

2月 概況(案内業務や訪日外客の動向)～東日本～

<北海道>

道の駅流氷街道網走観光案内所

2月は本格的な冬の観光シーズン到来で、網走から知床方面は流氷観光でにぎわっていました。中国・台湾のアジア人は圧倒的に多いですが、遠くヨーロッパ方面からの来客も増え、これからの伸びに期待したいところです。そもそも東北海道エリアは、世界遺産知床や阿寒摩周国立公園など、釧路湿原など自然豊かな地域なので、自然に興味のある欧米のお客さまをもっともっと呼べると思います！

千歳アウトレットモール・レラ・トラベルサロン

去年2月の来場ツアーバス台数は992台、今年2月は937台であり、昨年と比べやや減少した。その原因の1つとして2/21の地震の影響と考えられるが、去年9月の地震に比べ影響は少なかった。また、近年はお客様がFITに移行し続けているので、今年団体ツアーが減る原因の一つと思われる。

株式会社紋別観光振興公社

流氷のピークシーズンであるため、他の月に比べ訪問客は多かった。海産物に関する質問が多かったが、2月は港も外海も氷で覆われ漁に出られないため、却って新鮮な魚介類が手に入りにくい季節であるが、そこを上手く説明できるツールやの説明能力の開発もしくはブラッシュアップの必要性を痛感した。

とかち観光情報センター

おびひろ氷まつり、ジュエリーアイス、コタン、彩凜華、温泉、スイーツ、グルメの他、スキー場、白鳥・丹頂観察、ワカサギ釣りなどのアウトドアアクティビティに関するお問い合わせがあった。管外の釧路湿原、網走流氷観光についてのお問い合わせもあった。春節の影響でアジアのお客が増え、前月比232%であった。

<東北>

青森市観光交流情報センター

旧正月の影響もあり、韓国、中国、台湾が前半に増加傾向となり、全体の訪日来客数も前年同月に比べ前半で約200人増となったが、後半は減少に転じた。また、先月に引き続き多くのスキー・スノーボード客が訪れると共に、八甲田の樹氷“スノーモンスター”が見頃を迎え、冬の観光も賑わいを見せていた。

はちのへ総合観光プラザ

台湾・中国・香港のお客が多かった。また、シンガポール・タイの方も順調にのびてきている。八戸市内観光、特に八食センター、十和田方面が多い。

青森県観光情報センター

今月も外国人スキー客が目立ち、来訪者・案内件数共に前月より増加した。昨年同月の比較でも訪問者数、件数共に増加、2倍以上となった。八甲田でスキーを楽しむお客様は、ロープウェイが運休になると街に降りてきて買物や観光を楽しまれているようで、ロープウェイの運休の度に外国人のお客が増える傾向がみられた。中心街のみどころや買物について助言を求められることが多かった。

いわて・盛岡広域観光センター

オーストラリアからのスキー客のほか、台湾の春節に合わせ、いわての雪まつりを開催したこともあり、雪まつりと温泉・盛岡市内観光・隣接県の観光等々についての問合せが多かった。またそれに伴い、宿泊先の送迎連絡を依頼されるケースも多々あった。

一関観光案内所

前年同月比では、約 12%の減少。先月に引き続き人員不足の為、駅構内案内所に人員を配置せず、駅前にある案内所に来て頂く様に表示板を掲示しているので、実際はもう少し多いと思われる。

宮古駅前総合観光案内所

2月の外国人観光客数は60名で、前年同月比353%、前月比286%であった。花巻空港と香港を結ぶ国際定期便就航(1月30日)の影響により、中国と香港からのお客様が大幅に増加した。

松島観光協会V案内所

春節のせいか先月より台湾からの観光客が多かった。また、韓国からの観光客が少し増加してきた。2月はかき祭りやほろ酔い新酒まつりのイベントを開催したので、訪日外客からの質問にもイベントがらみの質問が多かったように見受けられる。

塩竈観光物産案内所

台湾からのインバウンド客の大変多い月でした。今月から一年間限定で外貨も使用できる地域QR決済の試験運用が始まったので、そちらへのアナウンスを積極的にしていきたいです。

秋田空港総合案内所

空港から目的地までのアクセスについての問い合わせが最も多かった。レンタカーや乗合制のタクシーについての問い合わせも多く、FITのお客様が多いことがわかる。また、韓国のチャーター便の運航があったため、2月は韓国人が多く立ち寄られており、国際線ターミナルビルの場所を尋ねられることもあった。

大館市観光案内所

2月はあめっこ市という市と当観光協会の一大イベントがあり、案内所への来客はそれなりに膨れ上がったが、外国人客はむしろ少ない。しかし外国人への秋田犬人気は相変わらずである。

能代市観光案内所

中国ではお正月休みということで家族連れが多かった。自然(世界遺産)に興味があり十二湖を目指してきていたが、冬期間は閉鎖され個人で中に入れない状況だった。歴史探訪に来る方が目立った。

道の駅いいで

案内所の利用はないが、インバウンド受け入れで、台湾より約900名の昼食受け入れがあった。主にスノーパークでの雪遊び体験や蔵王の樹氷ツアーで来県。当館の利用は昨対300%でした。

道の駅寒河江チェリーランド

今月は、雪中いちご狩りで当施設に立ち寄った台湾の団体のお客様が全数を占めました。いちご狩りをして、昼

食とお土産購入で当施設を利用するというパターンが多いように思います。寒河江市でのいちご狩りは、県で誘致しているインバウンドツアーの定番の観光地として定着しつつあるようです。

かみのやま温泉観光案内所

ここ2年間では月あたりの来所者数は最高の124名を記録しました(これまでは昨年10月の105名)。雪山、樹氷人気の高さがうかがえます。

裏磐梯観光協会

春節の為、前半の訪問者が多くなるかと思っただが、コンスタントに訪問者があった。オーストラリアの方が今冬スキーツアーで1100名裏磐梯にこられたので、いつもの月に比べ増加した。

喜多の郷観光案内所

アジアの国の方が多。例年と比べ今年の2月は全体的に雪が少なかった。雪を目的に来られた方は雪がなく、残念だった。

西四ツ谷観光案内所(喜多方)

タイからのツアー、添乗員の方もタイの方、英語版でのラーメンマップはあるかと尋ねられた。先月来られたタイのツアーの方と同じ系列でした。

<関東>

水戸観光案内所

水戸は2月16日から第123回水戸の梅まつりが開催されていました。また、3月2日には弘道館で、3月9日には偕楽園で夜梅祭が行われ、夜のライトアップ、会場でのお茶会など多くのイベントが行われました。また3月16日には水戸納豆早食い世界大会が行われました。

石岡市観光案内所

茨城空港行きバスのご案内やATMのご案内が全体としては多数であった。2月はイベント等を開催したが、思ったように誘客できなかったため、今後PR方法を見直していきたい。

鬼怒川・川治温泉観光情報センター

対前年1.3倍の利用客となりました。タイ、マレーシアからのお客様が昨年と比べて増えました。その他、2/2-8の7日間、春節期のおもてなしの一つとして、鬼怒川温泉駅構内に特設の外国人案内デスクを設けました。利用客は1日平均75名で、計530名のお客様にご利用頂きました。こちらも対前年1.3倍のご利用客数でしたので、当地区の個人客の入込は前年比1.3倍とみて良さそうです。中国(185名)、台湾(155名)、香港(90名)、マレーシア(22名)、フィリピン(13名)の順に利用が多かったです。

JR日光駅ツーリストインフォメーションセンター

春節のため、中華圏からのお客様が多かった。また、雪を見たいと、タイ・台湾・オーストラリアからのお客様も多かった。今年は暖かく、雪が少ないため、案内が難しかった。

奥日光インフォメーションセンター

春節による来館者増を期待していたが、数字が伸びなかった。例年は雪を目当てにしたお客様が多い時期だが、今年は雪が少なく、気温も比較的暖かかったため、2月はほとんど雪がないような状況になってしまい、来訪者が少なかったものと思われる。

群馬県高崎観光案内所

春節の影響もあり、当月も、中国圏からの旅行者が多かった。案内所利用者以外でも、駅の中を歩く団体の中国人旅行者がいつもより多く感じた。

前橋駅観光案内所

赤城山への交通手段であるバスの時刻表を求める方が多かった。ローマ字表記の時刻表の必要性がでてきたかもしれない。

道の駅しもにた

妙義山への訪問のついでに、福寿草の里に立ち寄りたいという外国人観光客の方が見えた。福寿草の里の開花シーズンがスタートしたため、国内のお客様からはその関連のお問い合わせをたくさんいただいた。今までは「福寿草の里はどう行ったらいいですか?」という質問が多かったが、今年は「開花はいつごろになりそうですか?」という質問が増えたことから、福寿草の里の知名度が少しずつ浸透してきているように感じる。

川越市川越駅観光案内所

当月の来所数は2198人と先月比99%だが、3日少ないため、1日当たりの利用者数は増加傾向にある。依然として台湾人が多い。ヨーロッパが先月比70%と大きく落ちた。春節の影響で中華系の観光客が多かった。

川越市本川越駅観光案内所

当月の訪日外客総数は1250人で、前年同月比47%増。中国の春節であったため、アジアから多く訪れた。台湾人やタイ人は、西武鉄道カナヘイキャンペーンが目的の方が多く見られた。

NEXCO 東日本 Pasar 三芳上り線インフォメーション

白馬村、野沢温泉村、斑尾高原、妙高高原、志賀高原⇔羽田空港のバス定期便の休憩施設として当エリアが指定されており、羽田空港へお帰りのお客様が連日訪れている。

千葉市観光情報センター

千葉市にはいちご狩りができる農園が多く、海外向けのHP等にも紹介されていることから、いちご狩りを希望する来訪者が多かった。しかし、昼頃に来所される方も多く、いちご狩り農園の受付が終了している事も多かったため、いちごを販売している店を紹介した。

海ほたるパーキングエリア 4階インフォメーション

今月は中国の春節があったため、普段より少し中国人のお客様が多かったです。次いで韓国の団体のお客様やフィリピン、タイからのお客様が多く見受けられました。インフォメーション前に掲出している、おすすめ観光地用のブラックボードに記載した鴨川の「菜の花ロード」や、パンフレット棚にPOPを作成し掲出した「鴨川シーワールド」の「外国籍ご優待キャンペーン(2月限定・半額)」についての問い合わせが数件ありました。引き

続き、ブラックボードやPOPを使って外国のお客様にも情報を発信していきたいです。

酒々井プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

1月に引き続き、旧正月を日本でお過ごしになる中華圏のお客様が多く来場された。各々、成田を起点に日光、那須、河口湖、白馬、苗場などの関東圏でスキーや観光を楽しまれた後、北海道へ向かわれる方、関西方面へ向かわれる方など様々だった。2月は気温が下がった為、降雪の日が数日あり、普段雪を目にすることがない東南アジアや南国(タヒチ)のお客様が雪を見て感激されていた。その他、最近の傾向として、施設内の店舗でモバイル決済システムを導入する店舗が増えており、同時に中国のお客様から Alipay や WechatPay での決済が可能な店舗についてのお問い合わせが多くなった。また、購入後の決済をキャンセルする際は取り消しに時間差が生じるため、本当にキャンセルされているのか不安でインフォメーションに問い合わせにいらっしゃるお客様も増えている。

両国観光案内所

来場者(244名)、国籍数(24ヶ国)

2019年2月の外国人の来所者は、前月から86名減り、前月比約26%の減少だった。2月の数字としては前年の201人よりも21%、人数で43人の増加だった。前月に比べ、オセアニアからの旅行客が大幅に減少。一方、欧州からの旅行客は倍増した。相撲開催時期でもなく、寒さも厳しいため全体的な旅行客の来店は減少した。

【国別来場者シェア】1位フランス(シェア約11%)、2位米国(約10%)、3位中国(約7%)、3位イタリア(約6%)、5位オランダ(約4%)

【地域別来所者シェア】1位欧州(約29%)、2位アジア(約23%)、3位北アメリカ(約11%)、4位オセアニア(約3%)、5位南アメリカ(約1%)

【問い合わせの内容等】相撲に関する質問は引き続き多い。相撲博物館の開館、稽古の見学、ちゃんこ鍋の店について。

T-CAT 外国人観光案内所

外国人利用者数は854人(前月比100.9%、前年比194.5%)でした。国別利用者上位3ヶ国は次の通りです。

① 中国269人(前月比128.7%、前年比298.9%)、② 韓国82人(前月比91.1%、前年比178.3%)、③ マレーシア人(前月比152.9%、前年比742.9%)当月の案内業務において、外国人利用者からの問い合わせはロイヤルパークホテルが一番多かったです。次にホテルヴィラフォンテーヌ日本橋箱崎が多くありました。また、ホテルに関して、周辺ビジネスホテル(MIMARU 東京日本橋水天宮前など)や外国人向け格安ホステル(オークホステルキャビンなど)の問い合わせもありました。ホテル以外に関しては、成田空港行きリムジンバス案内が多くありました。

東京ソラマチ3階インフォメーションカウンター

- ・訪日外客全体の問い合わせ件数が減少(1月比95%)
- ・韓国からお越しのお客様の問い合わせ件数が増加(1月比133%)
- ・中国からお越しのお客様の問い合わせ件数が増加(1月比131%)

新宿観光案内所

来訪者数：前年同月比8.2%減 前月比で5.5%減。相談件数：前年同月比5.6%増加、前月比で1.9%増加でした。4日の大晦日、春節初日の5日は中国人アジア人観光客が増加、その後は増えず、春節のラスト日の前日、

9日に中国人のお客様が大変多く来訪され、10日帰国日は一挙に減少しました。日本に着いた初日あたりと、帰国する前に来訪者が多かったので、中間は地方で滞在なさっていたと思われます。

Plat Tsukiji/ぶらっと築地

- ・春節の時期は例年通り中国系の訪日外客が多くみられたが、問合せ内容が個々多岐にわたるようになった
- ・自国では安価では手に入りにくいという日本の食材を探しに来られる訪日外客が目立った
- ・訪日外客の中に包丁の購入希望で「かつば橋道具街」にある店を聞いてくるケースが増えた
- ・中国語で案内を希望する訪日外客が増加している
- ・食物によると思われる重篤な急性のアレルギー症状で救急搬送をされた訪日外客あり
- ・訪日外客による遺失物の相談多数あり、日本語ができないため案内所スタッフが交番へ同行するケースが数件あった

鎌倉市観光総合案内所

- ・訪日外客案内件数は合計で2292件、人数にして5099人→前年同月と比べ、案内件数は19%増加、訪問人数は32%増加(前年同月案内件数1931件、案内人数3876人)
- ・1位中国、2位台湾、3位韓国、4位米国、5位フランス→前年同月は1位中国、2位米国、3位台湾、4位韓国、5位スペイン→先月に引き続き台湾が2位にランクインし、米国は4位に転落
- ・米国からの訪問客数は急減したわけではなく、ほぼ横ばい→1位中国からの訪問客数が前年より600人超増加し、2位台湾と3位韓国からの訪問客数は、それぞれ約200人ずつ増加
- ・訪日外客訪問客総数は、前年同月より約1200人増加
- ・中秋節にはあまり感じられなかった中華圏や韓国からの訪問客数の増加が、旧正月/春節の時期には顕著に感じられた→2月に突入すると同時に東アジアからの訪問客が増加し、悪天候の日にも多くの方がいらした印象

箱根町総合観光案内所

国別案内件数は、1位中国(386件)、2位韓国(197件)、3位アメリカ(67件)、4位オーストラリア(67件)、5位シンガポール(44件)となった。

秦野駅観光案内所

寒い季節で、案内所の全体客数も少なめでした。それに伴い訪日外客数も少ない状況でした。ハイキングコース説明、お水販売のほか、外国語パンフレット(英語・中国語対応のガイドマップや人気のハイキングコースの英語版など多種類)を取りに来た方への簡単な説明やご案内、帰りの交通手段や時刻のご案内などがありました。

公益社団法人やまなし観光推進機構

県庁内にあるため、来館者は多くない。4月に行われる信玄公祭りについてや、桜の場所など、メールでの問い合わせが多い。

<北陸信越>

長岡駅観光案内所

大型連休のせい、中国のお客様が多く、次に、米国、韓国、東南アジア諸国の順に、来所されたお客様が多か

った。今年は、小雪により市内に雪があまりなく、市内の大型商業施設や博物館など、市内外の交通機関および、観光地の情報についてのお問い合わせを多く頂きました。近隣市町村での雪まつりや、企画したお祭りなどのお問い合わせが多かったです。

松代・松之山温泉観光案内所

ほとんどのお客様が中華圏からで、来訪時期もほぼ春節に集中した。初めて当地を訪れる人が多かったようで、冬季にも関わらず棚田などの自然景観に関する問い合わせが多かった。また、土地勘がないためか遠隔地(会津若松等)へのアクセスに関する質問も多かった。

道の駅クロステン十日町

2月は十日町雪まつりの開催月だったため、県内外から多くの来訪者がありました。訪日外客においては、昨年に比べ40%増加しました。内訳は、アジア(タイ他)が約50%、北米が20%、中東(イスラエル)、ヨーロッパ(ポーランド)がそれぞれ約15%です。問合せ内容については、大地の芸術祭の拠点施設に関して、近隣のレストランの案内とが多数を占め、その他は市内の温泉、宿泊施設、消費税免税カウンターの利用、雪まつりの雪像が見られる場所について等がありました。

黒部市地域観光ギャラリー観光案内所

昨年度と比較し前年対比、入館者数・訪日外客数共にほぼ横ばいであった。宇奈月温泉への行き方や日帰り入浴についての問い合わせが主に多い。宿泊をするお客様だけではなく、近隣に宿泊され日帰り入浴や散策を楽しむ方も多かった。

新高岡駅観光交流センター

今月は、春節があったことからアジア方面の外国人観光客が多かった。中でも、中国や、台湾の国からが圧倒的に多かった。

加賀市観光情報センターKAGA旅・まちネット

訪日外客の来所者数は548名(対前年同月比約105%)だった。国別の順位は、①台湾138名(対前年同月比約119%)、②中国101名(対前年同月比約120%)、③香港56名(対前年同月比約180%)となった。ここ何ヶ月かアジア圏の訪日外客が目立つとは思っていたが、データを見てみると、昨年12月～当月までの3ヶ月は、全体の8～9割がアジア圏からの訪日外客であった。なお、その他の月(昨年4月～11月)は全体の3割～6割程度であった。

わじま観光案内センター

2月の外国人入り込みは対前年比77%と減少した。国別で見ると中国及び台湾が大きく減少した。一方香港が増加した。

北陸道南条サービスエリア上り線エリアコンシェルジュ

春節用に中国語の商品ポスターが用意されていたので、ポスターを見て商品を手取るお客さまが多く見られた。

観光・匠の技案内所

本市の強みは、越前和紙、越前打刃物、越前箆笥などの伝統工芸が集積しているところである。現在、越前和紙の里、タケフナイフビレッジには、欧米を中心に外国人が訪れており、越前そばの里には、台湾からの観光客が

訪れている。本市としては、インバウンドに対して、特に対策を行ってない中で、現状来ている国を中心に、観光誘客の輪を広げていきたいと考えています。

敦賀駅交流施設オルパーク観光案内所

今月はアジア圏の方がほとんどで、言語も英語の方が多かったです。前はレンタサイクル利用の方が多かったのですが、今月は少なかったように感じました。

<中部>

富士河口湖観光総合案内所

前年同月対比(10,934) 97.6% 春節の影響で中国がダントツ 1 位、2 位タイ、3 位台湾、4 位香港、5 位インドネシアと続く。

道の駅こぶちさわ

オフシーズンのため来場者は少ない時期でしたが、暖かい週末にはそれなりに来訪者はありました。暖冬と少雨の影響で降雪量も例年に比べかなり少なかったことから、スノーアクティビティに訪れた方はかなり少なめでした。

軽井沢観光案内所

2月の前半はやはり春節の影響で、中国、台湾、香港からのお客様の来所が普段に増して多かった。後半は前半と比べてアジア圏のお客様の入りは落ち着いたが、結果的に2月全体でのアジア圏のお客様は他の月の1.5~2倍であった。

山ノ内町観光連盟湯田中駅ガイドセンター

中国の春節の影響からか中国系のお客様が2月上旬は特に多かったように感じられる。全体としてのガイドセンターを利用する外国人旅行客は減少傾向にあるが、フランスからのお客様が昨月に比べおおよそ2倍になっていた。

信濃町観光案内所

2月は「滞在中の空いた1日でどんな事ができるか」を聞きに来る方が多く、アクティビティを楽しむというよりは、文化体験をしたい、そば打ちをしてみたい、などの質問が多かったように思います。

岐阜市観光案内所

当月、案内所を利用した外国人は224人で前年同月比5%減であった。国別では、1位が中国本土で、33人、2位は香港(24人)、3位台湾(23人)と春節休暇の影響か中華圏の国が上位に来ている。4位は韓国とタイで19人。中部国際空港へのLCC増便の影響からか、ここ数か月、韓国とタイが存在感を見せている。タイについては、ここ数年継続して現地観光展に出展するなどFIT向けのプロモーションを仕掛けていることが成果として出てきている可能性がある。

中津川市観光センター

2月の外国人観光客のほとんどが個人旅行者の方で、馬籠宿・妻籠宿の積雪状況を気にしていました。

一般社団法人伊東観光協会駅前案内所

中国の春節の影響で中国人のお客様が大半をしめ、アジア圏のお客様が依然として多い。問合せ内容としては、大室山へのアクセス、城ヶ崎海岸へのアクセスなど、伊東を代表する観光スポットへの問合せが多い。

三島市総合観光案内所

河口湖へのご案内が多かった。市内ではスカイウォークが多く一番人気です。この時期は富士山が綺麗に見える確率が高いので晴れているときはもちろん、曇っていてもスカイウォークに行くと雲から富士山の山頂が見える時もあります。

熱海観光案内所

中国・タイなど、アジア系の方が目立ちました。1月末から急に増えた印象です。どこか旅行会社が入っているのかタイの団体もいました。問合せ内容は、熱海梅園の梅、糸川のあたま桜、富士山が見える場所などが目立ちました。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- ・白川郷へのアクセス
- ・お土産やレストランを店名指定での質問が増えたように思う
- ・なばなの里へのアクセス
- ・韓国の春休み、春節で、アジア系のお客様が急増した
- ・名古屋市内の観光、なごやめしや名古屋のお土産についての質問はいつもと変わらず多数あった
- ・犬山城下町切符やひだ路フリー切符など、お得な切符の情報が定着してきている。お客様から聞かれることが増えた

ガーデン緑園総合案内所(名古屋市名古屋港)

中華圏では5日の春節による休日日が4日から10日まで続いたこともあり、ご家族連れを中心とした東アジア系外国人観光客が多く訪れ、連休前後にも目立ちました。東アジア・東南アジア系外国人観光客向けに販売されたチケットやプレゼント引き換えのクーポン券についてのお問い合わせが目立ちました。クーポン券に関しては『LCC パッセンジャーズキャンペーン』で取得した券をお持ちの方にはプレゼント引き換え場所である水族館と南極観測船ふじの場所をご案内しました。

名古屋市金山観光案内所

- ・春節の影響で中国人の旅行者が多かった
- ・大きいトランクを7つ入れたいが、ロッカーの空きはあるかという問い合わせがあった
- ・一日乗車券が中国の方を中心によく売れた
- ・バスツアーでスキーに行きたいという問い合わせがあった

伊勢自動車道安濃サービスエリア下り線エリアコンシェルジュ

最近は特に外国からのお客さまが多く、バス団体でいらっしゃる方が殆どですが、中国の方は、ご家族のみでレンタカーでいらっしゃる方もたまにおられるようです。

宇治浦田観光案内所

2月は春節でしたが、中国系観光客が少なかったです。それに比較し、タイからの観光客が増えつつあります。

2月 特記事項**<北海道>****函館市観光案内所**

アジア圏のお客様にはスキー場や冬に出来るアクティビティなどを聞かれることが多かった。道央、道東でやっているイベントについて尋ねられることがあり、すぐに行ける距離だと思われる方がいらっしゃる。

北海道さっぽろ観光案内所

タクシー予約代行(マレーシア人家族、韓国人男性等) 相変わらず、民泊宿泊者等から、ホテルのフロント代わりにタクシーの予約代行を頼まれる。交通系(特にバス、タクシー)のインバウンド受け入れ体制が全く進んでいない。

北斗市観光案内所

交通系 I Cカードを手に入れたい方、使用できるかどうかのお問い合わせが目立ちました。現在、北斗市や函館市等の地域で、交通系 I Cカード利用を使用して乗車できる公共交通機関は、主に函館バスと函館市電で、J R等の列車ではまだ使用することができません。

<東北>**弘前市観光案内所**

- ・ JR 駅構内に掲示中の大型ポスターや SNS の影響もあってか、「冬に咲くさくらライトアップ」(弘前公園・外濠の桜の枝に降り積もった雪がライトアップされ、まるで桜が咲いたかのような光景が楽しめる催し。~2/28で終了)へ向かう方が非常に多かった。
- ・ 冬期は長靴のレンタルを行っているが、今年の2月は雪が少なく貸出自体は多くはなかったが、所内に並んだ長靴の棚に驚いて記念撮影していく方が目立った。

あおもり観光情報センター

- ・ スキー客が増えている。八甲田山は、毎年お問い合わせの多いスキーを楽しめる人気の場所だが、岩木山にある鱒ヶ沢のスキー場があるホテルへのシャトルバス乗り場へのお問い合わせが増えた。公共交通では行きづらい場所ではあるが、アジア圏・欧米圏問わず、お問い合わせが多く人気が続く。
- ・ 祈祷室は無いかというお問い合わせが2件あった。駅構内には祈祷室が無いため、案内所奥のスペースでも良いとのことだったので、ご利用頂いた。今まで年に何度か祈祷室に関してのお問い合わせはあったが、月に2度あることは珍しい。

はちのへ総合観光プラザ

- ・ 十和田湖方面のホテルを予約したが、送迎バスを予約しなかったという方が少なからずいて、日本に来てから予約する方法がわからないということだった。(こちらで電話での予約を入れた)
- ・ 香港からのお客様で4度目の青森とのこと。十和田湖・弘前・八戸は見たので、下北方面へ行きたいというの

で、尻屋行きバスを案内。恐山もという希望だったが、冬期間バスが無い旨伝えたと、残念がっていた。

黒石観光案内所

冬ということもあり温泉目的の方々がほとんどで、特にランプの宿「青荷温泉」への来客が多かったです。また、路線バスで使えるフリーパスの有効区域の説明に苦労しました。

いわて・盛岡広域観光センター

・スキー用のキャスター付きキャリーバッグを買いたい(オーストラリア/男性)→スポーツ店に在庫状況を確認の上で、サイズ・素材・価格等々を伝えてご案内した。

・盛岡駅から仙台空港までの直行バスがあればいいのだが(韓国/男性)→度々寄せられる質問・ご意見であるため、今後の展開を注視したい。

平泉観光案内所

観光のお客様ではなかったが、片言の日本語とベトナム語しか話せない方が見えられ、はじめてボイストラを使用。近くで働いている友人の家へ会いに行くとの事で交通手段などを聞かれたが、タクシーしかなくその説明ができた。

仙台国際センター交流コーナー

「るーぷる仙台」1日乗車券の販売場所について質問があった。「るーぷる仙台」は仙台市中心部の観光スポットを結ぶ循環バスで、車内や地下鉄各駅の窓口でも購入可能だが、当案内所と隣接している仙台国際センターでも購入ができる。

鳴子観光・旅館案内センター

当地は観光施設や景勝地が冬に閉鎖しますが、知らずに来た外国の方が多い。情報発信に工夫が必要。

NEXCO 東日本長者原サービスエリア上り線インフォメーション

S AとP Aとは、何の略なのか？と外国語交じりでの問い合わせに多少戸惑ってしまいましたが、S Aはサービスエリア、P Aはパーキングエリアとご案内すると、以前から気になっていたという事で解決できとても喜んで帰られました。

やまがた観光情報センター

雪目当てのアジア系の方は山形の雪を見て喜んでくれますが、今年は雪が少なくそのことでクレームもありました。

道の駅いいで

- ・台湾は比較的時間に対してのんびりとしている傾向にある
- ・昼食メニューに対する当日の変更が急にある(例：牛肉が食べられないので豚肉にしてほしい等)

もがみ情報案内センター

最近、台湾からのお客様に、山形県のキャラクターのきてけろくんが人気で、グッズを買える場所とか一緒に写真を撮れる場所を聞かれる事が非常に多くなっている。

会津若松駅観光案内所(V案内所)

強風や大雪のため、しばしば電車の遅れや運休などが発生した。スキー場に予約されていたお客様から、他に行き方はないかなどの問い合わせが多かった。最寄り駅からの送迎バスを利用することもできず、お客様にとっては大変な経験になったと思う。

鶴ヶ城 V 案内所

御朱印帳を片手に観光されている外国人の方が多く見受けられました。特に台湾からのお客様が多く見受けられました。

<関東>

土浦まちかど蔵「大徳」

土浦市の霞ヶ浦総合公園で行われた「水郷桜イルミネーション」が2月28日に終了し、多くの方が訪れました。

NEXCO 東日本 Pasar 守谷下り線インフォメーション

下り線は、学園都市のつくば市がある為、ビジネス目的の訪日外客の利用率が、年間を通して高い傾向です。

NEXCO 東日本 Pasar 守谷上り線インフォメーション

訪日外国人のスキー客が増えている中で、中国人のスキー客も増えています。2022年に北京冬季五輪を控えている影響だと思いますが、良質な雪、温泉もある日本に来日する中国人スキー客は、今後も増えていくと思われます。

宇都宮市観光案内所

湯西川温泉のかまくら祭りに行きたいという台湾からのお客様がいましたが、遠くて乗り換えも大変で諦めていました。とても残念そうでした。

道の駅しもにた

近隣の町にあるコンニャクパークが下仁田町にあると勘違いをされていらっしゃるお客様がまだまだ多く、その旨を丁寧に伝えるとお怒りになるお客様が時々いらっしゃる事が困りごとです。

NEXCO 東日本横川サービスエリア上り線インフォメーション

トイレの場所が分かりにくいようで、ご案内時はインフォメーションカウンターから出て、通路を指さしでご案内すると安心された表情で向かわれる方が多い。

NEXCO 東日本蓮田サービスエリア下り線インフォメーション

2月で、寒い日も続いたため、タイヤチェーンの問い合わせが有りました。中国系のグループの方で山形まで行かれるのにタイヤチェーンが必要でした。タイヤの写メを見せて頂いて、合うサイズのチェーンを置いているガソリンスタンドがなかなか無くて大変でしたが実際には見付き、無事出発された報告も頂き安心しました。

NEXCO 東日本 Pasar 三芳上り線インフォメーション

スキー帰りのお客様から薬局を尋ねられることが多い(頭痛薬や足のケガの塗り薬等をご希望)。スキー場で風邪をひいてしまったり、ケガをされる方が多いと推測される。

成田 TIC

① 障がい者割引について(韓国女性 50 代)

Q : 新宿から相武台前駅まで小田急線で行く予定である。障がい者の割引は受けられるか。

A : 韓国で障がい者である、という証明を英語で発行してもらってきたとの事。そこで、小田急電鉄のインフォメーションに電話で問合せしてみた。すると鉄道会社全体として日本で発行された第 1 種および第 2 種の障がい者手帳に基づいてのみ割引をしているため、外国人旅行者が自国で発行してもらった証明書では割引はできない、との事であった。割引が受けられない事は残念そうだったが、相武台にいる友人に会いに行くのを「とても楽しみにしているの」との事で元気に新宿に向かった。バス会社や博物館などでは自国の手帳や証明書でも割引をする場合があり、(場合によっては介助者も)対応がまちまちで、毎回電話して確かめるしか方法がない。いずれ障がい者割引運賃が IC 化されるのであろうか。

② デニムの生産地、レクサス工場、Can Do、パイロットペンステーションについて(アメリカ男性 60 代)

Q : 日本にはこの 10 年間で年に 3、4 回来ているが、毎回とても興味深いものを発見し、次に訪ねたい場所が次々と浮かんでくる。今回見つけて行きたいと思っているのは以下の場所である。

質問 1. 何かの記事で読んだが、日本のどこかにデニム生地を生産地で有名な場所があるはずだ。記事を切り抜いてくるのを忘れてしまったが、どこか調べられるか。

質問 2. レクサスの工場見学はどこでできるのか。

質問 3. 一番大きな Can Do はどこか。

質問 4. パイロットペンステーションに行きたい。

A : 質問 1. すぐに BIG JOHN や桃太郎ジーンズ、Bobson で有名な岡山県倉敷市児島の事だと見当がついた。もともと児島は塩分が多く稲作に適さない土地であったため綿花の栽培が盛んで、綿織学生服の生産地であった。終戦後、アメリカの中古衣料が売られるようになりジーンズが大人気となった。綿織学生服の需要がなくなる中で、児島の企業はジーンズの染めや縫製を研究し、最初は日本に存在しなかったジーンズの生地を輸入し、1965 年に日本発の国産ジーンズを作成した。BIG JHON の名前は創業者である尾崎小太郎が自分の名前を英語にする際、太郎が日本でポピュラーな名前であることから英語でポピュラーなジョンとし、最初はリトル(小)ジョン(太郎)とした。しかしリトルではビジネスが大きくなりからとビッグジョンとつけたと言われていた。そんな簡単な歴史を紹介し、行く前に岡山のデニム産業の歴史について調べていったらどうかと伝えた。質問 2. トヨタの福岡県宮若市の宮田工場を案内した。TOYOTA MOTER KYUSHU INC. に英語のサイトもあり。予約が必要。

質問 3. Can Do に電話して聞いたところ、新宿と荻窪タウンセブン店が大型店舗であるとの事。すると、すでに新宿には行った事があるそうで、荻窪店に行ってみるとのことであった。

質問 4. 以前、東京の京橋にあった PILOT 本社 2 階のペンステーション(万年筆の展示)は 2016 年に閉館となり、新しく神奈川県平塚市に蒔絵工房「NAMIKI」が人間国宝 松田権六氏を中心とする蒔絵制作グループにより開館した。見学には予約が必要。

JR EAST Travel Service Center (Narita Airport Terminal 1)

- ・イスラエルからのお客さまがジャパンレールパスを引換えされ札幌雪祭りを見るのが楽しみとの事。お待ちの間、店内に貼ってある大きななまはげの顔のポスターに興味を持ち写真に収めていた。日本語も堪能で節分など日本の行事もご存じであった。
- ・シンガポールから 12 名が社員旅行で来日され、JR 東京ワイドパスでガーラ湯沢や富士山を見に河口湖に向かうとのことだった。
- ・台湾から 44 名の団体が社員旅行で来日され、JR イーストパス東北を購入された。社長が蔵王の樹氷を見てみ

たいからだそうで、都内に宿泊した後、仙台まで向かう指定席を確保し安心して行かれた。2週間後に第2班が来る予定とのことだった。

南房総市観光インフォメーションセンター

レンタサイクルの際に、欧米系の旅行者では「自転車スタンドの使い方、ロックの外し方」がわからない方がいるようです。

松戸観光案内所

案内所2階で月一回行っている千葉県産酒フェアにご来場いただいた2人連れのカナダ人に日本酒について説明するにあたり、日本酒独特の旨味、米の香り等を伝えることが難しかった。

京急ツーリストインフォメーションセンター羽田空港国際線ターミナル駅

夜勤勤務時に、訪日外国人のお客様のIC乗車券紛失や遺失物紛失についての問い合わせが非常に増えてきている。特に空港から出国するお客様にその傾向が多く、国内滞在中に遺失物をお渡しできないことがあり対応に困ることがある。

西武ツーリストインフォメーションセンター池袋

よく外国人観光客に池袋周辺のおすすめのレストランを聞かれますが、たまに「あなたが食べたことがありますか」「味はどうですか」「あなたが食べていいと思ったところを紹介してください」と案内スタッフの個人的な意見を求める方もいらっしゃいます。人の好みはそれぞれなので、トラブルを回避するためにできるだけ特定のレストランの名前を出さないように案内していますが、なかなか難しいです。

中央区観光情報センター

フィリピン50代女性から、「体調を崩してしまって抗生物質を買いたい。処方箋がなくても買えるか」との質問があり、症状を聞いて、抗生物質がほしい旨日本語でメモを書きこれをもって薬局へ行って、見合ったものを出してもらおうようご説明しました。外国の方が海外で薬や症状を伝えるのはとても難しいことで不安に思うお客様も多くいらっしゃいます。そんな中で、言葉が通じるスタッフが声をかけるだけでも安心されるのではないかと思います。

JR EAST Travel Service Center (Ueno Station)

- ・オーストラリアからのお客さまは、白馬でスキーを楽しまれたり野沢温泉に行かれるなど、長野を中心に向かう方が多い印象でした。JR EAST PASSをご購入するお客さまと、長野行きの切符のみをお買い求めになるお客さまがいらっしゃいました。SNOW MONKEY PASSについてのお問い合わせも多数ありました。
- ・香港からの女性1名のお客さまはJR EAST PASS(東北エリア)を引き換えし、山形、新庄、盛岡、大館、湯瀬温泉まで行かれるとのこと。今回の日本旅行は6度目であり、旅のテーマを「温泉旅行」と設定していらっしゃったようだった。
- ・ニュージーランドからお越しのカップルは、1月下旬から約1か月間日本全国でスキーの旅を継続しているようで、JAPAN RAIL PASSを使い切ったため、JR EAST PASS(東北エリア)を求めて来店された。

桜木町駅観光案内所

- ・空港行、富士山行きのリムジンバスにクレジットカードは使えるか?との質問を時々受けるが、ほとんどのバ

スが現金支払いのみなので、クレジットカードを多く利用する外国のお客様には不便だろうと思う。

・横浜に雪が降った日(2月9日)に南米の方たちが来所され「初めて雪を見た」と喜んでいて、雪以外も「何もかも初めてのことばかり」と嬉しそうに話をされていて、観光を楽しんでいた。

藤沢市観光センター

- ・日本のスキー場が人気になっているが、スキーが目的の訪日旅行の最後、東京に宿泊中のアメリカ人やオーストラリア人が江の島に遊びに来ていた。
- ・箱根に宿泊予定の中国人が来所し、ホテルへの行き方を尋ねてきた。ホテルの日本語名がわからず困っていた。グーグルマップでなんとかわかり、ホテルに連絡、行き方を聞き電車の時刻表も調べお伝えした。

相模湖観光案内所

2月は、12～1月に比べてプレジャーフォレストのイルミリオンへの来客が増加傾向で、日本人のイルミリオンへの来客は減少しているなか、外国人にはイルミネーションは寒い冬場に見るというイメージはないのかもしれない。

<北陸信越>

新潟駅万代口観光案内センター

日本周遊中のオランダ人女性2人組が長野県までヒッチハイクをしたいと来店されました。夏休みなどの長期休み期間で日本人学生からヒッチハイクの問合せはありますが、外国人女性の問合せは初めてで焦りました。彼女たちの日本語も挨拶が出来る程度でした。いろいろ心配だったので、他の県でヒッチハイクをしたことがあるのかを尋ねると、「いつかやりたいと思いながら電車やバスで今まで移動をしてきて、新潟なら大都会でも田舎でもなく、ヒッチハイクをするには治安的にもちょうど良いのでは?」と感じたそうです。案内所として積極的にお薦めもできず、かといって本人たちの希望に対してダメとも言えず、対応に困りました。新潟駅からバスで30分ほどの道の駅を提案しました。そして、行くだけ行ってダメなら無理せずにまた案内所に戻ってくるように伝えました。「心配してくれてありがとう!あとは私たちの問題だから大丈夫よ」と言って案内所を後にしました。結局その当日は戻って来ませんでした。1日中心配が続きました。このような時、他の案内所ではどのように対応されていますか?

GALA 湯沢スキー場コンシェルジュデスク

国別では、タイ、台湾、中国、インドネシア、香港の順に来場客が多く、普段、雪が降らないエリアや国の方が中心。台湾・香港は日本へのハードリピーターも多く、当スキー場にもスキーやスノボをしに来るリピーターが散見している。また、(日本のスノーアクティビティのPRを強化している関係もあり、)スキー、スノボをする中国本土からの来場者が急増している。外国人招聘関連の視察のほか、インバウンド客の動向やマナーに関するTV・新聞等のマスコミ取材対応に追われる日々が続いたが、モノ消費からコト消費への変化は事実だが、マナーが悪いといった報道の考え方とは異なり、当场においては、習慣や文化の違いを理解すればお互いマナーは良い状態を保てる旨を伝えた。

妙高高原観光案内所

毎年のことだが、キャッシュを持たない外国人客がATMを求めて案内所に多く来るが、付近には海外発行のカード利用が可能なATMがなく、歩いて15分のセブンイレブンを案内するしかなく、特に雪の日は心苦しく思う。

北陸道小矢部川サービスエリア下り線エリアコンシェルジュ

外国人のお客さまの翻訳機がなかなかうまく訳されず理解が難しかった。

高岡駅観光案内所

旧正月の期間だったので台湾からの観光客がたいへん多かったです。ドラえもん関係の観光をされる方がたくさんいました。

金沢駅観光案内所

アジアの方は雪を見たいと白川郷に殺到しています。ただ白川郷には近隣含めて宿泊施設が少なく、結果金沢ないし高山が白川郷への日帰り訪問の拠点となっているようです。この冬は白川郷のライトアップが事前予約なしには見ることが出来なくなり、知らなかった訪日外客が訪れることが出来ず本当に残念そうな姿を見ることが多かったです。一方で当地を訪れたオーストラリアの観光客の多くが、長野県でのスキーを体験された方で、皆さんとても満足されていました。

道の駅のと里山空港

アジアをはじめ英語圏以外の国からの旅行者からの問い合わせについて、最初に英語で話しかけられることが多いが、お互い英語に不慣れな場合なかなか意志の疎通が行えず、英語を使うことでかえって勘違いを起すことがある。早めに相手方の国籍や母国語が分かれば案内がスムーズに行えるので、慌てず確認するように努めたい。

ウェルカムセンター(福井市観光案内所)

- ・アメリカからのご家族(大人4人お子様2人、大きな荷物3つ)が、駅前のホテルとレンタカーを、アメリカからネットで予約したが、と来所。ホテルは確かに駅近くだが、レンタカーはふくいでも、栃木県の福居駅前だったと分かり、レンタカー店にキャンセルの電話をし、福井駅前のレンタカー(日産セレナの形状希望)を探して代わりに予約した(ステップワゴンのみ有り)。千葉まで行くので乗り捨てたいとの事だったが、数日借りて千葉で乗り捨てすると、9万もかかると分かり、止められた。
- ・エジプトの先生方が、休日毎に何人も来所され、リサイクルショップやショッピングセンターへの行き方を尋ねられた。レンタサイクルを借りて街中を散策されたり、色々楽しんでいらした。

あわら湯のまち駅観光案内所

お客様も私たちもお互い携帯アプリで会話する機会が増えました。

甲府市観光案内所

2/26に案内所に寄られた台湾のお客様は雪を見たいとご希望だったが、暖冬のため甲府は積雪がなく、河口湖に富士見町、軽井沢まで範囲をひろげても雪が残っているところはなかった。もともと甲府はそんなに雪が降る地域ではないので、毎年このご希望にはこたえられない。

中央道談合坂サービスエリア上り線エリアコンシェルジュ

中国人のお客様は日本語の地図でも良いとおっしゃられお持ちになる方が時々いらっしゃいます。

忍野村観光案内所

個人旅行の客が益々増えている。路線バスを利用するケースが多い。

松本市観光案内所

お宿への送迎バスの確認や手配をお願いされることが多々あります。その電話の取次ぎの際に夕食の時間の変更や人数の変更などをお願いされることもあり、できる限りはご要望に応えたいと思いつつも、あまり介入しすぎると今後トラブルが生じたときの責任問題や混雑時で他のお客様をお待たせしてしまう事なども起こってしまうのでなかなかその線引きが難しいです。

松本市観光情報センター

アメリカやオーストラリアの方は、トレッキングができる場所をお探しですが、冬のこの時期にはなかなか満足していただける長いトレッキングコースがないため案内が難しいです。電車やバスを使わずに行きたいというリクエストの場合には、ご案内できる所がほとんどなく苦勞します。

中央道諏訪湖サービスエリア下り線エリアコンシェルジュ

中国人ツアー客のマナーについて、少々頭を抱えています。フードコートなどでお食事された際、机の上も下も、食べ物や水をこぼされ、汚れたままお帰りになります。食事を残されていかれますが(中国での礼儀とは存じております)そのままゴミ箱へ汁ごと捨てられたり、テナント職員で片づけから清掃まで行っていますが、他のお客様も不快な思いをされていました。その国ごとのマナーや価値観などあるかと思いますが、日本にいらっしゃる際は、もう少しこちらのマナーに対しても配慮してご旅行いただきたいと思います。

高山濃飛バスセンターツアーデスク

テレビでもよく白川郷が取り上げられるが、特にライトアップ時は大変人気である。家族、友達と様々な形態が見受けられるが、新婚旅行で白川郷のライトアップに訪れるお客様も多い。また、食事に関して制限されているお客様が多く説明に苦勞した。高山から富士山行きのバスがでているため、高山⇒富士山⇒新宿ルートを利用したいお客様からのお問合せも何件かあった。

飛騨高山観光案内所

アジア圏から見える旅行者の方達は、ほとんどが雪を目当てに高山へみえるのですが、今年は雪がとても少なく、どこへ行けば雪が見られるのかという質問がほとんどでした。市街地にはほぼ雪がなかったため、周辺のスキー場への行き方や、新穂高ロープウェーへのバスなどを主にご案内しました。

奥飛騨温泉郷観光案内所

タイなど雪が降らない国からの来訪者でも、レンタカーで来る方が増えていて、見送るのに不安を覚える。

<中部>

新富士駅観光案内所

1月の特記事項で、「新富士駅から青木ヶ原樹海へのアクセスで、交通機関が全く無くてタクシーで移動することになり困った」という記事が取り上げられていました。実際は、新富士駅からバスが出ておりますが、1日に4本と非常に少ない上に、13:45が最終となります。そのあとはタクシーしかなく、片道1万円以上はかかります。新富士駅をご利用の場合は注意が必要です。

富士山静岡空港総合案内所

「明日か明後日、大井川鐵道のSLに乗ろうと考えています。どうすればいいですか?」と台湾人が来所。

大井川鐵道のSLの空席状況をお調べすると、ご希望の日時はお席が残っていた。しかし乗車日の2日前を過ぎているため、お電話での予約または窓口で当日券をお買い求めいただく必要がある。明日の営業時間内にSLセンターへご連絡するよう、お電話番号をメモして差上げた。またアクセス方法も併せてお伝えしたところ大変お喜びになられた。今後も+aの情報提供を心掛けていきたい。

沼津駅観光案内所

沼津港、バス案内、三の浦など様々な質問があった。寿司の美味しい店を聞かれることが多く、タブレットを使用して翻訳するが、外国語がうまく翻訳できない時も、沼津港のパンフレットを見せて教えると、とても喜んでくれた。

常滑市観光案内所

対応に困ったもの：陶芸家の工房の場所のお問合せ(自宅兼工房の方が多く、個人情報になる為許可無くお教えできない)

ナビテラス(蒲都市観光交流センター)

- ・アジア圏、ヨーロッパ圏の方でも英語での会話が中心。
- ・今月は台湾を中心にアジア圏からのお客様がメイン。一年中果物狩りが楽しめるオレンジパークのイチゴ狩りを予め予約して行かれる方が目立った。当観光案内所のサービスでもある電動アシスト自転車の無料貸し出しの情報をHPで得て、利用して行かれる若い方もいらっした。

いなぶ観光案内所(道の駅 どんぐりの里いなぶ)

樹氷が見たいとの事でしたが、暖冬のため見ることはできませんとの案内に苦労しました。

伊勢市観光案内所(宇治山田駅観光案内所)

インターネットで購入した列車指定席の時間変更を希望する台湾からの旅行者が来所。駅の窓口で時間変更をする場合、購入時に利用したクレジットカードと暗証番号が必要だそうだが、台湾では、暗証番号は必要ないので、覚えていないとのこと。他にも、普段必要ないので暗証番号はわからないという旅行者がみえた。(台湾)

鳥羽市観光案内所

中国からのお客様が中国語で書かれた用紙を見せてくださり、海女小屋への行き方を聞いてもらいました。いつもは送迎バスがあるので、場所と時間をお伝えしました。しかし、1時間後にバスが来ないと言って戻ってもらいました。問い合わせてみると今日はバスが団体が満席になり、お断りしてあるとのことでした。しかたなく、1時間後の路線バスをご案内しました。海女小屋の方も気になったのか30分後に折り返して迎えに来てくれました。

一般社団法人 志摩市観光協会

海外からのお客様は荷物が大きいので、コインロッカーに入りきらず困っておられた。当協会では荷物をお預かりしたが、今後のコインロッカーの見直しが必要である。

2月 各案内所の独自の取り組み・訪日外客に喜ばれたことや感謝されたこと

<北海道>

登別観光案内所

タイの男性2人組が、宿の予約もなしに来訪。宿は、こちらがいくつか調べた料金と、ご自身で予約比較サイトを使って検討したうえ、観光案内所からの窓口で予約をしました。また、スノーモービルをしたいというリクエストがあり、温泉街から近い所にある施設を予約しました。言葉では不安な要素が残ると思い、以前案内所で撮りためておいた、スノーモービル体験施設の動画を見ていただき、納得してから予約へと進めたところ、「うん！これはいい！ここなら面白そうだ！（タイ語ですがそんなニュアンスが伝わりました）」といった雰囲気、納得しご予約いただけましたと思います。あまり馴染みのない施設なため、翌朝にホテルフロントで混乱しないよう、地図とタクシーを呼んで施設に連れて行くよう指示したメモ用紙を渡し、不便のないように案内したところ、大変喜んでいらっしゃいました。

小樽国際インフォメーションセンター(運河プラザ観光案内所)

- ・雪道でも走行しやすいバギータイプのベビーカーと着脱式補助輪付きの車椅子の無料貸し出しが好評である
- ・当案内所で販売している記念絵はがきと国際郵便切手を一緒に買われる人が多い

小樽駅観光案内所

- ・傘の無料貸し出しサービスが好評である

浅草橋観光案内所(小樽)

- ・今年は特別寒い日が多かったのだが、中国のおばあさんに寒いので、案内所内で子供を待っていていいかと聞かれた。そこで椅子をお貸しして待っててもらったら、大変喜ばれた。
- ・コロバンド(靴に装着する滑り止めバンド)を購入いただいた時、椅子をお貸しして、座ってコロバンドを付けてもらおうと喜ばれた。

<東北>

弘前市立観光館

弘前城雪燈籠まつりが2/8～11日まで弘前公園で行なわれ、夜に公園を訪れる観光客が多いことから、例年通り開館時間を延長して対応。土手町循環100円バスが17時で終了するため、駅までのアクセスについての問い合わせが多く、17時以降の路線バスの時刻表と周辺マップをまとめたコピーをお渡ししたところ分かりやすいと大変好評だった。

黒石観光案内所

荷物預かりは喜ばれています。レンタサイクルは雪国の為、冬期間お休みします。また、観光ノベルティーこけしスタンプ、観光メモ帳、黒いティッシュ、こけし缶バッチも好評をいただいております。

NEXCO 東日本前沢サービスエリア下り線インフォメーション

- ・ウルトラライトダウンとプリントされた袋が落ちていたので、その色と同じダウンを着ていた女性に「これ落とされましたか？」と声をかけたところポケットに手を入れて何も無いのに気付キニコツとして受けとってく

ださった。

- ・給茶機の利用が無料なのか英語で聞かれたので「free」とお答えし、紙コップを出して差し上げた。
- ・「お湯ありますか」とカウンターに来られたので、給茶機に案内した。持参の水筒が給水口に入らないようだったので、紙コップを出して差し上げた。

宮古駅前総合観光案内所

コインロッカーに入らないほどの大量の荷物をお持ちのお客様には、特別に案内所で荷物をお預かりして、大変感謝されている。

仙台市観光情報センター

東北の観光案内所とスカイプにより情報交換できるような連携体制は整っています。

NEXCO 東日本長者原サービスエリア下り線インフォメーション

言葉は通じませんが、外国人の困っている様子は分かるので、食事時の食器類の提供や、ウエットティッシュの提供、機械類の使用方の案内を、聞かれる前から提供する事は、喜んで頂けますし、また、驚いて頂けます。

秋田市観光案内所

県内に数日滞在予定の台湾からの男性のお客様。釣りをしたいとのことで、ネット検索し船と釣り竿をレンタルできる釣具屋を見つけた。釣り船は2人からの運行だったが、偶然1人分空きがあり予約出来た。翌日、立ち寄ってくださり釣った魚の写真を見せてくれた。そして大変感謝された。

男鹿駅観光案内所

駅案内所での(柴灯まつり期間)手荷物預かりサービス時間を延長し対応することで、何個かの受入があった。

仙北市観光情報センター 角館駅前蔵

雪道に便利な長靴を無料で貸し出ししているのでたくさんご利用いただきました。

やまがた観光情報センター

ベルギーの写真家がわざわざ樹氷の季節をねらって来県したが、暖かい日が続いたので早くに樹氷が終わってしまった。落胆が激しかったので、スタッフの一人が話の聞き役に徹し別の一人は替りのアクティビティを探しご提案するなど誠実に対応した。対応に感謝していただく結果になり良かった。

道の駅いいで

建物の中庭に積もった(集めた)雪を、除雪機械を使って昼食時に飛ばしてみせた所、写真を撮るなど大変喜ばれた。

かみのやま温泉観光案内所

甲冑体験～城下町の特長を生かすため、案内所に甲冑をおいてあります。かぶとを被って写真を撮ることをお勧めすると喜んで撮っていかれます。

会津若松駅観光案内所(V案内所)

先月に引き続き、アンケート調査に協力頂き、御礼に民芸品などを差し上げた。

NEXCO 東日本安達太良サービスエリア上り線インフォメーション

- ・寒い時期は特に、温かいお茶が飲めるティーサービスが喜ばれます。
- ・インフォメーションで作成している手作りのしおりは折り紙で作った日本人形付きで、国内外のお客様から大変好評です。旅の記念にとお渡しすると、皆様喜んでお持ち帰りになります。

NEXCO 東日本友部サービスエリア下り線インフォメーション

間違えていわき方面へ向かうバスに乗ってしまい岩間駅に行きたいのでタクシーを呼んでほしいとバスガイドの方と外国人のお客様がいらっしゃいましたので、タクシーを呼び駐車場までご案内し、不安そうだったのでタクシーが来るまで一緒に待ちました。タクシーが来られた際、とても喜んで「ありがとう、頑張っただね」と片言の日本語で言って行かれました。

NEXCO 東日本友部サービスエリア上り線インフォメーション

マンモシ博士を可愛いと抱っこして撮りたいと子供連れのお母さんが来たので、写真を撮ってあげたらとても喜ばれ日本語で「ありがとう」と言われました。

NEXCO 東日本 Pasar 守谷下り線インフォメーション

フードコート内の飲料水コーナーのご案内POPは、英語表記もある為、訪日外客の方にも分かりやすくなっています。

NEXCO 東日本那須高原サービスエリア上り線インフォメーション

外国語観光ガイドブックと英語・中国語・韓国語・タイ語の地図を配布しています。季節の折り紙を配布しています。

NEXCO 東日本佐野サービスエリア下り線インフォメーション

紙コップコースターをお配りしています。余った高速道路地図を再利用していますので、デザインとおり方には非常に興味を持っていただいております。

道の駅日光観光情報館

11言語のパンフレットを作成して、喜ばれている。

群馬県高崎観光案内所

温泉旅館など宿泊施設によっては、最寄り駅やバス停まで送迎サービスを行っている場所があり、旅館さんと連絡が取れず困っている方が何組かいらっしゃったので、代わりにご連絡し案内したところ、とても喜んで行かれた。

道の駅しもにた

高速バスのチケットをご購入いただいたお客様に、販促を兼ねて地元産の桑の葉茶のサンプルを配布した。お茶は併設している物産館で販売しており、販売スタッフからは「試飲したお客様にご購入いただけた」との声があ

った。おもてなしの一環として、今後は外国人観光客にも試飲してもらえるような環境を作りたいと考えている。

NEXCO 東日本横川サービスエリア上り線インフォメーション

館内に電車の展示車両があり、その中に食事を持ちこめることで高速道路のS Aでありながら、電車の旅気分も楽しめて感激される方が多い。

さいたま新都心観光案内所

お酒が飲みたいとのお客様に、ハッピーアワーを実施している飲食店を、ご案内したところ喜ばれました。

NEXCO 東日本上里サービスエリア下り線インフォメーション

2月5日が旧正月だったので外国語での表記を作り、豚の折り紙を作り提供いたしました。とても喜ばれていたのと、かわいいと声が聞こえてきました。

NEXCO 東日本高坂サービスエリア上り線インフォメーション

ATM の使用方法が違うのかそれについての質問がいくつかあり、ATM 自体に英語での説明もだせることを伝えると大変喜ばれた。

千葉市幕張観光情報センター

幕張メッセのイベントに来られたカナダの男性が富士山が見たいと仰り、千葉市の人工海岸沿いで、富士山頂にちょうど夕日が重なる神秘的現象「ダイヤモンド富士」を2月に見ることができるとご案内しました。最も美しくみることができる日時、場所を記した表をお渡し、喜んでいただきました。

かしわインフォメーションセンター

- ・オリジナル観光マップの配布
- ・20種類以上の英雑誌を設置(METROPOLIS, Time Out, 千葉県ガイドブックなど)
- ・駅周辺であれば、同行案内もする
- ・外国人向けのラックをわかりやすく表示

TIC TOKYO

「成田空港に行くにはどうすればいいですか？おばあちゃんは車椅子を使っています」とのご質問を中国国籍のお客様からいただきました。滞在先である、銀座のホテルにタクシーを予約して行っていただくのが確実です。もし電車を使われる場合は、成田エクスプレスだと一番早く着き、JR East Travel Service Center で予約してチケットの購入ができます。また、事前に車椅子利用で乗車する旨を駅の方に伝えると、駅のスタッフが場所まで誘導してくれるサービスもあることもあわせてご案内しました。

どのようなお客様に対しても、母国に帰国されるまで日本を楽しんでもらえるようコンシェルジュ一同努めております。TIC TOKYO では、東京都産業労働局が作成している「東京観光 バリアフリー情報ガイド」を活用してバリアフリーのご案内をしております。今年のラグビーワールドカップや、2020年のオリンピック・パラリンピックを視野に入れた上で、観光庁が提示している「ユニバーサルツーリズムへの対応マニュアル」を参考に、多種多様な質問への対応力を高めたいと思います。

東京都台東区立浅草文化観光センター

浅草文化観光センターでは東京メトロの「Tokyo Subway Ticket」を販売していますが、使用方法のご説明用のボードを作成しています。「使用の際の注意事項」「羽田空港・成田空港まで乗車した場合の差額追加料金」「使用範囲を示した路線図」をラミネートしたのですが、分かり易いと喜ばれています。確認用に写真を撮っていただける方も多いです。

東京メトロ表参道駅旅客案内所

- ・ iPad に自作の駅周辺地図や翻訳アプリをインストールして案内に活用しています
- ・ お客様に配付している「おもてなしカード」が好評です
- ・ 2016年12月1日より「Tokyo Subway Ticket」、2018年4月1日より「Greater Tokyo Pass」を販売開始し、お客様に大変好評を得ています
- ・ 2019年2月21日より「アリペイ」決済での乗車券販売開始し、中国からのお客様に大変好評を得ています

アキバ・インフォ

当案内所では昨年11月より手荷物預かりサービス「ecbo cloak」を導入している。予約が必要になるが、ロッカーに入りきらないサイズの荷物も預けることができるため、利用者に喜ばれている。

新横浜駅観光案内所

- ・ フランスからの女性が1名来訪した。箱根のホテルに行きたいのだが、菊名駅に行くように言われたため、新横浜駅で新幹線を下車した。旅程表を新幹線車内に忘れてしまったので、ご自身の携帯電話でホテルの名前を確認してもらい、案内所のスタッフがホテルへ予約確認の後、現地までの路線案内を行った。来所時は、旅程表を忘れたご自身に腹を立て機嫌悪かったが、最後は安堵され、お礼の言葉をいただいた。
- ・ 当案内所の施設内に、雛飾り、桜のポップアップカード、万国旗などの装飾を施した。

藤野観光案内所ふじのね

ヨーロッパ系と思われるお客さんが、クラフトビールや藤野産の自然茶など特徴のある商品をまとめ買いしてくれた。藤野ならではの商品揃いが外国人客に好評である。

<北陸信越>

十日町市総合観光案内所

Facebookで十日町雪まつりのイベントページを英語で立ち上げ、Mapを載せたりイベント内容の紹介をして事前に情報を少しでもわかってもらえるようにした。多くの方に見てもらうことができた。

佐渡観光情報案内所

- ・ 古い映画の撮影場所の特定に協力したこと

NEXCO 東日本黒埼パーキングエリア上り線インフォメーション

10か国語マニュアルや、10か国語マニュアルを参考にしたカード、英語版地図を利用しました。

北陸道有磯海サービスエリア上り線エリアコンシェルジュ

外国語版地図や観光ガイドの提供は喜ばれています。

五箇山総合案内所

- ・シューズを乾燥させてあげた

クロネコほっとステーション

宅急便配送サービスも承っている所以の次ホテルへ大きな荷物を送って身軽に旅行ができると喜ばれています。

ゆのくにの森

タイ語の地図を用意したところ、好評だった。

北陸道南条サービスエリア下り線エリアコンシェルジュ

ipad の翻訳アプリや指差しシートを用意している。

芦原温泉駅観光案内所

ポケットトークを活用しています。

公益社団法人やまなし観光推進機構

- ・富士山アクティビティアプリの提供、情報更新

山梨県立富士山世界遺産センター

- ・外貨両替機の設置があるため、日本円を持ち合わせていない訪日外客が気軽に両替が出来るので喜ばれている
- ・2/23 の富士山の日に南館入館無料(通常大人 420 円)を実施
- ・フリーマーケットの開催

中央道 EXPASA 談合坂下り線エリアコンシェルジュ

外国語のフロアガイドを作成し、活用しています。漢字が似ているので中国人のお客様には筆談機がご案内に生かせる場合があります。

長野市観光情報センター

Wi-Fi スポットを強化しました。

中央道駒ヶ岳サービスエリア上り線エリアコンシェルジュ

食券は機械で購入するので、間違ったときなど、近くに人がいないので、お困りの外国人の方がいらっしゃったら、積極的にコンシェルジュからお声がけするようにしています。

茅野市観光案内所(駅前ちの旅案内所)

- ・英語・中国語・イタリア語・フランス語・ロシア語での対応
- ・外国人観光客向け、着地型旅行商品の造成

名神道養老サービスエリア上り線エリアコンシェルジュ

- ・拾得物対応
- ・外国語版高速道路地図の配布

飛騨古川まちなか観光案内所

飛騨古川のイベントを手書きで絵に描いた名刺サイズのカードを作成して案内所に置いています。カードに、観光サイトやインスタグラムのQRコードも貼り付けています。写真のカードよりも、温かみがあり興味を持ってくれる方が多い気がします。

<中部>

東名道 EXPASA 足柄上り線エリアコンシェルジュ

今月からハンディタイプの翻訳機が案内所に導入されました。これまで、言葉が理解できずお客さまに不便をかけてしまうこともありましたが、お客さまのご案内の役に立ちそうです。

マリントウン伊東市観光案内所

日本在住のドイツ人女性、片言の日本語と英語を交えて伊東とその周辺の情報を求めて立ち寄られた。少々世間話などをしながら交流した。英語の地図やその他情報をパンフレットなどを示しながらご案内したところ大変満足され、感謝の言葉と共に案内所をあとにされた。

富士山静岡空港総合案内所

【観光プランの見直し依頼】

ご自身でお考えになった静岡空港周辺の観光地を巡るプランと一緒に再検討してほしいと中国人旅客が来所。まず静岡空港からスタートして石雲院に向かい、掛川道の駅でお買い物、ギネスに登録されている蓬莱橋でウォーキング、藤枝の蓮華寺池公園を散策というコースをお考えであった。お客様のご要望を取り入れながら、効率良く観光できるよう、交通アクセスの提案をさせていただいた。お客様は「とても良いプランが出来た」と喜ばれた。

御殿場市観光協会案内所

災害時の Hotline のカードとともに日・英・簡・繁・韓の5か国語でサービス内容を表記したPOPを作成し、JR改札口近くに設置してもらった。

オアシス 21i センター

名古屋市外でよくお尋ねのある場所(馬籠・妻籠、伊勢神宮など)のアクセス方法や公共交通機関の案内をまとめた英語の資料をお渡しすると、とても喜ばれます。

セントラルジャパントラベルセンター

まわりゃんせ等の近鉄の企画切符が使えると思って来日された中華系のお客様が3組あり。3月からの利用可能時期であるが、誤ったWebサイトを信じてきてしまったらしい。他の回るルートを鑑みて往復のみの切符や、近鉄レールパスを使うパターンなどに提案してご理解を頂いたケースがあった。

ナビテラス(蒲郡市観光交流センター)

- ・お客様の母国のパンフレット、マップをお渡しし、喜んで頂けた
- ・Free Wi-Fiをご案内し、ご満足頂けた
- ・英語が話せるスタッフがいるので、お客様も少しは安心して頂けるご様子
- ・蒲郡の観光案内小冊子『がまポン』は日本語表記しかないが、後ろに割引券、サービス券を兼ねたクーポン

が付いているので、ご紹介して少しでもお得に観光して頂くよう努めている

- ・市バスの本数、行ける範囲が限られているので、ナビテラスのサービスの一つである電動アシスト自転車の無料貸し出しは時間の短縮、行動範囲の広がりに役立ち、喜んで頂ける

東名阪道 EXPASA 御在所上り線エリアコンシェルジュ

水筒をお持ちの中国人のお客さまにお湯を求められ、ポットや給茶機を案内し使い方をジャスチャーすると感謝されます。

インフォメーションセンター遊民

1人のお客さんは4年ぐらい前に弊社のツアーに参加したことがあります。そして、今回の日本旅行は鳥羽まで友達を連れて再来されました。いい思い出ができたなら、家族や友達とまた来ていただくことが、これからも頑張りたいとの励ましにつながります。

一般社団法人 志摩市観光協会

タクシーで観光地へスムーズに送迎をしていただけるよう作成したカード(英語と日本語が書いてある)を、横山へ行かれるお客様にお渡ししたら、喜んでくださった。

以上