

# 「外国人旅行者の受入環境整備方針」 ～世界一のおもてなし都市・東京の実現に向けて～の概要

## 基本的な考え方

東京を訪れる外国人旅行者が安心かつ快適に観光を楽しめるよう、**2020年大会までに旅行者の移動・滞在を支える基盤を、ソフト・ハード両面から都内全域で計画的かつ集中的に整備していくため、東京が一体となって取り組むべき方向性**を示す。

## 【5つの視点】

- ① 多言語対応の改善・強化
- ② 情報通信技術の活用
- ③ 国際観光都市としての標準的なサービスの導入
- ④ 多様な文化や習慣に配慮した対応
- ⑤ 安全・安心の確保

## 主な取組例

都内全域で、**都、区市町村、民間事業者が連携・協働**して、受入環境整備を展開

### 1 ひとりでまち歩きを楽しめる観光案内機能の充実

#### (1) 観光案内所の拡充

- ・羽田空港国際線ターミナル内の観光情報センター利用時間を24時間化
- ・都内全域での窓口数の拡充・機能強化

#### (2) 多言語による案内サインの充実

- ・「案内サイン標準化指針」の改定
- ・観光案内標識の設置・更新



#### (3) 観光ボランティアの育成と街なかでの観光案内の展開

- ・区市町村等と連携した観光ボランティアの裾野の拡大
- ・「おもてなし親善大使」の育成

#### (4) 情報通信技術の積極的な活用

- ・都立施設等におけるWi-Fi整備の推進
- ・「TOKYO CITY Wi-Fi (仮称)」のサービス提供
- ・通訳アプリやデジタルサイネージの導入促進



### 2 旅行者を迎え入れる快適な滞在環境の整備

#### (1) 宿泊・飲食・観光施設における利便性の向上

- ・外国語メニュー作成支援ウェブサイトの拡充
- ・ムスリムなど多様な文化・習慣を持つ旅行者への対応
- ・宿泊施設における24時間対応コールセンター導入支援

#### (2) 公共交通機関利用における利便性の向上

- ・交通機関・施設等の多言語対応の促進
- ・相互利用可能なICカードの開発・普及等の促進

#### (3) 決済環境における利便性の向上

- ・クレジットカード決済の促進
- ・海外発行クレジットカード対応のATM設置の促進

#### (4) 旅行者に配慮した緊急時・災害時の対応の充実

- ・「災害時初動対応マニュアル」の周知・活用
- ・Wi-Fiやデジタルサイネージを活用した災害時における通信手段の確保・情報発信



区市町村や民間事業者の取組に対する**財政面からの支援**

## 重点整備エリア※ 内では、徒歩2～3分圏内で観光情報を得られる環境を実現

- ・新宿駅南口での新たな観光情報センターの開設
- ・タブレット端末等を活用した観光ボランティアによる街なかでの観光案内
- ・歩行空間における無料Wi-Fiの整備
- ・高機能型案内標識としてのデジタルサイネージの整備

※ 重点整備エリア：外国人旅行者が多く訪れる10地域及び2020年大会会場周辺

## 【新たな観光情報センター】 3Fフロアに設置予定



(画像提供：国土交通省関東地方整備局 東京国道事務所)