先、宿泊先～宿泊先、商業施設～宿泊地等の運送サービス及び駅等での一時預り

【モニターツアーの様子】



スーツケースとともに成田空港に到着



成田空港のカウンターにてホテルまでの当日配達サービスを申し込み



手ぶらで都内観光を楽しむ

(2) 手ぶら観光の現状と課題

上記のアンケート調査及びモニターツアーを実施した結果、手ぶら観光の促進にあたって、以下の現状と課題が明らかとなりました。

- 実際に利用経験のある人は非常に少ない。(2%程度)
- 認知度が低い。(10～20%程度)
- 受付カウンターが分かりにくい。
- 補償やトラブル時の対応方法等に関する情報提供が不足している。
- 外国語対応が不十分である。
- 一部の宅配運送サービス等では価格も課題である。(2,000円を超える既存サービスもある中、外国人の希望価格は荷物1つあたり1,000～1,500円程度) 等

しかしながら、アンケート調査においては、特に空港→宿泊先(当日)、最終宿泊先→出発空港(当日)、宿泊先間(当日)の利用意向が6～7割程度であり、モニターツアーにおいても、日本の宅配運送サービスを使ってみて非常に便利だと分かった旨の感想が寄せられる等、訪日外国人旅行者にとって手ぶら観光のニーズが高いことが分かりました。

(3) 手ぶら観光促進のための今後の取り組みについて

今後、手ぶら観光を促進していくために、まずは日本の宅配運送サービスについて諸外国の方々に知っていただくことを重点に取り組みを進めていくことが有効であると考えられます。

このため、日本の宅配運送サービスについて分かりやすく紹介したコンテンツをインターネット上で提供するため、具体的な検討を行っていくこととします。

また、物流及び旅行関係の団体・機関とともに、モデル事業の実施を含め、広報及び宅配運送サービスの改善の両面から、課題解決に向けた検討を引き続き行っていきます。

問い合わせ先

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------|
| ○国土交通省 総合政策局 物流政策課 | 富永、鎌倉、新井 (内線：53-315、53-344) |
| 代表：03-5253-8111 直通：03-5253-8801 | F A X：03-5253-1674 |
| ○国土交通省 観光庁 外客受入参事官室 | 丸尾、小山 (内線：27-904、27-124) |
| 代表：03-5253-8111 直通：03-5253-8972 | F A X：03-5253-1563 |