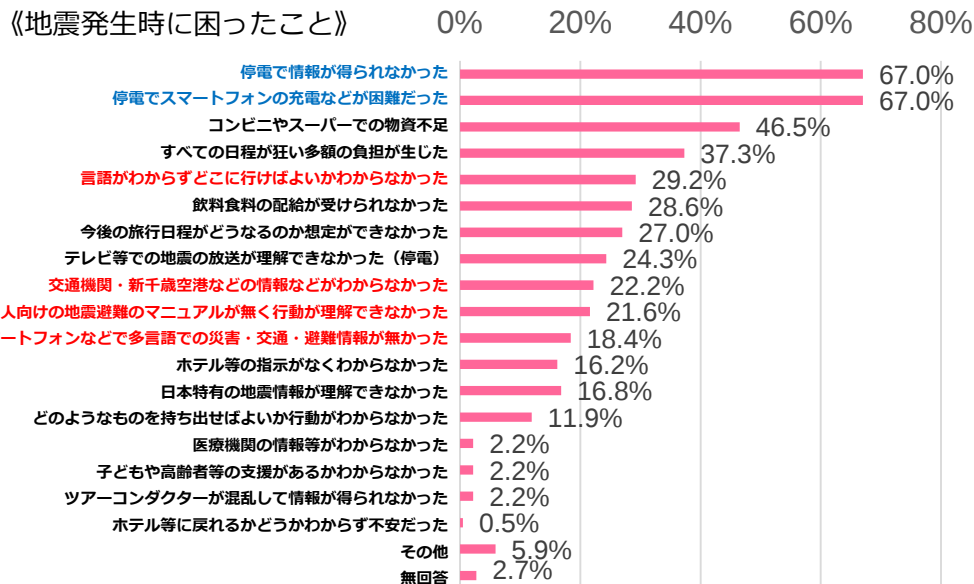
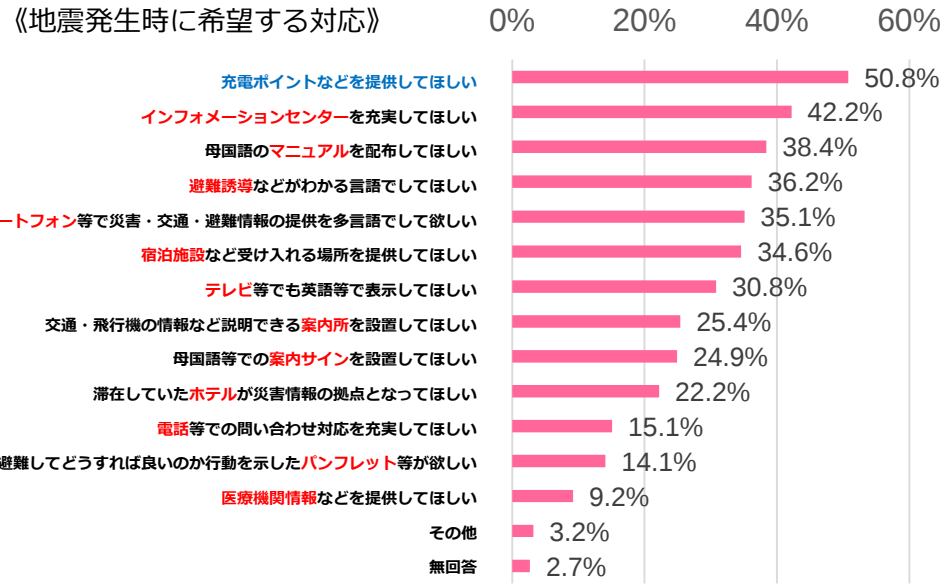


訪日外国人旅行者へのアンケート調査結果について(北海道胆振東部地震)

北海道胆振東部地震発生時は、特に停電に関連して困ったことが見られたので、非常時に電源を供給できる体制の整備等が求められる。その他、多言語での情報発信不足も見られるので、関係者と連携して、災害時における外国人旅行者の情報入手手段を多重化していく必要。



停電により情報入手及び提供が困難であったことに加え、様々な場面で多言語での情報発信が不足



外国人旅行者の多様なニーズに応えるためには、まずは情報入手に必要な**電源供給体制が重要**。そのうえで、幅広い関係者が連携して、発災時における外国人旅行者の**情報入手手段を多重化**していく必要



大阪北部地震の際の調査結果と同様、地震経験後も引き続き訪日意向は高い。非常時の電源整備及び適切な情報発信を行うことで、更なる訪日の動機付けにつながることを期待

- 災害等の非常時においても外国人旅行者が安心して日本を旅行できるよう、JNTOコールセンターの365日、24時間の多言語対応体制の確立など、様々な場面における外国人旅行者の情報入手手段の多重化を図る。

いつでもどこでもつながる体制の確立

- **JNTOコールセンター**について、あらゆる手段で周知に努めつつ、**365日24時間、英語・中国語・韓国語できめ細かい相談対応ができる体制を確立**【10月中旬に新体制に移行】
あわせて、災害時の問い合わせの集中にも対応するため、**自動案内機能を整備**【10月中旬に契約手続、今年度中にサービス開始】
- JNTOアプリとSafety tipsアプリの機能統合により、**災害発生情報のプッシュ通知拡大や災害時ガイダンス機能の強化**【10月から逐次プッシュ通知する災害情報等を追加し、今年度中に機能拡充完了】
- JNTO認定観光案内所について、**非常用電源や携帯電話充電機器の整備等の支援**による業務継続能力の強化【10月1日にも補助金の要望書受付開始】
- JNTOのウェブサイトや**公式SNS（Facebook、Twitter、微博（ウェイボー）、微信（ウィーチャット）等**により、外国人旅行者の出身国に応じた多言語での**きめ細かい災害関係情報の発信**【直ちに周知強化、JNTO本部Twitterを新規立ち上げ】

災害発生時等の鉄道における情報提供

- 新幹線において、**既存の通信設備で遅延発生時の車内英語放送（音声・テロップ）は可能であり、今後積極的に実施するよう乗務員等の訓練・意識喚起の実施**【速やかに実施】
- 新幹線等の**駅改札口・券売機・きっぷ売り場等**における**外国語での運行情報掲出の徹底・強化**【速やかに実施】
- 東海道新幹線について、スマートフォンやタブレットを活用した**車内・駅での英語情報提供の充実**【直ちに試行、平成31年度中に本格導入】及びウェブサイトにおける**列車走行位置・遅延情報等のリアルタイム・多言語での提供**【今年度中にサービス開始】

災害発生時等の空港における情報提供

- **多言語（特に中国語・韓国語）対応可能な空港会社職員の新規雇用・研修**、BCPや災害支援協定等に基づく**航空会社、テナント等の空港内関係機関の職員の協力体制**の構築等
- 十分な数の**携帯電話充電専用機器や多数個口電源タップ、モバイルバッテリーを確保**
【いずれも関西国際空港、新千歳空港を含む主要7空港で年内に実施、速やかに他の国際線就航空港へ展開】