

5月 概況(案内業務や訪日外客の動向) ～西日本～

<近畿>

彦根市観光案内所

彦根城への案内が主だが、城下町を巡回している観光バスがゴールデンウィーク以降休止している。その場合、お客様には徒歩での観光を案内するが、訪日客は歩く事を気にされない(楽しんでおられる)傾向が日本人より強い気がする(案内所からお城入口まで徒歩で15分)。また、前もって琵琶湖を見てみたい、港はどこかと質問する方が多い。お城に加えて琵琶湖や自然を楽しもうとする傾向は訪日客に多く見られるようである。また日本に興味がある方は、茶道の茶碗、遺跡、自然に触れたい、中山道など目的が明確なようだ。

京都総合観光案内所

5月の国籍別の来所者数トップ10は、①米国②中国③フランス④韓国⑤豪州⑥英国⑦台湾⑧ドイツ⑨カナダ⑩スペインの順であった(数取り器でのカウント実数は28,982人で、昨年同月比84.3%)。当月は、先月に引き続き欧米諸国からの来所者が多く、トップ10のうち6か国を欧米諸国が占めた。また、2か月連続で米国が首位となった。5月単月として米国が首位、2か月連続で首位となったのは平成26年以来のことである。

まいづる観光ステーション

5月の来所数は206名で、うち台湾人64名、ロシア20名、中国人、香港人が各15名(その他アジア系客54名)であった。クルーズ客船の入港が5回あり、クルーズ客への案内や土産販売、また、それとは別に台湾、中国からの団体旅行客があり、その方々への対応などがあった。

阪急京都 観光案内所

上賀茂神社と下鴨神社の例祭で、優雅な王朝風俗の行列で知られている葵祭が5月15日執り行われました。春の特別展や特別公開もあり、「青もみじ」の見どころを紹介し、好評をいただきました。また、南座では新会場記念「京都ミライマツリ2019」未来の祭りを創出し、今までにない体験を楽し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 関西国際空港

5月の動向は、西欧地域が前年比18.0%増、北米地域が前年比31.9%増と好調。アジア地域が前年比-6.2%、オセアニア地域が前年比-1.8%とやや落ち込んだ。国別では、タイが前年比37.5%増と前月に続き好調、シンガポールが前年比55.1%増、ベトナムが前年比103.0%増と大幅な伸びとなった。欧州市場でも英国が前年比72.8%増、スペインが前年比169.5%増、イタリアが前年比27.9%増となっている。米国が前年比38.7%増となり上位7位に。上位5位までの地域の伸びが鈍化する中、特に米の増加傾向の拡大がみられた。JNTOを中心とした欧米豪への訪日プロモーション効果が顕著となってきている様子。

大仙公園観光案内所

5月は、韓国、中国、台湾、タイ、フィリピン、ハンガリー、アメリカ、イタリア、フランスからお客様が来訪になりました。タイからの団体客はゴールデンウィークを過ぎて来訪され、古墳に関する資料、堺観光ガイドブック、茶室などの資料を渡し、仁徳天皇陵古墳を含む大仙公園などの見どころを紹介しました。

新梅田シティ総合案内所

- 5月の来所者の約 6 割が訪日客で国籍別では①フィリピン②韓国③豪州④中国⑤米国⑥スペイン⑦フランス⑧タイ⑨カナダ⑩インドネシアの順に多かった。外客の総来所者数は 2,106 人で前年同月比 95%、地域別の内訳は、韓国 11%、中国 6%、その他のアジア 29%、ヨーロッパ 17%、アメリカ 11%、オセアニア 7%、不明 19%、その他の国の内訳はパナマ、アルジェリア、ウルグアイ、ジャマイカ、ラトビア、ルクセンブルク。前月比 79%で、全ての地域で減少（アジア 90%・ヨーロッパ 65%・アメリカ 83%・オセアニア 57%）。
- 季節外れの真夏日が続き「大阪はなんでこんなに暑いのか?」「フィリピンの方が涼しいわ!」とバテ気味の訪日客が多かった。中には雨傘を日傘に代用されている方もいた。

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

全体の来場数は前年比 113%となり約 4,300 人の増加となった。中国、シンガポール、フィリピン前年比約 140%、マレーシア来場客数は前年比変わらなかったが、ベトナムからの来場数は 270%と大きく伸長した。その一方で香港、台湾からの来場数が前年比 93%、韓国からの来場数は前年比 80%ほどに留まった。大きく減少したのはインドネシアからの来場数で前年比 67%ほどになった。ゴールデンウィークの来場数は増加傾向であったが、ゴールデンウィーク終了後はさらに来場者が増えた。考えられる理由としてゴールデンウィーク期間は観光シーズンにあたり、飛行機代とホテル代が高騰するため、休みをずらして海外旅行される方が増えたと思われる。

神戸市総合インフォメーションセンター

訪日客の利用者数は 5,096 人、同年前月比 100.2%、前年同月比 104.1%で、前月同様、今月も客船の入港が続き、船客が多数来所された。結果、忘れ物の相談が非常に多く、対応に時間を要した。また、5月19日に開催された「第49回神戸まつり」を事前に You Tube でチェックして来た方もいて、様々な国の方がパレードやイベントを楽しまれた。

城崎温泉ツーリストインフォメーション SOZORO

5月前半はゴールデンウィークもあり、日本人のお客様で賑わっているようであった。5月中旬からは、ロープウェイが3週間の運休、文芸館が2週間の休館で、町内観光が少し寂しい面もあったが、城崎に連泊している海外のお客様(旅館を変えながら連泊している人も見られた)も多かったように思う。また、城崎から次の目的地に向けての問合せ(乗換回数の少ない電車や、どう行くのが良いのかなど)があったので、インターネットで情報を調べて対応した。

丹波篠山観光ステーション

昨年 11 月の開所以来、当観光案内所に来所される訪日客は、中・長期滞在者が大半を占めています。5月も神戸大学の留学生、大阪等の大都市に長期滞在しながら日帰りで観光される方、丹波篠山市在住の陶芸家等の来所がありました。

奈良県猿沢イン

カウンター受付数は、前年同月より 240 人多い 1,811 名(前年比 115.3%)となった。来館者数上位の大半の国で、前年比増加傾向となり、1位の中国は 132 名増の 410 名となった。中国では今年の労働節は、5月1日～4日までと昨年より一日長くなり、5月に休みが多かったことも増加の要因の一つと見ている(昨年は4月29日～5月1日)。ゴールデンウィーク期間中は、宿泊場所探しに困った外客の予約代行を行ったケースが数件あった。また、不思議にも日本人のピークと連動してゴールデンウィーク明けから外客の来館者数も急減したが、そ

の後、月中旬頃より徐々に増加した。また、5月下旬頃より鹿関連のトラブルが急増。鹿相談室と連携を取りながら、負傷者のサポート・通訳を行った。

奈良市奈良町南観光案内所『鹿の舟』

当月も先月に引き続き来館者数は当館の平均来館数(186名)を超えました。前月と比較すると15名(7%)減ですが、5月もオンシーズンのため、毎日来館者はありました。フランス人が14名(64%)増と大幅に増加していますが、全体的に見るとフランス人以外は目立つ変化もなく、数名程度の増減はあるが、ほぼ昨年同様の来館者数・比率となっています。

新宮市観光案内所

当月は熊野古道(本宮エリア)で訪日旅行者が転落し亡くなる事故が起こった。訪日旅行者の多くは、古道歩きを楽しまれるため、今後このようなことのないよう、当地方の観光を安全に楽しんでいただけるように、一層気を付けて業務を行いたいと気が引き締まった。

熊野本宮観光協会

訪日客入館者は1,389名で対前年同月(1,077名)比129%と、依然好調です。年度累計も対前年129%で、地域別ではヨーロッパがシェア33%と、依然他の地域を引き離しています。国別では、オーストラリア215名、米国166名、フランス113名、スペイン97名、カナダ67名、英国62名、中国51名の順で、欧米豪が入館者の大半を占めています(900名以上、シェア約70%)。例年この傾向が翌年1月まで続きます。

<中国>

境港市観光案内所

5月総数450人で、前年比87%、総数に対する国別の割合は、多い順に香港32%、韓国29%、台湾15%であった。地域別最多の東アジア圏の単月総数は407人で、前年比88%。11隻の客船の寄港があったが、その内の8隻は乗客定員150名以下の小さめの客船で、ほぼバスツアーで近隣の観光地へ出かけてしまうため、当案内所への立ち寄りとはそれほど多くなかった。

米子空港総合案内所

島根県松江市で開催された10年に1度の日本三大船神事「ホーランエンヤ」が3日にかけて行われました。国内外から案内所に問合せがあり、多くの方がお祭りを見に行かれたようです。

松江国際観光案内所

5月もっとも多かった訪日客はフランスで209名でした。次が韓国の109名でした。5月は10年ごとに開かれる船神事(ホーランエンヤ)があり、ホテルの予約が難しかったことが韓国のお客様が減った原因の一つと考えられます。フランスのお客様は船神事(ホーランエンヤ)の情報を得て、松江まで足を延ばした方もいました。一般的に旅行期間が長いフランスの方が松江を訪問したと思われます。

津山駅交通観光案内所

5月は全体来客数から見て、訪日客数は僅かであった。1人旅行や、カップル、家族といった形態のみで大人数で来所される事は無かった。5月はイベント等もあったが、訪日旅行者は特にそれを目的に来られているようではない。来所者のタイミングが良く、1人1人に丁寧に対応が出来た。

尾道駅観光案内所

5月来所者数は1,000人に達しなかった。先月や昨年同月は1,000人を超えたので残念だ。先月と昨年同月と比べ、大幅に減った国は韓国、タイ、カナダである。反対に増えた国は中国だ。先月と比べるとさほど変わりはないが、昨年同月と比べると大幅に減った国はオランダである。聞かれる内容としては、後半にかけてサイクリングに関する問合せが増えた。それに伴い島内の宿泊案内や予約手配の問合せも増えた。また、レンタル自転車にチャイルドトレーラーをつけることが出来るかという珍しい質問もあった。直島への行き方や、金沢から五箇山までのバス等、県外の事を聞かれることも増え始めた。

SUMIYA Spa&Hotel

前月と比べて、全体では約20%増となった。増加したのは、アジア地域が約3倍、ヨーロッパ地域が1.2倍であった。北米、中南米からは4割減だった。4月末に平和記念資料館がリニューアルオープンしたので、その影響があるかもしれない。

<四国>

道の駅 大歩危

ゴールデンウィークによる旅費の価格高騰の影響があり、5月の前半は客数が伸びなかった。英語での対応も難しいお客様も見受けられたので、英語以外の言語の対応をうまくこなしていく方法も検討しなければならない。

JR 大歩危駅観光案内所

大歩危・祖谷の地名も少しずつ知られてきて、訪日客も増えてきています。交通の便や言葉の問題など課題もあるので、これからも様々な取り組みが必要です。

坂出市観光案内所

瀬戸内国際芸術祭2019が開催された事で、それに合わせて訪れる外客が多かった。国別で言えばアジア系が多く、毎日のように来訪があったが、ヨーロッパ系も増えたように思う。瀬戸内国際芸術祭の認知度の高さを実感した。

丸亀市観光案内所

瀬戸内国際芸術祭の影響とみられるが、フランスからの旅行者が多く訪れた。ヨーロッパなど遠方から来た方はいろいろと行きたいので、香川県全体の案内が必要となり、調べ、こちらも知らないことがたくさんあり、大変であったが、勉強にもなった。

今治地方観光情報センター

大型連休やバリシップ(2019年 国際海事展)の影響で、例年よりも訪日客は増加した。しかし、英語表記が無い観光地が多いとの指摘もあり、観光地・パンフレット等の外国語表記が早急に必要とされていると感じた。

松山空港総合案内所

通常通り、韓国便を利用する韓国からの来所が多かった。また、5月23～25日に開催されたバリシップという造船関係の大会の為、アジア、中東からのお客様が多く来県されたが、来所数はそれ程伸びなかった。

高知空港総合案内所

対応件数 20 件(25 名)高知市内へのアクセス、連絡バス乗り場等の問合せが多いです。出来るだけ笑顔でようこそ高知へ、よい旅を、等のお声かけをしています。

こうち観光ナビ ツーリストセンター

5 月はクルーズ船が 4 隻来航しました(5/14・19・25・26)。特に 5/14 のコスタベネチアは乗船予定が 4,000 名と最大クラスの人数だったので、事前に混雑が予想されました。ほぼ台湾人の方が多いということで、当日は台湾語が話せるスタッフを配置し、また英語対応のスタッフも増員して臨みました。結果としては、特に大きな混乱もなくスムーズに対応ができたと思います。ほとんどの方が事前にツアーに申し込みをされていたため、フリーで観光される方が少なかったことも考えられます。また 5/24 のコスタネオロマンチカの来航は午前中のみ滞在ということで、ほとんどの方が高知城中心の観光となったようです。もう少し時間があれば他の観光もしてみたい、というお客様の声も聞かれました。

<九州・沖縄>

福岡市観光案内所(天神)

訪日客からは、福岡市内から大分の由布院・別府や熊本の阿蘇などへのアクセス方法の問合せが多く、JR と高速バスそれぞれの所要時間、運賃、時刻表を案内しました。詳しく伺うと、日本に長期滞在し、各地を旅行している方が何組かいて、日本での旅行をととても楽しんでいる様子でした。

鳥栖プレミアムアウトレット インフォメーションセンター

施設来場数としては、1 位台湾 4,327 名、2 位香港/マカオ 3,928 名、3 位中国 3,306 名、4 位タイ 1,789 名、5 位マレーシア 487 名の順で多かった。台湾、中国からの来場者は昨年比 85%と落ちたが、香港/マカオやタイ、マレーシアからの来場者は大幅に増えた。

長崎市総合観光案内所

5 月の来所者数は 6,647 人(前年同月比 27%減)で、当月の来所者数上位の国は①台湾 1,696 人(前年同月比 20%減)、②香港 1,577 人(前年同月比 15%減)、③韓国 1,050 人(前年同月比 38%減)であった。クルーズ船は 14 隻が入港した。

島原市観光案内所

当案内所は港のターミナル内にあり、訪れる外客は殆どが FIT である。公共交通に関する案内が大半を占めており、5 月の来所者数は 185 人で、国別順は①フランス②香港③韓国④アメリカ⑤オーストラリア。欧米系旅客(特にフランス)は先月に続き多数見受けられた。

熊本駅総合観光案内所(西口)

熊本駅のバス停の場所が分かりにくいようで、駅周辺図を使って案内しても戻ってきってしまうことが度々ありました。駅周辺は開発途中であることから、案内板の少なさや分かりにくさを今後改善していくべきだと思います。大型連休中はいちご狩りのお尋ねを多く受けましたが、どこも大盛況で予定より早く休園してしまう施設もありました。

宇城市観光物産協会 観光案内所

5月はゴールデンウィークに重なりかなりの人出でした。列車でJR三角駅まで来た後、国道は渋滞しているのでシークルーズ(船便)を利用される方が多かったです。中国、台湾、香港からの方がほとんどで、相変わらずイルカウォッチングが人気のようです。また、列車で来て近くを散策される方には、世界遺産三角西港を案内して、海鮮料理を希望される方には近くの和食処を案内しましたが、かなり混み合っていたようです。また、お客様の中には、現金の持ち合わせが少なく、カードやスマホ決済を強く希望される方もいて、関係施設に問合せの事もありました。海外は、キャッシュレス化が想像以上に進んでいるので対応が急がれます。

竹田市国際観光案内所

デンマークからのお客様は竹田市から九重のオルレに行きたいと来館。しかし、2次交通が不便なため、竹田市のオルレを歩いてもらい、2泊して頂いた。竹田市の2次交通が発達していないこと、そして中九州エリアの公共交通が不便なことの周知が必要。知っていることで事前にお客様も対応可能。早急に中九州の広域連携をしてほしい。

ゆふいん観光案内カウンター

5月に入り欧米からの外客が増加した。今年10月に行われるラグビーワールドカップの下見のために来ていた方も多く見受けられた。

椎葉村観光案内所

今回の訪日客の来所者はどの方も英語対応で問題なかった。中国人観光客が多くなっているのは、近隣地域から流れてきたと推察される。近隣地域も中国人観光客が増えているとの事。

公益社団法人 屋久島観光協会 宮之浦案内所

ゴールデンウィークのため、5月上旬は海外の方はほとんどいなかったが、ゴールデンウィークが終わると海外の方が大多数を占めた。大雨の影響で縄文杉へ行く荒川登山口までの道路で土砂崩れになり、通行不可になったため、白谷雲水峡へ行く方が増えた。大雨の後、観光できる場所や山の状況などの問合せが多くあった。海亀の産卵観察会が始まったため、それに関する問合せや予約を取ることが多かった。

特定非営利活動法人八重山美ら島塾

クルーズ船の接岸が増えてきたので、それに伴って来店数も増えました。中華圏からの来訪者も多く、これから夏にかけてクルーズ船の入港も増えてくるので、中国語対応に強化していきたいと思えます。

道の駅 許田

5月のゴールデンウィーク期間中に情報コーナーにて、お客様感謝際のイベントを行った。その際、ルールや当たった景品などの問合せが多かった(自転車が当たった場合、本国に持ち帰れないなど(送料は個人負担))。

沖縄観光情報センター

- 来訪客数は先月より180名減。訪日客の割合は3月～4月まで55%と日本人より上回っていたものの、5月は50%とほど半数となった。
- ゴールデンウィーク5/3～5/6期間中にて、琉装体験イベントを当センターにて実施した。12名参加され、訪日客の参加は2名、日本人10名の参加になった。

- 訪日客からマリンスポーツ(シュノーケリング等)の問合せもあり、要望に応じて予約代行を行ったケースがあった。

5月 特記事項 ～西日本～

<近畿>

大津駅観光案内所

レンタサイクルしたお客様が怪我をして、電話ができないため、知らない日本の方に鍵を預けてから病院に行かれました。最後はスタッフが1人で2台の自転車を取りに行きました。訪日旅行者に貸し出す場合、連絡がつかないと対応が難しいため、今後はメールアドレスをいただくことにしました。

堅田駅前観光案内所

びわ湖を1周出来るバスや遊覧船に乗りたい、との要望がありましたが、バスは地元民のための生活バス、船は南湖エリアを回る遊覧船や島を結んでいる渡し船。一周航路は期間限定の完全予約制となっており、広いびわ湖を気軽に回る手段の不足を感じました。

京都総合観光案内所

- 欧米では列車に自転車を積み込むことができることもあり、欧米からの旅行者から自転車で観光をしたいという問合せが多い。その一例として、大阪の難波から京都までレンタルした自転車で来たが、難波まで帰れない。自転車を返却したいがどうすればいいか(ヨーロッパ・男性)。: レンタル業者に連絡をしたところ、1万円で引き取りに来るとはできるが数日後になる、ヤマト運輸だと1万6千円掛かるとのこと。一度自転車を解体し、電車に乗って帰ることはできないかとの相談もあったが、結局業者に引き取りに来てもらうことになった。
- 京都駅に鉄腕アトムミュージアムがあるはずだが(オーストラリア・男性): いまだによく聞かれるが、手塚治虫ワールドは2011年に閉館した。娘さんが鉄腕アトムの大ファンなので、何かグッズをおみやげに買って帰ると約束したということだった。宝塚に手塚治虫記念館があるが、遠すぎる。京都アバンティにあるアニメイトでは扱いがいい。京都国際マンガミュージアムで鉄腕アトムのTシャツ、マグカップ、ピンバッジなどの扱いがあるということがわかり、案内した。ミュージアムに入館しなくてもショップには入ることができる。

kokoka 京都市国際交流会館

京都の一般家庭を訪問し交流をする「ホームビジットプログラム」を実施しているが、3年前に訪問した家を再訪したいという希望者が来られた。3年前の訪問が大変印象深く心に残っていたようだ。このプログラムは大変好評で、口コミを見て申込に来ることもたまにある。今回のことで、体験者の満足度の高さを改めて実感した。

まいづる観光ステーション

- 中国の企業の社員旅行や台湾人団体旅行、その他台湾からの個人旅行者2組が、それぞれ丹後鉄道にて天橋立に行く予定が、強風により電車が運休になったため、経路の振替案を提案しました。
- 台湾人女性で、牡蠣の養殖の筏をみたいと言われ、場所を案内しました。
- 丹後鉄道の車内に上着を忘れた台湾の方が来て、関係個所に連絡し、探すお手伝いをしました。
- クルーズ客船で来たオーストラリア人のお客様が焼魚を食べられる店を探しており、紹介しました。

東舞鶴駅観光案内所

米国人男性が「松尾寺に行きたい」と来所された。その日は運悪く強風のため JR が運転見合わせをしており、とりあえず行きは路線バスで行かれたが、帰りのバスまでかなり時間があり、JR も運転再開予定時間のメドが立たず、そう言った微妙な説明が上手く伝わらず苦労した。

トロッコ亀岡駅観光案内所

- アメリカ人夫婦にグルテンフリーのお店が嵐山近くにあるか聞かれ、良彌の奥の庭を案内しました。ムスリムのプレイルームを作られた時に、ハラールのメニューが5種類程に増え、合わせてベジタリアン料理とグルテンフリーの料理もされるようになりました。プレイルームは3畳ほどの和室(仕切りで区切り)が2部屋あります。今はラマダン時期ですが、来月ラマダンが開けるとまた増えるでしょう。
- アメリカ人の親子がラフティングを存分に楽しみたいので、嵐山までのコースを明日体験したいとの事でしたので、出発地に戻らない温泉付き保津川遊船ラフティングの嵐山までの充実コースを勧めたのですが、パブリックバスがどうしても苦手だそうで、他のラフティング会社をネットで予約されました。欧米系の方は、公衆浴場(パブリックバス)は嫌がる傾向にあります。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

中国人のお客様が多く、それも夕方以降に来店される方が大半で、レストランや薬局の質問が多いです。時々、若い方から「面白いオモチャありますか?」と聞かれることがあります。また別の日に、フランス人のカップルから、両替の質問がありました。翌日に帰国するので、たくさん両替をしたくないし、硬貨もたくさん持ちたくないとのこと。少し困りましたが、24時間対応しているセブン銀行ATMを案内しました。帰国前に手元にある外貨をすべて消費したい、特に硬貨を残したくないという思いがあったようです。

新神戸駅観光案内所

- 4/20に淡路島ニジゲンノモリに「NARUTO&BORUTO 忍里」がオープンし、「NARUTOに行きたい」というケースで、鳴門(徳島方面)かニジゲンノモリ(洲本方面)のどちらのことを聞いているのか常に注意が必要となった。
- 「Yodoko guest houseに行きたい」: 芦屋市にあるフランク・ロイド・ライトが設計したヨドコウ迎賓館は、2年3か月のリニューアル工事を終えて2月に一般公開を再開した。休館中に来た方もいたので、今回は案内できて安堵した。

奈良県猿沢イン

- 改元が行われたが、訪日客の殆どがこのことをご存知だった。
- 旅行者の増加に伴い、鹿関連のトラブルが増加。圧倒的に中国からのツーリストが多く、負傷されるケースもある。ツーリストからすれば、言葉も通じない不安な状況下で、当館スタッフが中国語にて通訳・サポートをすることもあり、安心し、対応に感謝されることも多い。

奈良市奈良町南観光案内所『鹿の舟』

- 月初めは改元に伴う大型連休に当たったため、海外の方からは、「急に日本のホテルが高くなった」と、驚きの声をいただくことができました。また、連休後には、振替休日を取る施設・店舗が多く、希望の施設・店舗に向かえない方が発生。代替店舗や類似案を案内し、対応しました。
- 新茶の試飲を提供: ドイツ人の母親・息子が新茶のかぶせ煎茶を美味しいと好まれ、お茶の淹れ方などの質問

にも発展。メモを取っている方もいました。日本茶はまだまだ静岡や宇治の名を出す方もいますが、奈良のお茶「大和茶(やまとちゃ)」を知ってもらいきっかけになったかと思います。

- 田んぼ：各地で田植えが始まりました。当案内所の近辺には田んぼはありませんが、レンタサイクルで遠出された方が、日本の田園風景を見て、日本的で興味深いと感想を話していました。敷地内にある田んぼも5月中に田植えを終え、日本の食文化・原風景を伝えるきっかけの場となっています。

宇陀市観光案内所うだ観処

- 香港からのお客様が来訪。前日には近郊の御杖村に泊まり、これから隣の市の長谷寺へ向かうとのことで、そのエリアに関する英語のパンフレット(桜井市作成のインバウンドパンフレット'YAMATO')を渡した。
- アメリカから宇陀の友人の家に1週間滞在中の方は、大都市の東京より、宇陀のような田舎が好きと言ってくれた。これから歴史的町並みの大宇陀へ行くとのこと。
- オランダ人の Uda さんという方が観光案内所に来訪。日本を旅行中、自分の名前の付いた町という理由でわざわざ宇陀を訪れてくれた。また、自身がミュージシャンで、使っているギターがメイプル材でできているとのことで、市内の施設である「カエデの郷ひらら」へ立ち寄りたと言われる。観光案内所スタッフがそこへのバスの乗り方などを教え、施設にも訪日客が行く旨を事前に一報入れておいた。帰りに再度観光案内所に寄ってくれ、「おかげでスムーズに施設まで行くことが出来、楽しい時間が過ごせた」と感謝された。記念に Uda の名前の入ったグッズが何かないか、と聞かれた。このように何かのきっかけで宇陀を知って、行ってみたいと思ってくれる人がいるので、そのような人が増えるように情報発信が必要。また、実際に来た時にしっかり対応できるよう、スタッフの細かい気配りや、おもてなし体制なども整備していかないといけないと感じた。

熊野本宮観光協会

- 渇水の影響で、瀬峡ジェット船と熊野川舟下りが長期間運休となりました。特に訪日客に人気の熊野川舟下りの運休は影響が大きかったです。
- 熊野川舟下りは連日満員が続いています。当地に来てから川舟の存在を知り、予約しようとした時は既に満席という方ばかりです。前広に周知する方策と、川舟の定員増が望まれます。
- 本宮温泉郷～新宮の路線バスは1日5往復で、特に朝の新宮駅行きバスは上記各船の乗客などで混雑します。日によっては積み残し客が出て、旅館・民宿の方々が自前で送る、といった事態が発生しています。バス会社も対策を検討中です。

<中国>

米子市国際観光案内所

アメリカから青年が米子駅周辺の観光案内地図を求めて来所。2月に米子に来られ、今回は友達を連れて来たとのこと。日本の中でマイナーと思われる米子を、2度訪れる場所として選ばれたのは嬉しいです。隠岐の島への行き方も聞かれました。香港の女性4人組が花回廊に行った後、夜、駅前で食べて帰りたいから荷物を預けたいと言われましたが、コインロッカーがいっぱいで手荷物預かり所は17:30までで、「とりあえず花回廊のコインロッカーが無料なので持っていき、帰ってから空いているかどうか見ては」と言いましたが、そうする様子もなく「いいです」と行って行かれてしまいました。コインロッカーが少なく困ります。また、訪日観光客から、豚肉とアルコールの入っていないお弁当は売ってないかと聞かれ、駅前のヴィーガン料理の店で作ってもらえるか頼もうかと、こちらで相談していたら、電車の時間に間に合わないのでもいいと言われ、結局見つからずそのまま行かれました。豚肉なしならいくらでもありそうですが、どんな料理にも大抵お酒やみりんは入っているので、日本で対応できるところを探すのは難しそうです。

神門通り観光案内所

- 20代の米男性：英語日本語交えて会話中、聞き取れず会話が止まり、ポケトーク(翻訳端末機)を出された。極力使わないよう努力しているとのこと。当館でポケトーク利用者は初めてだった。
- 出雲そばが名産の当地だが、カツカレーかハンバーガーが食べたいと豪州夫婦より質問を受けた。「から揚げは知っていますか？」と、から揚げハンバーガーを案内すると喜んで向かわれた。
- 20代の香港女性：稲佐の浜という聖地を案内しようとしたところ、当方の発音が悪く、「sacred」が「secret」と聞こえたようで、「秘密の海岸なら行ってみるわ」と興味を持たれた。その後、再度来館され「あなたの紹介は面白いわ」とさらにお勧めのスポットを求められた。下手な英語がプラスに働いた。
- フランス語の周辺地図が欲しいと言われたが、英語表記しかないとお答えしたところ、がっかりされた。
- 稲佐の浜にて行われる夕刻篝火舞を観たいと質問があり、地図にて場所やアクセスを案内。楽しみだと喜ばれた。

出雲市駅観光案内所

10年に1度開催される松江ホーランエンヤについてのスケジュールの質問が数件あり、日本文化に触れてみたいという訪日旅行者の来館もあった月でした。対処に困ったのは、カナダの男性でゴールデンウィークに宿を予約しておらず、当館で何とか探してほしい、見つからなければここで寝ると強い口調で滞在された方でした。宿泊代の条件は3,000円以内、出雲市内と山口県長門市のホテルを1泊ずつとのことでした。当館では元々、ホテル斡旋業務はしておらず、対応に苦労しました。出雲市内は何かゲストハウスで対応して頂くことが出来ましたが、長門市内では予算以内のホテルは、ゴールデンウィークということもあり見つからず、1時間半もの間、館内で「ありません」「とって」の押し問答を続ける結果となりました。終始イライラしている様子もあったので、警察に相談をさせてもらおうと受話器をとったところ、察したのか出ていかれました。

ももたろう観光センター

- オーストラリア人 60代男性：歯の詰め物が取れたので、歯医者を紹介してほしいと来館されました。その日はゴールデンウィーク中で、なかなか開いている歯科がなかったのですが、当案内所から直結しているイオンモールの中に、祝日も開いている歯医者さんがあり、連絡を取りました。英語対応が完璧ではないが、祝日なので待ち時間が1~2時間かかるのと、現金払いをすること、保険証を持っていないので100%治療費負担になる旨を伝え、了承を得られれば対応可能とのこと、お客様に伝えたところ、大丈夫ですと言われたので、案内しました。
- イギリス人 50代男性：インターネット(ブッキングドットコム)で予約したが、内容を変更したいと来館。ホテル名「カクバンホテル」で検索し、米子駅周辺のビジネスホテルであると確認。ホテルに連絡を取り、予約日の変更を行いました(手数料不要の扱いで対応していただきました)。
- フランス人 60代：チャギントン電車を見かけたお客様が来館。乗ろうとしたが乗れなかったと、訪ねて来られた。チャギントン電車は普通の路面電車とは違って、予めチケットを予約しておく必要がある旨を説明。チケットはローソンで販売しており、案内チラシを渡した。普通の路面電車についても紹介した。
- インドネシア人 20~30代女性 2人：JR 忘れ物センター社員と来館。観光地に移動中、ジャパンレールパスを紛失したので探してほしいとの事。後樂園まで往路はバス(岡電バス)にて移動、復路は城下駅から路面電車で岡山駅まで戻られた様子。岡山電気軌道(路面電車の事務所)に電話がつながったので、問合せをしたところ、該当する品の拾得はありませんでした。お客様には、駅交番で遺失物の届け出を行うようにお話し、再購入するみどりの窓口の場所を案内しました。
- タイ人 60代男性：(レールパスは購入せず)京都に観光に行きたい、現地で英語、もしくはフランス語が話せ

るガイドを予約したいとの要望。アクセスを案内後、京都市観光協会に電話をかけ、通訳協会の連絡先を教えてくださいました(お客様から直接、通訳協会に相談し、予約を入れていただくように案内しました)。

山陽自動車道吉備サービスエリア上り線インフォメーション

- レンタカーに傷をつけた、警察を呼んでほしいという方もいましたが無事に解決しました。
- 売店の商品の問合せもありました。

尾道駅観光案内所

- オーストラリアから6人グループが訪日され、サイクリングガイドを待っているのだが、来ないと相談に来られた。バウチャーを見ると、12時に集合となっていたのだが、10時半と勘違いしていた。現地の旅行会社で手配した様で、連絡先に問合せ、早く来てもらえるか聞いてみようかと伝えると、そうして欲しいとの事で問合せをした。確認後折り返し連絡をしてもらうようにし、待ってもらっていると、11時に来てくれることになり、お客様は大変喜ばれ、感謝の言葉を頂いた。翌日無事尾道駅を出発する姿を見かけたので、楽しめたようで良かった。
- イラン人の男性が、しまなみ海道のサイクリングをした後、四国の88か所巡りを時間が許す範囲でまわった後、広島へ行くので、案内して欲しいと来訪された。まず尾道のゲストハウスを紹介し、サイクリングについて案内し、四国の松山から広島へフェリーがあるので、時刻表を渡した。30分程かけて案内したのだが、話好きの方で、イラン人に会うのは初めてかと聞かれ、2人目と答えると、喜ばれていたが、ビザもおりにくく、現地通貨もスーパーインフレで旅行するのが難しいと言われていた。彼はインドで学生をしており、休みで旅行中とのこと。ペルシア語でメモを取られていたのだが、個人的に初めて見るペルシア語の筆記文字は、興味深かった。

広島市観光案内所(紙屋町地下街(シャレオ))

- 警察署を教えてほしいとイギリス人男性より質問があり、本通り交番を案内したのですが、落とし物をしたのですか?と尋ねると就職の為、犯罪履歴証明書を発行したいと言われたので、中央警察署の方を案内しました。
- イギリス人男性より、路面電車のみと、フェリー込みの1日乗車券はどちらがお得か質問がありました。宮島に行くのであればフェリー込みの方をお勧めしますと答えると、宮島をご存知なかったようで、案内すると、とても興味を持たれ、フェリー込みの1日乗車券を購入すると言われました。

そごう広島店総合案内所

- 初夏を思わせる気温や日差しの日が多かったためか、サングラスの取り扱いについての案内が増加。ヨーロッパ系の方に多い問合せ。
- インターネットの情報をみて、「牡蠣小屋」の場所と行き方の問合せが3件あった。季節外れであり、牡蠣の取れる時期ではない旨の説明をしたが、残念がられ、それでも行ってみるとの事で案内した。ネット情報は古いものも多数あり、案内に困る事も多い。
- ニュースで「クマの出没」(広島ではないが)情報があつたためか、フランス人客2名(同行者ではない)から“クマ除けの鈴”の取り扱いの問合せ。自店での扱いが無いため、近隣の登山用品専門店を案内した。

新山口駅観光案内所

広域にわたるレアな現地情報：香港からのお客様(男性60代1名、女性60代1名)松江でホーランエンヤというお祭りを見たいとのこと、広島から松江まで安くいける方法を尋ねに来所。調べたところ、広電が訪日客向け

の BUSSPASS を販売しているということがわかり、お伝えした。また、松江から会場までの行き方を聞かれたので、シャトルバスが出ていることも案内した。日本に何度も来られている方々は、日本全国にわたるレアな情報をお持ちで、より日本らしさ(伝統、お祭りなど)を求めて来日する方が増えていると、日々のカウンター案内業務を通じて実感している。

<四国>

徳島阿波おどり空港 案内所

歩いて観光地を巡りたいという訪日旅行者がいた。四国 88 か所と同様の感覚で徒歩を希望されているようであった。

香川・高松ツーリストインフォメーション

そば枕がほしいというお客様がみえたので、三越の寝具売り場を案内しました。専門資格を持ったスタッフがいるようです。

香美市いんぷおめーしょん (①~⑪の案内事例中から抜粋し掲載)

- (おそらく香港より): バスツアー団体客、定期的に朝 8:00 頃来館(今月 3 回)。からくり時計や、やなせたかし先生のサイン、外観等の写真撮影。スタッフ手作りの折り紙と、「のろうよ! 四国!」中国語版をお渡し。全てのツアー客が、土佐山田駅から 8:14 発岡山行上りアンパンマン列車(オレンジ)に乗車するパターン。
- オーストラリア男性 2 名: ダイヤモンドプリンセスの乗船客がフリーで来館。龍河洞行きバス時刻、料金支払い方法、料金、両替方法、乗り場の案内。龍河洞多言語案内フリーアプリケーション Cavigator、洞内散策目安時間は約 1 時間など案内。次発のバスまで時間があつたため、タクシー利用の場合の料金、所要時間を案内。来日は今回が 2 度目で、これまで東京都、大阪府、広島県に行ったことがあるとのこと。Facebook 掲載用の写真撮影快諾。また、龍河洞から土佐山田駅に戻った際に、スタッフに感想と感謝を伝えるため、当所に再度立ち寄ってくれた。Cavigator がとても役立ったこと、オナガドリの長い尾に驚いたことなどの感想を伺う事ができた。JR 土讃線高知行特急券を購入し、高知市へ向かわれた。

道後案内所

日本の古着の購入場所の質問があった。想定外の質問だったが、場所とアクセス等を調べて、案内すると、大変喜ばれました。訪日旅行者の歩き遍路が増えており、特に公共交通機関を使った遍路の様々な方法や、他県の遍路場所の宿泊方法や、アクセス方法等の質問も多いが、細かく対応しているため、好評を得ている。

今治地方観光情報センター

訪日旅行者の中には、キャンプをしながら旅をする方も多くいます。ある訪日客の方に、キャンプ場を案内し、そこまでの交通手段を伝えた際に「ありがとう。僕は日本が大好きだ。何故だか分かる? 日本人が大好きだから」と言ってもらえたことがありました。とても嬉しいお言葉でした。

高知県「i」案内所

- 60 代くらいの訪日旅行者からのお遍路の男性より、マッサージではなく整骨院に行きたいと言われ、会話が通じないため、保険の有無を確かめ、だいたいの値段を確認し、双方問題がなかったため、近くの整骨院を予約した。初めての出来事だった。
- 仁淀ブルーの英語版パンフレットの要望が、日本人訪日客ともに多い。

- 香港からの30代くらいの男性が、窪川でレンタサイクルを借りて、四万十川沿いでレンタサイクルの乗り捨てを希望していたが、戻って来なければならず、不満な様子だった。

四万十市観光案内所

鯉のぼりを購入したいというオーストラリアからのお客様がいた。四万十川観光をした際に目に入り、とてもよい飾り物だと思ったそうだ。自分の父親がガーデニングに凝っているので、その庭に立ててあげたいのだと話していた。あまり大きいのは持って帰るのにも苦労するから嫌だということで、何件か問合せた後、やっと取扱い店が見つかった。後日、無事に購入できたと嬉しそうに報告に来てくださった。

こうち観光ナビ ツーリストセンター

- ベルギーからの方：漁港で漁船や競りを見たい→漁船に関しては須崎港を案内、競りは中央卸市場を案内(月1回土曜日のみのため今回は断念)。
- 北欧からの方：10日間ほど四国に滞在予定、その間自転車をレンタルしたいということで、調べると高額になるため購入することも検討、ご自身で調べてみるとのこと。また他のケースではJRに自転車を持ち込みしたいが方法はあるか?という相談で、専用の輸行バッグが必要とわかり断念された。
- フランスの方：打ち刃物を実際に作っているところを見たい→平日、龍河洞の売店で営業時間内に実際に作業しているところを見ることができると案内。
- アメリカの方：弓道をしているところを見たい→高知県立弓道場に問合せたところ、高校生の部活の練習なら見学可、ただし通訳はできないので見学のみ、とお伝えしたところ、今回は断念された。

<九州・沖縄>

久留米市観光案内所 (JR久留米駅)

- 韓国と香港から来た方2組、体調が悪くなり、病院の問合せがありました。
- くるくろチケットという市内でおみやげや飲食店、体験等に使用できるチケットを販売しているのですが、その利用が増加しているように感じます。チケットを使用し緋の体験予約をした香港のお客様や、うどん打ち体験を予約された香港のお客様がいました。
- インスタグラムに上がっている景色(夕日)を撮りたいと、高良大社について中国からのお客様から質問がありました。

博多港国際ターミナル総合案内所

- 特定の国や地域からの旅行者に見られる特徴：韓国のお客様で初来福の方は、福岡タワー、大宰府天満宮、マリノアシティ福岡など福岡の観光名所を訪れる傾向にあり、再訪のお客様は、レンタカーで遠方へ足を運ぶケースも見受けられます。クルーズ船 COSTA VENEZIA が寄港した際は、多くの中国のお客様が大宰府天満宮行きツーリストパスを購入します。
- 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：クルーズ利用の中国のお客様は、バスチケットの購入や、路線に関する質問が多くあります。その中でも中国語以外の言語が難しい方に対しては、時折漢字の筆談にて案内を行うとともに、翻訳機を使用するなど、正確な情報を伝えるよう努めています。また、ターミナルへ戻る予定のお客様には、天神・博多のバス乗り場パンフレットを渡し、博多港行きバス乗り場の案内をします。タクシーでお戻りの方には『博多港国際ターミナルまでお願いします』等の日本語のメモを渡すなど、困らないように工夫しています。このようなサービスに対し、感謝の言葉を頂くこともあります。

ふくおか・おど海の駅 福岡市ヨットハーバー

- 利用した訪日客同士がメールで連絡をとり、当施設を紹介している。
- 過去に行われたレース(アメリカズカップ)などで知名度があがっている(会話の中で尋ねると知っていた)。
- 今年のアリランレース(福岡-釜山)を開催した。
- 施設利用方法や近隣、及び CIQ の地図を渡して喜ばれた。
- 初心者(成人)、ジュニア(小~中学生)のヨット教室に訪日客も参加しているので、クラブ入会を奨める(プライベートレッスンでフランス人が受講した)。

福岡空港グローバルカウンター

韓国の方は、ネットや SNS での情報収集力に長けているが、その情報自体の正確性や最新かどうかなどは確認されていない事もあり、クレームのようになることがある。

佐賀市観光案内所

温泉旅館を個人で宿泊予約した香港の若い家族連れで、当日の夕方に、いきなりキャンセルをしたいと、案内所に無理な事を願う方がいました。口コミや、星の数や写真だけで選び、ロケーションなど考えずに予約する方もまだまだ多い状況です。また、飲食店などの予約をしてほしいと依頼を受けますが、飲食店側から訪日旅行者は、時間を守らないことや、大声で騒ぐなど迷惑行為があり、予約を断られることがあります。

新鳥栖駅観光案内所

ベルギーから来た男性が、案内所に置いているメモ用ハガキを持って来て「"センシャ"と漢字で書いてもらえますか？」と頼まれました。「戦車？」「洗車？」と書いてお話しをするうち、「煎茶」だったことが判りました。買物をしたいけれど、上手く通じないので店の方に提示するために書いてほしかったようです。

長崎市総合観光案内所

ヨーロッパ系男女 2 名 50~60 代 : 19 時前頃来所。メモ紙に手書きで「AA Alcoholics Anonymous Phone」(アルコホリックス アノニマス)と書かれた紙を渡された。当初どのような意味かわからず、パソコンにて検索をかけて調べたが時間がかかり、アルコール依存症者に関する事と理解できたが、その後メモに「meeting」とつけたされ、長崎で開催されているミーティングの連絡先を知りたいとのことだった。さらにパソコンで調べていたが時間がかかり、案内所にいた他のお客様に気付かれ、「他に待っている方がいるから大丈夫」と言われ、案内所を後にされた。その後、そのミーティングの連絡先を見つけることが出来た。結果として、長崎各所でミーティングは行われていたが、連絡先は九州・沖縄の代表の電話番号で鹿児島のものであった。

佐世保観光情報センター

アジア系女性の方から、佐世保の公共交通機関を利用する際、IC カードが使用できないことを不便だと言われました。来年には、nimoca が導入される予定になっています。

長崎空港案内所

- 軍艦島クルーズの予約手続きの手伝い : 米国からのお客様より軍艦島について問合せを受けた。「明日行きたいが、どのような方法で上陸できるの？」と問合せを受け、軍艦島ツアーに参加しないと上陸できない旨をお伝えした。ツアー会社がいくつかある為、英語での案内も行っている会社を案内したところ、そこに決められたので空き状況の確認や予約手続きを一緒に行った。無事に予約が完了し、お客様は笑顔で空港を後にされた。

■レンタカーにスマートフォンを忘れたお客様の対応：中国のお客様が焦った様子で案内所に来たが、中国語が分からなかった為、音声翻訳機ポケトークを使い対応した。内容を伺うと、レンタカーの中にスマートフォンを忘れてきたということで、レンタカー会社に代わりに連絡を取って欲しいとのことだった。レンタカー会社に連絡し、再度車の中を探してもらったところ、スマートフォンが見つかった。すぐに案内所に届けて頂き、お客様も大変喜ばれた。

宇城市観光物産協会 観光案内所

アジア圏、特に中国語圏からのお客様が多い中で、日本語も英語も通じない場合も多々あり、スマートフォンの Google 翻訳を使って会話しましたが、うまく伝わらず、最終的にシークルーズ(天草宝島ライン)の中国人スタッフさんに電話をして、無事に解決した事例もありました。今後はこういうケースが増える事が予想されるので、うまく対処できるようにしていきたいです。さらに、緊急時(特に災害時や急病時)の対応も常に想定しておく必要があるので、何事も日頃の準備が必要だと思えます。観光庁の Safety Information Card を渡したり、Travel support call center(Japan Visitor Hotline/JNTO) を案内したり、また、ポケトークなどの翻訳機器の利用も必要になってくると思えます。

大分市観光案内所

- スイスからの女性客より、大分市内の海沿いを通るお薦めのサイクリングコースを教えてほしいという質問を受けました。市内地図を使い、かんたん港園などを通過し、うみたまご方面に向かうルート案内しました。
- 奥豊後オルレ、大入島オルレ、九重オルレについての質問を受けました。それぞれのオルレの観光案内所に電話し、詳しいアクセスや予約、その他の情報について 教えて頂き、お客様に説明をしました。また、予約が必要な場面ではその手伝いもしました。お客様は各オルレが終了すると翌日のオルレの再確認の為、案内所に立ち寄られましたが その時いつも笑顔で戻って見えたので満喫されたのだと分かり安心しました。
- 大分駅周辺で、浴衣などの日本にしかない素材を使ったお土産が買える場所について質問を受けました。市内では、まだ浴衣の販売が始まっていないので、確実に取り扱いがある大分駅内の着物屋さんを案内しました。また、大分ならではの土産については、赤レンガ館の中にある OITA MADE について商品説明を交えて案内したところ、大変満足して頂きました。

大分空港総合案内所

「数年前に福岡にホームステイしたが、大分空港からその場所までどのように行ったら一番便利か。福岡のホームステイ先の方に連絡はしていないがサプライズで来た。その方は**町の消防署に勤務している**さんです」との韓国のお客様からの話を聞いて、再会の為にいろいろと調べたところ、とても喜ばれた。

中津耶馬溪観光案内所

フランスからのお客様が、中津駅から自転車で一目八景という観光地まで行きたいとのことと来所された。しかし、駅から一目八景まで自転車で移動するのは非常に困難である。バスでのアクセスを案内したが、サイクリングを希望された。弊会のレンタサイクルは駅周辺の観光地しか利用できないため、近所のレンタサイクルの施設を案内した。その後、お客様は自転車を借りたが、(やはり困難だったのか) バスでの移動を希望されたため、貸出を行った施設に対して返却の連絡を行った。

宮崎市観光案内所

5月には地震が数回あったため、海外の方は特に驚かれました。避難情報や災害用のマップなど、訪日旅行者向け

のものがなかったため、問合せに苦労しました。

椎葉村観光案内所

複雑な山道の説明をするのは日本語でも難しく、英語で案内するのはさらに難しい。

鹿児島空港観光 総合案内所

- 5月18日、屋久島・種子島地方を中心に発生した大雨の影響により、急遽予定を変更された訪日旅行者から、ホテル予約や鹿児島本土の観光案内についての問合せが多くありました。
- レンタカーの予約は事前にされていたものの、国際運転免許証を忘れてきてしまったと、中国のお客様が来所され、指宿や熊本、宮崎方面への代替りの交通手段について案内しました。

那覇市観光案内所

案内所によく来ていたフランス人の旅行客に、トレッキングやバードウォッチングが検索できる便利な英語サイトを教えてもらった。一部は有料コンテンツだったが、欧米系の観光客からよくトレッキングできる場所を質問されるので、案内所内で共有した。 (<https://www.alltrails.com/japan/okinawa>)

北谷町観光情報センター

- モバイルフォンやWi-Fiレンタルの問い合わせもあるが、近くでレンタル出来る場所がなく、那覇空港等でのレンタルを案内する事が多い。
- 中国、台湾からのお客様からSIMカードの問い合わせも多く、カードを購入したが設定が出来なかった等の意見もあった。
- 道の駅許田観光案内所からバス停は見えるけれど、案内板が無い為、不便が生じる。早急に対応したい。

5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>

彦根市観光案内所

- 1人で夕方から佐和山に登りたいとのお客様がいた。念のため、たまたま来ていた地元ガイドに相談して見に行ってもらったら、出会えて無事に帰りの電車に乗られた。「皆さんご親切に…」と喜ばれた。
- 大きめのスーツケースのお客様が、ロッカーを探していた。案内所前のロッカーの空きがなく、駅のロッカーを案内した。可能だったのでその場所まで一緒に行ったら喜ばれた。また、観光のことも尋ねたいとのことで、その後案内所に戻り、案内することもできた。
- 1人旅の方も時々来られるので、できるだけ要望に沿える案内をしている。より詳しい地図を渡したり、市内に連泊している場合は、連日来所されたりして、繋がりができる。

彦根観光センター

台湾のお客様には、当案内所で販売している【おしるこ】が大変人気なのですが、【最中】という商品と間違えているようで、“お湯を入れて作る”という言葉とジェスチャーを交えながら説明しても、なかなか理解してもらえませんでした。当無料休憩所で食したいという希望もあり、“器にお湯を入れて掻きまわす”といった実演を交えて伝えたところ、やっと伝わり大変喜ばれ購入されました。訪日客向けに商品の説明表示の必要性を感じました。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

4月13日から運行開始した Sky Hop Bus の乗車券を販売しており、今まで京都には無かった乗り降り自由の観光バスは、混雑する京都市内のバスを回避し効率良く観光でき、7言語対応の音声ガイドが搭載されている事もあり、ツアーではなく自由に観光したいお客様の需要が高い。

京都市河原町三条観光情報コーナー

- カナダ人男女2名：阪急電鉄の河原町から大阪梅田へ特別電車京トレイン「雅洛」に乗りたい：土日祝日のみ大阪梅田⇄京都河原町間で運行(1日4本)。今春運行開始した特急電車で、社内が京風のしつらえとなっている人気の電車である。通常の普通運賃で乗車できる。発車の25分前に電車がホームに入ってくるので、並んでいれば座れる可能性が高いと案内した(阪急河原町駅確認)。
- 訪日客男女2名：スヌーピーのTシャツを買いたい：当案内所近くにある錦市場に「SNOOPY 茶屋」がありTシャツの他、SNOOPYグッズを販売している。案内すると、とても喜ばれた。
- オーストラリア人男女2名：日本の武道を見学したい：平安神宮近くに京都市スポーツ協会「武道センター」があり、電話で問合せたところ、当日は空手の大会があり他に弓道の練習をしているとのこと。但し、見学の可否については、各競技団体が判断するので直接現地で問合せ下さい、との事であった。そのように案内し、納得して現地に赴かれた。
- 訪日客男性：季節の花、特につつじを観たい。三室戸寺と青蓮院はすでに訪れてとても綺麗だった。特に三室戸寺はすばらしかった。他にないだろうか？：当案内所で毎週調査している「花だより」より、曼珠院に問合せたところ見頃過ぎであった。そこでつつじではないが太田神社のカキツバタが見ごろだとわかり、案内した。日本の桜を観ることが訪日客に人気になってきているが、桜だけでなくその他の季節の花を案内することも今後は増えるように思った。

烏丸御池市バス 地下鉄案内所

小さな子どもを連れてお客様には折り紙を渡すと大変喜ばれる。また、切符券売機を案内しても使い方がわからず、案内所に戻ってくる方が多く、そのたびにiPadで撮ってある操作を簡単に示した写真が役立っている。

ぐるなび情報ラウンジ

- オーストラリア人男女2名：京都で串カツを食べられるお店を教えてください：調べられる範囲で案内し、加えて京都にある弊社系列ラウンジを案内すると、とても喜ばれました。
- アメリカ人男女4名：なんばエリアでおすすめの飲食店を教えてください：来日中の食事に悩むことが多いそうで、「こんな(レストランを案内してくれる)施設があるなんてステキ！！ワンダフル！！」と仰って下さいました。
- イタリア人男性2名：ベジタリアン対応店を教えてください：弊社作成の食べられないものなどを記載するアレルギーメモを渡すと、とても喜ばれました。
- アメリカ人男女2名：来日中に何度か弊社に来ている方で、弊社作成のおすすめレストランMAPを重宝しているようで「使い過ぎてボロボロだから新しいのをもらおう」と言って頂きました。

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

アメリカの女性30代：ロストバゲージ→来日されたばかりのお客様。「手荷物が航空会社のミスで届いておらず、自分の荷物がいつ届くのか知りたいので、1度自分で航空会社に連絡したが、英語が通じなかったので通訳して欲しい」との依頼だった。お客様に代わって航空会社に問合せたところ、英語を話せるスタッフがいたため、

お客様自身でお話して頂き、不安は解消されたようだった。「インフォメーションに相談して良かった」と感謝の言葉を頂いた。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

4月末から実施しているスタンプラリーは、市内観光名所など4か所を巡るもので、どなたでも参加することができます。当案内所もポイントになっており、店内にはキン肉マンシリーズのウォーズマンの巨大フィギュアが置いてあります。立ち寄った旅行者の方にも巨大フィギュアをみていただき、泉佐野市や日本の文化を知ってもらう良い機会になっているのではないかと思います。

阪神西宮おでかけ案内所

お勧め観光スポットが酒蔵なので、酒蔵の関するわかりやすい英語表記のパンフレットを取り揃えて来所者に外国語表記の地図とセットで配布しています。

丹波篠山観光ステーション

地方ならではの、のんびりとした雰囲気案内所なので、在住者・留学生とは世間話を楽しみながら交流を深め、観光客からは滞在の目的等を聞き出すことによって、興味や関心のあるポイントを探り、適切な情報を提供することを心掛けています。

奈良県猿沢イン

当館では日本文化の発信も行っており、5月のこどもの日を紹介するために、多言語での説明も用意し、鯉のぼりと五月人形を館内に設置。本格的な展示に自身のカメラで撮影していかれることも多かった。また、忍者や侍等のコスプレも用意しているので、これらを背景に写真映えのご自身の一枚を撮っていかれることもあった。中には、当館に展示の鯉のぼりの購入を希望される方もいて、小売店を紹介した(フランス人家族)。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

午後5時以降にゲストハウスへの行き方を尋ねる外客がいるので、すぐに対応できるよう、バスの時刻表と道順をラミネートして備え付けている。また、日本遺産にちなんだ女帝等の顔パネルを設置しており、写真を撮っていただいている。

那智勝浦町観光協会

折鶴、那智黒飴など無料のものを案内所内に置いているが、喜んでもらってくれます。

<中国>

米子市国際観光案内所

韓国から年配の男性が来られ、「前に案内してもらった英語がペラペラな女性はいないか」と訊かれ、「英語対応の女性は私一人なのでいいです」と答えたら、去年の9月クルーズ船で境港まで来られ、その港で案内してもらった女性にすごくよくしてもらって、娘さんにどうぞとポーチまでもらったのだけれど、彼女からもらった連絡先をなくしてしまって、今回は彼女を探しにここまで来たと言われました。今回彼女のためにすごくお金を使ったよと言われました。アメリカに仕事関係でいらした時に、韓国人というだけで差別を受けたことがあり、日本でとても親切にってもらったことにすごく感動したそうです。日本の日本庭園は素晴らしく、国の大きさに対する世界遺産の割合も大きいしと大絶賛でした。うちの職員が思い当たりそうなところをいろいろ問わせてみ

ましたが、残念ながらお探しの本人と連絡は取れませんでした。ただ今回一生懸命探してあげたことをとても喜んで帰って行かれました。

出雲市駅観光案内所

出雲市内の路線バスは今も IC カード対応をしておらず、お困りの訪日旅行者も多くいると感じたので、立ち寄ってくれた全ての方に乗降の方法を英語表記した紙を渡すようにしました。安心してバスに乗って頂けるようになったと思います。その他、他所でも多く見受けられる「折り紙」コーナーの設置も始めたところ、地元の方もお手伝いをして下さるようになり、今月は和傘や爪楊枝入れなど、色とりどりでとても華やかなイメージへと飾り付けも変わっています。

安来市観光案内所

案内所は駅に隣接しており、駅にはエレベーター設置がないため、アメリカから来た撮影スタッフの大きな荷物を、無料で送迎バスまで運んだところ、とても喜ばれました。有料かと思われたそうです。

倉敷物語館臨時観光案内所

特定の物を探している訪日客に、「(お客様は)〇〇を探しておられます」と日本語で書いたメモを渡し、お店でスムーズに買い物ができるよう、手伝ったところ、大変喜ばれました。他にも、タクシーを利用される方には、行先を書いたメモを渡したり、薬局で薬を購入したい方には、症状を書いたメモを渡しています。

倉敷駅前観光案内所

ゴールデンウィーク期間中に美観地区で「ハートランド倉敷」が開催され、白無垢姿や打掛姿の女性が川船に乗っている様子がとてもきれいだったと訪日旅行者に喜ばれました。

津山駅交通観光案内所

独自の取り組みとして、「国選択シート」を作成。外国語対応が不十分な為、「調査の為に国名を教えてください」と伝える事も、教えてもらった国名の聞き取りも苦労することがある。そのためシートを作成し、調査であること、国名を指差ししてほしいこと、調査協力のお礼を記載し、お客様に提示している。もちろん、シートに頼るばかりではなく、できる限りの英語を話し、不快な思いをされないよう充分配慮している。

広島空港国際線案内所

JR-WEST RAIL PASS(関西・広島エリア)を販売開始中です。広域な周遊券で広島県以外も、もっと足をのびた観光が可能となっています。

新山口駅観光案内所

オーストラリアからの夫婦(60代): 山口には2泊3日滞在。日本には7回目の旅行で、山口県内でも以前いくつかの場所に行ったことがあり、今回は湯田温泉や秋吉台を楽しまれ、その後大阪に向われる予定であった。滞在中毎日来所され、行程の相談や、山口での旅行話などいっぱいシェアさせていただき、「次回も山口に遊びに来ますよ、ご親切にありがとうございます」と帰り際にわざわざ案内所まで足を運んでいただき、コアラの人形のお土産もいただいた。

＜四国＞

香川・高松ツーリストインフォメーション

高松で3～5日くらい滞在する人が多く、天気や時間などを考え、効率よく観光地をまわるモデルコースを提示し、案内に努めた結果、数日後、案内所にお礼を言い立ち寄ってくれた方もいた。

道後案内所

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、小型でカラフルな電気三輪車で解放感・爽快感を味わっていただける取り組みも好評です。6月1日から道後プレミアムパスを購入したお客様に、専用ガイドの案内で楽しんでいただく企画(道後散策・2コース)の検討を進めた。

高知県「i」案内所

ベルギーからの女性の方が来館。自国で学校の先生をしていて、今年開校した、いの町のとさ自由学校を見学するために高知に来たとのこと。事前に教育機関から紹介され、コンタクトも取っているとのことだったが念のため、学校に連絡を取ってほしいとのことでした。学校に電話すると、校長先生と直接お話しでき、無事見学の段取りが取れた。この方は、他県でも観光案内所で色々情報を集めようと思ったが、英語が伝わらず苦労したと話していました。また、SIMカードもここで買えると聞いたと情報も持っておられ、1GBのものを購入されました。最近、SIMの問合せが多くなってきました。案内所で販売していることの認知度が上がってきているようです。

高知空港総合案内所

大きなトランクと折りたたみ自転車を、タクシーに積めるかとの問合せがあり、タクシー乗り場まで案内しました。荷物が多すぎて1台のトランクに積めず、2人が別々のタクシーを利用されましたが、笑顔でありがとうと言って頂きました。また、高知空港内にて期間限定で実施していたイベント「土佐酒バー」(5/12～26)について、どこで飲めるのか等の問合せがありました。お客様は訪日客同士のLINEやSNSで、高知龍馬空港の情報を知ったようで大変楽しみにされていたようです。流暢な日本語での問合せでした。

こうち観光ナビツーリストセンター

- 食事場所を案内したところ、後日「良いお店を紹介していただき感謝しました」とお礼のメールが届きました。
- 6月まで毎週日曜日に行われる「まちなかよさこい」は、地元チームが演舞を行い、高知伝統のよさこいを気軽に楽しんでいただく催しで、今月は4回開催されました。訪日客にも薦めて大変好評でした。

＜九州・沖縄＞

博多港国際ターミナル総合案内所

当案内所は、通常、交通乗車券の販売を現金決済(円)のみとしていますが、特に欧米の方よりクレジットカード決済を希望されることが多い為、要望にお答えし、6月よりICカードの購入に限りクレジットカード決済が可能になりました。当ターミナルにはGLOBAL ATMの設置は無く、外貨両替所も最終便の到着前に閉店する為、お客様より不便との声が数多くあり、今回はこの様な意見に沿ったサービス向上の一環です。今後ともこの様なお客様の貴重な声一つ一つに耳を傾け、より良いサービスの提供に取り組んでいきます。

好いとう福岡

- 令和を迎えた記念に、令和にゆかりのある福岡のスポットを訪問中のお客様が2組、その記念として博多人形

の絵付けと利き明太子の体験で来館されました。どちらも他県からのお客様で、お客様同士でも体験中にそれぞれの地域の話や訪問された観光スポットの情報を交換されていて、観光案内所としての役割を実感しました。博多人形絵付けは福岡と令和の記念になったと喜んでいました。

- 韓国から8名のお客様が寿司体験を申し込みました。韓国語を話すツアーガイドさんが主に通訳し、シェフが寿司の握り方を分かりやすいように1人1人見せて回り、コツを掴んでいきました。実際に魚を切り、どのように包丁を使うかなど体験されました。皆さん初めてのようでしたが、コツを掴んだ後は素早く握っていました。
- フィリピンから7名の方が習字体験をされました。好きな漢字を選んでもらい、それを練習し、清書をする頃には、皆さんとても綺麗に書いていました。
- カナダから2名とアメリカから2名、香港、メキシコから1名の方が博多人形の絵付け体験をされました。まず博多人形の歴史について説明をし、その後で塗り方を説明しました。一旦塗り始めると、皆さんとても集中して絵付けされていました。扇子や着物の柄に自分の国の国旗や桜の柄を描いたりして、とても良いお土産ができたと言われました。
- マレーシアの団体は、卵焼き作り体験の為、来館されました。初めて作る卵焼きでしたが、みなさん上手に卵を巻くことができ、おにぎりともみそ汁と一緒に召し上がりました。国に帰ってから、友達に教えたいと言っていました。

佐賀市観光案内所

銘菓巡りの旅は、銘菓と交換する以外に、スタンプラリーに挑戦される方も徐々に増えており、観光を楽しみながら街ぶらをされています。外客は、SNSをみながら、購入される方もいます。その他、急に雨が降った場合などは、傘を好意で貸しています。

新鳥栖駅観光案内所

JRの職員が、家族とはぐれてしまった訪日客の方を時々案内所に連れて来られます。今月も1人来たので話を聞くと、「家族が列車を降り損なって自分だけ降りてしまった。後の2人は携帯もチケットもお金も持っていない。どうすればいいですか？」とのことでした。JRの方に伝え、駅に連絡をしてくれて、2人が戻ってきて解決しました。こちらでは話を聞くぐらいしかできませんでしたが、連れの方が戻られて、安心した様子で帰って行かれました。

長崎市総合観光案内所

カナダ人男性1名30代：翌日の広島市内の宿泊施設へのアクセスを詳しくきかれたので、宿泊施設に電話して確認し、広島駅を降りてからバス停までの行き方、バスの行先、本数、料金、バスを降りてから宿泊施設までの徒歩での行き方を案内した。心配だったようだが、案内を受けて安心したとお礼を言われた。

長崎空港案内所

雲仙方面について問合せを多数受ける。雲仙に行くには空港からだ「諫早」というところまでバスで向かい、その後、諫早から雲仙行きのバスに乗り換えのアクセスになる。その為、初めて行くには少し複雑で分かりづらい為、空港～諫早～雲仙までの乗り継ぎ時刻表を1枚にまとめた用紙をお客様に渡している。

宇城市観光物産協会 観光案内所

短い滞在期間の中で、より安全に楽しく有意義に過ごして頂きたいと、常日頃から心掛けています。言葉が通じ

る事でお客様に安心感を与える事はできますが、それと同時におもてなしの心で精一杯接することで、より気持ち伝わると思います。丁寧な挨拶、的確で迅速な対応、事前からの十分な準備は欠かせないと思われま。外国語のパンフレット、表示を増やすとともに、Wi-Fi 環境を使って手軽に検索し、道案内できるよう努めています。帰り際、再び挨拶に来る方もおり、満足していただけたことを嬉しく思います。今後はリピーターを増やすための様々な取り組みが必要になってくると思います。

ゆふいん観光案内カウンター

普段はあまり案内しない遅い時間帯での交通の案内、特にラグビーワールドカップの会場への案内について、英語での時刻表などの作成を行いたい。

東九州自動車道別府湾サービスエリア下り線インフォメーション

- 韓国行き飛行機に間に合わないで高速バスの時間を変更したい：変更は承れないが、空席があれば乗車可能、日本語が話せないお客様だった為、お客様に代わって高速バス運転手に空席状況を確認し出発を見送った。
- 誤って高速バスを降りてしまった：最寄りのバス停までの地図、時刻表、路線バス下車後の最終目的地までの地図に印をつけ、バス車内ではおつりができないので、乗車代金ぴったりに両替を行い、最寄バス停へ向かう途中まで案内した。

宮崎市観光案内所

地震による津波を心配された海外のお客様へ、避難経路や場所を案内し、安心して頂きました。

宮崎空港案内所

- 新入社員とアルバイトでそれぞれ語学(韓国語、ロシア語)が堪能なスタッフが入社し、お客様へより詳しい情報提供ができるようになった。
- 4月下旬より「ポケットーク」を導入、活用を開始した。
- 影絵作家の藤城清治氏とステンドグラス工芸家、臼井定一氏による、日本の神話をモチーフとしたステンドグラスが5/15にお披露目となり、写真に収めるお客様の姿を多く見受ける。

鹿児島県訪日客観光案内所

韓国からのFITのお客様が多いので、韓国NAVERにて運営している本県の公式ブログでは、天気やイベント等の情報を随時掲載するようにしている。

那覇市観光案内所

ゴールデンウィークだったので、キッズスペースにボールをたくさん敷き詰め遊べるようにした。国内外問わず子供達が楽しそうに遊んでいた。

OTS 離島マルシェ

近場の離島で、日帰りが出来る場所の観光をパンフレットやPCを利用して案内し、喜ばれた。

以上