

山梨県における多言語対応と デジタルサイネージへの期待

山梨県 観光部 観光企画・ブランド推進課

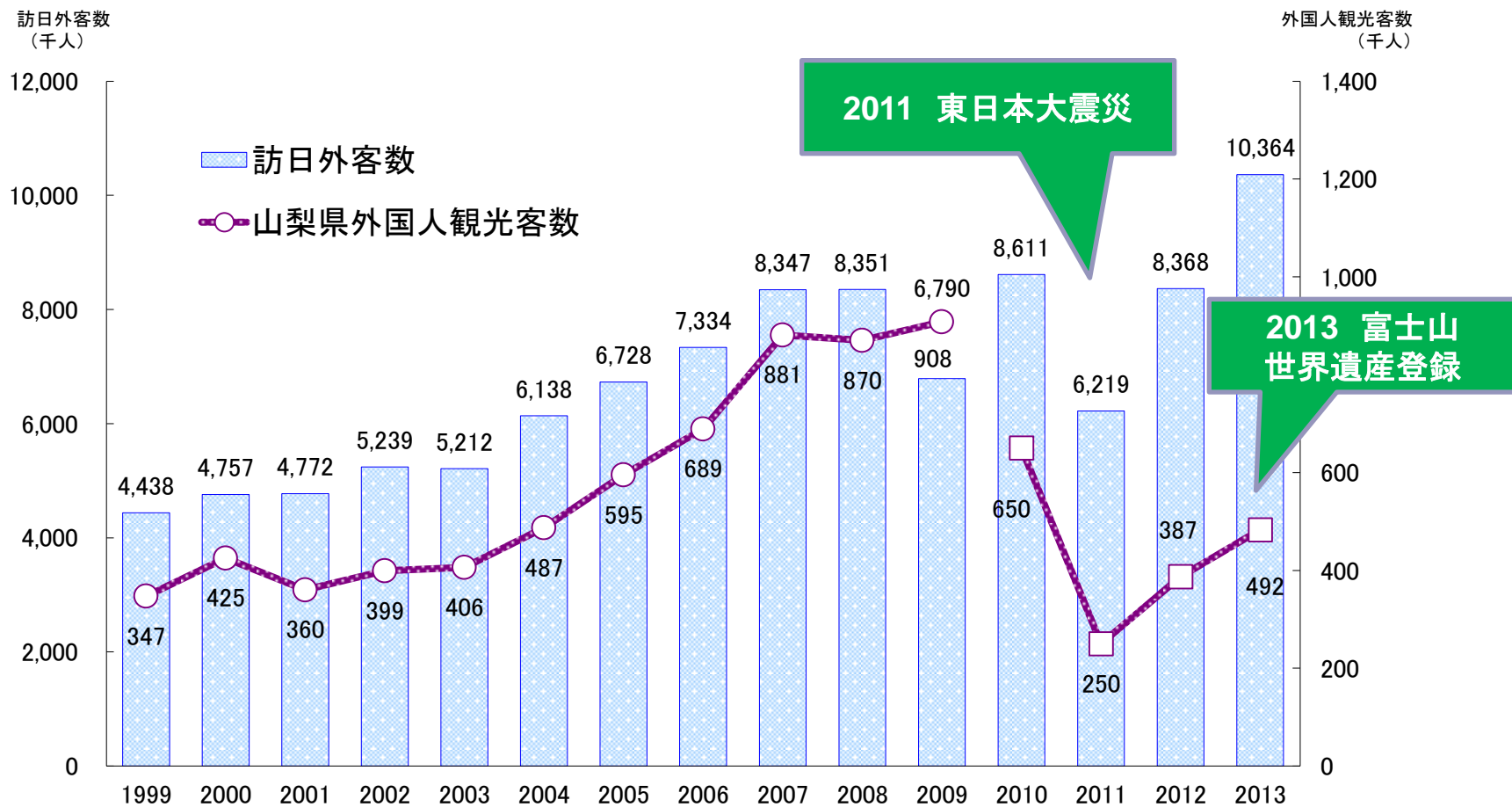
平成27年2月10日



山梨県を訪れる外国人観光客の動向

○外国人延べ宿泊者数は **49万2千人**で、

前年比 +27.1%



資料：観光庁宿泊旅行統計調査

平成26年1～9月期 宿泊旅行統計調査

○外国人延べ宿泊者数

全国 32,453千人 (対前年同期比 131.2%)

山梨県 695千人 (対前年同期比 198.6%)

伸び率
全国2位!

延べ宿泊者数	
1 東京都	40,194千人
2 北海道	24,837千人
3 大阪府	19,676千人
4 千葉県	16,045千人
20 山梨県	5,882千人(9.3%増)

外国人延べ宿泊者数	
1 東京都	9,642千人
2 大阪府	4,236千人
3 北海道	2,947千人
4 京都府	2,548千人
10 山梨県	695千人(98.6%増)

外国人宿泊者の割合	
1 東京都	24.0%
2 大阪府	21.5%
3 京都府	18.7%
4 千葉県	12.8%
6 山梨県	11.8%

山梨県の国別外国人宿泊者割合	
1 中国	44.6% (19.2%)
2 台湾	18.6% (20.5%)
3 タイ	15.2% (4.7%)
4 香港	4.5% (7.8%)
5 インドネシア	3.5% (1.3%)

※()は全国の比率

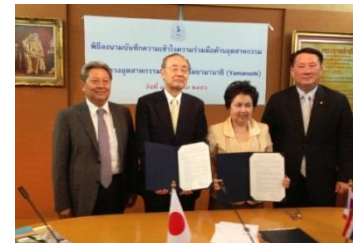
外国人観光客受入環境整備計画

(H26.12.策定)

主な取組

外国人旅行者の誘客・プロモーション

- 1 東南アジア等でのトップセールス
- 2 ICTを活用した外国人旅行者誘客の促進



外国人旅行者の受入環境の整備

- 1 外国語による案内の拡充・強化(道路案内標識、観光施設等の多言語対応)
- 2 無料Wi-Fi環境の整備
- 3 外国の歴史・文化・食・生活習慣の理解と受入環境の整備
- 4 宿泊施設、観光施設等での緊急時対応



外国人旅行者へのおもてなし

- 1 おもてなしの心の醸成と人材育成(ホスピタリティの向上)
- 2 外国人旅行者の消費行動の利便性の向上(消費税免税店の拡充)
- 3 旅行者の円滑な移動の確保(二次交通の整備)



多言語対応の改善・強化

- ◆多言語対応ガイドラインの徹底
- ◆多言語アプリの活用
- ◆道路の案内標識等の改善
- ◆鉄道、駅施設、車両・外国語案内等
- ◆外国人が利用しやすいタクシーサービス
- ◆美術館・博物館での展示解説
- ◆公園内の施設表示の改善



誘客・プロモーションの多言語対応

事業概要

①首都圏等からの富士山(山梨県)までの誘客促進

- 成田、羽田空港において「富士の国やまなしアプリ」をダウンロード
→ 無料Wi-Fiカード配布場所、山梨、富士山へのルート案内を告知

※空港等のデジタルサイネージへ山梨県の観光情報を多言語で表示

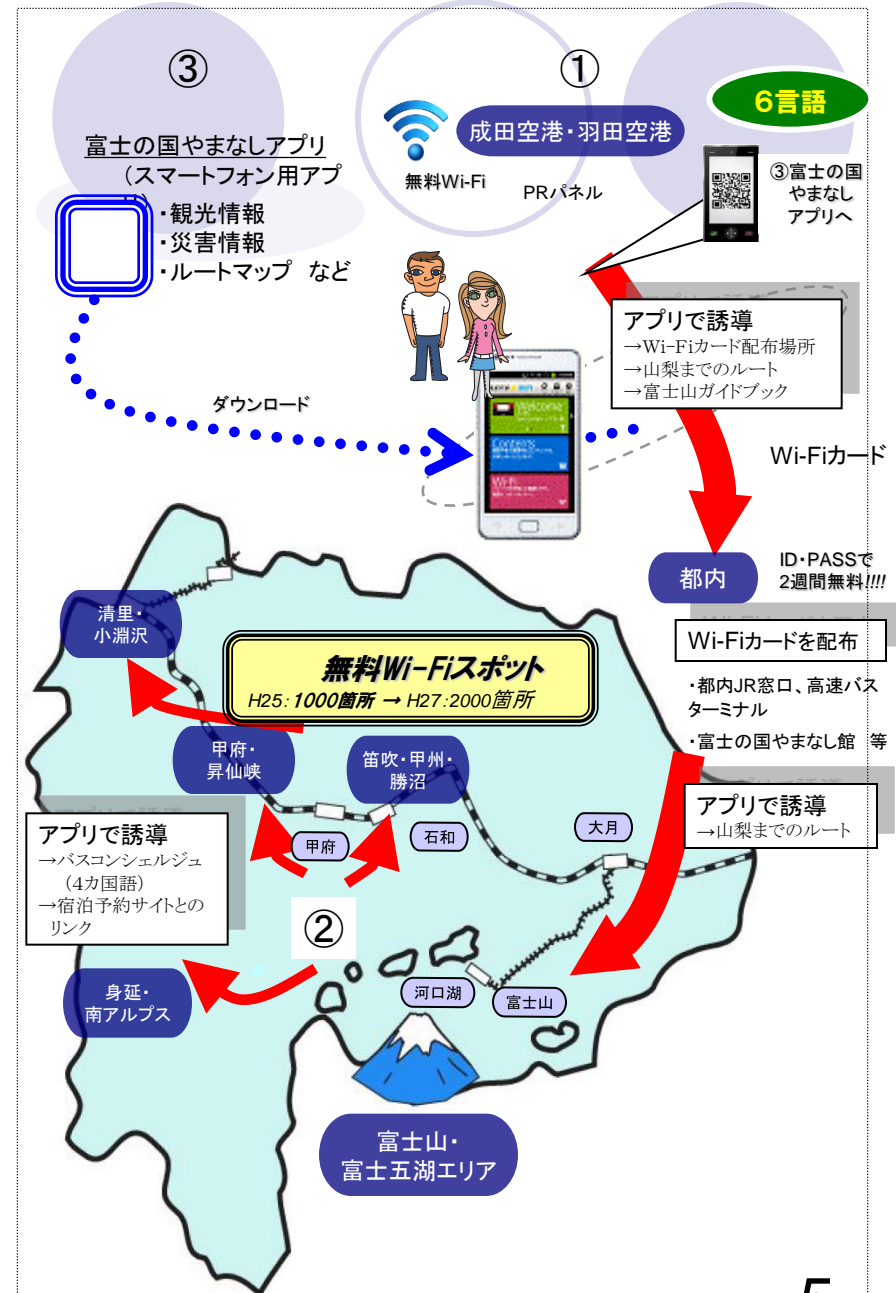
- 外国人旅行者が多く利用する東京のJRTラベルサービスセンター 富士の国やまなし館等において、県内のWi-Fiスポットでインターネットが2週間無料で使えるWi-Fiカード、PRリーフレットを配布

②富士山・富士五湖地域 → 八ヶ岳南麓地域や甲州・笛吹地域等への周遊促進

- 観光ネット、うまいネット(5カ国語)等の情報を組み合わせた周遊プランの提供
- 富士山エリアから他エリアへのルートマップナビゲーション機能の提供

③災害情報や避難所等の安心情報の提供

- 大規模地震や富士山噴火等が発生した際の情報をスマートフォンに配信
- 現在地から避難所までのルートマップナビゲーション機能の提供



バス運行情報サービスの多言語対応

事業概要

観光客の利便性の向上と周遊・滞在型観光を促進するため、路線バスの運行状況や現在地周辺の観光情報を観光客がスマートフォン等で取得できるシステムを構築し、運用している。



山梨県下全路線バスの運行情報提供

1. バス停を探す
2. バス路線を探す
3. 時刻表を調べる
4. バスの位置を探す
5. バス乗換えを調べる
6. バス停周辺の観光情報を探す

4言語



英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語に対応



観光サイトの多言語対応

事業概要

5言語

1 「食の体験」総合案内サイト

- 外国人旅行者の嗜好にあった「食体験施設」の検索、楽しみ方や体験ルールの提供、施設までのルート案内機能

- 英語、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語、インドネシア語に対応

- 観光果樹園、ワイナリー、日本酒造、飲食店を紹介

2 Wi-Fiウエルカムカードの作成

3 受入施設での多言語化表記

食の体験サイト“やまなしUmaiネット”

パソコン・タブレット・スマートフォン等の閲覧する端末を自動判別してレイアウト表示させる“レスポンスWebデザイン”を導入

フルーツ狩りと郷土食体験レポートを掲載

事前に周辺の観光スポットと合わせた旅行計画を作成する“マイプラン”機能印刷やスマートフォンに送信して現地確認

無料で利用できるWi-Fiとお得なクーポンカード情報

フルーツ狩りと郷土食体験の方法と注意点をイラストなどで分かりやすく掲載

現地でコミュニケーションする指差し会話帳を掲載

無料Wi-Fiスポット、ATM、観光案内所所在地図案内する観光サポートマップ

飲食店情報にはメニュー情報も掲載

フルーツ狩りと郷土食体験の楽しさと注意点を各言語別に動画掲載

Recommended culinary experiences

Strawberry picking

Blueberry

Peach

Winery

Restaurants

Yamanashi Prefecture Tourist Association

2-8-17 Yamanashi, Shikama City, Yamanashi Prefecture, Japan 400-0203
Tel: +81-(0)55-223-2722 / Fax: +81-(0)55-223-2949
Copyright © 2013 Yamanashi Tourist Organization. All rights reserved.

多言語表記の事例



2言語

バス停留所



3言語

観光案内板



4言語

観光パンフレット



4言語

Wi-Fiカード

多言語対応の課題

1 多言語対応ガイドラインの徹底

- ・ガイドラインの周知により、市町村、民間事業者の積極的取組の促進
- ・地域等における多言語表記の統一性・連続性が確保に向けた対応

2 外国人旅行者の利便性や満足度の向上

- ・ホテル、飲食店での食事メニューの多言語化の支援
- ・高齢者や障がい者の方にも快適で、安心して移動できるよう、ユニバーサルデザインを考慮した対応

3 外国人旅行者へのおもてなし

- ・外国人旅行者を温かく迎え、おもてなしの実施につながるよう、国際感覚を備えた人材の育成

デジタルサイネージの事例



県政情報(山梨県庁)



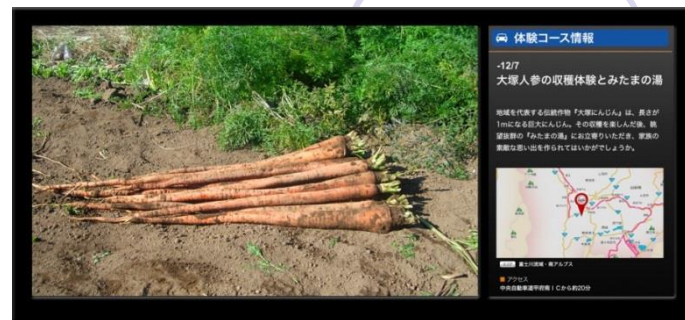
イベント情報(県立図書館)



イベント情報(JR甲府駅構内)



観光・イベント情報(高速道路SA)



デジタルサイネージの課題

1 デジタルサイネージの運営

- ・コンテンツ制作及び更新頻度などの運営管理体制
- ・コンテンツ制作費、機器更新費用などの予算確保(費用対効果)
- ・著作権・意匠管理、屋外広告物などの法律、条例への対応

2 多言語対応

- ・翻訳するコンテンツの正確性とコスト

3 民間のデジタルサイネージとの連携

- ・サイネージシステムの統一的な標準規格の策定

デジタルサイネージの期待

観光促進・
地域活性化



災害時の
情報発信



外国人への
多言語対応



地域における**新たな広報メディア**として、**行政情報**や**観光情報**等を発信することで、観光促進や地域活性化が図れるとともに、災害発生時には**交通情報**や**防災情報**を一斉伝達できる。

また、外国人への多言語対応についても期待できる。