2月 概況(案内業務や訪日外客の動向) ~西日本~

<近畿>

堅田駅前観光案内所

なぎさ公園の早咲き菜の花が2月上旬から見ごろとなり、比良の雪を抱いた山と黄色い菜の花の対比が人気の写真スポットであることから、行き方の問合せが多かった。

彦根観光センター

目の前で倒れられたお客様に対し、万が一の緊急事態に備えて、当案内所スタッフ一同、適切な応急手当が出来るよう AED などの講習を受け、観光に来られたお客様の尊い命を安全かつ安心に過ごして頂けるよう日頃から準備し、お迎えしております。

京都総合観光案内所

当月の国別来所者数トップ 10 は①中国 ②韓国 ③台湾 ④豪州 ⑤米国 ⑥香港 ⑦マレーシア ⑧シンガポール ⑨タイ ⑩英国の順であった。尚、数取り器でのカウント実数は 17,089 人で、昨年同月比 79.9%となった。 主な要因としては、主なアジア諸国の中国(81.2%)、台湾(66.1%)、香港(74.1%)、タイ(72.5%)の利用者数が大幅に減少したことがあげられる(カッコ内は対前年同月比)。

kokoka 京都市国際交流会館

初旬は旧正月の休暇を利用したアジア圏からの訪日客が目立った。寒い季節ということもあり、能や伝統芸能の 鑑賞会、武術や文化体験、銭湯の場所など、屋内で楽しめることへの問い合わせが多かった。

まいづる観光ステーション

当月の来所数は 105 名で、うち台湾人が 69 名、香港人が 18 名。2 月はアジア圏の旧正月休みで来客数の伸びを予想していたが、1/21~2/12 の間京都丹後鉄道の西舞鶴駅発、天橋立行の観光列車「あかまつ号」が車両点検につき運休したことが影響してか、旧正月の間の来所数が伸び悩んだ。運転再開後は台湾の団体客などが見られた。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

春節の時期に合わせて来日される中華圏のお客様が目立ったが、期待していたほどの来店者は無かった。相変わらず、飛騨高山方面への関心は強く、雪が見たいという ASEAN 諸国からのお客様からの相談が多かった。また、京都府南丹市にある美山の『かやぶきの里』を目指す中華圏の方も多く、1月下旬から2月上旬に開催された雪灯篭へ向かうバスの手配が多かった。

関西ツーリストインフォメーションセンター関西国際空港

2月の動向は、堅調に推移している米国(前年比 15.4%増)と西欧(前年比 3.1%増)、東欧(前年比 46.4%増)を除く地域が前年減となった。旧正月(春節)で需要の高まった中国は前年比 3.8%増、香港が前年比 18.5%増と好調。韓国は訪日の減速感が強まってきており前年比-21.2%減となった。上位国以外の地域からの伸びは高まっており、東南アジア市場においてはベトナムが前年比 136.7%増、シンガポールが前年比 50.2%増、タイが前年比 38.0%増、インドネシアが 26.4%増と大きく増加。欧州市場においてはスペインが前年比 66.7%増、

ドイツが前年比51.1%増、英が前年比15.0%増と好調な伸び率を維持している。

観光情報プラザ関空まち処

当案内所は、韓国便が多数を占める関西空港の第 2 ターミナルにある為、訪日外国人客の多くが韓国人の方です。 その為韓国語が可能なスタッフがなるべく常駐し、案内やチケット販売などをしており、お客様に喜ばれています。反対に台湾の来場者数が先月より減りました。台湾のお客様で JCB のクレジットカードユーザーが JTB カウンターでチケットをご購入の場合、割引の特典があるようで、来場者減少の原因の一つと考えられます。

日本橋総合案内所

2月は昨年同月比 20%減となりました。内訳では、アジア圏からのお客様が 30%の減少、EURO 圏は 200%の増加だった他、北南米、オセアニアはほぼ同じでした。アジア圏ではこの時期は韓国からの若年層のグループが昨年同様に多く見受けられました。この地域の宿泊施設の増加に伴い、来街者数は増える傾向にあるので、入口外側に設置している 2 つのラック内の外国語版日本橋案内マップや観光局、その他機関発行の外国語版マップやリーフレットはよく出るので、常時追加補充をしている状況です。

神戸市総合インフォメーションセンター

訪日外国人利用者数は 4,227 人、前月比 111.2%、前年同月比 101.0%で、2 月前半は旧正月休暇を利用した中国、台湾、韓国からの家族連れがたくさん来所された。前月同様、有馬温泉、三田アウトレット、神戸どうぶつ王国はアジアからのお客様に大人気だった。また摩耶山の夜景は中国、台湾からのお客様に特に人気があるが、摩耶ケーブルと摩耶ロープウェイが定期点検で運行されていないことを知らない方が多く、ご利用いただけず、気の毒だった。

城崎温泉ツーリストインフォメーション SOZORO

今月は春節により、2月初旬には家族連れの中国・台湾・香港のお客さまが多く見られた。また、スキー場(神鍋)へのアクセス方法のお問合せが例年に比べ多かったが、雪不足の為スキー場が休業であったり、営業時間を早めに終了されたり等、残念なところもあった。

阪神西宮おでかけ案内所

近隣酒蔵で日本酒蔵開きのシーズンとなったため、酒蔵への問い合わせが多かった。また、春節の影響で中国の 観光客から交通関係の問い合わせが増えた。

奈良県猿沢イン

2月は総来館者数 8,618 名となり、対前月比は 221 名減/2.5%減、対前年同月比は 415 名増/5.1%増となった。カウンター受付数(外国人)は 1376 名となり、対前月比は 12 名増/0.8%増(前月:44 人/日→今月:49.1 人/日)、対前年同月比は 226 名増/19.7%増となった。大陸別に比較すると、1 位アジア 1,002 名、2 位ヨーロッパ 202 名、3 位北アメリカ 90 名、4 位オセアニア 73 名であった。これを対前月比で見ると、1 位アジア 161 名増/19.1%増、2 位ヨーロッパ 23 名増/12.8%増、3 位北アメリカ 50 名減/35.7%減、4 位オセアニア 101 名減/58%減となり、アジア圏・ヨーロッパ圏が増加し、一方で北アメリカがやや減少、オセアニアが大きく減少する結果となった。これら大陸別順位は前年同月と同じ結果となり、対前年同月比 1 位アジア 13.5%増、2 位ヨーロッパ 36.5%増、3 位北アメリカ 66.7%増、4 位オセアニア 40.4%増となった。春節のこの時期は例年のように日本へ渡航されるアジア圏の来館者が増加する。アジア圏だけではなく、北アメリカ、オセアニア、ヨ

ーロッパからの来館者も増加し、閑散期となるこの時期であるが冬のアクティビティや温泉に興味を持ち、訪日 される方が増加の傾向にあると考えられる。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

大型バス利用の外国の団体旅行者が減り、日本を個人で長期周遊観光している外国人旅行者からの問合せが増えました。最近できたホテルを利用される方も増え、最寄りの近鉄駅構内にキャリーケースを運ぶ欧米からのビジネスパーソンや家族連れの姿を見かけます。

熊野本宮観光協会

訪日外国人入館者は 321 名で対前年同月(368 名)比 87%と、2 か月連続前年を下回りました。アジアからのお客様の減少(対前年 61%、90 名減)が響きました。

当年度累計は 9,729 名で、前年度累計 (7,384 名) 比 132%でした。今年度累計は 10,000 名を超える見込みです。地域別ではアジアのシェアが 43%と突出しました。春節の影響が大きいです。しかし昨年 (シェア 62%)程ではありませんでした。国別では、中国 57 名、韓国 37 名、香港 23 名、カナダ 21 名、オーストラリア 19 名の順となっています。韓国が多いのは単発の団体の来訪によるものです。

はしもと広域観光案内所

週末から週頭にかけて訪日外国人客数が集中したが、2月は高野山周辺地域が閑散期のため利用者数も伸び悩んだ。今年の2月は橋本~高野山への移動がケーブルカーの新造に伴い、電車が運休して代行バスに変更になる時期で、移動に時間を要した為、その影響も考えられる。

<中国>

鳥取市国際観光客サポートセンター

前年同月比37%増で、春節時期に若干の増加傾向が見られた。東アジアからのお客様が全体の88%を占める。 国籍別前年同月比は、香港96%増、韓国36%増、中国9%増、台湾はほぼ横ばい。全体の4.4%を占める東南 アジアでは、シンガポールとマレーシアが伸びている。

米子空港総合案内所

山陰地方の名峰大山スキー場にスキー目的で来たお客様が見受けられました(個人旅行者の方がよく行かれます)。また、空港から皆生温泉までの直行タクシーを運行するキャンペーンを実施しており、夕方到着されたお客様から特にお問い合わせが多く、利用がありました。

松江国際観光案内所

訪日外国人来訪者数は 566 名(前月比 91.1%、前年同月比 73.2%)で、日本人を含む総来客数は前月比 126.9% という結果で増加したが、外国人来訪者数は減少した。国別では①韓国 185 名(前月比 77%)②中国 89 名(前月比 143.5%)③台湾 86 名(前月比 72.9%)という結果で、韓国が 3 か月続けてトップにあがった。外国人来訪者数が減少したなかでも中国のお客様は増加しており、要因のひとつとして春節があげられる。3~5 名のご家族での訪日が比較的多かったように思われる。また 2 月 1 日~2 月 28 日まで『まつえ食まつり』というイベントが開催され、期間中使える「食まつりチケット」は 1,000 円のチケットで 1,100 円分使えるおとくなチケットの為、訪日外国人(主に中華圏の方)も購入されていた。

出雲市駅観光案内所

圧倒的にアジア圏の方が多く来館されました。ほとんどの方が出雲大社へのアクセスのお尋ねで、多くの方が IC カードや JR パスが使えるかのお問合せで、対応出来ていないことをお伝えすると、困った顔をされる方もいました。おそらく IC カードにお金をチャージして来られる方がほとんです。

いがらしゆみこ美術館

メールで着物レンタルのお問い合わせをよくいただく。アジアからのお客様が多く、特に韓国や、台湾の観光客からのメール問い合わせが多い。

福山観光案内所

駅周辺にゲストハウスが増えたおかげで、訪日外国人客からの宿泊案内に対応しやすくなった。ビジネスホテルは十分数があるが、少しでも安く快適に過ごせる場所はまだ少ない。引き続き受け入れ施設の充実が課題となる。

尾道駅観光案内所

2月は春節の影響で、上旬はアジアからの家族連れが目立ったが、トータルでは前年より幾分減少した。アジアからのお客様が 9割、欧米からのお客様が 1割以下といった割合の来訪となった。「猫の細道」や尾道のスイーツ、そしてお土産について聞かれるアジアからの来訪客が多く、古寺巡りや町並み散策が主だった。月半ばに千光寺山ロープウェイの緊急点検整備が行われ、ロープウェイ利用が出来ない日が数日間続き、がっかりされたお客様も多かった。

尾道市千光寺山ロープウェイ山麓駅観光案内所

シーズンでもあるので、台湾からの団体客が多かった。個人客からはこの土地の名物料理や、有名なお寺を尋ねられることも多い。中にはベジタリアンの話も出ることがあるが、市内には対応できる店がまだ少ない。

広島宮島ロツーリストインフォメーションセンター

ロープウェイが 2 月 12 日から 3 月 1 日まで運休だった為、ロープウェイ利用予定だった外国のお客様からの、別のコースプラン作成の要請が多かった。

広島バスセンター総合案内所

春節期間中(2月4日~10日頃)は、中華圏の利用者が増加した。国籍は香港、台湾、中国、シンガポールが目立ち、来所数自体は少ないがマカオ、韓国、マレーシアからも春節を利用して来広していた。春節が終わると訪日外国人利用者数は減少し、春節期間中の1日平均21名程度から、1日平均15名程度となった。またマカオの方がスマートフォンの画面を見せ、「宮島に行くフェリーが無料」と話したので、確認したところ、「Japan2Go」というアプリをダウンロードすると宮島のほかにも松大フェリー、呉大和ミュージアム、大久野島等の割引特典(期間は3月31日まで)があることが分かった。

新山口駅観光案内所

2 月はアジア諸国の旧正月休みということもあり、アジア諸国からの来所者数は前月より急増し、全体の 68% も占めた。訪日外国人来所者数トップ 3 は 1 位台湾 17%、2 位中国 15%、3 位香港 14%であった。動向として、以前団体旅行で日本を訪れた中国からの観光客は徐々に FIT に移行することに伴い、FIT 来所者数も好調に増加しつつある。

萩・明倫学舎

韓国の団体が2団体あった他は全て個人客のご利用だった。統計的にも日本での滞在日数が多いヨーロッパ、北米からの旅行者はディープな質問が多かった。

<四国>

徳島市観光ステーション「とくしま旅づくりネット」

旧正月の期間にもかかわらず、アジアからの訪日客をほとんど目にしなかった。香港〜徳島直行便運航期間だが、徳島市内を素通りし、鳴門・かずら橋方面へ流れているものと思われる。

道の駅 小豆島ふるさと村

春節で中国の方が見受けられました。4月末より瀬戸内海の島々にて瀬戸内国際芸術祭 2019 が開催されますので島内もその受け入れ準備を進めています。

小豆島国際ホテル外国人観光案内所

2月は訪日外国人宿泊比率 29.2%で、昨年対比 95.2%。宿泊人数では昨年度を 95.2%と下回ったものの、宿泊構成比は、昨年 28.8%から 29.2%と多少上がっています。瀬戸内国際芸術祭が始まる G W からの海外の宿泊予約は、好調に推移しています。

丸亀市観光案内所

今月は中国の春節もあり、上旬に中華圏からの旅行者が多く、中旬に韓国人旅行客が通常より多かった。春節にあわせて中国語ができるスタッフを雇用したことにより、多言語の翻訳機械や電話サービスではできない人と人のコミュニケーションによる観光案内はとても素晴らしいと感じた。

愛媛県国際交流センター

当センターの特徴として、在住外国人や、元本県在住者・近県在住など本県にゆかりのある外国の方からの問合せが多い。今月は夏に開催される瀬戸内国際芸術祭の問合せもあった。

松山空港総合案内所

春節の影響もあり、中国、韓国の帰省客や観光を楽しむ家族連れの旅行客が増え、通常よりも訪日外国客数が多かった。

香美市いんふおめーしょん

韓国(男女計 2 名) アンパンマンミュージアムへのアクセスを案内。バスの便がない 14:00 台の来館であったため、タクシー利用の場合の料金、移動時間を案内すると、バス利用希望とのことで次発まで館内で待機することになった。JR バス回数券購入方法を案内。女性によると、アンパンマンミュージアム行きの JR バス大栃線時刻表を事前にインターネット上で検索際に見つけることができず困っていたとのことだった。館内のからくり時計、やなせたかし先生の直筆サインなど見学。また、展示している鳴子を手に取られ、よさこい祭りを案内すると、夏にも来てみたいとのことだった。「のろうよ!四国!」、スタッフ手作りの折り紙、JR 四国アンパンマン列車カレンダーを差し上げると大変喜ばれた。愛媛県松山市→高知県→香川県高松市と周遊中。この旅の目的地は、うどん屋、道後温泉、ひろめ市場、アサヒビール工場、アンパンマンミュージアムなど。高松空港利用。4 年前に岡山県を訪れたが、四国に来るのは今回が初めて。この日は、午前中に高知市のひろめ市場、高知城、

日曜市を観光してから香美市へ来た。ひろめ市場では、くじら、川工ビ、からあげ、ゆず酒、カツオのたたきなどを食べたがどれも美味しく、くじらはジャーキー、チキンのような食感だったとの感想。Facebook 掲載用の写真撮影を快諾頂く。

<九州・沖縄>

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

2月は旧正月に伴い、上旬から中旬にかけてアジア圏(中国・韓国・台湾籍等)のお客様が多く見られた。福岡市内だけでなく、太宰府等の観光名所や県外である湯布院・別府等の温泉街へのアクセス方法、レンタカー営業所の場所についての問合せが多かった。

九州自動車道古賀サービスエリア上り線インフォメーション

ATM の場所を尋ねるお客様が多く、またピンポイントでの場所までの経路案内を尋ねるお客様も多かったです。 珍しく欧米からのお客様が多かったです。

佐賀市観光案内所

春節ではお祝いムードの装飾をし、訪日外国客を歓迎ムードで迎えました。長崎へのアクセスなどの問い合わせも多くありました。佐賀城下ひなまつりも中旬より開催され、日本の伝統や文化にも触れていただきました。気温が例年より高く、春の訪れを感じながら観光を楽しまれていました。

唐津駅総合観光案内所

- ■旧正月連休による東アジア諸国インバウンドの方が増加した。
- ■当市を含む当県内各地を舞台モデルとするホラーコメディご当地アイドルものアニメ (2019 年 2 月 28 日までに日本以外では、韓国・台湾・香港・マカオ・中国・米国で公式放映(インターネット配信放映を含む)実績あり) に関連する公式行事の当市内開催、および公式マップの当市内配布開始に伴い、当該作品の国内外ファンの方々による当市訪問が大幅に増加した。
- ■当市内を舞台モデルとするスポーツものアニメの国内外ファンの方々による当市への個人的訪問が、小規模ながら継続している。

佐世保観光情報センター

外国からの来所者は、前年同月比 20%減でした (中国 44.4%増、台湾 47.1%減、香港 183.3%増、韓国 54.7%増)。前半は旧正月の為、アジアの方が特に多く来所されました。その中で香港の来所者も多く、香港エクスプレス就航の影響があると思います。

島原市観光案内所

2月は当案内所に訪れる方のうち、アジアからのお客様が9割を占めた(①韓国②台湾③中国④香港⑤タイ・フィリピン)。その他欧米からのお客様は1割であった(①フランス②ハンガリー・カナダ)。2018年7月訪日外国人客数データ集計開始から2019年2月までの来客数は、昨年年度比181%だった。

桜の馬場城彩苑総合観光案内所

春節の時期だったので、韓国、中国、台湾、香港からのお客様が多かったです。熊本城の見学ルートや、外貨両替の出来る場所、イチゴ狩りの出来る施設などのお尋ねがありました。

阿蘇インフォメーションセンター

2月の利用者数は昨年同月の141%、地震前、2016年同月の28%だった。上旬の春節休暇中はキャリーバッグを入れるロッカー不足で困る利用者がいた。

大分市観光案内所

2月は外国からの来訪者は 前半は多く後半になるにしたがって減少しました。主な質問は以下の通りです。 <大分市内>

高崎山、水族館うみたまご、パークプレイス(ショッピングモール)、府内城址、大分県立美術館(OPAM)、 温泉、各自の宿泊ホテルの場所、駅スタンプ

<交通>

大分空港行きバスの時刻、乗り場、チケット販売所、高速バスやJRの予約や変更が出来る場所と各乗り場、 大分駅から由布院、別府へのアクセス方法、ジャパンレールパスの購入・引き換え場所、手持ちのパスで行ける 範囲、ジャパンレールパス、SUNQパスを使って行ける市外観光地、路線バスの1日乗車券について <大分市外>

別府・湯布院・杵築・臼杵石仏の観光についてやアクセス、阿蘇・阿蘇山、九重夢大吊橋、アフリカンサファリ までのアクセスについて

大分空港総合案内所

ソウル便は以前は団体客が占めていましたが、個人や家族旅行客が増加傾向にあります。行先は以前は湯布院が大半でしたが、別府(地獄めぐり)への観光が多く見受けられます。また、ゴルフを目的に来られる方も継続しています。ムアン・プサン便は、ほぼ団体客で湯布院・黒川温泉への観光が多いように見受けられます。

高千穂町観光協会まちなか案内所

全体としては前月比 7%減、同月前年比は 1%増、累計前年比は 14%減となっている。月推移は例年と変わらないが、累計については、台風などによる昨年 8 月以降の落ち込みが大きく影響しているが、今月までに回復を見せているようにも思える。各国の状況は、中国、台湾については、春節があったため前月比で有意な増加を見せている(中国 123%、台湾 146%)。同月前年比においてもこの 2 ヶ国は有意に増加している。同月前年比においては欧州も 11%伸びているが、集計値が小さいため、有意かどうかは慎重に考察する必要がある。累計前年比について、東南アジアや中東、特にベトナムやイスラエルからの入込が増加している。ベトナムはテトによる旅行者増加が考えられるが、イスラエルについては不明。前月比の前年対比を見ると、シンガポールの伸びが大きい。チャイニーズニューイヤーの影響かと思われる。

日向市観光案内所

2015年より当会では訪日観光客の来所数を集計しているが、1月から3月は比較的来所数が少ない傾向がある。 今年も他の月と比較して多分に漏れず観光客が少ない状況であった。ただし、同じ2月で昨年と比較すると観光 客は増えており、オフシーズンにおいても客数が増えてきていることがわかり、今後の訪日観光客の増加に対し て希望を持てる結果となった。当会では引き続きインバウンド対応セミナーを開催し、受け入れ強化に努めたい と考えている。

宫崎空港案内所

今月もレンタカー送迎依頼に関する問合せが大半を占めた。その他、JR やバスでの移動方法、JR RAIL PASS や

VISIT MIYAZAKI BUS PASS 購入及び引換方法、パンフレットやクーポンに関する問合せを受けた。1月で取扱いを終了した「サンメッセ日南」割引きクーポンに関しては、依然として問合せが多い。特に問合せの多い韓国からのお客様については、クーポン配布終了の旨韓国語で記載した案内板を設置して対応している。

鹿児島空港観光・総合案内所

先月に比べ、合計は 60 名ほど減りましたが、米国のお客様が 50 名ほど増加しています。また、ヨーロッパのお客様も 2 倍ほど増加しています。

鹿児島県外国人観光案内所

今月もクルーズ船の入港があり、まとまった数の訪日観光客が本県を訪れた。4月1日から韓国ソウルからのLCC ティーウェイ航空による直行便が新規就航予定(週3便)。

北谷町観光情報センター

韓国や中国・台湾からのお客様が目立っていた。シンガポールやタイ等のお客様も増加傾向である。また2月は各プロ野球チームの春季キャンプが始まる為、キャンプ目当てのお客様も多く見られた。そのほか韓国や台湾からの個人旅行者や団体・ツアー客以外で学生風の小グループの旅行者も目立っていた。

那覇空港国際線観光案内所

国際線への来所者数は 4,983 人、前年 102%の結果だった。国内線と比べるとほぼ前年並み。ヨーロッパは前年 57%、アメリカ合衆国が前年 151%と大きく伸びた。

沖縄観光情報センター

訪日外国客の割合は前月よりマイナス 2 ポイントの 44%(10 月 33%、11 月 38%、12 月 46%、1 月 46%)となり、台湾、中国がほぼ同数の 26%、次いで韓国の順となった。香港からの観光客が 97 名と先月よりマイナス 60 名となった。香港にも春節はあるが、振替休日が台湾や中国と比べ少ないため、休日の並びが影響したと思われる。また、桜を見たいという訪日観光客からのお問合せも多かった。

2月 特記事項 ~西日本~

<近畿>

北陸道賤ヶ岳サービスエリア上り線エリアコンシェルジュ

中国人の女性のお客さまが、スマートフォンをお手洗いにお忘れになり、大人数のグループでご利用されていた ため、1 人 1 人に声をかけ持ち主をさがした。

彦根観光センター

年々海外からのお客様が増え、インバウンド対策の課題の一つとして当案内所近辺のある宿泊施設が試験的に外貨両替機(14 カ国通貨の両替)を設置され、土日祝日でも訪日外国人の方に利用して頂けると喜んでいましたが、利用者が少ないという理由で取り外され、両替は出来ませんがクレジットカードでのコンビニのATMをご案内しています。

京丹後市観光情報センター

携帯の充電をしたいので電源を貸してほしいという方がたまにある。自由に充電していただけるようなサービスは提供していないため、今後検討が必要。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

- ■昨年に引き続き、台湾、香港の方からは、京都府南丹市の『美山かやぶきの里』に行きたい、という要望が目立った。
- ■箱根、屋久島、上高地に行きたいと、(日本人の友人から紹介されたという) スウェーデン人とインド人の御夫婦。二人ともかなり高齢で、屋久島は避けた方が良いとの判断で、天候が良ければ富士山も見える芦ノ湖畔でゆっくり過ごしてはどうかと、箱根をお勧めした。また、熊野古道と川湯温泉も良い場所とお勧めし、当店で宿泊を手配。交通手段については、発売開始前だったため、3月中旬に再来店される予定となった。

京阪ツーリストインフォメーションセンター祇園四条

ロッカーの場所についてのお問い合わせが多い傾向を示した。また、舞妓さんがどの時間のどの位置に出没するかなど、回答に困るようなニッチな質問も散見された。

難波観光案内所/南海インフォメーションセンター

【変わった質問】韓国人カップルが紙のフィギュアが買いたい、と来所されました。どんなものなのかよくわからないので、写真を見せてもらい、調べてみると「昭和屋台キット たこ焼き屋」という商品と判明しました。 東急ハンズや ABC クラフト、joshin スーパーキッズランド日本橋本店等で販売していることがわかり、最寄りの店舗をご案内しました。

堺駅観光案内所

東南アジアのお客様など「関西空港に行くには何色に乗ったらいいですか?」というように色でよく聞かれます。 確かに、なんば行きは赤、和歌山・関空方面は青など、案内板や路線図が色分けされていればより安心して乗っ ていただけると思いました。

新梅田シティ総合案内所

- ■2月にしては晴れて暖かい日が多く、欧米客から目的地まで歩きたい、自転車で行きたい、とリクエストされることが多かった。逆に大阪市内では雪がほとんど降らなかったため、東南アジア客が吹雪の中大はしゃぎでムービーを撮る、という冬場にはおなじみの光景を見かけなかった。
- ■大阪周遊パス(アメイジングパス)の冊子にはなぜバス路線図が載っていないのか(フィリピン人男性)⇒大阪周遊パスには市バス乗り放題が含まれるが、パス購入者に渡される冊子にはバス路線図はおろか、最寄りのバス停やバスターミナルなど市バスに乗るために必要な情報が全く載っていない。ご指摘はごもっともなので、改善を望む。

りんくうプレミアムアウトレット インフォメーションセンター

貴重品の遺失対応が多数、財布やパスポートの紛失も増えている。館内だけではなく利用した交通機関や宿泊先 での紛失なので連絡手段が分からないという方も多い為、お客様に代わって各機関に連絡する。すぐに見つから なかった場合も、時間を空けると見つかる可能性もあるのでお客様に今後の予定を伺い、お帰り前に再度確認し てみるよう提案している。時間を空けて見つかったケースもあり、無事に見つかった方は「日本のサービスはす ごい」と非常に喜んで下さる。

新神戸駅観光案内所

六甲山系にかかる各ロープウェイ・ケーブルの年次点検時期(運休)となり、山上からの景色を希望される方には年中無休の六甲ケーブルを案内することが多々あった。六甲山上駅の天覧台からは神戸の絶景(天候によるが)をお楽しみいただけるが、当案内所から乗換を含み片道1時間の道のりとなるため諦める方もおられる。ロープウェイ・ケーブル各社は、ホームページ上に外国語での案内はされているものの、ご存じない方は多い。新神戸駅から徒歩約5分の布引ロープウェイや市バスで1本で行ける摩耶ビューラインを予定されていた方は残念そうにされ、中には山からの景色をを諦める方もいた。

神戸市総合インフォメーションセンター

中国の方は矢継ぎ早にたくさんの質問をされるケースが多く、一組当たりの対応時間が長くなる傾向があり、中国語スタッフの前に行列ができることがよくある。また最近、大きなスーツケースを持った方が多く、大型のコインロッカーでも入りきれないことがあり、荷物の一時預かりができる商店が日曜日に閉まっていることも多々あり、対応に苦慮している。

丹波篠山観光ステーション

篠山に来られる外国人は訪日リピーターが多い傾向にあります。何度か日本に訪れるうちに主要都市の主な観光 地を制覇し、次はマイナーな場所で過ごしてみたいと思われ篠山を選ばれるケースが多々あります。

奈良県観光インフォメーションセンター

ドイツの観光客が東大寺の駐車場でツアーバスが見当たらない、携帯電話や連絡先はバスの中に置いているので どうしたらいいのかと相談に来られた。駐車場にバスを確認しに行くと既に出発したとのこと。その方の記憶で は春日大社に行くとのことであったので、一緒に春日大社の駐車場まで付き添って行ったところ、運よくバスを 発見して大いに感謝された。

奈良市観光センターナラニクル

奈良に滞在されて、翌日の観光に関する情報収集(東大寺、興福寺、春日大社、依水園、若草山ウオーキング、 奥山散歩、ならまちなど)の質問が多い。

奈良県猿沢イン

今月ランキング 1 位の中国は対前月比が 38.4%増(対前年同月比 10 名増/1.8%増)となり、例年の傾向と同じく春節のこの時期に増加しており、数値は昨年とほぼ同じとなった。今月 3 位のマレーシアは対前月比 3.5%増、対前年同月比 70 名増/145.8%増となり増減率が大幅に上昇した。マレーシアも旧正月を利用した旅行者が増加したと考えられ、また 11 月頃から引き続いて当館の祈祷室利用が顕著になり、祈祷室利用サービスに関する認知度が広まったと考えられる。今月 4 位のアメリカは対前月比 35.4%減、対前年同月比 43 名増/143.3%増となり前年に比べて大幅に増加率が上昇した。

熊野本宮観光協会

川湯温泉が昨秋の台風による浸水被害からの復旧が進み、宿泊客が戻ってきました。外国人も戻ることを期待します。3月からは、外国人に人気が高い熊野川舟下りの運航と、高野山ケーブルの運行が再開します。

<中国>

鳥取市国際観光客サポートセンター

春節時期に、インバウンド専用の米子空港からのエアソウルチャーター便フライトが 2 回行われた。尚、韓国については昨年 12 月から来訪者の増加傾向が続いている。

倉吉白壁土蔵群観光案内所

訪日外国人客からの車いす貸出希望が数件あった。年配の親御さんを囲み、日本旅行を楽しんでおられる様子だった。

神門通り観光案内所

当県西部に位置する世界遺産、石見銀山から福岡へ行きたいというお問合せ。当館で情報を持ち合わせていなかったため、ネットで調べ、広島経由をご案内。バスの変更があってはと思い、バス会社に問い合わせしたうえで乗継時間もあわせてご案内した。時間をかけてしまったが、とても喜んでいただけた。また 20 代のアメリカ人男性より地名についてお尋ね。地名は「山陰」と「山陽」。由来は正確にわからなかったので、お詫びした上で漢字の意味をご案内し、両地域の気候の違い、それによる風土や文化の違いを説明。さらに当地は雨が多いので肌にいいとお話したところ、同行のドイツ女性が関心を示された。

倉敷駅前観光案内所

いちご狩りをしたいというインドネシア、ウガンダ、トンガからのグループのお客様が来られ、公共交通機関で行くことが出来る農園をご案内しました。

尾道駅観光案内所

インドネシアからの男性が来訪され、愛媛県の青島(猫の島として知られている)へ行くフェリーの予約をして欲しいとの依頼があった。調べてみると伊予長浜駅近くの長浜港から1日2往復の運航であった。運航している青島海運へ電話で確認すると、定員34名の住民の生活に使われている船であり、予約はできず、また2月は波が高いので通常は船がでていないので、運航するか保証ができないという事であった。その旨を伝えると納得して出発された。

グランドプリンスホテル広島

観光地の説明を求めて、観光ガイドの要望が増えてきた。個人のお客さまだけでなくエージェントからの問い合わせもある。広島は観光バスなどが少なく、観光タクシーは高額になるため専属の観光ガイドを求める声も増えているように思う。

広島バスセンター総合案内所

バス到着ホームで、ビーチサンダルで甚平の格好をされたイタリア人男性とイギリス人女性のカップルが掲示地図を見ており、声掛けをした。宮島にも行ってみたいが、岡山から日帰りで来広しており、時間に余裕がないため、広島駅裏の東照宮に行きたいと希望されていた。バスの時刻を確認し、乗り場案内をしたが、話を聞くと昨日は岡山で「はだかまつり」に参加されており、バスを待つ間に写真と動画を見せてくれた。髪をシルバーに染め、褌をした男性の姿を見ていると、さらに今回で3回目の参加であると知り驚いた。イタリアには似た祭りがないそうで、日本ならではのお祭りを楽しんでいらっしゃる方もたくさんおられると感心した。

<四国>

公益財団法人徳島県国際交流協会

台湾から来られた方で、JR の駅を利用するにあたって、JR のホームページで調べたところ、目的の駅には荷物預かり場所有りとなっていたが、いざ目的の駅に着いたら、コインロッカーはなく、駅構内の事務所の人に相談したが、言葉の問題もあり結局解決せず、自力で重い荷物を持ちお遍路を回られたとの事だったので、これからこの様な問題が起きたらどうしたらいいのかと相談がありました。当協会で、その方が利用した駅に問い合わせをしたところ、コインロッカーは以前に撤去され、その代わりに駅構内の事務所で荷物の預かりサービスをやっているとのお話だったのでその旨を伝え、今後は当協会に相談頂ければ、電話通訳等で対応させて頂く旨を伝え、納得してもらいました。

香川・高松ツーリストインフォメーション

4月26日から開幕する瀬戸内国際芸術祭2019の問い合わせが増えてきた。

道後案内所

春節で来られた中国からの個人のお客様は、事前にインターネットで観光場所や内容を調べてくる方が多く見られた。また、支払い方法も現金を使用しないアリペイ決済の希望が増えており、対応が急がれる。台湾のお客様から『千と千尋の神隠し』の中で、水の上を走る電車に乗って銭婆に会いに行くシーンで、SNSで『海に続く線路』と『海に沈む線路』と呼ばれている場所を探しに案内所に来られたので、場所の説明をして、大変喜んで頂いた。

松山自動車道石鎚山サービスエリア上り線インフォメーション

【困ったこと】スマートフォンはお持ちでインターネットにはつながるが、電話をかけることができないので予約しているホテルの電話番号をしりたくナビ設定をしたいという外国のお客様。こちらがホテルに電話をし確認をしたがホテルには代表電話がなく車のナビ設定ができず、近隣の施設を設定して来ていただくというご回答。それをこちらがお伝えするのに苦労した。

高知空港総合案内所

外国語版四国遍路マップ 6 か国語(英語・簡体字・繁体字・韓国儀・イタリア儀・フランス語)が入荷してコーナーに置いたところ大変好評でどれもよくはけた。日本語を勉強中の男性の方で「おへんろ」や「おせったい」に興味をもっていらっしゃるようだったので、お遍路の道具と衣装のリース貸出が出来る場所のパンフレットをお渡しし、喜んで頂いた。

<九州・沖縄>

北九州市総合観光案内所

ネットが使えない方が高速バスのチケットが買えないと来所。チケット売り場が閉まるのが早いとの意見を頂戴した(日祝は休業)。海外の方は、ネット利用の方がほとんどだが、たまに使用できない方もいるため、不便な場合があり、申し訳なく思う。

太宰府市観光案内所

韓国の方がよく迷子になることがあり、今月も2回ほどそのようなことがあったが、2回とも最後の手段で、持っていたメモの電話番号に電話をかけることになり、結果的に国際電話をしてしまった(2人とも無事見つかっ

た)。国際電話は料金がかかるのでしないのが鉄則で、お客様から要請があっても公衆電話をご案内したり、ここではできないとお断りしていたが、今回このような事になり、今後はどのような方法があるか、最終的には国際電話の利用もしていいのか、太宰府観光協会事務局と他の対応ができないか、考えていきたい事例であった。

佐賀市観光案内所

温泉宿泊施設を予約している送迎のバスが見当たらないと、お客様が困惑されていました。案内所から連絡して解決できたときに、大変喜ばれました。また、中国や韓国のお客様から、ユニクロや、ダイソーなどの問い合わせが多くあります。

長崎市総合観光案内所

韓国人男性 2 人 (30 歳くらい)「雲仙から長崎市内へのバスにスマートフォンの充電器を忘れた。どうしたらよいか?」と案内所カウンターに来られた。当該バス会社(長崎県営バス)の忘れ物係に電話をかけて調べてもらったところ、現在県営バスの諫早営業所(長崎市からは、JRで30分程度)に保管されているとのこと。お客様は本日15時に長崎から博多にバスで移動する予定である。そこでバス会社が便宜を図って、諫早営業所から長崎駅前のバスターミナルに充電器をもってきてくれることになった。14:30ころに長崎県営バスの係の方から、「取りに来られたのでお渡ししました」との連絡があった。案内所とバス会社との連携がうまくいって、無事忘れ物をお渡しできてほっとした。

長崎空港案内所

【バス車内にて手荷物取り違い発生時の対応】長崎市内からのリムジンバス車内でキャリーケースの取り違いがあり、韓国に帰国予定の韓国のお客様がお困りの様子で案内所にいらっしゃった。間違ってお持ちになったお客様を探す為、直ぐ取り違いが発生している旨を館内アナウンスでお知らせしたが、該当者は現れなかった。外国人か日本人かも分からなかったので、念のため各航空会社に連絡し、お客様のキャリーケースの形状を伝えた。数分後、JAL カウンターで似たような物を預かっていると連絡が入り、現物確認後、お客様の元に無事届けることが出来た。お客様は出発前に解決できたことで安心され、大変感謝された。

【ジャパンレールパスの引換え場所に関する問合せ】中国のお客様より「ジャパンレールパスを引き換えたい」との問合せを多く受ける。長崎空港では引換えする場所がなく、出来ない旨をお伝えするが、なかなか納得されないお客様も多い。中には中国語で長崎空港で引換えできると書かれている冊子をお持ちのお客様もいらっしゃり、対応に苦慮することがある。最終的には納得して頂いているが、引換えできる場所が長崎駅構内みどりの窓口のみである為、長崎駅とは逆方向のハウステンボスや佐世保方面へ向われるお客様には特に注意し、案内している。

長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産インフォメーションセンター

イタリア人の来訪者からは、古い建物に興味があるとのことだったので、復元ではあるが出島をご案内した。 発掘調査により見つかった出土品も見ることができる。

阿蘇くまもと空港総合案内所

閉館の1時間前くらいに中国からのお客様がいらっしゃって「寝るところはどこか?」と聞かれ、寝る場所は館内にないため、そのことをお伝えすると空港で1泊できると思っていて泊まるつもりで来ていてお金も持っていないということでした。周辺で時間が潰せる場所を調べてお伝えしました。英語も話せない方だったので翻訳アプリを使って対応しました。

宇城市観光物産協会 観光案内所

外国からのお客様には、イルカウォッチングが好評のようです。午前中の予約が満席で、午後から予約をされた場合は時間に余裕があるので、三角駅観光案内所にお立ち寄りの時は近隣にある三角西港をご案内しています。 出来るだけ時間を有効に過ごされるように心配りをしています。健康志向や日本食ブームから和食、特に新鮮な魚介類を食したいという希望が多くあるので、お好みに合った飲食店をご紹介出来る様努めています。

道の駅阿蘇

2 月なのにドイツ人の方が阿蘇山の山上にテントで泊まりたいと言うので、山上は気温が下がる事を知らせて、 この近くのゲストハウスを案内しました。

大分市観光案内所

小、中、高校のいずれかの学校が見たいという外国の方がみえました。学校に興味があるようでしたが、見学出来るかどうかは学校に行って聞いてみないと分からないと案内をしたら、納得して行かれました。初めて聞かれた質問でした。また、箱買いをしたこんにゃくゼリーを機内に持ち込めるか聞かれました。量が多かったので直接航空会社に尋ねたところ、現物を見ないと何とも言えないと言われました。その旨をお客様に伝え、空港へ向かってもらいました。このような質問も初めてでした。

中津耶馬渓観光案内所

韓国の男性が、JR やタクシーを使わずにバスのみで北九州空港まで行きたいと聞きに来た。以前は中津駅から 北九州空港までの空港バスが運行していたが、現在は運行していない。バスのみで北九州空港まで行くには、中 津駅から大分空港まで行き、さらに大分空港から別府まで行って北九州空港行のバスに乗車しなければならない。 バスの本数も少ないため、中津駅から北九州空港までバスのみで辿り着くことは非常に困難である上に、その男 性は別府から空港バスを乗り継いで中津に来たのにまた別府まで戻りたくないとのことだったので、対応出来な かった。

宫崎市観光案内所

韓国からの若年層の旅行者は、SNS などを利用される方が多いのか、観光施設の割引券等を求められることが 多々ある。

鹿児島空港観光・総合案内所

香港に出発予定だったご夫婦が案内所にきて、出発の日付を間違ってご購入されたため、新しい航空券を購入されたいとのこと。最初は航空会社をご案内いたしましたが、LCCの航空会社より、カウンターで受付できない旨を案内されたそうで、お客様は再度案内所にみえました。年配の方々だったため、携帯での購入をお手伝いしましたが、決済のところでトラブルが発生し、結局お客様は息子様と連絡を取られ、最終的には息子様がチケットを購入してくださいました。その後、別の航空会社を利用して、無事に香港まで帰られました。

北谷町観光情報センター

中国や台湾のお客様は、米国軍基地を見学出来るか?等の質問も多く、基地が見られる場所や移動方法等の問い合わせも多い。アメリカやヨーロッパのお客様からは、ホエールウォッチングやマリンアクティビティ等の問い合わせも多くあった。

2月 各案内所の独自の取り組み・喜ばれたことや感謝されたこと ~西日本~

<近畿>

堅田駅前観光案内所

コインロッカーに入らない大きな荷物の預かりサービス。

彦根市観光案内所

2月は、春節で中華圏のお客様が多くなると予想しておりましたので、ひそかにスタッフどうしで中国語を学習しておりました。カタコトでしたが「ニンハオ。ファンイン グヮンリン。」などと話しかけ、喜んでいただきました。スタッフも嬉しかったです。

京都総合観光案内所

「京の冬の旅」キャンペーンの非公開文化財特別公開では、公開の 15 か所のうち、智積院、大徳寺本坊、転法輪寺については、京都市観光協会が作成した多言語資料を当案内所内の外国人観光客専用コーナーに配架して、大変喜ばれている。外国人旅行者への新たなニーズ発掘に取り組んでいる。また京都観光の混雑分散化に向けた取り組みとして、外国人観光客にはまだあまり知られていない地域の紹介を、当案内所の外国人観光客専用コーナーの掲示で行っている。2 月は、福知山エリアの紹介を行ったが、外国人観光客がスマートフォンで掲示物を写真に収めるといった様子が見受けられた。引き続き、そういった地域の魅力を発信する予定。

赤れんがパークインフォメーションカウンター

国民生活センターからいただいた訪日観光消費者ホットラインを活用して、パンフレットラックに並べています。 台湾の友人(親戚)家族9人で来られた方は、スタンプを集めておられました。赤れんがパークがアニメの聖地 でスタンプがある事をお伝えしたところ、大変喜んでいただきました。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

- ■ムスリム用の祈祷室を併設、京都を訪れるムスリム観光客に御好評をいただいている。
- ■日本に中期・長期滞在者される方からの要望に応え、Mobal 社の通話が可能な SIM カードの取り扱いを開始。インターネット経由での申し込みで、当店で引き換える。

北大路市バス・地下鉄案内所

他の営業所に来所された外客の忘れ物を、フェイスタイムを利用し、現物確認のうえ還付することが出来、大変 喜んでいただきました。

京都市河原町三条観光情報コーナー

■オーストラリア人20代男性3名 案内所周辺でリーズナブルに食事ができる場所を教えてほしい、予算3,000円。また、アレルギー(乳製品・ナッツ)のためアレルギー対応してくれるお店を教えてほしい。
→自国やその他海外に比べて日本は食物アレルギーの対応食が少ないため食事に困っておられた。アレルギー対応に関しては、要相談のお店が多く調べるのに時間を要したが、アレルギー対応の可能なお店の他に召し上がれるものをお伺いしいくつかお店をご紹介した。命に関わる誤食や事故を防ぐため知識を高め日本での滞在中のお食事をサポートしていきたいと思う。

【紹介店舗】おめん NIPPON、CHOICE、金兵衛寿し、CHOJIRO 四条木屋町店

- ■マレーシア人 20 代女性 4 名
 - 1) 今晩、案内所周辺でハラル対応のお肉が食べられるお店を教えてほしい。予算 5,000 円
 - 2) ハラル対応のおすすめランチ店を教えてほしい。 予算 2,000 円
 - →京都でハラル対応しているお店が少ないので探すのに苦労をされているご様子。ハラルのご要望はコンスタントにあるので、ムスリムの方へお渡し用にあらかじめ店舗店情報をプリントアウトしファイリングしていたのでスムーズにご案内できた。ムスリム対応店の詳細情報などネットだけでなく直接店舗へ取材や調査に行くなど、積極的に情報を収集し今後のご案内に役立てたい。

【紹介店舗】Halal 焼肉 祇園 成田屋、ケララ、祇園 成田屋

- ■中国から大手企業の旅行を請負っている旅行代理店より国際電話で、4月中旬舞妓遊びができるお店を教えてほしい。
- →舞妓遊びに関する情報は事前に電話でヒアリングを行っていたのでスムーズにご案内出来たが、インバウンドが増加するにつれ舞妓遊びに関してのご要望も需要が高まることが予想されるため、お客様にしっかりとご案内できるよう、英語対応店舗以外にも中国語など多言語への対応状況など情報収集に努めたい。

【紹介店舗】 ぎおん 畑中、祇園円山 かがり火、八坂通り 燕楽、がんこ 高瀬川二条苑

大阪観光案内所

オーストラリア人男性。スノーボードのコンペティションのために長野へ行くが、すでに予約していた JR バスに乗車時スノーボードは積載できないとのことで乗車拒否を受けた。JR での名古屋経由での行き方を提案したが、高額のため他の方法はないかと言われた。インターネットで調べて別のツアーバスを見つけたので、とりあえず聞いてみると、1 席空いているので即決済だったらいいですよと言われたので、予約の手伝いをした。一時は落胆されていたが、意気揚々と出発された。

堺東観光案内所

ドイツ人男性にコミュニティサイクルをご案内したところ、返却場所も複数あり、返却時間にも幅があるので大変便利だと喜ばれました。

観光情報プラザ関空まち処

関西空港に着かれた外国人観光客の多くが、大阪市内に行かれる為、市内でお得な買い物ができたり、特典のあるクーポンをご用意しています。お客様には好評のようです。

神戸市総合インフォメーションセンター

外出時にスマホのバッテリーが切れてしまったときに充電器やコードを持っていなくても、最寄りのチャージスポットで持ち運び可能なモバイルバッテリーシェアリングサービス機器(有料)が全国に先駆けて当センターにも設置され、容易に充電ができるようになりました。

阪神電車サービスセンター

レストランまでの画像入り地図をお渡ししていますが、食事してから戻って来られて、地図がとてもわかりやすく迷わずに行けたと喜んでいただけました。

奈良県猿沢イン

- ■雛人形の展示を通して大和郡山市の「大和な雛まつり」イベントを PR・送客に努めた。大和郡山市内のイベントで使用する雛人形の一部をお借りし、当館ラウンジに設置した。2月13日~3月12日までの期間中に同市イベントを PR すると共に、来館者には雛人形をバックに写真を撮ってもらえるようなコーナーを設置。思いのほか好評で、期間中に大和郡山市への送客34名、ガイドクラブへ10名の外国人を直接送客することができた。ガイドツアー参加者からは、「WEBで検索して載っているようなツアーではなく、一生忘れない思い出になった」とのことで、大満足の声が寄せられた。
- ■留学生による旧正月イベントで春節休暇の外客をおもてなし。2月9日に外国人支援センターと奈良女子大学の留学生による旧正月イベントが当館にて行われた。これは、旧正月期間中に日本に来る中華圏のゲストに日本の正月を体験してもらうイベントで、書初めや琴演奏、ぜんざいのふるまいなど日本の正月の風習を楽しんでもらえる内容を提供。当日は外国人観光客総勢89名にイベントに参加頂き、一日中盛上りを見せた。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

橿原市内にある2つの酒蔵の見学と試飲ができるツアーを期間限定で開催しており、タイ人の旅行者に参加いただきました。日本酒の試飲よりも酒造りの行程や歴史的な酒蔵の見学に興味があり、2つの酒蔵を見学できることに喜ばれていました。

<中国>

JR 倉吉駅内観光案内所

親子で来ておられて日本語が通じない方に、つたないながらもその国の言葉で説明すると、驚かれ嬉しそうにされた。小さな子供が「話せる人がいてよかったね、お母さん」と言っていて、その言葉を聞き嬉しい気持ちになった。

米子空港総合案内所

ホテルからの送迎がなかなか来なく困っていらっしゃったお客様がいました。こちらからホテルへ連絡を取り、 状況を伝え安心して頂きました。

松江国際観光案内所

- ■日本語ができない韓国のお客様(女性3名)が、島根県・鳥取県の広範囲を観光されるとのことで来所された。 観光行程を提案し、移動の方法、時刻表などの資料を用意したところ、とても喜ばれた。
- ■チリからのお客様で、広島に行くが携帯電話の充電がなく、着いた先でのホテルの位置が探せないとのことで、 当初は充電できる場所を探しておられたが、駅付近ではコードがないと充電できず、最終的には広島のホテル に問い合わせをして最寄りの停留所を確認した。高速バス終点ではなく、ひとつ前の停留所で降りたほうがホ テルから近いことが分かり、お客様にも感謝された。
- ■当案内所では雨が降った時などにどなたでも利用できる『だんだん傘』(「だんだん」は出雲弁で「ありがとう」という意味)というレトロな傘の貸し出しを行っており、2 月はイギリス・ドイツ・カリフォルニアからのお客様も利用され、大変喜ばれた。

神門通り観光案内所

■島根半島にある景勝地・日御碕行きバスの本数が少ない上、当館から停留所まで離れている。そのため案内に 説明が不可欠だが、お急ぎの際、あるいは当館が込み入っている際、お待たせすることが多く、ご不便やご不 安をかけている。そこで、少しでも案内をスムーズにするため、大社⇒日御碕間にしぼった"TIME TABLE"を作成した。案内時に利用するほか、スマホで写真を撮り利用される方もみられる。

■春節期間はディスプレイに赤色を意識。兎の折り紙を折っていただいていますが、見本の兎も赤色をたくさん 作って展示。いつも以上にかわいいと好評だった。

出雲市駅観光案内所

出雲大社のおみくじを持って来館された方がいました。おみくじの意味を知りたいとの事でしたので、1 つずつ翻訳機でお調べしながらお伝えすると、とても良い内容のおみくじだったので喜んでおられ、自然とスタッフも 笑顔になっていました。

倉敷物語館臨時観光案内所

美観地区内では「倉敷宝探し」というイベントが開催され、外国からのお客様が何組か参加されましたが、謎解きに苦労されていました。お客様の要望に合わせて、どのようなヒントをお伝えしたら良いか、その都度試行錯誤しながらご案内しました。皆様全ての謎をご自身で解かれ、大変楽しまれていました。

出雲市駅観光案内所

出雲にお仕事で来ているブラジルの方が来館。出雲のお勧め観光地や飲食店をお尋ねでした。長期滞在だという事でしたので、出雲以外の地域(松江、境港や広島など)もご案内すると、大変喜ばれました。

山陽自動車道小谷サービスエリア下り線インフォメーション

2020 年のオリンピック・パラリンピックや増加し続けている外客様への利便性を踏まえて、エリア内ベビーコーナーとトイレの洗浄ボタンの表示を、国際規格(ISO)に採用されたピクトグラムに変更しました。

HIROSHIMA ORIZURU TOWER TOURIST INFORMATION CENTER

フィリピンからのご夫婦に JR パスが使える新幹線の新大阪方面の時刻表がほしいと言われ、時刻表をコピーして乗れる新幹線にマーカーで色を付けて渡した所、今までなかなか英語が通じる日本人に出会わなかったとのことで、感謝された。また、カナダからの旅行者の方でしまなみ海道への行き方やレンタサイクルについて細かくきかれた。ここからの交通機関や下車駅、所要時間などメモを書いて渡した。今までここまでの対応してもらったことはないと大変感謝された。

新山口駅観光案内所

【中国からの FIT 客】中国四川省成都からの家族 3 人(息子 30 代 両親 60 代)は 2 回目の来日。1 回目は団体旅行であったが、今回は FIT で来日。JR 山陰山陽パスを持ち、今日は萩で観光し、明日は湯田温泉に行くとのことであった。たまたま萩のことを知って、行ってみようと思われたらしく、日本の古い町並みなどを楽しみにしておられた。また、山口のあとは門司港からフェリーで大阪へ行く予定とのこと。案内所で中国で話せるスタッフ達が居てうれしかったようで、ランチした後も当所に寄ってくださった。ランチをしたレストランの店員さんも中国の無锡市に 3 年間滞在した経験があったので、中国語で話してくれたそうで「外国人にとっても安心して個人旅行できるので日本は素晴らしいです。来年も日本に来ます」とお褒めの言葉をいただいた。

<四国>

松山空港総合案内所

中国から来られたお客様が海外のクレジットカードで現金を引き出したいとのことで、一緒にセブン銀行 ATM で操作し、大変喜ばれた。

<九州・沖縄>

九州自動車道基山パーキングエリア下り線インフォメーション

調べるのに苦労したが感謝されたことは、苺狩りの予約のお手伝いをしてほしいとの依頼でした。佐賀県内で予約をしたいとの事でしたが、週明けの月曜日でしたので苺がない状態だったり、定休日だったりで、なかなか予約が取れずにいました。佐賀県以外にも電話し、なるべく現在地から離れないようにお探しした結果、無事予約が取れ、笑顔で出発されました。

門司港観光案内所

冬場は潮風号が運行していないのだが、クローバーきっぷを購入したいと来所される方が多い。クローバーきっぷは潮風号運行日のみ販売していることを伝えると残念そうにされるが、人道トンネルまでのアクセス方法や所 要時間が載った関門海峡のマップを渡すと大変喜ばれる。

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

2月はおもてなしの一環としてひなまつりの演出を行った。案内所に雛人形・柳川伝承さげもん・造花を設置したところ、柳川伝承さげもんは特にお子様連れに人気で、興味を持たれた方には柳川のパンフレットを合わせてご案内したところ大変喜ばれた。

博多港国際ターミナル総合案内所

今年より当案内所では、西鉄バス乗車券用の券売機を導入しております。案内所が混雑している際、バス乗車券 を購入希望の方は、券売機でもバス乗車券を購入できるとご案内しております。リピーターなどバス乗車券の購 入のみでお待ちのお客様からは、スムーズにバスの乗車ができると好評です。

佐賀市観光案内所

佐賀城下ひなまつりの開催にともない、当案内所でも雛人形の展示をしました。また、お雛様の絵柄のポストカードの無料配布は、大変喜ばれました。

長崎空港案内所

【高速バス(九州号)の予約変更のお手伝い】韓国人のお客様が高速バス九州号(長崎一博多)の予約を変更したいとカウンターにいらっしゃった。お客様は事前にご自身で予約をされていたが、その日は韓国からの飛行機が1時間半遅延し、予約されていた高速バスに乗る事が出来なかった。日本語が話せないお客様に代わり、予約センターに電話し、予約状況および再度予約出来るか確認した。問合せた結果、お客様が乗車したいバスは予約締切り時間が過ぎており予約ができず、バス停まで向かい、空きがあれば乗車可能との回答であった為、その旨をお伝えした。お客様は SUNQ パスを使って九州号の乗り場まで行きたいとおっしゃった為、SUNQ パスが使える行き方として長崎空港から諫早インターまでのバスでのアクセスを案内した。初めは乗車できるか不安そうな表情であったお客様も安堵の様子で出発された。

長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産インフォメーションセンター

フィリピンの巡礼団が、26 聖人殉教ミサ参加のため来日していた。その合間に長崎の人気のお菓子や外国人の方が良く購入しているお店を紹介した。どの商品も珍しく、興味があるものばかりで大変喜ばれた。

島原市観光案内所

日本留学中のハンガリーの方々が、雲仙へ登山したいので、雲仙仁田峠までの行き方、バスの時刻、乗り合いタクシー(往復)の予約をして差し上げ、お客様の知りたい情報、質問に対しても丁寧に説明しました。夕方再び島原市観光案内所に、「色々教えてくれたお陰で楽しく過ごせた」と、わざわざお礼を言いに来られました。確実にお客様の需要に応える事が一番喜ばれると改めて思いました。

桜の馬場城彩苑総合観光案内所

お尋ねの多い熊本城の見学ルートマップを外国語版で作成(英・韓・簡・繁)している。また、阿蘇へのアクセスを作成し、案内の際に活用している。

熊本駅総合観光案内所(西口)

阿蘇駅へのアクセスが現在分かりづらいため、主な行き方や乗り換え駅などが分かりやすくなるようイラストを 用いたアクセス表をオリジナルで作成してお渡ししている。その他、一日乗車券の種類や違いを載せた一覧も作 成し、販売の際に活用している。

大分市観光案内所

案内所の取り組みとして、ブラックボードにその日の対応言語や天気、突発的出来事を記入して、案内に役立てています。また、自所で作成したバスの時刻表などはすぐお渡しでき、コンパクトに持ち歩けることから好評頂いております。その他、案内中に些細な日常会話を織り交ぜたり、笑顔でお客様とコミュニケーションを取るようにしたり、観光案内だけにとどまらずお客様に聞かれた事に対しては、できうる限りの対応が出来るように心がけています。

杵築観光案内所

雛祭りのイベントの初日に甘酒の無料ふるまいをしたところ、大変好評であった。

中津耶馬渓観光案内所

台湾や香港の観光客は非常にサイクリングに関心があるため、中津駅から耶馬渓までサイクリングをしたいという方が多い。しかし、中津駅から青の洞門までは自転車で片道 2 時間半以上かかる上に、一般道と併走になるため注意が必要である。サイクリングを希望する方には、耶馬渓にメイプル耶馬サイクリングロードという自転車専用道があるので、一度バスで耶馬渓まで行ってもらい、そこからサイクリングをするように案内している。また、耶馬溪サイクリングターミナルでは、ロードバイクやタンデム自転車、電動アシスト自転車も借りることが出来るので喜ばれる。

宫崎市観光案内所

欧米からのお客様は、当案内所で独自作成のバスやJR時刻表を提示して案内を行うと喜んでくださる方が多い。

鹿児島県外国人観光案内所

韓国のお客様から霧島の韓国岳登山について、現在、1 つの登山コースは入山禁止なのだが、別なルートはないかとのことで、お知らせしたところ、非常に感謝された。

北谷町観光情報センター

観光地までの移動方法、バスNo.と時刻、タクシー料金等を調べて紙で渡しており、お客様に喜ばれている。また、 最寄りバス停までの地図も好評を得ている。

沖縄旅行攻略

Wechat、Weibo、Facebook、Web にて 24 時間自動返信機能を入れており、10:00~19:00 は人工切り替えで対応を行っている。基本的にチャット状態で質問に回答し、数時間待たせることは行わない。

以上