

※ 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。

2024年2月8日

2023年度 JNTO 認定外国人観光案内所の表彰結果

～2回目の実施、新テーマ含め5カ所の案内所が受賞～

- 日本政府観光局（JNTO）は、2022年4月から2023年9月末までのJNTO認定外国人観光案内所（以下、認定案内所）独自の取り組みで、顕著な実績のあった5カ所の認定案内所を選定しました。
- 本表彰は昨年度に初めて実施し、認定案内所が立地する地域のメディアにも取り上げていただくなど、注目が高まっています。JNTOでは、表彰を通して、さらなる質の向上を目指す全国各地の認定案内所の積極的な取り組みを広く周知いたします。
- 2月21日（水）の認定案内所向け全国研修会内で表彰と取り組み発表を行いますので、皆さまの取材をお待ちしています。

【受賞部門と受賞認定案内所】

表彰にあたっては、昨年度と同じ「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」、「連携強化」に加え、新しく「リピーター獲得戦略」の部門を設け、認定案内所に来訪するお客様のさまざま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カ所の認定案内所が受賞しました。

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」部門

※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】 丹波篠山観光ステーション（兵庫県）

【カテゴリー2】 徳島市観光ステーション「とくしま旅づくりネット」（徳島県）

【カテゴリー3】 東京都台東区立浅草文化観光センター（東京都）

② 「連携強化」部門

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 「リピーター獲得」部門

城崎温泉ツーリストインフォメーション SOZORO（カテゴリー2、兵庫県）

※2024年1月末現在、全国の認定案内所は1,508カ所。

認定案内所検索サイト：<https://tic.jnto.go.jp/jpn/index.php>

【取材のご案内】

2月21日（水）13:00～13:45に認定案内所向け全国研修会で表彰と取り組み発表を行います。取材をご希望の方は下記【お問い合わせ先】までご連絡ください。

（会場：鉄鋼エグゼクティブラウンジ&カンファレンスルーム [最寄駅：東京駅ほか]）

【お問い合わせ先】

地域連携部受入対策グループ 井川・竹島

TEL：03-5369-3337 E-MAIL：ukeire@jnto.go.jp

【2023年度受賞認定案内所の取り組み】

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」部門（※認定カテゴリ別に表彰）

【カテゴリ-1】丹波篠山観光ステーション（兵庫県丹波篠山市）

千代紙で四季折々の動植物を作りプレゼント。SNSを通して地域の弱みを常に把握し、サービスに反映。最新情報をQRコード掲示。赤ちゃんのおむつ替え・授乳室リストの資料を提供。



折り紙のプレゼント



情報源をQRコード化した掲示

【カテゴリ-2】徳島市観光ステーション「とくしま旅づくりネット」（徳島県徳島市）

歩き遍路手作りモデルコース（歩行距離、宿泊地）や公共交通利用の遍路提案、遍路用品販売。四国八十八ヶ所参り満願の再訪者へ満願「証」カードをお渡し。多言語パンフレットや週刊イベント情報を作成。



遍路の案内資料



満願のお遍路さんと「証」カード

【カテゴリ-3】東京都台東区立浅草文化観光センター（東京都台東区）

オリジナルの案内ファイルで白地図等に旅行者毎のニーズに合わせた情報を記入してお渡し。混雑時の代替や穴場プランも提案。急病人対応の体制を整え、車いすやベビーカーを無料貸し出し。利用者の満足度が高い。



スタッフのメモ入り白地図

（英語版あり）



車いす・ベビーカーの貸し出し

②「連携強化」部門 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）

オーバーツーリズム緩和のため、全国京都会議と連携し日本各地の「小京都」紹介キャンペーンを実施（日・英・中のSNS発信、案内所に小京都特設コーナー設置等）。全国の案内所と情報交換しネットワークを構築。



SNS (Weibo) に投稿した動画



「小京都」の特設コーナー

③「リピーター獲得戦略」部門 城崎温泉ツーリストインフォメーション SOZORO（カテゴリー2、兵庫県豊岡市）

旅行者が城崎温泉や周辺の個人的おすすめ（口コミ）を書き案内所に掲示し、旅行者間の交流の場に。口コミを見るため案内所を再訪、次の旅もプランニング。スタッフは新たな旅のスタイルを口コミで発見。



口コミ記入スペース



口コミ情報掲示板

（参考）認定区分と、それぞれ主な基準は次のとおりです。

認定制度については、<https://www.jnto.go.jp/projects/visitor-support/tic-certificate/>をご覧ください。

カテゴリー3	常時英語による対応が可能。その上で、英語以外にも2言語以上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。国際空港等交通の要衝や著名な観光地等、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、またはビデオ通話による案内が常時可能。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	観光案内を専門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。