

令和7年3月12日  
公益社団法人 京都市観光協会

## 「インバウンド対応力向上ガイドライン ～海外のお客様からも地元からも選ばれるために～」 の発行について

京都市観光協会は、世界に誇れる持続可能な観光地域づくりを行う「世界水準のDMO」の形成を目的として観光庁が募集した「先駆的 DMO」<sup>※1</sup>に、令和5年3月28日付けで選定されました。その後、観光庁からの支援のもと、世界的なDMOを目指したアクションプランに基づいた事業に取り組んでいます。

このたび、アクションプランの一環として実施した事業「インバウンド対応力診断」<sup>※2</sup>の成果を踏まえた「インバウンド対応力向上ガイドライン ～海外のお客様からも地元からも選ばれるために～」が完成しましたのでお知らせします。

本ガイドラインは、京都市内で観光客を接遇する店舗や施設を対象に、京都を訪れる外国人旅行者（インバウンド）の満足度を高めつつ、地元の方々からも歓迎される、持続可能な経営を実現していくために、現場での対応力を向上するための改善行動を整理したものです。

### ガイドラインの主な内容と特徴

タイトル：「インバウンド対応力向上ガイドライン  
～海外のお客様からも地元からも選ばれるために～」

目次：

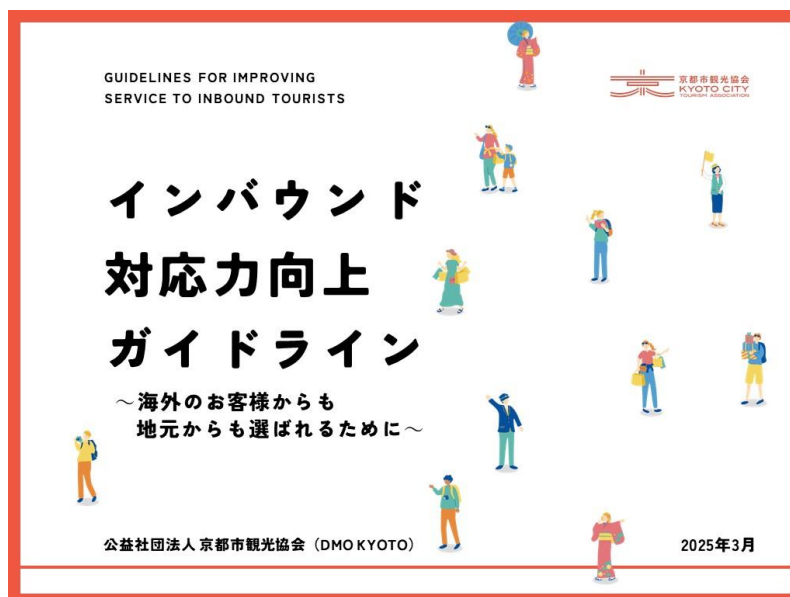
- (1) ガイドラインの目的
- (2) インバウンド受入にあたっての現状
- (3) ガイドライン
  - ①オンラインでの情報発信
  - ②外国語対応
  - ③予約・キャンセル対応
  - ④キャッシュレス対応、免税
  - ⑤バリアフリー
  - ⑥LGBTQ+
  - ⑦ヴィーガン
  - ⑧ムスリム
  - ⑨環境配慮
  - ⑩災害対応
  - ⑪地元への配慮・地元との調和
- (4) 参考資料

URL：<https://www.kyokanko.or.jp/news/20250312>



### (ガイドラインの特徴)

- ・ 市内 43 施設（宿泊施設、飲食店、小売店、博物館・美術館、観光・体験施設、交通機関等）の診断結果をふまえて作成
- ・ オンラインでの情報発信、外国語対応、LGBTQ+、ヴィーガン、ムスリムについては専門家のヒアリングをふまえてガイドラインを作成
- ・ 取り組みやすいように、改善行動を段階的（初級→中上級）に提示
- ・ 事業者の状況をふまえ、予算や人手が少なくても取り組めるヒントを多数掲載
- ・ 京都ならではの課題<sup>※2</sup>や状況をふまえた改善行動の提示



### 【※1 先駆的 DMO について】

「先駆的 DMO」とは、持続可能で国際競争力の高い魅力ある観光地域づくりを行う「世界的な DMO」を目指す「観光地域づくり法人 (DMO)」に対し、観光庁が戦略的に支援を実施するために募集・選定した DMO です。「先駆的 DMO」は、観光庁による支援体制のもとで「世界的な DMO の形成に向けたアクションプラン」を策定し、約 2 年間の支援期間において計画の達成を図ります。当協会は観光庁が定めた 6 つの項目について、全て一定の水準を満たしている「A タイプ」として選定されました。

<https://www.kyokanko.or.jp/news/20230403>



令和 5 年度は同アクションプランの一環として、世界的観光都市にふさわしい多言語表記を実現し、京都市への来訪者の満足度を高めるため、多言語表記の実態調査を実施しました。さらにそれを元に、間違いやすい表現や観光客に分かりやすい外国語表記をおこなうためのポイ



ント等をまとめた「外国語表記ガイドライン」を作成しました。

[https://www.kyokanko.or.jp/news/20240329\\_4/](https://www.kyokanko.or.jp/news/20240329_4/)

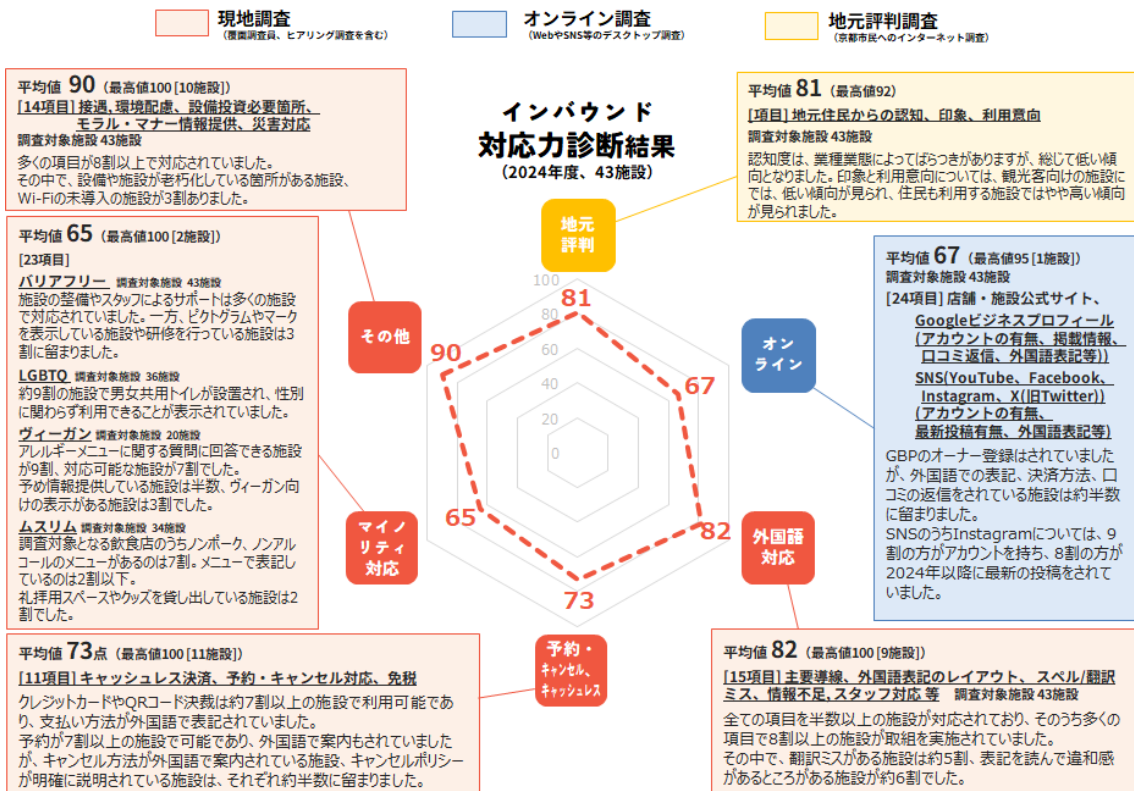


## 【※2 インバウンド対応力診断】

各事業者様の現場の状況を客観的に確認し、持続可能な経営を実現していくため、観光客を含む利用者に対して直接サービスを提供する店舗・施設を対象にインバウンド対応力診断を実施。

希望した43施設（宿泊施設、飲食店、小売店、博物館・美術館、観光・体験施設、交通機関等）を対象に、オンライン調査（公式サイト、Google ビジネスプロフィール、SNS等の調査）、現地調査（覆面調査員による14項目の現地確認）、地元評判調査（京都市民へのインターネットアンケート調査）を実施し、診断結果と具体的な改善提案を提示。

### 参考：インバウンド対応力診断結果概要



### 本件に関するお問い合わせ

公益社団法人京都市観光協会 企画推進課

企画推進課 福永・小笹・堀江

TEL : 075-213-0070

E-mail : marketing@kyokanko.or.jp