

大会を契機に取り組む
外国人へのおもてなし

2016年11月24日

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

政策研究事業本部 観光政策室 室長

名古屋・研究開発部 上席主任研究員 田中 三文

田中 三文 (たなかみつふみ)

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

政策研究事業本部 観光政策室長 上席主任研究員



愛知大学 国際コミュニケーション学部 非常勤講師(国際観光地理)

前・昇龍道プロジェクト台湾・香港部会長(国土交通省中部運輸局・北信越運輸局:H24~26)

中部観光まちづくりアドバイザー(国土交通省中部運輸局:H20~22年度)

日本観光振興協会 認定講師

1962年豊橋市生まれ。明治大学政経学部経済学科卒業。

1986年、観光・レジャーなど集客産業の総合情報会社・総合ユニコム(株)に入社。観光・集客ビジネス関連書籍の編集、ツアーの企画コーディネートなどを担当し、全国、海外を含め各地の観光・集客施設の現地調査・取材を進める。中部国際空港開港、愛・地球博を契機とした中部の観光振興に携わるため、1996年(株)東海総合研究所入社(現社名三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株))。主に、観光振興戦略、集客施設開発調査に携わり、現在は、社内横断組織・観光政策室の室長を務める。観光庁、中部運輸局など中部の国際観光、外国人受入環境整備関連事業のほか、各地での観光計画、観光振興事業、集客施設計画等の実績多数。

「東海エリアデータブック」(中日新聞社、年鑑本:2003~2016 毎年発行中)編集主担当。

「昇龍道春夏秋冬百選」「東海ひとり旅」(いずれも中部運輸局業務で編集を担当)

中日新聞社旅行サイトブログ「昇龍道春夏秋冬さすらい旅」ブログ執筆中。(=「昇龍道 ブログ」で検索)

<http://tabi.chunichi.co.jp/blog/syoryudo/>

地域が出来る外国人旅行者へのおもてなし

外国人へのおもてなしを考える前に、
日本人におもてなしできてますか？

「外国人にわかりやすく＝多言語化」ではない。
ピクトグラム、サインの活用、制作物の工夫、
地域の統一・連動などで
外国人が求めるわかりやすさを。

おもてなしの気持ちはありますか？
本当に外国人に来て欲しいと思ってますか？

まずは、**地域の皆さん**で、
できることから始めませんか？

■外国人旅行者受入環境整備の手法

外国人に有効な情報案内

- ・人の多言語対応
- ・多言語表記
- ・写真
- ・ピクトグラム
- ・ナンバリング
- ・カラーリング

メリット: 多くの情報が伝わる
デメリット: 情報過多、コスト高
景観を害する懸念

メリット: コスト低
デメリット: 複雑な説明には
不向き

■交通

- ・切符購入から乗車までの一連の行動のわかりやすさ
 - ・周遊切符（地域全体の広域フリー切符）
- ・乗り場までの移動、行き先・乗り場のわかりやすさ
- ・大きな荷物の預け入れ（コインロッカー等）
- ・移動中のWi-Fi環境

■観光施設

- ・施設へのアクセス、行き方、位置のわかりやすさ
- ・施設の魅力の情報、開館時間、料金などの営業情報
 - ・施設内での誘導、注意・禁止事項の表示
 - ・展示内容の解説

■飲食施設

- ・料理のメニュー・料金のわかりやすさ
 - ・飲食時のマナー・食習慣の説明

■商業施設

- ・店舗へのアクセス、行き方
- ・免税対応
- ・商品の販売場所
- ・商品の情報・説明
- ・クレジットカードの使用
- ・Wi-Fi環境

■ 宿泊施設

- ・ 館内における緊急時の対応
- ・ 部屋でのWi-Fi環境
- ・ 各館内施設の利用の仕方、過ごし方の情報（浴場、レストラン等）
- ・ 客室内における利用の方法（水道、テレビ、浴衣、部屋のアメニティ等）

■ 観光案内所

- ・ 観光案内所へのアクセス、行き方
- ・ 観光案内のパンフレットの充実（地域、広域（他地域））
 - ・ 窓口における外国語対応

■ 地域インフラ

- ・ 地域内の円滑な移動ができる2次交通の情報
- ・ 目的施設までの移動のわかりやすさ（マップ、サイン等）

◆ 共通項目

- ・ 緊急時・災害時の対応
- ・ 日本文化・生活のマナー・習慣の説明
- ・ 外貨の引き出し（ATM）、両替

まとめ ～地域で取り組めること～

①外国人による現場検証の実施（共同実施）

外国人が求めること、外国人が困ること、わかりやすく

②言語・表現の統一 = 地域におけるデータベース化

③地図素材の共用、協働（相互に活用 →コスト減）

④デザインの統一（環境保護、環境との融合）

⑤各種事業・アイテムとの連動・連携（新規・既存）

（パンフレット、ホームページ、看板 等）

⑥継続 （地図の更新、新規施設情報 等）

⑦おもてなし （＝最も重要な人の対応、地域全体のおもてなし）

ご静聴ありがとうございました

■ ご利用に際して

- 本資料は、信頼できると思われる各種データに基づいて作成されていますが、当社はその正確性、完全性を保証するものではありません
- また、本資料は、講演者の見解に基づき作成されたものであり、当社の統一的な見解を示すものではありません
- 本資料に基づくお客様の決定、行為、及びその結果について、当社は一切の責任を負いません。ご利用にあたっては、お客様ご自身でご判断くださいますようお願い申し上げます
- 本資料は、著作物であり、著作権法に基づき保護されています。著作権法の定めに従い、引用する際は、必ず、出所:三菱UFJリサーチ&コンサルティングと明記してください
- 本資料の全文または一部を転載・複製する際は著作権者の許諾が必要ですので、当社までご連絡下さい

■ Notes in relation to use

- These materials have been developed based on a variety of data that we believe to be trustworthy; however, we make no guarantees as to the accuracy or completeness of the data
- Furthermore, these materials are developed based on the views of the presenter, and in no way represent the views of our company as a whole
- We take no responsibility for our customers' decisions, actions, or any results therefrom which are taken on the basis of these materials. We respectfully request that any use of these materials by you is based on your own judgements
- These materials have been developed by us and are protected by copyright law. In accordance with copyright law, if you cite these materials, please ensure that you indicate that the source of the materials is "Mitsubishi UFJ Research and Consulting"
- Permission from the author is required for any reproduction or duplication of these materials. Please contact us prior to doing so