

報道関係者各位

2017年9月21日
株式会社ジェイティービー
パナソニック株式会社
ヤマトホールディングス株式会社

～もっと自由に日本を楽しんでいただくために～
訪日外国人旅行者の手ぶら観光支援サービス「LUGGAGE-FREE TRAVEL」販売開始

株式会社ジェイティービー(所在地:東京都品川区、代表取締役社長 高橋広行、以下JT B)と、パナソニック株式会社(所在地:大阪府門真市、代表取締役社長 津賀一宏、以下パナソニック)、ヤマトホールディングス株式会社(所在地:東京都中央区、代表取締役社長 山内雅喜、以下ヤマトグループ)は、2020年に4,000万人に到達すると予測される訪日外国人旅行者に向けて、手ぶらでもっと自由に日本を楽しんでいただくため、国内における手ぶら観光を支援するサービス「LUGGAGE-FREE TRAVEL(商標登録済)」(ラゲージ・フリー・トラベル)のサービス提供にむけ、8月8日より海外での販売を、そして本日9月21日より取次店募集を開始しました。

2020年に向けて訪日外国人旅行者が増加する中、日本に到着した外国人客の多くは、自身で大型手荷物を宿泊施設まで運ぶ時間を要しているのが現状です。また、観光施設や公共交通機関にとって外国人客の大型手荷物を携えた国内移動や滞在先での保管が課題となっています。こうした課題を解消し、訪日外国人旅行者に手ぶら観光の快適さと自由な時間を提供するため、3社は2016年9月1日から2016年10月31日の期間で「LUGGAGE-FREE TRAVEL」の実証実験およびアンケート調査を実施しました。その結果、サービスの認知に対する課題があったものの、満足度や手続きの効率化などで評価があったことから、さらなる利便性向上のための開発やマーケティングなどを経て販売開始に至りました。

JTBの訪日外国人旅行者向けパッケージツアー「サンライズツアー」では、LUGGAGE-FREE TRAVELサービスを組み込んだ周遊コースの販売を8月8日より順次開始しており、2018年1月5日にはサービス提供を開始します。

JTBは人々の交流を創造し感動と喜びを提供する「交流文化事業」を、パナソニックは2020年とその先にある「未来の暮らし」の実現に向けたソリューションの提案を、ヤマトグループは「Let's Enjoy Hands-Free Japan～さあ、日本を“手ぶら”で楽しもう!～」を掲げ、日本ならではの手ぶらサービスの推進に取り組んでまいりました。

「LUGGAGE-FREE TRAVEL」サービスは、それぞれが培ってきた知見やノウハウ、技術を掛け合わせることで実現した、訪日外国人旅行者がより簡単、便利、安心に手ぶら観光を楽しむための新たなプラットフォームです。3社は、2018年1月からのサービス提供に向けて万全の準備を整えるとともに、配送エリアの拡大とサービスレベルの向上を目指し、連携して取り組みを続けてまいります。

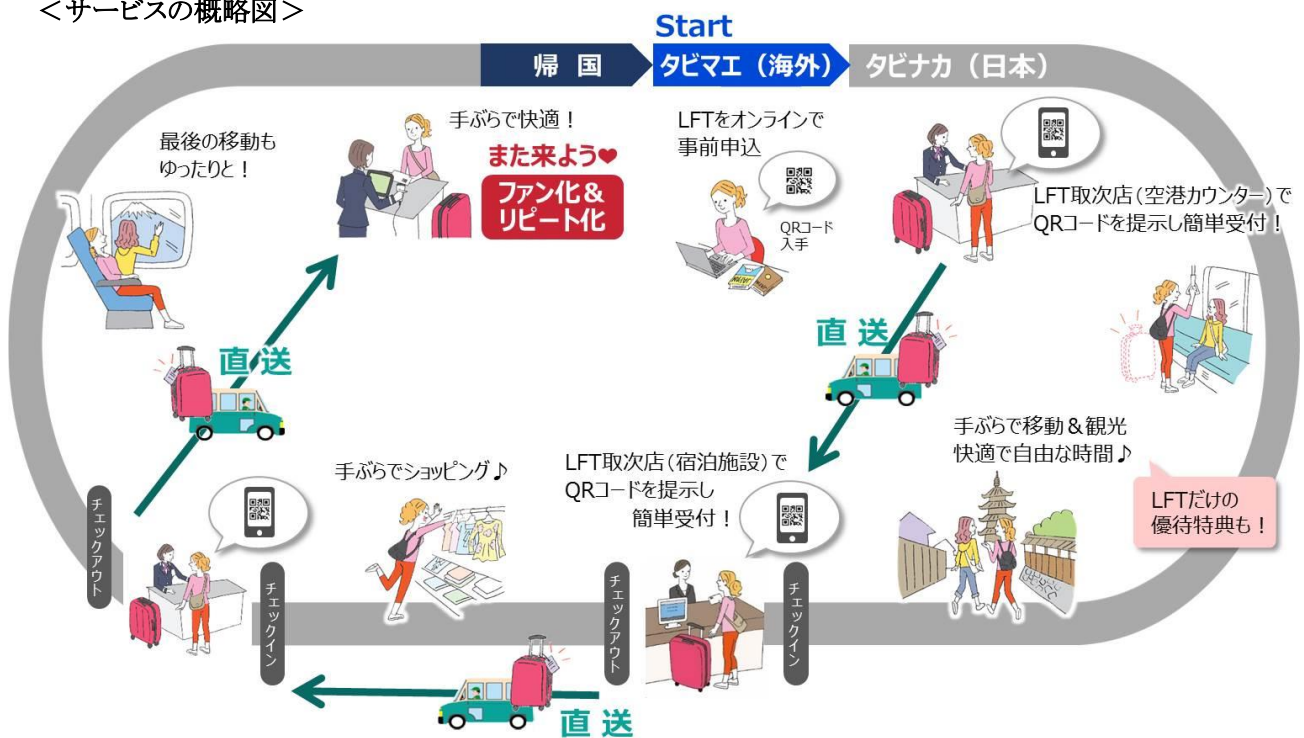
【「LUGGAGE-FREE TRAVEL」サービスの概要】

訪日外国人旅行者の日本到着・周遊移動・帰国の際、日本語で送り状を手書きすることなく、大型手荷物を宿泊施設や空港まで配送することで、国内における手ぶら観光を支援する全国対応型サービスです。

＜ご利用の流れ＞

- ① JTB海外支店や提携代理店が提供する当サービスの組み込みツアーを通じて、または個人のPCやスマホによる当サービスの予約サイトへのアクセスを通じて、「LUGGAGE-FREE TRAVEL」サービスを購入
- ② サービス購入時に、受付用番号としてQRコードを取得
- ③ 日本のLFT取次店である空港カウンターや宿泊施設等の荷物受付スタッフにQRコードを提示
- ④ 5か国語対応(日・英・繁・簡・韓)の「LUGGAGE-FREE TRAVEL」受付システムにQRコードを読み込み
- ⑤ 事前に登録した配送情報や荷物サイズと個数、規約等を画面上でスタッフとともに確認し、荷物をお預け
- ⑥ ご指定の宿泊施設や空港カウンターで、配送された荷物をお受取り

＜サービスの概略図＞



＜荷物のお預け・お受取り時間＞

	荷物のお預け	荷物のお受取り
入国空港から宿泊施設までの配送	11:00まで	当日18:00から
宿泊施設間の配送	15:00まで	翌日チェックイン時間から
宿泊施設から出国空港までの配送	出国2日前の15:00まで	出国日朝から

(※) 取扱拠点により、お預け時間や受取時間が異なる場合があります。

<サービス提供によるメリット>

- ・ 訪日外国人旅行者
 - ①荷物の煩わしさから解放され、快適かつ自由な時間を創出し、より日本の旅行を楽しむことができる
 - ②送り状の手書きが不要になり、荷物を預ける時間が大幅に短縮できる
 - ③旅行の途中でもスマートフォンなどから本サービスを手軽に申し込みができる(2018年1月から)
- ・ 観光事業者(宿泊施設等)
 - ①専用端末設置等にとまなう初期導入費用が不要
 - ②荷受業務の時間短縮、一時預かり荷物の削減等による業務効率化
 - ③多言語対応(英語、中国語繁体字、中国語簡体字、韓国語、日本語)による受付スタッフの負担軽減
- ・ 社会
 - ①大型手荷物を持った旅行者の移動が減ることで公共交通機関の混雑緩和・安全性向上に貢献
 - ②訪日外国人旅行者に優しい日本・地域の発信、観光の回遊性向上で地域活性化などに貢献

【利用料金】

「LUGGAGE-FREE TRAVEL」サービスの利用料金は、大型手荷物のサイズと重さによって「Small」と「Large」の2タイプに分かれます。

サービス利用基本料金 ※1	Door to Door Luggage (宿泊施設→宿泊施設)	Flight Luggage (空港⇄宿泊施設間) ※2
Small: 縦・横・高さの合計120cm(15kg)以内	2,000円~/片道(税別) ※1	
Large: 縦・横・高さの合計160cm(25kg)以内	2,500円~/片道(税別) ※1	

(※1) 配送エリアによって追加料金が発生します。(以下、追加料金の例参照)

<関東から発送の場合>北海道・九州(500円)、沖縄(2,000円)行きは追加料金が発生します。

<関西から発送の場合>北海道(500円)、沖縄(2,000円)行きは追加料金が発生します。

(※2) 宿泊施設から空港への配送は、別途空港手数料(648円)が発生します。

サービス利用料金の詳細につきましては、1月末頃「サイト名:LUGGAGE-FREE TRAVEL申込Webサイト
(URL: <https://www.luggage-free-travel.com/>)にてご案内予定です。

【対象エリア(2018年1月時点)】

	荷物のお預け	荷物のお受取り
入国空港から宿泊施設までの配送	主要4空港 (※1)	全国の宿泊施設(※3)
宿泊施設間の配送	LFT代理店 約100施設(※2)	全国の宿泊施設(※3)
宿泊施設から出国空港までの配送	LFT代理店 約100施設(※2)	主要4空港 (※1)

(※1) 成田、羽田、関西、中部の4空港 (※2) 東京、大阪、京都、高山を中心としたLFT取次店約100施設

(※3) 訪日外国人旅行者の利用傾向から選ぶ全国約1万の宿泊施設が対象となります。

取扱空港およびLFT取次店は順次拡大していき、2020年には全国2,500施設から主要な宿泊施設・空港へ荷物輸送できるサービスを目指します。

【今後のスケジュール】

- ① 2017年8月より、国内外のJTBグループ会社および海外提携エージェントやOTA(オンライントラベルエージェント)、JAPANiCAN.comなどのWEBサイトにて、LUGGAGE-FREE TRAVELサービスを組み込んだサンライズツアー商品の販売を開始しました。訪日外国人旅行者に人気の東京・高山・京都の周遊ツアーからサービス提供を開始し、随時拡大していきます。併せてLUGGAGE-FREE TRAVEL予告サイト(英語:URL:
<https://www.luggage-free-travel.com/>)、取次店募集サイト(日本語:
<https://www.luggage-free-travel.com/partner/>)を開設し、東京・大阪・京都・高山を中心としたエリアから取扱店を順次拡大していきます。
- ② 2018年1月より、LUGGAGE-FREE TRAVEL組込みサンライズツアーのサービス提供を開始します。
- ③ 2018年1月末より、訪日外国人の個人旅行者が旅行前、日本滞在中にいつでも申込みができる「LUGGAGE-FREE TRAVEL申込Webサイト(英語)」を開設し、サービス提供を開始します。4月には韓国語、中国語の簡体字・繁体字の言語対応を拡充し、以降もフランス語、スペイン語など多言語拡充をしていきます。
- ④ 2018年4月以降、取次店募集エリアを全国エリアに拡大してまいります。

【今後の展望】

サービス内容について、スーツケースを中心とした大型手荷物に加え、スキー・スノーボード・ゴルフバッグ等の「レジャー・ラゲージ」、買物したお土産を帰国日に空港で受取れる「ショッピング・ラゲージ」、全国観光施設の入場・体験の割引・優待サービスの拡充など、外国人旅行者に利便性の高いサービスを随時拡充していきます。2020年には訪日外国人旅行者の2.5%、100万人が利用するデファクトスタンダードサービスを目指します。

参考:

【実証実験の概要】

サービスの商用開始に向け、羽田空港および都内の宿泊施設6箇所に「LUGGAGE-FREE TRAVEL」受付端末を設置し、多言語対応のICT手ぶら観光の実証実験を以下のように実施しました。

<実証期間> 2016年9月1日(木)~2016年10月31日(月)

<実施場所> 羽田空港~都内6ホテル~箱根・京都・大阪

<実施対象> JTB海外支店・海外提携代理店で宿泊予約した訪日外国人旅行者150人によるサービス利用調査、ならびに訪日外国人旅行者336人へのアンケート調査

<実証内容> 旅程・属性情報と配送情報を連携させたICT手ぶら観光のサービスの有用性・ニーズ検証

<実証実験施設一覧>

- 羽田空港 京急トラベルインフォメーションカウンター(東京都)
- 京王プラザホテル(東京都)
- サンルートプラザ新宿(東京都)
- ホテルサンルート東新宿(東京都)
- イビス東京新宿(東京都)
- ホテルサンルート有明(東京都)
- ホテルインターコンチネンタル東京ベイ(東京都)

＜実証実験の結果＞

訪日外国人旅行者の旅程情報を活用したサービス提供の仕組みの有効性と、「LUGGAGE-FREE TRAVEL」サービスの事業可能性を確認し、訪日外国人旅行者の大型手荷物へのストレスを解消することは、利用者のみならず、宿泊施設側にも大きなメリットが生まれると結論づけました。主なポイントは以下の通りです。

- 現行の荷物の輸送サービスへの認知度は28%、過去の利用経験は3.5%と非常に低く、あまり活用されていないのが現状であり、訪日外国人旅行者に向けたタビマエからのサービス認知促進活動が必要である。
- 荷物の輸送サービスを利用する際の重視点は、①紛失や遅延が無いが58%、②価格が47%、③申込みが簡単が45%であり、メールや問い合わせ対応が万全な安心・安全のサポート体制、わかりやすいサービスメニューと料金設定、ICTを活用し多言語で簡単に申込み決済ができる仕組みが必要である。
- 「LUGGAGE-FREE TRAVEL」サービスの運用フローとシステム操作性への評価は、受付スタッフの説明「分かりやすい」が72%、システム操作性「わかりやすい」が54%であり、外国人・スタッフ共に、受付時は「シンプルな手順」と「多言語サポート」が求められている。
- 料金設定と次回利用意向について、空港から宿泊施設および宿泊施設から次の宿泊施設への配送で1,500円程度なら利用したいが90%、2,500円程度なら利用したいが56%と、「LUGGAGE-FREE TRAVEL」サービス料金設定で市場性があると判明。

＜報道関係の方からのお問合せ先＞

- 株式会社ジェイティービー 広報室 電話:03-5796-5833
- パナソニック株式会社 ブランドコミュニケーション本部 広報部
電話:(東京)03-3574-5661 (大阪)06-6908-0447
- ヤマトホールディングス株式会社 広報戦略担当 電話:03-3248-5822