PRESS RELEASE
報道発表資料

JNTO
日本政府観光局

2023 年 3 月 23 日

※　本リリースは国土交通記者会・交通運輸記者会に配布しております。

# JNTO 認定外国人観光案内所の表彰を初めて行いました

## ～5 か所の JNTO 認定案内所が受賞～

●日本政府観光局（JNTO）は、コロナ禍において外国人観光客の満足度向上のために顕著な実績のあった 5 か所の JNTO 認定外国人観光案内所（以下、認定案内所）に対し、初めて表彰を行いました。

●訪日インバウンドが本格的に再開された 2022 年 10 月 11 日以降、多くの訪日外国人観光客が来訪される中、旅ナカの満足度向上を図る上で、認定案内所の果たす役割は大変重要なものになっており、今回の表彰を通じて、認定案内所の更なる質の向上が期待されます。

今回の表彰にあたっては、「多言語コミュニケーション・ホスピタリティ・提案力の磨き上げ」、「ユニバーサル対応」、「連携強化」の３つのテーマを設け、認定案内所に来訪するお客様の様々なニーズに対応するために行った取り組みを募集し、審査の結果、以下の 5 か所の認定案内所が各部門の１位となりました。2023 年 3 月 2 日（木）に実施した表彰式では、ＪＮＴＯ理事長の清野智より、各部門の受賞者に対して表彰状を授与しました。

【受賞部門と受賞認定案内所】

**①　多言語コミュニケーション・ホスピタリティ・提案力の磨き上げ**

（※認定カテゴリー別に表彰。カテゴリーについては別紙参照。）

【カテゴリー1】　JR EAST Travel Service Center (Akita)（秋田県）

【カテゴリー2】　函館空港総合案内所「LOCAL INFORMATION がっつり道南」（北海道）

【カテゴリー3】　桜木町駅観光案内所（神奈川県）

**②　ユニバーサル対応**　東京シティアイ 観光情報センター（カテゴリー３、東京都）

**③　連携強化**　Wander Compass Beppu（カテゴリー2、大分県）

【お問い合わせ先】
地域連携部受入対策グループ　担当：竹島、井川
TEL：03-5369-3337　E-MAIL：ukeire@jnto.go.jp

別紙

【受賞認定案内所の取組み】

① **多言語コミュニケーション・ホスピタリティ・提案力の磨き上げ（※認定カテゴリー別に表彰）**

【カテゴリー1】**JR EAST Travel Service Center (Akita)（秋田県秋田市）**

インバウンド専用のチケットケースを作成。チケットの折り曲げなど、お客様のチケットに関するトラブル改善と秋田の PR を合わせて実現。

インバウンド・チケットケース

受賞者：菅原楓様（JR EAST Akita）

【カテゴリー2】**函館空港総合案内所（北海道函館市）**

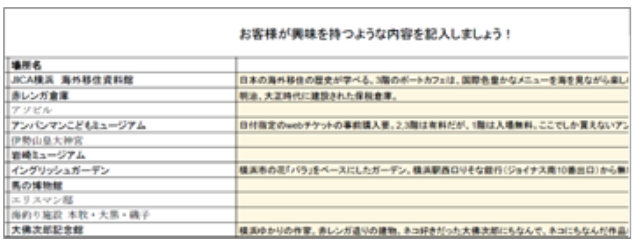
案内所リニューアルオープンを機に、案内所スタッフ自らが企画を行う「特集コーナー」を設置。ローカルな魅力を発信するため「道南ビト」（道南・函館で活躍する方々）の情報をカードで紹介。

「道南ビト」カード

受賞者：星野萌様（函館空港）

【カテゴリー3】**桜木町観光案内所（神奈川県横浜市）**

多岐に渡る質問に答えるための情報収集や、一覧表を作成してスタッフ間の情報共有を確実に行いながら、横浜に関する一言トリビア集を作成するなど、案内業務を日々工夫。



お客様が興味を持つような内容を記入しましょう！

| 場所名 | |
|---|---|
| JICA横浜 海外移住資料館 | 日本の海外移住の歴史が学べる。3階のボートカフェは、国際色豊かなメニューを海を見ながら楽し |
| 赤レンガ倉庫 | 明治、大正時代に建設された保税倉庫。 |
| アソビル | |
| アンパンマンこどもミュージアム | 日付指定のwebチケットの事前購入要。2,3階は有料だが、1階は入場無料。ここでしか買えないアン |
| 伊勢山皇大神宮 | |
| 岩崎ミュージアム | |
| イングリッシュガーデン | 横浜市の花「バラ」をベースにしたガーデン。横浜駅西口りそな銀行（ジョイナス南10番出口）から |
| 馬の博物館 | |
| エリスマン邸 | |
| 海釣り施設 本牧・大黒・磯子 | |
| 大佛次郎記念館 | 横浜ゆかりの作家。赤レンガ通りの建物。ネコ好きだった大佛次郎にちなんで、ネコにちなんだ作品 |

横浜の一言トリビア

受賞者：向井清子様（桜木町駅）



独立行政法人 国際観光振興機構　〒160-0004 東京都新宿区四谷 1-6-4
企画総室 広報グループ　TEL: 03-5369-3342 FAX: 03-3350-5200
URL: https://www.jnto.go.jp

別紙

**②ユニバーサル対応　東京シティアイ観光情報センター（カテゴリー３、東京都千代田区）**

バリアフリーなどユニバーサルツーリズムのパンフレット掲出、スタッフの手話学習、障がい者当事者の案内所視察とアドバイス、観光庁「心のバリアフリー認定」取得など、ユニバーサル対応へ取組み。

車いす利用者からのアドバイス

受賞者：藤浪香欧里様（東京シティアイ）

**③連携強化　Wander Compass Beppu（カテゴリー2、大分県別府市）**

旅行者の周遊を促すため、市内の観光施設・温泉施設・飲食店等と連携した案内所オリジナルの施設クーポンを作成し、地域の観光事業者との連携を強化。

オリジナル施設クーポン

受賞者：稲積京子様（別府）

（参考）JNTO 認定外国人観光案内所の認定区分と、それぞれ主な基準は次の通りです。

| | |
|---|---|
| カテゴリー3 | 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。 |
| カテゴリー2 | 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。 |
| カテゴリー1 | 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。 |
| 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。 |

■外国人観光案内所の認定　https://www.jnto.go.jp/jpn/projects/visitor_support/tic_nintei.html



独立行政法人 国際観光振興機構　〒160-0004 東京都新宿区四谷 1-6-4
企画総室　広報グループ　TEL: 03-5369-3342　FAX: 03-3350-5200
URL: https://www.jnto.go.jp