

## 第3回 手ぶら観光促進協議会 議事概要

### 1. 日時

平成27年3月26日（木）10:00～12:00

### 2. 場所

中央合同庁舎2号館1階共用会議室3A・3B

### 3. 議事概要

#### (1) 「手ぶら観光」共通ロゴマーク、外国語名称の報告と登録、運用方法等 ホームページ、パンフレット、補助媒体

- 宅配のクレジットカード払いは全く対応していないが、銀行で外貨交換が可能である。クレジットカードは端末等のそれなりに設備投資がかかることもあり、対応していない。
- クレジットカード払いは現状対応していないが、外国人にニーズがあることは認識している。セールスドライバーの持つポータブルポスのカスタマイズによって対応可能。一方で、安価な運賃に対するクレジットカードの料率は社内の検討課題である。
- 空港カウンターでは日本円・クレジットカード、一部の店舗においては、銀聯カードの対応が可能であるが、外貨対応はできない。
- クレジットカードは全店舗対応が可能であるが、外貨は過去にドル決済の試みが頓挫した経緯があり、現状での導入は難しい。
- 共通ロゴマークの利用は任意でよいのか。駅構内や駅ビル等の宅配カウンターに共通ロゴマークがあっても、JISマークのピクトグラムを優先せざるを得ないため、導線となる駅構内の通路や改札近くでのマーク掲示は難しい。
- 伝票記入の際、配送先に関する記述の曖昧さからロストバゲージの可能性があるため、受付時のチェック機能や補償範囲の定義づけが必要と思う。
- 伝票記入にはカウンターに記入例を用意し、さらに伝票の携帯電話欄を太枠にする等、工夫して対応したい。また補償に関しては、配達予定日の配達が可能となった場合、当日必要なものを購入してもらい、その額を後日補償する対応を現在もしている。

#### (2) 免税店との連携

- 春節に合わせて家電量販店で買った商品を空港カウンターに送って受け取れるサービスを始めたが、結果としては数える程度しか出ていない。理由としては、春節で店員も忙しい中、店舗でサービスの誘導までできなかった。店舗と

しても手ぶらで買い物してもらふことにより、売上が増えると思うので、店舗でサービスカウンターを設けたり、店員が各フロアで対応できる取組にしていければ、今後取扱も増えるのではないかと。

### (3) 今後の取組

- 外国人への「手ぶら観光」の認知拡大に関して、旅行代理店ではどのような働きかけをしているのか。また、物流側には具体的にどのような協力を求めるか。
- 各社ホームページ上の表示に加え、観光庁と連携の上、JNTOの利用や、各地のトラベルマート（商談会）等での告知をしている。また、旅行業界として品質認証制度を立ち上げ、現在約40社を認証、こちらもホームページを作成して海外にPRしている。
- カウンターでの利用者数の把握に関しては、外国人旅行者を扱う特定の旅行会社を通じてのオーダーのみカウントしている。一般旅行客は、取り扱い数も極端に少なく、正確なカウントは難しい。
- 利用者数の集計は、集計機能を設置しておらず記録上から把握するのは難しいが、肌感覚的には増えてきていると思う。来店客からは口伝えやブログで知ったという声を聞くので、サービスを告知してもらえれば、更に訴求できるのではないかと。
- 利用者数のカウント業務は、団体で来た客に複数で対応すると重複してしまう等、非常に難しいと考える。やるのであれば、送り状や受け渡し票で外国人かどうかを判断する程度なら可能であると思う。
- 利用者が外国人かの集計の実施例はなく、集計の仕組みもない。電子化している伝票を外国人の記入分と目視で判断して集計する仕組みを作れば拾えるかもしれないが、実際のところは難しい。
- PRに関する意見として、入国審査の列や税関エリアでの荷物待ちのタイミングは有効ではないか。入管や税関のエリアは国有財産になっており、そこでのPRを国がインバウンドの促進に向けた取組としてできるようにならないか。
- 外国人旅行客は日本に来る前にインターネットで情報を集めているので、対応するために口コミやプロモーションが必要で、航空会社にも機内でのPRで協力してもらいたいと思う。
- ホテルで共通ロゴマークを使用したい場合、宅配事業者が申請するのか、それともホテル事業者が申請をするのか。また宅配事業者が申請した場合、各店舗やカウンター等によって要件に合致しない施設も出てくるのではないかと。
- 手ぶら観光は、ゲートイン時に旅行ルート全体でまとめて受け付けを行い、国内各地に移動してもサービスが途切れないスキームが必要ではないかと。サー

ビス提供側の利便性ではなく、訪日旅行者にとって満足が得られるものを再度検討してもらいたい。

- 伝票の住所を事前登録できるメンバーズカードを利用いただければ、それを利用して各地点で伝票を発行し、最終空港まで荷物の取扱が可能である。

#### (4) その他

- 実際のサービスを担う宅配事業者の話を知っている限りでは、日本の宅配サービスを政府として海外にPRする段階としては十分な態勢ができていないのではないか。
- 日本の高品質な物流を訪日観光客に最大限活用してもらうのが、本協議会の趣旨であり、その前提には外国人が利用しづらい、あるいは利用しない現状がある。それを次の段階に進めようということを検討してきた。今日の会議でも、決済方法や当日配送等の難しい課題があった。課題も多いが、頑張っていきたい。

以上（文責 事務局）