

2014-08

2015.02.12

## 外国人旅行者向けの無料公衆無線LANサービス 「HANKYU-HANSHIN WELCOME Wi-Fi」 利用可能エリアを2月14日から「グランフロント大阪」にも拡大！

外国人旅行者が日本を旅行中に困ったことのNO.1は  
「無料公衆無線LAN環境（36.7%）」 《観光庁調べ》

阪急阪神ホールディングスグループでは、「HANKYU-HANSHIN WELCOME Wi-Fi」の利用可能エリアを、2月14日より「グランフロント大阪」（大阪市北区大深町）に拡大します。この「HANKYU-HANSHIN WELCOME Wi-Fi」は、2013年12月21日より提供を開始している外国人旅行者向けの無料公衆無線LANサービスで、現在、阪急電鉄・阪神電気鉄道の全駅やグループの商業施設、観光案内所など、京阪神の広域にわたり、合計157駅と9施設でご利用いただいています。

日本を訪れる外国人旅行者は、円安による訪日旅行の割安感の浸透、ビザの緩和や消費税免税対象拡大のほか、プロモーション活動による訪日旅行の魅力の訴求などが奏功し、2014年1月から12月の累計で、過去最高となる1,300万人を突破しました。しかし、その一方で外国人旅行者は「無料公衆無線LAN環境の不整備」を、日本を旅行中に困ったことの「NO.1」に挙げる（観光庁調べ）など、その拡充が求められている状況です。

このような中、阪急阪神ホールディングスグループでは、都市交通事業や旅行事業、ホテル事業を中心に、京阪神地域を訪れる外国人旅行者向けのインバウンド施策を拡充しています。観光を目的に海外から訪れる方にも魅力ある沿線であるために、今般、「HANKYU-HANSHIN WELCOME Wi-Fi」の利用可能エリアを「うめきたの顔」となっているグランフロント大阪にも拡大することになりました。このエリア拡大によって、快適なネット環境の提供を図るとともに、多くの外国人旅行者が「梅田」を訪れ、親しむ機会がさらに増加することを期待しています。

2月14日からグランフロント大阪において開始する「HANKYU-HANSHIN WELCOME Wi-Fi」のサービス提供の詳細は次のとおりです。

### グランフロント大阪 における「HANKYU-HANSHIN WELCOME Wi-Fi」のサービス提供について

#### ■対象施設・エリア

【グランフロント大阪 南館】 地下1階～9階 の 各共用部・共用通路

【グランフロント大阪 北館】 地下1階～6階 および 9階 の 各共用部・共用通路

#### ■サービス提供開始日

2015年2月14日（土）

（以上）

【添付資料】 ・ 補足資料 「HANKYU-HANSHIN WELCOME Wi-Fi」について  
・ 《参考：観光庁開示資料》 [資料1](http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/ukeire.html) 「外国人旅行者の日本の受入環境に対する不便・不満」  
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/ukeire.html> より

【リリース配布先】 青灯クラブ、近畿電鉄記者クラブ、大阪商工記者会、関西レジャー記者クラブ

## 【補足資料】

## 「HANKYU-HANSHIN WELCOME Wi-Fi」について

### 1. 概要

■ 阪急阪神ホールディングスグループの沿線(駅・商業施設)にお越しになられた外国人旅行者を対象にした、簡単な認証手続きにより利用が可能となる無料公衆無線LANサービスです。

※1日間に限り、1回のアクセスで15分以内のご利用が1日3回まで可能

■ 外国人旅行者向け商品「HANKYU TOURIST PASS」や「HANSHIN TOURIST PASS」のほか、「阪急・阪神六甲山おでかけセット」「有馬温泉太閤の湯クーポン」のいずれかをご購入の方は、3日間回数制限なしでご利用いただけます。

### 2. サービス提供について(2015年2月12日現在)

#### ■ 対象駅

会社名	駅数	備考
阪急電鉄	全駅(87駅)	・神戸高速線の「花隈駅」を含む ・大阪市交通局が管理する「天神橋筋六丁目駅」を除く
阪神電気鉄道	全駅(49駅)	・近畿日本鉄道が管理する「大阪難波駅」と 山陽電気鉄道が管理する「西代駅」を除く
能勢電鉄	鉄道線の全駅(15駅)	
北大阪急行電鉄	全駅(3駅)	・大阪市交通局が管理する「江坂駅」を除く
北神急行電鉄	谷上駅	
六甲山観光	六甲ケーブル線の全2駅	
	合計157駅 <sup>※1</sup>	※1:「川西能勢口駅」は阪急電鉄と能勢電鉄のそれぞれでカウント

#### ■ 対象施設

施設所在地	施設名称	
大阪市	阪急三番街	合計9施設 (2月14日より合計10施設)
	HEP FIVE	
	NU 茶屋町	
	NU 茶屋町プラス	
	ハービス OSAKA	
	ハービス ENT	
	阪急ツーリストセンター 大阪・梅田	
	グランフロント大阪 (2月14日よりサービス提供を開始)	
兵庫県西宮市	阪急西宮ガーデンズ	
京都市	阪急京都観光案内所	

#### ■ サービス提供スポットを示すマーク



「HANKYU-HANSHIN WELCOME Wi-Fi」のサービス提供スポットには、一部を除き、左のサービスマークが掲出されています。

### 3. ご利用方法

「HANKYU-HANSHIN WELCOME Wi-Fi」のエントリーページから、簡単な認証手続きを経て無料でインターネット接続がご利用できます。

※阪急阪神ホールディングスのインバウンド向けウェブサイト「大阪・京都・神戸 黄金路線 360°」<sup>※2</sup>  
(<http://www.kansai360.net/>) が、認証手続き後に初期画面として表示されます。



※2 インバウンド向けウェブサイト「大阪・京都・神戸 黄金路線 360°」

阪急阪神ホールディングスグループでは、「大阪」「京都」「神戸」という、異なる魅力を持つ三都市を事業基盤として、鉄道やホテル、エンタテインメントなどの事業を展開しています。この強みを活かして、アジアをはじめとする海外の方々に向けて、三都市を中心とした関西圏への訪問を促進するため、ウェブサイト「大阪・京都・神戸 黄金路線360°」を2012年6月に開設しました。

ウェブサイト「大阪・京都・神戸 黄金路線360°」では、当社グループ独自の観光情報として、三都市にある魅力的なスポットを、さまざまな観点でピックアップして紹介しているほか、外国人旅行者の方々効率的にスポットを巡ることができるよう、ビギナー向けルートから、リピーター向けのテーマ別ルートまで、多彩なプラン内容で1日単位のモデルルートとして案内を行うなどしています。海外からの訪日にあたって、関西を訪問地として選択していただけるのに役立つウェブサイトを目指しています。

※画像は、「大阪・京都・神戸 黄金路線 360°」の中国語(繁体字)サイトです。繁体字サイトのほか、英語、韓国語、中国語(簡体字)があります。

### 4. 「HANKYU-HANSHIN WELCOME Wi-Fi」の設備の構築・運営会社

アイテック阪急阪神株式会社(本社:大阪市福島区、社長:浜田真希男)

(以上)

## 外国人旅行者の日本の受入環境に対する不便・不満

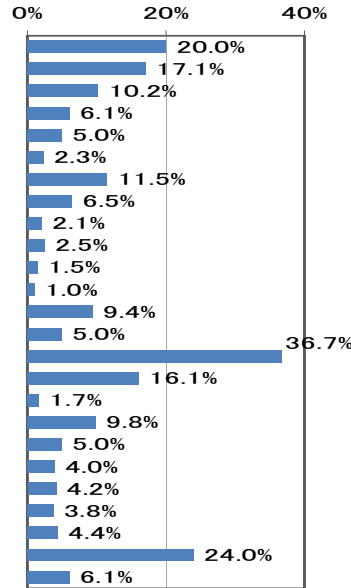
---

# 外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者アンケート調査結果

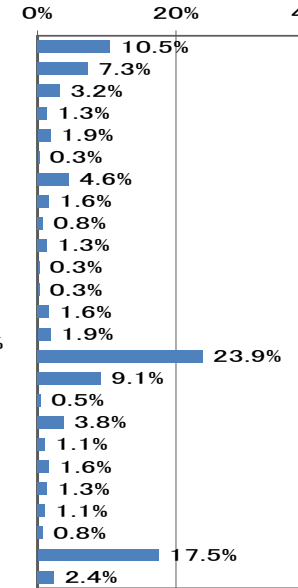
## 外国人旅行者が旅行中困ったこと(MA)

目的地までの公共交通の経路情報の入手
公共交通の利用方法(乗り方)、利用料金
公共交通の乗り場情報の入手
公共交通の乗車券手配
観光情報(見所、文化体験等)の入手
観光チケット(入場券等)の入手
飲食店情報の入手
飲食店の予約
宿泊施設情報の入手
宿泊施設の予約
ツアー・旅行商品情報の入手
ツアー・旅行商品の予約
割引チケット・フリー切符の情報の入手
割引チケット・フリー切符の入手
無料公衆無線LAN 環境
両替・クレジットカード利用
外国語の通じる病院情報の入手
地図、パンフレット(多言語)が少ない
地図、パンフレットが分かりにくい
観光案内所の数が少ない
観光案内所の場所が分かりにくい
ピクトグラム・サインが少ない
ピクトグラム・サインが分かりにくい
コミュニケーション
その他

旅行中困ったこと(MA)  
N=479

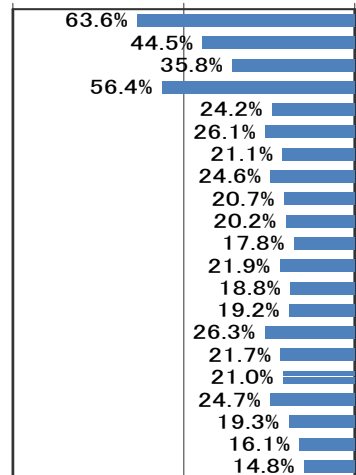


旅行中最も困ったこと(SA)  
N=372



## 観光案内所訪問の目的(MA)

100.0% 50.0% 0.0%

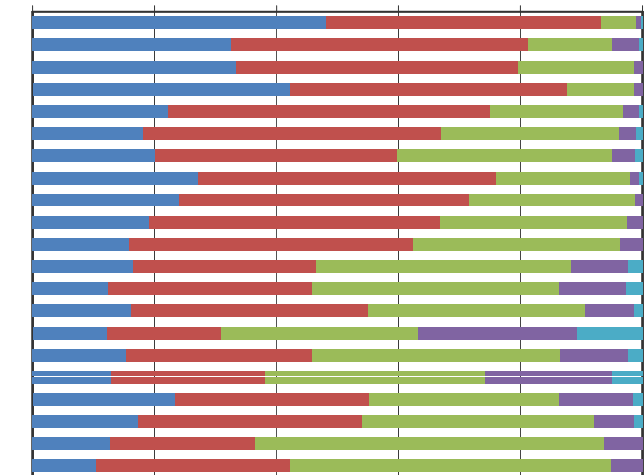


- (1) 目的地までの公共交通の経路・情報
- (3) 公共交通の利用方法(乗り方)、利用料金
- (4) 公共交通の乗車券手配
- (2) 観光情報(見所、文化体験等)
- (9) 観光チケット(入場券等)の手配・購入
- (6) 飲食店情報
- (12) 飲食店の予約サービス
- (8) 宿泊施設情報
- (14) 宿泊施設の予約サービス
- (15) ツアー・旅行商品情報
- (19) ツアー・旅行商品の予約サービス
- (10) 割引チケット・フリー切符の情報
- (18) 割引チケット・フリー切符の手配・購入
- (17) 外国への電話のかけ方の情報
- (5) 無料公衆無線LAN環境情報
- (11) 両替・クレジットカードが利用可能なATM情報
- (13) PC利用環境情報(ネットカフェの場所等)
- (7) 多言語スタッフの常駐
- (16) 観光案内所が対応できない外国語の通訳の手配・連携
- (20) 外国語の通じる医者・病院の情報
- (21) 在日外国公館の情報

※括弧内数字は、順位

## 満足度(SA)

0% 20% 40% 60% 80% 100%



■ 大変満足 ■ 満足 ■ どちらでもない ■ 不満 ■ 大変不満

## ■日本の外国人旅行者の受入環境に対する意見

(外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者アンケート調査、国内の外国人観光案内所の実態調査(平成23年10月実施)より)

分野	外国人旅行者の意見	観光案内所からの意見聴取
公共交通	<ul style="list-style-type: none"> <li>○フリーパスが充実していない。</li> <li>○Japan Rail Passを日本でも購入可能にしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○次の目的地までの移動経路、交通手段に関する問い合わせが多い。</li> <li>○公共交通の乗り方や利用料金の問い合わせも多い。多くの外国人旅行者が安い料金での移動を求める傾向にある。</li> </ul>
両替・クレジットカード利用環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>○日本円への両替が困難であった。</li> <li>○帰国時の移動であったためクレジットカード支払いを希望したが、利用できないところがあった。</li> <li>○海外発行のクレジットカードが利用できるATMがどこにあるのかを見つけにくい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○海外発行のクレジットカード利用可能なATM情報についての質問が多い。</li> <li>○日本に来て、既にクレジットカードが使えない事態に遭遇しており、その際セブンイレブンでおろした経験があったのだと思われるが、セブンイレブンがどこにあるかという質問も多い。</li> </ul>
無料公衆無線LAN環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>○Wi-Fiサービスの充実。</li> <li>○外国人旅行者にとって無料公衆無線LAN環境は重要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○外国人からの無料公衆無線LAN環境へのニーズは非常に高い。</li> <li>○入国前にネットで日本を良く調べてきている旅行者が多い。ウェブページをブックマークしておいて、旅行中これらを参照したいということで、無料公衆無線LAN環境の問い合わせも多い。</li> </ul>
地図・パンフレット	<ul style="list-style-type: none"> <li>○広域の地図を入手しづらい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○観光地のパンフレットは、当該地域の地図しか掲載されていないことが多く、その他の場所の案内には不向きである。そこで、広域的な地図が案内に必要となってくる。</li> </ul>
WEBでの情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>○WEBサービスを充実させるべき。</li> <li>○Wi-Fiスポットの情報提供の充実。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○地図等の情報は自治体単独のものではなく、広域的な情報提供が必要である。</li> </ul>
飲食施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>○飲食施設などでの英語の情報が不足している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○飲食店情報については、おいしい料理を知りたいというニーズに加えて、ベジタリアンや宗教上の制限に関する情報も必要である。</li> </ul>
コインロッカー	<ul style="list-style-type: none"> <li>○コインロッカーは小さい規模の駅にも必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○大型ロッカーの場所に関する質問が多い。</li> </ul>