

中国地域の外国人観光客向け観光案内所の機能拡充方策に関する調査研究
報告書

平成 30 年 3 月

一般社団法人中国経済連合会

はじめに

政府はインバウンド観光の振興を成長戦略の柱と認識し、地域創生の原動力と位置付け、積極的に取り組んでおり、訪日外国人旅行者数は平成 28 年に初めて年間 2000 万人を突破して、その後も順調に伸び続けています。中国地方においても中国地域観光推進協議会、一般社団法人せとうち観光推進機構、一般社団法人山陰インバウンド機構などを中心に官民一体となってインバウンド観光の振興に取り組んでおり、平成 29 年の中国地域の訪日外国人旅行者数は宿泊者ベースで前年比 21%の増加となりました。訪日外国人旅行者をさらに増加させて、その効果をどのように地域活性化に結びつけていくかが中国地域の課題となっています。

こうしたなか、中国経済連合会は、平成 28 年度に実施した「外国人観光客の中国地域内周遊に関する市場調査」、「中国地方の観光産業振興の課題と解決方策に係る調査」で訪日外国人旅行者に滞在時間を延ばしてもらうため、既存の観光案内所機能の強化や基幹案内所の整備等が必要であることを確認し、平成 29 年度、中国電力株式会社、公益社団法人中国地方総合研究センターと共同で、外国人向け旅行者向けの観光案内所の機能拡充方策について具体的に検討し、報告書としてとりまとめました。

なお、本調査報告書の作成にあたり、一般社団法人山陰インバウンド機構の「山陰地域の外国人観光客向け観光案内所の機能拡充方策検討調査」の調査結果について参考とさせていただきました。

一般社団法人山陰インバウンド機構並びにヒアリングにご協力をいただきました関係者の皆さまに厚くお礼申しあげます。

中国経済連合会
観光文化委員会

目 次

1. 調査概要	1
(1) 調査目的	1
(2) 調査フロー	1
2. 中国地域における観光案内所の現状	2
(1) JNTO 認定外国人観光案内所の設置状況	2
(2) 中国地域の各地域別・国籍別外国人来訪状況	5
(3) 既存調査からみた外国人観光案内所が有すべき機能	10
3. 中国地域の外国人観光案内所の課題	12
(1) 運営主体が抱える外国人観光案内所の課題	12
(2) 観光関連事業者からみた外国人観光案内所を含めた外国人観光客対応の課題	22
(3) 先進地にみる外国人観光案内所のあり方	31
(4) 国が考える外国人観光案内所のあり方	35
(5) 外国人観光案内所の機能拡充に向けた課題整理	38
4. 外国人観光案内所の目指すべき姿と機能拡充方策	40
(1) 目指すべき外国人観光案内所の姿	40
(2) 機能拡充方策1：外国人観光案内所の量的拡大	41
(3) 機能拡充方策2：外国人観光案内所の質的向上	45
(4) 機能拡充方策3：ネットワーク化による機能強化	47
参考資料1. 中国地域の JNTO 認定外国人観光案内所の概要	49
参考資料2. 中国地域の JNTO 未認定観光案内所	54
参考資料3. 中国地域の主なゲストハウス	58

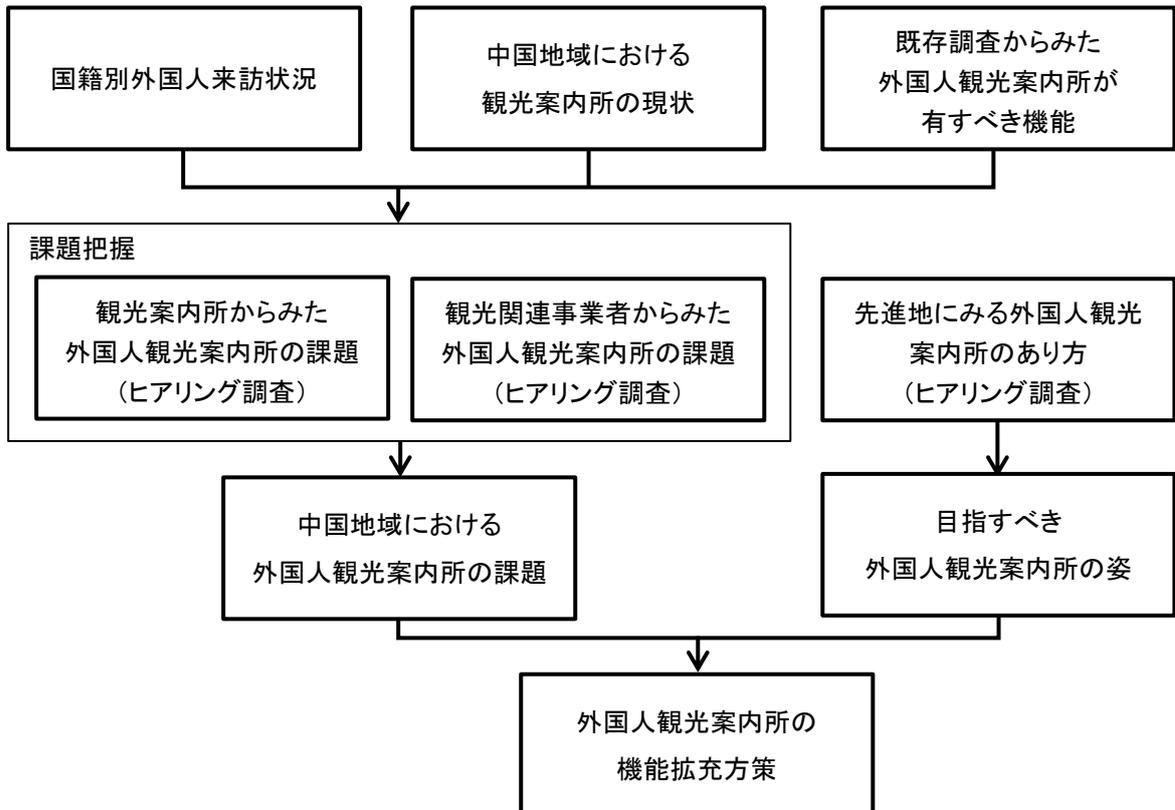
1. 調査概要

(1) 調査目的

訪日外国人観光客が急増する中、中国地域でも外国人観光客が増加しており、行政、観光関連事業者において、外国人観光客を対象とした観光情報提供の必要性が認識されている。平成 28 年度に公益財団法人ちゅうごく産業創造センターが実施した「外国人観光客の中国地域内周遊に関する市場調査」によると、役立った情報源の第 1 位はインターネット（66.2%）であるが、第 2 位は観光案内所（47.0%）であり、外国人旅行者は I T を活用しつつ、対面の案内も必要としている。また、中国経済連合会では平成 27 年度調査「東南アジアからの観光客ニーズ分析と受入体制整備方策検討調査」や平成 28 年度調査「中国地方の観光産業振興の課題と解決方策に係る調査」の各報告書において、既存の観光案内所機能の強化や基幹観光案内所の整備等の必要性を提言している。

そこで、本調査研究では、中国地域の外国人観光案内所の現状を整理するとともに、観光案内所や観光関連事業者からみた外国人観光案内所の課題を把握することにより、中国地域の観光案内所が果たすべき役割（目指すべき姿）と機能拡充方策についてとりまとめる。

(2) 調査フロー



2. 中国地域における観光案内所の現状

(1) JNTO 認定外国人観光案内所の設置状況

①外国人観光案内所の認定数・分布状況

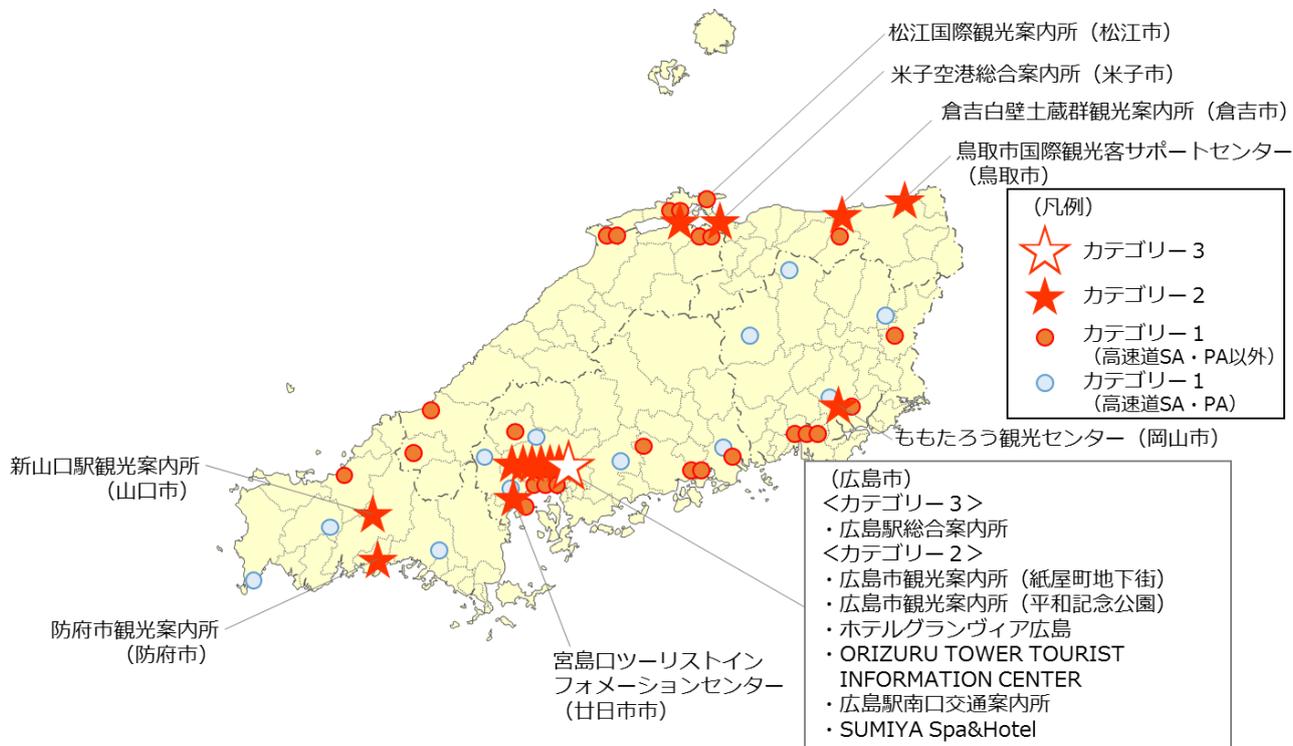
日本政府観光局（JNTO）では外国人対応が可能な案内所について、その対応レベルに応じてカテゴリ1～3に認定しており、カテゴリ別の認定要件・認定数は以下のとおりである。中国地域で該当する外国人観光案内所は70箇所が認定されている（中国地域の外国人向け観光案内所一覧は参考資料1参照）。

JNTO 外国人観光案内所 カテゴリ別の認定要件・認定数

分類	運営の考え方	多言語対応等	中国地域	全国
カテゴリ3	観光案内のゲートウェイ	常時英語による対応が可能。その上で、英語を除く2以上の言語での案内が常時可能な体制がある。全国レベルの観光案内を提供。原則年中無休。Wi-Fiあり。ゲートウェイや外国人来訪者の多い立地。	1	49
カテゴリ2	次の目的地への橋渡し	少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐。広域の案内を提供。	14	265
カテゴリ1	地域情報の交流拠点	常駐でなくとも何らかの方法で英語対応可能。地域の案内を提供。	50	490
パートナー施設	観光案内を専業としない施設であっても、外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲があり、公平・中立な立場で地域の案内を提供。		5	104

資料：日本政府観光局（JNTO）平成30.3.1時点

中国地域の JNTO 外国人観光案内所分布状況



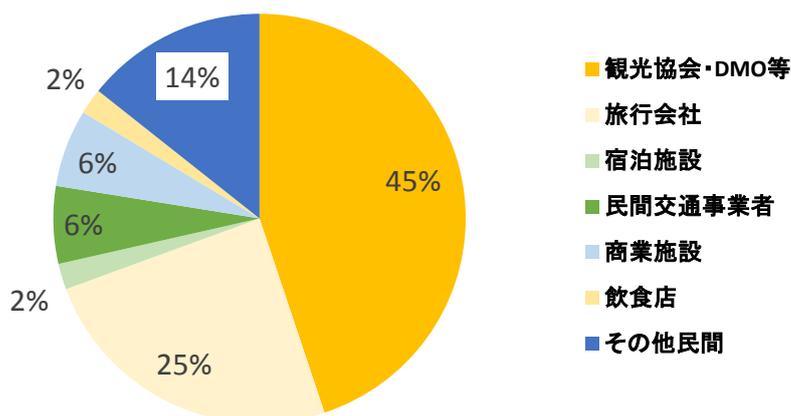
資料：日本政府観光局（JNTO）平成30.3.1時点

②外国人観光案内所の運営主体の状況

観光案内所 HP より各観光案内所の運営主体を事業者別に分類した。

カテゴリー3については、観光協会等の行政主体の観光案内所が約半分のシェアを占める。旅行会社、商業施設、民間交通事業者や国際空港ビルが運営する民間主体のものが残り半分を占めている。

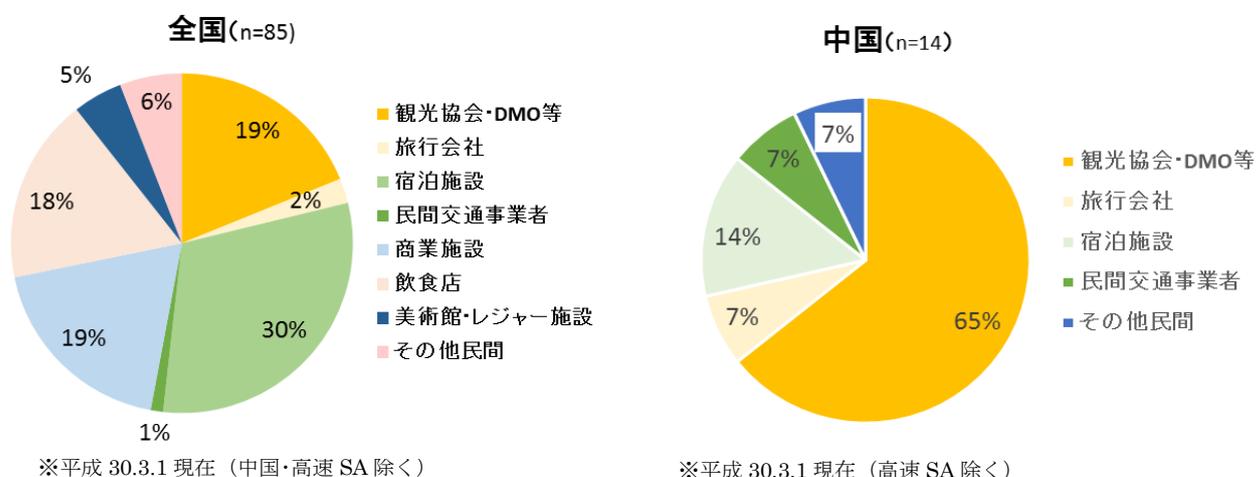
カテゴリー3案内所の運営主体(全国) (n=49)



※平成 30.3.1 現在 (高速 SA 除く)

カテゴリー2については、観光協会等の行政主体の観光案内所が全国、中国地域とも約7割を占めている(シェア算定にあたっては、高速道路上のSA、道の駅に設置している観光案内所を除いて算定。以下同じ)。全国的にも観光協会等の行政機関が多数を占めているが、旅行会社、ホテル等の宿泊施設、商業施設が観光案内所を設置している事例もみられる。

カテゴリー2案内所の運営主体

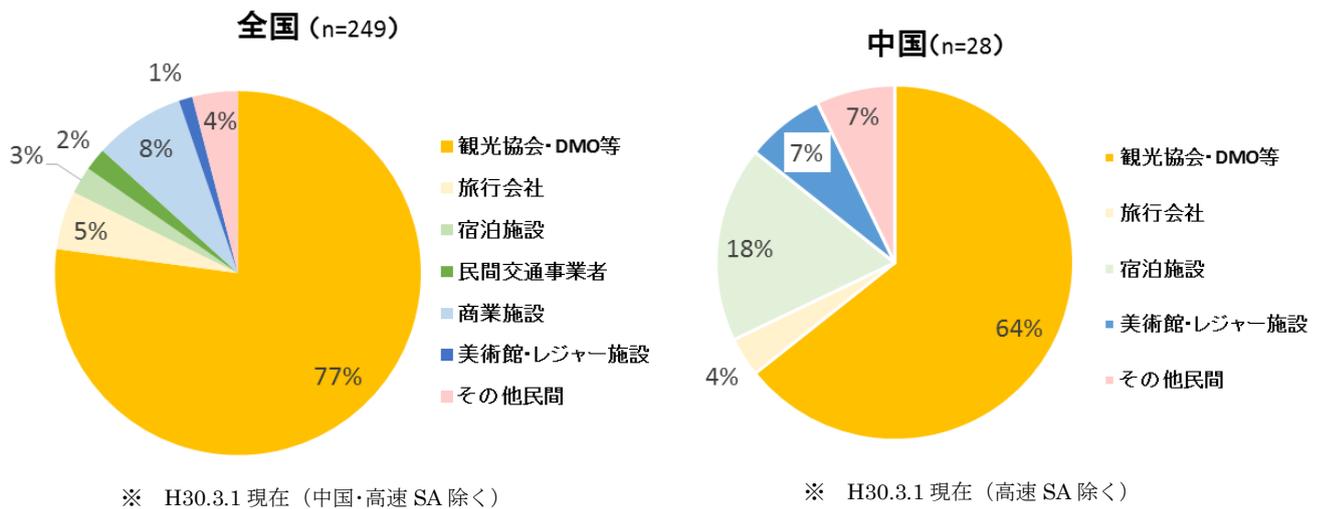


※平成 30.3.1 現在 (中国・高速 SA 除く)

※平成 30.3.1 現在 (高速 SA 除く)

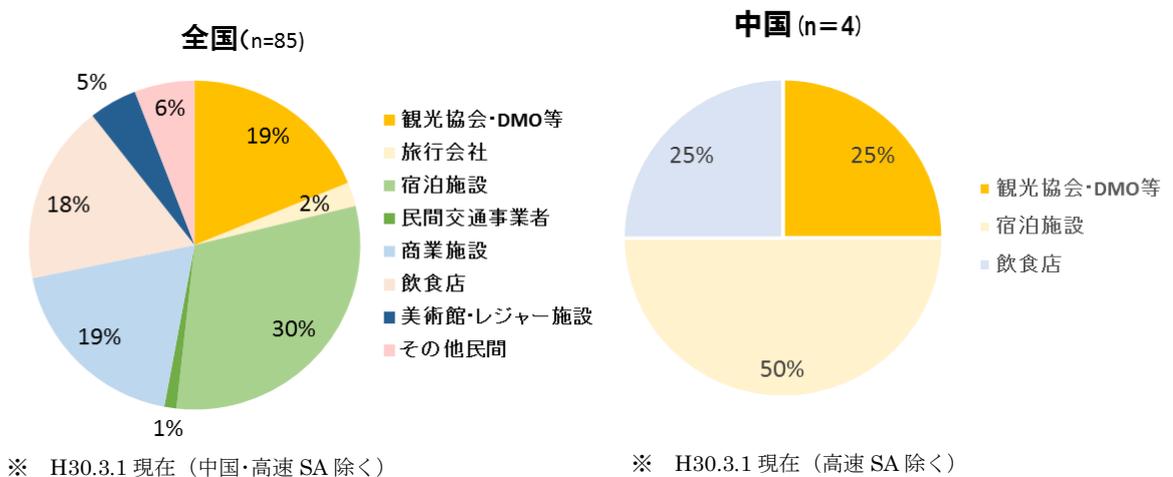
カテゴリー1については、観光協会等の行政主体の観光案内所が全国で約8割、中国地域で約6割と大きなシェアを占めている。中国地域においては、宿泊施設、美術館等の外国人観光客がよく立ち寄る施設への設置が見受けられる。

カテゴリー1案内所の運営主体



パートナー施設は、全国的には、宿泊施設、商業施設、飲食店への観光案内所設置事例が多く見受けられる。特に商業施設についてはショッピングモール、家電量販店や全国展開のめがねチェーン店舗への設置のほか、飲食店においても広域展開している飲食店店舗への設置事例がある。

パートナー案内所の運営主体



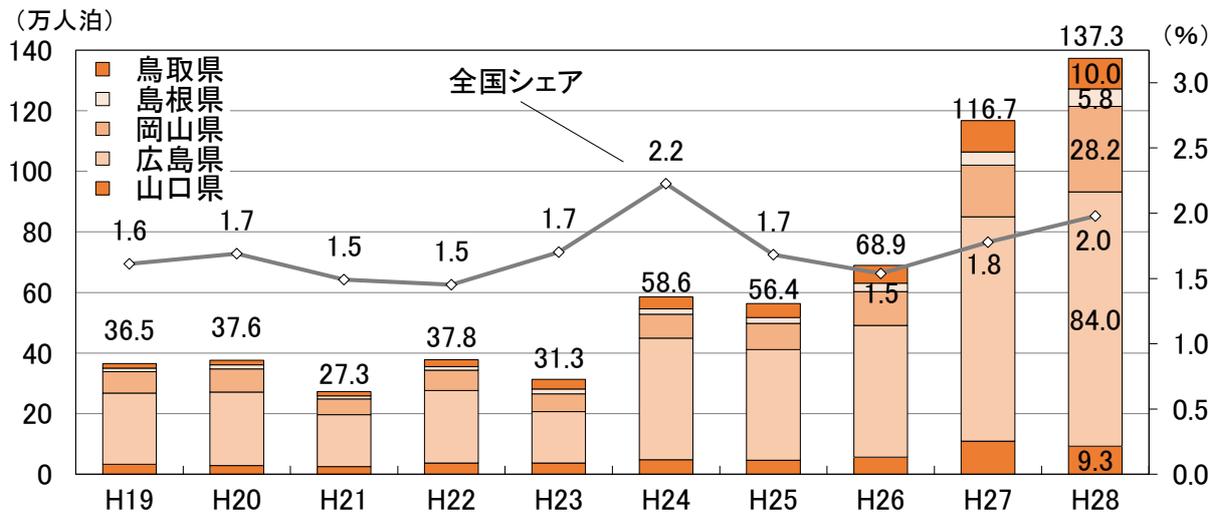
(2) 中国地域の各地域別・国籍別外国人来訪状況

① 宿泊統計から見た外国人観光客来訪状況

中国地域における平成 28 年の外国人延べ宿泊者数は 137.3 万人泊（対前年比 17.7%増）を記録しているが、全国シェアは 2.0%と低位にある。

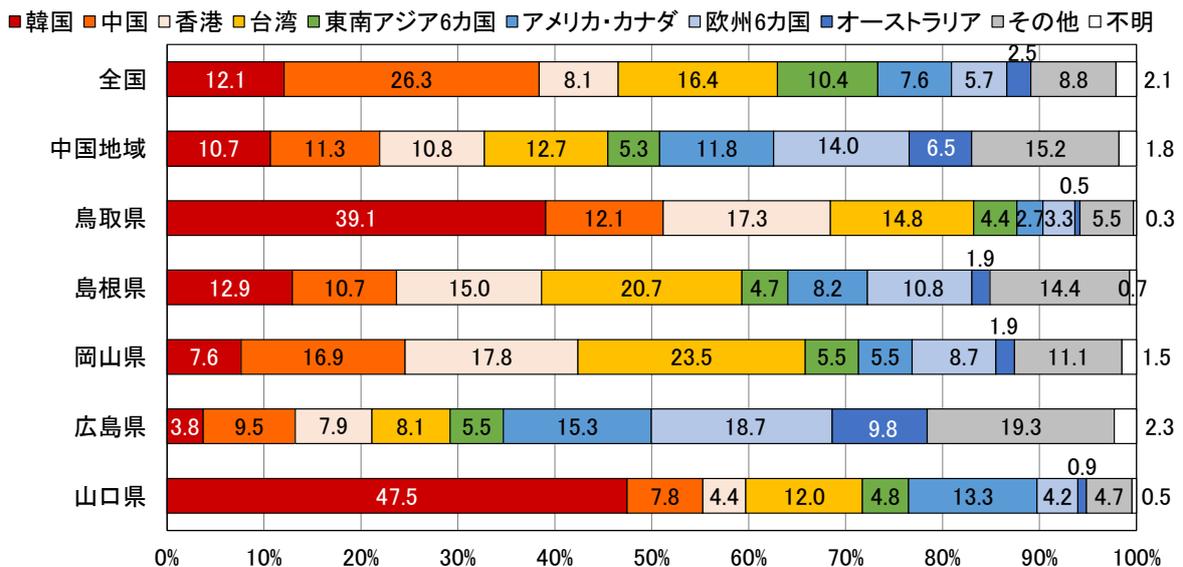
国別割合をみると、中国地域は全国に比べて欧州、北米、豪州の割合が高い一方、中国、台湾の割合が低くなっている。各県の国別割合をみると、鳥取県では韓国、中国、島根県では台湾、香港、岡山県では台湾、香港、広島県では欧州やアメリカ・カナダ、山口県では韓国がそれぞれ上位となっているなど、県ごとに差異がみられる。

中国地域の外国人延べ宿泊者数及び全国シェアの推移



資料：観光庁「宿泊旅行統計」 ※従業者数9人以下の施設を含む（H23年以降）

外国人延べ宿泊者数の国別割合（中国地域及び各県）（平成 28 年）

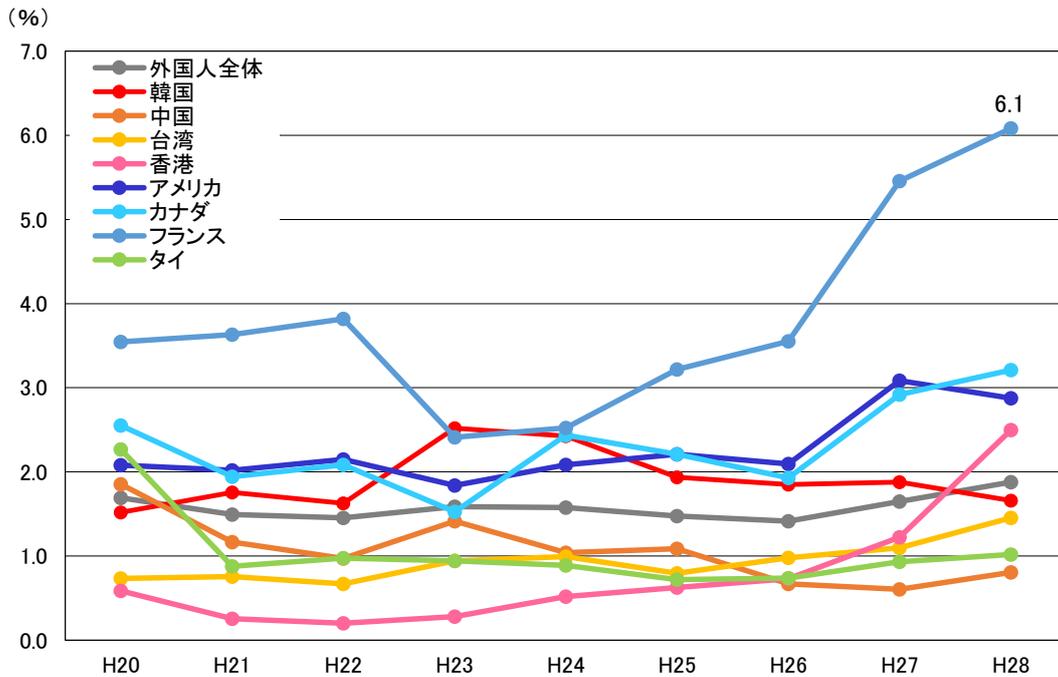


資料：観光庁「宿泊旅行統計」 ※従業者数10人以上の施設の集計

中国地域の外国人延べ宿泊者数について、対全国シェアを国別にみると、フランスからの観光客が増加傾向にある。

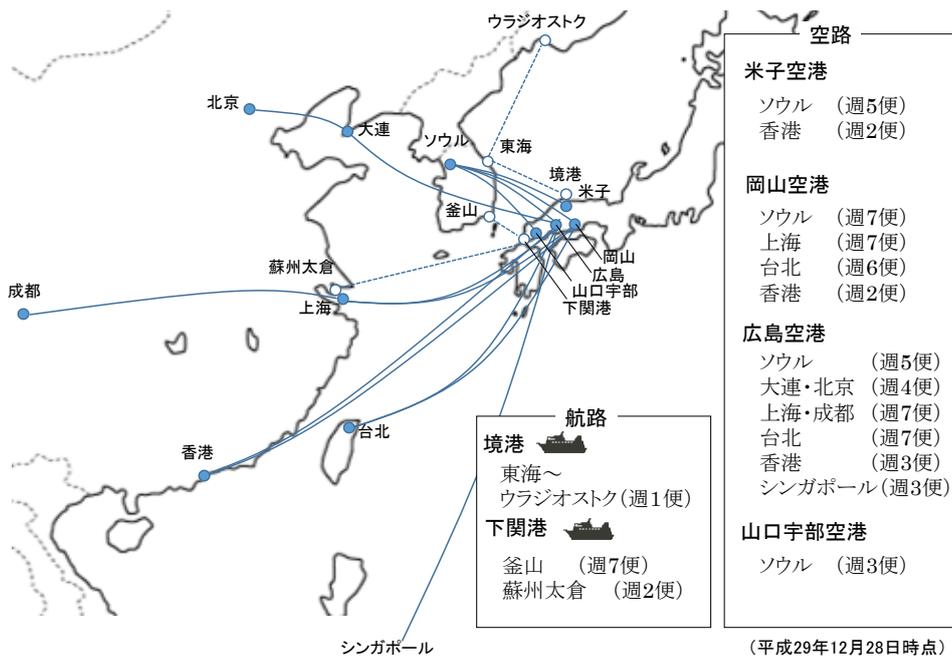
広島県を除き東アジアからの来訪者のウェイトが高いのは、中国5都市、韓国3都市、台北、香港、シンガポール、ウラジオストクと中国地域内の6空港・港湾が国際定期便で結ばれているためと考えられる。

中国地域の国別外国人延べ宿泊者数の全国シェアの推移



資料：観光庁「宿泊旅行統計」 ※従業者数10人以上の施設の集計

中国地域への国際定期便の状況



資料：各空港・港湾ホームページ

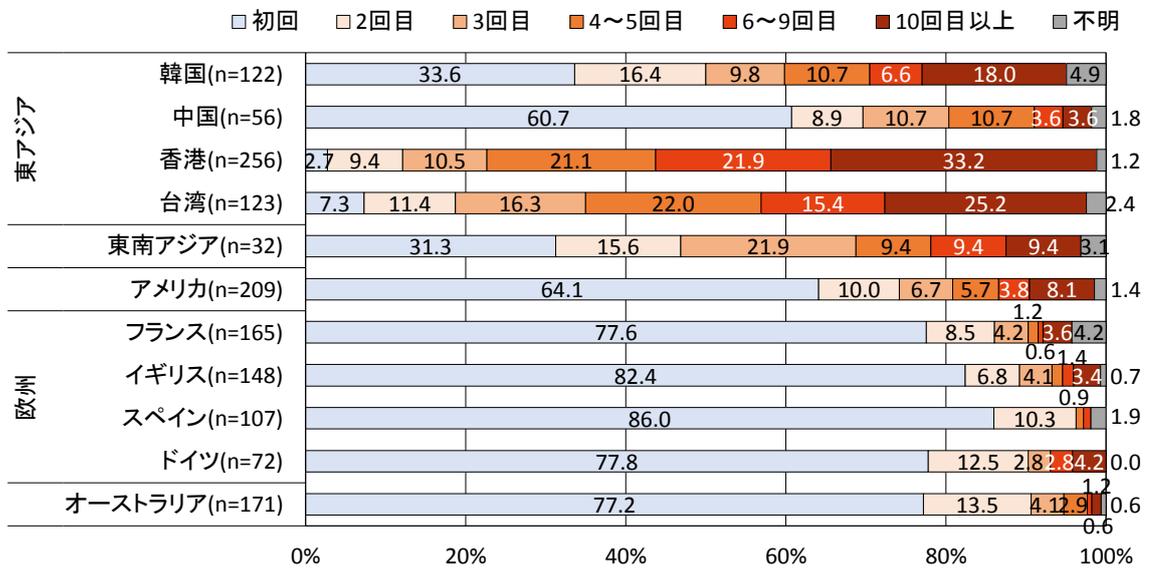
②既存調査による外国人観光客来訪状況

平成 28 年度「外国人観光客の中国地域内周遊に関する市場調査」（公益財団法人ちゅうごく産業創造センター）において、中国地域内のゲートウェイや観光施設でのアンケート調査を実施し、中国地域を訪れる外国人観光客の回答 2,030 サンプルを得た。回答者の国籍は欧州が 40.6%、北米 14.1%、オセアニア 10.0%となっており、3 地域で全体の 6 割強を占めている。

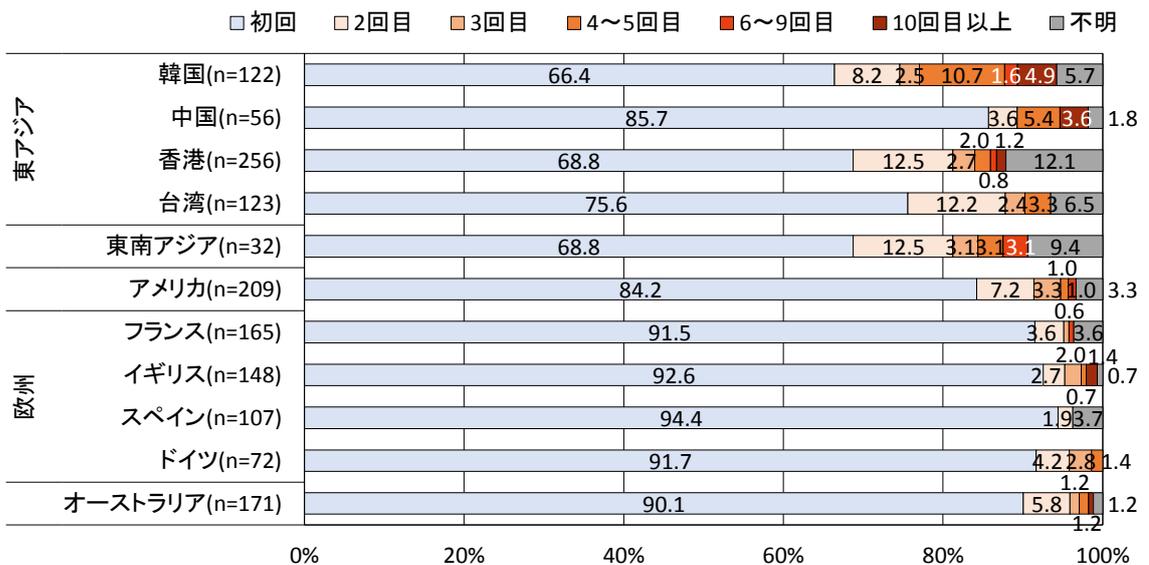
その調査結果では、訪日経験と中国地域への来訪経験として以下の 2 点が分かった。

- ・香港・台湾では 9 割以上の人が多回数訪日している等、中国を除くアジアからは訪日リピーターの割合が多いが、中国地域を初めて訪問する観光客は 7 割前後となっている。
- ・欧・米・豪からは 6～8 割が初回の訪日で中国地域を訪れている。

訪日経験（国籍別）

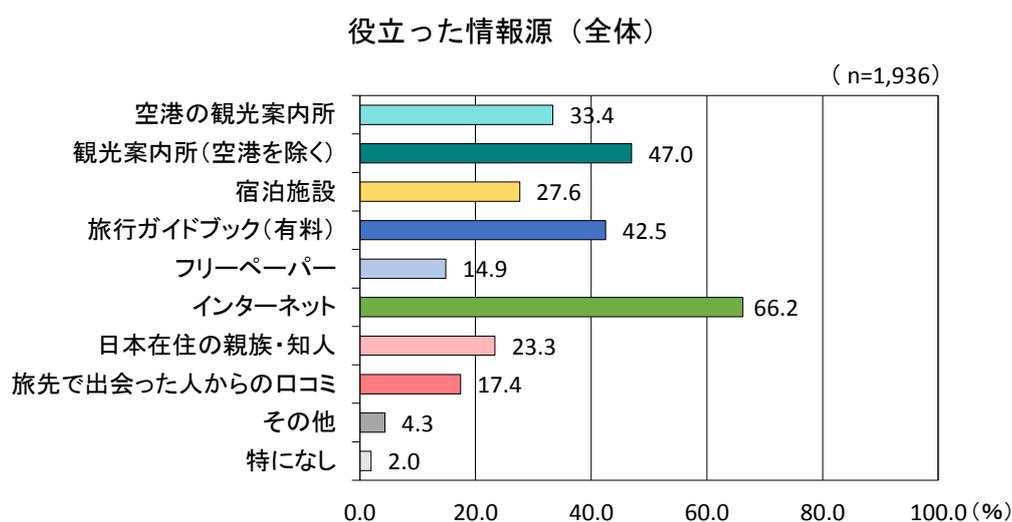


中国地域への来訪経験（国籍別）

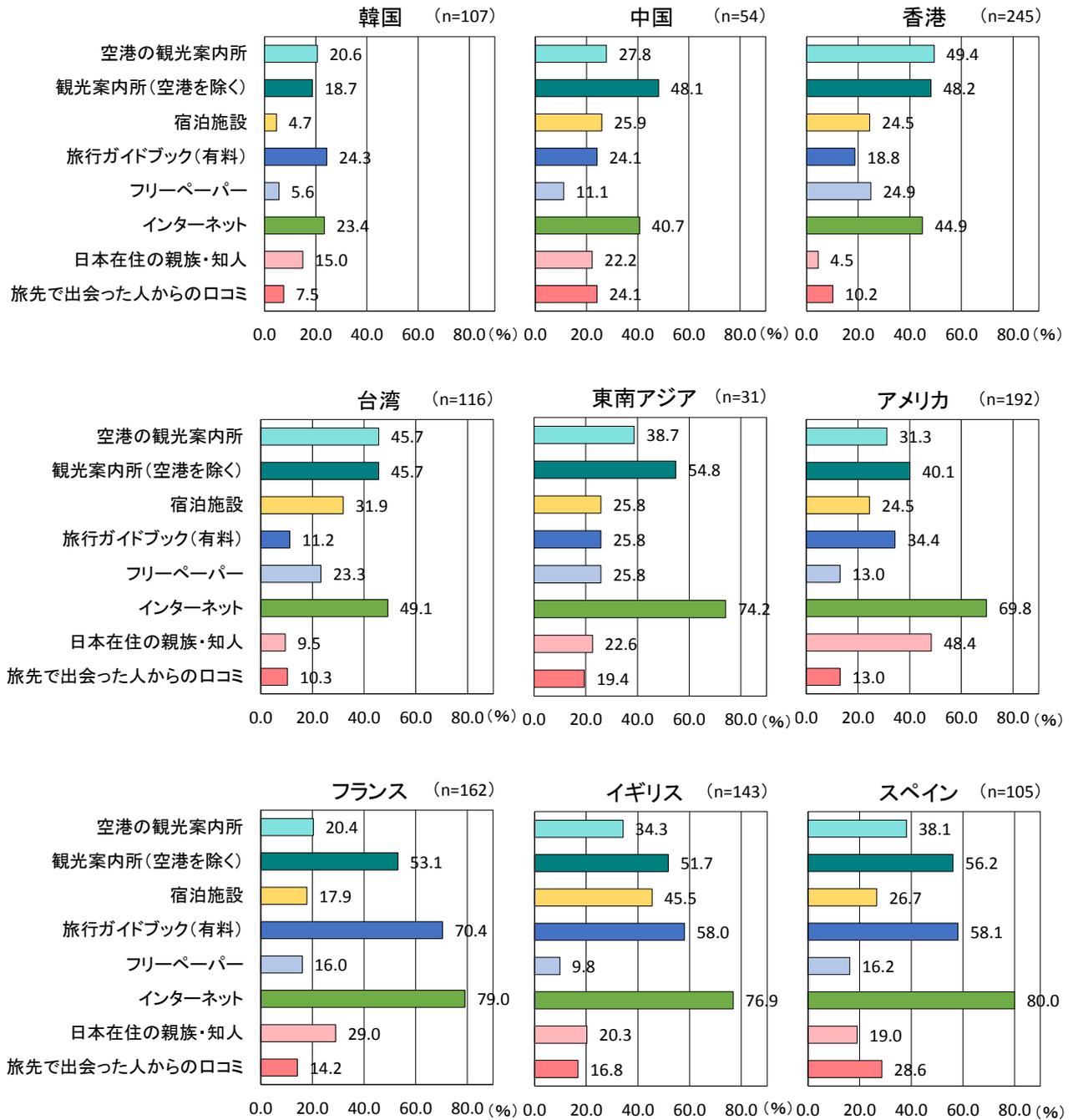


調査結果のうち、案内所に関連する回答として役立つ情報源をみると、以下のことが分かった。

- ・役立つ情報源は、インターネットが全体の約7割と最も多く、次いで「観光案内所（空港を除く）」が47.0%、「旅行ガイドブック（有料）」が42.5%、「空港の観光案内所」が33.4%となっている。中国地域を訪れる外国人観光客が有用と考えている情報源は、インターネット、観光案内所、有料旅行ガイドブックが主となっており、観光案内所の役割が大きい。
- ・「宿泊施設」が情報源として役立つという回答も27.6%あり、宿泊施設が観光案内所の機能を果たしている。
- ・国別にみると、中国では「観光案内所（空港を除く）」がトップ、香港では「空港の観光案内所」がトップ、台湾では「インターネット」がトップであるが「観光案内所（空港を除く）」、「空港の観光案内所」も同程度となっており、中国、香港、台湾においては観光案内所が重要な情報源になっている。
- ・韓国は、全体的に情報源を活用していない状況がみられる。
- ・東南アジアはインターネットが7割超と多いが、次いで「観光案内所（空港を除く）」が5割超となっており、観光案内所を活用している。
- ・アメリカはインターネットに次いで「日本在住の親族・知人」が挙がっており、観光案内所より口コミ情報を有用と考えている。
- ・フランス、イギリス、スペインの欧州では、インターネットが8割前後とトップであり、次いで「ガイドブック（有料）」が挙げられているが、半数以上が「観光案内所（空港を除く）」を活用しており、各地の観光案内所で情報を入手している観光客が多い傾向がみられる。



役立つ情報源（主な国籍別）



(3) 既存調査からみた外国人観光案内所が有すべき機能

これまでに中国経済連合会等が主体となって実施した観光関連調査には以下の a～c がある。これら調査は外国人観光案内所を直接の調査対象としたものではないが、調査結果として案内所機能の拡充や基幹観光案内所の整備を提言している。

各調査で示した外国人観光案内所が有すべき機能は、情報共有に向けた観光案内所のネットワーク化、インバウンド情報共有システムの構築、半日～1日程度の周遊ルートマップの作成、民間事業者との連携による観光案内以外のサービス（手荷物預かり、宿泊手配、オプションツアー受付、切符手配等）による観光案内所の多機能化等が挙げられている。

a. 東南アジアからの観光客ニーズ分析と受入体制整備方策検討調査（平成 28 年 2 月）

実施主体	一般社団法人中国経済連合会
観光案内所 が有すべき 機能	<ul style="list-style-type: none"> ○中国地域内の主要 JR 駅における観光案内機能 ○増加傾向にある東南アジアからの観光客への言語対応 ○観光案内所の機能強化 <ul style="list-style-type: none"> ・英語対応の徹底、タイ語マップの整備等 ・観光案内、手荷物預かり、宿泊手配、オプションツアー受付等、観光案内所のワンストップ化・多機能化 ○観光案内所への誘導看板の設置、施設運営体制の強化 <ul style="list-style-type: none"> ・利用しやすい施設の整備、民間への運営委託の可能性検討等

b. 中国地域の観光産業振興の課題と解決方策に係る調査（平成 28 年 12 月）

実施主体	一般社団法人中国経済連合会
観光案内所 が有すべき 機能	<ul style="list-style-type: none"> ○広島駅周辺及び広島空港等、主要拠点における案内所機能の充実 ○案内板・サインの整備 ○公共交通機関（JR・空港以外）における多言語対応の充実 ○既存の観光案内所機能の強化 <ul style="list-style-type: none"> ・体制整備、人材育成、民間事業者との連携によるサービス拡充 ○基幹観光案内所の整備 <ul style="list-style-type: none"> ・中国地域の交通結節点等における案内所機能の充実 ・広島駅における案内機能拡充（サービスのワンストップ化・多機能化）により、JNTO のカテゴリ 3 に認定される基幹観光案内所として整備

c. 外国人観光客の中国地域内周遊に関する市場調査（平成 29 年 3 月）

実施主体	公益財団法人ちゅうごく産業創造センター
観光案内所が有すべき機能	<p>○観光案内所における中国地域内の周遊を促進する情報提供・情報交換など、「くちコミ」を誘発する仕組み・仕掛けづくり</p> <p>○直行便を有する空港・港湾の観光案内所での出発国言語対応の促進</p> <p>○直前の訪問地（京都・大阪）における中国地域への誘客</p> <p>○情報共有に向けた観光案内所のネットワーク化推進、インバウンド情報共有システムの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中国地域の観光地に関する情報（概要、アクセス、サービス等）について、多言語で情報を蓄積し、案内所関係者のネットワークで共有 ・案内所スタッフの観光資源に対する知識・経験を向上させるため、中国地域内を巡るモニターツアーを実施 <p>○各地域の特色を生かした対応</p> <p>【広島市内の観光案内所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・欧米系観光客向けに中国地域全体への周遊に繋げる情報を提供 <p>【米子空港、境港、松江等の観光案内所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・韓国や香港向けに山陰各地の情報を提供 <p>【岡山空港、広島空港、山口宇部空港の観光案内所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就航便の出発国言語による周辺県も含めた観光情報の提供により、東アジア各国観光客の中国地域内周遊を促す <p>○半日～1日を楽しむ詳細情報の発信（ルートマップ作成）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所等を起点とする半日～1日程度のルートについて、ルート上の観光資源、経路、所要時間、料金、飲食店情報等の詳細情報を整理し、発信する ・「食」「自然」「文化」「生活」をキーワードとする体験プログラム等の情報提供 <p>○京都・大阪における中国地域の情報発信拠点の設置等による、継続的な情報発信の仕組みの構築</p>

以上の提言の具体化を図るため、外国人観光案内所の運営・人材面、機能・事業面について、現状を含めて、中国地域に所在する観光案内所、観光関連事業者および先進事例に対し実施した調査結果を次章に示す。

3. 中国地域の外国人観光案内所の課題

(1) 運営主体が抱える外国人観光案内所の課題

①調査概要

a. 調査手法

外国人観光案内所の課題を把握するため、観光案内所を対象としたヒアリング調査を行った。調査項目は、運営・人材面、機能・事業面、その他全体的な面の3つに分け、それぞれ以下の点を重点的に実施した。

ヒアリング調査項目

○外国人観光案内所の運営や人材に関する課題	<ul style="list-style-type: none"> ・運営組織について ・人材育成について ・JNTOの外国人観光案内所認定について
○外国人案内所の機能や収益事業に関する課題	<ul style="list-style-type: none"> ・設備について ・収益事業について ・他の観光案内所等との連携について
○その他の全体的な課題・要望	<ul style="list-style-type: none"> ・課題について ・要望について

b. 調査訪問先

対象施設は、中国地域のJNTO認定外国人観光案内所18箇所に加え、案内所機能を持ちながらもJNTOの外国人観光案内所に認定されていない施設7箇所、計25箇所にヒアリング調査を行った。

ヒアリング調査対象施設・訪問日

訪問先	訪問場所	カテゴリー	訪問日
鳥取県	鳥取市国際観光客サポートセンター（鳥取市）	2	9/7
	ホテルニューオータニ鳥取（鳥取市）	未認定	9/7
	鳥取中部国際観光サポートセンター（倉吉市）	1	9/8
	米子空港総合案内所（米子市）	2	9/1
島根県	松江国際観光案内所（松江市）	2	9/12
	松江ニューアーバンホテル（松江市）	1	9/13
	神門通り観光案内所（出雲市）	1	9/13
岡山県	ももたろう観光センター（岡山市）	2	10/13
	岡山市観光案内所（岡山市）	1	8/9
	倉敷駅前観光案内所（倉敷市）	1	10/3
	倉敷館観光案内所（倉敷市）	1	8/7
	ANAクラウンプラザホテル岡山（岡山市）	未認定	8/31
広島県	広島駅総合案内所（広島市）	3	12/13
	広島おりづるタワー観光案内所（広島市）	2	8/9
	ホテルグランヴィア広島（広島市）	2	8/10
	広島駅南口地下広場案内所（広島市）	1	8/7
	サンチャゴゲストハウス（広島市）	未認定	11/21
	ゲストハウス縁（広島市）	未認定	11/24
	広島市観光レンタサイクル事業運営事務局（広島市）	未認定	11/27
	富士ゼロックス（広島市）	未認定	12/7

	Setouchi Information Center@HIROSHIMA BANK (広島市)	未認定	12/22
	尾道駅観光案内所 (尾道市)	1	8/8
	千光寺ロープウェイ山麓駅観光案内所 (尾道市)	1	
山口県	新山口駅観光案内所 (山口市)	1	9/20
	萩市観光協会 (萩市)	1	9/20

②ヒアリング調査結果

a. 外国人観光案内所の運営や人材に関する現状と課題

(運営組織について)

ヒアリングした JNTO 認定観光案内所 18 箇所中 14 箇所が、観光協会等が行政から受託し運営を行っている行政主導の観光案内所である。また、ほとんどの観光案内所において契約社員、派遣会社社員がスタッフとして観光客対応を行っている。

(人材育成について)

採用時の研修はほとんどの観光案内所で実施しているが、体系的な研修は実施されていないことが課題として挙げられる。なお、ほとんどの観光案内所で JNTO や中国地域観光推進協議会主催の研修会への参加を有益であると評価しており、人材育成の場及び他案内所との情報交換、人的繋がり場の場として活用されている。

採用時研修	<ul style="list-style-type: none"> 採用時に所内研修を実施。主に交通アクセス、駅構内設備のほか近隣観光地での実地研修。(4 箇所) 開設前に集合研修を実施。今後の研修については検討中。
所内研修	<ul style="list-style-type: none"> 所内研修を実施。サイクリング体験や近隣観光地での実地研修。(2 箇所) 観光知識を深めるために所内研修を定期的実施。先進観光地や TIC TOKYO 視察等。(2 箇所) 観光推進機構職員・観光協会職員としての研修実施。 OJT により人材育成を図っている。特に研修制度は設けていない。 全社員に対し会社としての研修制度がある。
他団体主催研修会等への参加	<ul style="list-style-type: none"> JNTO 研修会への参加。(5 箇所) 中国地域観光推進協議会主催研修会への参加。(6 箇所) 山口県内観光案内所合同での研修会を年 1 回実施。(2 箇所)
その他	<ul style="list-style-type: none"> 地域情報・イベント情報共有のため観光協会が情報を集約し案内所に提供している。(2 箇所) TOEIC 取得補助等、語学力の能力向上を促す補助制度あり。 インフォメーションでの好事例を社内周知することによりモチベーションの向上を図っている。 質問の多い事項をマニュアル化。 スタッフによる自己研鑽を要請。

(人材確保について)

ほとんどの観光案内所において「人材確保」が課題となっている。多言語のスキルを求めるともかかわらず処遇とのミスマッチで新規雇用、継続雇用に苦労している事例がある。特に地方都市に行くほどその傾向が顕著である。

また、労働契約法の改正により契約社員、派遣社員の有期雇用が5年を年限とすることになったが、観光案内所スタッフは経験を積むほど観光案内スキルが向上するため、契約形態について課題として検討しているところもある。合わせて優秀な人材の長期雇用に応じた処遇制度の検討を行っている。また、観光案内所の運営主体からは、地方での人材確保は難しいため、観光庁やJNTOが大都市圏の人に向けたIターン等の情報提供やマッチングを行って欲しいとの要望があった。

一部の観光協会では、地元大学の留学生の活用を検討しているが実現に至っていない。山陰地域の事例では、島根大学の「外国人留学生インターンシップ&外国人留学生受入支援基金」を活用し留学生にインターンとして実務経験を積んでもらい正社員として雇用した宿泊施設があった。

人材確保	<ul style="list-style-type: none"> ・病休や産休等の補充が課題。 ・英語以外の言語（中国語、韓国語）に対応可能な人材を確保することが課題。（2箇所） ・人材確保が課題。解決のためには待遇改善が必要。（2箇所） ・労働法改正に合わせて処遇面を改善し、戦力となる人材を長期雇用していきたい。（4箇所） ・人材確保については現状では特に問題ない。ただし、雇用状況が改善しているため将来的な課題と認識。（2箇所） ・予算が限られているため人材確保（派遣会社との契約）に苦慮している。求められるスキルと処遇のミスマッチが起きている。 ・人件費等のランニング費用確保が課題。ランニング費用を単なるコストとして見るのではなく、現状では数値化できていないが、それ以外の便益、例えば、案内所利用者ニーズを反映した商品の企画や、マーケティングにも利用できるといった側面を十分考慮すべき。 ・島根大学と連携し留学生をインターンシップで試用している。その後、正社員に登用した事例がある。（島根大学が「外国人インターンシップ&外国人留学生受入支援基金」を創設。）（2箇所） ・観光業に携わりたいという機運を醸成して欲しい。携わることでキャリアを積み、待遇も良くなるといった環境整備を望む。
------	---

（日本政府観光局（JNTO）の認定制度への認識について）

・認定・未認定理由について

認定を取得している観光案内所・ホテルの取得理由としては、「政府が認定した観光案内所としてのステータス」「外国人観光客に対する認知度の向上（HP、パンフレットへの掲載）」「JNTOからの電話通訳サービス、研修会、パンフレット配布等の支援サービスが受けられること」「補助金などの助成制度があること」「他案内所のデータや取組み事例が共有できること」などが挙げられる。

あるホテルでは、観光スポットの近くという立地を活かし、宿泊の有無を問わず対応するJNTO認定案内所を設置することで都市全体の外国人観光客の誘客、増加につなげたいとの思いで認定を取得した事例がある。また別のホテルではJNTO認定によりスタッフの意識を高め人材育成にも繋げたいとの思いから取得した。

一方、認定未取得の観光案内所・ホテル・ゲストハウスの理由として、「認定制度自体を知

らない」「スタッフ不足」「労務負担の増大」が挙げられる。しかしながら、特にゲストハウスからは「現状において、ほとんどの宿泊者に対して観光案内を行っている」との声があり、事実上の観光案内機能を有している。

また、認定による報告業務の労務負担について、認定案内所からは「業務管理上、日報を作成しており、JNTO への報告については負担と感じていない」との声があった。

JNTO 認定取得理由及びメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人旅行客に対する認知度の向上。(6 箇所) ・JNTO からの情報提供があること。(4 箇所) ・全国の案内所のデータが分かるため施策検討の参考となる。(2 箇所) ・JNTO 主催研修会に参加でき案内所間の横の連携ができること。(5 箇所) ・現在活用はしていないが補助金などの助成制度があること。(3 箇所) ・補助金などの助成制度があり、活用することができたこと。 ・スタッフの意識・モチベーションの向上。(3 箇所) ・JNTO 電話通訳サービス、情報提供等の支援が受けられること。 ・JNTO HP 掲載による信用度の UP ・対外的に受入環境整備を行っている姿勢を示すため。 ・パンフレットの優先送付。 ・広島への外国人観光客は右肩上がりが増加していることもあり中国地域で初めてのカテゴリー 3 を認定取得することとした。
未認定理由	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所の認定制度について知らなかった。(5 箇所) ・対応要員が不足しているため現在のところ観光案内所の認定申請は考えていない。(2 箇所) ・JNTO 観光案内所の認定制度について知っていたが、まずできることからということで広島市「トラベルパル・インターナショナル」の認定を取得した。広島市にも利用状況報告を行っているため、報告業務の負荷等の理由で JNTO 認定申請をしないわけではない。現状においてもカテゴリー 1、2 が取得できる体制がある。 ・広島市「トラベルパル・インターナショナル」に認定されているが、これは広島市からの働きかけを受けて認定申請したもの。JNTO の認定制度は知らなかった。

・ JNTO 支援メニューの活用状況

「補助金活用による設備増強」「電話通訳サービスの利用」などの支援があるが、利用は一部の認定観光案内所にとどまっており、ほとんどの観光案内所が支援メニューの積極的な活用を行っていない。ただし、JNTO 主催の研修会はほとんどの認定観光案内所が有益と評価している。電話通訳サービスについては、現状においては、ほとんどの外国人観光客は英語である程度の意思疎通が可能との声もあり積極的な利用に繋がっていないが、今後、韓国・中国といった英語圏以外からの FIT 客の増加を見据えれば、より必要性が増してくるものと考えられる。

JNTO 支援メニュー活用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・支援メニューの利用はない。(14 箇所) ・補助金助成制度を活用し案内所コーナーを設置。 ・電話通訳サービスを利用。(2 箇所) ・パンフレット類の提供。
-----------------	---

b. 外国人案内所の機能や収益事業に関する現状と課題

(設備について)

全ての案内所においてフリーWi-Fi環境が整っており、一部の観光案内所(8箇所)ではPC・タブレットが無料で利用可能となっている。

また、観光情報の提供のために各案内所とも、パンフレットラックに多言語の観光案内パンフレットを配架し観光地等の案内を行っている。

他に、休憩スペースを設け観光客がくつろいで観光情報を取得する環境を整えている観光案内所もある。

フリーWi-Fi環境	・環境あり。(全25箇所)
検索性PC等	・インターネット接続PC・タブレット利用可(無料)。(10箇所)
休憩スペース	・設置あり。(12箇所)
電話通訳サービス	・「岡山県多言語コールセンター」利用可能。(2箇所) ・民間電話通訳サービス利用。(3箇所)
デジタルサイネージ・TV	・デジタルサイネージを設置し、観光情報を掲示。(2箇所) ・大型ディスプレイでの観光PR映像放映。(3箇所)
その他	・飲料自販機あり。(3箇所) ・無料コピー機あり。(1箇所)



鳥取市国際観光客サポートセンター
(タブレット設置)



鳥取中部国際観光客サポートセンター
(PC等の設置)



松江国際観光所
(和室コーナー設置)



広島駅総合案内所 (タブレット設置)



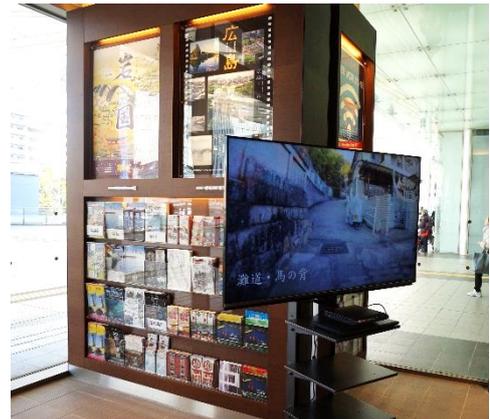
ホテルグランヴィア広島 (PC設置)



倉敷駅前観光案内所
(PC設置)



Setouchu Information Center
(デジタルサイネージ・TV、休憩スペース設置)



広島駅総合案内所
(デジタルサイネージ・TV 設置)



ももたろう観光センター
(休憩スペース設置)



富士ゼロックス広島 TIC
(無料コピー機、飲料自販機設置)

(収益事業について)

行政主導の観光案内所として公平性を重視し、収益事業を取り扱っていない案内所があるほか、立地場所が観光地あるいは駅舎内にあるため、土産物店等との競合を避ける目的で物販の実施を行っていない案内所がある。

一方、民間事業者やDMO、観光協会等が運営主体となっている一部の案内所では、以下の商品物販を行っているところがある。

旅行商品等の販売	<ul style="list-style-type: none"> ・着地型旅行商品を造成し販売。 ・川舟遊覧チケット販売。 ・サイクリングツアーの販売。(2箇所) ・世界遺産クルーズツアー、お好み焼きクーポン等の販売。 ・JR、バス等交通チケット販売。
通信機器レンタル・販売	<ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fi ルーターレンタルサービス。(3箇所) ・SIM カード販売。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・レンタサイクルの貸出し。(2箇所) ・手荷物預かり・配送サービス。(4箇所) ・宿泊斡旋(斡旋手数料収益)。(2箇所) ・パンフレットラックの有料使用。 ・案内所スタッフによるガイドサービス。 ・自治体・企業向けサービス(パンフレット設置・サンプリング等)。



おりづるタワー
(世界遺産クルーズツアー)



おりづるタワー
(お好み焼きクーポン)



おりづるタワー
(交通チケット)

(他の観光案内所等との連携について)

・観光案内所間の連携

一部の観光案内所では、DMO の主導により近隣の観光案内所と合同の研修会を実施した事例があるが、ほとんどの観光案内所において他の観光案内所との組織としての連携や会合は実施されていない。業務上の連携については、JNTO や中国地域観光推進協議会主催の研修会で得た個人的繋がりを活かし、日常的に情報照会等を行っている。

連携あり	<ul style="list-style-type: none"> ・山陰 DMO 主催のインバウンド関係の会合は有意義であり、日頃の情報交換にも役立っている。 ・中海大山宍道湖都市圏の観光協会合同の案内所研修会を不定期に実施。 ・TIC TOKYO に加盟しておりスカイプで TIC TOKYO とのやり取りが可能。 ・広島駅にあるバス協会の北口・南口案内所との連携あり(着地型ツアー商品を販売しているため)。 ・広島駅周辺の他の案内所とは、こちらから出向き情報交換を日常的に実施。イベント情報等を取得し案内業務に反映させている。 ・山口県内観光案内所合同での研修会を年1回実施しているがそれ以外、組織的な連携はない。スタッフからは定期的な連絡会等開催の要望がよく出る。 ・「ぴーすくる」チラシ補充および情報収集のために月一回は各案内所を回りコミュニケーションをとっている。 ・広島駅周辺の案内所と定期的に連絡会を設け、今までに2回開催。 ・近隣の観光協会と観光協会同士としての付き合いがある。(2箇所) ・周辺市町の観光協会が鳥取観光推進機構の会員となっているため案内所間というより組織間で連携。 ・山陰地域の案内所間ではないが、全国の空港ビル間での連絡会があり観光案内所における好事例等を共有している。
連携なし	<ul style="list-style-type: none"> ・他案内所との連絡会や意見交換会の機会はない。スタッフ同士の個人的な繋がりを活用。(10箇所)

	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊施設であり、他の観光案内所との連携は無い。問い合わせに対しては真摯に対応しており、案内所等に振ることは客に対して失礼と考えている。(2箇所) ・以前は広島市主催で観光関連の会合があり情報交換等をしていたが、今は無い。観光協会等とはパンフレットを送付いただくなどのやり取りを時々している。
--	---

・山陰地域限定特例通訳案内士との連携

鳥取県、島根県においては、山陰地域限定で県の独自研修を受け、外国人観光客に対し、外国語により有償で観光案内を業として行うことができる「山陰地域限定特例通訳案内士」の資格制度を設けている。ただし、ほとんどの観光案内所において山陰地域限定特例通訳案内士との連携は行われていない。しかしながら、観光案内所を運営するDMOが、有資格者のDMOへの登録を促し、DMOの着地型旅行商品のツアーガイド、通訳業務等に活用している事例がある。

山陰地域限定特例通訳案内士との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・山陰地域限定特例通訳案内士との連携事例なし。(4箇所) ・山陰地域限定特例通訳案内士の方に鳥取中部観光推進機構へ登録してもらい通訳業務、ツアーガイド等を依頼している。(資格者全員に登録用紙を送付) ・案内所スタッフのうち2名が有資格者であるが採用後に資格取得。
-------------------	---

c. その他の課題・要望

(その他の課題について)

一部の観光案内所において、二次交通や観光施設のチケット販売について行政等からの規制や制約があり、外国人観光客の利便性・満足度を高めていくうえでの課題となっている。

また、カテゴリ2に認定されている観光案内所から、広域的な観光案内をどの程度の範囲・内容まで行うか、また、外国人観光客に対し観光以外の案内業務をどこまで行うかの線引きが難しく課題と認識しているとの声があった。

その他、未認定であるがアクティビティ(体験型観光)を実施している事業者からは、訪日前の外国人観光客へ観光地情報や体験メニュー等のアクティビティ情報をいかに効果的に伝えるかが課題であるとの声があった。

ワンストップサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・二次交通チケット販売等のニーズが大きい制約があり、できないのが課題。 ・市条例により収益事業が禁止されておりチケット販売等ができない。
対応範囲	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光客の観光以外の問い合わせにどこまで対応すべきか、加えて広域観光案内をどこまで親身になって行うか悩んでいる。 ・観光情報をいち早くスタッフ全員に共有できるようにいかにするか検討中。
各種情報の効果的なPR	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所としての知名度不足。島根県、松江市HPに観光案内所として掲載してもらうよう働きかけを行っている。 ・旅前の旅行者への効果的なPRが不足している。

	<ul style="list-style-type: none"> ・体験メニュー等アクティビティの情報が来日前に届いていないことが課題。行政等からも積極的に行って欲しい。(2箇所)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・二次交通（鳥取市方面、隠岐方面へのスムーズな移動）が課題。 ・外国人宿泊客をいかに増加させるかが課題。現在、宿泊施設に対し宿泊予約サイトとの契約を働きかけている。 ・宿泊客をどう増加させるかが課題。夜に川舟運航等を実施。 ・広島まで来ている欧米系旅行者の誘客。 ・山口大学等の留学生との連携を模索中。 ・CSR 活動の一環で取組みを始めたが継続していくためには本業といかに連動させていくかが課題と認識している。企業活動と CSR 活動の相乗効果をいかに高めていくかが課題である。 ・全国の観光パンフレットを取り揃えるのに苦労しているが、JR 西日本と連携して取り組んでいる。 ・開設間もないため案内所内の多言語表記が不十分のため整備が必要。 ・本格運用する際の KPI をどのように設定するか検討中。

（その他の要望について）

市所有地に所在しているため条例により収益事業が行えないが、案内所の質向上の原資にするためにも収益事業に関し規制緩和をして欲しい等、規制緩和の要望があった。

また、若者が観光業に携わりたくなる機運の醸成、観光業の待遇向上に向けた環境整備、観光庁や JNTO による大都市圏でのマッチング事業等、地方の人材確保施策展開の要望があった。

財政面の要望としては、JNTO 認定カテゴリーに応じた運営面（ランニングコスト）における財源補助制度の創設に対する要望があった。

その他、自転車専用レーンや観光案内サインの整備といった、道順の案内がしやすくなる環境を求める声やデータ集計手法の統一、観光案内所のネットワーク化に関する要望があった。

規制緩和	<ul style="list-style-type: none"> ・案内所の質向上に向けた原資確保のために収益事業を行っていききたい。市設備における収益事業の規制を緩和して欲しい。 ・松江国際観光案内所での二次交通チケットの販売を望む。(2箇所) ・旅行業登録の緩和を要望。おりづるタワー以外の案内所でも「まち歩きツアー」が販売できるようになればよいと思う。
財源支援	<ul style="list-style-type: none"> ・運営面（ランニングコスト）における財源補助制度の創設希望。(3箇所)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・JR も含んだ山陰地域交通機関エリアパスの導入を望む。(2箇所) ・データ集計方法が各案内所で異なっており、時間帯・国籍別データを取っていないところもある。データの統一が必要。 ・自転車にやさしいインフラづくり。外国人向け案内サインの充実。 ・行政エリアを越えて県・市・町が連携し観光案内所合同研修会を行うなどネットワーク化をして欲しい。また、研修会では JNTO 認定案内所のみを対象とするのではなくゲストハウスといった観光関連事業者も参加できるようにすればより実効性のあるものになるのではないか。

(2) 観光関連事業者からみた外国人観光案内所を含めた外国人観光客対応の課題

①調査概要

a. 調査手法・項目

観光関連事業者からみた外国人観光案内所の課題や期待する機能を把握するため、観光関連事業者にヒアリング調査を行った。調査項目は以下の通りである。

ヒアリング調査項目

○インバウンド観光への取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・現状について ・今後取り組んでいきたいこと
○外国人観光案内所との連携状況	<ul style="list-style-type: none"> ・現状について ・課題について ・要望について
○外国人案内所のあるべき姿	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所の有すべき機能 ・観光案内所に期待すること

b. 調査対象

以下の中国地域の観光関連事業者 8 箇所にヒアリング調査を行った。

ヒアリング調査対象者

訪問先	訪問場所	訪問日
鳥取県	・交通事業者（鳥取市 2,000 円タクシー参画事業者）（鳥取市）	9/7
	・山陰地域限定特例通訳案内士（米子市）	9/1
島根県	・交通事業者（松江市）	9/12
広島県	・交通事業者（タクシー）（広島市）	11/21
	・交通事業者（バス）（広島市）	12/22
	・通信事業者（広島市）	8/7
	・運送事業者（広島市）	11/20
山口県	・電話通訳事業者（山口市）	8/7

②調査結果

a. 交通事業者（鳥取市 2,000 円タクシー参画事業者）

制度開始の経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・2010 年の山陰海岸ジオパークの世界ジオパークネットワーク加盟以降、外国人観光客を呼び込もうとする機運が高まりを見せていた。一方、鳥取市の玄関口である JR 鳥取駅と観光地を結ぶ「二次交通」が脆弱であった。また、交通事業者として地域の発展に寄与したいとの思いに加えて、以前から鳥取の旅行関連事業者が持っていた「鳥取市は通過地点である」との意識を無くしたいという思いがあった。 ・これらの背景を踏まえ行政と連携し、インパクトのある「1,000 円タクシー（1,000 円/台・3 時間乗り放題）」を外国人観光客向けに開始した。これは鳥取県・鳥取市からの補助に加え、タクシー事業者も料金的に協力し始まった制度である。
---------	---

<p>観光案内所との連携 及び 外国人観光客 利用状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> サービス内容は、日本語を話すことができない外国人観光客に対し、鳥取市国際観光客サポートセンターのスタッフが、「どこに行つて何をみたいか」をヒアリングして作成した行程表を、手配したタクシードライバーに手渡しして観光案内を依頼するもの。コーディネートの手数料は取らない。 鳥取市国際観光客サポートセンターとの連携は非常にうまくいっている。利用件数はシーズンによって異なるが500～800件/月。平成28年度は年間6,827人の利用があった（平成26年度3,509人、平成27年度4,705人）。外国人観光客が非常に多くなってきており、平成28年度は2月で予算が足らなくなった程の盛況であった。広報活動は全くしていなかったが、利用した外国人がSNSで発信したことにより、お客さんが爆発的に増えた。 平成29年度からは、1人2,000円/台としたが、それでも右肩上がりが増えており、苦情もない。鳥取市は当初値上げについて心配していたが、スムーズに進捗している。 
<p>人材育成等 2,000円タク シーの副次的 効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2,000円タクシーに乗車するドライバーは「鳥取観光マイスター」の資格を必要とする。「鳥取観光マイスター」は、座学、研修、筆記試験、実地試験をパスせねばならず、観光スポットやお土産店などの細かい知識も求められる。 乗車料金に加え、鳥取県・鳥取市からの補助金がオンされるため、ドライバーにとって2,000円タクシーは大きな売り上げとなる。この事業に携わるために観光マイスターを取ろうとするタクシードライバーも増えてきており、自ら観光地を回って勉強し、資格を取ろうとする動きもみられる。これによりドライバーのおもてなしの心が向上し、人材育成にも繋がっている。これは観光だけではなく日々のもてなしや接客にも活かされている。 本事業では、マイスター40～50人を1日かけてバスに乗せて研修を行っている。観光ガイドの先生も一緒に来ていただいて研修することにより、資格を取って終わりではなく知識の研鑽を促している。

<p>IT 機器の活用等 今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・通信事業者と共同で多言語翻訳機の実証試験を行っており、鳥取固有の言葉でも翻訳できるようにしてもらっている。これは、自分にとっては標準語だと思っても、実際は方言だときちんと翻訳してくれないことがあるため。 ・運転席と客席にタブレットを置き、「日本語⇒英語」「英語⇒日本語」の翻訳を言語と音声ですするというもの。絵も出るようにし、鳥取砂丘であれば砂丘でラクダが映し出されるなど、観光地のイメージが伝わるような画像が出るしくみとなっている。 ・この他に現在、電機メーカーと共同で首から掛ける通訳機を開発中であり、観光地の外に出たときに観光案内をしてくれるといった使い方を想定している。たくさんの方がいるところでも必要無い音は拾わずに通訳をしてくれる機械を目指している。現在は実証実験段階だが、オリンピックまでに実用化したいと考えている。 <div style="text-align: center;">  </div>
-------------------------	---

b. 交通事業者（電車・バス）

<p>インバウンド観光に対する取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所は運営していないので、案内所的な位置付けではないが、JR 松江駅に営業所を構え、島根県とコラボして「パーフェクトチケット」という各観光施設と乗り物をセットにしたチケットを販売している。通常 3,000 円のもの外国人観光客には 1,000 円で販売しているため、外国人の利用が特に多い。この価格設定は事業者にとっては大きな負担だが、地域貢献の意味も含めて努力している。 ・外国人が「パーフェクトチケット」を求めて窓口に来られた際に、観光案内や情報提供ができれば良いが、英語なら多少対応できても、それ以外の言語については難しい。 ・定期観光バスには、すべて Wi-Fi を設置している。観光地に関する情報をお客様が自ら検索している。 <div style="text-align: right;">  </div>
------------------------	---

観光案内所との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所で「パーフェクトチケット」のチラシを受け取り、一畑トラベルに買いに来られる方は多い。そういった側面をみると、観光案内所は松江のプラットホームとして利用されていると思う。 ・大社駅・境港・出雲駅の観光案内所と連携して荷物預かりのサービスを行っており、ホテルへの荷物配送も行っているが、松江駅の観光案内所では販売事業に制限があるため実施していない。 ・会社の定期観光の多言語パンフレットを案内所に置いてもらっているが、それ以上の連携は取れていない。
山陰地域限定特例通訳案内士との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・外国語が堪能な人材を雇い入れることは現時点では難しいため、必要なときに通訳案内士の方をお願いしている。 ・例えば、グループに土産物屋があるので、境港に大型客船が寄港し中国の方々がたくさん来るが見込まれる時は、中国語が堪能な案内士の方に来ていただいて、お店での対応をしてもらう。
山陰地域の受入環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・電車の駅で外国人から観光案内に関する問い合わせを受けることが多くあるが、言葉の問題等により対応できていない。民間事業者が観光案内所を設置することは、事務所設置や運営に係る費用が大きな負担となるため、維持運営していくのが難しい。やはり行政や観光協会の主導で設置してもらう必要がある。
観光案内所に期待すること	<ul style="list-style-type: none"> ・松江駅の観光案内所で「パーフェクトチケット」等の交通チケットを販売して欲しいが、制約があるため難しい。観光案内所は外国人対応もしっかりしているし、ワンストップのサービスが提供できれば外国人観光客の満足度も上がると思う。

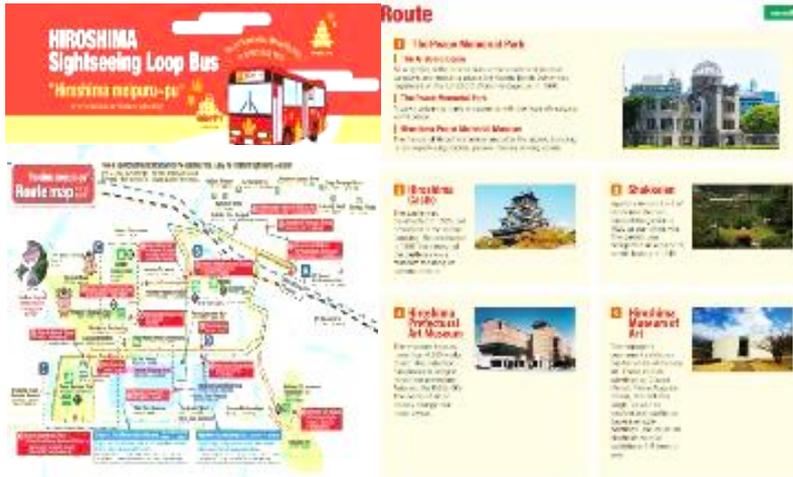
c. 交通事業者（バス）

外国人観光客向けサービスの現状	<ul style="list-style-type: none"> ・「ひろしま めいぷる～ぷ」利用者数は、平成 27 年度 32 万人、平成 28 年度 43 万人、平成 29. 10 月末 33 万人（前年同期 28 万人）と増加している。 ・「ひろしま めいぷる～ぷ」外国人利用者の約 7 割の方が JAPAN RAIL PASS を利用。また、JR 西日本の外国人個人客向け施策として、当初利用できなかった JR-WEST RAIL PASS も利用可能となり、利用者数が増加した要因の一つ。 ・国籍別のデータはないが欧米の方が大半である。加えて JR-WEST RAIL PASS のラインナップには台湾・香港をターゲットにしている商品もあり、その利用も多い。
手荷物預かり・配送サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・広島駅 2 階の受付窓口と、1 階のウェルカムカウンターで手荷物預かりと土産物配送の取次ぎを実施している。営業時間は 9 時～18 時。1 階ではホテル配送サービスも実施している。

	<ul style="list-style-type: none"> ホテル配送サービスは、平成 27 年度約 5,790 個、平成 28 年度約 24,000 個、平成 29 年度も 4-8 月は前年比で 115%と増加している。平成 27 年度の開始当初はサービスが認知されていなかったが、平成 28 年度に入り旅行会社のパッケージ商品に組み込んでもらったのが増加した主な要因と考えられる。9 時～14 時に受け付け、ホテルでの受け取りが 17 時以降。リーガロイヤル、プリンス、ANA への配送依頼は外国人旅行者が多いと思う。 手荷物預かりは、平成 27 年度約 5,700 個、平成 28 年度約 12,000 個、平成 29 年度も 4-8 月約 8,600 個と前年同期比で 142%と増加している。これは、広島駅にコインロッカーが少ないのも増加要因の一つと思われる。加えて、カープの試合、コンサート等のイベントにも影響を受けている。外国人旅行者の利用数はデータを取っていないので詳細は不明。 手荷物預かりは 500 円/個。「ひろしま めいぷる～ぷ」に大きな荷物を持ち込まれる方が見受けられるようになったことや、JR 山陽本線への大きな荷物の持ち込みの抑制、観光客に対する快適な観光をする環境の提供等の観点から始めたもの。広島駅を入り口とし身軽になって観光に行ってもらいたいとの思いがある。
<p>観光案内所との連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> 広島駅南口 1 階の交通案内所を広島県バス協会から受託し、運営している。タブレットや観光案内パンフレットを設置し観光案内している。 広島駅に新しく設置された広島駅総合案内所とはバスの時刻表を提供する等繋がりはある。 観光案内所で広島空港行きチケットの販売や、「ひろしま めいぷる～ぷ」の一日乗車券の販売をしてもらえれば良いとの思いがある。
<p>観光案内所に期待すること</p>	<ul style="list-style-type: none"> 時間的余裕のある外国人観光客に対し、3 時間コースや半日コース等、パッケージツアーの提案を行ってみたいと思う。ありふれた観光コースの案内だけではなく時間やニーズに合わせたユニークな内容のものを提案することにより広島への滞在も長くなり楽しんでもらえる。単なる道案内ではなく提案型の観光案内所が望まれる。



広島駅 手荷物預かりサービス



めいぶる一ふ



めいぶるスカイ

d. 交通事業者（タクシー）

<p>外国人観光客向けサービスの現状</p>	<ul style="list-style-type: none"> 外国人観光客のタクシー利用は増えてきている。しかしながら観光案内所からの配車依頼は年に10件もない。ほとんどが旅行会社、ホテルからの依頼だが、最近では直接メールでの依頼が来ることもある。 外国人観光客向け観光プランを、広島市内3時間コース、呉まで案内する5時間コースなど4~5コース設定している。観光案内も行き、外国人観光客も安心して利用できる。 	
<p>観光案内所に期待すること</p>	<ul style="list-style-type: none"> 観光案内所に観光タクシーのチラシを置いてもらうように依頼したことがあるが、一企業の案内であるため色々と制約があるようで実現していない。外国人旅行者が一番初めに訪れる場所であるので連携が取ればありがたい。広島を満足して帰ってもらうためには観光事業者同士の横の連携が重要だと思う。 ホテルとは定期的な会合の場を設け、観光客のニーズや接客について意見交換を行っている。観光案内所ともそういった場があれば、タクシーの受注を狙うというより、生の観光客の声を聞かせていただくことで業務の品質向上、サービス向上に繋がると思う。 	

e. 運送事業者

<p>外国人観光客向けサービスの現状</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全社的取組みとして買物難民支援、客貨混載、モーダルシフト、観光振興等、色々なチャンネルで行政と手を組みながら地域活性化の取組みをしている。その一環として、尾道港、宮島口駅構内等の手荷物預かり、尾道商店街センターで商店街一括免税カウンターを開始し観光支援を行っている。 JR宮島口駅では電子決済付きのコインロッカーがあり約半数の方が利用されるが、残りの半数は対面での手荷物預かりを利用される。窓口では観光案内やお食事処に関する問い合わせにも多言語スタッフが対応している。JNTO認定も取得したいと思っているが今後の検討事項である。 宮島口、尾道市で実施している手荷物預かり・配送サービスは利用者
------------------------	--

	<p>が少なく採算ベースでは合っていない。バックパッカー等、2,500～3,500円程度の宿泊施設を利用している若い旅行客が、宿泊料金と同程度の料金の配送サービスを利用する場面は少ない。例えば、サイクリング等アクティビティを楽しむために手荷物預かり・配送サービスを利用する等、体験型観光の一環としての位置づけであれば利用されるだろう。</p>  <p style="text-align: center;">尾道手荷物預かり所（尾道棧橋）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・尾道では半数が外国人利用者である。サイクリング客が多いと見込んでいたが尾道の坂を上るために手荷物を預ける日本人の方が意外に多い。 ・岡山駅の改装にあわせ、岡山駅の2階新幹線改札口東隣で手荷物預かり配送サービスを実施している。カウンターに備前畳を使用する等、岡山ならではの雰囲気が人気。利用客は多いが、配送料500円で行っているため採算が合っていない。 ・配送サービス料金は高くなる傾向にある。便益に見合った料金として理解して欲しいが、行政・観光協会等との協力が重要となってきていると感じている。 ・手荷物預かり配送サービスを実施するには、専用の端末導入、バックヤードスペースの確保、金庫の床への固定等諸々の条件がある。カウンターがあるだけではダメで、お客様にストレスをあたえない荷物預かり・配送を行うことができる設備・環境を備えることがご利用いただける施設にするための重要なポイントとなる。
<p>サービス展開上の課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・宮島口では道路状況や車両台数の制約で当日配送サービスが実現できていない。また、車両やドライバーの確保が困難になってきておりサービス自体の実施が難しい環境がある。 ・実施してみたいことは、例えば、香港からの旅行客にミカン狩りを体験してもらい、採ったミカン等の広島産物を国際宅配便で送るといったアクティビティとの連携。（ミカンは中国語で「橘子」と書き、華南地域（中国の南部）の方言では「橘」の発音が「吉」と似ていることから、ミカンも縁起物のひとつとして春節の時に飾られる。） ・このようにバリューのあるアクティビティを絡ませることにより配送サービスにも付加価値が出ると思う。
<p>外国人観光案内所の先進事例</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・先進事例としては、東京駅、三重県伊勢市、横浜市、仙台市、北海道での事例がある。 ・三重県伊勢市の場合は、伊勢市駅前の再整備を機に伊勢市、観光協会、JRとの連携に加え伊勢神宮の理解もあり、運送事業者が伊勢市観光協会から観光案内所運営を受託し、当案内所で手荷物預かり・伊勢・志摩地域への配送サービスを実施している。 ・横浜市桜木町駅では平成26年の駅ビル再開発に伴い、桜木町駅観光案内所がリニューアルオープンし、運送事業者が観光案内業務運営を受託し、観光案内のほかに手荷物預かり・配送サービス、土産物等の物販

	<p>を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 伊勢市、横浜市の事例は、スタッフ管理は運送事業者に任されており、スタッフのシフトを運送事業者が決めることができる。
観光案内所との連携	<ul style="list-style-type: none"> 尾道では尾道駅観光案内所との連携がよく取れている。観光案内所で手荷物預かり・配送サービスの概要を紹介してくれたりカウンターの場合も案内してくれたりしている。スタッフ同士での顔と顔の繋がりができている。
観光案内所の機能強化及び観光振興策	<ul style="list-style-type: none"> 案内所で案内できるアクティビティ（体験型観光）の充実が必要。体験により、地元にお金落ちる。また、地域に愛着を持ち、リピーターとなってくれる。尾道はサービスを開始してから3年目となるのでリピーターも出始めてきた。これにより滞在が伸び宿泊も増えるトリガーになればよいと思っている。 観光案内所にはWi-Fiや充電スタンド等、必要最低限な物は整備しておいて欲しい。特にWi-Fiは市内どこでも利用できる共通のものがあればよい。また、旅行者は携帯電話の電池切れの心配をしている方が多いため、大阪の観光案内所では携帯電話の充電スタンドを置いている。 観光案内所では、観光案内、手荷物サービス、IT対応等ワンストップで対応できる体制が望ましい。また、観光案内所は、その人たちが快く働く環境を用意しスキルアップさせていくことが重要。 手荷物預かり・配送サービスは外国人旅行者には有益なサービスだが、運送事業者としては数量が確保できないと採算に合わない。 手荷物預かり所スタッフと観光案内所の現場スタッフとの意見交換の場があればよい。観光案内所や手荷物預かりの現場スタッフが集まり、例えば「この地域にこういうターゲットを集めるための企画はどんなものが良いか？」といったテーマでディスカッションすると面白い意見が出ると思う。パートの方が多いので集めることは難しいが「観光案内所つながりランチミーティング」など開かれた観光案内所同士のスタッフが連携する等工夫の余地はあると思う。
	
尾道商店街センター	

f. 電話通訳事業者

多言語コールセンターの概	<ul style="list-style-type: none"> いわゆるコールセンターのような大部屋に電話機を何台も置く形ではなく、ネイティブ等、各言語の通訳ができる人（通訳スタッフ）に端末を持たせておき、どこでも対応できるような形で運用している。
--------------	--

要	<ul style="list-style-type: none"> ・通訳スタッフは、現在のステイタス（対応可能かどうか）を端末上で示し、事務局では全体の言語別対応可能状況を把握し、調整している。登録利用者（宿泊施設、飲食店等）から入電があった場合は、登録者名が表示され、誰からの電話かが分かることにより、スムーズに話を始めることができる。外国人旅行者、登録利用者の双方から利用することができる。 ・電話又はスカイプで受け付けているが、スカイプも音声のみとしており、画面で顔を見ながらの会話はやっていない。Wi-Fi 環境にある外国人旅行者からはスカイプで連絡をもらうことができる。
多言語コールセンターの利用状況、課題	<ul style="list-style-type: none"> ・業種別では旅館からの利用が多い。珍しい所では警察や消防関係の利用もあり、観光連盟の研修にも県警の方が来ていた。 ・旅行者からの問合せについても、山口に関する問合せであれば（発信場所が山口県以外からでも）受け付けており、コンシェルジュ的な機能を併せ持っている。 ・観光案内も必要であり、コールセンターの通訳スタッフには、事前に山口県内の観光地を見てもらう研修をしたり、観光パンフレットを手元に持ってもらったりしている。
観光案内所における多言語コールセンターの展開	<ul style="list-style-type: none"> ・多言語コールセンター事業は、RICOH も画面上で対面通話できる多言語通訳サービスの提供を始めるなど（www.ricoh.co.jp/vcom/mis/）、様々なサービスが出てきている。 ・現場で複数の似通ったサービスが利用できる状況になっている場合、実際に使おうとした際に混乱してしまう、という話も聞く。使いやすいサービスが1つあれば良いのではないかと思う。また、今後、観光案内所での活用や、コンシェルジュ的な機能を持つ電話サービスを考えた場合、地元で通訳スタッフを確保する方が良い。通訳案内サービスの通訳スタッフは、全国どこにいても対応可能だが、地元の観光情報を提供できる人材は地元人材だろう。山口県は世界ジャンボリーを開催した際に通訳ボランティアの登録が多かった。将来的には、そういった人材に参画してもらい、通訳スタッフとして活躍してもらっても良いと思う。 ・観光案内所への多言語コールセンターサービスは、既に様々な業者がサービス提供しており予算があれば導入は容易だが、今後は地元の通訳スタッフネットワークを活用したコンシェルジュサービスへの展開が考えられる。

(3) 先進地にみる外国人観光案内所のあり方

①調査概要

a. 調査手法・項目

中国地域の観光案内所の進むべき方向性を把握するため、外国人観光案内所の先進事例についてヒアリング調査を行った。ヒアリング調査では、主に以下の点について確認した。

ヒアリング調査項目

○運営状況
○人材育成・確保の状況
○収益事業
○他の外国人観光案内所との連携について
○外国人案内所のあるべき姿

b. 調査対象

先進地施設として首都圏、関西圏の民間企業が運営している観光案内所2箇所を対象にヒアリング調査を行った。対象施設及び訪問日は以下のとおりである。

ヒアリング調査対象

訪問先	訪問場所	訪問日
東京都	・TIC TOKYO	10/18
京都府	・関西ツーリストインフォメーションセンター京都	11/8

②ヒアリング調査結果

a. TIC TOKYO



外観

ラック・カウンター

ポスター掲示・パンフレットラック

TIC TOKYO について	<ul style="list-style-type: none"> ・TIC TOKYO は JNTO カテゴリー3 観光案内所。運営は森トラスト・ホテルズ&リゾート株式会社で「訪日外国人および国内旅行に興味を持たれる方々が、東京をはじめ日本全国の観光情報、関連情報を手軽に収集できること」を目的として2009年6月に開設。 ・自治体、観光協会等との加盟契約による加盟料により運営。加盟により、TIC TOKYO 多言語対応コンシェルジュによる契約先観光地への誘客、パンフレットの設置、観光プロモーション映像の放映、ポスターの掲出を行う。加盟料はサービス内容により異なる。 ・FIT の外国人が TIC TOKYO に来て観光地を探す場合は、加盟している観光地を優先的に紹介している。(現在、16 の自治体・観光協会等と契約。中国地域では松江観光協会が加盟。)
人材確保	<ul style="list-style-type: none"> ・非正規社員の定着率は良い。楽しく仕事をやってもらっている。

	<ul style="list-style-type: none"> ・加盟契約を締結した地域に、スタッフたち自身が出張に行く。スタッフが一日いないとシフトを組むのが難しくなり、コストもかかるが、勉強のために快く視察に行ってもらっている。また、業務に関する前向きな意見、建設的な意見は、極力採用するようにしている。 ・人材確保のため、市場の価格を見ながら満足できる時給を出している。採用以降、新たに一言語習得すると時給をアップするなど、能力向上意欲を喚起するようにしている。
コンサルティング業務	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内業務のほかに観光地の活性化、観光案内所の機能強化・ネットワーク強化の調査業務や機能強化・ネットワーク化の実務を受託している。東北地方の観光案内所のネットワーク化もその一つ。この事業は、東北地方の各観光案内所を連携させることにより、東北の多様な魅力やタイムリーな情報を外国人観光客に紹介することで、外国人観光客の満足度を向上させ更なる誘客や東北地域内での広域周遊に繋げていくというもの。 ・この調査で見えてきた大きな課題は「運営方法、案内スキルは現場任せ」と「人員の体制およびその強化」の二つ。 ・調査結果に基づき東北の 20 箇所の観光案内所を対象に今年度具体的な事業に着手している。研修を通じ現場の方の不平不満も含め、現場の方が思っている課題を運営主体に伝えた。TIC TOKYO が現場スタッフと設置者の繋ぎ役となった。 ・また、観光案内所のネットワーク化のために、現状の観光案内所間のやり取りの洗い出し、スタッフによる課題抽出等を行った。 ・行政が考えるお仕着せの周遊ルートではなく、外国人旅行客の趣味嗜好に合わせてアレンジしていくのが観光案内所の仕事。国ごとに好まれる観光ルートは異なるため、案内所で傾向を把握することにより、国ごとの推奨ルートもできる。
観光案内所における収益事業	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所の運営母体が一般社団法人化されている所は、収益事業が可能なので変われる可能性がある。TIC TOKYO はデータの販売や、パンフレットの設置で収益を得ている。ちょっとしたことでマネタイズできる。 ・旅行業を取得し着地型商品の開発、チケットの代理販売等を行うことが考えられるが、旅行商品を販売するのはハードルが高いと思う。TIC TOKYO では JTB の商品を売っているが、着地型の旅行商品であればお客様はそこならではのものや特色のある特別なものを求めてくる。 ・TIC TOKYO では Wi-Fi レンタル、SIM 販売をしているが、これらは原価が高いので粗利が低くこれで儲けるというものではない。ただ、これにより外国人の来館者を増やすために行っている。来館者が増えるとパンフレット設置の価値も高くなりより収益を生む。来館者はテレビの視聴率のようなもの。例えば、地元の私鉄等、地元の観光関連事業者が観光案内所を運営すれば良いのだが、観光案内所は収益性が悪いため、いかにその気になってもらうかが難しい。地方は東京と比べ経済規模が小さいので、ある程度行政、すなわち税金が入っていかなければ難しい部分はある。ただし、最初は補助を受けても工夫していかに自立・自走を指向していくかが重要。
観光案内所の課題、今後のあるべき姿	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所スタッフの処遇が大きな問題であり課題。見合った報酬にしなければならない。 ・処遇の問題は、行政に民間の発想をいかに分かってもらうかがカギ。観光案内所は地域のマーケティング部と考え、案内所はコストセンターが良い。観光案内所で収集したデータをもとにその地域への誘

	客を進め観光事業者にお金が落ちれば経済波及効果がある。そのためにはマーケティング部に良い人がいないと良いデータは取れない。観光案内所には良い人材が必要となる。
--	---

b. 関西ツーリストインフォメーションセンター京都 (KTIC 京都)



ラック・カウンター



パンフレットラック



和室コーナー

KTIC 京都について	<ul style="list-style-type: none"> ・KTIC 京都は JNTO カテゴリー3 の外国人向け観光案内所。国際観光都市の玄関口であることに加え、全国の旅行サービスを行っている会社 (JTB) が設置するためカテゴリー3 を取得。 ・外国人観光客のニーズは様々である。「チケット購入」「宿泊先手配」「単なる観光案内」等。対面での話の中から、お客様が「何がしたいのか?」を把握するよう努め、最適なものを提案する。
人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ・KTIC 京都の職員は、JTB の新入社員研修を受講している。関西空港案内所で1ヶ月のOJT研修や、JTB が実施する日本各地のホテルや温泉施設などの視察を兼ねた研修等へ参加し、観光地や施設の見学を通じた研修で案内業務の技能向上に努めている。
収益事業	<ul style="list-style-type: none"> ・KTIC 京都では色々な体験商品を用意している。「茶道」「座禅」「写経」「清水焼」「侍体験」「忍者」「侍剣舞」等。KTIC 京都独自で「なし狩り」や「イチゴ狩り」を栽培業者の方と提携しメニュー化している。検疫の問題がないこともあり、香港の旅行客に人気があった。 ・企業向けサービスとして、KTIC 京都を活用したプロモーション (PR) を有料で請け負っている。企業などからの依頼で、パンフレットラックへの PR 物配置やチラシの配布。試供品の提供等を有償で受けている。 <div data-bbox="815 1267 1396 1576" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">企業パンフレット (ゆうちょ銀行)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SIM カードを販売しており、買取りでの販売となるため売り切らないといけませんが、利幅はある程度ある。有効期間が半年であり、来館者数が少なければ期限切れのリスクがある。何度か、期限切れ間近の SIM カードを、利用者の多い関西空港案内所に送り販売してもらった。 ・通信関係では「NINJA Wi-Fi」を販売。ネット決済のためここでは現金を扱わないので助かっている。外国人旅行者は、一箇所ですべてのサービスを受けることができる場を望んでいる。
ムスリム対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ムスリム礼拝スペースを男女別に設置している。イスラム教徒はキリスト教徒に次いで信者が多い。また、ビザ要件の緩和でインドネシア、マレーシアからの訪日旅行者の増加が見込まれ、中国一辺倒のリスクヘッジも含め、今後増え続けると予想されるムスリム圏からの旅行者

	<p>の受入環境整備を強化するため、祈祷室を設置した。</p>
観光案内所間の連携	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃よく連絡を取り合っているのは、JTB が運営する TIC のうち、セントレア（中部国際空港）、有楽町、KITTE（丸の内）の3箇所。 ・JTB が運営する TIC は、他に札幌、高山駅前、名古屋大須、広島、福岡、沖縄などにある。主要な観光地にグループが運営する TIC が存在しているため、連携も可能になり、グループの TIC ネットワークで外国人観光客のお世話を一連の流れで行うことができる。
民間事業者の観光案内所運営	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所を民間が単独で運営するのは、採算の面から見て極めて難しいと思う。行政の支援がないと成り立たない。鉄道やバス事業者などの交通系事業者は旅行業の免許を持っているが、旅行会社が行っているような、旅行手配等のノウハウがないため、単独で KTIC のような事業を営むのは難しいと思われる。旅行会社等ノウハウがあるところと組まないと難しいが、利益幅が非常に薄い業界のため、行政などの支援は必須。
人材確保	<ul style="list-style-type: none"> ・課題は人材確保。1 年の有期契約の雇用形態をとっているが、スタッフ各人は実務経験を積むことで替えがたい存在となっている。労働契約法改正により 5 年を超えて反復更新した場合、無期労働契約に転換される問題が出てくるが、今後、優秀な人材をいかに確保し、雇用継続をどの様に対処していくかが課題。
観光案内所のあるべき姿	<ul style="list-style-type: none"> ・知らない土地に来て不安に感じている事などを親身になって解決し、来てよかった、日本を旅行して良かったと、喜んで帰って欲しいと思っている。 ・大事なのは、スタッフがホスピタリティにあふれたお客様対応ができる店舗づくりのための雰囲気づくりである。そのためには、やりがいを感じさせる仕事をいかにやって貰うかという労務管理が大事だと感じている。

(4) 国が考える外国人観光案内所のあり方

①調査概要

a. 調査手法・項目

国が考えている外国人観光案内所の進むべき方向性を把握するため、外国人観光案内所の施策を所管する観光庁、日本政府観光局（JNTO）に対しヒアリング調査を行った。

b. 調査対象

ヒアリング調査対象施設及び訪問日は以下の通りである。

ヒアリング調査対象

訪問先	訪問場所	訪問日
東京都	・観光庁	10/19
	・日本政府観光局（JNTO）	10/19

②ヒアリング調査結果

a. 観光庁

観光案内所に関する事業方針	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所の実務面については JNTO が担当。観光庁は観光案内所に関する指針の策定や補助金の交付を主に担当している。観光庁が考えている観光案内所の課題は大きく以下の2つ。 ①観光案内所の量的拡大 ②観光案内機能の質的向上
観光案内所の量的拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・「未認定観光案内所の認定化の促進」「民間参入の拡充」の2つを直近で取り組んでいく。まず、未認定案内所に対して、何故認定を取得しないのかを調査する。 ・仮説として「JNTO の認定を取得したことによる特段のメリットが分からない」といったことが想定される。今後、分かりやすいメリットを用意したり、現在の支援内容等を伝えたりする必要がある。コミュニケーションをとって未認定観光案内所に認定取得の検討をしてもらいたい。 ・コンビニエンスストア等全国展開している民間事業者に観光案内所を併設することも検討していきたい。
観光案内機能の質的向上	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内機能の質的向上のために、まず観光案内所の実態を調査することとしている。主な調査内容は以下の2つ。 ① 先進事例の発掘と水平展開を行っていく。先進事例となるものを取り上げ、他の観光案内所で実施していけるようなモデルを示したい。 ② 外国人対応観光案内所の拡充に向け、外国人観光客が行く地域の中で JNTO 認定を取得していない観光案内所が何故認定を取得していないかを調査する。 ・この2本立ての調査を実施することによって、ハード面では、例えば建物内をリノベーションしカフェ・体験施設を併設して外国人観光客の興味をひいて観光案内するケースや、観光案内所の建物自体を体験して楽しんでもらう等といった事例の発掘を想定している。 ・ソフト面では、言語対応という面で先進的な観光 ICT をうまく活用している観光案内所や、地域の人材活用で退職された教師の方等を活用し案内所の核として働いてもらっている、といったモデル事例をいく

	<p>つか発掘していきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> • また、提供するサービスが運営財源の一部となり施設運営に役立てられているといった事例における経営モデルや収益スキームを把握し、モデルとなるものがあれば他の民間事業者にも示して働きかけを行ってきたい。 • さらに、地域等との連携により訪日外国人の観光に資する取組みを行っている事例も取り上げていきたい。 • 上記調査でカテゴリー1・2・3、都市部と地方部の好事例を発掘し、その中からモデルケースをいくつか作って指針として示し、将来的な観光案内所のあるべき姿を見せていきたい。それにより観光案内所の今後の運営に活かしていったらいいと考えている。
観光案内所の課題	<ul style="list-style-type: none"> • 観光案内所の課題として人材確保がよく挙がっている。しかしながら、観光案内所の人件費に対する国費の補助は今後も無い。それ以外で支援していきたい。 • 観光案内所は地域との共生が重要。観光案内業務だけをやっているようだと地域への経済波及効果が限定的だし、地域の人から求められる観光案内所といえるかどうか疑問である。地域の中に入り込んでいき、地域の方に感謝されるような無くてはならない存在になれば行政にも認められる。そうすると必然的に行政からの補助も厚くなるのではないかと考えている。このような観点から、地域への経済波及効果が図られている事例を大きく取り上げていきたいとの思いもある。

b. 日本政府観光局（JNTO）

観光案内所に関する事業方針	<ul style="list-style-type: none"> • JNTOは海外プロモーションが一番メインの仕事である。また、直営の観光案内所として、東京国際フォーラム横でJNTOのTICを運営している。他には認定観光案内所の認定業務及び研修等の支援を行っている。特に今年の下期に関しては、日本全体として東北をアピールしていくとともに、DMOを強化していくのが国の方針。
観光案内所に関する施策	<ul style="list-style-type: none"> • 観光案内所に関する施策は、平成29.3.28に閣議決定された「観光立国推進基本計画」に基づき、観光庁とJNTOが役割分担を行い実施することとなっている。観光案内所関係は、JNTOでは「研修等を実施し案内機能の質の向上」を図るとともに「ウェブ、モバイル等のICTを活用した観光情報提供機能の拡充」を受け持つ。 • 「観光案内所数の増加」「観光案内所の質の向上」等は観光庁が担当し、「新幹線全駅における観光拠点としての充実」については、国土交通省鉄道局が既に動いている。
JNTO観光案内所に対する研修等	<ul style="list-style-type: none"> • 全国研修会として2～300人を集めての集合研修を年1回2月に実施。 • 他には、観光客が1日で回れる近郊の案内所をグルーピングして、例えば、銀座、日本橋、大手町の観光案内所を集めて、定期的に情報交換会を実施している。六本木、渋谷、新宿の観光案内所もグループ化して同様の取組みを実施している。
観光案内所の増加施策	<ul style="list-style-type: none"> • 観光案内所数を増やす施策として現実的なものとしては、観光案内所ができる資質を持っている所を観光案内所にする。京都では、セブンイレブン、スターバックスに観光案内所になってもらう取組みを行っている。各店舗で実際に行っていることは、観光案内マップを手渡したり、観光案内所の場所を教えてあげたりしている。
インバウンド観光促進策	<ul style="list-style-type: none"> • 東京・富士山・京都のゴールデンルートから地方への分散が始まっている。中国地域には広島というキラークンテンツがあるので、広島に来た訪日外国人を他都市にいか分散させるかが鍵。何をターゲット

	<p>にするかが重要で動いているところを狙わなければならない。特にアジアのLCCが活発に動いているため、韓国、中国、シンガポールを狙うのが良い。ただし、国の方針は欧米からの誘客を狙っている。広島は欧米からの関心が高いため、その二つを両輪でやるのが良いと思う。観光案内所同士がどうネットワークを築き、キャッチボールするかが重要となってくる。観光客がよく回遊するエリアの観光案内所同士が連携して、キャッチボールを定期的に行える場を設けてはどうか。観光の課題は現場にあり、その意味では現場のスタッフが顔を合わせて意見交換することは良い取組み。</p> <ul style="list-style-type: none"> • このような取組みを行っていくためには、県・DMO等、核となって声掛けをするところがないといけない。例えばDMO等、地域で核となるところが方向性を打ち出し、案内所が定期的に情報交換していくなど、アナログ的なことが大事。 • 観光案内所は地域のよろず相談所。そこに行けば何か情報があるといった存在にしなければならない。町全体をホテル・旅館に見立て観光案内所は、そのコンシェルジュデスクの役割を担うことで地域全体が盛り上がる。観光案内所で満足してもらえば、リピーターになってもらえる。 • 人材面では例えば大学との連携。今は、観光学部や国際交流に関する新しい学部ができています。そのゼミと組んでやるという手もある。また、授業の一環で、観光案内所で外国人接客を経験してもらう等、若い人と連携すべき。また、留学生を活用する手もある。
--	--

(5) 外国人観光案内所の機能拡充に向けた課題整理

(1)～(4)のヒアリング調査結果を踏まえ、中国地域の外国人観光案内所の機能拡充に向けた課題を以下の通り整理する。

① 人材育成、確保について

先進地の観光案内所では、人材育成や人材確保のための処遇について、運営主体自身が問題意識を持ち積極的に取り組んでいる。

一方、中国地域の観光案内所においては、人材育成が運営主体毎に独自で行われており、体系的なものにはなっていないため、観光案内所の連携も視野に入れて、どのように育成していくかが課題である。

また、今後、外国人観光客が増加することで、今まで以上に人材確保が難しくなることが想定される。このため、予算措置を含め、行政が主導を取り、案内所スタッフの処遇改善や案内所間での人材交流、通訳案内士有資格者との連携など、人材確保のための施策をどのように行っていくかが大きな課題となっている。

② JNTO 認定制度について

JNTOの認定を取得することにより、政府認定観光案内所としてのステータスや外国人観光客からの認知度向上が望める。また、他地域の観光案内所データや取組み事例が共有できることにより、観光施策の検討に役立てられるとの声があった。特に、JNTO及び中国地域観光推進協議会主催の研修会に参加することにより、人材育成や他の観光案内所との人的繋がり形成がなされるといったことが評価されている。

一方、補助金や電話通訳サービス等の支援メニューは十分に活用されていない状況が見受けられる。これは、JNTO認定制度設立以前に行政主導のもと設置された観光案内所が多く、設備的な補助を受ける機会がなかったためと考えられる。また、既に英語対応ができるスタッフを確保しており、電話通訳サービスを活用する必要がないことも挙げられる。

しかしながら、今後、これまで以上に国や各地方自治体等が外国人観光客増加施策を打ち出してくることが想定される。新規の観光案内所の設置や英語圏以外の訪日外国人観光客の増加に伴い、補助金の活用や既存観光案内所も含めた電話通訳サービス等の支援メニューの必要性も増していくと考えられるため、効果的な活用が課題となってくる。

③ 収益事業について

先進地の事例では、収益事業について、加盟契約による優先的PR、観光データの販売、交通チケット、体験メニュー、SIMカード・Wi-Fiルーター販売のほか、企業プロモーションの場の提供やビジネスマッチング等企业向けサービスなど多彩なメニューを用意している。また、案内所業務を通じて得た知見を活かしたコンサルティング業務も実施している。

中国地域の観光案内所でも、外国人観光客の目線で収益に繋がるメニューを取り揃えていく必要があるが、規制等の問題もあるため、いかに環境の整備を行っていくかが課題となる。しかしながら、首都圏、関西圏と比べ経済規模が小さいため、ある程度行政からの財政的な支援がなければ難しい部分はある。ただし、最初は補助を受けても、工夫していかに自立・

自走を指向していくかが、環境を整備していくうえでも重要となってくる。

④ 観光案内所間、観光関連事業者との連携について

先進地の事例では、観光案内所のネットワーク構築による観光案内機能の強化を図っている。中国地域においてもいかにネットワークを構築し、強化していくかが課題となる。

観光関連事業者との連携については、一部の交通事業者が定額タクシーの運行で観光案内所と緊密な連携を取り、成果を挙げている事例がある。この事例では、観光案内所を外国人観光客の受入窓口とし、観光コースのコーディネートも行うなど提案型の案内業務を行っている。しかしながら、殆どの事業者が観光案内所との連携が取れていない実態がうかがえる。一方、二次交通チケットや周遊パス等の取扱いを基幹観光案内所で行ってほしいとの意見や、定期的な連絡会を設けてほしいとの要望が出ている。

⑤ 観光案内所のあるべき姿について

観光案内所は外国人観光客にとってその地域の顔であるため、更なる質の向上を図っていく必要がある。単なる道案内ではなく提案型の観光案内、例えば、時間やニーズに合わせたユニークな観光コースの提案や通訳案内士との連携によるまち歩きツアー等を行うことにより、当該地域での外国人観光客の周遊促進、滞在の長期化に繋げていかなければいけないとの意見があった。

また、地方部の観光案内所の機能強化については、行政の積極的関与が重要であるとの意見があった。

国も観光案内所のあるべき姿の実現に向けて、量的拡大や質的向上について、喫緊の課題として取り組んでおり、今後それらに対する施策を実施する予定である。

4. 外国人観光案内所の目指すべき姿と機能拡充方策

既存調査結果ならびに観光案内所及び観光関連事業者へのヒアリング結果を踏まえ、中国地域の外国人観光客向け観光案内所の目指すべき姿を述べるとともに、機能拡充方策として「外国人観光案内所の量的拡大」「外国人観光案内所の質的向上」「ネットワーク化による機能強化」の面から以下のとおり提言する。

(1) 目指すべき外国人観光案内所の姿

① 外国人観光客の周遊促進に向けた観光案内所の配置と連携

「2(2)②既存調査による外国人観光客来訪状況」(P7)でも示したとおり、外国人観光客にとって役立つ情報源は「インターネット(66.2%)」が高くなっているが、「空港以外の観光案内所(47.0%)」「空港の観光案内所(33.4%)」と「観光案内所からの情報入手」が大きな割合を占めており、外国人観光客にとって有益な観光情報入手先として評価されている。

このため、外国人観光案内所を要所に配置するとともに、立地場所に応じて求められる機能を充実させていくことが重要となる。

観光案内所は、その立地場所により求められる観光案内の内容は異なってくる。空港や主要駅等のゲートウェイとなる交通拠点においては広域の観光案内や交通アクセス情報が多く求められ、観光地や街中では当該地域のより細かい情報やその土地ならではのユニークな情報が求められる。

中国地域においては、交通拠点には既にある程度の観光案内機能が具備されている。今後は街中の要所に観光案内所機能を設け、既存の観光案内所との連携を強化することにより、交通拠点の主要な観光案内所における広範囲の案内に加え、その地域にあったより詳細な観光案内を観光に携わる事業者がそれぞれの立場において実施していくことが望まれる。観光案内所間が役割分担し連携することによるシームレスな観光案内が、特に今後増加が予想されるFIT客の満足度を高め再訪意欲を高めるためには必要なことと考える。

- ゲートウェイである主要交通拠点に多様な機能を持ったカテゴリ2以上の観光案内所を設置し、他圏域の案内所との連携を図るとともに、観光地・街中の観光案内所(カテゴリ1又はパートナー施設)との役割分担・連携を図り、外国人観光客の周遊促進、滞在延長に繋げる。

他圏域(首都圏・関西圏等)の観光案内所(カテゴリ3)

連携



外国人観光客の周遊促進

ゲートウェイ観光案内所

(カテゴリ2以上)

- …誘導広域の交通案内、交通アクセス案内、観光地等の観光案内所への誘導
- …旅程相談、チケット手配等、一括対応



連携

観光地・街中の観光案内所

(カテゴリ1又はパートナー施設)

- …その土地ならではの細かくユニークな観光案内
- …来訪属性(国籍等)に応じた人員配置

② 外国人観光客の満足度向上に向けた観光案内所人材の配置・育成

観光案内所はその地域に訪れる外国人観光客のほとんどが最初に訪れる場所である。観光案内所スタッフの対応によりその地域の印象が大きく異なり、再訪意欲にも影響すると考えられる。このため、観光案内所スタッフを外国人観光客と直接コミュニケーションを図る重要な人材と位置付け、その処遇向上や育成について、中国地域全体で積極的に取り組み、外国人観光客の満足度向上に繋げていく必要がある。具体的には、複数のカテゴリー2案内所を中心とした一定規模（地域連携 DMO 活動範囲等）の案内所を DMO 等が一括で運営し、効率的な人員配置、様々な案内所への配置による人材育成等を行って行くことが考えられる。

（2）機能拡充方策 1：外国人観光案内所の量的拡大

日本政府観光局（JNTO）という公的機関が認定する外国人観光案内所は、外国人観光客に対して安心感・信頼感を与えるものといえる。しかしながら中国地域において JNTO 認定観光案内所は、カテゴリー3 が 1 箇所、カテゴリー2 が 14 箇所、カテゴリー1 が 50 箇所、パートナーが 5 箇所の計 70 箇所であり（平成 30. 3. 1 現在）、かつ県庁所在地等主要都市に多く設置され、他の都市にはあまり設置されていないなど、認定観光案内所数が十分といえる状況にはない。このため、いかに量的拡大を図っていくかについて、既存未認定案内所の認定及び新規認定に分けて方策を検討した。

① 既存案内所の認定取得支援

中国地域において、例えば、大田市、津山市、竹原市、東広島市、呉市、岩国市等の都市や鞆の浦、三段峡、美祢市等の観光地において、観光協会等が案内所を設けているが JNTO 外国人観光案内所としての認定は取得していない。

これらの案内所においても外国人観光客の誘客や周遊促進のためにも JNTO 認定を取得していくべきと考えるが、対応要員の体制や多言語対応についての不安が認定申請を妨げていると推察される。これについては JNTO 支援メニュー「外国語来訪者に対する電話による簡易通訳のサポート（英語、中国語、韓国語）」や「外国人客接遇基本マニュアルの提供」等を有効活用していくとともに、まずはパートナーとして認定取得し、対外的に受入環境の整備を PR していくことが考えられる。

◆ JNTO 認定外国人観光案内所サービス水準

カテゴリー	多言語対応	スタッフ
3	フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐していること。その上で、英語を除く 2 以上の言語での案内が常時可能な体制を構築していること。	観光案内専任のスタッフが常駐
2	フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐していること。	
1	パートタイムで英語対応可能なスタッフが在る、又は電話通訳サービスの利用、ボランティアスタッフの協力を得て英語対応できる体制があること。	
パートナー		——

また、広島市内の JNTO 未認定の観光案内所 4 箇所に未申請理由を確認したところ、制度自体を知らなかった施設が 3 ヶ所、知っていたが未申請の施設が 1 ヶ所であった。未申請の観光案内所は、JNTO の認定取得に何らかの制約があるわけではないが、現状では行っていないとのこ

とであった。

以上のことから、未認定の観光案内所に対し、JNTO 認定制度の周知、JNTO が実施している支援メニューの PR 及び認定申請への支援等を行政や DMO 等が行い、認定数を増やしていくことが必要である。

◆JNTO 認定外国人観光案内所向け支援策（パートナーも含む）

- | |
|---|
| <p>①言語に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 簡易通訳サポート：外国語来訪者に対する電話による簡易通訳のサポート（英語、中国語、韓国語） <p>②情報の提供に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 基本情報マニュアルに記載する他地域にかかる基本情報の提供(b) 他案内所参考事例の紹介(c) 外国語筆談集の提供(d) 外国語日本地図の提供（説明用資料）(e) 外国語日本紹介パンフレットの提供（説明用資料） <p>③案内所の機能向上のための支援</p> <ul style="list-style-type: none">(a) 案内所職員の研修・研修会の開催・個別研修の支援(b) 外国人客接客基本マニュアルの提供(c) 他案内所情報の提供 |
|---|

② 新規施設の認定取得支援

a. 宿泊施設における案内所機能の付加

中国地域においては、主要交通拠点、主要観光地の多くには既に観光案内所が設置されている。これらの多くは観光協会等行政が主体となり運営する観光案内所であり、類似の施設のこれ以上の数の増加は限度がある。そこで、現状において業務上何らかの観光案内所活動を行っているホテル、ゲストハウス等の宿泊施設に対して認定取得を促していくことが考えられる。

ヒアリング調査で訪問した松江市所在の観光案内所を併設している宿泊施設では、「地域観光振興のために外国人観光客の利便性・安心感の向上を図り、それにより松江市の観光価値を高め、ひいては再訪意欲を高めることに寄与したい。」との思いがあることが確認できた。また、広島市所在の同様の宿泊施設では、「ホテル業としてインフォメーションセンターのあるべき姿は、観光客が利用しやすく聞きやすい存在であるべきであり問い合わせに親身になって対応すること。宿泊者とそうでない人と区別するべきではないと考えている。観光案内所としての考えではなくホテルとしてのサービスの一部でありホテルだからこそ出来るサービス内容であると思っている。また、観光案内所業務に従事していく中でスタッフの接客意識が変わってきた。人の育成にも役立つ。」との声があった。



松江ニューアーバンホテル

一方、ヒアリング調査において、外国人に対し観光案内が可能であるにもかかわらず JNTO 認定を取得していないホテル、ゲストハウスに対し未取得理由を確認したところ、ホテルか

らはフロント受付業務に忙殺され体制が取れないとの意見があった。しかしながら、ゲストハウスにおいては、外国人宿泊者からの観光に関する問い合わせに親身になって観光案内に対応している実態が見受けられた。

ゲストハウスの未取得理由としては、広島市所在の2施設に確認したところ JNTO 認定制度自体を了知していないとのことであった。

また、認定取得後の業務報告（JNTO の業務報告については、カテゴリ1 以上が毎月、パートナーは年1回）について不安感を抱く

事業者もいると思われるが、業務報告はエクセル形式の簡易なものであり、宿泊施設についてはゲストブックから把握が容易であることや、既に報告を行っている認定観光案内所からは業務管理上必要なデータなので特に負担感はないとの声があった。



ホテルグランヴィア広島

◆JNTO 認定に伴い求められるもの

業務実績レポートを定期的に提出（エクセルを活用した簡易な方式による）

① 月次レポート

- ・利用者数（国籍別）
- ・観光案内所の業務上で困った点、外国人旅行者から寄せられる主な要望、課題等

② 年次レポート

- ・設置設備、サービスの提供状況（チェック式）
- ・観光案内所の業務上で工夫した点や、共有できるノウハウ、ツール等（3事例程度）

※カテゴリ1～3は①②、パートナーは②のみ

宿泊施設によっては宿泊客以外への観光案内に対応することが難しいとの声があるが、広島市の宿泊施設の事例にもあるとおり、外国人向け観光案内所を併設し受入環境を整備することにより、立地都市全体の印象を高め、再訪による次回の宿泊も期待でき、人材育成という副次的効果も発生する。

東京のあるホテルにおいては「日本政府観光局認定観光案内所付設ホテル」をステータスとして営業PRを行っているところがあるなど、宿泊客以外への案内を積極的に行う事例もある。

以上のことから、外国人観光客向け観光案内所を増加させていくためには、まずは、宿泊施設自らがパートナー施設として認定取得を



ホテルグランヴィア広島 エントランス

ことが一つの方策と考える。その場合、宿泊施設に対し、JNTO が実施している支援メニューのPR 及び認定申請への支援等を行政やDMO 等が行っていく必要がある。JNTO 認定施設となることで周辺地域の観光資源に関する興味がより喚起されるとともに、外国人観光客に対して「より満足して楽しんでもらいたい」との熱意も高まることが期待される。

b. 商業施設、飲食店への案内所機能の付加

インバウンド機運が盛り上がる中、訪日外国人観光客需要をビジネスチャンスとして捉え、何らかの対応を行おうという民間事業者の動きが活発となっている。インバウンド需要に関心を示している商業施設、飲食店等においては、訪日外国人観光客に向けた自施設のPR方策の一つとして、観光案内機能を付加しJNTO認定案内所としてJNTOのHP、パンフレット等への掲載を通じてアピールするとともに、親身な対応を行うことにより当該施設への誘客を行うことが考えられる。これにより個々の施設のみならず中国地域各都市の観光価値の向上が図られる。

現在、交通拠点、観光地付近に事業所等を構え体験メニュー等、何らかの観光客向け事業に取り組んでいる事業者は、サービスの性格上コミュニケーションを重視しており、実質的に観光案内所機能を果たしている。また、既に、英語メニューを置き外国人観光客の来店を図っている飲食店等においても、例えばJNTOパートナー認定取得することにより、観光案内機能も具備していることを対外的に示すことも可能である。現状、街中で地図を見て行き先を探す外国人旅行者をよく見かけるようになり、商業施設、飲食店等でも外国人観光客に対し必然的に観光案内に関する何らかの対応を行っている。観光案内所と聞くとハードルが高いと感じる向きが多いと考えるが、ある程度の語学力があれば、自らが居住しよく知っている街の案内を行うことは可能である。

具体例として、首都圏、関西圏においてショッピングモール、家電量販店、広域チェーン展開をしている眼鏡店、飲食店がJNTO外国人向け観光案内所として認定取得している事例がある。

大規模店舗でなくともJNTOの簡易通訳サポート等の支援や多言語パンフレットの活用等により、外国人観光客への対応はある程度できると考えられJNTO認定取得も可能である。これにより外国人観光客に対する自店舗のサービス向上にも繋がっていく。

また、京都市においては、京都市内のセブンイレブン全店とスターバックス全店が「京都まちなか観光案内所」として、店員による店舗周辺の観光地及び交通案内と京都観光地図の無償提供を行っている。

広島市においても、平成24年から外国人旅行者向け街角観光案内所「トラベルパル・インターナショナル」制度を開始し、現時点（平成29.12.13）で53施設が登録されている。



広島市内の喫茶店



広島トラベルパル・インターナショナル
標章

観光庁では、全国展開のコンビニエンスストア、カフェ等のチェーンストアに対し、各店舗に観光案内機能を付加し、JNTOの認定観光案内所となるよう検討を依頼している。

このため、現状において外国人旅行者が多く訪れ、実質的に観光案内を行っている商業施設、飲食店、カフェ等（人が集まり休める所）に対して、JNTO認定制度のPR及び認定申請への支援等を行政やDMOが行っていくことが効果的と考える。また、認定を受けることで支援メニューの活用や各地の案内所データが取得できる。これにより外国人観光客への対応が容易となり、他の案内所の動向把握が可能となるなど、マーケティング面でのメリットも行政、DMO等が積極的に周知する必要がある。

（3）機能拡充方策2：外国人観光案内所の質的向上

① サービス内容の拡充による質の向上

a. ワンストップサービスの実現

ヒアリング調査対象の観光案内所の中には、交通チケットの販売、着地型旅行商品の販売、パンフレットラックの有償提供、手荷物預かり・配送サービス等を行っているところがあった。観光案内所は、外国人観光客が当該観光地で最初に訪れる場所であることから、観光客のニーズにワンストップで対応できる体制を整えることにより、観光地としての満足度・印象も上がる。例えば、2次交通チケットの販売や地元の観光関連事業者と連携したアクティビティ、果物狩り、様々な日本文化体験等体験メニューの開発・販売が考えられる。しかし、地方都市においては着地型旅行商品の開発が需要の関係で難しい面があることや、行政等により2次交通チケットの販売を含め収益事業自体に規制がかかっているところがある。特に規制面では更なるインバウンド需要の取り込みのためにも早期の緩和が望まれる。

b. 観光案内所業務の補助的人材の活用

観光案内所に対する外国人観光客のニーズは、交通アクセス等の簡単な道案内と詳細な観光情報収集が混在している。詳細情報収集を求める観光客に対応した場合は、1人あたりの対応時間が長くなり、窓口が占有され他の観光客の不満に繋がることもある。この問題に対応するため、広島駅では、外国人観光客向け案内ボランティア（Hello! Hiroshima Project）を観光案内所の外側に配置し、簡単な道案内を求める観光客のニーズには即時に対応し、詳細な情報収集を求める観光客は観光案内所へ誘導するなど、観光案内所の前捌き機能を担い観光客の満足度を高めている。このような事例の水平展開により、観光案内所の質の向上を高めることも可能である。特に国際定期便が就航している空港においては、到着時に外国人観光客が観光案内所に集中することから同様の施策の実施が望まれる。検討にあたってはボランティアだけではなく、有償での委託も考慮して予算措置も含めて検討すべきである。

<案内人配置の事例>
Hello! Hiroshima Project



- ・JR広島駅構内で外国人観光客に対して外国語（主に英語）で道案内を行う、市民参加によるボランティア活動。赤いビブスが目印。
- ・2013年度より広島市観光政策部の事業としてスタートし、2017年度からはNPO法人が事務局を担い、活動を継続。
- ・登録者数416名（2016年末時点）

c. マーケティングの場としての活用

今後増加が予想される FIT 客はその動向が掴みにくいと言われているが、外国人向け観光案内所では、FIT 客を含む外国人観光客の来日動機・目的、興味・関心事項、実際の観光周遊ルート、困りごと等のデータを収集しデータベース化することにより、マーケティングに活かすことも可能である。このように、外国人観光客のニーズ等を収集できる場所でもあるため、商品サンプリングなどのマーケティングの場として企業等への有償提供も可能である。収集したデータは行政における観光施策の検討・立案に役立てることができるため、取りまとめ・分析にあたっては、運営主体である自治体、観光協会あるいは DMO 等が行っていくことが考えられる。

以上 (a～c) のようなサービスの拡充は、外国人観光客ニーズへの対応だけでなく、案内所の持続的な運営を支える面からも必要であり、その拡充方策については観光案内所設置者である行政、観光協会、DMO 等の運営主体が、外国人観光客のニーズを熟知する観光案内所スタッフとともに検討していくことが重要である。

また、サービス内容の拡充面では、観光案内所をいかに活用していくかといった視点が行政、企業に求められてくる。例えば、観光施策立案のための FIT 客のニーズ収集の場や商品開発のために外国人の趣味趣向のサンプリング調査の場として活用することなどが考えられる。

なお、観光案内所間の質の均質化や高度化のために、多言語対応ロボットによる観光案内等、AI 技術を活用した観光案内対応ソリューションの採用、展開について、今後検討していく必要がある。

② 優良人材の確保・育成による質の向上

ヒアリング調査対象の各観光案内所で共通の課題として挙げられたのが「人材の確保・育成」である。多くの自治体が、インバウンドによる地域経済への波及効果を期待し、インバウンド増加対策に積極的に取り組んでいるが、観光案内所の人材については、地方部にいくほど求めるスキルと処遇のギャップにより確保に苦労している状況にある。

外国人観光客が観光地を訪れ、そこを気に入り、滞在することで経済波及効果が発生する。また、喜んで満足して帰国してもらうことで再訪も期待できる。その中で観光案内所は、多くの外国人観光客がその地で最初に訪れる場所で顔でもある。観光案内所の対応の良否により印象が大きく異なってくるため、質の高い対応が求められる。観光案内所の品質は、そこで働くスタッフの質によって保たれ高まっていくものである。したがって外国人観光客の満足度向上に資する観光案内所の質を高めるため、良い人材の確保が最も重要な事項であり、行政と観光案内所運営主体が連携をとり、案内所スタッフの処遇の改善、案内所への配分予算の増額や、大学の観光関連学部との連携、留学生の活用等により、優良人材の確保に積極的に取り組んでいく必要がある。

また、近隣の観光案内所をグループ化し DMO 等が一括で運営することにより、現在は案内所ごとに少人数で行われているスタッフ育成・ローテーションを多人数で運用することが可能となり、人材育成を図ることが可能となると考える。加えて一括運営することにより経費

削減効果も期待される。

(4) 機能拡充方策3：ネットワーク化による機能強化

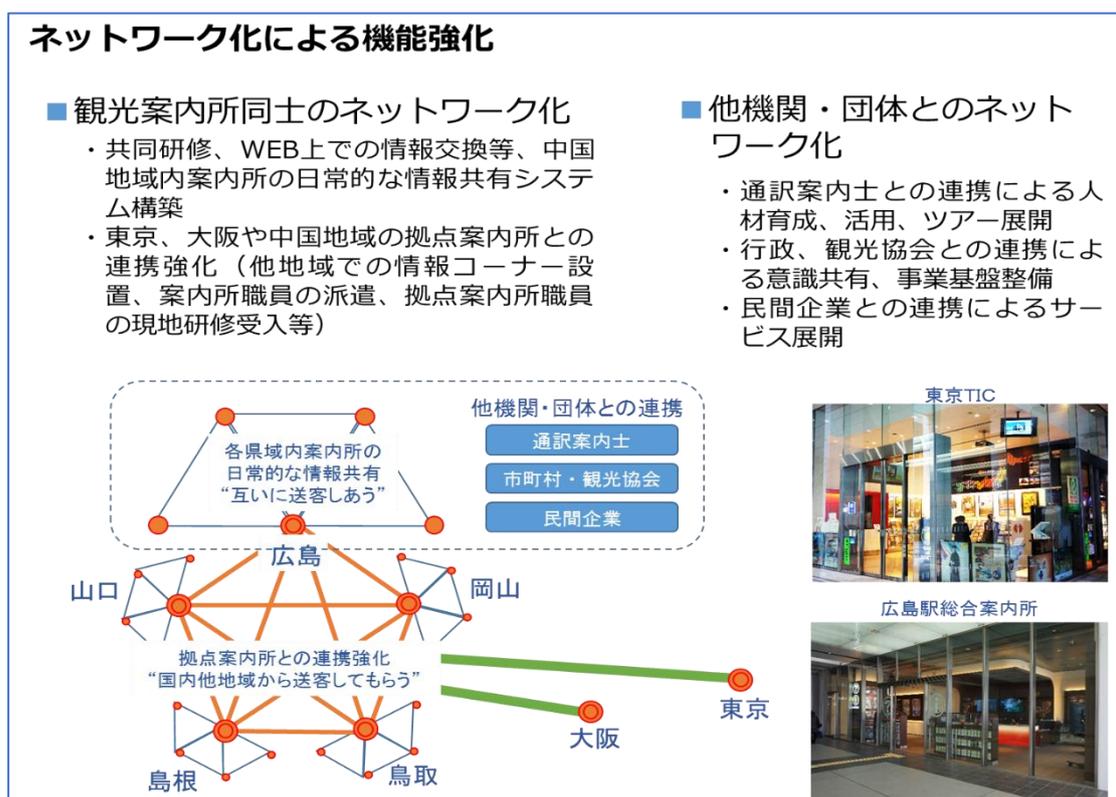
① 観光案内所同士のネットワーク化による機能強化

今回の調査により観光案内所間の連携はスタッフ個々の個人的繋がりによるものがほとんどであり、組織的な連携が図られていないことが分かった。外国人観光客の周遊を促すためにも、観光案内所間の連携は今まで以上に重要となる。

特に中国地域内周遊を促進するためにも、まず1日程度で周遊することができる範囲内の近隣観光案内所をグループ化し、連携を密に取っていく必要がある。また、県庁所在地等の比較的規模が大きい観光案内所同士が連携を密に取り、各地域間のハブとなることで中国地域全体が一体となった観光案内所ネットワークを構築することが望ましい。

ネットワーク強化には、中国地域観光推進協議会が主催する研修会を活用することが考えられるが、中国地域全域が対象であることに加え1年に1回であるため、より連携を密にするためには、参加しやすい近隣の範囲内で頻度を高め、連絡会・意見交換等の場を設けることが必要と考える。加えて、クラウドを活用した情報共有ツール等により、日常的なグループ内でのやり取りや情報共有が容易にできる既存ソフト・アプリといった安価なシステムを活用するなど、仕組みの構築が必要である。

これらの施策でネットワークを強化していくことにより観光案内所間で、お互いが刺激をしい質の向上に向けた好循環が生まれると考える。その結果として、例えば、既に用意された周遊ルートの紹介だけにとどまらず、案内所間が日頃から連携することにより、外国人観光客個々のニーズに合わせて他の案内所内の観光地へ送客する等、結果として自らが周遊ルートを造成していくことも可能である。



また、東京の TIC の事例のように、加盟契約による運営により、案内所の運営強化と加盟による強固なネットワーク化（加盟している地域は優先的に情報提供されるモデル）は、今後の案内所のモデルと考えられ、例えば広島駅や岡山駅等の拠点案内所と山陰地域の案内所とが契約を結び、山陽側で山陰地域の情報提供を積極的に行うことなども考えられる。

このようなネットワークの取りまとめや仕組みの構築については、DMO 等の行政区域の枠を超えた団体が行うことが、ネットワークの継続・強化のためにも必要である。将来的には、近隣の観光案内所を DMO 等の組織が一括で運営（商業施設等にある案内所を除く）することも考えられる。これにより、面としての外国人観光客向け観光案内の更なる質の向上が図られると考える。

② 意識の共有化

地域に合わせた戦略的・効果的な観光案内業務を行っていく上では、行政、観光協会等の運営主体側の職員と、観光案内所職員等現場側スタッフ間の認識・意識を共有していく必要がある。これにより各地での観光政策、動向について同じ認識を持つことができ、単なる案内業務ではなく、目的意識を持って業務に従事することができると期待される。

参考資料 1. 中国地域の JTO 認定外国人観光案内所の概要

日本政府観光局（JTO）では外国人対応が可能な案内所について、その対応レベルに応じてカテゴリ 1～3 およびパートナー施設に認定している。中国地域で該当する案内所は以下の 50 箇所。（平成 30. 3. 1 時点）

カテゴリ 3 (1 箇所)	常時英語による対応が可能。その上で、英語を除く 2 以上の言語での案内が常時可能な体制がある。全国レベルの観光案内を提供。原則年中無休。Wi-Fi あり。ゲートウェイや外国人来訪者の多い立地。（全国で 49 箇所）
------------------	---

	案内所名	住所	電話・FAX	営業時間	窓口対応言語	フリー Wi-Fi	Internet PC
広島県	広島駅総合案内所	広島市南区松原町2-37 (JR広島駅・新幹線口構内2階)	082-263-5120	6:00~24:00 (年中無休)	英語 中国語 韓国語	利用可	利用可 (無料)

カテゴリ 2 (14 箇所)	少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐。広域の案内を提供。（全国で 265 箇所）
-------------------	--

	案内所名	住所	電話・FAX	営業時間	窓口対応言語	フリー Wi-Fi	Internet PC
鳥取県	鳥取市国際観光客サポートセンター	鳥取市東品治1 11-1 (JR鳥取駅北口 東へ70m)	0857-22-7935 0857-22-7938(FAX)	8:30~17:30 (年末年始を除く)	英語 韓国語 中国語(非常駐)	利用可	利用可 (無料)
	倉吉白壁土蔵群観光案内所	倉吉市魚町2568	0858-22-1200	8:30-17:00 (12/31~1/3: 10:00~16:00)	英語 中国語 韓国語	利用可	不可
	米子空港総合案内所	境港市佐斐神町 1634	0859-45-6123	8:00~最終便到着時 まで	英語 韓国語 中国語(非常駐)	利用可	不可
島根県	松江国際観光案内所	松江市朝日町 665(JR松江駅 構内)	0852-21-4034 0852-27-2598(FAX)	9:00~18:00(年中無休) (6月~10月19時まで)	英語 韓国語 中国語(非常駐)	利用可	利用可 (無料)
岡山県	ももたろう観光センター	岡山市北区駅元 町一番街地下6 号先	086-222-2912 086-222-7388(FAX)	9:00~20:00	英語 韓国語 中国語(非常駐)	利用可	利用可 (無料)
広島県	広島市観光案内所 (紙屋町地下街(シャレオ))	広島市中区基町 地下街100号	082-243-5716	11:00~17:00 (元旦を除く)	英語	利用可	不可
	広島市観光案内所 (平和記念公園レストハウス)	広島市中区中島 町1-1(平和記念 公園レストハウ ス内)	082-247-6738	8:30-18:00 (3~7, 9~11月) 8:30-19:00(8月) 8:30-20:00(8月5日) 7:30-20:00(8月6日) 8:30-17:00(12~2月)	英語	利用可	利用可 (無料)
	HIROSHIMA ORIZURU TOWER TOURIST INFORMATION CENTER	広島市中区大手 町一丁目2番1号	-	10:00~18:00 (年末年始を除く)	英語	利用可	不可
	ホテルグランヴィア広島	広島市南区松原 町1-5	082-262-1111	24h	英語 トルコ語 韓国語 中国語(非常勤)	利用可	利用可 (無料)

	案内所名	住所	電話・FAX	営業時間	窓口対応言語	フリーWi-Fi	Internet PC
広島県	広島宮島口 ツーリスト インフォメーションセンター	廿日市市宮島口 一丁目11-7地先	-	10:00~17:00 (年中無休)	英語	利用可	不可
	広島駅南口交通案内所	広島市南区松原 町4	-	9:00-18:00	英語	利用可	不可
	SUMIYA Spa&Hotel	広島市南区京橋 町6-18	082-846-6881	10:00~17:00 (1/1休業)	英語 中国語(非常勤)	利用可	不可
山口県	新山口駅観光案内所	山口市小郡下郷 1357 (新山口駅新幹 線口1階)	083-972-6372	9:00~18:00	英語	利用可	不可
	防府市観光案内所	防府市戎町一丁 目1番1号(防府 駅内)	0835-23-4175	9:00~18:00	英語	利用可	利用可 (無料)

カテゴリー1 (50箇所)	常駐でなくとも何らかの方法で英語対応可能。地域の案内を提供。 (全国で490箇所)
------------------	--

	案内所名	住所	電話・FAX	営業時間	窓口対応言語	フリーWi-Fi	Internet PC
鳥取県	鳥取中部国際観光 サポートセンター	倉吉市上井町 2丁目1-2(2F)	0858-24-5024 0858-24-5074(FAX)	8:30~17:30(平日) 9:00~17:00(土日祝) (大晦日・元旦を除く)	中国語 英語(非常勤)	利用可	不可
	境港市観光案内所	境港市大正町 215(みなとさか い交流館1F)	0859-47-0121 0859-47-0122(FAX)	9:00-17:00 9:00-18:00(夏期)	英語 中国語 韓国語 ロシア語(非常勤)	利用可	不可
島根県	神門通り観光案内所	出雲市大社町杵 築南780-4	0853-53-2298	9:00-17:00	英語(非常勤)	利用可	不可
	出雲縁結び空港総合案内 カウンター	出雲市斐川町沖 洲2633-1	0853-72-7500	8:00-20:30	英語	利用可 (無料)	不可
	出雲市駅観光案内所	出雲市駅北町11 出雲市駅構内	0853-30-6015	8:30-17:00	英語(非常勤)	不可	不可
	益田市観光案内所	益田市駅前町 17-2	0856-22-7120	9:00~17:30 (12月29日~1月3日を除 く)	英語(非常勤)	不可	不可
	足立美術館 国際観光案内所	安来市古川町 320	0854-28-7111	9:00-17:30(4~9月) 9:00-17:00(10月~3月)	英語(非常勤)	利用可	不可
	安来市観光案内所	安来市安来町 2093-3	0854-23-7667	7:30~19:00 (12月31日~1月1日を除 く)	英語(非常勤)	不可	不可
	松江アーバンホテル	松江市朝日町 590-3	0852-22-0002	24h	英語 中国語(非常勤)	利用可	利用可 (無料)
	松江ニューアーバンホテル	松江市西茶町 40-1	0852-23-0003	24h	英語	利用可	利用可 (無料)
津和野町観光協会 観光案内ステーション	島根県鹿足郡津 和野町後田71-2	0856-72-1771	9:00-17:00	英語(非常勤)	利用可 (無料)	不可	

	案内所名	住所	電話・FAX	営業時間	窓口対応言語	フリーWi-Fi	Internet PC
岡山県	岡山市観光案内所	岡山市北区駅元町1-1 (JR岡山駅2階)	-	9:00~18:00 (12月30日~1月1日を除く)	英語	不可	不可
	山陽自動車道 吉備サービスエリア 下り線 インフォメーション	岡山市北区 今岡476	086-284-8618	8:00~17:00(平日) 7:00~17:00(土日祝)	英語(非常勤)	利用可	不可
	山陽自動車道 吉備サービスエリア 上り線 インフォメーション	岡山市北区 今岡705-1	086-284-8617	9:00~18:00(平日) 9:00~19:00(土日祝)	英語(非常勤)	利用可	不可
	倉敷館観光案内所	倉敷市中央 1丁目4-8	086-422-0542	9:00~18:00	英語	利用可	不可
	倉敷駅前観光案内所	倉敷市阿知 1-7-2 (JR倉敷駅南口の西ビル2階)	086-424-1220	9:00~19:00(4~9月) 9:00~18:00(10月~3月) (12月29日~31日を除く)	英語	利用可	利用可 (無料)
	いがらしゆみこ美術館	倉敷市本町 9-30	086-426-1919	10:00~17:00 (GWと夏期は9:00~18:00)	英語(非常勤)	利用可	不可
	中国自動車道 大佐サービスエリア 下り線 インフォメーション	新見市大佐田治部 3878-2	0867-98-2279	9:00~17:00	英語(非常勤)	利用可	不可
	中国自動車道 大佐サービスエリア 上り線 インフォメーション	新見市大佐田治部 3892-2	0867-98-3373	9:00~17:00	英語(非常勤)	利用可	不可
	米子自動車道 蒜山高原サービスエリア 下り線 インフォメーション	真庭市蒜山西茅部 2062	0867-66-5002	9:00~17:00	英語(非常勤)	利用可	不可
	米子自動車道 蒜山高原サービスエリア 上り線 インフォメーション	真庭市蒜山西茅部 2015-1	0867-66-5004	9:00~17:00	英語(非常勤)	利用可	不可
	サムライトラベル	美作市湯郷176-1	-	10:00~19:00(月-土)	英語 タイ語	利用可	不可
	中国自動車道 勝央サービスエリア 下り線 インフォメーション	岡山県勝田郡勝央町福吉42-2	0868-38-4230	9:00~17:00	英語(非常勤)	利用可	不可
中国自動車道 勝央サービスエリア 上り線 インフォメーション	岡山県勝田郡勝央町福吉408	0868-38-6614	9:00~17:00	英語(非常勤)	利用可	不可	
広島県	リーガロイヤルホテル広島	広島市中区 基町6-78	082-502-1121	8:00~20:00	英語	不可	不可
	グランドプリンスホテル広島	広島市南区 元宇品町23-1	082-256-1111	24h	英語	利用可	利用可 (無料)
	広島空港国際線案内所	三原市本郷町善入寺64-31	-	国際便到着後90分間開所	英語 中国語(非常駐)	利用可	不可
	広島駅南口地下広場案内所	広島市南区 松原町9	-	9:00~19:00	英語	利用可	不可
	中国自動車道 安佐サービスエリア 下り線 インフォメーション	広島市安佐北区 安佐町大字鈴張 3924	082-835-1750	9:00~17:00	英語	利用可	不可
	中国自動車道 安佐サービスエリア 上り線 インフォメーション	広島市安佐北区 安佐町大字鈴張 3796	082-835-2408	9:00~17:00	英語(非常勤)	利用可	不可

	案内所名	住所	電話・FAX	営業時間	窓口対応言語	フリーWi-Fi	Internet PC
広島県	尾道駅観光案内所	尾道市東御所町1-1(「JR尾道駅」構内)	0848-20-0005	9:00~18:00 (12月29日~31日を除く)	英語	利用可	不可
	尾道市千光寺山ロープウェイ山麓駅観光案内所	尾道市長江1-3-3	0848-37-9736	8:30~17:30 (12月29日~31日を除く)	英語(非常勤)	利用可	不可
	福山観光案内所	福山市三之丸町30-1(JR福山駅構内)	084-922-2869	9:00~18:30 (12月29日~1月3日を除く)	英語	利用可	不可
	山陽自動車道福山サービスエリア下り線 インフォメーション	福山市津之郷町大字津之郷字沢田333-2	084-951-6404	8:00-17:00(平日) 8:00-18:00(土日祝)	英語(非常勤)	利用可	不可
	山陽自動車道福山サービスエリア上り線 インフォメーション	福山市津之郷町大字津之郷183-1	084-951-6401	9:00-18:00(平日) 9:00-19:00(土日祝)	英語(非常勤)	利用可	不可
	山陽自動車道小谷サービスエリア下り線 インフォメーション	東広島市高屋町小谷5237-1	082-434-6716	8:00-17:00(平日) 7:00-17:00(土日祝)	英語(非常勤)	利用可	不可
	山陽自動車道小谷サービスエリア上り線 インフォメーション	東広島市高屋町小谷5561	082-434-6715	9:00-18:00(平日) 9:00-19:00(土日祝)	英語(非常勤)	利用可	不可
	宮島観光案内所	廿日市市宮島町1162-18	0829-44-2011	9:00~18:00	英語(非常勤)	不可	利用可(無料)
	山陽自動車道宮島サービスエリア下り線 インフォメーション	廿日市市上平良広池76	0829-38-2850	9:00-17:00(平日) 8:00-17:00(土日祝)	英語(非常勤)	利用可	不可
	山陽自動車道宮島サービスエリア上り線 インフォメーション	廿日市市上平良297-9	0829-39-4511	9:00-17:00(平日) 9:00-18:00(土日祝)	英語(非常勤)	利用可	不可
中国自動車道吉和サービスエリア下り線 インフォメーション	廿日市市吉和452-37	0829-77-2443	9:00-17:00	英語(非常勤)	利用可	不可	
中国自動車道吉和サービスエリア上り線 インフォメーション	廿日市市吉和451-6	0829-77-2812	9:00-17:00	英語(非常勤)	利用可	不可	
	道の駅 来夢とごうち	広島県山県郡安芸太田町上殿632-2	0826-28-1800	9:00~19:00 (元旦を除く)	英語	不可	利用可(無料)
山口県	萩の宿 料亭 高大(たかだい)	萩市唐樋町80番	0838-22-0065 0838-25-6411(FAX)	9:00~21:00	英語 中国語(非常勤)	利用可	利用可(無料)
	萩市観光協会	萩市橋3537-3 (JR萩駅隣)	0838-25-1750 0838-25-2073(FAX)	9:00-17:45(3~11月) 9:00-17:00(12月~2月)	英語	利用可	不可
	山陽自動車道下松サービスエリア下り線 インフォメーション	下松市大字切山字上桂坊1358	0833-46-1504	9:00-17:00(平日) 8:00-17:00(土日祝)	英語(非常勤)	利用可	不可
	山陽自動車道下松サービスエリア上り線 インフォメーション	下松市切山1476	0833-46-2333	9:00-17:00(平日) 9:00-18:00(土日祝)	英語(非常勤)	利用可	不可
	中国自動車道美東サービスエリア下り線 インフォメーション	美祢市美東町真名753	08396-5-0873	9:00-17:00	英語(非常勤)	利用可	不可
	中国自動車道美東サービスエリア上り線 インフォメーション	美祢市美東町真名646	08396-5-0364	9:00-17:00	英語(非常勤)	利用可	不可
	関門橋 壇之浦パーキングエリア下り線 インフォメーション			一時閉所中			

パートナー (5箇所)	観光案内を専業としない施設であっても、外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲があり、公平・中立な立場で地域の案内を提供。 (全国で104箇所)
----------------	---

	案内所名	住所	電話・FAX	営業時間	窓口対応言語	フリーWi-Fi	Internet PC
鳥取県	北栄町観光案内所	鳥取県東伯郡北栄町由良宿573番地1	0858-37-5874	9:00 - 17:15 (12/30~1/2を除く)	英語(非常駐)	利用可	不可
広島県	いかわ旅館	広島市中区土橋町5-11	082-231-5058	9:00-17:00	英語	利用可	利用可
	オリエンタルホテル広島	広島市中区田中町6-10	082-240-7111	24h	英語(非常駐)	利用可	利用可
山口県	庭園カフェ 畔亭	萩市南片河町62	0838-22-1755	11:00-16:30 (木曜日閉館)	英語	利用可	利用可
	道の駅 萩しーまーと	萩市大字椿東4160-61	0838-24-4937	9:30-18:00 (1/1を除く)	英語(非常駐)	不可	不可

(出典：日本政府観光局 (JNTO 平成 30. 3. 1))

参考資料 2. 中国地域の JNTO 未認定観光案内所

中国地域に所在し、観光案内を行っている観光協会及び観光案内所で日本政府観光局 (JNTO) 未認定のものについて、インターネット検索により以下のとおり 99 箇所を抽出した。

	案内所名	住所	電話・FAX	営業時間
鳥取県	JR倉吉駅内観光案内所(エキパル倉吉)	倉吉市上井195-12(JR倉吉ビル1階)	0858-24-5370	9:00~17:00(年末年始は短時間営業)
	関金温泉観光案内所	倉吉市関金町関金宿1139	0858-45-3737	10:00~17:00 休業:毎月第2・4月曜日
	岩美町観光協会	鳥取県岩美郡岩美町浦富783-9(JR岩美駅すぐ横)	0857-72-3481 0857-72-3484	9:00~18:01 (月曜日定休(祝日の場合は翌日)、年末年始休業)
	若桜町観光案内所	鳥取県八頭郡若桜町若桜356-1	0858-82-5500	9:30~17:15
	智頭町総合案内所	鳥取県八頭郡智頭町智頭2067-1	0858-76-1111	9:00~18:00 休業:12月28日~1月2日 年末年始、水曜定休
	三朝温泉観光案内所	鳥取県東伯郡三朝町三朝973-1	0858-43-0431	
	湯梨浜町観光協会	鳥取県東伯郡湯梨浜町大字はわい温泉5-22	0858-35-4052	9:00~17:00
	琴浦町観光協会	鳥取県東伯郡琴浦町別所1030-1(道の駅「琴の浦」内)	0858-55-7811	9:00~17:15 1/1、2日休業
	北栄町観光案内所	鳥取県東伯郡北栄町由良宿573-1(JR由良駅内)	0858-37-5874	9:00~17:15 (休業12/30~1/2)
	大山ツアーデスク	鳥取県西伯郡大山町大山24-7	0859-48-6123	9:00~17:00 土日定休
	大山町観光案内所	鳥取県西伯郡大山町大山45番地5	0859-52-2502	8:00~18:30
大山ガーデンプレイス	鳥取県西伯郡伯耆町丸山1800-26	0859-68-5001	9:00-18:00 休業:水曜/祝祭日の場合翌日	
島根県	JR大田市駅観光案内所	大田市大田町大田イ664-1	0854-84-5430	8:30~17:15 冬期12月~2月9:30~15:00 無休(年末年始除く)
	石見銀山公園観光案内所	大田市仁摩町仁万562番地3	0854-88-9950	年末年始休業
	江津市観光情報センター	江津市江津町1518-1(江津ひとまちプラザ パレットごうつ内)	0855-52-0534	9時~17時(定休日:火曜日、年末年始)
	雲南市観光協会	雲南市木次町里方26-1	0854-42-9770	
	奥出雲町観光協会	島根県仁多郡奥出雲町三成641-22(JR木次線出雲三成駅構内)	0854-54-2260	
	飯南町観光協会	島根県飯石郡飯南町下赤名880-3	0854-76-9050	
	海士町観光協会	島根県隠岐郡海士町福井1365-5	08514-2-0101	4月~9月: 7:30~19:00 10月~11月: 7:30~18:00 12月~3月: 8:00~18:00 年中無休
	西ノ島町観光協会	島根県隠岐郡西ノ島町美田4386-3	08514-7-8888	8:00~19:00
	隠岐の島町観光協会	島根県隠岐郡隠岐の島町中町目貫の四54-3	08512-2-0787	8:00~19:00

	案内所名	住所	電話・FAX	営業時間
岡山県	児島駅観光案内所	倉敷市児島駅前1-107(児島駅構内)	086-472-1289	9:00~17:30(12/29~1/3休館)
	新倉敷駅観光案内所	倉敷市玉島爪崎390-4(新倉敷駅構内)	086-526-8446	9:00~17:30(12/29~1/3休館)
	津山観光センター	津山市山下97-1	0868-22-3310	9:00~18:00(4~9月) 9:00~17:00(10~3月)
	津山駅観光案内所	津山市横山14-31	0868-22-3732	8:30~17:00
	城東観光案内所(和蘭堂)	津山市西新町5	0868-24-6288	10:00~18:00(4~9月) 10:00~17:00(10~3月)
	加茂町インフォメーションセンター	津山市加茂町桑原121-1	0868-42-4402	8:30~17:00
	玉野市観光案内所	玉野市築港1丁目1番1号(JR宇野駅内)	0863-21-3546	9:00~18:00 (12/29~1/3まで休館)
	星の郷観光案内所(星の郷観光センター)	井原市美星町西水砂45-1	0866-87-3349	8:30~17:00 毎週火曜日、年末年始休館
	総社駅前観光案内所	総社市駅前1-1-1	0866-93-1470	
	吉備路観光案内センター	総社市三須825-1(サンロード吉備路内)	0866-92-1211	9:00~18:00(4月~9月) 9:00~17:00(10月~3月)年末年始休館
	国分寺観光案内所(くろひめ亭)	総社市上林1046(備中国分寺境内内)	0866-94-3155	10時~16時まで 年末年始休館
	高梁市観光案内所	高梁市旭町1306	0866-22-8666	9:00~15:00 年末年始休館
	成羽観光案内所	高梁市成羽町下原605-3	0866-42-4325	
	新見市観光協会(観光案内所)	新見市西方4161-27	0867-88-8154	
	東備広域観光情報センター	備前市伊部1657-7	0869-64-1100	9:00~18:00 毎週火曜日休み(火曜日祝日の場合翌日)12月29日~1月3日休館
	サンバース(日生町観光情報センター)	備前市日生町寒河2570-31	0869-72-1919	
	瀬戸内市観光センター 瀬戸内きらり館	瀬戸内市牛窓町牛窓3031-2	0869-34-5250	8:30~17:00 12月29日~1月1日休館
	赤磐市山陽観光案内所兼特産品販売所「稚媛の里」	赤磐市馬屋561-1	086-229-1101	
	真庭広域観光案内所	真庭市勝山420-2(JR中国勝山駅舎内)	0867-45-7111	10:00~17:00年末年始休館
	湯原観光情報センター	真庭市湯原温泉143-2	0867-62-2526	
湯郷温泉観光案内所	美作市湯郷323-2	0868-72-0374	9:00~18:00 12月31~1月1日休館	
早島町観光センター	岡山県都窪郡早島町前湯596	086-480-1560	9:00~17:00 月曜、12月28日~1月4日休館	
奥津湖総合案内所みずの郷奥津湖	岡山県苫田郡鏡野町河内60-8	0868-52-2225	9:00~18:00(12~3月は17:00まで) 水曜日(祝日の場合は営業)、年末年始休館	
広島県	湯来町観光協会	広島市佐伯区湯来町大字多田2563(湯来ロッジ隣)	0829-85-0411	
	くれ観光情報プラザ	呉市宝町2-23-2	0823-23-7845	9:00~19:00(休館12/29~1/3)
	豊町観光協会	呉市豊町御手洗187-1(潮待ち館内)	0846-67-2278	
	野呂山ビジターセンター	呉市川尻町野呂山5502-238	0823-70-5338	9:00~18:00年中無休

	案内所名	住所	電話・FAX	営業時間
広島県	川尻町観光協会	呉市川尻町久筋2-8-8	0823-87-3056	
	忠海港フェリーターミナル	竹原市忠海中町1丁目2-1	0846-26-0853	7:00～19:45年中無休
	うきしろロビー	三原市城町（三原駅構内）	0848-67-5877	平日 9:00～19:00 土曜・日曜・祝日 10:00～18:00 休館日:年末年始(12月29日から1月3日まで)
	因島観光協会	尾道市因島土生町1899-31 (土生港旅客ターミナル内)	0845-26-6111	8:30～17:00 定休日:土・日・祝日
	神辺町観光協会	福山市神辺町川北948-1(神辺町商工観光課内)	084-963-2230	
	鞆の浦観光情報センター	福山市鞆町鞆416	084-982-3200	9:00～19:00(年中無休)
	府中市観光協会	府中市府中町559-2(キテラスふちゆう(府中市地域交流センター))	0847-43-7135	9:00～17:30
	府中市観光協会 上下支部	府中市上下町上下1006	0847-62-3999	
	三次市交通観光センター	三次市十日市南1丁目2-23	0824-62-3154	月～土 9:00～18:00 日祝 9:00～17:00
	庄原市観光協会	庄原市新庄町291-1(食彩館しょうばらゆめさくら館内)	0824-75-0173	8:30～17:30 毎週火曜日、祝日の場合は営業、翌日水曜日休館 年末年始/12月29日～1月3日休館
	西城町観光協会	庄原市西城町大佐764-2	0824-82-2727	
	比和市観光協会比和支部	庄原市比和町比和792 比和町商工会内	0824-85-7111	
	大竹観光協会	大竹市油見3-18-11(大竹商工会議所内)	0827-52-3105	
	JR西条駅前観光案内所	東広島市西条本町11-22	082-421-2511	9:00～16:00 休館:月曜日(祝日の場合は翌日)、12月29日～1月3日
	西条酒蔵通り観光案内所	東広島市 西条本町17-1	082-421-2511	10:00～16:00 定休日:月曜日(祝日の場合は翌日)
	河内町観光協会	東広島市河内町中河内1235-1(広島県央商工会内)	082-437-0180	
	江田島市観光協会	江田島市江田島町中央1-3-10(ふるさと交流館)	0823-42-4871	9:00～17:00 休業日:月曜日(月曜が祝日の場合は翌日) 年末年始(12月28日～1月3日)
	府中町観光協会	広島県安芸郡府中町本町3-8-12	082-283-7752	
	熊野町観光案内所「筆の駅」	広島県安芸郡熊野町出来庭10丁目6番24号	082-855-1123	10:00～16:00 年中無休(お盆・年末年始は休館)
	安芸太田町観光協会	広島県山県郡安芸太田町上殿632-2	0826-28-1800	8:30～19:00(1/1休業)
北広島町観光協会芸北支部	広島県山県郡北広島町川小田75-19	0826-35-0888		
北広島町観光協会	広島県山県郡北広島町有田1122	0826-72-6908		
北広島町観光協会大朝支部	広島県山県郡北広島町大朝2493(北広島町大朝支所内)	0826-82-2211		
北広島町観光協会豊平支部	広島県山県郡北広島町戸谷1088-1(北広島町豊平支所内)	0826-83-1122		

	案内所名	住所	電話・FAX	営業時間
広島県	大崎上島町観光案内所	大崎上島町東野6625-61	0846-65-3455	8:30~17:15 年中無休
	世羅町観光協会	広島県 世羅郡世羅町川尻 2402-1(道の駅 世羅内)	0847-22-4400	
	神石高原町観光協会	広島県神石郡神石高原町坂瀬 川5146-16	0847-85-2201	
	帝釈峡観光協会	広島県神石郡神石高原町永野 5057-12(神龍湖簡易郵便局 2FCafe'de Taishakukyou(カ フェ・ド・帝釈峡)内)	0847-86-0123	
山口県	下関 観光情報センター(旧秋 田商会ビル)	下関市南部町23番11号	083-231-4141	9:30~17:00 休業日 12/29~1/3
	下関駅観光案内所	下関市竹崎町4-3-1(JR下関駅 構内)	083-232-8383	9:00~18:00(1月2日・3日は9:00~ 17:00)1/1休館
	下関港国際ターミナル観光案 内所	下関市東大和町1-10-60	083-235-6052	8:00~11:00入港時のみ開設
	新下関駅観光案内所	下関市秋根南町1-11-1(JR新 下関駅構内)	083-256-3422	9:00~18:00(1月2日・3日は9:00~ 17:00)休業日 1/1
	山口宇部空港ビル国内線案 内所	宇部市沖宇部625番地の17(山 口宇部空港内)	0836-31-2200	
	湯田温泉観光案内所	山口市湯田温泉2丁目1-23	083-901-0150	9:00~19:00(年中無休)
	狐の足あと	山口市湯田温泉2-1-3	083-921-8818	8:00~22:00(年中無休)
	防長交通(株)湯田案内所	山口市湯田温泉3丁目5-8	083-925-0001	8:00~18:00(年中無休)
	香山公園前観光案内所	山口市香山町6-11	083-934-6630	
	山口観光案内所	山口市惣太夫町2-1 (山口駅1F)	083-933-0090	9:00~18:00(12/1~3/31 8:30~ 17:30)12/29~1/3休館
	東萩観光案内所	萩市大字椿東2997-3(JR東萩 駅構内)	0838-25-3145	
	くだまつ観光・産業交流セン ター(スターナビくだまつ)	下松市中央町21番3号(ザ・ モール周南)	0833-45-1192	
	岩国駅観光案内所	岩国市麻里布町1丁目1(岩国 駅切符売場)	0827-22-0204	9:00~17:00
	橋の駅 錦帯橋(錦帯橋バス センター)	岩国市岩国1丁目1-42	0827-43-3630	
	室積観光案内所	光市室積5丁目8-14(ささ乃や)	0833-79-3308	10:00~17:00月曜休館
	柳井市町並み資料館	柳井市柳井津442(金屋)	0820-23-2137	
	長門市観光案内所	長門市仙崎4297-6(センザ キッチン内)	0837-26-0708	9:00~17:00(年中無休)
	青海島観光船案内所	長門市仙崎字漁港南4297-2	0837-26-0834	8:00~17:00
	美祢市総合観光部景清洞案 内所	美祢市美東町赤	08396-2-2201	8:30~17:00(年中無休)
	Minelにぎわいステーション	美祢市大嶺町東分3408-5	0837-53-4260	
秋芳洞案内所	美祢市秋芳町秋吉	0837-62-0018	8:30~16:30(年中無休)	
まちのポート(周南市観光案 内所)	周南市みなみ銀座1-8	0834-22-8691	9:00~19:00(年中無休)	

参考資料3. 中国地域の主なゲストハウス

中国地域に所在するゲストハウスをインターネット検索により以下の通り 56 箇所を抽出した。

	ゲストハウス名	住所	電話
鳥取県	ゲストハウス ふぁむとん	鳥取県岩美郡岩美町浦富666	0857-72-8168
	BASE8823 (ベースハヤブサ)	鳥取県八頭郡八頭隼福245-6	0858-71-0823
	ゲストハウスしゃん亭	鳥取市賀露町北1丁目10-22	080-2885-4223
	Y PUB&HOSTEL TOTTORI	鳥取市今町2丁目201 トウビル1F・2F	0857-30-7553
	たみ	鳥取県東伯郡湯梨浜町中興寺340-1	0858-41-2026
	鳥取境港“縁”	境港市大正町59-1	090-4089-4207
	解放Guest House勝造	米子市糺町1-10	050-6866-5100
	山と旅の宿 大山ゲストハウス寿庵(Ju-an)	鳥取県西伯郡大山町大山36-5	0859-52-2867
	大山バックパッカーズ	鳥取県西伯郡伯耆町小林123-39	0859-57-5516
島根県	隠岐の島ゲストハウス 佃屋	島根県隠岐郡隠岐の島町中村152-1	08512-4-0077
	翠鳩の巣	松江市玉湯町玉造45-2	0852-61-0121
	古民家はまのや	出雲市大社町鶴峠75	080-1647-7850
	ゲストハウス きづき	出雲市大社町杵築南 902-1	080-4552-0358
	出雲ゲストハウス いとあん	出雲市今市町889番地1	070-2351-7574
	ゲストハウス出雲	出雲市大社町修理免730-2	080-5233-4434
	古民家ゲストハウス&カフェ メグルヤ(廻屋)	大田市温泉津町温泉津口67	0855-52-7009
	Yurusato	江津市江津町893	0855-52-7222
	パサール満月海岸	浜田市三隅町湊浦270	090-6001-6111

	ゲストハウス名	住所	電話
岡山県	cafe&ゲストハウス虎所[lit]	玉野市宇野8-34-11	090-5696-1909
	神楽宿ゲストハウスまつり	井原市七日市町148	090-1330-3848
	ゲストハウスeleven Village 吹屋	高梁市成羽町吹屋836	050-7122-5136
	ゲストハウス元湯	岡山県英田郡西粟倉村影石2050	0868-79-2129
	かくれ宿 Yuji-inn(ゆうじいん)	倉敷市中央1-10-13	086-441-1620
	クオーレ(cuore)倉敷	倉敷市中央1-9-4	086-486-3443
	遊民宿 旅のあしあと	岡山県久米郡久米南町里方828-7	086-728-0318
	ゲストハウスKAMP	岡山市奉還町3-1-35	086-254-1611
	岡山ゲストハウスいぐさ	岡山県都窪郡早島町早島1257	086-441-0021
	とりにくぐる Guesthouse&Lounge	岡山市北区奉還町4丁目7-15 NAWATE 内	086-250-2629
	ゲストハウス リット	玉野市築港1-4-4	0863-21-2725
	ゲストハウス古民家 en	浅口市金光町占見1484	090-6666-9269
有鄰庵(ゆうりんあん)	倉敷市本町2-15	086-426-1180	
広島県	広島ゲストハウス縁 Hostel EN	広島市西区横川町2-10-1	082-559-1779
	ゲストハウス旅籠屋賢	呉市豊町御手洗255-2	070-2365-0924
	かがやきの花	福山市今津町3-3-11	084-939-6125
	HTSゲストハウス 尾道	尾道市土堂1-6-3	0848-36-5598
	尾道ゲストハウス アロ恵の家	尾道市東土堂町7-7	090-4375-8407
	宮島ゲストハウス 鹿庭荘 / HOSTEL KANIWA	廿日市市宮島町1165-11	0829-30-6679
	ホステル&カフェバー バックパッ カーズ宮島	廿日市市宮島口1丁目8-11	0829-56-3650
ゲストハウス ヤドカーリ	尾道市土堂1-9-13	0848-24-9889	

	ゲストハウス名	住所	電話
広島県	ゲストハウス ラッピー	広島市東区若草町1-7	082-569-7939
	ゲストハウス akicafe inn(アキカフェイン)	広島市南区猿猴橋町2-7-1F	070-5525-6971
	ゲストハウスcarpe広島己斐	広島市西区己斐中1-5-18	070-5423-0080
	88(ハチハチ)ハウス広島	広島市東区馬木1-7-3	050-3557-2988
	尾道ゲストハウス フジホテル	尾道市十四日元町3-30	0848-36-6215
	広島ゲストハウス碌roku	広島市中区白島九軒町6-18	082-221-6789
	Hiroshima Hana Hostel 広島花宿	広島市南区荒神町1-15	082-263-2980
	あなごのねどこ	尾道市土堂2-4-9	0848-38-1005
	サンチャゴゲストハウス広島	広島市中区中町4-18	082-545-8477
	ゲストハウスCOCO	広島市南区猿猴橋町4-6	082-262-0291
	ジェイホッパーズ広島ゲストハウス	広島市中区土橋町5-16	082-233-1360
山口県	ウズハウス	下関市阿弥陀寺町7-8	083-250-9787
	旅人の宿 はぎタイム	萩市瓦町20	0838-21-7286
	古民家ゲストハウス 萩・暁屋	萩市浜崎町237-1	0838-21-5222
	ゲストハウスruco	萩市唐樋町92	0838-21-7435
	下関市火の山ユースホテル	下関市みもすそ川町3-47	083-222-3753