

# 和歌山県におけるインバウンド誘致の取組み



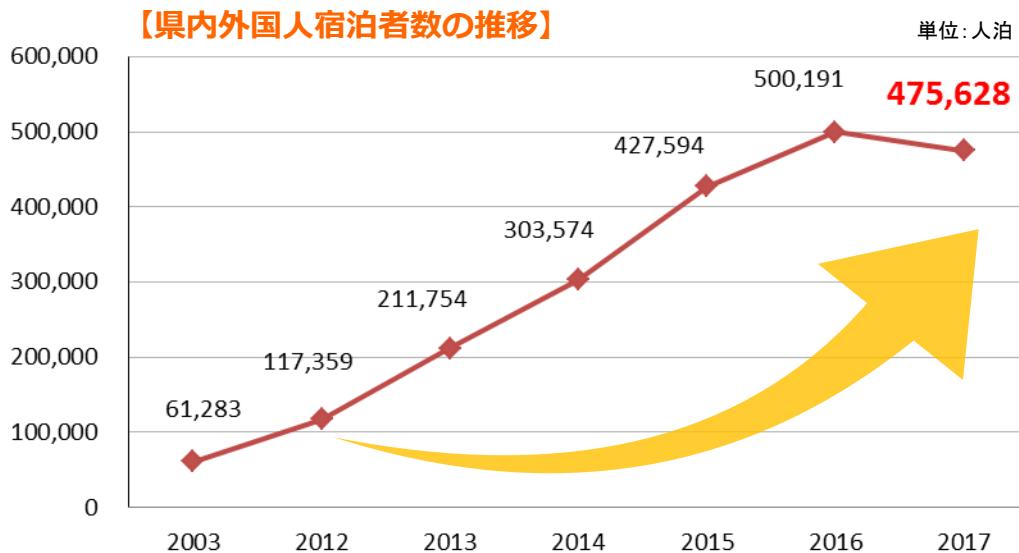


## 和歌山県における外国人宿泊者数

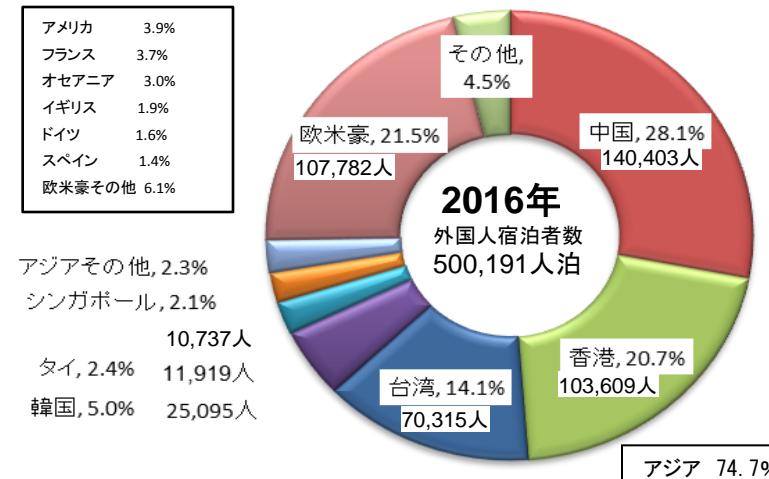
### 平成29年外国人宿泊者数 “横ばいの約48万人”

平成29年の本県への外国人宿泊者数は、世界遺産エリアである高野町、田辺市、那智勝浦町が過去最高を記録し、475,628人泊となった。

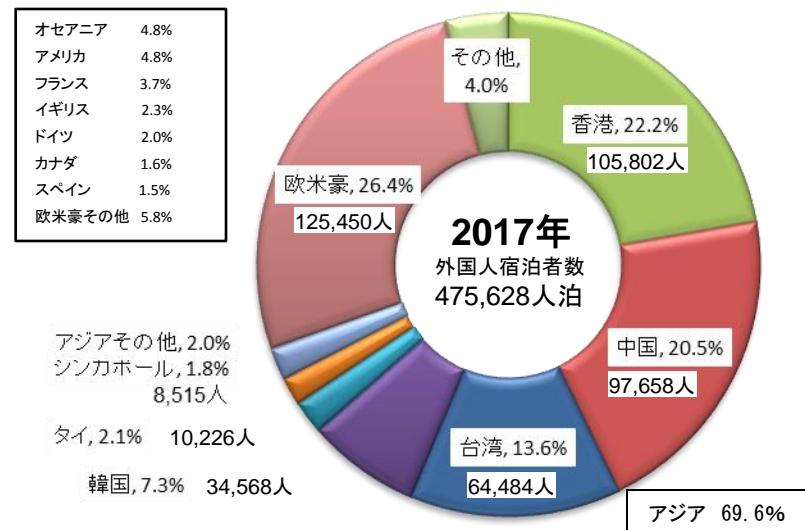
約70%のシェアを占めるアジア市場のうち、香港が市場別宿泊者数1位となる等、香港・韓国は好調に続伸した。また、欧米豪市場は約26%にシェアを拡大し、特にオセアニアは前年比約50%増と大幅に増加した。一方、中国は昨年から約4万人減となった。



アメリカ	3.9%
フランス	3.7%
オセアニア	3.0%
イギリス	1.9%
ドイツ	1.6%
スペイン	1.4%
欧米豪その他	6.1%



オセアニア	4.8%
アメリカ	4.8%
フランス	3.7%
イギリス	2.3%
ドイツ	2.0%
カナダ	1.6%
スペイン	1.5%
欧米豪その他	5.8%





## 県内主要市町村別外国人宿泊者数

	2017年 (H29)	2016年 (H28)	対前年比 H29/H28	2017年(平成29年) 国・地域別内訳										
				アジア	香港	中国	台湾	韓国	タイ	欧米豪	オセアニア	アメリカ	フランス	その他
和歌山市	121,659	156,498	77.7%	104,038	29,809	50,802	9,367	4,795	3,743	10,332	1,589	3,150	855	7,289
白浜町	100,936	101,521	99.4%	94,174	46,316	19,223	11,439	11,005	1,289	4,356	481	987	148	2,406
高野町	84,333	76,645	110.0%	8,419	1,074	3,597	1,056	320	485	72,917	5,919	11,992	13,437	2,997
那智勝浦町	59,447	53,568	111.0%	47,904	7,708	5,051	22,316	7,214	3,425	9,401	5,665	1,136	445	2,142
みなべ町	42,175	50,851	82.9%	42,050	11,487	2,923	17,105	8,372	733	87	5	6	11	38
田辺市	36,821	30,958	118.9%	10,749	5,510	1,728	1,318	404	260	22,232	6,896	4,366	1,903	3,840
湯浅町	9,775	269	3633.8%	9,704	27	9,549	72	31	2	71	8	36	0	0
新宮市	6,623	4,815	137.5%	1,490	486	188	596	32	39	5,036	1,955	700	613	97
その他	13,859	25,066	55.3%	12,443	3,385	4,597	1,215	2,395	250	1,018	132	262	181	398
合計	475,628	500,191	95.1%	330,971	105,802	97,658	64,484	34,568	10,226	125,450	22,650	22,635	17,593	19,207

# 外国人観光客に対する取組み一覧

○個人旅行化の進展、訪日ツアーの目的・行き先の多様化、国内外観光地間の競争激化を踏まえつつ、「和歌山プロモーション」及び「受入環境整備」の2本柱から、更なる訪日・訪和促進に取り組む。

## I 和歌山プロモーション

### 現地エージェントとの連携強化

- 現地の有力エージェントへのセールス及び招請(FAMトリップ)
- 視察旅行やインセンティブツアーの誘致
- 観光プロモーターの戦略的活用
- チャーター便・クルーズ船の誘致
- 新たな旅行商品造成に対する広告支援

### 和歌山の魅力を伝える情報発信

- トッププロモーション、現地旅行博への出展、有力メディア招請
- 世界的ニュースサイトや有名TV番組等で和歌山情報発信
- 多言語観光ウェブサイト・ガイドブックを活用した情報発信
- Facebook等SNSを通じた情報発信
- 和歌山ガイドブックの海外書店展開

### テーマ別の取組み

- ラグジュアリー・トラベルの誘致
- リピーター層に向けたフルーツ狩り等体験型観光の魅力発信
- 民泊・体験学習を取り入れた教育旅行誘致
- 広域観光周遊ルートによるプロモーション
- レンタカー、公共交通機関(鉄道・バス)と連携した新たな旅行商品の造成・発信

## II 受入環境の整備

### 個人の外国人観光客が安心・満足して観光できる受入環境の整備

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| ○二次交通の利便性の向上  | ○和歌山県版地域通訳案内士の活用         |
| ○おもてなしトイレの普及  | ○無料Wi-Fi環境の整備            |
| ○多言語案内表示の整備   | ○免税店の拡大                  |
| ○外国人観光客への対応能力向上<br>(宿泊施設・飲食施設・公共交通機関等 ex.多言語電話通訳サービス) | ○多様な食文化・習慣を有する外国人観光客への対応 |
|   | ○災害時の避難経路等に関する情報提供       |

### 教育旅行の受入環境の整備

- |                  |            |                    |
|------------------|------------|--------------------|
| ○交流校の確保、円滑なマッチング | ○民泊先の整備・充実 | ○体験プログラムの多言語化対応の促進 |
|------------------|------------|--------------------|

# 市場毎のプロモーションの方向性

- 関西国際空港に近接し、いわゆるゴールデンルートを構成する大阪や京都に隣接するロケーションを活かしつつ、豊富な観光資源を対象国・地域の嗜好・トレンドを市場別担当者が的確に把握し、戦略的にプロモーションを行っている。
- 急速に増加する個人観光客の旅マエ・旅ナカ・旅アトの行動特性を踏まえ、メディア対策の強化、体験型コンテンツの充実、二次交通の利便性向上等の受入環境の整備に取り組んでいる。

## (1) 東アジア・東南アジア市場

- 本県の外国人観光客の約3分の2は、東アジアからの観光客
- 桜などの四季の自然や白浜、勝浦の温泉、マグロに代表されるグルメなど、人気の高い観光資源を中心に、継続的に魅力を発信。
- タイ、シンガポールなど近年伸長する東南アジア市場に対しては、JNTO、関西観光本部等と連携しながら本県の知名度アップを図り、和歌山を含めた広域ツアーの造成促進などに努める。

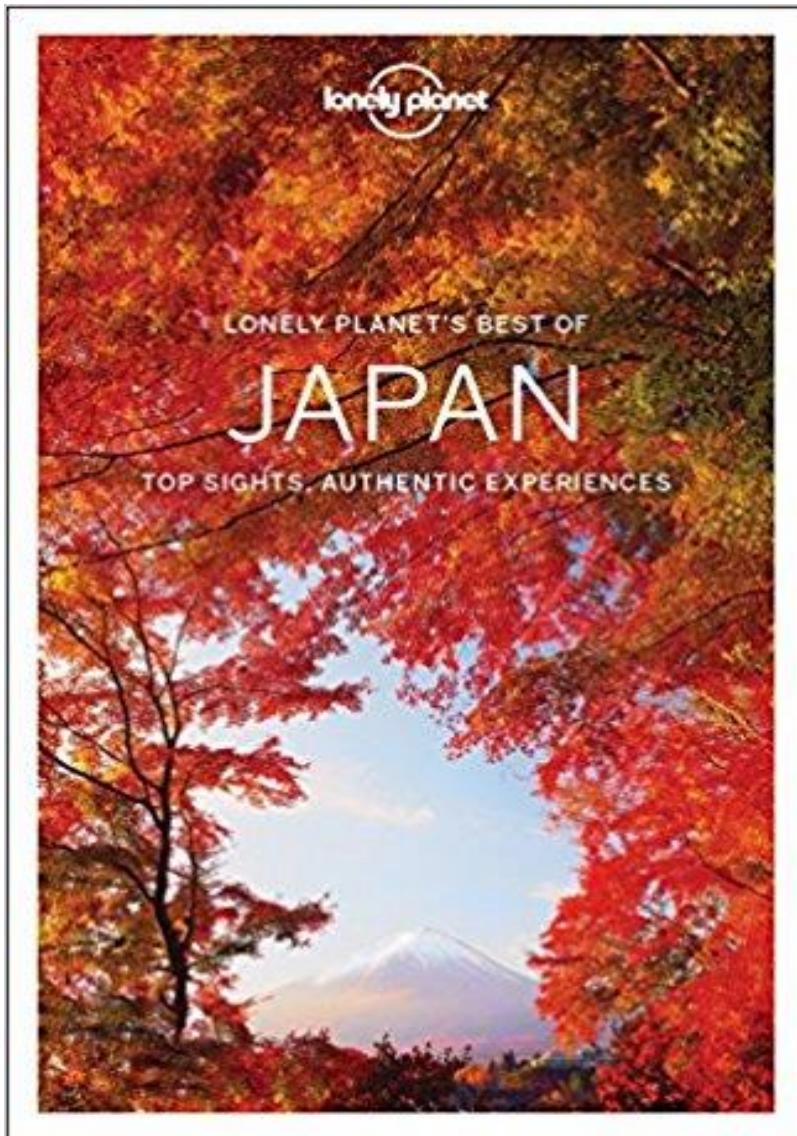
## (2) 欧米豪市場

- 「ロンリープラネット」「ミシュラングリーンガイド」といった世界的な旅行ガイドブックで高評価を得ている高野山と熊野の魅力を、日本の歴史や精神文化に強い関心を持つ欧米や、自然志向・アウトドア志向が強い豪州に売り込む。
- 個人観光客の多様なニーズにあわせ、富裕層の誘致やトレッキング、カヤッキング、サイクリングなどのスポーツツーリズムを推進する。

# Lonely Planet Best in Travel 2018 destination



# **Lonely Planet's Best of Japan**



## **Japan's Top 12**

- 1. Tokyo**
- 2. Kyoto**
- 3. Japan Alps**
- 4. Nara**
- 5. Kii Peninsula  
(Koyasan, Kumano Kodo)**
- 6. Naoshima**
- 7. Hiroshima**
- 8. Fuji Five Lakes**
- 9. Osaka**
- 10. Hokkaido**
- 11. Okinawa**
- 12. Kagoshima**

# インバウンド施策の現状(1) ~プロモーション~

- 平成29年度 海外プロモーション25か国50回、ファムトリップ102回実施
- 外国人観光客の旅行形態が個人旅行へと変化する中、FIT(外国人個人観光客)の誘客を促進するためのメディア展開や体験型観光の魅力発信に取り組んでいる。また、海外からの教育旅行のニーズも増加。

## メディア展開によるFIT誘客促進

- ・世界的ニュースサイトで和歌山情報を発信
- ・世界的旅行ガイドブックとの共同キャンペーン
- ・アクセスバスとの共同プロモーション
- ・インスタグラム等SNSで素顔の和歌山を露出

### 【取組事例】



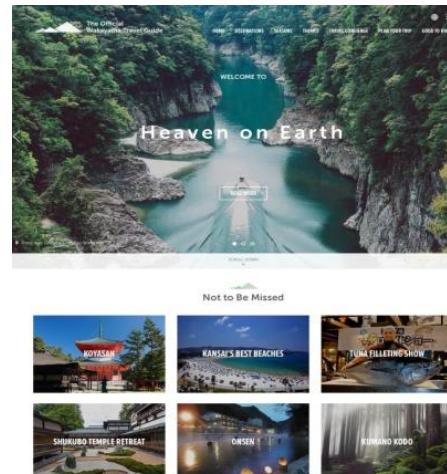
世界的旅行ガイドブック「ロンリープラネット」のウェブサイトにおいて和歌山観光キャンペーン



関空・高野山リムジンバス、高野山・熊野アクセスバスの利用促進に向けた共同プロモーション

## 体験型観光・教育旅行の推進

### 【外国語ウェブサイトの拡充】



### 【ガイドブックの充実】



### 【教育旅行の受入実績】 <平成30年3月末現在>

平成29年度 22校

(台湾3校、マレーシア12校、韓国3校、中国・米・豪・ト 各1校)

平成28年度 14校 (台湾2校、マレーシア9校、中国・韓国・比 各1校)

平成27年度 10校 (台湾5校、マレーシア5校)

# インバウンド施策の現状(2) ~受入環境整備~

## 多言語電話通訳・翻訳サービス

### ★ 24時間の多言語電話通訳・簡易翻訳サービスの実施

!年間2,000円の費用負担で利用可能、申し込み受付中!

「外国人観光客を受入れたいけど言葉がわからない・・・」  
「受入中になんかあつたらどうしよう・・・」  
こんなお悩みありませんか?



#### 電話通訳サービス

電話通訳は、ご来店のお客様に電話機を渡して、お客様・店舗スタッフ・コールセンターの3人でお話できるサービスです。

わかりました。  
日本語 多言語コールセンター  
→ 通訳を介して理解できる  
→ 母国語で伝えられるので安心!快適!  
日本語を話すお客様と同じように接客ができる

#### 翻訳サービス

翻訳サービスは、お客様へのご案内や宣伝チラシの文章などに使いたい文章を日本語で考えてメール・FAXで送っていただくと、多言語コールセンターで翻訳し、メール・FAXでご返信するサービスです。

店舗スタッフ 多言語コールセンター  
→ 日本語でメール送信  
→ 外国語に翻訳して納品  
→ 外国語→日本語の翻訳も可能!  
店内掲示物の作成に 料理の説明資料の作成に 宣伝用チラシの作成に お問い合わせのメール対応に

※翻訳には作業時間がかかります。

## 関西おもてなしバッジ

### ★「外国語話せます!関西おもてなしバッジ」の配布

!申し込み受付中!



<登録者数608名>  
平成30年2月7日現在

## フリーWi-Fi大作戦

### ★県内観光施設に無料Wi-Fiを一気に整備

平成27年6月末  
**21AP**



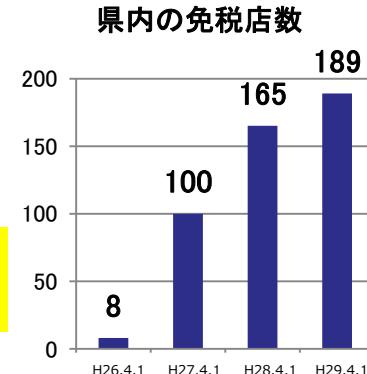
平成30年3月末  
**1,717AP**

## 消費税免税店

### ★免税店・免税カウンター相談窓口の設置・説明会の開催

平成26年3月末  
**8店舗**

平成29年9月末  
**191店舗**



## ムスリムの受入対策

### ★「食」をテーマにしたセミナー、ムスリム受入対応施設の紹介



■食でもてなすインバウンドセミナー  
2月1日・2日: 参加人数75名  
■関西おもてなしセミナー  
9月13日、14日: 参加人数122名

# インバウンド施策の現状(2) ~受入環境整備~

## 二次交通の利便性向上

### ★熊野地域の交通事業者が連携して統一した整備



#### ■番号を活用した整備例

紀伊田辺駅



本宮大社前



## 多言語案内表示

### ★観光地の多言語案内看板を重点的に整備



H26~29年度 2016か所

■整備方針となる『和歌山県外国語表記ガイドライン(平成28年3月公表)』も整備済  
例) 対訳辞書より

日本語	英語 (対訳語)
J R 和歌山駅	JR Wakayama Sta.
慈尊院	Jison-in Temple
白浜温泉	Shirahama Onsen
橋杭岩	Hashigui-iwa Rock

## 地域通訳案内士

### ★世界遺産地域限定の通訳案内士を育成

■平成29年度より従来の英語を含めて新たに4言語での育成を開始

- ・英語
- +  
・中国語
- ・フランス語
- ・スペイン語



＜登録者数146名＞  
平成30年3月末

## おもてなしトイレ大作戦

### ★県内の観光関連公衆トイレを重点整備

●改修前



●改修後



■独自の整備基準を設けて公衆トイレの洋式化や温水洗浄便座などを普及



#### ◇おもてなしトイレ基準

- ・大便器の洋式化
- ・温水洗浄便座の設置
- ・男性小便器の自動洗浄化
- ・多目的トイレとオストメイト対応設備の設置

H25~29年度 677か所

# インバウンド施策の現状(2)～訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等～

対象者：地方公共団体、民間事業者、協議会等（（注）当該事業は国庫補助事業となります。）

補助率：(1)①、②、③・1/3

(2)・・・・・定額、1/2、2/5、1/3、1/4（交通サービス調査事業においては上限1,000万円）

(3)・・・・・1/3（補助金の合計額は宿泊事業者等団体又は構成員宿泊事業者の数に100万円を乗じた額を上限とする。また宿泊事業者等団体又は一の構成員宿泊事業者に対する補助金の額は100万円を上限とする。）

## （1）地方での消費拡大に向けたインバウンド対応等支援事業

### ①観光拠点情報・交流施設、観光案内所

・観光拠点情報・交流施設



多言語表記・展示室



体験・学習スペース 等

・観光案内所



大型モニターを使った  
観光案内



スタッフ研修費



観光案内所  
新設・改修等



VR（仮想現実）体験



デジタルサイネージ  
多言語表記 等

### （1）③多様な宗教・生活環境への対応力の強化



基礎知識の学習



地域固有料理での対応学習



先進事例の実地研究

## （2）交通サービスインバウンド対応等支援事業

車内Wi-Fi



多言語案内用  
タブレット端末の整備



車両等を含めた無料公衆無線LAN環境の整備

駅構内Wi-Fi



・車内等を含めた洋式トイレの整備

・鉄道駅・バスターミナル等における移動円滑化 等

### （3）宿泊施設インバウンド対応支援事業



無料公衆無線LAN  
環境整備



タブレット端末の  
整備 等

### （1）②トイレ洋式化



- ・観光地の公衆トイレの新築・増築・建替における洋式便器等の設置
- ・既存の公衆トイレの洋式化及び機能向上

# 今年度の取組みの方向性(1) ~海外プロモーション~

世界的旅行ガイドブック「ロンリープラネット」にて、紀伊半島が世界の訪れるべき地域第5位にランクインするなど本県の注目度が高まる中、この機を捉え戦略的なプロモーションを展開

## 26か国・地域をターゲットに海外プロモーション

### ■ターゲット市場の更なる拡大

- ①中国の地方都市への展開
- ②新規市場（ブラジル・アルゼンチン・ロシア  
・ドバイ・ニュージーランド）への展開

### ■南紀白浜空港の民営化に向け、国際チャーター便を積極的に誘致

### ■観光プロモーターの戦略的活用 (中国、香港、台湾、韓国、タイ、ベトナム、インドネシアの計7か国)

## 富裕層の誘客・体験型観光の促進

### ■富裕層をターゲットとしたプロモーションの強化

### ■和歌山ならではの体験型観光・サイクリングなどスポーツツーリズムを推進

## インバウンド教育旅行の推進

### ■海外からの小中・高等学校の教育旅行誘致を強化

- ①近畿府県と連携したVJ地方連携事業の展開
- ②教育旅行コーディネーターの新設など

# クルーズ客船の誘致

## ●平成30年度 上半期(4月～9月)寄港予定

	入港日	曜日	入港時刻	出港時刻	船名	港名	着岸岸壁	イベントの有無	寄港レポート
1	平成30年4月16日	月	8:00	18:00	スター・レジェンド	新宮港	三輪崎第4岸壁		
2	平成30年4月27日	金	8:00	16:00	コスタ・ネオロマンチカ	新宮港	佐野第3岸壁		
3	平成30年5月2日	水	7:00	18:00	スター・レジェンド	新宮港	三輪崎第4岸壁		
4	平成30年5月12日	土	8:00	16:00	コスタ・ネオロマンチカ	新宮港	佐野第3岸壁		
5	平成30年6月9日	土	8:00	16:00	コスタ・ネオロマンチカ	新宮港	佐野第3岸壁		
6	平成30年6月12日	火	8:00	17:30	ぱしふいつくびいなす	新宮港	三輪崎第4岸壁		
7	平成30年7月21日	土	12:30	18:30	にっぽん丸	新宮港	三輪崎第4岸壁		
8	平成30年8月18日	土	8:00	17:30	ぱしふいつくびいなす	新宮港	三輪崎第4岸壁		
9	平成30年8月21日	火	8:00	17:00	ぱしふいつくびいなす	和歌山下津港	西浜第5岸壁		
10	平成30年9月28日	金	8:00	18:00	スター・レジェンド	新宮港	三輪崎第4岸壁		
11	平成30年9月29日	土	7:00	15:00	コスタ・ネオロマンチカ	新宮港	佐野第3岸壁		

### ■寄港予定の外国船籍

船名	総トン数	定員	客層
スター・レジェンド	9,961	212	ほぼアメリカ人。アクティブシニア50～60歳代。
コスタ・ネオロマンチカ	57,150	1,800	日本人7割、欧州2割、アジア1割。

# 26か国・地域をターゲットにプロモーション展開

	東アジア	東南アジア・南アジア・中東	欧米豪
重点市場	中国 香港 台湾 <b>韓国</b>	タイ シンガポール マレーシア インドネシア ベトナム フィリピン	アメリカ カナダ フランス <b>スペイン</b> ドイツ <b>オーストラリア</b>
戦略市場		インド トルコ イスラエル <u>ドバイ</u>	イギリス イタリア <u>ロシア</u> <u>ニュージーランド</u> <u>ブラジル</u> <u>アルゼンチン</u>
※韓国、タイ、スペイン、オーストラリアは2018年プロモーション強化対象市場			

# 海外プロモーション事業計画

(現時点の見込みであり、変更の可能性があります)

	東アジア	東南アジア・南アジア・中東	欧米豪
4	韓国・中国セールスコール		
5	成都・重慶セールスコール 大連フォーラム・東北三省セールスコール	インドネシア・マレーシア・シンガポールセールスコール	オーストラリア商談会・セールスコール
6	韓国ハナツアー博覧会出展 台湾教育旅行誘致セミナー	タイ・ベトナムセールスコール	イギリス商談会・スペインセールスコール
7	香港ブックフェア出展 中国(武漢・鄭州・長沙)セールスコール	フィリピンTME出展	オーストラリアセールスコール 欧州プロモーション
8	韓国セールスコール(釜山、大邱) 台湾国際旅遊展出展	シンガポールNATAS ,Travel Revolution出展	
9	台湾大商談会参加 香港教育旅行誘致セミナー	マレーシ亞MATTA出展・セールスコール インドネシア国交樹立60周年記念イベント	ツーリズムEXPOジャパン出展 南米旅行博出展・セールスコール
10		インドネシア・セールスコール	カナダ旅行博出展・セールスコール フランス・イタリアセールスコール
11	JETORO博覧会出展(上海エリアセールス) 上海CTIE旅行博出展 香港セールスコール	シンガポール教育旅行誘致セミナー タイFITフェア出展	イギリスWTM出展・スペインセールスコール ロシア商談会・セールスコール
12	中国(広州・深圳)セールスコール 韓国セールスコール(光州、大田)		フランスILTMカンヌ出展
1		タイ・ベトナムセールスコール	スペインFitur出展 アメリカ旅行博出展・セールスコール
2	中国(杭州・寧波、南京)セールスコール 香港・台湾セールスコール	インドOTM出展・セールスコール	オーストラリアTravel Expo出展・セールスコール アメリカJapan Showcase参加 イスラエルIMTM出展
3		マレーシ亞MATTA出展・教育旅行誘致セミナー	アメリカJapan Showcase参加・カナダOutdoor Adventure Show出展 ドイツITB出展

# 今年度の取組の方向性(2) ~受入環境整備~

増加する個人で訪れる外国人観光客が県内をストレスなく周遊・滞在できるように、**交通事業者との連携により移動しやすい環境づくりを促進するとともに、広域に周遊できる観光ルートを発信**

## 移動しやすい環境づくり

### ■二次交通の利便性向上

- ・鉄道・バスのスムーズな乗降・乗り換えに関する取組の支援
- ・熊野地域の交通事業者（路線バス4社、JR）が連携して統一した整備方針に基づいた案内情報の充実（---

### ■広域交通の整備（一）

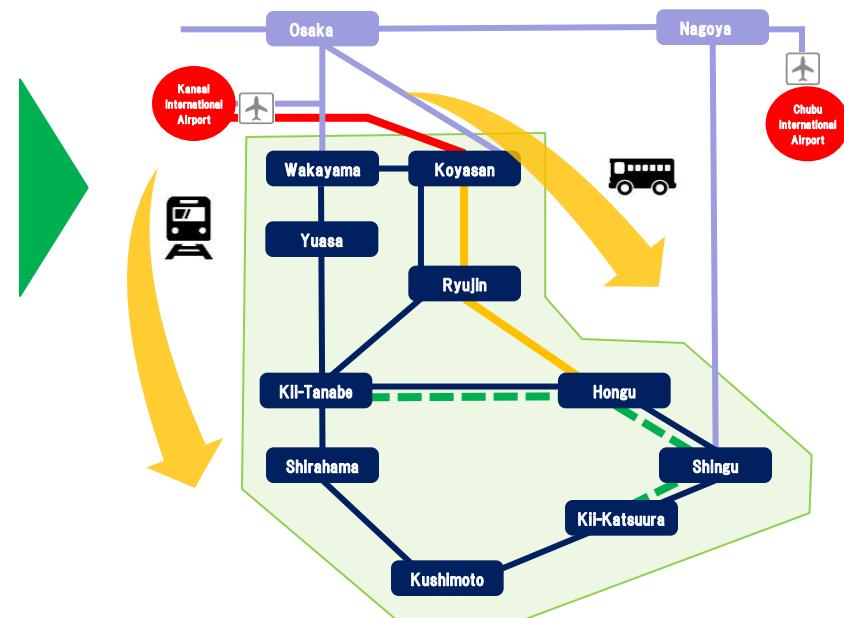
- ・「関西空港」と「高野山」間をダイレクトで結ぶリムジンバス「関西空港～高野山線」を運行※運行主体：関西空港(株)

### ■域内交通の整備（一）

- ・和歌山県の二大聖地「高野」と「熊野」を巡る『「高野山・熊野」聖地巡礼バス』を運行※運行主体：龍神自動車(株)、南海りんかんバス(株)

## 広域周遊ルート情報を発信

- ・東アジア・東南アジアを主なターゲットとするマリンルート、欧米豪を主なターゲットとする聖地巡礼ルートを中心に県内を広域に周遊できる交通情報を含む観光ルートを発信



# インバウンド向けSNSの取り組み状況①

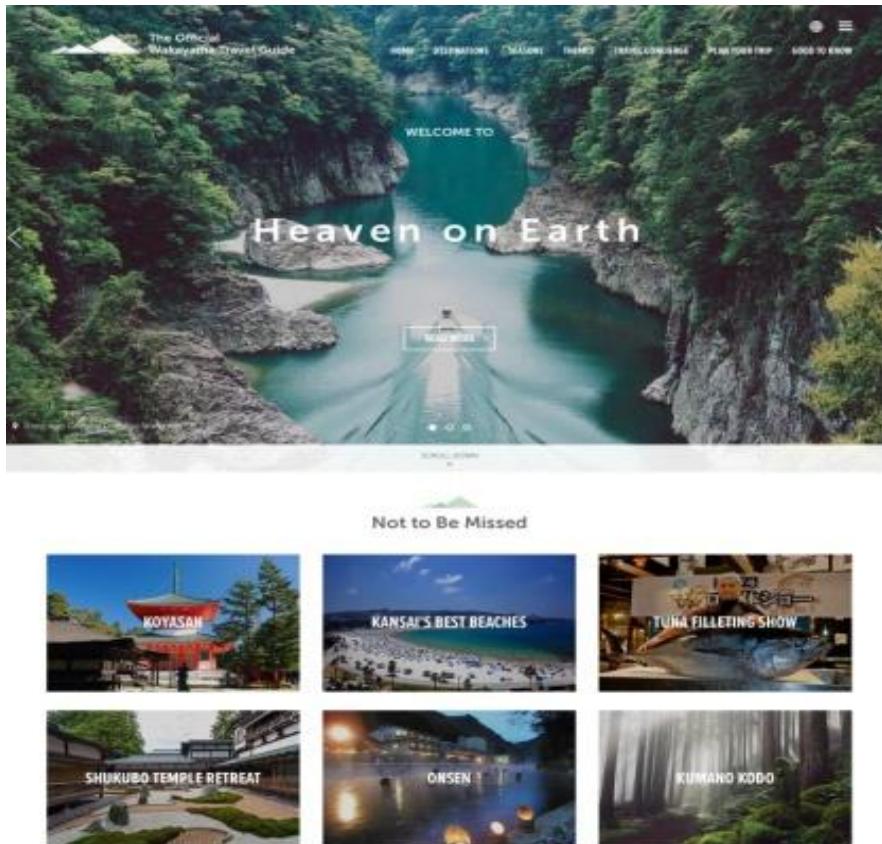
## 和歌山県観光プロモーター等によるプロモーション

ターゲット国 ・地域	ページ名	URL
欧米豪	Facebook「Visit Wakayama」	<a href="https://www.facebook.com/visitwakayama/">https://www.facebook.com/visitwakayama/</a>
	Instagram「Visit Wakayama」	@visitwakayama
中国	Weibo(中国版Twitter)	<a href="http://www.weibo.com/prefwakayama">http://www.weibo.com/prefwakayama</a>
	WeChat(中国版Facebook)	@和歌山县观光
香港	Facebook「All about Wakayama・日本和歌山」	<a href="https://www.facebook.com/allaboutwakayama/">https://www.facebook.com/allaboutwakayama/</a>
台湾	Facebook「遊日盟族」	<a href="https://goo.gl/UX6xWN">https://goo.gl/UX6xWN</a>
韓国	Facebook「여행의 시작, 세계문화유산 순례길, 와카야마」	<a href="https://www.facebook.com/wakayamakr/">https://www.facebook.com/wakayamakr/</a>
タイ	Facebook「Wakayama IKORA」	<a href="https://www.facebook.com/wakayamat/">https://www.facebook.com/wakayamat/</a>
インドネシア	Facebook「Wakayama Tourism Indonesia」	<a href="https://www.facebook.com/wakayama.id/">https://www.facebook.com/wakayama.id/</a>
ベトナム	Facebook「Du lich Nhat Ban- Wakayama」	<a href="https://www.facebook.com/dulichwakayama">https://www.facebook.com/dulichwakayama</a>

# インバウンド向けSNSの取り組み状況②

## 当課におけるプロモーション

### 多言語観光ウェブサイト



URL: [visitwakayama.jp](http://visitwakayama.jp)

英語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、中国語(繁・簡)、  
韓国語、タイ語、インドネシア語の9言語対応

### Instagram



アカウント名 @visit wakayama