

特集

グループ一体となったインバウンド需要の取り組み

国内の人口減少の見通しの中、コロナ収束後、訪日外国人旅行者数は急速な回復を見せており、6,000万人の目標が国からも再度明示されるなどインバウンドは新たな需要創出につながる市場として注目されています。

当社グループとしても、訪日外国人のお客様向け商品の設定や海外プロモーションなどによる西日本エリアの周遊促進を図るとともに、ストレスなく西日本の旅をお楽しみいただけるよう、スムーズで快適なご移動の提供を目的として国の指針を踏まえた駅・車両の環境整備や、当社独自の販売システムの整備などによる受け入れ体制の充実に取り組んでいます。今後は、インバウンド需要を都市部のみならず地方へより一層波及させることが重要な課題です。大阪・関西万博の機会も活かして、まだ十分に知られていない地域の魅力を発掘・発信し、その効果を西日本エリア全体に広く波及できるよう、グループ一体となって、地域の皆様とともに取り組んでいます。

これまでのインバウンドの取り組み

訪日のお客様向け商品の設定

西日本エリアを広域にご旅行いただけるよう、さまざまなルートを周遊できる多様な商品を設定しています。

訪日のお客様向け商品ラインナップ（2024年7月現在）

対象エリア	商品名
全国	ジャパン・レール・パス
当社管内	周遊 JR-WEST RAIL PASS(エリアバス12種類) 片道 はるか片道きっぷ、山陽新幹線片道きっぷ、北陸片道きっぷ
他のJR会社連携	北陸アーチパス、瀬戸内エリアパス、山陽山陰北部九州パス、高山・北陸ツーリストパス、伊勢・熊野・和歌山ツーリストパス

直近の商品改定等(主なもの)

- 2020年12月**
- 当社独自商品のうち自由席タイプの商品の一部を指定席化（混雑を避け快適にご利用いただくことを目的として実施）
 - 西日本全線バスを設定
- 2023年10月**
- ジャパン・レール・パスの販売価格改定、「のぞみ・みずほ利用券」設定
 - 当社訪日商品の価格改定、国内発売の終了
- 2024年3月**
- 大阪・関西万博に向けて「関西山陰エリアバス」の新規設定

海外向けの販売チャネル

- 海外のOTA※や旅行会社
※On-line Travel Agency
- 訪日外国人向けインターネット予約
「JR WEST ONLINE TRAIN RESERVATION」

当社訪日商品は券売機での受け取りに対応

- バスポートリーダー付きの自動券売機を主要駅に設置



※訪日商品の他、TWILIGHT EXPRESS 瑞風や観光列車のツアー利用促進にも取り組む。

訪日外国人向け観光コンテンツ発掘、海外への販売・プロモーション

地域の観光素材を活用し、海外向けに販売することで、西日本エリアの多様な魅力を発掘、発信し、誘客の促進に取り組んでいます。

複数の観光施設・飲食店などのクーポンを1つのQRコードで利用できる観光共通券

楽しい関西パス
Have fun in Kansai Pass

100以上の参画施設から任意の3カ所または6カ所を選んで利用。

関西の他、福井、和歌山、岡山、広島、鳥取版も販売。今後も順次拡大予定。



海外向け流通プラットフォームに格納

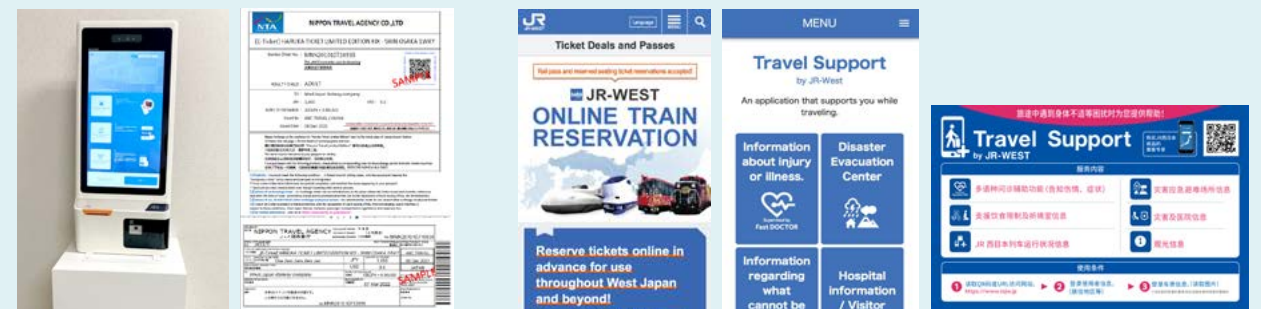
- 当社の訪日商品とセット商品とし、海外のOTAや旅行会社で販売、プロモーションを実施。
- 地域と連携した海外へのプロモーションの実施。

受け入れ体制の整備

当社エリアへの訪日外国人の誘客とともに、ストレスなく快適に旅行を満喫いただけるよう、関係部門と連携し、受け入れ体制の整備を進めています。

当社独自の取り組み(例)

- 訪日外国人専用窓口の設置
(関西空港駅、大阪駅、新大阪駅、京都駅)
- 自動券売機でのQRコード決済 (Alipay、WeChat) 対応
(京阪神の一部の駅)
- QRコードを利用した「はるか」の新たな乗車方法の導入
海外のOTAで購入した「HARUKA One-way Ticket」のQRコードを、関西空港駅の専用端末で乗車整理表に引き換えて乗車いただくことで、駅窓口や券売機に立ち寄らずに乗車できる方法を導入。
- 旅行支援WEBアプリ「Travel Support by JR-WEST」の提供
(災害時の避難誘導や急病時の問診補助など、旅行中のお困りごとをサポート)



※これらの取り組みのほか、政府ガイドラインを踏まえた多言語情報提供、公衆無線LANの整備、荷物置き場の設置などを行っています。

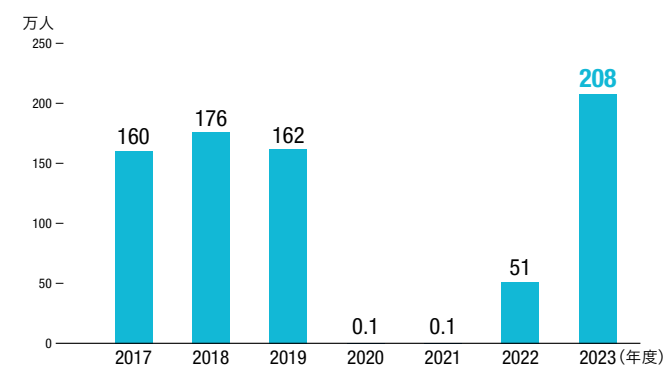
※QRコードは株式会社デンソーウェブの登録商標です。

さらなる西日本エリアへのインバウンド誘客に向けて～「グループインバウンド推進室」の発足～

こうしたインバウンド向けの施策により、訪日のお客様向け専用商品のご利用者数は増加しており、2023年度の実績はコロナ前の2019年度を上回りました。インバウンド運輸収入は既にコロナ前の水準を超えており、運輸収入全体に占める割合も4%超に達しています。また、モビリティ業以外の事業においても、インバウンド収入が増加し、その割合が高まっています。インバウンド需要は今後もさらに拡大することが期待されており、その追い風を受け止められるよう引き続きプロモーション強化や受け入れ体制の整備に取り組んでいきます。

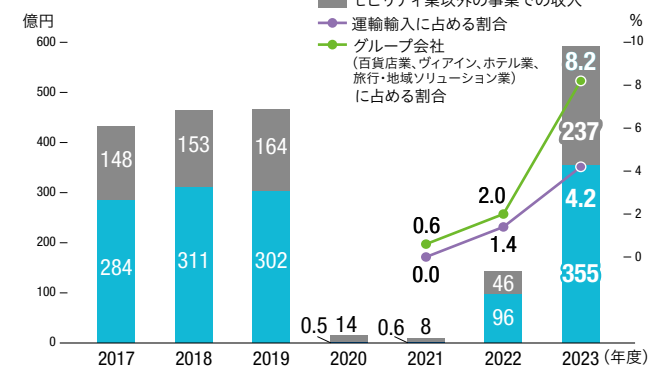
こうした取り組みを一層加速させるべく、JR西日本グループの総力を結集・連携し、グループ全体の価値創出による需要獲得を目的に、2024年6月に「グループインバウンド推進室」を設置しました。都市部から地方へのインバウンド誘客にあたっては、人手不足や言語対応、二次交通などのさまざまな面で課題があり、多くの地域は誘客に苦慮しています。引き続き西日本エリアの魅力発信、周遊促進とともに、地域と連携した課題の解決を通じて、社会的価値・経済的価値の創出に取り組めます。

訪日のお客様向け専用商品のご利用者数の推移



※当社ご利用者数：インバウンド専用商品ご利用者数(当社エリア内での販売、引き換え分)
※専用商品：外国から日本を観光目的で訪れるの方のみが利用できる鉄道バス

インバウンド収入の推移



※運輸収入：専用商品と通常きっぷ(推計)の合計