

# 河内長野市外国人観光客誘客方針

平成31年3月

環境経済部 産業観光課

## 【河内長野市外国人観光客誘客方針】

### はじめに

本市では、平成 30 年に「河内長野市観光振興計画」を策定し、本市がめざす観光の姿である「集客と消費を高める観光振興の推進」の実現に向けて、様々な観光施策に取り組んでいます。なかでも、外国人観光客の誘客施策については、近年の訪日外国人観光客の急増や 2020 年の東京オリンピック・パラリンピック、2025 年の OSAKA,KANSAI EXPO 2025 などの国際的ビッグイベントを控え、これらを契機に特に注力して取り組む必要があります。しかし、来訪する外国人観光客の属性、目的やニーズ、観光情報の収集方法などは多様化しており、外国人観光客を本市へ呼び込むためには、誘客施策を戦略的に展開することが求められます。

そこで、「河内長野市観光振興計画」における、外国人観光客の誘客に向けた施策をより具体的かつ戦略的に推進すべく、今後 3 年間の本市が取り組むべき誘客施策の方針を策定します。

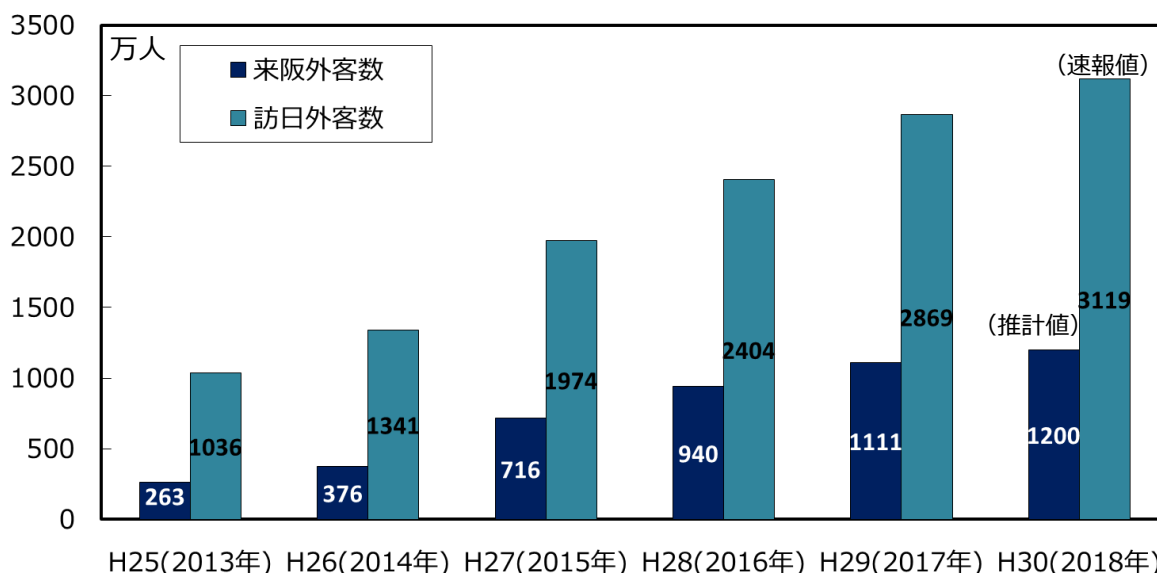
# 【河内長野市外国人観光客誘客方針】

## 1. 本市における外国人観光客の現状

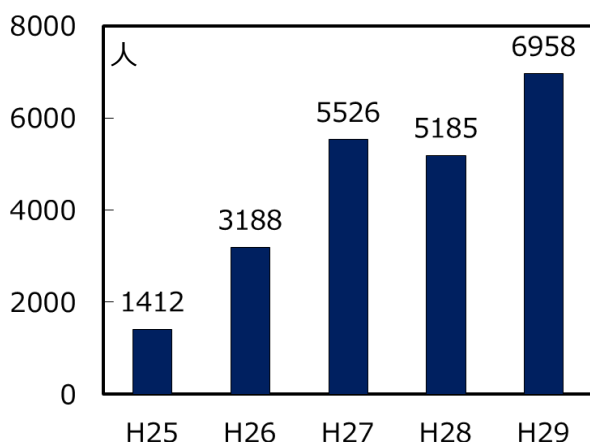
平成 29 年の訪日外国人観光客は 2,800 万人を超え、来阪外国人観光客も 1,100 万人を超える状況となっています。また、平成 30 年度の来阪外国人観光客数は 1,200 万人超（推計値）と、過去最高であった平成 29 年の観光客数を上回る推計となっており、今後も更なる外国人観光客の来阪が見込まれます（図表 1）。

このような状況のなか、本市への外国人観光客については、外国人宿泊者数や駅前観光案内所での案内件数が年々増加しているものの、来阪している外国人観光客の多くは、大阪市内に集中していると想像されます（図表 2、3）。

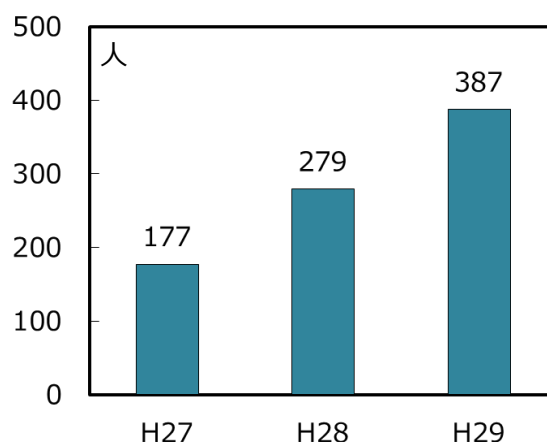
図表 1 来阪外国人旅行者数の推移（暦年統計）



図表 2 外国人宿泊客数の推移（年度統計）



図表 3 案内所での外国人案内人数（年度統計）



2. 「河内長野市観光振興計画」に基づいた外国人観光客の誘客施策

「河内長野市観光振興計画」では、戦略の1つとして「外国人観光客に適した観光情報の提供」を掲げ、外国人観光客を呼び込むため、「ニーズ把握」と「受入環境の充実」に努めるとともに、「多言語化した観光ツールの発信」など、外国人観光客に適した観光情報の提供に取り組むこととしています。

図表4 「河内長野市観光振興計画」一部抜粋

基本方針2 観光客目線の情報発信・観光コンテンツの創出

戦略③

外国人観光客に適した観光情報の提供

増加している外国人観光客を呼び込むため、ニーズ把握と、受入環境の充実に努めるとともに、多言語化した観光ツールの発信など、外国人観光客に適した観光情報の提供を図ります。

施策①

多言語による観光情報の発信

	主な取り組み	内容
1	外国人観光客向け観光コンテンツの造成	・相手国の心情、嗜好に配慮した観光コンテンツの造成
2	外国人観光客向けの戦略的な情報発信	・相手国の心情、嗜好に配慮した観光情報の発信 ・インフルエンサーなどを活用した戦略的なPR
3	外国人観光客にやさしい環境整備	・公衆無線LAN <sup>20</sup> の整備 ・テクルートイレなどの洋式化
4	観光案内板などの多言語化	・案内表示の多言語化

## 【河内長野市外国人観光客誘客方針】

### 3. 外国人観光客誘客に向けたこれまでの取り組みと課題

#### A. ニーズ・実態把握

##### 【これまでの取り組み】

###### ○各施設での外国人観光入込客数の調査

本市に来訪している外国人観光客の実態を把握するため、市内の各観光施設に対し、観光入込客数の調査を実施するとともに、外国人観光客の入込客数の調査を同時に実施しています。

##### 【課題】

###### ○プロモーション方策の不明確性

本市が持つ観光資源を外国人観光客の属性（国籍、年齢、性別、来訪目的）に応じて、どのように響かせることができるかが明確になっておらず、本市の各観光資源の認知度に加えて、興味度等を把握するためのマーケティング調査等を実施する必要があります。

#### B. 観光ツールの発信

##### 【これまでの取り組み】

###### ○情報発信ツールの多言語化

本市の観光情報を多言語で発信するため、以下の情報発信ツールの多言語化（英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語）を実施しました。

- ・観光協会特設サイト（固定情報）
- ・おさんぽアプリ「河内長野さんぽ」
- ・観光パンフレット
- ・テクルートマップ（西高野街道コース、花と歴史コース、やまびこコース）

###### ○事業者、関連団体と連携した情報発信

市外に来訪している外国人観光客や海外に向けて情報を発信するため、事業者や関連団体と連携しながら、以下のような観光情報の発信を実施しました。

- ・大阪・なんば観光案内所でのパンフレット配架（大阪観光局）
- ・外国人向け体験型観光情報誌 DO-FUN OSAKA への掲載（大阪観光局）
- ・訪日外国人向け観光案内所「なんばマッチ」でのパンフレット配架
- ・ツーリストインフォメーションセンター関西空港でのパンフレット配架
- ・情報メディアサイト「Japan OLD」を利用した情報発信

## 【河内長野市外国人観光客誘客方針】

### 【課題】

#### ○本市への認知度不足

主な情報発信ツールの多言語化は完了しているものの、それらが認知されるきっかけが少ないため、市外での観光プロモーション、各種情報メディアを利用した効率的かつ効果的な観光情報の発信・拡散手法について検討する必要があります。

## C. 受入環境の充実

### 【これまでの取り組み】

#### ○テクルート観光トイレの洋式化

来訪した観光客の満足度向上を図るため、観光客の方々がより快適に過ごせるよう、以下のトイレの洋式化を実施しました。

- ・観心寺 : 3箇所
- ・天野山金剛寺 : 5箇所
- ・河内長野駅前 : 3箇所

### 【課題】

#### ○市内全体での受け入れ体制の整備

外国人観光客にやさしい環境整備はすすめているものの、市内を快適に観光、周遊いただくための観光看板や案内板の多言語標記等の整備が不十分です。

また、外国語で観光案内ができる人材、外国人観光客をストレスなく受け入れることができる観光施設が少なく、外国語での案内人材の育成、多言語での案内補助ツール等の整備、市民や事業者、観光関連団体への外国人観光客の受け入れに対する理解、「おもてなし」意識の醸成が必要です。

#### 4. 外国人観光客の誘客に向けた方針

##### A. ニーズ・実態把握

より効率的かつ効果的に観光プロモーションを展開するため、本市の各観光コンテンツの認知度や興味度を外国人観光客の属性毎に調査・分析し、観光コンテンツと外国人観光客の属性の適切なマッチングを図ります。

##### B. 観光ツールの発信

本市の知名度の向上と来訪のきっかけづくりを図るため、訪日外国人観光客が集中している地域での観光プロモーションの実施や、各種情報メディアを活用した情報発信・拡散の推進を図ります。

##### C. 受入環境の整備

来訪した外国人観光客の満足度向上を図るため、多言語対応の観光案内板の設置や外国語で案内ができる人材の育成など、受け入れ体制の整備を進めるとともに、市民や事業者、観光関連団体への外国人観光客の受け入れに対する理解、「おもてなし」意識の醸成を図ります。

## 【河内長野市外国人観光客誘客方針】

### 5. 今後の取り組み

#### A. ニーズ・実態把握

##### 【プロモーション方策の明確化〈施策①-1、2※1〉】

###### ・マーケティング調査の実施〈H31〉

本市が保有する各観光コンテンツをどのような属性の外国人観光客に対して、どのような形でプロモーションするかを明確化するため、本市や周辺地域に来訪している外国人観光客に対し、各観光コンテンツの認知度や興味度等を調査し、来訪意欲の高い外国人観光客の属性と本市の観光コンテンツとの適切なマッチングを図ります。

###### ・市民や市内事業者、団体等との連携による実態把握〈H31〉

外国人目線での本市の観光課題・実態を把握するため、河内長野市国際交流協会（K I F A）等の市内団体や市内在住の外国人、観光関連団体、事業者と連携し、外国人目線、事業者目線での観光課題の整理、新たな観光魅力の創出を行います。

##### 【来訪外国人の継続的実態調査〈施策①-1、2〉】

###### ・他団体との連携による実態調査〈H32〜〉

本市に来訪している外国人観光客の実態を継続的に把握するため、市内事業者、大阪府、大阪観光局等の団体との連携強化を図りながら、継続的に外国人観光客の入込客数の調査を実施します。

※1) 河内長野市観光振興計画における施策の位置づけを示す。

〈施策①-1〉の場合、観光振興計画における、基本方針2、戦略③にて定める、施策①-1「外国人観光客向け観光コンテンツの造成」（図表4参照）を表す。



## 【河内長野市外国人観光客誘客方針】

### B. 観光ツールの発信

#### 【市外での観光プロモーション〈施策①-2〉】

##### ・ 多言語での観光案内、観光プロモーション〈H31〜〉

市外からの外国人観光客の誘客を図るため、QRコードを利用したスマートフォンでの多言語観光案内システムを構築し、本市の観光資源の特性（自然、文化）や季節（桜、紅葉）に応じたQRコードカードを製作し、市外の観光施設や観光案内所で配架します。

##### ・ 情報メディアを活用したプロモーション〈H31〜〉

観光情報の発信・拡散をより効果的かつ効率的に推進するため、海外旅行サイトを利用した情報発信、SNSやインフルエンサーによる情報拡散等、各情報メディアを活用しながら、外国人観光客に届く情報発信・拡散の推進を図ります。

#### 【他団体との連携〈施策①-2〉】

##### ・ 市外の観光関連団体、事業者との連携〈H31〜〉

市外からの外国人観光客の誘客を図るため、大阪観光局等の市外の観光関連団体や市外の事業者と連携し、市外の宿泊施設や、観光施設、観光案内所等でのパンフレットの配架や、観光PRイベント等の実施、各種情報メディアを利用した情報発信を展開します。

##### ・ 華やいで大阪・南河内観光キャンペーン協議会での取り組み〈H31〜〉

スケールメリットを活かした誘客施策を展開するため、華やいで大阪・南河内観光キャンペーン協議会において、南河内9市町村で統一的な観光PRを展開することにより、南河内地域はもとより、本市への外国人観光客誘客を図ります。

##### ・ 周辺自治体との連携〈H31〜〉

周辺地域に訪訪している外国人観光客の誘客を推進するため、外国人観光客の多い自治体（堺市、高野町等）との観光連携を図り、観光案内所、各種観光施設でのパンフレット配架、観光PRイベント等を実施します。

##### ・ 市内事業者や関連団体との連携〈H31〜〉

本市の認知度向上とイメージアップを図るため、KIFA等の市内の関連団体や、観光施設事業者等と連携しながら、在住外国人や来訪外国人が感じた本市の観光魅力や生の声の積極的な発信を促します。

## 【河内長野市外国人観光客誘客方針】

### C. 受入環境の整備

#### 【受入環境の整備〈施策①-3、4〉】

##### ・観光看板、案内板の多言語化〈H31〜〉

外国人観光客の快適な周遊環境を整えるため、テクルート看板等の日英2ヶ国語標記の整備、QRコードによる多言語に対応した統一的周遊看板の整備（既設看板の整備を含む）を実施し、来訪外国人観光客の市内周遊の促進、滞在時間の延長を図ります。

##### ・市民、市内事業者、関連団体と連携した受入環境の整備〈H31〜〉

市内事業者や観光関連団体への外国人観光客の受入環境整備の啓発を図るため、国や府、大阪観光局等から提供される施策や情報（キャッシュレス決済、多言語メニュー作成支援サイト等）を市内の事業者や関連団体に積極的に発信します。また、市民、事業者、観光関連団体への外国人観光客の受け入れに対する理解、「おもてなし」意識の醸成を図るため、各種関連団体との連携強化を図ります。

#### 【多言語での観光案内の強化〈施策①-3、4〉】

##### ・外国語観光案内人材の育成・強化〈H31〜〉

英語での観光案内人材の育成・強化を図るため、英語による観光案内、文化財解説ができるよう、観光ボランティア等の観光関連団体、事業者等を対象に語学研修を実施します。

##### ・観光案内所での外国人対応環境整備〈H31〉

観光案内所での外国語案内の充実を図るため、様々な言語で簡易的な観光案内を実施できるよう、観光案内の補助ツールとしてタブレットの配置、環境整備を行い、JNTO 認定制度「カテゴリーⅡ<sup>※2</sup>」の認定を目指します。

※2) JNTO 認定外国人観光案内所 認定区分

カテゴリーⅢ	常時英語による対応が可能。その上で英語を除く2以上の言語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の提供。原則年中無休。Wi-Fiあり。ゲートウェイや外国人来訪者の多い立地
カテゴリーⅡ	少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐。広域の案内を提供。
カテゴリーⅠ	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	観光案内を専業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。

図表5 インバウンド施策展開フロー図

