

# 2020年に向けた外国人旅行者の 受入環境整備について

12月20日

株式会社ジェイティービー

取締役 訪日インバウンドビジネス推進部長

坪井 泰博

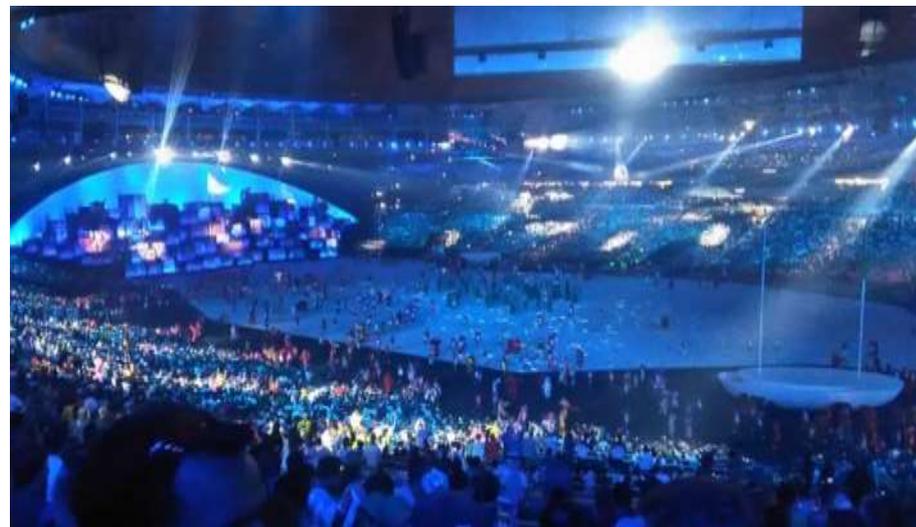
## 1. リオ大会報告

- (1) 現地での対応可能言語について
- (2) JTBグループの対応策
- (3) 大会開催時について

## 2. 2020年に向けた訪日外国人受入環境整備

- (1) JTBグループの対応について
- (2) 観光ICTを活用した仕組みとインフラ整備
- (3) 地域への誘客強化とリピーター化の推進
- (4) 外部パートナーとの連携によるシナジーの確立

# リオ大会報告（開会式会場とオリンピックパーク）



# リオ大会報告（BRTの案内、地下鉄駅構内）



# リオ大会報告（空港インフォメーションとJTB空港スタッフ）



# リオ大会報告（ホテルロビーのJTBのスタッフ）



# リオ大会報告（赤いジャンパーのJTB日本語ガイド）



## 【2020年の目指すべき姿】

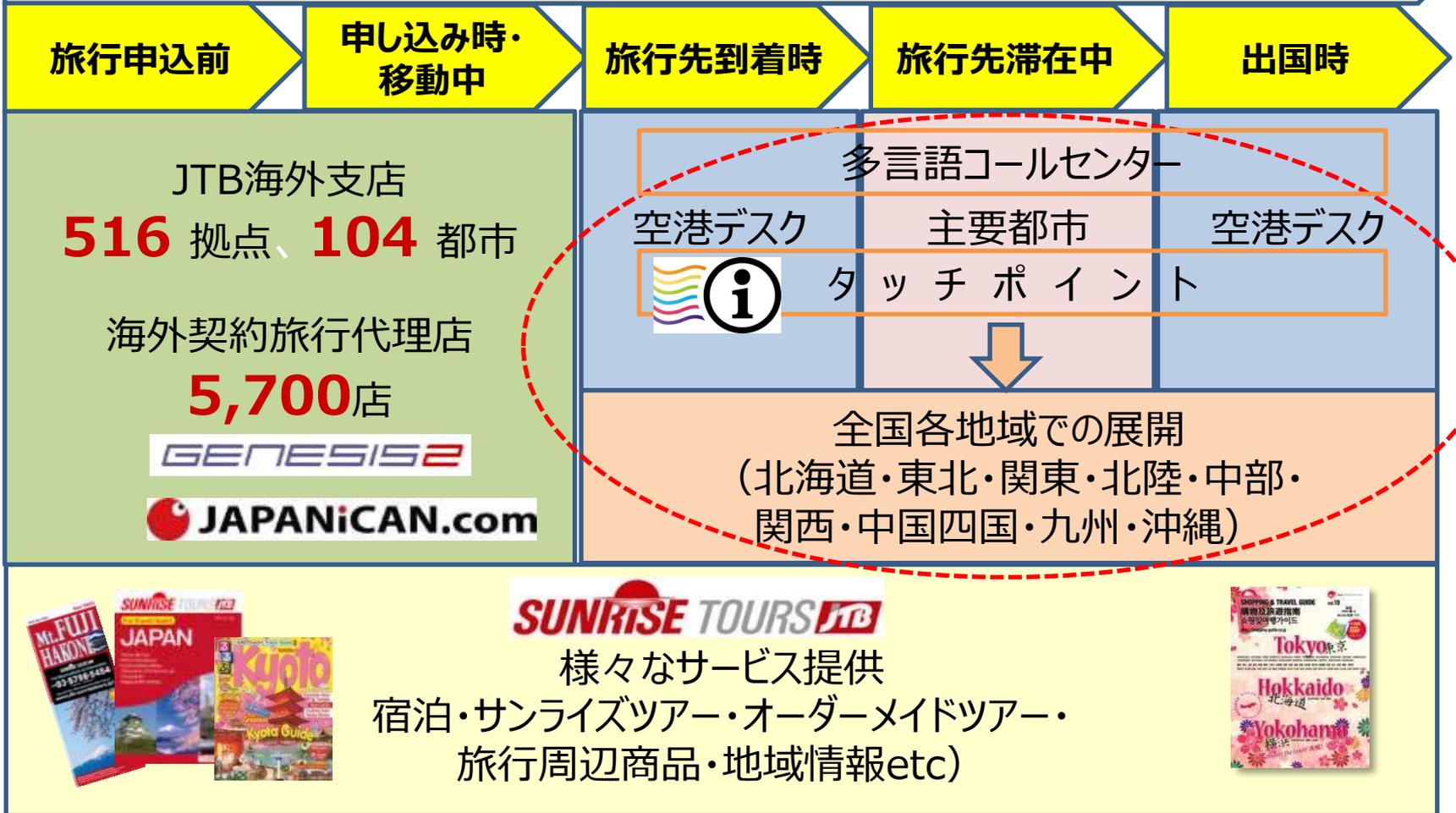
訪日外客にとって、発地だけでなく日本到着から出国までの各シーンにおいて、多種多様な商品・情報・サービスを、簡単に入手できるしくみの構築

## 【重点実施事項】

- ① 仕組みとなるインフラの構築
- ② 地域への誘客強化とリピーター化の推進
- ③ 外部パートナーとの連携によるシナジーの確立

# あらゆるシーンで様々なサービス・情報を提供する仕組みを構築

訪日外国人旅行者・旅行決定者・滞在者



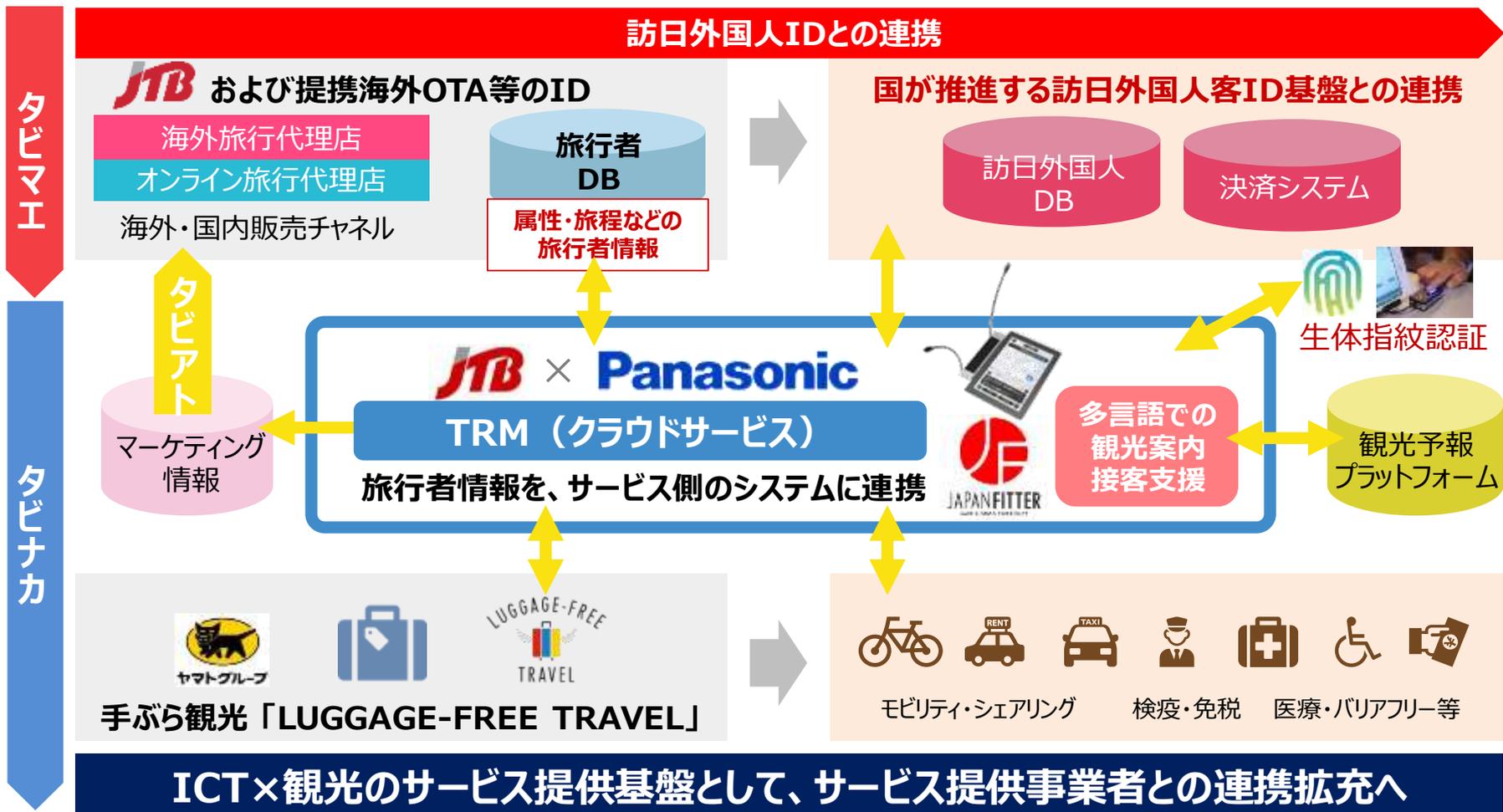
# ツーリストインフォメーションセンター（TIC） 全国ネットワーク構築

- 宿泊、交通、ツアー等の旅行商品、荷物預かり・外貨両替等のサービスをワンストップで提供
- 各地域の情報発信拠点、プロモーションスペースとして活用
- 地域自治体からの運営受託によるネットワーク拡充



# 観光ICTを活用したインフラ整備

必要な旅行者情報を連携活用することで、簡便に多様なサービスの提供が可能に



ICT×観光のサービス提供基盤として、サービス提供事業者との連携拡充へ

# ICTを活用した手ぶら観光 ～ LUGGAGE-FREE TRAVEL ～ <実証の様子>



## タビマエ

- ① 海外で事前申込み  
 (商用化時は日本でも可能に)

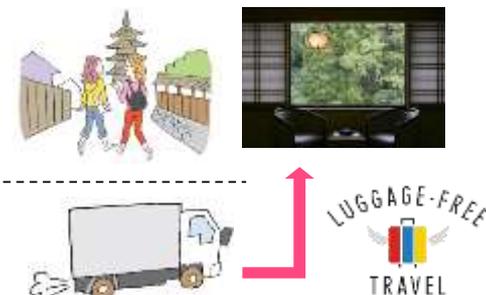


## タビナカ

- ② 空港やホテルの端末で、送り状発行  
 (多言語で簡単操作、日本語での記入レス)



- ③ 手ぶらで観光へ  
 (荷物はホテルで受取り)



日本語と英語併記の送り状を発行

# ICTを活用した多言語接客支援 ～ JAPAN FITTER ～

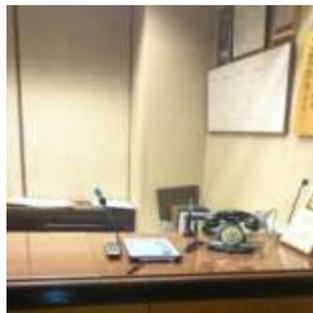
## <実証の様子>



ツーリストインフォメーションセンター



旅館フロント



### ① 多言語コミュニケーション支援

- ・音声自動翻訳と定型文での案内  
(2020年に10言語対応へ)

### ② 観光情報、周辺アクセスMap提供

- ・観光予報プラットフォームの活用

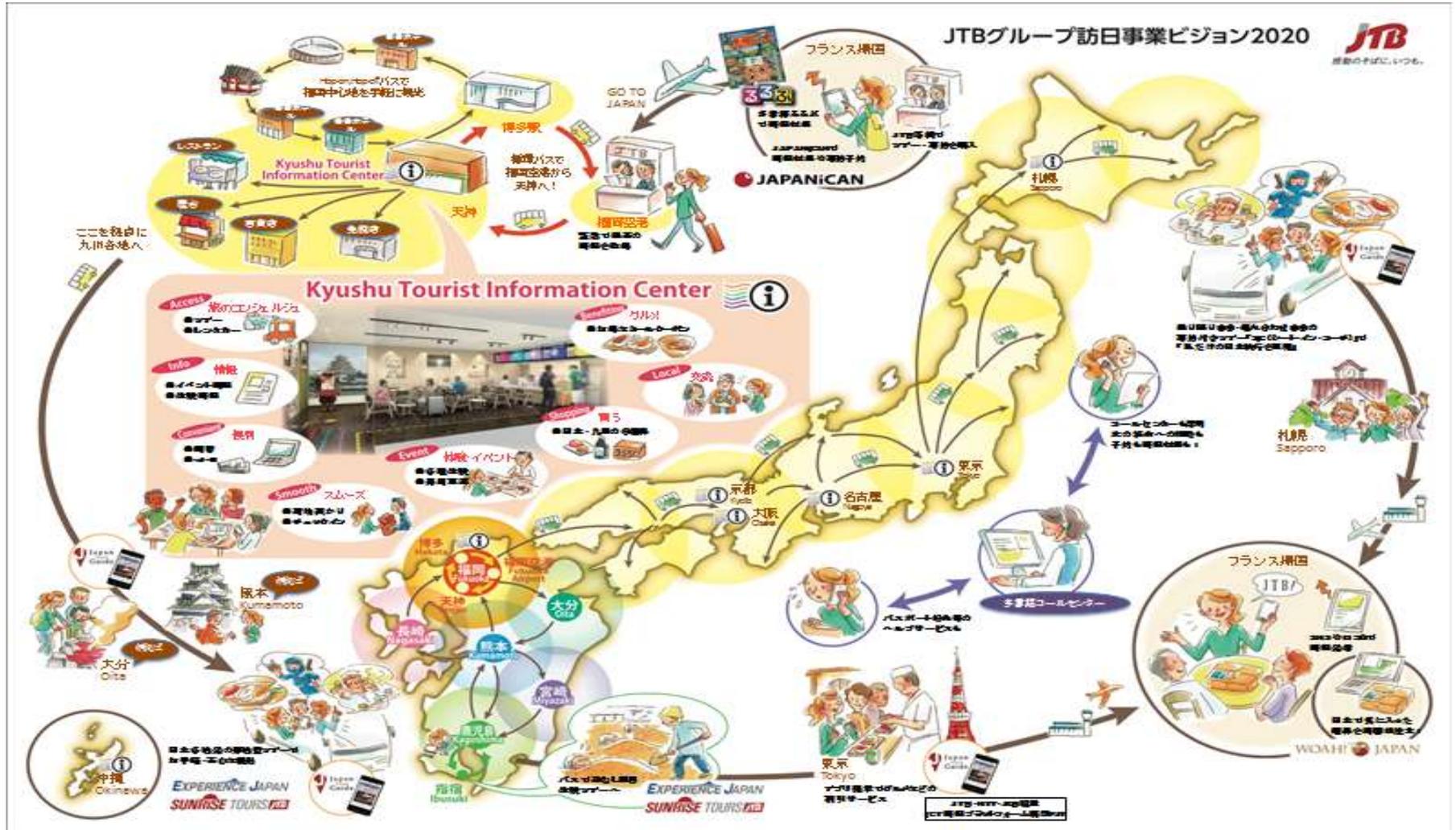
### ③ 多様なサービス提供

- ・手ぶら観光などのサービス申込・受付



旅を満喫するための「タッチポイント」に

# JTBの総合力を活かし、旅マエ・旅ナカ・旅アトのあらゆるシーンで、訪日外国人への多様な様々なサービスを提供



# 外部パートナーとの連携によるシナジー創出

2016年9月 「アニメ聖地」88か所を選定  
一般社団法人アニメツーリズム協会の設立



2016年10月 アジア向けデジタルマーケティング事業  
Fun Japan Communicationsの設立

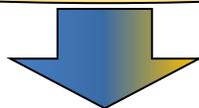


## 各種制度の整備



## ハードインフラの整備

ユニバーサルツーリズムに  
対応したバリアフリー化した  
やさしいまちづくり



やさしさ (ハード) × おもてなしの精神 (ソフト)  
= 日本の新しいホスピタリティの完成

**ポスト・オリンピックについても考えることが必要！**