



contents

特集. 訪日外国人旅行者に「手ぶらサービス」で新たな旅のスタイルを提案

～Let's Enjoy Hands-Free Japan さあ、日本を“手ぶら”で楽しもう！～

新着情報 世界屈指の美術品の輸送に協力、電子マネー端末レンタルから海外生活支援まで

特集. 訪日外国人旅行者に「手ぶらサービス」で新たな旅のスタイルを提案

～Let's Enjoy Hands-Free Japan さあ、日本を“手ぶら”で楽しもう！～

日本政府観光局の発表した訪日外国人旅行者は、2016年10月で2,000万人を超え、2020年には年間4,000万人を目標としています。

また、国土交通省では訪日外国人旅行者の増加に向けた施策として「手ぶら観光」の促進を掲げ、観光・周遊・イベント等を楽しんでいただくための交通網や、ホテルの建設、多言語対応など受け入れ体制の整備が急務となっています。

ヤマトグループでは訪日外国人旅行者に、より便利で快適に日本を楽しんでいただくため、「Let's Enjoy Hands-Free Japan さあ、日本を“手ぶら”で楽しもう！」というスローガンのもと新たな旅のスタイルを提案しています。



全国の手荷物預かり所やヤマト運輸の営業所でポスターを掲示し、「手ぶらサービス」を訴求しています。

訪日外国人旅行者に向けた「手ぶらサービス」の新たな取り組みが続々スタート

1 日本の浮世絵をデザインした包装資材を販売（11月中旬より順次販売開始）

日本の伝統文化である浮世絵などをあしらった包装資材を、成田空港・中部国際空港にて11月中旬より順次販売を開始します。使い終わったら、日本のお土産として持ち帰っていただくだけでなく、自国の旅行にご活用いただいたり、ご家族やご友人へ、日本で体験した「手ぶらサービス」をご紹介いただくきっかけになればと考えています。



宅急便の輸送時にスーツケースにかけるカバー(右)を、相撲や赤富士など海外の方の趣向に合わせデザイン(左)

2 英・中・韓3カ国語対応のタブレット端末を配備

空港や駅の手荷物預かり所や観光案内所では、英・中・韓対応の通訳アプリを備えたタブレットの配置を推進しています。通訳オペレーターが、テレビ電話形式で外国人旅行者と当社の荷受けスタッフの間に入って通訳をすることで、多言語によるサービス説明や観光案内を行っています。2016年7月より順次導入を開始し、現在は空港や駅、観光地を中心に全国43箇所ですべて活用しています。

YAMATO HOLDINGS CO., LTD.



円滑なコミュニケーションによって、よりスムーズにサービスをご利用いただけます。



現在ヤマトグループが進める「手ぶらサービス」の新たな取り組みに込めた思いをヤマト運輸 営業推進部部长 秋山 佳子に聞きました。

「日本の当たり前」を「世界の当たり前」に ヤマト運輸営業推進部部长 秋山 佳子

◇宅急便の進化とともに日本の「手ぶら文化」が生まれた

ヤマトグループでは、これまでに「スキー宅急便(1983年)」、「ゴルフ宅急便(1984年)」、「空港宅急便(1989年)」など国内のレジャーや観光を支えるサービスを開発してきました。例えば、重いスキー板を苦労して運ぶお客さまを見た当社の社員のアイデアから「スキー宅急便」は商品化されました。

当時では考えられないサービスでしたが、瞬く間に利用者が増え、「ゴルフ宅急便」「空港宅急便」へと広がり、手荷物を持たずにレジャーや旅行を楽しむ日本独自の「手ぶら文化」が生まれました。

◇日本の「手ぶらサービス」に対する手応え

国土交通省の調査によると、訪日外国人旅行者の空港～宿泊先間や手荷物の一時預かりの利用意向は6～7割と高い一方、宅配運送サービスの認知度は1～2割程度と非常に低いのが現状です。

そのような中で、4年に一度世界各国のボーイスカウト団体が集う「第23回世界スカウトジャンボリー」が昨年2015年に、44年ぶりに日本で開催されました。このイベントは、政府の2020年の東京オリンピックに向けた国際イベント第1弾として、日本を世界にアピールする場と位置付けられていました。

ヤマトグループでは、空港～会場間における参加者の荷物の取り扱いを行い、多くの外国人参加者にご利用いただきました。

実際に利用された方からは、「自国にはないサービス。空港や宿泊先まで荷物が確実に送れて、大変感動した」といった声をいただき、日本の「手ぶらサービス」は、世界のお客さまにも喜んでいただけるという手応えを得ました。

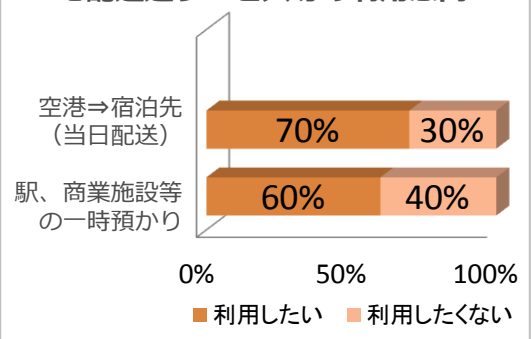
◇もっと多くの訪日外国人旅行者に自由な観光を楽しんでもらいたい

まずは日本の「手ぶら文化」をもっと多くの訪日外国人旅行者が体験し、その価値を感じていただきたいとします。そのために、今後も送り状の発行や決済の仕組みを導入する等、簡単に荷物を預けられる環境整備をますます進めていきます。(次頁へ続く)



ヤマト運輸 営業推進部部长 秋山 佳子

宅配運送サービス等の利用意向



出典元: 国土交通省 既存の宅配運送サービス等に対する訪日外国人旅行者の認識(平成26年5月)



世界152カ国3万3,838人が参加した「世界スカウトジャンボリー」



(前頁からの続き)簡単に手荷物を預けられることで、荷物を預ける不安を解消し、便利で安心な日本のサービスへの驚きを感じていただきたいです。更には身軽になることで、自由に様々な場所を訪れ、観光地を面で巡る「周遊」をしたり、もっとゆっくりと様々な地域を楽しんでいただくことに繋がるでしょう。

◇「日本の当たり前」を「世界の当たり前」に

「スキー宅急便」や「ゴルフ宅急便」をはじめとした日本では当たり前となった「手ぶら文化」を、世界の当たり前として浸透させていくことを目指しています。そのためには、「手ぶらサービス」を更に進化させ、簡単・便利・安心な旅行を訪日外国人旅行者に体験していただくことが、必ず次の旅行でも利用したいと思っただけだと確信しています。



展開中の「手ぶらサービス」の取り組み

一部地域で既に展開している取り組みと、お客さまからの声をご紹介します。

空港と宿泊施設間での当日配送サービスや、駅での手荷物一時預かり

羽田空港をはじめとした全国7空港では、当日中に宿泊予定のホテル等に手荷物を配送するサービスを展開しており、空港を出る時から身軽に観光やお買い物をお楽しみいただけます。

また、駅や観光案内所に隣接した施設での手荷物の一時預かり、近隣施設(エリア限定)への当日配達、一部地域では観光案内も実施しています。



羽田、成田、中部国際空港などを中心に全国7空港で展開

利用された訪日外国人旅行者の方より
大阪や京都、東京を旅行してから帰国する予定なので、荷物を最終日に空港で受け取れるのはすごく便利ですね。



一括免税カウンターをショッピングモールや地域の商店街に設置

商業施設や商店街の別々の店舗でお買い上げいただいた商品の免税手続きを一括で行う「一括免税カウンター」を展開しています。現在は、北海道札幌市、旭川市、宮城県仙台市、広島県尾道市の全国4箇所で開催しています。



広島県尾道市の商店街では、「TAX REFUND SERVICE COUNTER」として、一括免税の他、宅急便の受付も対応。

導入いただいたショッピングモール様より
従来一部店舗のみ免税対応をしていましたが、一括免税カウンターのおかげで施設内の多くの店が免税対象店舗となり、外国人のお客さまを誘致しやすくなりました。





新着情報

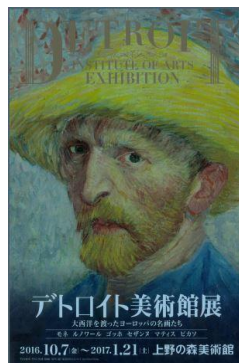
ヤマトグループ各社の最近の取り組みや、今後のイベント情報をご紹介します。

「デトロイト美術館展」世界屈指の美術品の輸送に協力【ヤマトロジスティクス】

デトロイト美術館における世界屈指の絵画コレクションのうち、名作52点を鑑賞できる「デトロイト美術館展」が、2016年4月より全国3都市で開催されています。

ヤマトロジスティクスの美術品輸送カンパニーでは、貴重なコレクションを海外から輸送し、展示会場への搬入や展示作業、撤去までを一手に請け負い、展覧会のスムーズな運営をサポートしています。

豊田展、大阪展に続き、現在は東京展が2017年1月まで開催され、会期終了後は同カンパニーによる美術品の梱包、搬出作業、アメリカのデトロイト美術館への返却を予定しています。



モネ、ルノワール、ゴッホ、セザンヌ、マティス、ピカソなど世界有数の作品一つひとつを、温度湿度を管理し、最適な状態を保ちながら輸送しています。

全国のイベントを電子マネーで支援【ヤマトフィナンシャル】

国内の電子マネー発行枚数が2016年8月で3億枚に達し、電子マネー市場の拡大が続いています。イベント会場のフードブースや入場券売り場などでも電子マネーの需要が増え、ヤマトフィナンシャルでは、電子マネー端末のレンタルサービスを全国で展開しています。

10月に滋賀県長浜バイオドームで開催された「びわ湖環境ビジネスメッセ2016」では環境配慮の観点から、公共交通機関利用者が会場でも交通系電子マネーを使えるよう、電子マネー端末を本年から試験的に3台導入。11月6日まで開催された秋田の「肉フェスVS餃子フェス2016秋田」や福岡の「九州肉デス。ガーデン」では、フードブース全店で端末を導入いただきました。

11月18日からはじまる「東京和牛ショー2016」の他、11月下旬には音楽フェスやフードイベントなど、今後も様々なイベントでの導入が見込まれています。



流通系・交通系など12種類の電子マネーに対応した端末のレンタルサービス。金銭授受の手間を解消し、スムーズな支払いによる混雑緩和、現金管理が無い安心感などが支持されています。

引越から赴任後のお困りごとまで、海外生活をトータルでサポート【ヤマトロジスティクス】

11月9日秋葉原 UDX Gallery / Gallery NEXT(東京)で開催された「海外ビジネスEXPO2016」に、ヤマトロジスティクス海外生活支援サービスカンパニーが出展しました。インドネシア、ベトナムなど新興国や、世界展開するIT業界など約40社に当社ブースまでお越しいただきました。海外引越や家具の保管サービスをはじめ、ヤマトグローバルロジスティクスジャパンが提供する中国向けの越境通販といった物流全般のサービスの他、海外での仕事や、ご家族の生活への不安を解消する海外赴任者向けのセミナー情報などを企業担当者様へ紹介しました。



11月下旬には、各国事情や安全対策を現地の社員がご紹介する赴任国別セミナーも開催。11月25日大阪市内で「インドネシア海外赴任サポートセミナー」を、11月29日東京都内で「ベトナム・ミャンマー海外赴任サポートセミナー」を予定しています。