

4月 概況(案内業務や訪日外客の動向) ～西日本～

<近畿>

彦根観光センター

お城の桜まつりで賑わう中、周辺の交通渋滞の緩和や観光客の周遊を目的に、期間限定(土日祝日に限る)で、パーク&バスライド(マイカーを指定の専用駐車場に停め、専用バスに乗り換え目的地に向かう事)という試みがこの春も取り入れられました。メリットは、専用バスの運賃無料、駐車場金が無料、駐車場を探す必要がない、観光地(目的地)までスムーズに行ける、ドライバーの負担が減る、バスの中でボランティアガイドによる観光情報を聞くことができ旅行気分も高まる、など。また、限定グッズ(缶バッジ)が貰え、協賛店舗でお得なサービスが受けられる特典があり、外客は勿論のこと、多くの方から「至れり尽くせりで利用して本当に良かった！」との言葉を頂きました。

長浜駅観光案内所

昨年同月比で 60%減となった。昨年は桜の開花が非常に早く、京都・大阪で花見ができなかった外客が日帰りで長浜に桜を見に来るケースが多かったが、今年はそれが少なかった。

京都総合観光案内所

当月の国籍別の来所者数トップ 10 は、①米国②中国③豪州④フランス⑤イタリア⑥英国⑦スペイン⑧韓国⑨ドイツ⑩台湾の順であった(数取り器でのカウント実数は 37487 人で、昨年同月比 88.2%)。

4月には、欧米諸国からの来所が多く、欧米がトップ 10 のうち 7 か国を占めたのは平成 30 年 10 月以来であり、米国が首位となったのは平成 30 年 4 月以来である。

阪急京都 観光案内所

早咲きで有名な京の枝垂れ桜「六角堂の御幸桜」から遅咲きの桜「御室仁和寺の八重桜」まで、様々な品種の桜が京都には揃っているため、長期にわたって桜の開花を楽しめる。夜間は桜のライトアップ等がありました。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

桜の開花時期に合わせて中華圏からの観光客が増え、桜のシーズンが終わると欧米圏の観光客が増えた。昨年に引き続き、台湾の観光客による比叡山延暦寺参拝は多く、高野山参拝は欧米からの観光客が多かった。

阪急ツーリストセンター 大阪梅田

外旅客数は対前月比+19%の 6,186 人だった。内訳は、減少傾向にあった韓国が+58 人、台湾+134 人、中国+107 人、マレーシア+158 人とアジア圏からの旅行者が軒並み増加となった。また、米国が先月に引続き+126 人の増加となった。

あべのハルカス近鉄本店 フォーリンカスタマーズサロン

- 売上前年比では、店全体の免税額が+3.4%と微増。
- 国別では、中国が 3.9%、香港 9.7%、韓国が 1.7%と伸びたが、台湾は 24.3%減少。
- 売上シェアでは、中国が 96.1%と圧倒的に多く、次いで香港 1.0%、台湾 0.8%となった。

新梅田シティ総合案内所

- 4月の来所者の約7割が外国人で国籍別では①フィリピン②豪州③韓国④米国⑤タイ⑥インドネシア⑦中国⑧フランス⑨イタリア⑩スペインの順に多かった。
- 外客の総来所者数は2,700人で前年同月比102%、地域別の内訳は韓国8%、中国5%、その他アジア28%、ヨーロッパ20%、アメリカ10%、オセアニア9%、不明20%、その他の国の内訳はバングラデシュ、クウェート、ラトビア、スロベニア、ボスニアヘルツェゴビナ、プエルトリコ、エルサルバドル。
- 前月比145%で、全ての地域で増加。特に欧米豪で軒並み増加(ヨーロッパ200%、北米250%、オセアニア320%)
- 大阪では4月の前半は気温が低く、雨風強く荒れた天気の日も多かったが、桜を求めて外客が押し寄せる状況は20日頃まで続いた。大阪市内の桜の満開は4月5日前後、気温が下がったおかげで桜の持ちが良かった印象。桜が散った後も「どこなら咲いてるの」と、問合せは月末まで続いた。
- 4月は1年の中でも1番の繁忙期で桜の問合せを中心に、自身の旅程に合わせた最適な交通パスの提案や、候補に挙げた交通パス、それぞれの比較や新幹線、在来線との比較を求められるケースが増え、1組あたりの相談時間が長くなり、待ち列も発生した。スタッフ2名で電話や、カウンター業務に対応しているため、キャパシティオーバーだと感じる。4月はおなじみの京都、奈良以外にも、兵庫(姫路城、有馬温泉、神戸市街)、滋賀(琵琶湖)など、普段問合せの少ない地域も聞かれ、日本地図を広げ距離感を説明するケースが増えた。

NAMBA MATCH

当案内所にて初めて月間訪問者が2,000人を超えた。韓国、香港、タイの3か国で1,000人と約過半数を占める割合となった。主な訪問理由はKLOOK(香港を拠点とする旅行アクティビティチケット予約サイト)のチケット交換である。

丹波篠山観光ステーション

- 中国からの観光客数が増加したのは、当市で対応した視察案件を含めた為であるが、台湾の数は観光目的の純粹なFIT数である。
- 米国、豪州国籍の来訪者は、いずれも当市に就業目的で長期滞在している人数を含めた数である。
- ヨーロッパからの訪日旅客は引き続き他都市を周遊するケースが多く、今回立ち寄られたイギリス人、1名も大阪や沖縄(石垣島)等を前後の滞在地としていた。

奈良県猿沢イン

カウンター受付数は、前年同月より300人程多い2,376名(前年比114.1%)となり、4月としては過去最高となった。国別では、引き続き中国が1位となったが、前月から引き続きヨーロッパ勢のシェアが拡大。具体的には、フランス、イギリス、カナダ、イタリアなどの国からの来館が増加。今年のイースターは4月21日となり、長期休暇が取りやすい同期間に日本へ来る旅行者も多かったと考えられる。アメリカは、ヨーロッパとは異なり、イースター関連の休日の影響はあまり受けず、伸び率も緩やかであったと想定される。4月上旬には、市内の桜の見頃も終わりを迎え、以降は吉野をはじめとする中南和エリアの桜の見どころを紹介した。また、ホリデーシーズンということもあり、家族連れが多かった。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

上旬は吉野山の桜等を見に行く方が多く、行き方や桜情報を求めて来所される方が多かった。ヨーロッパの方は、市内または明日香を周る際の移動手段として、レンタサイクルを使う場合が多いようだ。

宇陀市観光案内所うだ観処

桜の時期である4月上旬～中旬にかけ、多くの外国人が立ち寄られた。中国人は3～6人のグループで旅行をしている人が多かった。旅の目的は、市内で最も有名な又兵衛桜をはじめとする桜スポット巡りがほとんどだが、桜の時期が過ぎると、歴史ある宇陀松山地区に行く人や、宇陀市近郊の村にある曽爾高原に行きたいという人もおり、案内所のスタッフはバスの時刻表や行き方などを案内した。

熊野本宮観光協会

外国人来所者数は1,870名で対前年同月(1,441名)比130%と、2ヶ月連続で前年を上回りました。順調に増加傾向が続いています。地域別ではヨーロッパがシェア34%と、他地域を引き離しています。国別では、オーストラリア316名、米国178名、スペイン169名、フランス108名、ドイツ86名、中国83名の順です。中国、フィリピン、韓国、スペイン、ポーランド、イタリアなどは、団体の来所により単月ベースで増加しました。

<中国>

鳥取市国際観光客サポートセンター

4月の来訪者総数は1,417人。前年同月比51%増。地域別内訳は、東アジア69.6%、東南アジア9.6%、北米豪7.8%、ヨーロッパ7.6%。国別では、台湾2.18倍、香港1.99倍、中国1.65倍、韓国は微減。その他シンガポール、イギリス、フランス、オーストラリアなどが伸びている。

境港市観光案内所

4月総数654人で前年比92%、総数に対する国別の割合は、多い順に香港30%、韓国28%、オーストラリア12%、台湾8%であった。地域別最多の東アジア圏の単月総数は438人で、前年比85%。客船の寄港シーズンに入り、欧米人の訪問が増えてきた。

倉吉白壁土蔵群観光案内所

案内所の対応者数としては、韓国(FIT)前年同月比80%、香港、台湾はいずれも104%。団体バス入込台数は、前年同月比で、韓国94%で微減程度、香港400%、台湾75%。韓国の案内所対応者数は20%減であるものの、バス入込台数にほぼ変化がないため、案内所への立ち寄り、問合せが若干減った。香港、台湾のFIT立ち寄りはコンスタントに来所している。

松江国際観光案内所

2018年4月の外国来客数1,191人に対して、2019年4月は900人と291人減少しました。しかし、フランスのお客様は前年当月より53人、香港のお客様は48人増加しました。最も減少したのは韓国からのお客様で、前年当月より28人減少しました。桜が開花した3月末から4月初めに外国からのお客様が多く来所されましたが、それ以降は減少しました。

ももたろう観光センター

一番多く来岡された国は、1位フランス、2位台湾、3位オーストラリアです。要因は4月より3年に1度の「瀬戸内国際芸術祭」が開催され、その影響でヨーロッパからのお客様が増えていると思われます。

津山駅交通観光案内所

4月は「津山さくらまつり」が14日まで開催していた影響が大きく、前半に外国人観光客の方が多く来訪され

た。

尾道駅観光案内所

4月は、昨年同様1,000人を超えるお客様を迎えることができました。しかし、昨年に比べオランダからのお客様の数が大幅に減少した。スイスからのお客様は昨年に比べると約3倍に増えた。オーストラリアからのお客様は先月に比べると約2倍であった。また、晴れの日が多く、気温も暖かかったため、サイクリングに関する問合せが増えた。猫の島(青島・沖島)や、四国から九州までのフェリー情報など県外についての質問も多かった。その中で日本全国のイベント情報を聞かれたが、答えることが出来なかった。JNTOからのイベントカレンダーなどを活用させていただきながら、主なイベント・祭りは把握しておきたい。

おもてなしホテル宮島

桜のシーズンに合わせ外国人観光客の訪問が増え、活気がありました。近隣で行われた廿日市桜まつりにも案内しました。

新山口駅観光案内所

4月は前半の桜シーズンと後半の欧米諸国イースター休暇もあり、外国人来所者数は前年同月比141%増の328人となった。国別来所者トップ3は①アメリカ、②台湾、③香港であった。また、エリアからみると、欧米からの来所者数は1年振りにアジアからの来所者数を上回り、全体の6割弱を占めた。

長門市観光案内所 YUKUTE

ニュージーランドから、ラグビーのトーナメント等に参加する方が来ており、長門市はラグビーワールドカップでカナダの公認キャンプ地となっていることから、ラグビー関係の外客数が今後増えることも考えられる。

<四国>

公益財団法人徳島県国際交流協会

4月は、先月に比べて当協会への来所数が、非常に増加しました。国別の来所者数は、アメリカが1番多かったです。問合せ内容としては、高野山も含めてお遍路に関すること、鳴門の渦潮、祖谷のかずら橋等の質問が多かったです。

徳島市観光ステーション とくしま旅づくりネット

高松(栗林公園)、鳴門(渦潮)、祖谷(かずら橋周辺)への旅行者が目立った。公共交通機関を利用して広範囲に動くケースが多く、当地(徳島市)がゲートウェイになっている。4月より広域観光ステーションとして、県内全域のパンフレット(外国語)等を設置した。

香川高松ツーリストインフォメーション

中国(前年同月比119%)、韓国(138%)、フランス(123%)、香港(125%)、台湾(139%)の順で来客者が多い。

小豆島国際ホテル 外国人観光案内所

訪日外国人宿泊比率は23.7%ありましたが、昨年対比85.2%と昨年割れ。ただし、瀬戸内の島々が世界に評価されつつあり、また瀬戸内国際芸術祭が開催されているため、欧米のお客様が増えました。5月度はもっと変化がありそうです。

道後案内所

「道後アート 2019・2020」のメインアーティストの日比野克彦氏の企画内容は、観光客や住民参加型アート活動が計画される予定となっているため、当案内所でも多くのお客様に対応できるよう努力したい。道後温泉本館ライトアップ「火の鳥・ネイキッド&Re:LIGHTー再生への灯りー」を進化させ、平成から令和を迎えるゴールデンウィークからプロジェクトマッピングが4月27日から「道後温泉×ネイキッド MESSAGEー火の鳥、到来ー」で毎晩7時00分～夜9時30分まで(15分ごとに実施、約3分間)開始した。

また、道後では、明治・大正・昭和・平成と4つの時代を見守り続けた道後温泉本館に感謝し、新たな時代にバトンをつなぐ第一歩としての道後温泉改元カウントダウンイベントが開催された。4月30日23時30分からミカンジュースが3,000個振る舞われるなか、地元坊っちゃん劇場アウトリーチによるショーが行なわれ、0:00刻太鼓とともに新元号を祝った。旅館組合・商店街組合・地元代表による「みかんジュース鏡開き」とプロジェクトマッピングが上映され、お客様に喜んでいただいた。

室戸世界ジオパークセンター

4月は団体の来館者が多かった。通訳がいる団体が多かったが、海外の来訪者数に対して、通訳の方が少なかったため、英語対応が必要となり、タブレット等を活用して対応を行った。また、飛込で来館される団体もあったため、対応に時間を要することもあった。

<九州・沖縄>

アクロス福岡文化観光情報ひろば

外客対応者数は前月比11.1%減、昨年同月比も19.0%減となった。九州という地理的状況にありアジア(特に韓国)からの外客が圧倒的に多かったが、ここ最近ではアジア圏以外の外客の割合が増えてきた傾向にある。

久留米市観光案内所(西鉄久留米駅)

受入環境が大きく変わったということはないのですが、来日者数は減少しています。2年前の同月と比較すると1/2以下です。最近、車(レンタカー)で観光する方が増えてきているようで、その方々にとって、駅構内に設置されている案内所へは立ち寄りにくいと考えられ、そういったことも減少につながるのではないかと思います。

福岡市観光案内所(天神)

国内外から、桜や藤など季節の花を目当てに福岡を訪れる方が多くいました。藤に関しては、アメリカCNNから「日本の最も美しい場所31選」に選出されるなど、注目を集めた河内藤園に関する問合せが多く、河内藤園公式のホームページを常にチェックするなどし、最新の開花情報等をお客様にお伝え出来るよう努めました。その他に、新元号令和のゆかりの地とされる「坂本八幡宮」へのアクセス方法を聞かれることも増え、電話での問合せも多かったです。

嬉野温泉観光案内所

韓国からの外客が全体の約6~7割程度。佐賀空港と韓国(テグ等)とのLCC就航が影響していると思われる。続いて中国、台湾からが多い。傾向としては変わらず。

長崎空港案内所

4月1番来崎が多かったのは香港(148人)、次いで米国(38人)、中国(14人)であった。桜が見頃の時期ということもあり、空港から近い花見スポットまでのアクセスの問合せが多かった。また、英語が話せないバスやタク

シー運転手に代わり、お客様の目的地を伝える通訳の手伝いを多く行った。

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

4月は、4月18日から22日まで「長崎帆船祭り」が当センター近くであり、その影響で船員や見学者の来館があった。先月に引き続き、アジアからは少なく、欧米からの外客がいつもより多く見られた。

熊本駅総合観光案内所（西口）

熊本駅から高千穂まで行く高速バス、たかちほ号に乗りたい方が沢山来所されましたが、始発30分前までの予約が必要なことを知らない方がほとんどでした。たかちほ号に限らず、公共交通機関に関する情報が不足しているように感じます。

阿蘇インフォメーションセンター

4月の利用者数は昨年同月の118%で、中国、フランスからの来訪者が増えた。火口が噴火レベル2の為、見学できないので、火口上空を飛ぶ遊覧ヘリコプターを利用する中国人が目立った。

宇城市観光物産協会観光案内所

4月も従来通り、アジア圏からのお客様が多く、特に中国からの来訪者が増えたように感じます。ビザ発給要件等の緩和もありリピーターが増えているようです。日本はなかなかキャッシュレス化が進みませんが(特に地方都市などは)、キャッシュ(現金)しか使えない所が多いので、中国からのお客様が不便を感じておられるようです。ここ数年の間にスマホ決済の交通機関、店舗等が増える事を願います。また、4月末からのゴールデンウィーク期間中は渋滞が予想されたので、シークルーズ(船便)を利用されるケースが多かったようです。相変わらず、イルカウォッチングはとても人気です。

臼杵市観光交流プラザ

街中を見ると、大きなリュックサックを使用しているカップルをよく見かける。どこに滞在するかはわからないが、臼杵のゲストハウスには外国語を話せるスタッフがいて、これからも利用者が増えることが見込めます(料金も安価であるとのこと)。海外ではデビットカード、クレジットカード利用は多い。臼杵のまちなかにもPayPay利用可のマークをしている店もあり、キャッシュレス利用客が増えてきている。

中津耶馬溪観光案内所

4月は耶馬溪の新緑が色づき始め、サイクリングには最高の時期であるため、駅周辺の城下町観光よりも、耶馬溪でのサイクリングを希望する外国人観光客が圧倒的に多かった。

宮崎市観光案内所

今年は10連休と大型連休だった為か、出発する日にちが分散されていたようです。その為、連休を通して上り下り共に、観光地付近では渋滞が発生していました。路線バスも遅延しており、予定通りの観光プランで周遊できなかった観光客もいました。宿泊状況も満室で、ノープランで宮崎入りした観光客の、当日の宿泊案内に苦慮しました。

宮崎空港案内所

4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。依然として、韓国からイースター航空利用のお客様

が多い印象がある。その他、ホテルや観光地までの移動方法、公共交通機関の利用方法、VISIT MIYAZAKI BUS PASS や JR PASS の購入及び引換に関する問合せが多かった。先月に比べ、カウンターへの問合せ数は減ったものの、職業研修でのアジア系団体客や、アジア系以外の外国人観光客の到着が多数見受けられた。サーフボードを携えて来県される方も多く、天候が良い季節になった為、今後は更なるレジャー客の増加が予想される。

川内駅観光案内所

アジア圏内の方が多い。おれんじ鉄道のフリー1日券切符の購入方法や、目的地までのバス乗り場等の問合せがあった。

那覇市観光案内所

- 欧州からの訪日客は前年同月より約 20%減となり、特にフランスの約 40%減が目立った。北米は 4%、オセアニアは約 15%といずれも減となった。
- 中華圏からは前年同月より 16%減となり、中国人訪日客は約 50%の大幅減となった。
- 韓国は約 4%、他アジア系は約 10%の減となった。

北谷町観光情報センター

- 4月に入って少し客足が落ち着いた感じでしたが、中旬に近隣市町村にて琉球海炎際の花火大会があり、それに合わせて台湾からの訪日客が見られました。
- 後半はゴールデンウィーク等と重なり国内の旅行者と共に訪日客が多く見られました。
- 4月はヨーロッパの訪日客も多く、ロシア、ノルウェー、イギリス等の訪日客が見られました。

4月 特記事項 ～西日本～

<近畿>

石山駅観光案内所

アジア系のお客様はお得な電車やバスの切符について事前によく調べていて、1日乗り放題切符を使い、市内の観光地を巡る方が年々増えています。

道の駅 近江母の郷

施設のすぐそばにキャンプ場があるのですが、地元の老人クラブが管理をしていて、閉まっていることが多く、開いていても管理人が見当たらないこともままあるので、当施設に問合せに来られます。そういう時は、施設内の然るべき場所を無料で使っていただきます。

京都総合観光案内所

- 姪っ子がセーラームーンの大ファンなので、グッズをおみやげに買ってあげたい。セーラームーンは今もイタリアで放送している。(イタリア人女性)→セーラームーンが日本でブームだったのは 20 年ぐらい前なので、グッズなどはもうないのではないかと思ったが、誕生 25 年でグッズを売っているようだ。調べて、京都アバントィの「らしんばん」(アニメグッズの店)を案内した。
- Colorful Bubbles Temple に行きたい。(アメリカ人家族)→カラフルなバブル(泡)って?と思ったが、八坂庚申堂の写真を見てもらったら、「That's it!」と。境内に奉納された色とりどりの「くくり猿」がバブルに見え

たらしい。

トロッコ亀岡駅観光案内所

JR west オンライントレインリザーベーションサービスが5月21日から開始されますが、以前からトロッコ列車のチケットを、JR 西日本が提供するインターネット予約サービス「e5489」で予約をし、トロッコ亀岡駅で切符を受取れると思いこんで、その方法を聞くアジア系の訪日外国人が多くいます。最寄りのJR 馬堀駅まで往復20分なので、発車時間に間に合わないことも多く、切符をまた購入する事になります。トロッコ列車の切符も訪日外国人がネットで購入できるようになることと、切符の受取りの際の説明を、目立つようにする事が必要だと感じます。

堺駅観光案内所

高野山へ行きたいと来られたインドネシアのお客様、「高野山は何かを拝むところだと思うが、自分たちは拝めない、ただの観光で大丈夫か」との質問がありました。「拝む必要はなく、観光で大丈夫です」と話したところ、安心され、行くことを楽しみにしながらアクセスを聞いておられました。このお客様には、前日にハーベストの丘を案内しており、そちらも喜んで頂けたようです。

新梅田シティ 総合案内所

- ヨーロッパ圏の方(複数)から仏具の鈴(りん)や浴衣、プラレールをみたいと相談があり、それぞれ近隣の百貨店や家電量販店を案内し、非常に感謝された。後に「おかげで買えたよ」とわざわざお礼の報告に来て下さる方もいた。
- 2千円札を見せ「これはいくら?」(フランス人女性)→久しぶりに2千円札の現物を見てスタッフ一同驚いた。
- ハイティー(high tea)ができるところ(若いオーストラリア人女性2人組)→アフタヌーンティーでもいいわ、とのことなので近隣のホテルラウンジをご紹介。最近オーストラリア人を中心に、コーヒーでも日本茶でもなくteaのリクエストがある。日本でも紅茶専門店やタピオカミルクティがブームとなっているが、関係あるのだろうか。
- 日本人は土曜日にも働いているの!?(オランダ人夫婦)→他にも、大阪で働く人はどこに住んでいるの?大阪駅周辺?あなたは?マンション?一戸建て?と日本人の働き方や住宅事情に興味を持たれている様子。以前もフランス人男性から「休日なのに働いているの?」と聞かれ、味見してみても差し出されたお菓子を、工作中だからと断ると「信じられない!カメラもないのに!」と驚かれたこともあった。
- 繁忙期ということで中には困ったお客さまもいた。お手洗いをを見つけられなかったと怒りながら来所した東南アジア系の男性客「ここでしてやろうか」と怒鳴り、Fワードを連発、スタッフがお手洗いまで付き添う事態に。またカナダのケベック州から来て我々の言語はフランス語だ、と主張する年配男女が、フランス語で案内を受けられないことに不満を示し、「日本の学校では何語を習うの?日本語と英語だけ?他には?」とスタッフにからみ、当社が大阪観光局から購入し、お客様に無料提供しているマップに関しても、1組1冊のルールにご理解頂けず、ごり押しで人数分を要求。外客の方は皆様にこやかで礼儀正しく、優しい方が多い印象だったので、少し戸惑った。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

泉佐野市内の観光案内所の中でも当所は中国人ツアーのお客様が多く、来所の目的は家族・友人へのお土産探しの方が多いです(ツアーのためゆっくり買い物をする時間がなく、ホテルにチェックイン後にお出かけになるので、夜20時以降に賑わう)。特に人気の高い商品は南部鉄器です。

丹波篠山観光ステーション

欧州からの旅行者は荷物が巨大(コインロッカーに収まらないサイズ)であることが多い。

奈良県猿沢イン

館内にメイドイン奈良ギャラリーと称する奈良の特産品などを展示しているコーナーを設けており、欧米圏のツアーリストから展示の商品や、奈良に縁のある商品を購入したいとの問合せが多々あった(能面、化粧ブラシ、野球グローブ等)。

宇陀市観光案内所 うだ観処

市外の曽爾高原まで行きたいという欧米のお客様に対し、英語を話す案内所スタッフが細かいやり取りをして、目的地のある曽爾村役場に連絡を取り、これからこういうお客様が行かれるので対応をお願いしますと取り次いだ。その結果、お客様は宇陀から曽爾村役場までバスで行き、そこからは曽爾村役場の英語を話す職員が案内サポートをしてくださったそうで、大変喜ばれたとのこと。

熊野本宮観光協会

ヨーロッパのシェアが大きいのは、ヨーロッパで人気の高い合気道のイベントが熊野本宮大社で開催された影響が大きいです。また、例年の傾向ですが、桜の咲く時期に外国人が多くなります。今年度はGWが10連休となり、宿泊施設はどこも満室となりましたが、そういった事情を理解せず、当地に来てから宿泊施設を探して右往左往する訪日外国人が少なからずいました。

<中国>

境港市観光案内所

夕方5時頃に当案内所に立ち寄った韓国家族(父と小学校低学年くらいの息子2人)が、これからこの周辺を散策し、そのあと今夜の宿のある鳥取市へ移動するとのこと。散策は1時間程度でも可能だが、すでに通りの店舗などが閉まってしまう時間であることと、鳥取市まではJRを乗り継いで約3時間かかることなどを説明した。お父さんがまず急いで鳥取市へ向かうことを促すと、「妖怪の道」の観光を楽しみにしていた子どもたちは非常に残念がったが、翌々日の早朝に出直すことを説明して納得させていた。境港市～鳥取市の距離感が掴めておらず、予約している宿に時間通りに到着できないお客様が少なからずいるので、旅の一連の流れを聞いて、丁寧に説明するようにしている。

倉吉白壁土蔵群観光案内所

この時期は、国籍に関わらず、お花見、桜の開花状況についての問合せが多かった。また「倉吉緋(くらよしかすり)でまち歩き」という和装の着付けで白壁土蔵群の散策を楽しめるプランについて、アジア圏、特に香港、台湾の外客からよく問合せを頂いている。

松江国際観光案内所

- フランスからのお客様が注射器を購入したいと案内所に来ました。フランスでは注射器は市販されているとのことで、日本では購入できない事にびっくりされました。案内所で対応できる内容ではなかったので困惑しました。
- ドイツからのお客様が、行き先が決まっていないと案内所に相談に来ました。次に萩に行くことになり、ホテルの予約を代行しました。その後、案内所に再来され、結局ホテルをキャンセルされました。案内に大変時間

がかかり、他のお客様の対応に支障がありました。

出雲市駅観光案内所

当館が JR みどりの窓口隣にある関係で、JR に関するお尋ねが多く、困っています。JR に関することは JR 窓口でお尋ねくださいとお声掛けしてはいますが、なかなか移動されず、その結果、時間をかけてこちらで調べるようになったケースが何回かあります。特に困ったのが、なぜ JR 運賃がこんなに高いのか、〇〇駅から〇〇駅までの距離は何キロあるのかなど、とても私達では答えられない内容でした。その他、JR 窓口で英語対応出来る職員が居ないので、ここで切符を買いたいといわれるケースもありました。

倉敷駅前観光案内所

美観地区で英語の無料ガイドのサービスが開始され、多くのお客様に好評を頂いています。カナダから来た女性より、美観地区や日本の事が良く分かりとても良いサービスだと喜んで頂きました。

津山駅交通観光案内所

台湾からのお客様が多い。台湾には津山にある「津山まなびの鉄道館」と似た扇形機関車庫があり、親近感を抱いてくださっているようで、それを目的に来られる方が多いと実感している。対処に困るのは早口で話されるお客様。聞き取ることが出来ず、申し訳無い。

SUMIYA Spa&Hotel

観光に関する質問は、世界遺産の宮島と原爆ドーム関係が多いが、時折、釣りをしたいというゲストがいて、対応に困ることがある。広島は川でも海でも釣りができるが、季節や魚の種類によって、使う道具も釣りができる場所も変わる。これから夏に向けて、釣り関係の案内も準備していければと思っている。

新山口駅観光案内所

東南アジア諸国から訪日の FIT 新動向

- ①インドネシアからの家族 4 人(20-60 代)。60 代の両親は日本を何度も訪問し、様々な場所を訪れ、子供達にも日本の美しい場所を見せたいということで来日。瑠璃光寺五重塔を見学後、岩国の錦帯橋へ向かわれた。
- ②タイからの家族 3 人。大阪 IN-OUT。山口 2 泊 3 日観光。山口市内のお寺巡りと萩、秋吉台観光を満喫されたとのこと。お客様達は案内所オリジナルスタンプを押したり、館内の VR 写真機も利用したり、30 分以上も館内滞在された。
- ③フィリピンからの家族 5 人(30 代のご両親と 10 代のお子さん 3 人)ザビエル記念聖堂へのアクセス方法を尋ねに来所。3 人のお子さん達も楽しめる観光スポットに行きたいとのことで、県立博物館、下関海響館、九州鉄道記念館、秋吉台サファリパークを紹介した。

<四国>

公益財団法人徳島県国際交流協会

徳島駅構内の JR 事務所から、スペイン語しか話せない観光客が来ているので、対応してもらえないかとの問合せがあった。スタッフの一人が事務所まで出向き、翻訳アプリを利用しながら事情を聞くと、予約しているホテルに行きたいとのことだったので、予約先のホテル名を聞きネットで検索したら、徳島県ではなく福島県のホテルを予約されていた様なので、その旨を伝え、今いる徳島県と福島県は全く別のエリアである事も説明したら、福島県の予約しているホテルをキャンセルしたいと言われたので、そのホテルに連絡したら、ネットからの予約

なので、ネットの予約サイトでキャンセルが必要との返答だったので、予約サイトを調べ、ご自身でキャンセルしてもらった。

道の駅 日和佐

4月に入って四国をサイクリングで周られているお客様が多くいました。途中で体調が悪くなり、自転車での旅にも影響が出た為、次の目的地まで(約40kmある)自家用車で職員がお送りしました。大変感謝されました。このような事例が起きた場合の対処方法がこれからの課題という発見となった出来事でした。

松山空港総合案内所

中国から来県されたお客様より、「東京ラブストーリー」のロケ地の場所や経路、交通費などの問合せがありました。現存していない場所もあり残念がられていましたが、いろいろご案内しました。日本の20年以上前のドラマに興味をお持ちになり、来県される海外のお客様がいるのだと驚きました。

高知県 i 案内所

- 4月7日(日)15:30頃、20代くらいのタイ出身の日本語が堪能な女性より、「上久喜の花桃を見に行きたかったのだが、アクセスがわからず、こちらに来た。きっと英語だけしかわからない方にとっては、上久喜の花桃についての情報が全くないのではないか」という意見をいただいた。
- 4月22日(月)15:00時頃、40代くらいのベルギー出身の男女2名から、ベルギーの運転免許証を日本語翻訳の依頼がありました(外国免許の切替では無く、国際免許も持っていなかった)。JAF(Japan Automobile Federation 日本自動車連盟)高知支部で行っているとお客様が事前に確認していたため、代わりにJAF高知へ電話をしました。ベルギーでとった運転免許証を日本語翻訳してもらおうと、日本でそのまま利用できるのとことでした。翻訳の際に予約が必要だったので、お客様に代わって翌日に予約を入れました。

香美市いんふおめーしょん

スウェーデン(女性2名)母娘で来館。今回初めて来日。成田国際空港より入国。これまで、東京都、富士山、京都府、大阪府、岡山県と周遊。JR列車利用で高知県香美市へ。香美市に来た理由は、女性(娘)の名前が「Kami」であるため、気になって訪ねてきたとのこと。この日はJR列車で愛媛県松山市へ向かう予定なので、アンパンマンミュージアムと龍河洞の両方に行くには時間の余裕がなく、アンパンマンミュージアムのみに行くこととなった。スウェーデンではアンパンマンのアニメ放送もなく、来日してから知ったとのこと。JR四国の英語版路線図を渡して案内した。

<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)

- 対処に困ったもの、調べるのに苦労したが感謝された質問・案内事例
北九州市にある、藤棚が有名な河内藤園に行きたいという問合せを受けた。4/20~5/6の期間中は、チケットを予約していないと入場ができなかったため、チケットの購入をお手伝いした。その後、河内藤園までのアクセス方法も合わせて案内すると、お客様は大変喜んで藤園へ向かわれた。

唐津駅総合観光案内所

当県の隣県(米国海軍基地あり)から自家用車(米国軍関係登録ナンバー)で来た女性(軍人ではない方)が、当案内所近隣に所在する一般来訪者向け無人駐車場の料金体系の複雑性と追加料金発生に納得できないとして来所。な

お、当該駐車場の案内板には英文説明無し。駐車場の利用については、偶然通りがかりのバス運転手の方に紹介されたとのこと。電話通訳サービス業者と駐車場管理先に電話連絡し、当事者間通訳交渉に引き継いだ。

佐世保観光情報センター

- 路線バスの1日乗車券が、土日祝のみ利用可能に変わったため、平日に買いたいと来られる方への説明が必要となっています。皆さんスマホの画像を見せられて、必ずあると思って聞かれるので、説明が難しい時があります。
- JR きっぷ 2枚(往復)を買われた方が、行きはどちらの切符を使えばよいかというお尋ねが時々あります。みどりの窓口ではどちらでもいい旨ご案内されていると思いますが、券売機でも買えるので、どちらを使ってもいいことが分かるような表記があればと思いました。

長崎空港案内所

「熊本へ行きたいお客様へのアクセス案内」台湾のお客様に熊本までのアクセスを案内した。英語での意思疎通が難しい部分があった為、ポケトークを使用した。友人と出来るだけ安い方法で熊本に行きたいとの強い希望があった為、到着希望時間を伺った上で高速バスやフェリーなど、空港からの交通手段について所要時間、運賃を全て調べ、案内した。意思の疎通を図るのに時間を要したが、お客様の要望に沿った案内を丁寧に行ったことで、喜んでいただけた。

「SUN Qパスの日付印押印希望のお客様への対応」SUN Qパスに日付印が押印されていないお客様が案内所に来た。案内所で押印可能と思っていたようで出来かねる旨を説明すると、大変困った様子だった。お客様の目的地を伺うと、佐世保駅であった為、佐世保駅のバスターミナルで押印が可能な旨を案内した。お客様の行動を見越し、踏み込んだ対応を行ったことで、お客様の不安を解消し、安堵した表情で出発していただくことが出来た。

宇城市観光物産協会 観光案内所

特に印象に残ったのはオランダからのお客様です。世界文化遺産に登録されている、三角西港の設計に携わったオランダ人水理工師ムルドルの足跡を求めて来所されました。100年以上も前に西洋の技術が取り入れられ、日本人の匠の技が融合した手つかずの港に深い感銘を受けておられるようでした。オランダ人が関わったということで大変興味を持っていて、とても嬉しく誇りに思えました。また、それ以外ではここ三角は海が近く魚介類が豊富ということで、お土産にドライシーフード(特にタコ)を購入する方もいたので、近くの物産館を案内しました。日頃から人気のある物はチェックしておく必要性を感じました。

観光ほっとプラザ たまらら

手荷物預かり可能な施設が JR 新玉名駅の有料コインロッカーのため、キャリーバッグが入らない不便さがある。

大分市観光案内所

- 大分産のフルーツを食べてみたいというお客様が来所されました。「かぼす」はそのままだととても酸っぱい為、レストランを案内し、料理として食べて頂くよう案内しました。今すぐに食べられるフルーツとしては、いちごの「ベリーツ」を案内しました。
- 別府駅で待ち合わせていた友人とはぐれてしまったお客様から相談を受けました。ご友人は携帯電話をお持ちでなかった為、お客様は大変困った様子でした。JRの方に協力をして頂き、別府駅と大分駅とそれぞれで呼び出しをして頂きました。
- VAPE という電子タバコを探している外国人の方が来所されました。初めて聞かれたため調べてみると、アイ

コスなどコンビニで販売している物とは違っており、大分駅周辺では販売箇所が限られていました。どこで入手できるか、電話で確認して案内しました。

臼杵市観光交流プラザ

- ヨーロッパ、欧米の方はしばしばレンタサイクルを利用しアクティブに活動されている（アジア、東欧の方は少ない傾向あり）。
- 二王座の道を案内した際に、フランスの方から「今も侍が住んでいるのか」と聞かれた。
- 事前にバスや電車の時刻表を持っていて計画を立ててきている訪日客が多い印象。しかし予定の立て方のアドバイスや道案内の説明などしてあげると大変喜ばれる。

宮崎市観光案内所

毎年4月上旬に、宮崎神宮で行われる『流鏝馬』を目当てに訪日された外国人観光客がいました。流鏝馬は、欧米豪からの観光客に人気ようです。

宮崎空港案内所

事後免税処理に関する問合せが、変わらず多い状態にある。宮崎空港以外の空港で、事後免税処理の対応場所を設けていないところがあるのかどうか、またその場合の対処方法を確認する必要があると考える。

那覇市観光案内所

インドネシアの方から、国際通り近郊でハラール食が食べられるレストランを教えて欲しいという問合せを受けた。沖縄観光コンベンションビューロー発行の外国人観光客向けハラールパンフレットに掲載されているレストランに電話し、対応が可能なことを確認した。予約必須でコース料理のみ、価格は1人おおよそ12,000円からで、キャンセルの場合は全額支払いとのことだった。かなり高額だが、お客様は全て納得して予約された。ハラール食は他の料理と比較して食材や調理方法などに手間暇がかかり、価格も高めで対応可能レストランの数も少ない。インバウンド客が増加・多様化する状況で、ハラール食対応はまだまだその状況に追い付いていないと感じた。

4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

大津市独自の民画、大津絵を配した名刺台紙を商品として販売していますが、お客様へのサービスとしてその台紙に当案内所オリジナルの記念スタンプを押印して観光記念として自由に持ち帰れるようにしています。自分の手帳に押される方も多いですが手軽なので案外好評です。

彦根市観光案内所

余呉湖に行きたいとお客様。琵琶湖も見たいとのことで、自転車で巡る計画。桜は終わっていたが、まだ八重桜が満開だった川沿いを案内し、喜ばれた。

kokoka 京都市国際交流会館

- 期間限定で当施設内の庭園を一般開放(無料)。庭園内でゆっくり写真が撮れると外客から好評を博した。

■ロシアの青年から1カ月間柔道を練習したいとの希望があった。府内柔道連盟に問合せ、紹介いただいた機関につなぎ、状況を説明し受入れてもらえた。全くの未経験者だったので十分に気を付けるよう助言。本人は希望が叶い、大変喜ばれた。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

関西地方に中長期で滞在される訪日外国人をターゲットにした、通話が可能なSIMカード(Mobal社)の引き換えサービスを開始。インターネットで購入し、当案内所で引き取るというもの。長期旅行者だけでなく、既に日本に在住されている在留外国人にも好評。

京都市河原町三条観光情報コーナー

(アメリカ人女性) 坂本龍馬のファンでゆかりの地をめぐりたい。→外国人に坂本龍馬のゆかりの地を案内することはとても稀な事である。「河原町史跡スポット」をもとに近江屋騒動之址などを案内した。当情報コーナー付近は坂本龍馬ゆかりの史跡が多く、とても喜んでいただけた。あわせて、幕末維新ミュージアム霊山歴史館も案内した。

(フランス人女性2名) 甘茶を買える店を教えてほしい→4月9日に来所されての問合せであった。前日8日はお釈迦様の誕生日をお祝いする「花まつり」で来所された外国人は前日どこかのお寺で「甘茶」をいただき、その味がとても良かったらしい。インターネット等で調べ、電話でも確認したところ、近くの漢方薬店で販売していることがわかり、案内してとても喜んでいただけた。

(国籍不明男性) モネの絵に似た水庭のあるお寺を教えてほしい→「ガーデンミュージアム比叡」の「睡蓮の庭」はモネの絵に似た池があるが、モネの絵に似た池がある寺院となると難しい質問であった。インターネットの口コミ等で調べるよりほかに、南禅寺の天授庵がモネの庭のようだとの口コミが数件あったので案内した。

(日本人男性)

外国人の友人が京都で『東京オリンピックの帽子』を購入希望。祇園エリアで買えるところを探して欲しい→インターネットで調べたところ、京都にはオフィシャルグッズ取り扱い店舗は無く、関西ではビックカメラなんば店2Fで購入できることがわかり案内した。初めての質問であり、来年には東京オリンピックが開催されるので、同様の問合せが増えることが予想される。

(カナダ人女性) お土産用の「車のナンバープレート(日本の地名が書かれていて飾り用)」を買いたい→初めての問合せで、付近にカー用品店等はなく、案内に困った。そこで東急ハンズ、ハンディクラフトセンターなどに問合せたが、残念ながら取り扱いはなく、案内できなかった。

難波観光案内所/南海インフォメーションセンター

案内所前のフロアで困った様子の中国人女性が30分以上もいる、と一般のお客様が来所されました。中国語スタッフを同行して様子を見に行くと、60歳位の中国人女性が携帯電話を見せながら周囲に一生懸命話しかけていました。どうしたのかお聞きしたところ、トイレに行った後に娘さんとはぐれてしまって電話も繋がらない状況だとのことでした。一緒に案内所へ来てもらい、Free Wi-Fiに接続してから再び電話すると、すぐに娘さんに繋がり、娘さんは同じ商業施設内の飲食店にいたことがわかりました。お店のスタッフに案内所まで迎えに来ていただいて無事合流することができました。

ぐるなび情報ラウンジ

■マレーシア人女性4名：弊店で実施している浴衣試着体験がしたい→以前も来店された方が、前回とは別の友人を連れて来店され、浴衣試着を楽しまれました。

- 中国人男女2名：隈研吾氏の建築を見に来日されたそうです。弊社も隈研吾氏のデザインなので、定期的に建築ファンの方の来店があります。
- フィリピン人男女2名：お薦めのレストランを教えてください→お好み焼きを薦めたところ、すでに広島でお好み焼きを食べたと言われたため、大阪と広島のお好み焼きは違うことを説明すると、興味を持たれ、味を比べてみると仰っていました。
- デンマーク人男女2名：ふぐが食べたい、予約してほしい→刺身で食べたいとの事だったため、てっさとぶつ刺し両方食べられるお店を案内すると喜ばれました。
- ドイツ人男女4名：なんばでお薦めのお店を教えてください→カウンター席で食べると目の前で料理する姿が見られるタイプのお店を案内すると、とても興味を示されていました。

堺駅観光案内所

3日続けて来られたインドネシアのお客様は、堺駅からは遠い場所を毎回探してきてアクセスを聞かれました。遠いのは苦にならないようで、出来る所まで自分で調べてから来所されます。アクセスを聞かれる事ばかりだったのですが、一般的な交通に対して大阪は表示が分かりにくいのだと思われました。毎日来所されて親しくなり、お客様も打ち解けられている様子。長く滞在されるお客様に、こういうサービスも提供できるのかと発見しました。

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

(中国人女性20代)「パスポートの紛失対応」*中国人スタッフが対応

パスポートを紛失されたとの事で館内や立寄り店舗以外に駅、関西空港に確認したがいずれも拾得はなかった。遺失届を作成したが、明後日に帰国予定と伺い、見つからなかった場合に備え大使館で新しい旅行証を申請するよう提案。中国大使館の行き方と窓口時間を案内した。また旅行証申請の手続きには、警察署で遺失証明が必要な為、最寄りの交番を併せて案内した。20分ほどしてお客様が戻って来られ、交番にお客様のパスポートが届いていた、無事に受け取る事ができたとの事だった。お客様から何度も感謝のお言葉を頂き、「これで安心買物が出来る」とアウトレットでのお買物に向かわれた。今後は立寄られた場所だけではなく、最寄りの交番へも問合せするようにしたいと思う。

(タイ人家族連れ)「駐車券の紛失対応」*中国人スタッフが対応

駐車券を紛失され、どうすればいいかと相談に来られた。多言語での対応が不安との事だったので、お客様に代わって駐車場専用コールセンターに問合せた。オペレーターより紛失料金2,000円を支払い出庫するように指示があり、お客様も了承され、出庫方法を説明するため駐車場へ同行。駐車場に行くもお客様の車が見つからず、念のため民間駐車場を確認するとお客さまの車を発見。民間駐車場の駐車券紛失の場合も料金が3,000円かかるとの事だったが「料金のかまわない」と仰ったので、出庫操作の手伝いをした。「お礼にタイに行く予定があったら案内するよ！」と非常に喜ばれた。

明石観光案内所

県全域の案内マップをお求めの方々が来られますが、4月は、あいたい兵庫(兵庫ツーリズム協会/年2回発行)がお城特集で、日本語版にも関わらず、外客にも喜んで頂きました。

丹波篠山観光ステーション

カテゴリ1の案内所であるため、広域の観光案内地図等は用意していないが、関西エリアの観光情報誌(関西シーンを)を1種類のみ無料配布している。当市に長期滞在しているオーストラリア人に案内したところ、大変喜ん

でいただけました。

奈良県猿沢イン

当館では季節ごとの飾り付けや掲示物を設置しており、4月中旬頃より子供の日を祝う大型の鯉のぼりを設置。日系ブラジル人のグループが来られた際には、懐かしいと大変喜んで写真を撮っていかれた。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

明日香にあるゲストハウスに宿泊予定の方が夕刻に来所し、その施設への移動方法について尋ねられることが多い。バスの最終便とその1本前の時刻を表にして貼っておくことで、すぐに対応できるようにした。

熊野本宮観光協会

- 高野山～熊野間の聖地巡礼バスが運行再開され、外国人の利用が順調に増えています。また熊野川舟下りは、特に外国人の利用で連日満員が続いています。
- 食事なしのゲストハウス形式の宿が徐々に増えてきたので、熊野古道歩きの外国人には旅行し易くなってきました。
- 「紀伊山地の霊場と参詣道」が世界遺産に登録され15周年となり、各種のイベントが予定されています。外国人の一層の来訪増が期待されます。

<中国>

米子空港総合案内所

国際線到着ロビーにて、桜の時期に合わせて空港周辺の桜の動画を放映し、おもてなしをしました。到着したお客様や、お迎えのお客様など多くの方に観ていただきました。

松江国際観光案内所

- 着物のレンタルをされたタイの女性の方から、支払時のコミュニケーションが取れず、困っていると電話がありました。お店の方にお客様の話の内容を通訳したところ、後日、お客様がお礼を言いに来所されました。
- 外国のお客様に販売している観光施設利用チケットがあります。そのチケットをネット購入されたお客様が、トラブル解決のため案内所に来るケースが2回発生しました。案内所は旅行会社や観光施設に連絡を取るなどお客様のトラブル解決に努めています。お客様からは大変感謝されています。

神門通り観光案内所

- 当館はソファなど休憩スペースがあるため、情報入手だけでなくお客様とスタッフの会話に花が咲くことも。4月はルーマニアのお客様より、プレッツェルの作り方を教えていただいた。

安来市観光案内所

毎週日曜日に行っている、「どじょうすくい踊り」でのおもてなしは、どの国の方でも評判がいい。

倉敷物語館臨時観光案内所

市外ですが、直島に行くと言われたフランス人のお客様に、ちょうど瀬戸内国際芸術祭が開催されていることを案内すると、喜ばれました。

倉敷駅前観光案内所

案内所で無料の貸し出しを行っている車椅子のサービスを利用された台湾のお客様より、「美観地区の辺りを回るのに役に立った」と感謝されました。

中国自動車道安佐サービスエリア上り線インフォメーション

建物内の掲示板に、大規模な花農場の情報と季節の飾付をして、沢山のお客様に情報を提供しました。

SUMIYA Spa&Hotel

日本庭園を観光したいというゲストに、縮景園(旧藩主別邸)を案内したところ、「大阪や東京と違い、静かでもすばらしかった」といたく感激された。地元の間ではなかなか気づけない地方都市の良さを改めて認識させていただいた事例であった。

新山口駅観光案内所

当所は地域の折り紙無料教室に協力いただき、館内では折り紙体験コーナーを設置しており、季節ごとに折り紙の種類を変えたり、多言語で折り紙の作り方を紹介したりしています。折り紙体験コーナーを設置して以来、外国人来所者に大人気。以下、4月の業務日報から2件の案内を紹介します。

- ① シンガポールからの夫婦(30代) 秋穂荘に泊まるため、バスの時間を尋ねに来所。バスを待っている間、館内で折り紙やスタンプなどを楽しまれ、おいしいお酒を買いだめしたいとのことで、山口地酒についていろいろ紹介した。
- ② アメリカからの女性(50代) 数カ月前に山口に来たことのある方。以前、館内の折り紙コーナーで偶々知り合ったインドから来られた方と一緒に折り紙したことがあり、折り紙コーナーを通じてお友達ができてうれしかったとおっしゃった。今回は萩八景遊覧船に乗るとのことであった。

<四国>

道の駅 日和佐

当観光協会の場所は道の駅境内に位置し、海外からのお遍路さんもよく休憩されており、当道の駅も仮眠宿泊所的東屋があるので大変喜ばれている。

高松空港インフォメーションセンター

- インフォメーションカウンターに新元号をお祝いする色紙を飾っています。朝一番にさっそくお客様よりお褒めのお言葉を頂きました。フォトスポットとしてお客様に手にもって撮影して頂けるものがあり、喜んで撮影されていました。
- 瀬戸内国際芸術祭 2019 のシーズンパスポートの販売が外国からのお客様に大変好評です。
- 韓国の方3組が、手荷物宅配サービスを利用されました。今日は何ヶ所か観光地をまわるので嬉しいサービスだと言っていました。

香川高松ツーリストインフォメーション

電車移動で、有名なうどん屋さんを巡りたいという方に、(郊外は電車だけだと難しい場所もあるので)街中にある支店や、効率よく廻れるうどんバスがある事を伝え、選択肢が増えたようで喜ばれました。

道後案内所

お客様からの質問が最も多い、空港、港、各種観光地までのアクセスをラミネートで表示し、迅速に対応を進めた。昨年度、外国人に人気のゲストハウス等、簡易宿泊所が賛助会員として入会(5 会員)し、幅広い活動を進めた結果、外国人にも好評である。また、4 月 28 日からレンタカーサービス「道後トライシクル」の運用を開始した。道後周辺まち観光のため、小型でカラフルな電気三輪車で解放感と爽快感を味わっていただける取り組みも開始した。

松山空港総合案内所

サイクリングケースの預かりサービスを実施しており、空港到着後すぐに自転車移動が可能です。サイクリングには良い季節ですので、特に今の時期は好評です。

四万十市観光案内所

ドイツやオランダのお客様にホエールウォッチングの予約をお願いされることが多かった。メールで申込みをしたが、受理されているかどうか分からず、困っているとのことだった。代わりに連絡をとり、注意事項や開催の要件を伝えると喜ばれた。

高知空港総合案内所

高知県が実施している「龍馬パスポート」には何種類もあり、当案内所でもそのうちの 1 種類の発行を請け負っています。お客様から「パスポート発行はどうすればよいか」と問合せがあり、パスポート発行の前段階として、申請書に 3 つスタンプを集めることが条件ということ案内しました。説明が不十分なこともあり、なかなかお客様にそのルールを理解していただけず、お客様も申し訳なさそうに「すみません」と何度か、質問に來られました。そのようなやりとりを繰り返した後、やっと意味が伝わり、最後はお客様も喜ばれ「集めてみます」と言って、案内所を後にしました。

<九州・沖縄>

福岡市観光案内所 (博多駅総合案内所)

交通チケットが多岐に亘っている為、現在インバウンド客が分かり易い様に一覧を作成中です。現在はチケット毎にポップがある為、カウンター上に置いているものが多い状況です。お客さまに分かり易い案内を意識して作成しています。

博多港国際ターミナル総合案内所

当案内所では、枚数限定でデポジット無しの IC カードを販売しています。サイネージによる販売掲載を行い、バス、地下鉄、JR などの交通機関やコンビニ等でも利用でき、購入者には使用方法を伝えています。海外の方も簡単に使用でき、小銭が出ない為、大変好評です。

佐賀市観光案内所

3 月でレンタサイクルの取り扱いを終了した為、他のレンタサイクル取扱店の案内が多くなり、地図(韓国語と英語)を通訳の方に作成してもらいました。分かりやすく案内時にとっても役立っています。

長崎空港案内所

■長崎観光をしたいお客様への対応：上海から到着した中国人のお客様が観光案内をして欲しいと案内所を訪れ

た。計画を立てずに来崎したとのことで、長崎市内の主要観光施設を紹介した。お薦めの食事処について尋ねられ、ちゃんぽんを勧めたが、他にも知りたいとの事で、茶碗蒸しが有名な「吉宗」、トルコライス発祥の店「ツル茶ん」を紹介した。その後、長崎市内から長崎空港に戻ってくるまでに何か無いかとの質問を受け、桜が見頃の大村公園を紹介し、アクセスを案内した。お客様は花が好きだとのことで、大変喜んだ様子で出発された。

※大村公園…日本さくら名所百選の地に選定されており、約 21 種類 2,000 本の桜が植えられ、4 月にはさくらまつり、6 月には花菖蒲まつりが開催される。

- 外貨両替機にて香港ドルの利用が開始された。2019 年 1 月 19 日より案内所で香港ドルの両替を承っていたが、2019 年 4 月 23 日より外貨両替機での対応に移行した。

桜の馬場 城彩苑総合観光案内所

熊本城の見学ルートのマップを案内所スタッフで作成(英韓簡繁)してお渡ししています。

宇城市観光物産協会観光案内所

外客の皆様が、何を求めどこに行きたいのか。人々の最新のトレンドは何なのか。私たちが、この観光案内所で短時間でお伝えできる事は限られていますが、出来るだけ期待に添えるように、そして満足して頂けるよう常々心掛けています。「Free Wi-Fi が導入されたのでご利用下さい」といつもお声掛けしています。また、Safety Information Card をお渡しする事で、少しでも不安などが緩和されればと願っています。お立ち寄りの際に、旅行中に感じられた不便やトラブルなどがなかったかを尋ねると、いろいろな情報を頂けます。「なかなか英語が通じなかったり、英語の表示が少ない。交通機関の乗り場の表示をもっと分かり易くしてほしい」等々。しかし、「日本の皆さんはとても親切で親身になって教えて下さいます」ということです。これからは、多方面と協力しつつ、より良い案内ができるよう努めていきたいと思えます。お帰りの際、日本旅館での浴衣姿や豪華なお料理の写真を見せて頂いたりして、とても嬉しく思っています。

大分市観光案内所

案内所の取り組みとして ブラックボードに対応言語や天気、突発的出来事を記入し、案内しています。最近はそのブラックボードでパンフレットを紹介したところ、多くの方に立ち寄って頂けるようになりました。また、積極的にお声掛けしたり案内中に他愛のない日常会話を織り交ぜながら笑顔でお客様とコミュニケーションを取るように心がけています。

臼杵市観光交流プラザ

- 海外や他県、他市ではレンタサイクルの有料化が多いと思われるが、臼杵市では普通自転車は無料で、電動自転車は 300 円で貸し出しをしていることについて、ほかの地域よりサービスが良いといわれました。
- 当館は観光客だけでなく、市民の憩いの場にもなっています。案内などで職員が説明できない時など、市民が助けてくれることもあります。市民も共同で観光客のおもてなしができていますと感じています。

北谷町観光情報センター

バスで移動するお客様が多く、バスの問合せ先、目的地までの地図、バス番号、下車バス停や乗り換え方法等をリクエストに合わせて、紙ベースで渡しており、喜ばれている。

沖縄旅行攻略

24 時間対応の AI ボットを導入していることから、旅行客の都合に合わせて必要な情報を提供することができおり、非常に便利だとの声を頂いた。

以上