

## 「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」結果について

一般社団法人 中国経済連合会（会長 荻田知英）は、中国電力株式会社（社長 清水希茂）ならびに公益社団法人 中国地方総合研究センター（現：公益財団法人 中国地域創造研究センター 会長 平野正樹）と共同で、外国人観光客向け観光案内所（以下、観光案内所）の機能拡充方策に関する調査を実施しました。

この度、同調査結果を報告書としてとりまとめましたので、お知らせします。

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」の調査結果を参考とさせていただきました。

### 【調査目的】

訪日外国人観光客は観光案内所を主要な情報源として利用しているが、中国地域においてJNTO（日本政府観光局）認定の観光案内所は、数、質において十分とは言えず、外国人観光客の周遊、滞在を促進するため、観光案内所の改善が必要な状況にある。

そこで、本調査では中国地域の観光案内所の現状を整理し、ヒアリング調査等により観光案内所の課題や事業者、観光客のニーズを把握することにより、中国地域の観光案内所の機能拡充方策を提示する。

### 【調査内容】

- ・調査方法：関係者へのヒアリング等
- ・ヒアリング対象：中国地域の観光案内所（25箇所）、観光関連事業者（8箇所）、先進地等（4箇所）

### 【外国人観光案内所の主な機能拡充方策】

#### （1）観光案内所の量的拡大に向けて

- ・中国地域にはJNTO（日本政府観光局）認定の観光案内所が70箇所（平成30年3月1日現在）あるものの、設置箇所が県庁所在地や主要な観光地に偏在している。そこでそれ以外の都市や観光地等にあるJNTO未認定の観光案内所に対してJNTO認定制度の周知や支援メニューのPR等により認定数の拡大を図る。

- ・既に宿泊者に対して何らかの観光案内活動を行っているホテル、ゲストハウス等の宿泊施設や全国展開をしている商業施設、飲食施設等に対してJ N T O認定観光案内所の認定申請を促す。

## (2) 観光案内所の質的向上に向けて

- ・観光客のニーズにワンストップで対応できる体制を整備する（窓口での交通チケット・着地型旅行商品の販売、手荷物預かり・配送サービスなどの提供とサービス実施に必要な規制緩和）。
- ・行政と観光案内所運営主体の連携による観光案内所スタッフの処遇改善、予算の増額、大学観光関連学部との連携、留学生等の活用等による優良人材の確保を促す。
- ・利用者が窓口で輻輳する観光案内所において、短時間で説明の終わる交通アクセス等の画一的な案内と利用者によってニーズの異なる多様な観光情報の案内を前捌きするため、補助的人材の活用を図る。

## (3) ネットワーク化による機能強化に向けて

- ・共同研修、WEB上での情報交換等、観光案内所の日常的な情報共有システムの構築や中国地域の拠点観光案内所との連携によるネットワーク化を促す。

本調査結果は、今後、国・地方の行政機関や観光関連団体への提言等に反映するとともに、当連合会の事業活動に活用してまいります。

- ・本調査結果は、当連合会ホームページに掲載しています。

URL：<http://www.chugokukeiren.jp>

中国経済連合会トップ—提言・要望・報告

- ・調査内容に関するご質問等ございましたら、下記までご連絡ください。

中国経済連合会（担当：元岡、徳永）

（TEL：082-242-4511 FAX：082-245-8305）

以 上