

Gunma Excellence 施設登録制度 運営指針

令和3年6月7日改訂

群馬県産業経済部戦略セールス局観光魅力創出課

目次

1. 制度の基本的な考え方

(1) 制度概要	1
(2) 対象	1
(3) 登録施設向け支援策	1
(4) 登録のプロセス	2

2. 運営指針(登録基準)

【必須項目】

(1) 営業日数	3
(2) インバウンド研修	3
(3) 英語スタッフ	4
(4) 英語での情報収集	4
(5) 施設設備	4
(6) 生活習慣への配慮	5
(7) 災害時の対応	5

【選択項目】

(1) 多言語対応	5
(2) 生活習慣への配慮	6
(3) 施設設備	6
(4) 案内所機能	6

1. 制度の基本的な考え方

(1) 制度概要

群馬県では県内のインバウンドに関心のある観光事業者を対象に、「外国人誘客のためのパートナー施設」(以下「パートナー施設」という。)を募集しており、メールマガジンや勉強会を行い外国人受入れのサポートを行っている。

本制度は、パートナー施設を対象に外国人旅行者がストレスフリーに滞在出来る施設を「Gunma Excellence 施設」として県が登録する制度である。登録施設は、受入環境が整っているなどの一定条件を満たした施設とし、群馬県の実施する海外プロモーションでの施設の PR や、着地型旅行商品の造成サポート等を通じ、FIT の増加を図る。実際に外国人旅行者に届くサポートを行うことで、県内の外国人旅行者の増加や群馬県の認知度向上を目指すものである。

(2) 対象

パートナー施設のうち、外国人の受入体制が整っている観光施設(宿泊施設、レジャー施設、ドライブイン、飲食店等) かつ下記条件を満たす事業者

- ① 本件申請施設の代表者、役員又は使用人その他の従業員若しくは構成員等が、暴力団による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第6号に規定する暴力団員又は同号に規定する暴力団員等に該当しないこと。
- ② 会社更生法(平成14年法律第154号)に基づく更生手続開始の申立て及び民事再生法(平成11年法律第225号)に基づく再生手続開始の申立てがなされていない者であること。
- ③ 風俗営業等の規則及び業務の適正化等に関する法律(昭和23年法律第122号)第2条第6項に規定する店舗型風俗特殊営業を営む者でないこと。
- ④ 本件申請施設の営業に必要な関係法令に基づく許可等を得ており、業務の適正な運営を行っていること。

(3) 登録施設向け支援策

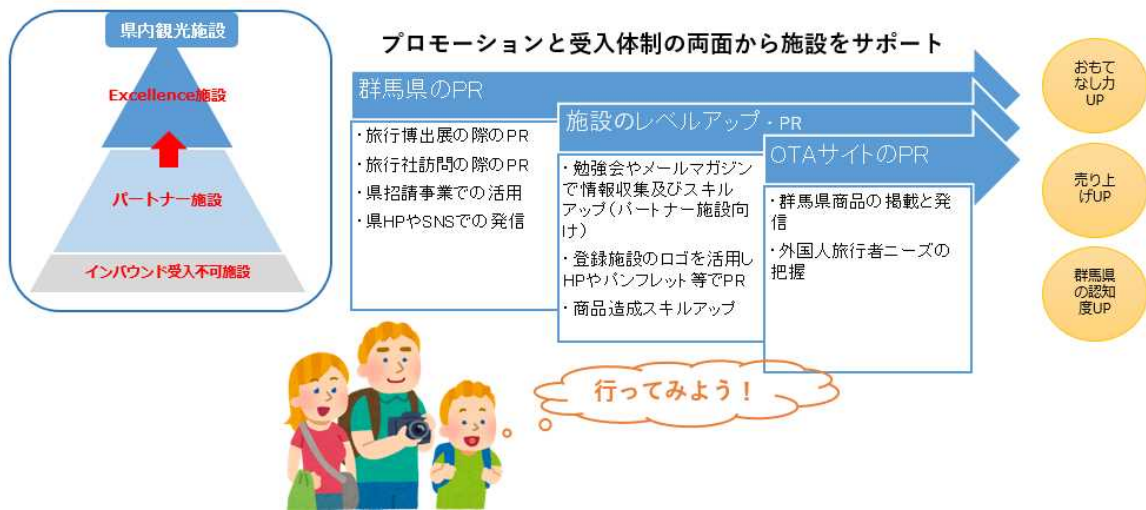
- ① 施設の HP やパンフレットで活用いただくためのロゴ(図1)の配布 **施設での PR**

(図1)



- ② 県の海外セールスプロモーションにおける施設の PR **県での PR**
県が施設のプロモーションを全面サポート (Excellence 施設冊子も作成予定)
 - 海外旅行博出展の際に、一般の旅行者に向けて施設を PR
 - 海外旅行会社訪問の際に、訪日旅行担当者に施設を PR
 - 県の行う旅行会社・メディアの招請事業での優先的な PR
 - 県の多言語観光情報発信サイトに施設情報を公開 等
- ③ 着地型旅行商品造成の支援 **施設・県での PR** **OTA サイトでの PR**

(図2 事業イメージ)

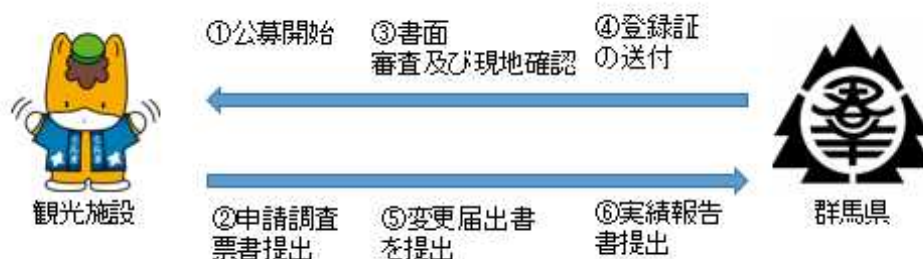


(4) 登録のプロセス(図3)

- ① 県がパートナー施設に向けて公募実施する。
- ② パートナー施設は県が示す公募要綱に基づき、所定の申請を行う。
- ③ 県はパートナー施設からの申請調査票をもとに所定基準に照らし書面審査及び現地確認を行い、その適切性を確認する。
※県のプロモーションには申請調査票のデータを利用予定のため、正確に記入すること。
- ④ 基準を満たしている施設は県が登録施設として決定し、登録証を送付する。
- ⑤ 登録内容から変更があった場合は随時変更事項届出書(様式2)を提出する。
※提出された変更事項届出書の情報は随時県で更新し、情報発信に活用予定
- ⑥ 登録施設は年度末に実績報告書(様式3)を提出する。

●登録施設の更新は3年に1度実施し、審査内容に変更がないかの現地確認等を行う予定

(図3)



2. 運営指針(登録基準)

施設の登録には以下の必須項目すべての項目に関する基準を満たしていることを条件とする。ただし、申請時に満たしていない基準がある場合にも、設置等の計画の目途が立っている、かつ所定の期日内に基準を満たすことのできる場合については、この限りではない。

また選択項目は登録の必須条件ではないが、今後、多様な外国人旅行者を受け入れるに当たり、あると望ましい項目として挙げている。選択項目は県による海外プロモーション等のPRの際に活用するものとする。

<選択項目のPRイメージ>

さらに進んだ対応が可能なことをピクトグラム等で明示し、旅行者に向けて施設のPRを行う。(図4)

(図4)



【必須項目】

(1) 営業日数

	通年営業施設は年間240日以上の営業日があること。シーズン営業施設は概ね3ヶ月以上の営業日があること。
--	---

- 外国人旅行者の満足につなげるため、登録施設は通常営業施設であれば年間240日(週2日休所する程度)、シーズン営業であれば年間3ヶ月程度開所する必要がある。
- 営業日は外国人旅行者がわかるようホームページ等に常時英語で掲載することが望ましい。

(2) インバウンド対応研修

	インバウンドの受入れに関する、スタッフ向けの研修を年1回以上行い、外国人旅行者が気持ちよく滞在できる環境を整えていること。
--	---

- スタッフ研修は自治体・DMOで行うインバウンド対応研修への代表者の参加であっても可とする(ただし、全スタッフへのフィードバックがきちんと行われている場合に限る。)
- 研修内容は「おもてなし英会話」、「多文化理解講座」、「インバウンド対応講座」など施設スタッフのインバウンドの意欲・スキルを上げるものである事が望ましい。

(3) 英語スタッフ

	フルタイムで英語対応が可能なスタッフが常駐していること。
	英語スタッフの不在時もタブレット、翻訳機、指さし会話等で外国人旅行者の対応が可能であること。

- 少なくとも英語対応可能なスタッフが常駐し、外国人への対応がスムーズに行われること。
- 英語のレベルは日常会話程度で構わない。

(4) 英語での情報収集

	英語による施設のホームページがあること。
	英語のホームページには、外国人個人旅行者にもわかりやすいアクセスや行き方の案内があること。
	宿泊施設はオンラインで英語による宿泊予約が可能であること（OTA サイト含む。）。
	オンラインで休業日、施設設備情報、宗教対応が英語で確認可能であること（SNS, OTA サイト含む。）。
	外国人旅行者や旅行会社が英語でメールまたは電話等による問い合わせが可能であること。
	施設内で周辺地域の英語による観光パンフレットの提供や情報提供が可能であること。

- 英語のホームページは施設が英語翻訳の間違いがないかを確認していること。
- ホームページや OTA サイトは情報の更新を定期的に行っていること。

(5) 施設設備

	施設内に英語の館内表示が 1 カ所以上あること。
	施設内に無料で Wi-Fi を使える場所が 1 カ所以上あり外国人旅行者にわかりやすく掲示していること。
	施設内でクレジットカード等のキャッシュレス決済が可能であり、外国人旅行者にわかりやすく掲示していること。
	施設内に利用可能な洋式トイレがあること。

- 英語の館内表示は手書き等でも外国人に正確に伝わるものであれば問題ない。
- クレジットカードは VISA や Master Card 等の多くの外国人旅行者が利用可能なものであること。

(6) 生活習慣への配慮

	食事を提供する場合は食材個別の相談が可能であること。
--	----------------------------

- 宗教上の場合等の対応までは要しない。
- 予約がある場合は事前に確認をし、出来る範囲で対応することが望ましい。

(7) 災害時の対応

	災害が発生した場合は以下のいずれかに対応可能であること。 ① 自治体の災害情報を英語で伝達 ② 自治体の災害情報を館内掲示またはホームページ掲載 ③ 観光庁「Safety Information Card」の配布
--	---

- 災害時に英語等で外国人旅行者に正確な情報を伝え、情報弱者となることを防ぐことが期待される。

【選択項目】

(1) 多言語対応

	フルタイムで英語・日本語以外の言語対応が可能なスタッフが常駐していること。 ※言語を明記すること
	英語・日本語以外の言語の施設のホームページがあること。 ※言語を明記すること
	英語・日本語以外の言語でのホームページには外国人個人旅行者にもわかりやすいアクセスや行き方の案内があること。 ※言語を明記すること
	外国人旅行者や旅行会社が英語・日本語以外の言語でメールまたは電話等の問い合わせが可能であること。
	多言語コールセンターの利用が常時可能なこと。 ※言語を明記すること

- 少なくとも英語・日本語以外の言語が可能なスタッフが常駐し、外国人旅行者への対応がスムーズに行われること。
- 言語のレベルは日常会話程度で構わない。

(2) 生活習慣への配慮

	宗教上の都合でお祈り等を希望する場合に、場所の提供が可能であること
	食事を提供する場合はベジタリアン対応が可能であること。
	食事を提供する場合はハラール対応が可能であること。
	食事を提供する場合は食材の掲示が可能であること。
	分煙をしていること。

- お祈りの場所は専用の場所でもなくとも、目隠しや個室等の一定の配慮がされた場所であればかまわない。
- 食材の掲示はピクトグラム等を利用するなど外国人旅行者にわかりやすく配慮することが望ましい。

(3) 施設設備

	施設内すべてが無料で Wi-Fi 利用可能であり、外国人にわかりやすく掲示していること。
	施設内すべてのトイレが洋式であること。
	最寄り駅またはバス停等からシャトルサービスがあり、外国人旅行者にわかりやすく掲示していること。
	外国人旅行者の大型荷物の預かりが可能であり、外国人旅行者にわかりやすく掲示していること。
	無料の駐車場が完備されていること。
	施設内での外貨両替が可能、または ATM があり、外国人旅行者にわかりやすく掲示していること。
	施設内で免税対応があること。
	施設内にクレジットカード以外のキャッシュレス決済が可能であり、外国人旅行者にわかりやすく掲示していること。

- 施設設備の情報は、外国人旅行者にわかりやすくホームページや SNS に多言語で掲載していることが望ましい。

(4) 案内所機能

	英語で対応可能な観光案内専任スタッフが常勤でいること。
	公共交通、ホテル等の周囲の観光案内が英語で可能であること。

- 施設情報だけでなく、地域の観光等の案内が可能であること。
- また、案内所機能がある施設は観光庁の「外国人観光案内所」に登録することが望ましい。

https://www.jnto.go.jp/jpn/projects/visitor_support/tic_nintei.html