

Webサイト「北海道インバウンド・インフォ」公開

～北海道のインバウンド情報の共有化を目指して～

北海道インバウンド研究会

B to Bのポータルサイト「北海道インバウンド・インフォ」

平成25年度にわが国を訪れた外国人は1千万人の大台を超え、26年度はさらに伸びる見込みです。北海道においても近年来道外国人の増加は著しく、この10年間でおよそ3倍近くに増加しています。

このような外国人観光客の増加は、経済的な意味からも北海道観光を底上げする大きな力になるものと期待されていますが、実際の受け入れに当たっては多言語対応やサービスの改善など克服すべき課題は少なくありません。

また、最近のアジアからの観光客は、団体旅行から個人旅行（FIT）へと大きく変化しており、しかも観光客の国籍等も、以前は台湾、韓国、香港、オーストラリアなどであったものが、最近はこれらの国々に加え、タイやマレーシアなどのイスラム圏の国々や欧米からの来訪者も多くなっており、それに伴い観光客のニーズは一層多様化してきているのが現状です。

そこで、このような状況を客観的に分析し、特に多様化する観光客のニーズに応えられる具体的な北海道の観光施策を研究・提言することを目的に、24年度に（一財）北海道開発協会開発調査総合研究所に「北海道インバウンド研究会」（当初は「インバウンド勉強会」）を立ち上げ、観光の専門家による研究活動を開始しました。

今回紹介するWebサイト「北海道インバウンド・インフォ」は、本研究会の中間的な作業成果として、これまで各機関・団体で個々に発信していたインバウンド情報を可能な限りWEB上で一元化・体系化して、

誰もが閲覧できるポータルサイトとして構築したものです。なお、このサイトは、主にインバウンド事業に直接・間接的に関わっている行政関係者や観光事業者を対象にした、いわゆるB to B（企業向け事業）の情報共有を目指しています。

インバウンド観光の推進には、行政、民間事業者が課題を共有し、共通の推進目標を持つことが重要であり、そのためには、まずは情報の共有ができるツールづくりが必要と考え、このサイトを構築しました。

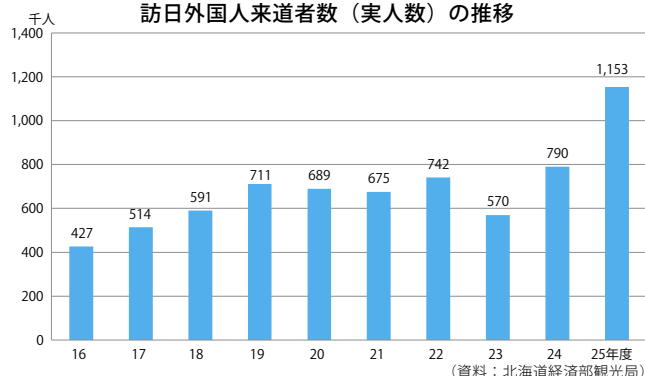
内容的にはまだまだ不十分ですが、多くのご意見、ご批判を仰ぐことで改良を加え、さらに内容の充実を図りたいと考えています。

インバウンド施策の体系化と情報共有の試み

インバウンド事業を含む観光施策を大きく区分すると、①資源対策、②誘致対策、③受入対策の三つに分けられると思います。すなわち、①優れた観光資源を育てること、②そこに観光客を呼び込むための働きかけを行うこと、③そして実際に訪れた観光客に必要なサービスを提供し、満足して帰ってもらうことです。

これまでのインバウンド事業を見ていると、やはり外貨獲得という経済政策的な意味合いから国が主導する誘致対策、すなわちプロモーション事業が主だったように思われます。しかし、近年は各自治体や民間企業がそれぞれ外国に出かけて行き、個別にプロモーションを行う機会も多くなっています。ただし、訪問を受ける側から見れば、同じ北海道から毎回別々に来られるのもどうかという声も聞きます。同じ北海道なのだから、もう少しうまく連携することで、より効果的なプロモーションができるのではないかと、そのためにもインバウンド情報の共有化が必要です。

訪日外国人来道者数（実人数）の推移



このような状況を踏まえ、本WEBサイトでは、今後プロモーションを進めるために必要な情報を「営業情報」として一つにくくり、海外旅行エージェンツのリスト（各社のHPのアドレスにリンク）や関係団体等で企画している商談会や招聘事業、またJNTO*から出される海外での旅行博の情報などを簡便に閲覧できるようにしました。

一方、受入対策は、プロモーションに比べると、これまで各自治体や観光地の個別問題として扱われてきたきらいがあり、国や道として本格的に取り組み始めたのは比較的最近のことです。また、この関係で実施された調査やモデル的な取り組みはあるものの、その成果を広く周知するところまでには至っていませんでした。

そのため、このサイトでは、すでに公表され実用化されている多言語化対応の各種ツールや関連報告書などを可能な限り掲載し、今後のインバウンド観光の研

究や受入事業に役立つようにしました。また、多言語対応に関しては、観光庁が平成26年3月に発表した「観光立国実現に向けた多言語対応の改善強化のためのガイドライン」や札幌市や富良野・美瑛広域観光圏などで作成した多言語案内表示ガイドラインを掲載しています。

さらに、各種データ・資料として、インバウンドに関する統計類や各機関や市町村等で作成している外国語に翻訳した観光パンフレット・マップをPDFファイルで掲載しました。これはダウンロードして実際に印刷出力することも可能なので、場合によっては外国人観光客に北海道旅行の際の一つの情報源として活用してもらっても考えられます。

このような情報をワンストップで閲覧できるようにしたのがこのサイトであり、これによりインバウンド情報の共有化が一層進むことを期待しています。

インバウンド・インフォのトップ画面



* JNTO (Japan National Tourism Organization)
国際観光振興機構。外国人旅行者の訪日促進に必要な業務を行うことにより、国際観光の振興を図ることを目的とする国土交通省所管の独立行政法人。通称は、日本政府観光局。



全道から収集・掲載した多言語パンフレット・マップ



海外大手旅行会社のホームページにリンク

インバウンド・インフォの次に必要なこと

インバウンド情報共有サイト「インバウンド・インフォ」の取り組みはあくまでインバウンド研究の入口であり、重要なのはこれらの情報を今後どのように活用し、北海道のインバウンドの発展につなげるかです。また、情報は時間とともに古くなるわけで、このサイトを継続していくための資金や体制についても今後検討していかなければならない課題です。

さらに、今回はB to Bの情報提供という位置づけで進めてきましたが、上述したように多言語パンフレットの掲載で分かったことは、情報の加工次第ではこの中には北海道を訪れる一般旅行者にも有益な情報がたくさんあることです。

多言語パンフレットを制作した市町村から、「パンフレットを作ったのはいいが、それをどこに配布したらよいかわからない」という質問を受けることがありますが、せっかく作った多言語パンフレットの存在そのものがあまり知られていないことも多いと言えます。その意味で、受入側は外国人観光客のことをもっと知る必要があります。また、われわれ研究者としても、その橋渡しをする意味で、北海道を訪れる外国人観光客は一体北海道に何を求めているのか、そのために必要な情報は何か、それをどこでどのように提供すべきかを、もちろん国籍によっても異なると思いますが、そこをさらに深く研究する必要を感じています。

その一方で、特に重要なのは、インバウンド事業を進める人材の育成です。外国人と直接接する場面にいる人たちの意識向上と外国語の習得を含む接客スタッフのスキルアップが今後の大きな課題です。

そうした人材の育成については、企業内部では思うように進まないことも考えられますので、インバウンド観光人材を今後継続的に育てていく取り組みや仕組みが必要です。今回集めたさまざまな情報の中には、インバウンド人材のスキルアップに役立つ情報がたくさんあると思われるので、それらを素材にして、今後さまざまな研修プログラムの開発を行うなど、人材育成に役立つ研究や取り組みを進めていきたいと考えています。

(一般社団法人北海道開発協会開発調査総合研究所
「北海道インバウンド研究会」 座長：有山忠男)

サイトの掲載内容と利用方法

受入環境整備情報	受入環境整備① (実施事業報告・マニュアル等)	今まで各自治体や関係団体で作成された各種訪日外国人受入環境整備事業の報告書などを利用者側の視点で整理ファイリングしています。また順次汎用性のある資料を収集・追加・ファイル化していきます。
	受入環境整備② (交通・輸送関係)	案内カウンターやフロントですぐ使えるように各輸送機関の受入環境整備に役立つ情報を取りまとめ、整理して提供します。
	受入環境整備③ (多言語標記製作物)	道内の自治体や観光関係団体が作成した施設案内・指差し会話集など訪日外国人受入に使われる多言語表記製作物をできる限り収集ファイルし、新たな作成に際して参考にできるようにしていきます。
	インバウンド対応 自己診断	簡単にチェックしたい方は外国人ひとり歩き受入マニュアルに掲載されている自己診断表を、本格的にチェックしたい方は観光庁作成の受入環境整備水準評価表を利用ください。
	W i - F i 環境	W i - F i に関しての情報を分かりやすく整理しました。
インバウンド ツアー	国・地域別エージェントリスト	北海道に来る上位9国・地域主要旅行会社のホームページURLをリストアップしました。 *各社の北海道ツアーの取り組み状況や旅行代金の分析(定期的なレポートも検討していきます。) *関係機関の皆さんにはツアー番号により現在の集客状況チェックが可能となります。また掲載会社についても順次拡大していきます。
営業情報	プロモーション・商談会・招聘事業 (V J)	北海道運輸局が実施しているV J C 事業でのプロモーション・商談会・招聘事業について情報提供する他、実施した事業の報告書を掲載します。今後の事業計画の参考として利用願います。
	プロモーション・商談会・招聘事業 (各自治体・関係者)	各自治体や関係団体で計画しているプロモーション・商談会・招聘事業の情報もできる限り収集し、地域が連携できるような情報の共有を進めます。
	海外旅行博等スケジュール	毎年3月ころJ N T O から出される当該年度の海外旅行博等のスケジュールをリアルタイムで掲載します。地域連携推進のため参加情報も収集提示していきます。
	フォーラム・セミナー	インバウンドに関係するフォーラムやセミナー情報を集約して情報提供していきます。
	クルーズ	当該年度のクルーズ船寄港情報を提示するとともに、北海道クルーズ振興協議会のホームページや今まで実施されたクルーズに関する各種報告書を整理して、クルーズ情報の一元化を図ります。
	オリンピック・スポーツ	オリンピックやスポーツ合宿の取り組み情報を収集し地域間競争に打ち勝つ体制づくりに役立てていきます。
	M I C E	道内で開催されるM I C E の情報をリアルタイムで提供するとともに、道内各地で取り組んでいるコンテンツ開発情報も今後収集し汎用化につとめます。
	中連協	中国からの訪日観光客受入における中連協の役割を分かりやすく解説するとともに、道内にある中連協加盟会社をリストアップしました。関係施設と連携したプロモーションや企画売り込みに役立ててください。
	免税制度	現在道内各地で開催されている免税制度改正説明会資料を掲載しています。今後は実際のお客様との対応についてのノウハウやポイントをレポートしていきます。
	関係先リンク	インバウンド関係の情報を頻繁に発信している国の機関、地方自治体、観光関連団体などのホームページを掲載しています。
	北海道トラベル ネットワーク	道内各地の訪日外国人旅行者向け観光案内多言語サイト及び旅行中役に立つ多言語情報サイトを掲載しています。
	各種データ・資料	北海道観光推進戦略
インバウンド関連事業		今年度実施中のインバウンドに関する各種事業です。事業終了後報告書を掲載させていただく予定です。
関係記事・事例紹介		一番注目されている話題や成功事例について取材分析し、ポイントを分かりやすく情報提供していきます。
報告書・レポート		今まで実施されたインバウンド関係事業の報告書・レポート・計画書等を出来る限り集め掲載しています。
各種データ		「インバウンドに関係する実績数値」①訪日外国人来道者数の推移②訪日外国人宿泊者数③千歳空港国際線搭乗人員実績を簡単に引き出せるようにファイリングしました。
パンフレット・チラシ類		道内の自治体・関係団体や民間施設が作成したパンフレット・マップなど訪日外国人用多言語販促及び案内ツールをできる限り収集ファイル化し、新たな作成に際して参考にできるようにしていきます。これには海外の営業活動中に質問を受けた時にはリアルタイムに必要な情報提供が可能となります。
映像・動画		道内で作られた映像・動画を掲載しています。
お助け・便利	観光地地域づくり NAV I 2 0 1 4	観光立国推進北海道地方省庁連絡会から様々な国からの支援の仕組みがまとめられています。活用方法や申請方法について遠慮なくお問い合わせください。
	為替リアルタイム	旅行代金や手配料金を現地通貨、日本円ですぐ換算してください。また過去のレートを調べられるサイトも紹介しています。
	翻訳ガイドライン	平成26年3月観光庁から「観光立国実現に向けた多言語対応の改善強化のためのガイドライン」が示されましたので参考にしてください。また道内各地域でもガイドラインが作られています。
	すぐ使える翻訳例	外国人ひとり歩き受入マニュアル別表にあるすぐ使える翻訳事例集を掲載しています。また翻訳サイトやメニュー作成ツールを紹介しています。今後順次内容を充実させていきます。