

東京都の観光関係施策

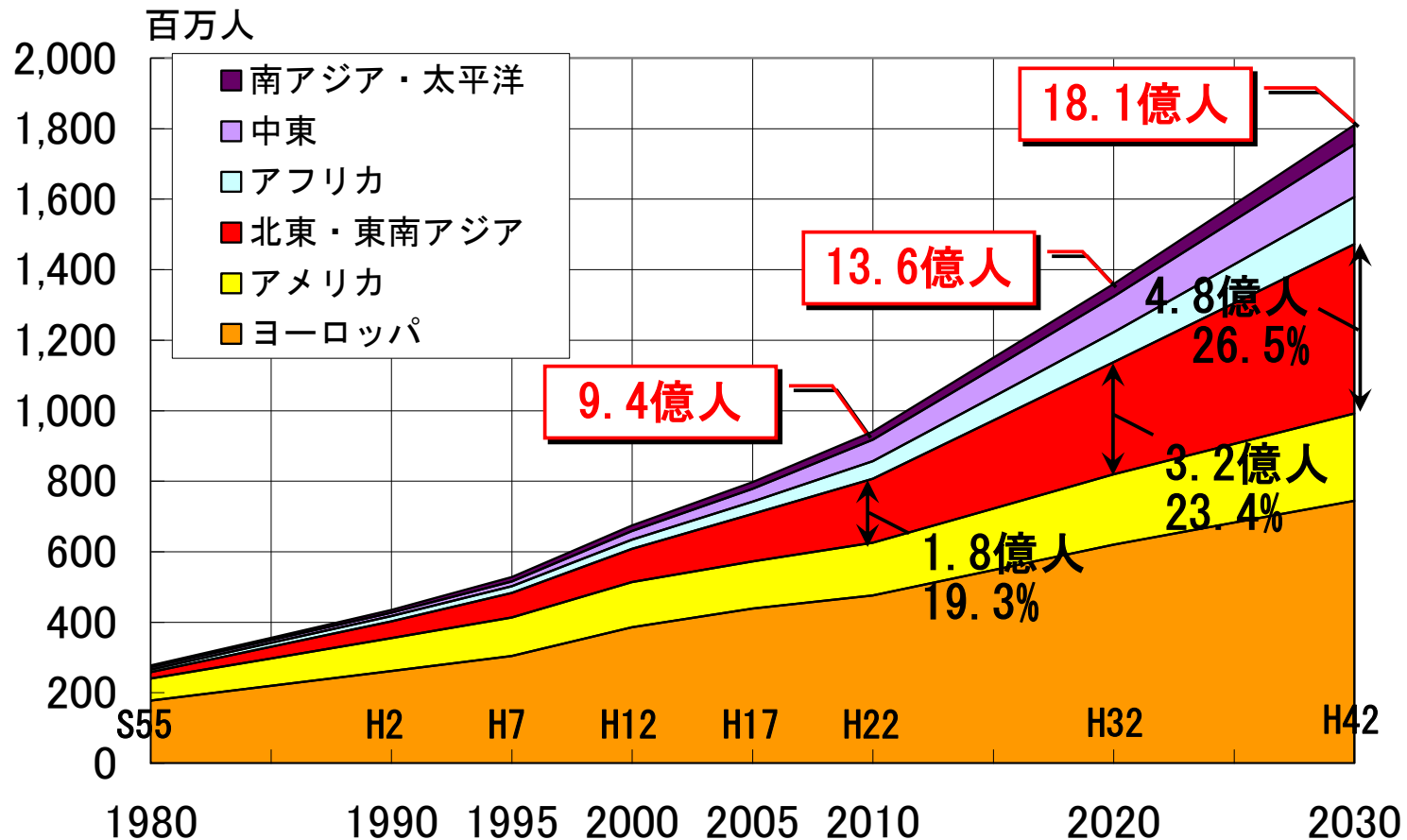
～外国人旅行者の受入環境整備～

東京都産業労働局観光部

東京の観光を巡る現状

世界の旅行者数の趨勢

○ 国際観光客到着数は、2010年から2030年までに平均で年間3.3%増加すると予測されている

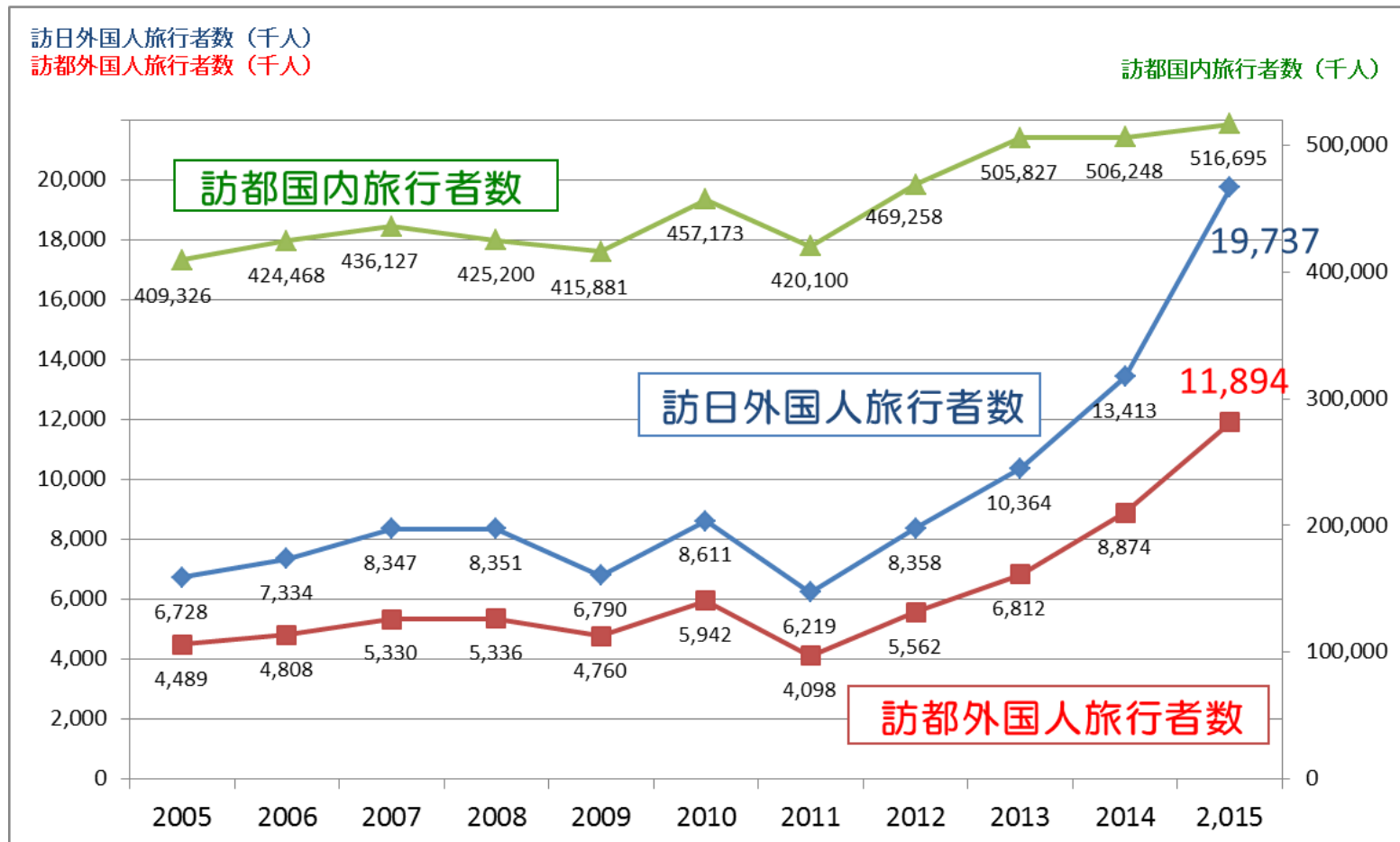


出典：UNWTO「Tourism Towards 2030」

日本、東京を訪れる旅行者数

○ 外国人旅行者数は訪日・訪都ともに過去最高を記録

《訪日・訪都外国人旅行者数及び訪都国内旅行者数の推移》

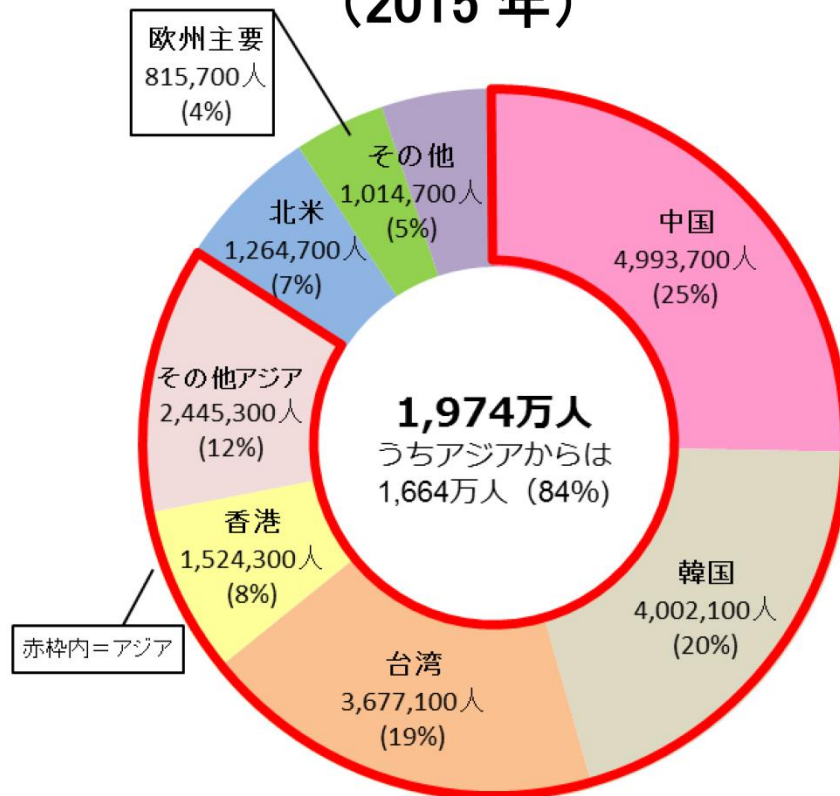


出典: JNTO「訪日外客数」、東京都「観光客数等実態調査」

訪日外国人旅行者の国・地域別構成

- 国・地域別外国人旅行者の内訳は、①中国、②韓国、③台湾、④香港、⑤米国の順に多い
- アジア地域だけで、全体の約8割を占める

＜訪日外国人旅行者数の内訳＞ (2015 年)

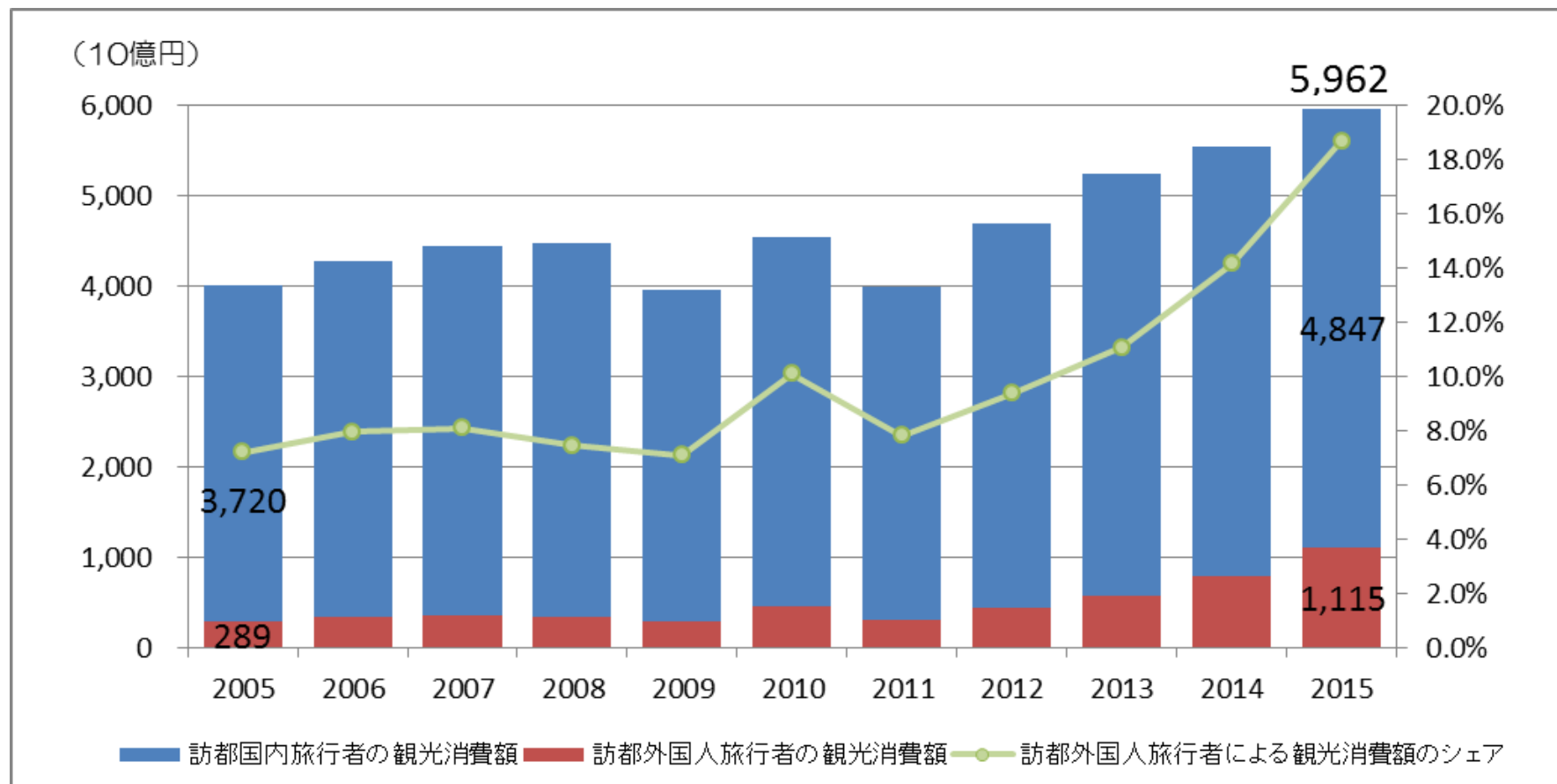


注: その他アジア(タイ、シンガポール、マレーシア、インド、インドネシア、フィリピン、ベトナム等)、北米(米国、カナダ)、欧州主要(英、仏、独、伊、西)、その他(豪、露など) 数値は暫定値。

出典: 日本政府観光局(JNTO)

東京における観光消費額の推移

- 東京における観光消費額は5.9兆円
- うち外国人旅行者の消費額は、対前年42%増の1兆1,150億円



旅行者による世界の都市調査「総合的な満足度」

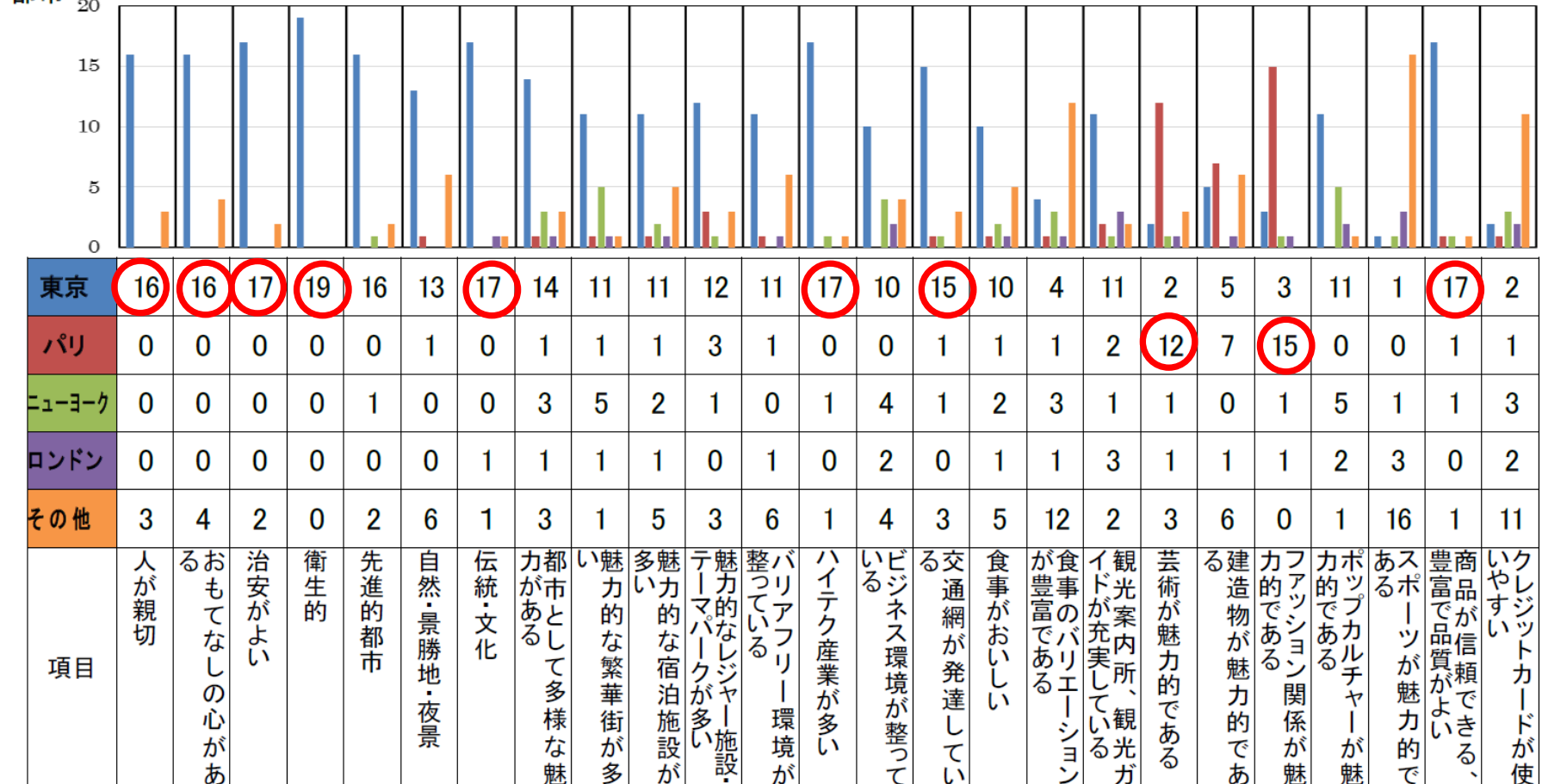
- トリップアドバイザーによる調査では、東京が旅行者満足度世界1位を記録。
- 「旅行者に親切」「安全・清潔」「交通機関が優れた」都市として高い評価

順位	都市名
1	東京
2	ニューヨーク
3	バルセロナ
4	イスタンブール
5	プラハ
17	ソウル
20	香港
30	北京

海外市民の東京に対するイメージ

○ 都の調査では、東京は世界の主要な旅行地であるパリ、ニューヨーク、ロンドン等の都市に比べて評価が高い。

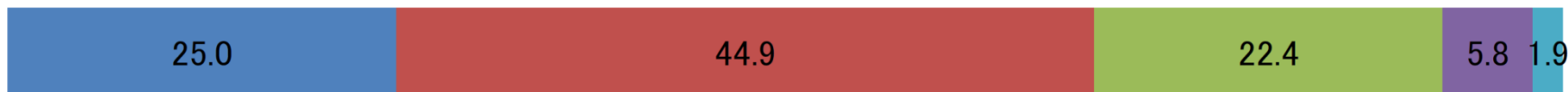
問：あなたが当てはまると思うもの全てをお答えください。(いくつでも)



都民の外国人旅行者の受入に対する意識

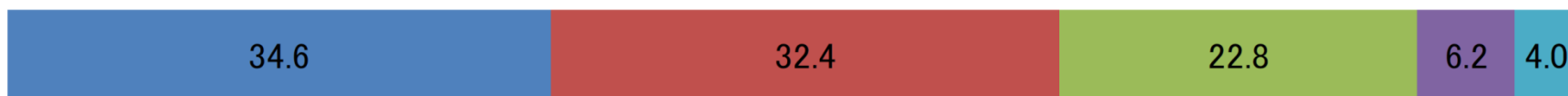
○ 都民の約 7 割は外国人旅行者を歓迎している

問：「東京」は外国人旅行者にとって魅力的な都市だと思いますか。 (%)



■ そう思う ■ ややそう思う ■ どちらとも言えない ■ あまりそう思わない ■ そう思わない

問：海外から「東京」を訪れる外国人旅行者が増えることをどう思いますか。 (%)



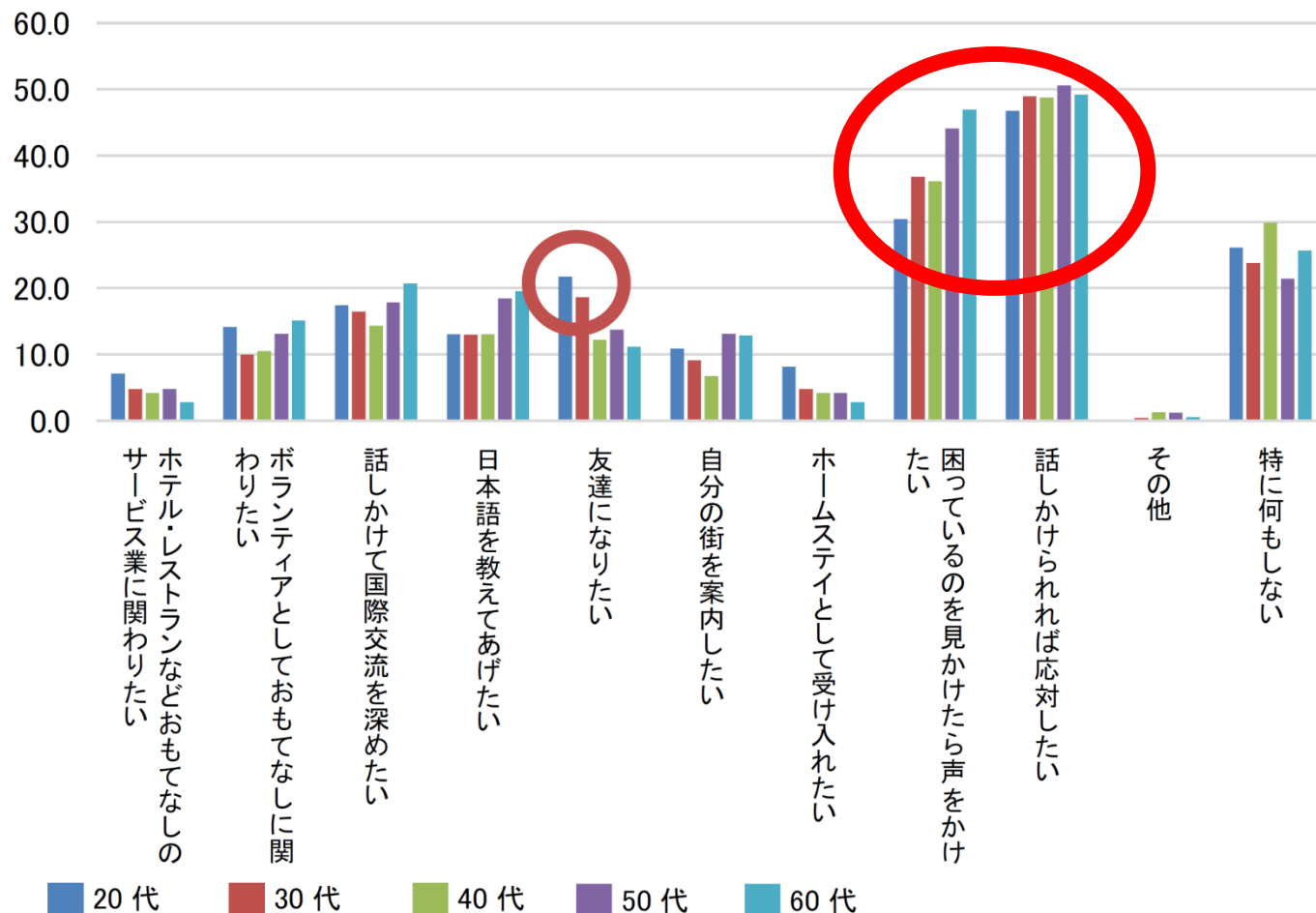
■ 歓迎する ■ やや歓迎する ■ どちらとも言えない ■ あまり歓迎しない ■ 歓迎しない

出所：都民に対するウェブアンケート調査

都民が外国人旅行者に対して取り組みたいこと

問：あなたは今後外国人旅行者が増えたらどのような取組を行いたいと思いますか。当てはまるものをすべてお選びください。(いくつでも)

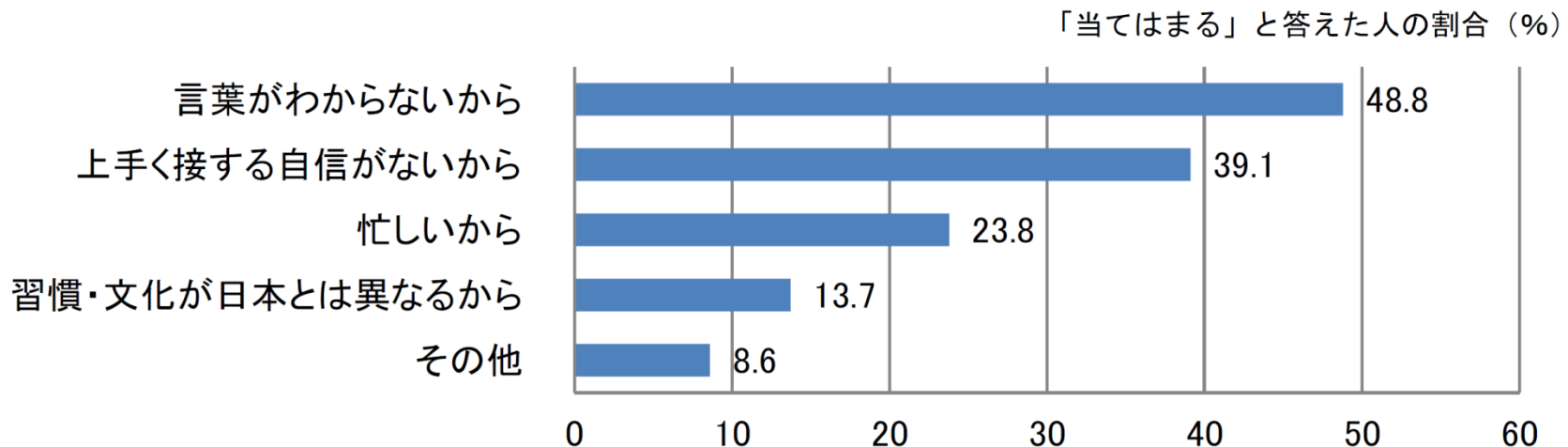
「当てはまる」と答えた人の割合(%)



都民が外国人旅行者に対して取り組みたいこと

○ 「特に何もしない」と答えた人の理由は、外国人とのコミュニケーション能力への懸念に起因する理由が多い

問：あなたが「特に何もしない」理由について、当てはまるものをすべてお選びください。（いくつでも）



出所：都民に対するウェブアンケート調査、注：サンプル数＝256

外国人旅行者の受入環境の整備

東京都が目指す絵姿

○ 2014年12月、「東京都長期ビジョン」を公表

都市戦略の一つ

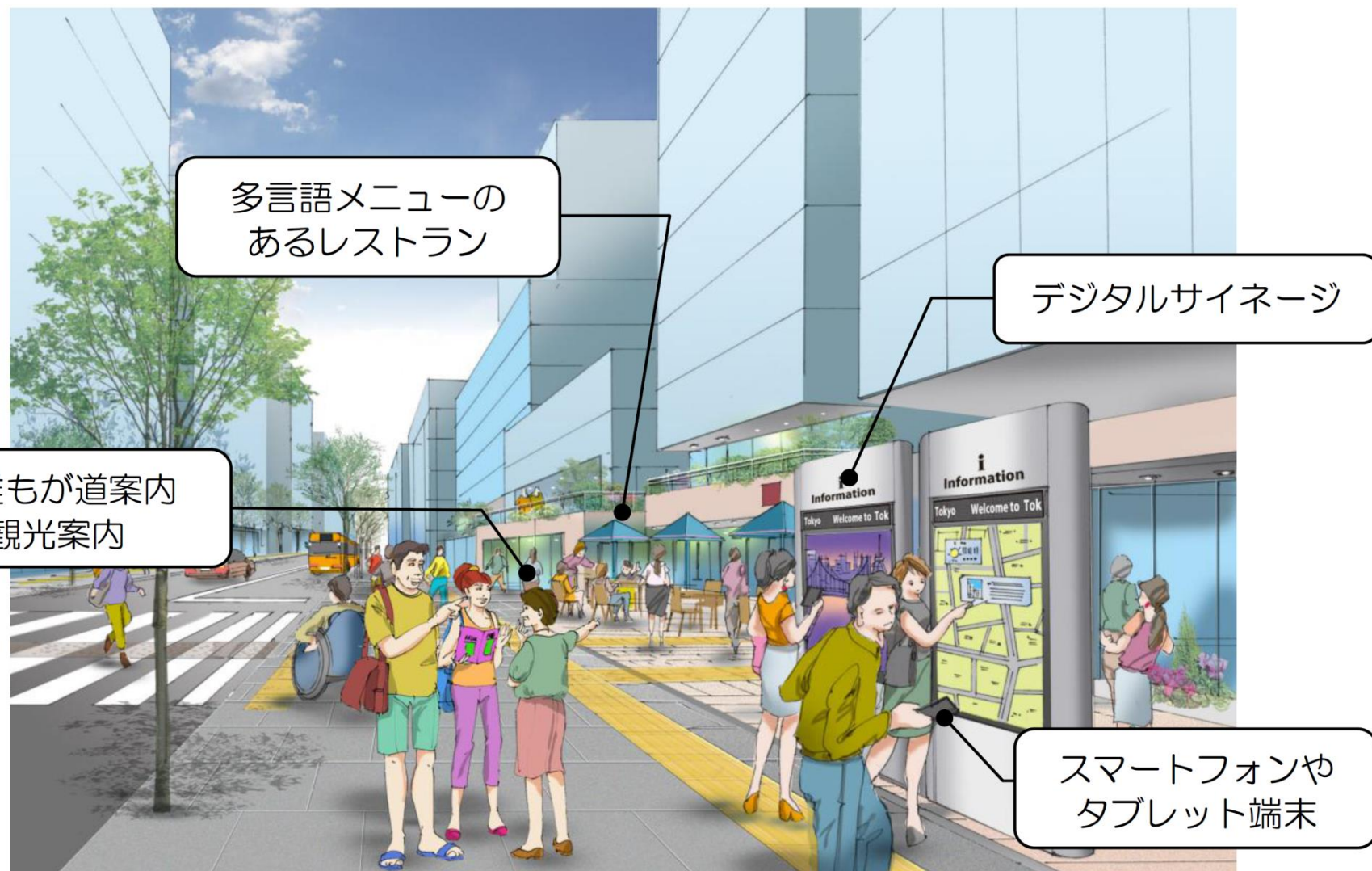
「おもてなしの心で
世界中から訪れる
人々を歓迎する都市の実現」



◇東京を訪れる外国人旅行者数

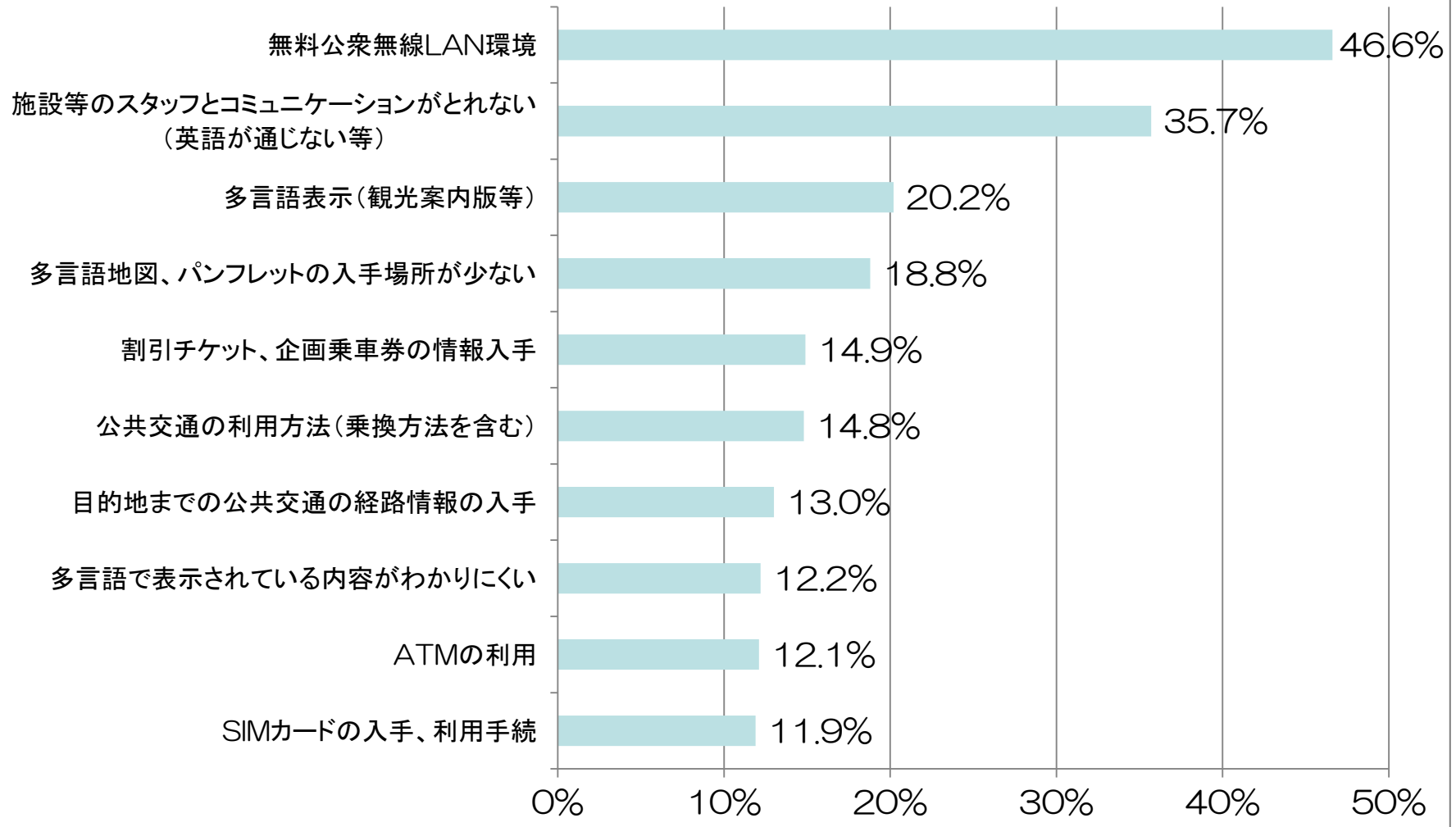
【2014年】	【2020年】	【2024年】
年間1,189万人	⇒ 年間1,500万人	⇒ 年間1,800万人

外国人旅行者が快適に滞在できる東京のイメージ



外国人旅行者の日本の受入環境に関する不便・不満

外国人旅行者が旅行中に困ったこと(複数回答)



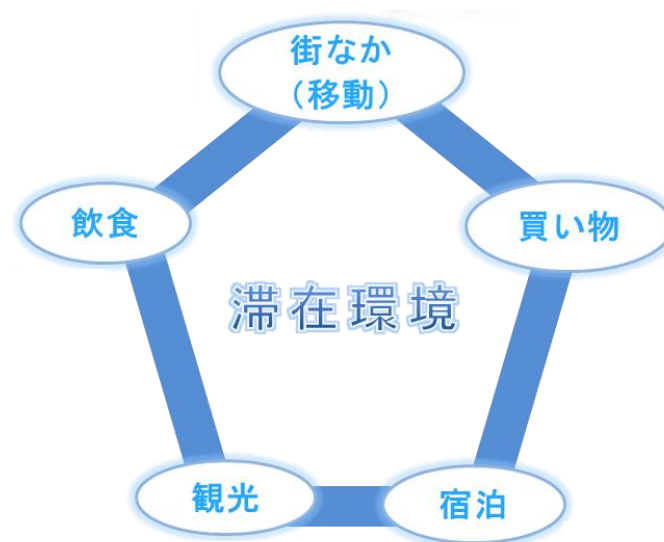
外国人旅行者の受入環境整備にあたって

○ 2020年大会を見据え、多様な主体が連携することにより、
旅行者の移動、飲食、観光、宿泊、買い物等における言葉や
通信などのバリアフリー化を実現

《訪都中に行った活動（複数回答）》

n=13,321

第1位	日本食を楽しむ	89.0%
第2位	ショッピング	78.6%
第3位	街歩き	75.1%
第4位	歴史的・伝統的な景観、寺・神社、 日本庭園	52.0%
第5位	自然・景勝地観光	36.9%
第6位	テーマパーク	26.2%
第7位	日本食以外の料理を楽しむ	24.6%
第8位	ホテル・旅館での滞在を楽しむ	18.5%
第9位	日本の現代文化	15.7%
第10位	美術館・博物館	15.3%



外国人旅行者の受入環境整備方針

旅行者がストレスなく安心かつ快適に観光を楽しめるよう、**旅行者の移動や滞在を支える基盤をソフト・ハード両面から整えていくことが重要**

2014年12月に 「外国人旅行者の受入環境整備方針」を公表

- **2015年から2020年大会までの概ね5年間を集中的な取組期間と位置づけ**
- 都、区市町村、民間事業者などの各主体が認識を共有し、都内全域で受入環境の整備を進めるための「**5つの視点**」を提示

- (1) 「多言語対応の改善・強化」
- (2) 「情報通信技術の活用」
- (3) 「国際観光都市としての標準的なサービスの導入」
- (4) 「多様な文化や習慣に配慮した対応」
- (5) 「安全・安心の確保」

外国人旅行者の受入環境整備方針

～世界一のおもてなし都市・東京の実現に向けて～

平成 26(2014) 年 12 月

東京都

多言語による案内サインの充実

※案内サイン: 現在地や方向を確認することができる表示・標識

- ピクトグラム(絵文字)も活用した多言語の
観光案内標識を区市町村とも連携して整備

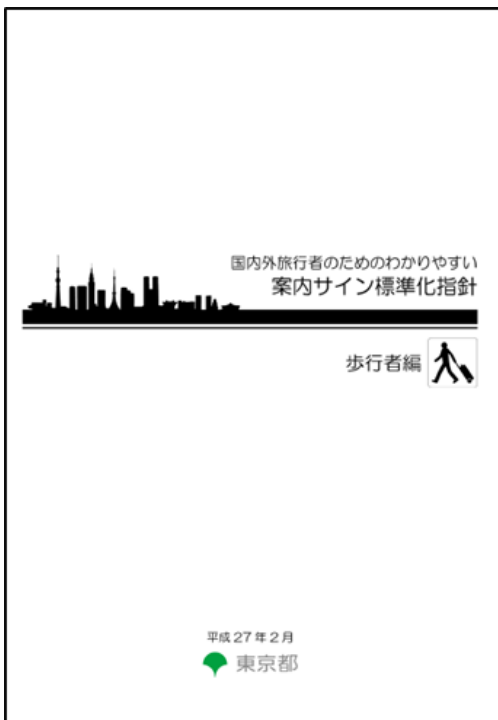


《観光案内標識の例》

「案内サイン標準化指針」 (2015年2月改定)

＜改定の主なポイント＞

- 「歩行者編」、「鉄道等編」に加え、
新たに「観光施設・宿泊施設・飲食店編」を作成
- 東京都版対訳表を作成
(日・英・中(簡・繁)・韓、1,800語)



観光ボランティアの育成

- 観光情報をきめ細かく提供する観光ボランティアを育成
街なかでの観光案内を実施

平成27年度実施箇所：新宿駅西口、上野駅周辺

- 中学・高校生を対象として、観光ボランティアの候補生となる
「おもてなし親善大使」を育成



《「親善大使育成塾」の様子》

観光案内所の拡充

○東京都庁、京成上野駅、羽田空港において、「東京観光情報センター」を設置し、各地の観光情報を提供



○2016年4月、新宿駅南口に
新たな観光情報センターを開設



○宿泊施設等、都内約150ヵ所の観光案内窓口において、東京の観光公式ガイド「東京ハンディガイド」などを配布し、観光情報を提供

W i - F i 利用環境の整備

○都立施設で共通に利用できる無料Wi-Fiサービス「FREE Wi-Fi & TOKYO」を運用するとともに、街なかに設置している観光案内標識周辺でW i - F i が利用できる環境を構築する。

都立施設共通サービスの提供開始

- サービス名 : FREE Wi-Fi&TOKYO
- 開始日 : 平成27年12月25日
- 利用できる施設
都庁舎、公園、庭園、文化施設など45拠点
- 他のサービスとの共通利用
＜アプリケーションを利用＞
全国13万8千カ所で共通利用が可能
＜アプリケーションを利用しない＞
東京メトロ
都営地下鉄の駅構内
都営バス車内
東京国際フォーラム
⇒共通利用が可能



観光案内標識周辺での利用環境整備

- 平成27年度整備箇所
都道…新宿・上野の一部(5箇所)
区道…区市への補助事業 ※補助率:2/3
- 平成28年度中に、既存標識のうち、旅行者の多い箇所について整備完了予定



デジタルサイネージの整備

※デジタルサイネージ: ネットワークに接続した画面で映像や情報を表示するシステム

- 観光情報を多言語で提供する**双方向・高機能型の観光案内標識**として、歩行空間での整備を進める

【デジタルサイネージのコンテンツのイメージ】



具体的な機能（例）

- タッチパネルを活用した、多言語での双方向の情報提供
- 地元のイベント等の観光情報や目的地までの経路、ショッピングやレストラン情報などを検索
- W i - F i アンテナを内蔵
- 災害時の情報提供

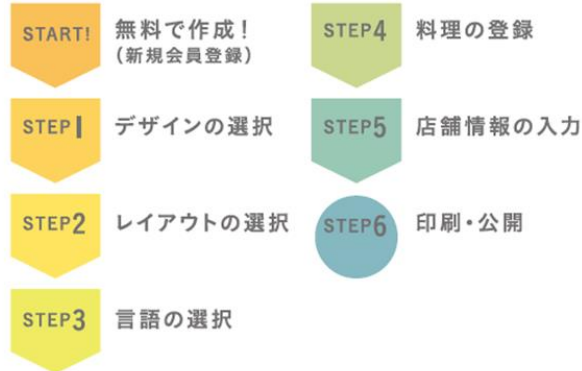
- 2015年度に、新宿・上野エリアに4基設置

外国語メニューの作成支援

- 多言語での飲食メニューがウェブサイト上で作成できるサービスを提供（6,400語を12種類の言語に翻訳、35種類の食材ピクトグラム）

EAT_{TOKYO}東京
2つの機能

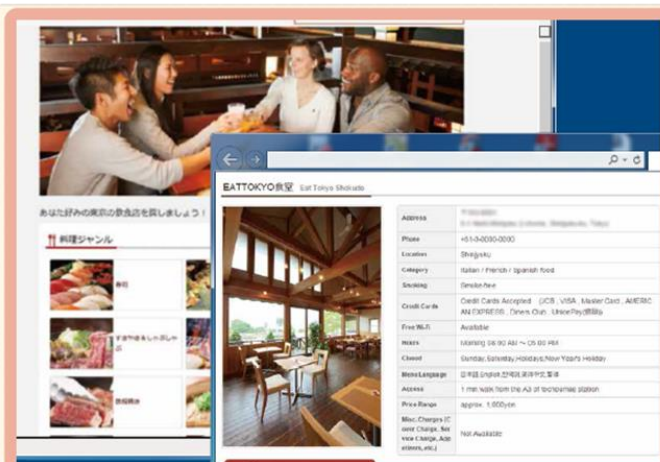
飲食店のメニュー作成



外国語メニューが作れる 簡単ステップ

店名と電話番号を入力するだけで登録完了! ステップに沿って進めていくだけで簡単にメニューが作成できます。完成後のメニューはお店ですぐに使えます。

外国人の飲食店検索



東京都公式の外国人旅行者向け飲食店検索サイトで 情報発信

登録した店舗情報や、料理メニューの情報は、無料で掲載することができます。
<http://www.menu-tokyo.jp>

多言語コールセンターサービス

- 外国語による意思疎通が困難な場合に、外国人旅行者との円滑なコミュニケーションを支援

対象施設: 宿泊施設

飲食店

タクシー

免税店(2016年9月予定)

対応言語: 英語・中国語・韓国語

対応時間: 24時間

料 金: 無料

(各施設とコールセンター間の通話料金は施設が負担。

タクシーのみフリーダイヤル)

翻 訳: 宿泊施設・飲食店・免税店を対象とし、施設内表示や
e-mail等での問合せ等の翻訳も合わせて提供



消費拡大に向けた取組

- インバウンドへの対応が遅れている事業者に対する新たな支援を行い、さらなる消費拡大につなげる。

事業者に対する支援の拡充（2016年度）

- 事業者のサービスレベルを向上させる取組を展開
 - セミナーの開催
外国人旅行者受入によるメリット、先行事例の紹介など宿泊事業者、小売事業者、飲食事業者に情報を提供
 - コンサルタント等の活用
免税店開設や宿泊施設内の案内の多言語などに取り組む事業者等に専門家を派遣



多様な文化・習慣に配慮した対応

○ ムスリム旅行者の受入に必要な知識の普及啓発

「ムスリム旅行者おもてなしハンドブック」

(掲載内容)

「ムスリム」「食」「礼拝」「習慣・マナー」に関する基礎知識、おもてなしのポイント、都内での取組事例、都内の礼拝所マップなど



できることから始めよう。

「食」のおもてなしは、情報提供から。

食のおもてなしで心掛けるべき5つのこと

日本国内のレストランや宿泊施設で、ハラール認証などで求められる諸々の厳しい基準をクリアすることは非常に難しいとされます。とはいえ、そうした基準をすべてクリアしないと、おもてなしできないというわけではありません。最も重要なことは、その料理が「何を」「どのように」作られ、どう提供されているのかの情報を提供し、提供相手の要望にしっかりと応えてあげることです。訪日した多くのムスリムも、日本が非イスラム圏であることを理解していますから、食材や成分などの情報提供を徹底し、一人ひとりと個別にコミュニケーションを取っていくことが望ましく、かつ現実的な対応と言えるでしょう。

心掛け 01

料理に使われている原材料をわかりやすく伝えよう。

英語表記やピクトグラム等のマークを活用するなど、豚やアルコール、またそれら由来する成分が含まれているか、ハラール認証の肉等を使用しているかどうか、調味料も含め、料理に何が使われているかを正確に伝えよう。



心掛け 02

アルコールは一目見てわかるようにしよう。

一目見てアルコールと気付くにくいカクテルやチューハイ等はムスリム旅行者が間違えて飲んでしまう場合もあります。メニュー表や商品のラベルに英語やピクトグラム等で表示するなど、アルコールであることが一目でわかるような工夫が必要です。



心掛け 03

調理器具や食器類についても注意しよう。

豚やアルコールなどのハラール食材を調理した器具や食器は、基本的に使えません。ただし、対応できない場合には、その旨を伝えましょう。専用の調理器具の使用など、どのような配慮をしているかを説明するシートなども用意しておくといでしょう。また、食器は使い捨ての器を用いたり、器の上に和紙を敷くなどの工夫も考えられます。



心掛け 04

野菜や魚介類は基本的にハラール。
日本の豊かな食材を利用しよう。

野菜や果物はもちろん、魚介類も大半はハラールです。ハラールの基本を理解した上で、日本の豊かな食材、四季折々の旬の食材を使った「食」を楽しんでいただくことも、日本ならではの「おもてなし」と言えるでしょう。



心掛け 05

先入観は禁物。判断はムスリムに委ねよう。

ムスリムの接遇に求められる様々な対応について、初めからすべてを準備する必要はありません。どこまで配慮しているかを正確に伝えて、あとは、ムスリム一人ひとりの意思を尊重しましょう。ハラールであるかの判断もこちらではなく、あくまでもムスリムのお客様に任せましょう。



TOPIC

buffetスタイルが喜ばれます。

ムスリムの旅行者の多くは、食べ物で遊ぶことが大好きです。buffetスタイルを採用する場合、ムスリムに配慮した料理を加えることはもちろん、成分表示は必要です。



安全・安心の確保

- 宿泊施設をはじめとした観光関連事業者が円滑に案内・誘導、情報提供等ができるマニュアルを作成

「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」

（掲載内容）

- （1）宿泊施設をはじめとする観光関連事業者が「やるべきこと」のチェックリスト
- （2）地震をはじめとした災害発生時初動対応のための基礎知識
- （3）初動対応
- （4）初動対応のための関連データベース
- （5）ピクトグラムと災害発生時対応文例集



区市町村観光インフラ整備支援

○地域の特色を活かし、地域の実情に応じて旅行者の受入環境整備を計画的に実施する区市町村の主体的な取組を支援する。

➤ 5つのテーマにかかるハード・ソフト事業が対象

① 多言語対応の改善・強化

(例: 観光案内所の設置、観光スポットでの多言語案内看板、
多言語マップやアプリ導入)

② 情報通信技術の活用

(例: 無料Wi-Fi、デジタルサイネージの整備)

③ 国際観光都市としての標準的なサービスの導入

(例: クレジットカード決済機器の設置)

④ 多様な文化や習慣に配慮した対応

(例: ムスリム旅行者向けの普及啓発ツール作成、事業者向け講演会)

⑤ 安全・安心の確保

(例: 多言語での避難経路案内板・マップ作成)

外国人旅行者誘致

MICE誘致

受入環境整備

地域の観光振興

日本各地との連携

世界中の旅行者から
選ばれ、
何度でも
訪れたくなる
観光都市・東京を実現