外国人旅行者を迎えるための

バス事業者編

心のバリアフリー ガイドブック

公益社団法人 日本観光振興協会
JAPAN TRAVEL AND TOURISM ASSOCIATION

20_guidebook_bus.indd 2 2020/03/16 午後0:34

訪日外国人旅行者4000万人時代はすぐそこに
世界の人の便利な交通機関として
日本の良さを伝えよう!

政府は、『観光先進国』への新たな国づくりに向けて、2016年3月30日に『明日の日本を支える観光ビジョン構想会議』において、新たな観光ビジョン『明日の日本を支える観光ビジョン』を策定。その中で、下記のような目標を掲げ『世界が訪れたくなる日本』を目指し、観光ビジョンの施策の実行に、政府一丸、官民一体となって取り組んでいます。

取り組みの成果は確実に表れており、2019年の訪日外客数は3188万人（日本政府観光局〔JNTO〕推計値）となりました。

日本で利用した公共交通機関を見てみると、バスは在来線に次ぎ多くの外国人旅行者が利用しています。一方で、利用者が増えた分、「構内、乗り場、車内の利用」「駅での切符／ICカード購入」「ルート検索」などを中心にまだまだ対策の必要があるという結果も出ています（出典：観光庁「『訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート』結果（平成30年度）」）。

このパンフレットを通して、日本にやって来るお客様の便利な交通手段として、もっと利用しやすく身近な存在となり、ひいては売上増加につながるノウハウを少しでもお伝えできれば幸いです。

訪日外国人旅行者数
2020年：4000万人→2030年：6000万人

訪日外国人旅行消費額
2020年：8兆円→2030年：15兆円

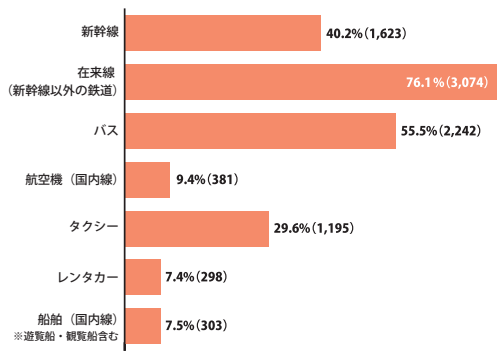
地方部での外国人延べ宿泊者数
2020年：7000万人泊→2030年：1億3000万人泊

外国人リピーター数
2020年：2400万人→2030年：3600万人

出典：観光庁「明日の日本を支える観光ビジョン」－世界が訪れたくなる日本へ－概要（平成28年３月30日策定）より一部抜粋

旅行中に利用した公共交通機関

今回の訪日旅行にて、利用した公共交通機関を全て教えてください
（母数：全体、n=4037、複数選択、%（該当交通機関利用者数））



出典：観光庁「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」結果（平成30年度）

Contents

日本のインバウンドの変化とバス業界における対応と今後 …… 3
外国人観光案内所に寄せられた訪日外国人旅行者の声 …… 6
訪日客受け入れの第一線に立つバス事業関係者の現状と対策 …… 7
あなたの会社もできる！ バス事業者のためのインバウンド対策事例集 …… 15
ラストワンマイルをカバーする　二次交通のインバウンド対策 …… 18
何をもって「心のバリアフリー」と言えるのか　受け入れ体制と心構え …… 19

～外国人旅行者を迎えるための心のバリアフリーガイドブック　バス事業者編～
2020年3月9日発行：公益社団法人日本観光振興協会　http://www.nihon-kankou.or.jp/home/

編集・制作・印刷：株式会社REGION
取材協力：公益社団法人日本バス協会、新宿高速バスターミナル株式会社、株式会社丸一観光、富士急行株式会社、株式会社はとバス、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団、ニッポンレンタカーサービス株式会社、日本交通株式会社、一般財団法人国際観光サービスセンター（ITCJ）

20_guidebook_bus.indd 1　2020/03/16 午後0:34

3 ことばの壁

バスの運行形態にかかわらず、乗車する外国人旅行者が増えると運転手にかかる負担が増大するのは間違いありません。バスの運転手と外国語との相性は良くないようで、バス事業者は「語学が堪能な運転手は少ない」「英語にアレルギーを持つ運転手もいる」「地方のバス運転手は高齢化が進んでいることもあり、語学習得のハードルは高い」と口を揃えます。中には、英語が苦手と感じながらも、積極的にコミュニケーションを取ろうとしている運転手も。

各社とも運転手の外国語対応には、さまざまな工夫を凝らしています。

Point

- **乗務員に語学習得の無理強いをしない**
- **日本語でも良いので「ありがとうございます」や「いってらっしゃいませ」と伝えることが大切**
- **条件に合った手段を選ぶ**

CASE 1 三者間通話の導入

富士急行では通訳センターと事務所の電話をつないで三者間会話（英語・中国語対応）ができる通話システムを導入。コアな問い合わせや忘れ物の問い合わせなど、込み入った会話が必要な場面で大いに助かっています。三者間通話なので、通訳が話している間も会話を聞いていることができ、バス会社としての専門知識が必要な際には適切に通訳をアシストできるのも利点です。

20_guidebook_bus.indd 9 2020/03/16 午後0:34