

## 訪日外国人旅行者への「おもてなし」向上へ 田辺市商店街振興組合連合会（和歌山県田辺市）

### 【取組概要】

和歌山県南部の中核都市である田辺市は、世界遺産「熊野古道」の起点でもあることから、多くの訪日外国人旅行者が訪れます。

田辺市では、旅行者が購入した商品の免税手続きを一括して行えるよう、県内商店街では初めて、一括カウンターを設置するとともに、クーポン付の英語版マップを作成するなど、旅行者への「おもてなし」向上に向けた取組を進めています。

### 【取組推進のポイント】

免税手続きカウンターは、平成28年7月にJR紀伊田辺駅近くに設置され、免税店の許可を得ている店舗で買い物をした外国人観光客の免税手続きを、このカウンターで一括して受け付けます。

クーポン付の英語版マップは、商店街活性化の対策として27年末に配布しました。

また、商店や飲食店では、スムーズに接客できるよう、田辺市が開催するインバウンドセミナーに参加し、各店でどんな工夫ができるかを考えるきっかけとなっています。

さらに、外国人講師を招いて、英語メニューやポップ表示、問答集の準備等、「おもてなし」サービスの開発を進めています。



### 【課題】

田辺市商店街に隣接する闘鶏神社が、世界遺産の「紀伊山地の霊場と参詣道」に追加登録されました。

今後は郊外にある世界遺産の熊野古道と、市街地にある闘鶏神社との連携を図りながら、世界遺産のイメージにあわせた商店街作りや、旅行者が市街地を周遊して、長く滞在してもらえる仕組み作りが必要です。

また、旅行者向けのサービスを充実することにより、取組参加店を拡大し観光に重点を置いた振興も必要です。

### 【将来展望】

免税手続きカウンターの設置による利便性を活かし、和歌山県南部の特産品である、梅、みかんを中心とした農水産物を本国に持ち帰っていただくとともに、今後もサービスを向上させ、滞在型観光地となるよう取組を進めます。

