

ご説明資料

1. 災害時の外国人観光客への対応改善策
2. 関西インバウンド観光リバイバルプラン
3. 北海道胆振東部地震を踏まえた対策の方向性

平成30年9月21日（金）

観光庁長官

田端 浩

1. 災害時の外国人観光客への対応改善策 台風第21号の際の関西地区の外国人観光客への対応について

- 1 関西エアポート(株)では、英語を話せるスタッフによる口頭での案内や、中国語・韓国語での案内ビラの作成・配布、多言語対応拡声器による案内等を実施。
- 2 日本政府観光局(JNTO)のホームページやSNSにおいて関西空港へのアクセスを含めた交通機関の運行状況や主要7空港の運用状況の情報を掲載。
- 3 大阪・神戸地区のJNTO認定観光案内所において、被災から4日間で計3,000名以上の外国人旅行者に対する案内を実施。
- 4 JNTOの24時間対応、4ヶ国語(日・英・中・韓)で案内可能なコールセンターでの問い合わせ対応。

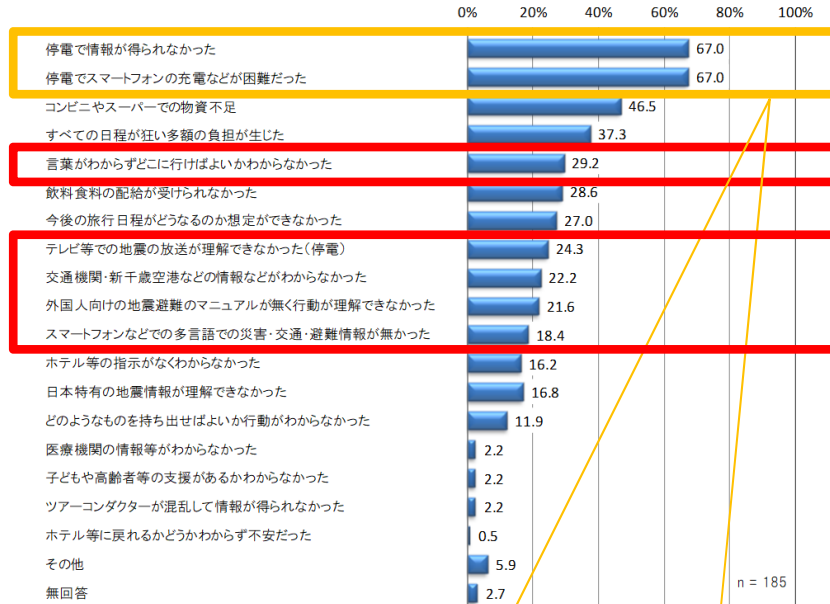
対処すべき課題

- 1 JNTOのホームページ、認定観光案内所、コールセンター等、各種情報発信手段の認知度が低く、十分に活用されず。
- 2 認定観光案内所については、より身近な場所で、持続可能な体制で案内ができるようにする必要(北海道胆振東部地震では、停電により案内ができなかった観光案内所が多数発生(道内では14ヶ所が停電により閉所))。
- 3 地方自治体の防災関連部局や、外国人保護を行う大使館、領事館との直接的な連携が不十分。
- 4 公共交通事業者や空港等の外国人旅行者への情報提供のあり方についても改善が必要。

1. 災害時の外国人観光客への対応改善策 北海道胆振東部地震における訪日外国人旅行者のアンケート調査

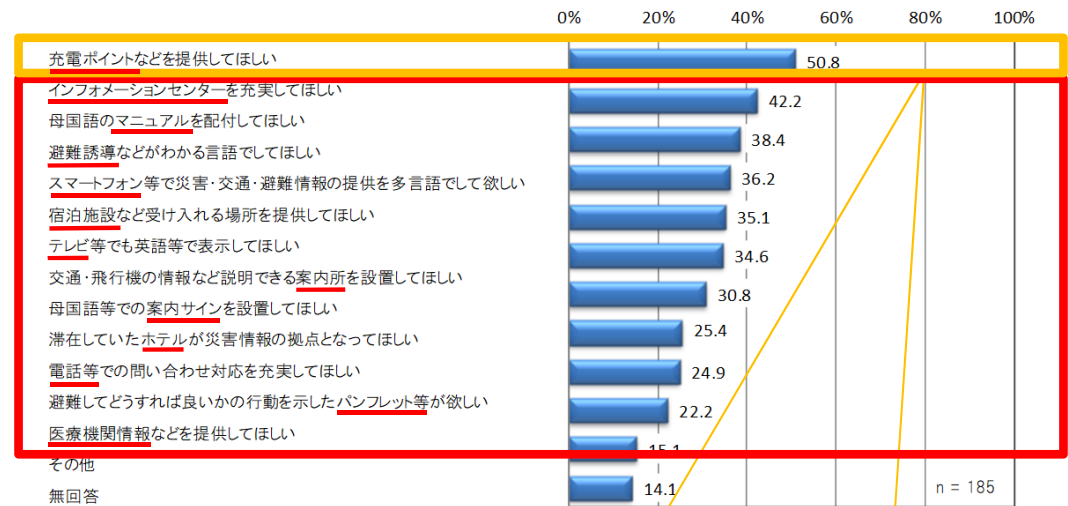
北海道胆振東部地震においては、停電により情報収集に支障が生じたことに加え、様々な場面での多言語での情報発信が不足。幅広い関係者が連携して、災害時における外国人旅行者の情報入手手段を多重化していく必要。

＜地震発生時に困ったこと＞



停電により情報入手及び提供が困難であったことに加え、様々な場面で多言語での情報発信が不足している現状。

＜地震発生時に希望する対応＞



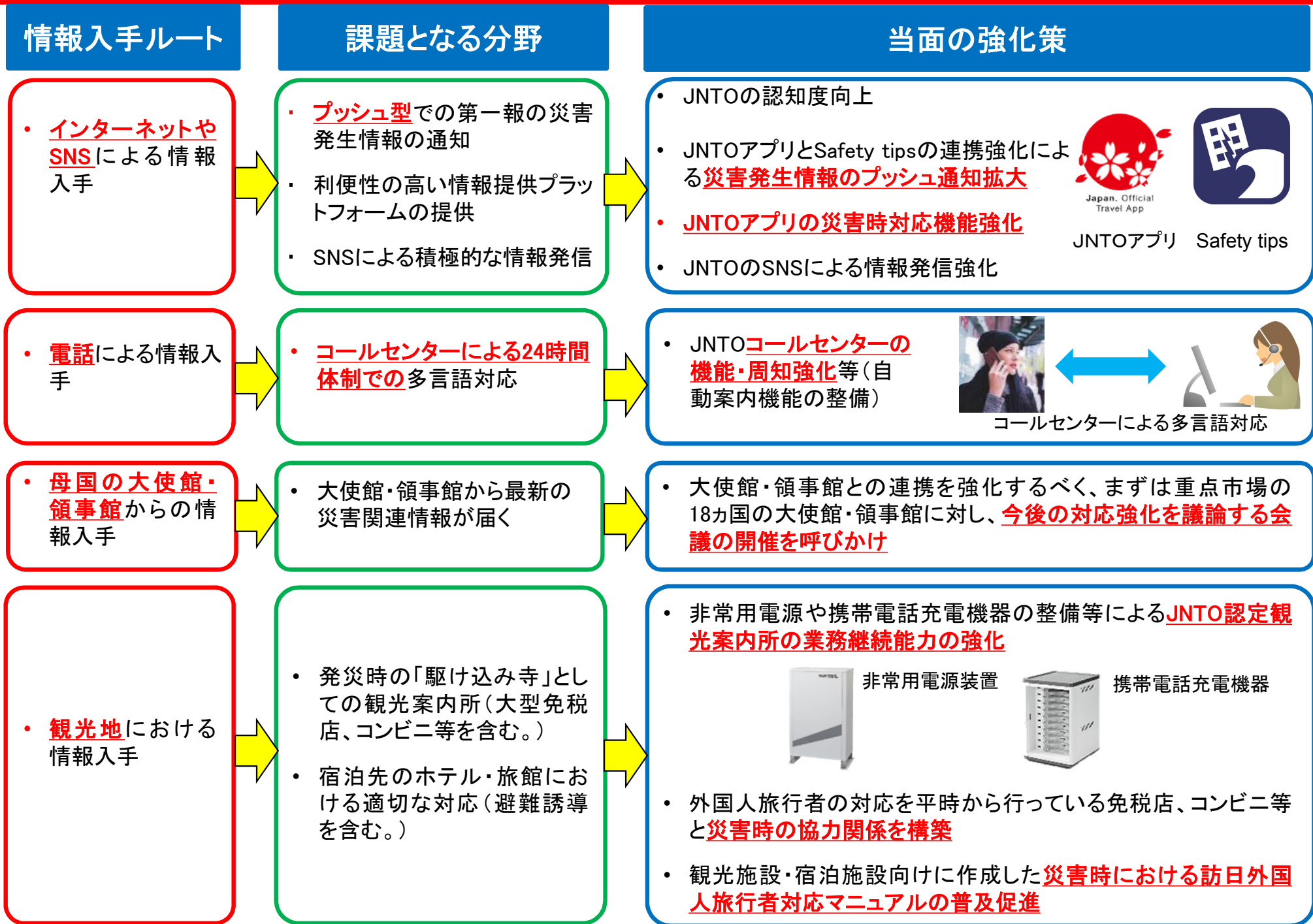
外国人旅行者の多様なニーズに応えるためには、まずは情報入手に必要な電源供給体制が重要。そのうえで、幅広い関係者が連携して、発災時における外国人旅行者の情報入手手段を多重化していく必要。



地震経験後も引き続き訪日意向は高い。非常時の電源整備及び適切な情報発信を行うことで、更なる訪日の動機付けにつながることを期待。

1. 災害時の外国人観光客への対応改善策

災害時の外国人観光客への対応改善策(当面の緊急対応)①(案)



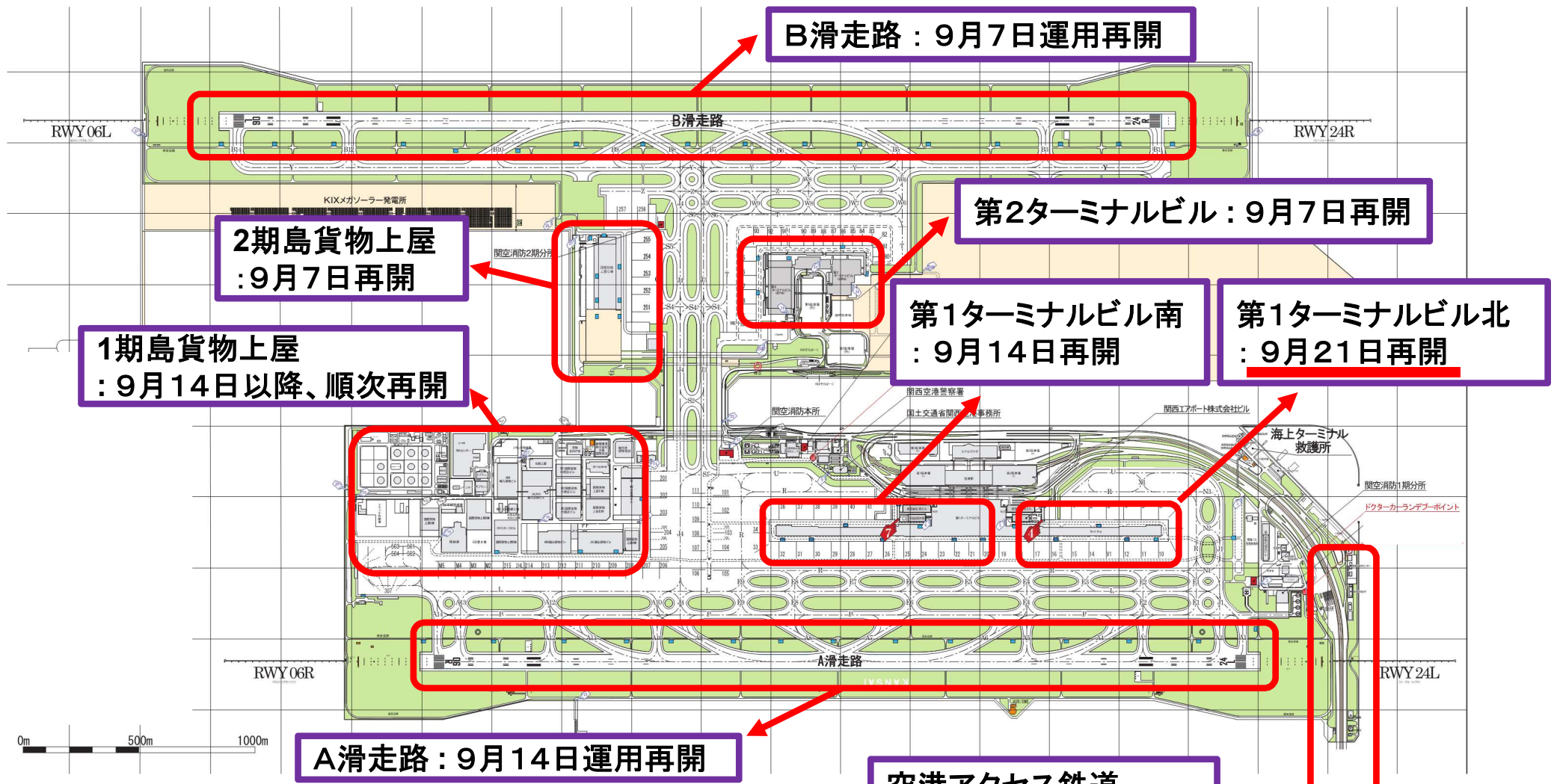
1. 災害時の外国人観光客への対応改善策

災害時の外国人観光客への対応改善策(当面の緊急対応)②(案)



平成30年9月21日時点

2. 関西インバウンド観光リバイバルプラン 関西国際空港の復旧状況等について



B滑走路：9月7日運用再開

**2期島貨物上屋
：9月7日再開**

第2ターミナルビル：9月7日再開

**1期島貨物上屋
：9月14日以降、順次再開**

**第1ターミナルビル南
：9月14日再開**

**第1ターミナルビル北
：9月21日再開**

A滑走路：9月14日運用再開

**空港アクセス鉄道
：9月18日運転再開**

**連絡橋
：9月14日損傷桁撤去完了
：来年のGWの完全復旧を目標**

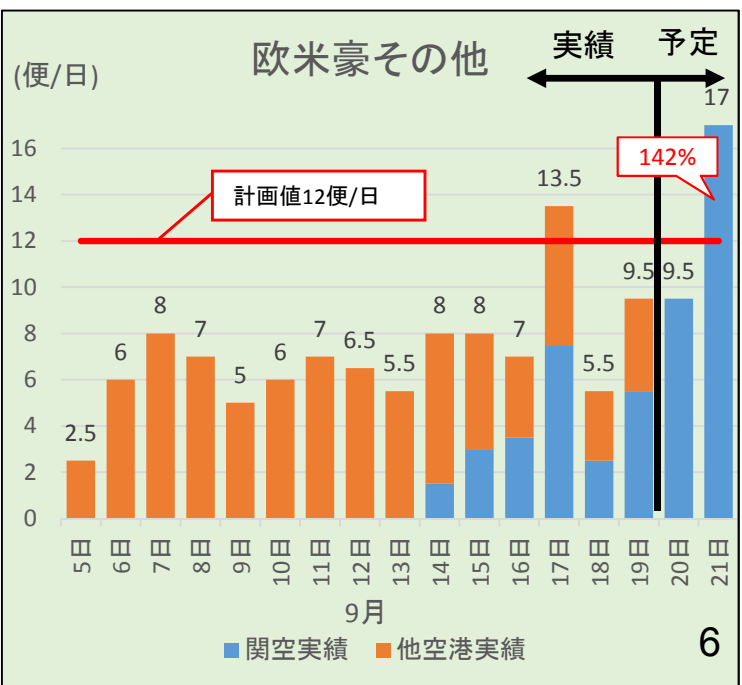
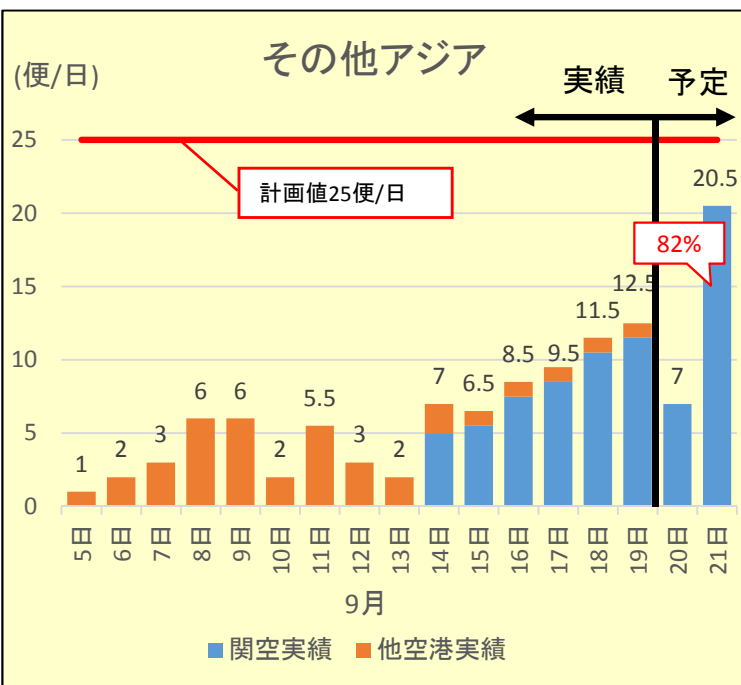
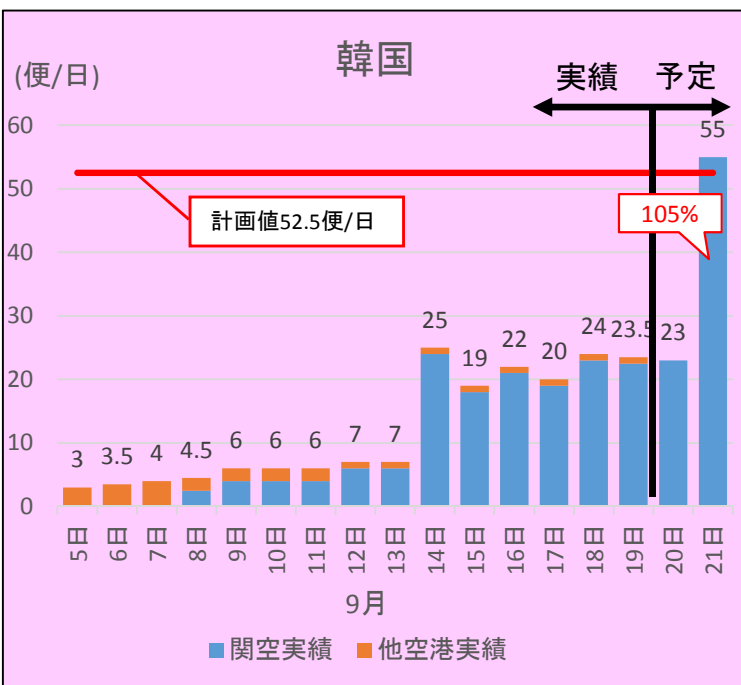
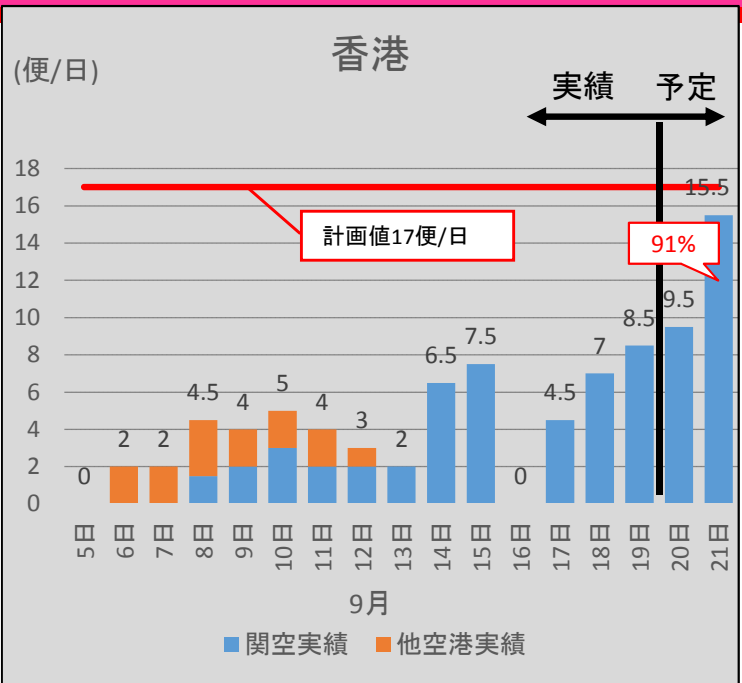
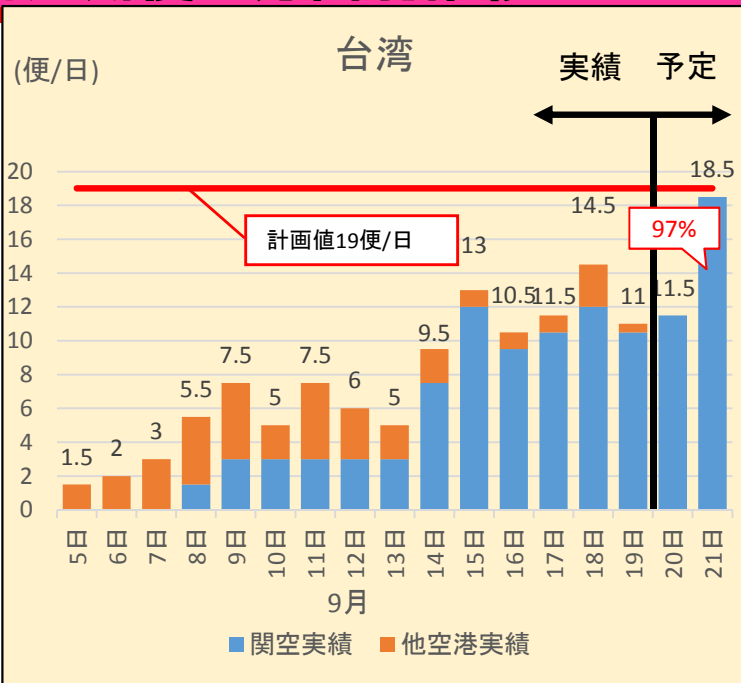
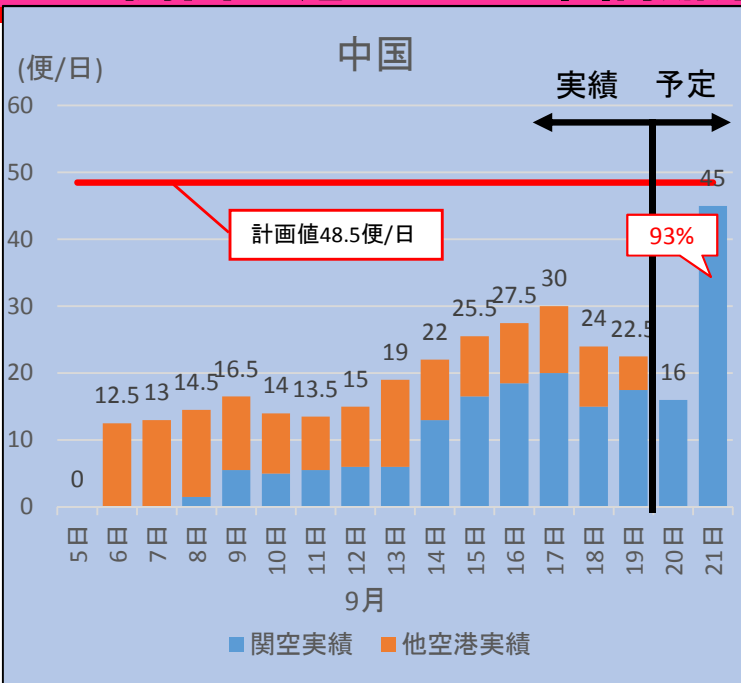
◎伊丹・神戸への代替輸送の調整状況

- ・9月13日(木)に地元調整完了(1日最大35便)
- ・9月14日(金)～17日(月)に、伊丹20便、神戸2便の国内代替便を運航。

※海上での作業を予定している来年春頃の天候が安定し、作業に支障が生じない場合

2. 関西インバウンド観光リバイバルプラン

関西空港における国際旅客定期便の方面別推移



※往復を1便として集計。すべて航空局速報値

2. 関西インバウンド観光リバイバルプラン

関西インバウンド観光リバイバルプランの概要①(9/21時点)

概要

本日の関西空港旅客ターミナル全体の再開を機に、一気呵成に関西地区におけるインバウンド観光を活性化させるため、本日から、韓国や中国の連休期間(※)を挟んで1ヶ月程度を集中期間と位置づけ、関西国際空港全体構想促進協議会、関西エアポート、関西観光本部、JNTO、公共交通事業者、地方自治体など幅広い観光関係者の協力を得て、外国人旅行者の関西への来訪を改めて歓迎する「Welcome! KANSAI, Japan.」キャンペーンを実施する。

※ 韓国の秋夕(チュソク)：9月23日～25日
中国の国慶節期間：10月1日～7日



<キャンペーンロゴ>

4つの柱と具体的取組例

①知ってもらう(35件)

※JNTOによる更なる風評被害対策を引き続き検討

○関西空港の関連施設の復旧状況や元気な関西の状況についてのきめ細やかな情報発信

⇒webサイト、SNS、インフルエンサー、動画、現地でのプロモーションの支援等を通じて、

関西空港の関連施設の復旧状況や元気な関西の状況について、きめ細かな情報発信を実施。

(主な取組例)

- JNTOグローバルサイトにおけるリバイバルプラン特設ページの設置およびSNS等における関西エリアの魅力に関する情報発信【JNTO】
- 東アジア・東南アジア・欧州市場におけるJNTOと航空会社、旅行会社による共同プロモーションの実施【JNTO】
- 関空に多数の国際便を就航する航空会社と共同し、「関空の完全復活と関西は安全」をアピールする動画等を世界へ発信する。併せて、航空会社独自の施策(例：関空便割引キャンペーンや海外でのプレスカンファレンス、旅行代理店セミナー等)を支援し、需要を喚起(時期：本年10月を中心に概ね2ヶ月。その後、需要の回復状況を踏まえ、年末から2月を目途とした第2弾を検討。事業スキーム：1社あたり400万円を上限に補助等、H30年度予算の範囲で支出)【関西国際空港全体構想促進協議会】
- SNSで特定キーワードをつけて沿線の旅行写真を投稿した方に抽選でプレゼントを実施【近畿日本鉄道】
- キャンペーンロゴを使用し、各種媒体(ポスター、ホームページ、SNS等)により、沿線観光地に安心してご来訪いただけるようなプロモーションの実施【京阪電気鉄道、阪急電鉄、阪神電気鉄道】
- インスタグラム#welcomkansaijapanへの元気な関西の姿が伝わるビジュアルの投稿を促進するチラシをインフォメーションセンターで訪日外国人旅行者に配布【関西観光本部】



<JNTO特設サイト>



<関西空港>

2. 関西インバウンド観光リバイバルプラン

関西インバウンド観光リバイバルプランの概要②(9/21時点)

②来てもらう(16件)

○航空会社や旅行会社等による割引商品の設定

⇒航空会社や旅行会社等が、航空運賃の割引や割安な旅行商品の造成等を実施。

(主な取組例)

- ・ 訪日外国人向け国内運賃「ANA Discover JAPAN Fare」の関西国際空港発着分の値下げ。関西国際空港発着中国路線(香港含む)での割引運賃追加設定【ANA】
- ・ ロサンゼルス、バンコク、台北、上海発関西行き現行最安値を更に最大3割値下げ。大阪(伊丹・関空)、南紀白浜発着国内路線の訪日外国人向け国内運賃(Japan Explorer Pass)を約3割値下げ。香港から関西への訪日外国人誘客を図るため、香港～伊丹空港の臨時代替便を運航【JAL】
- ・ 韓国・香港・台湾をターゲットにチケットセールの実施【ピーチアビエーション】
- ・ 旅程に関空が含まれるお客様への代案便を手数料免除で手配【中国東方航空】
- ・ 大阪特別値引きキャンペーンの実施(上海発、鄭州発、西安発、武漢発、重慶発、揚州発)【春秋航空】



<被災後、関西空港から飛び立つ第一便>

○関西空港の利用者を対象とした歓迎イベントの開催

⇒関西空港の利用者を対象に、職員等によるお出迎えやグッズの配布等の歓迎イベントを開催。

(主な取組例)

- ・ 関西2府4県の宿泊施設の女将等70名と京都の舞妓、関西2府4県の代表的なゆるキャラ・マスコットによる来日観光客のお出迎え【日本ホテル協会、全国旅館ホテル生活衛生同業者組合連合会、日本旅館協会、全日本シティホテル連盟】
- ・ 関西国際空港に到着した旅行者を対象に空港職員や和服スタッフがwelcomeグッズを配布。フォトブースを設置し、関西国際空港の復旧と楽しい旅の雰囲気やSNSでリアルタイムで発信してもらう【関西エアポート】



<関西空港に到着する旅行者>

2. 関西インバウンド観光リバイバルプラン

関西インバウンド観光リバイバルプランの概要③(9/21時点)

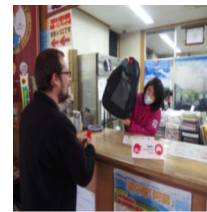
③行ってもらう (31件)

○関西地区の公共交通事業者による利用促進活動

⇒プレゼントやノベルティ等の配布、PRイベントの開催、座席の無料ランクアップ等、追加サービスの提供を実施するとともに、KANSAI ONE PASS等の既存のインバウンド向け商品を改めて周知し、訪日外国人旅行者の回遊を促進。

(主な取組例)

- 海外旅行代理店や航空会社と連携して販売している、ラピートの特急券付き乗車券（企画乗車券）において、座席のランクアップを無料で実施【南海電気鉄道】
- 関西空港駅から京都駅または京都市内の宿泊施設へお一人様につき1点の荷物を無料で宅配。【西日本旅客鉄道】
- インバウンド個人旅行者に対して乗船運賃の割引を実施【株式会社OMこうべ、ジャンボフェリー株式会社】
- バス車両やタクシー車両、旅客船・フェリーにロゴマークのステッカーを貼付して周知【大阪バス協会、大阪タクシー協会、ワンコインタクシー協会、全大阪個人タクシー協会、協会未所属法人タクシー事業者、近畿旅客船協会、神戸旅客船協会】
- ウェルカムドリンクやノベルティのプレゼント【西日本旅客鉄道、近畿日本鉄道、阪神電気鉄道、南海電気鉄道、株式会社OMこうべ】



<手ぶら観光サービス>



(c)Tezuka Productions

<KANSAI ONE PASS>



<ロゴマークを利用したウェルカムボード>

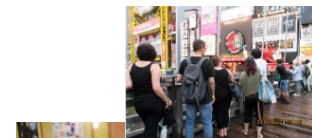
④楽しんでもらう (51件)

○関西地区の観光施設等による割引キャンペーン

⇒インバウンド優待特典の設定、クーポンの配布等の割引キャンペーンを実施。

(主な取組例)

- 人気ブロガーのブログ記事画面提示によるなんばCITY・なんばパークスのディスカウントクーポンの配布【南海電気鉄道】
- インバウンド個人旅行者に対してクルーズ料金の割引を実施【ルミナスクルーズ株式会社】
- KANSAI ONE PASS購入者の優待特典（観光施設、レストラン等290施設）の継続及び大阪周遊パス購入者の優待特典の拡大【鉄道事業者10社、関西経済連合会、関西観光本部、大阪観光局】



<関西の観光名所や飲食店で楽しむ訪日外国人>

3. 北海道胆振東部地震を踏まえた対策の方向性 北海道の観光復興に向けた支援（案）

- 本年9月に発生した「平成30年北海道胆振東部地震」に関し、北海道庁等の調査によれば、道内で、94万人泊のキャンセル数及び117億円の影響額が生じている。
（注：熊本地震では75万人泊のキャンセル被害が発生）
- 地震については、特に外国人観光客に対し甚大な風評被害が懸念される所。
（外国人延べ宿泊者数は延べ宿泊者数全体の2割を超える）
- 地震に加えて、停電・節電の影響。今週から無理のない範囲での節電で足りるようになるものの、風評被害は続くと思われ、熊本地震を踏まえた十分な対策が必要。

①正確な情報発信、プロモーション

北海道の現状について正確な情報を発信するとともに、観光客を誘致するため、集中的なプロモーション(航空会社・旅行会社による割引商品販売の支援)を早急に実施。

②災害時の外国人旅行者への対応改善

関西国際空港等における対応へのご指摘を踏まえ、当面の緊急改善策を決定。有識者のご意見等を踏まえ、必要な対策を追加。

③宿泊料金の割引支援

宿泊料金の割引を支援し、インバウンドも含め道内の観光需要を喚起する対策を出来る限り早期に実施。

④関係省庁との連携

農林水産省、経済産業省等の関係省庁と連携して取組を実施。