5 月 概況(案内業務や訪日外客の動向)～東日本～

<北海道>

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)

外客の来客総数は 4,017 人で前年同月比 88%、案内数は 487 人で(前年同月比)82%であった。多かった順は、中国 101 人(94%)、韓国 69 人(71%)、台湾 65 人(112%)、香港 37 人同(75%)、タイ 32 人(69%)などであった。案内数合計は 2018 年 5 月以来毎月、前年同月比 100%を下回り続けている状況で、本当に案内が必要な人だけが問合せに来るようになってきたと感じる。

とかち観光情報センター

暖かくなり新緑も眩しい季節を迎え、ガーデン、展望台、牧場など雄大で美しい景色が見られるスポット、チーズ、スイーツ、豚丼などの食関連、レンタサイクル、搾乳体験、温泉などの問合せがあった。また、スイーツめぐり券、VISIT TOKACHI PASS などのお得なチケットについての問合せもあった。

北海道外国人観光案内所 (新千歳空港)

- 5 月下旬頃からは桜・芝桜・チューリップ・ライラック・藤などのお花の開花時期に入った。
- 若干来所数は伸びて来たが､昨年 5 月の合計数 6,352 名(うち日本人 263 名)に対し､今年 5 月の合計数 4,253 名(うち日本人 631 名)と、昨年程来所数は多くなかった。
- 観光案内所の移転により 10 日(金)から新しい場所で営業を開始し、移転後の 1 番大きな変化は、来所数の減少である。要因としては、到着口から見えづらい事、隣に空港総合案内所がある事、当案内所の前の椅子の置いてあるスペースが、各国のツアー団体の集合場所になっている事等の事柄が重なっている為と考えられる。また 1 階の出口に通じるエレベーターとエスカレーターがインフォメーションデスクとは反対側の方向にあり、こちら側の通路は行き止まりになる為と思われる。
- 来所数の減少とは反対に､『喫煙所はどこですか？』との問合せが、多かった。空港総合案内所の移動と共に、国際線 2F の喫煙所が 1F に移転した為､『以前ここにあった喫煙所はどこですか？』との問合せが非常に多く、新千歳空港へのリピーターの方々が多い事がよくわかった。
- 先月と比べレンタカーを借りて、道南、道東方面を旅行する方が増えた。
- 1 週間のショートステイであれば道南方面、ロングステイであれば道東方面に向かう傾向があった。
- 季節柄といった事もあり、台湾からのお客様で道内を自転車で旅行する方や、韓国からのお客様がゴルフ目的で、札幌北広島ゴルフ倶楽部 PGM へ向かう方が徐々に増えて来た。
- 就航して間もない到着便の動向としては、大連からの中国南方航空、及びクアラルンプール、台北からのマリンドエア(マレーシアの LCC)は共に団体ツアーでのお客様が多く、来所数は 5 組以下となった。また、マリンドエアについては、大半が台湾からのお客様だった。

<東北>

弘前市立観光館

弘前さくらまつりが 4/20～5/6 まで開催され、桜を見に海外から多くのお客様が訪れた。アジア圏だけではなく、欧米豪などから来た方も多かった。また、さくらまつり終了後はりんご花まつりが開催され、りんごの花を見に行きたいというお客様に、弘前市りんご公園を案内することが多かった。また、奥入瀬渓流や十和田湖、八甲田山、十二湖など広域へのアクセスを訪ねられることが増えた。

はちのへ総合観光プラザ

十和田湖・奥入瀬渓流への問合せが多かった。また、新緑の時期になりトレッキングを目的に訪問する欧米人の割合が増加した。

青森空港案内所

4 月に比べると海外からの旅行者が減少しているものの、韓国からのリピーターもおり、冬に青森へ来た方が今回も青森を訪れてくれている。今回は八戸や弘前など県内を回りたいと話していた方もいた。

岩手県観光協会（マリオス）

■下記の日程で、中国東方航空及びタイガーエアがいわて花巻空港に定期便を運航し、乗客に記念品を贈呈した。また、キャセイパシフィック航空がいわて花巻空港にチャーター便を運航し、ゆるキャラでお出迎えするとともに、乗客に記念品を贈呈した。

■ゴールデンウィーク中、盛岡駅周辺では普段より多くの訪日観光客の姿が見られた。6 月 1 日からは東日本大震災津波からの復興に取り組む姿を国内外に発信し、三陸地域の食の魅力やイベント等を伝える「三陸防災復興プロジェクト 2019」が開幕、6 月 8 日(土)には 100 頭程の農耕馬が、約 13 キロを行進する伝統行事「チャグチャグ馬コ」を開催予定。

道の駅 遠野風の丘

今年は桜の時期がゴールデンウィークと重なり、多くの観光客が訪れた。海外からの観光客は例年並みであるが、桜を楽しまれていた。遠野市で多言語パンレットを作成し、案内をする際にとても役立っている。

宮古駅前総合観光案内所

5 月の訪日観光客数は 128 人で、前年同月比 145%、前月比 55%であった。外国客船の寄港があったため、アメリカとカナダからのお客様の数が増加した。

南三陸町観光協会

教育旅行で台湾から 3 つの高校が来町。民泊や震災学習、町内各所での交流、漁業体験や工作体験などの体験活動等、さまざまな体験をしてもらった。台湾への地道な誘致活動が実を結んだ結果だと思われる。

蔵王町観光案内所

蔵王エコーラインの開通直後のためか、御釜を見に行くための公共交通機関を使ったアクセス方法の問合せが多かった。

仙台ツーリストインフォメーションデスク

■1 番多かった質問は、羽生結弦選手関連について。5 月 31 日～6 月 2 日開催の「ファンタジーオンアイス」を観るために国内外のファンが来仙。中国、台湾、韓国などアジアのほか、スウェーデンやオーストラリアなどの欧米からのお客様も見受けられた。「羽生選手が着用した袴の展示はどこか？」「(当デスクに展示している)ポスターなどは撮影していいか？」「仙台平の商品はどこで買えるか？」などの質問がとても多かった。

■次に多かった質問は免税に関してで、自分が免税の対象になるのか、免税の手続きに必要なものなどを確認される人が多かった(特にゴールデンウィーク期間)。

■松島、山形、田代島、キツネ村、に関する問合せもあったが、やはり仙台周辺のおすすめスポットなどについ

ても多かった。

■5 月 18 日～19 日開催された「仙台・青葉まつり」は、特に宵まつりがある 18 日に見どころを質問された訪日客が数名いた。

男鹿総合観光案内所

ゴールデンウィーク期間には、ユネスコ登録の好影響により、なまはげ館が大賑わいとなった。大型客船も秋田港に立ち寄ったことにより、男鹿半島にも多くの訪日客が立ち寄った。

置賜広域観光案内センター ASK

5 月前半は大型連休、地域のまつりである「米沢上杉まつり」も開催され、多くのお客様で観光地やまつり会場は賑わった。しかし、訪日観光客はそれほど多くなく、まつり最大のイベントが開催された 3 日も、外客来所数は 6 人程であった。まだまだ周知を図る必要があると実感した。5 月全体としても先月より訪日客は減少してしまった。6 月はさくらんぼのシーズンなので多くの来訪者に期待したい。

鶴岡市観光案内所

5 月の訪日来所者数は、対前年同月比で 1 割弱の減少。これは、アメリカからの来所者数が大きく減少した(対前年同月比 7 割弱の減少)ことが主な要因となっているが、一方で、アジアからの旅行者が 3 倍強に増加しているほか、ヨーロッパ圏からの来所者の国籍が 9 ヶ国から 14 ヶ国に増加するなど、良好な兆しも見受けられる。

NEXCO 東日本安達太良サービスエリア下り線インフォメーション

特に前半は大型連休もあり、エリア内は連日混雑していました。家族連れの欧米のお客様も多く、休憩所で食事をしたり、楽しそうにお土産を選ぶ姿が見受けられました。後半はアジア系のツアー客など、団体のお客様が多い印象で、エリア内の問合せではおもてなしの心で、丁寧な案内を心掛けました。

＜関東＞

石岡市観光案内所

当市の施設「常陸風土記の丘」の桜が終わってしまったため、先月と比較して訪日来訪客はかなり減少した。

常陸太田駅観光案内センター

5 月上旬の来訪が多く、時期的に鯉のぼりまつり期間中であった。案内の内容は竜神大吊橋へのアクセスがほとんどであった。(電車で来てバスで移動するため)

日光郷土センター

5 月は、フランスからの訪日客が多かった。大型連休中、市内で渋滞が発生し、駅から世界遺産エリアを歩くお客様が多く、その途中にある当案内所を利用する方が昨年度より多かった。

奥日光インフォメーションセンター

昨年度に比べて、全体では微増だが、オーストラリアからの来訪者が 3 倍となり大幅に増えた。5 月は国内の大型連休による道路渋滞や、施設の混雑等があったため、4 月に比べると利用者が少なかった。

那須塩原駅観光案内所

アジア圏のお客様の利用が相変わらず目立った。駅の利用者は、ジャパンレールパスを利用しての FIT 客に特化している。

群馬県高崎観光案内所

例年同様、ゴールデンウィーク中に訪れる訪日観光客数は、5 月外客数の全体の 1/3 を占めた。案内内容は、高崎市内の観光、店舗案内が主であったが、市外ホテルの送迎依頼、宅配便の送付手続きなど、内容は多岐にわたっていた。

前橋駅観光案内所

インド人夫婦で、こちらに留学で来ていて、その間に色々群馬の観光をしたいという相談がありました。その際、車が無いことがかなりネックになっていました。インフラの不備は前橋の外国の方の観光で常に問題となっています。

川越市川越駅観光案内所

5 月の訪日客来所数は 2,478 人。4 月と比べると 19%減。訪日客が減少するのは、ゴールデンウィークが長かったことも多少影響しているのか。昨年同月と比較しても 15%減。アジア合計が前月比 22%減とかなり数を落としている。特に、川越外客主体の台湾は 26%減。タイも 29%減。ただ、それらの落ち込みを北米、豪州でカバーしている。北米全体でも前年比 38%増加している。

長瀞町観光案内所

5 月に入り暑い日が多くなったせいか、ライン下りやラフティングなど、川のアクティビティを求める方が多かったように思います。また、かき氷についても多く聞かれました。地域別では変わらずアジア系の方が殆どでしたが、珍しく 5 月は北米地域の方が多かったです。

成田国際空港株式会社ツーリストインフォメーションセンター (第 1 旅客ターミナルビル)

今期は台湾、フランスが減少したが、韓国、香港、タイ、イギリス、ドイツ、イタリア、スペイン、アメリカなどほとんどの国で増加となり、外客訪問者数対前年度比は＋17.92%であった。国籍順位は変わらず 1 位アメリカ、2 位韓国、3 位中国であったが、6 位だったカナダが今年は 4 位で 53.92%の増加であった。5 位は昨年 4 位だったフランスで 10.10%の減少となった。ゴールデンウィーク中の価格高騰と混雑のため、初旬は訪日観光客が少なかったが、終わった途端に観光客が戻ってきた。新天皇の即位について知っている方が多く、パレードや関連行事についての質問を受けたり、お祝いの言葉をいただいたりすることもあった。また、このところ横浜や東京から出航するクルーズ船に乗られる方が多く、待合せのスタッフに会えない、というご相談が相次いだ。予約はしていても到着のフライトを連絡していなかったため、ピックアップサービスが手配されていなかったり、待合せの場所がはっきりしなかったり、日本の連絡先がなかったりという事が多く、案内に大変苦労した。サイクリングやバイクで旅行するため、関東や本州全体の道路地図、キャンプ場の情報が欲しいという方も多かった。

JR EAST Travel Service Center (成田空港ターミナル 2・3)

■ゴールデンウィーク期間は指定席の満席が続いたため、欧米系のお客さまに対する自由席や立ち席の案内に苦慮した。一方で関東周辺や東北方面へ向かう中国圏のお客さまには、えきねっとや Train Reservation の事前予約のシステムが浸透しており、多くのお客さまが利用された為、大変スムーズであった。

■普段はアジア圏のお客さまに北海道が人気だが、桜を求めてアメリカ、イギリス、ドイツなど欧米のお客さまが北海道へ向かうケースが目立った。
■ラマダンの影響で、インドネシアからお越しのお客さまが目立った。
■立山黒部アルペンルートがインドネシア、マレーシア、シンガポールのお客さまに特に人気で、ジャパンレールパス、JR イーストパス(長野・新潟エリア)、北陸アーチパスを駆使して思い思いの旅程を組まれていた。雪の大谷をとても楽しみにしている方が見受けられた。

JR EAST Travel Service Center (成田空港ターミナル 1)

■ゴールデンウィークの指定席が満席とわかって、グリーン車用の切符をお持ちのお客さまが多かったが、グリーン車も満席の時もあり、事前予約システムの情報をお知らせすると、次回旅行の時は必ず事前予約をして来ると話していた。
■東北方面に行かれる欧米系のお客さまが昨年より大幅に増えた。
■東南アジアのお客さまの多くは雪を被った富士山が見たいと富士回遊号を事前予約して来ている。
■箱根へ旅を計画されているお客さまは、事前に火山情報を知っている方が多かった。
■立山黒部アルペンルートに、高い雪の壁を見たいと主にアジア圏のお客さまが多く行かれた。
■下旬になると、アメリカ在住で、子どもが二重国籍の日本人家族が在留証明を取得されずに入国され、ジャパンレールパスの利用が出来ないケースが増えた。

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

ゴールデンウィーク期間中の当施設へのインバウンドの来場は少なかったものの、中旬頃より来場が戻り始めている。昨年秋の店舗増床の影響もあり、インバウンドの来場数は前年の 104%と推移し、国別では香港、台湾、タイ、中国が多かった。中でもタイは前年比 196%と前年の約 2 倍に増加した。東南アジア圏のお客様は、「日本は環境が良く安全な国」「安心して旅行ができる」「人々がとても優しい、親切」と感じている様子。仕事の為の訪日や、観光等、お客様によって目的はさまざまだが、年に何度も来訪する方も多く、初めて日本を訪れた方も「日本が大好きになった、また来たい」と話す方もいた。

松戸観光案内所

当所では定期的に「千葉県産酒フェア」を開催しており、SNS での発信や民泊利用者に向けて直接案内しています。開催日に 5 名の来館者がいました。

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

■5 月の訪日来訪者数は 5,322 人、前年同月比 92.3%だった。イースターの月は例年、来訪者が急増するため、5 月はその反動が出たことと、東アジア(中国・台湾・香港・韓国)からのお客さまが減少したのは 10 日間の大型連休の混雑を避けたのではないかと考えられる。国別上位 5 ヶ国は、米国 678 人、豪州 513 人、中国 418 人、インド 306 人(前年同月比 118.3%)、台湾 299 人で、構成比はアジア 40.1%、ヨーロッパ 27.6%、北アメリカ 18.7%、オセアニア 10.3%だった。
■平成から令和に元号が切り替わった 5 月 1 日、新天皇が即位され、4 日には新天皇即位祝賀一般参賀が行われ、参加者数が 141,130 人だったことが報道されたが、当所にも参加したいという訪日客から時間、入場門等についての問合せがあった。
■トランプ米大統領来日(20 日)に伴う厳戒態勢のため、5 月 25 日から 28 日の間、駅構内のコインロッカーの利用制限やごみ箱の撤去などが行なわれたが、当該期間中、当所にも「東京駅以外で荷物を預けられるところ

はないのか」という問合せがひっきりなしにあった。

■箱根町周辺の火山・地震活動について、19 日気象庁より噴火警戒レベル「2」(火口周辺規制)が発表されたことに伴い、箱根ロープウェイ全線(桃源台駅～大涌谷駅～早雲山駅)が当分の間は運休となるため、代行バスの利用を案内した。

■当月も花と祭りに関する質問が特に多かった（・富士芝桜まつり(富士河口湖町)※首都圏最大級。約 80 万株の芝桜が富士山麓の広大な敷地に咲く。・ネモフィラ(山中湖 花の都公園・昭和記念公園)・白藤(あしかがフラワーパーク)・バラ(旧古河庭園・新宿御苑他)・花菖蒲(小石川後楽園・東御苑)）。

東京都台東区立浅草文化観光センター

5 月の対応数は 6,042 名(前年比 108.6%)となり、昨年よりも 478 名増加しました。国籍別(100 名以上)ではオランダ 104 名(前年同月比 179.3%)、中国 496 名(同 161.6%)、イタリア 204 名(同 142.7%)、マレーシア 199 名(同 138.2%)、カナダ 291 名(同 136.7%)、インド 137 名(同 135.6%)、シンガポール 174 名(同 122.5%)等が昨年同月よりも大きく増加。人数では、米国 670 名、フランス 507 名、中国 496 名、台湾 382 名、オーストラリア 359 名、タイ 302 名の順となり、昨年の上位 6 カ国と同じ顔ぶれとなりました。一方、対応数が減少した国は、フィリピン 143 名(前年同月比 81.1%)、台湾 382 名(同 90.7%)、香港 199 名(同 91.3%)、タイ 302 名(同 92.4%)等となりました。地域別では、中南米 167 名(同 112.1%)、北米 963 名(同 111.7%)、アジア 2,435 名(同 109.8%)、オセアニア 404 名(同 108.6%)・ヨーロッパ 1,968 名(同 105.9%)となり、前年を超えたので、合計では 6,042 名(同 108.6% 478 名増)となりました。

桜木町駅観光案内所

■5 月前半は連休のため、桜木町駅周辺は多くの人出で、ゴールデンウィーク期間中はぶらりチケットを購入される方が多く、あかいくつバスのバス停にも行列が見られた。
(https://www.city.yokohama.lg.jp/kotsu/tanoshimou/kanko/burari/otokunajoushaken.html
http://www.welcome.city.yokohama.jp/ja/tourism/transit/akaikutsu/)

■客船クイーンエリザベスの大黒ふ頭入港時に、スカイウォーク(横浜ベイブリッジにある展望施設)が開放されたため、見学客からスカイウォークへの行き方の問合せが多かった。
(https://www.city.yokohama.lg.jp/kanko－bunka/minato/taikan/kengaku/sw201905.html)

■6 月開催の開港祭で今年も花火の予定があり、比較的空いている観覧場所などの問合せがあった。

■富士山に行きたいという欧米のお客様が複数組来所した。連休中はバスの予約が困難だったため、JR での行き方を案内した。

小田急旅行センター 小田原

訪日外客数は、前年比＋2.4%と前年比プラスとなったものの直近数ヶ月の中では低調な伸び率となった。国別ではアメリカ、オーストラリア、フランスと欧米豪が中国を抑えてトップ 3 に入った。大涌谷噴火警戒レベルの影響は 5/19～6/2 の間で、前年同日比約マイナス 30%となった。

片瀬江の島観光案内所

来所数は 1,153 人(アジア 810 人・欧米 343 人)で、1 位中国(317 人)、2 位台湾(178 人)、3 位米国(96 人)。今月特に目立ったのはインド(76 人)だった。香港(67 人)、韓国(65 人)、フランス(53 人)、オーストラリア(46 人)と続く。他、国籍は多岐に渡る。また、日本人観光客の多いゴールデンウィークは避けるかと思ったが、予想に反して、日本人来所者が最も多かった 5/3 が訪日客も多く(77 人)、5 月で 1 番多い日となった。

富士河口湖観光総合案内所

前年同月対比(15,343 人)75.48%で、1 位中国、2 位タイ、3 位香港、4 位台湾、5 位アメリカと続く。久しぶりにアメリカが上位に入った。昨年と比べると、先月同様訪日観光客が減少している。

道の駅富士吉田

日本人のゴールデンウィークの入れ込みに加えて、道の駅へ立ち寄る訪日観光客も多かった印象。FIT も増えているが、バスでの立ち寄りでトイレ休憩が多い。

＜北陸信越＞

道の駅クロステン十日町

全体としては、前半は水芭蕉や桜の開花情報および鑑賞場所に関する問合せや、「大地の芸術祭」の春のイベントの共通券の購入や、作品へのアクセスに関する問合せが多数を占め、中旬以降は、「清津峡のトンネル」、「星峠の棚田」、「美人林」、「十日町市博物館」へのアクセスに関する問合せが多数を占めました。特に清津峡のトンネルはテレビ等のメディアで紹介されており、市を代表する新観光名所となっています。訪日観光客の利用に関しては、FIT がほとんどでした。問合せ内容は、これまでに比べ多様化しており、館内の店舗について(50%)、路線バスの乗り場について(30%)、「大地の芸術祭」の施設や作品について(10%)、棚田について(10%)でした。

新潟空港観光案内所

春より空港内にサイネージが設置され、リムジンバスの表記がわかりやすくなったので、そのままバス停に向かう人が増えた印象がある。中国語対応時に翻訳機を使用するが、速さやイントネーションによっては上手く翻訳されない場合がある。

道の駅 井波

富山県アルペンルートの開業、隣接の砺波市チューリップ公園のチューリップフェア、庄川観光遊覧船からの昼食など、外部要因がかさなり、台湾人のお客様に来館いただいた。数年前までは 1 月～3 月の期間中にしか来館いただいていなかったが、近年は通年で台湾人観光客のお客様がみえている。今年度は「木彫刻キャンプ井波」という世界的なイベントが周辺で行われるので、多くの訪日客をお迎えできそうだ。

黒部峡谷鉄道 案内所

5 月の黒部峡谷鉄道利用のインバウンド客は、韓国、台湾と香港の方が中心だった。5 月上旬は、急増中のインバウンド客に 10 連休のゴールデンウィークによる大勢の国内客が加わり、とても賑わって、混雑時の注意に関する案内も多かった。ゴールデンウィーク後は、黒部峡谷鉄道利用のインバウンド客の中では、年配の韓国のお客様が最も多かった。それに次いで台湾のお客様は、月末に開催された「2019 日台観光サミット」に団体客が多く、年齢層もとても幅広かった。個人客の中では、家族や中年層の友人同士で訪日の香港のお客様が目立っていたが、その他に中国、タイ、シンガポール、ドイツ、ロシアやオーストラリアからの個人客の姿も目立っていた。

金沢駅観光案内所

来訪者数は前年比 88.6%の 6,148 名。特に前半はゴールデンウィークや大規模学会の影響からか、前年を下回る日が多かった。国別のトップ 5 は、①オーストラリア(864 名)、②フランス(741 名)、③米国(695 名)、④英国(403 名)、⑤イタリア(351 名)であった。上位にはランクインしていないが、香港からの来訪者数が増えてお

り、台湾をしのぐ勢いだ。小松ー香港間に定期便が就航した影響もあるだろう。

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

訪日来所者数は 757 名(対前年同月比約 102%)だった。国別の順位は、①アメリカ 142 名(対前年同月比約 115%)、②香港 90 名(対前年同月比約 391%)、③フランス 76 名(対前年同月比約 158%)となった。当案内所では稀な、ベネズエラ、モンゴル、スロベニア、キプロス共和国からも 1 組ずつの来所があった。

わじま観光案内センター

5 月の訪日客宿泊数は、前年比約 4 割減少しており、1～5 月の集計でも前年比約 3 割減少している。国別で見ると、アメリカ、イスラエル、フランスに次いでアジアが多くを占めている。

ウェルカムセンター (福井市観光案内所)

通常の案内に加え、めがねミュージアム、ナイフビレッジ、大安禅寺、九頭竜湖、三国祭、平泉寺、日本海さかな街等に行かれる方がおられた。ソースカツやそばを食べてみたいという方や、魚を食べたいと言う方(蟹やフグをご希望の方もあったが、残念ながら時期ではない事を伝えた)がいた。

えちぜん鉄道三国駅観光案内所

北陸 3 大祭りの 1 つ、三国祭が 5 月 20 日に開催され、訪日旅行者がたくさん来ました。あらかじめ、その受け入れ体制として、窓口カウンターに普段より多く英語版のパンフレットを並べていました。また、訪日観光客の表情を読み取り、迷っているなど見受けられた場合は、こちらから英語で話しかけるなど案内を行ったため、スムーズに対応できました。

長野市観光情報センター

- 10 連休でしたが、特定の日に入り込みが集中することはなく、大きな混乱はありませんでした。外客は、日本のカレンダーにはあまり左右されないように感じました。
- アルペンルートへの案内を希望される外客がたいへん多かったです。また、グリーンシーズンに入り、トレッキングコースや戸隠奥社等への案内希望者も増えています。

信濃町観光案内所

今年度はレンタサイクルを始めたこともあり、サイクリングロードの問合せが増えました。1 周 16km の湖 1 周や、滝を見に行きたい等、なかなか日本人は挑戦しないコースを探している方が多かったです。町で作成した英語対応のサイクリングマップを渡すと喜んでいました。

奈良井宿観光案内所

真夏の天気が続く週もあり、例年平均気温より高い日が続くことも多い月だった。来所者数は昨年同月との対比(人数)で、全体数 265 人に対し、約 40%減。昨年同月との対比(国籍)では、昨年度同様にオーストラリアがトップであった。鳥居峠ウォーキングが目的の来客者が多数で、イベント時及びゴールデンウィークは昨年度より訪日観光客が少ないように思われた。また、ゴールデンウィークを元々知っている外客がほとんどで、イベントなどの混雑を避ける傾向が高い。受入環境状況としては、

・店舗のメニューや POP における英語翻訳を行い利便性向上のサポート
・積極的に郵便局を勧めることで ATM での現金引き出しの案内を強化

・来客者の動向や旅のスタイルに合わせた案内を行い、その手法を案内所スタッフへ共有強化
・空港や宿泊処を含めた次の目的地への交通機関の経路の案内法を案内所スタッフへ共有強化
を行っている。

＜中部＞

西美濃観光案内所

4/27～5/5 まで新緑の時期に行われた「たらい舟」も終わり、13 基の「やま」が見どころの「大垣まつり」(ユネスコ無形文化遺産登録)も 37 万人と、多くの方々にまつりを見に来て頂いた。海外の方も年々増え、案内しています。

高山濃飛バスセンター ツアーデスク

ゴールデンウィーク後半からお客様が減ったが、中旬以降は欧米のお客様が増えた。上高地・新穂高ロープウェイに行った後、松本に抜けるお客様が多かったように見受けられた。まれに馬籠方面の事を聞かれるが、交通が不便のため、諦めるお客様が多かったが、4/1 から高山⇔馬籠・妻籠間のバスが運行したことにより、妻籠方面に行かれるお客様が増えた。往復されるお客様もいれば、中津川や南木曽にぬけるお客様もいた。

飛騨古川まちなか観光案内所

4 月より引き続き欧米からの観光客が増えています。数を見ると、昨年と比較し 4 月、5 月ともに香港からの観光客数が昨年度対比 25%ほど少ないので、その影響で全体的に昨年度と比較すると減少しています。

道の駅「下賀茂温泉 湯の花」

5 月は下田市で「黒船まつり」が開催され、アメリカからの観光客が当駅を来訪しました。また、当町を訪れている台湾の高校生一行が立寄りました。

御殿場市観光協会案内所

案内所訪問者数は 250 人、問合せ件数は 166 件と前年同月比でほぼ同率を推移しました。新緑のシーズンとなり、ハイキングバスの運行も始まったことから、富士山に関連する問合せが多くなりました。「富士山を見たい、5 合目まで行きたい」といった要望が多くあるなか、気温の上昇とともに、1 日の中でも富士山を見られる確率が低くなることから、見られなかった場合あるいは後に見えてくる可能性があった場合など、お客様の滞在時間、予定に応じて案内を工夫しました。ノープランの相談も多い中、お勧めの温泉も良く聞かれます。お客様自ら「タトゥーは大丈夫か」と聞いてくる方も増えていて、温泉に対しての苦手意識も変わってきた印象です。

御殿場駅観光案内所

5 月の開所は土日を中心に 8 日間で 850 人。1 日当たりの訪問者数は 106 人で前月比 6%増。5 月の連休明けに減少したものの、メモリアルデーの休暇では米兵の利用が多く、都内や京都の 2 泊の旅行に関し、宿泊施設までの行き方や、きっぷの手配の相談を受けた。5 月中旬から箱根ロープウェイが運休となったが、認知が進んでいて驚いた。国を問わず、お子さん連れ(乳幼児を含む)のファミリーが増えてきた印象がある。またスマホでグーグルマップをみせて、聞きたいことを伝える例が大半を占めるようになった。「経路案内」が間違っている場合もあるので、必ず最終目的地を確認してから答えるようにしている。

名古屋市名古屋駅観光案内所

■妻籠・馬篭への行き方とハイキングルートの詳細な情報(1 人で歩いても心細くないか、クマは出ないか)
■トヨタ関連施設(工場見学、トヨタ博物館、トヨタ産業記念館)
■なばなの里(イルミネーション時期)
■コインロッカーの空きがない。どうしたらよいか(ゴールデンウィーク中)
■昇龍道方面へのお得な切符が知りたい。
■名古屋市内や近郊の良いところをコンパクトに周ってくれるツアーはないか(日本語がわからないと自力で交通機関を使うのが大変で面倒なのでツアーで周りたい)。

名古屋市金山観光案内所

■国際会議場までの行き方(5/31ー6/2『日本小児神経学会学術集会』が名古屋国際会議場で開催)。
■ゴールデンウィーク中の来客数にばらつきがあった(例：5/3 前年比 160%、5/6 前年比 10%の来客数)。
■1 日乗車券がよく売れた(販売数は 141 枚。前年同月は 38 枚販売)。
■タイからの来訪者が多かった(国籍別人数では 4 位)。

セントラルジャパントラベルセンター

■先月の桜シーズンから 5 月 1 日までは非常に多くの訪日客の入り込みがあったが､5 月 2 日以降 7 日までは、それまでの半分以下の人数となった。ゴールデンウィークの帰国ラッシュのため日本行きのチケットが高騰しているまたは取れないのが原因と思われる。
■5 月 8 日以降も、土曜は多くの方がジャパンレールパス、ツーリストパスを引き換えに来られたものの、平日は昨年の 10 月からの長い繁忙期がいったん落ち着いた状況となった。
■例年、アジアからの訪日客は「雪」に関心が強いため、秋、冬の白川郷、北陸、信州の雪、春の立山黒部アルペンルートの雪壁が終わる 6 月から 9 月にかけては、それ以外の月に比べ例年比較的入込が落ち着く。
■4 月まで伸びに勢いのあったタイからの訪日客も減少。気候が暑くなっているためだと思われる。
■4 月以降花の問合せが多く見受けられる。桜、富士、紫陽花など。国籍問わず花への関心が強い。

ナビテラス (蒲郡市観光交流センター)

外国語パンフレットは英語・中国語・韓国語・タイ語の設置で対応している。また、Free Wi-Fi を設置しており(説明書：英語・中国語・韓国語)、英語が話せるスタッフ 3 名がカウンター業務に携わっている。さらに、i Pad を導入して翻訳機能をアプリに入れたり､翻訳機･ポケトークも導入し､多言語に対応出来る態勢を取っている。市外からの観光客の方対象に、電動アシスト自転車の無料貸し出しをしている。身分証明のコピーが必須で、外国の方は、パスポート、ID 等の提示をお願いしている。先月に引き続き、近隣在住の方、観光客の方、満遍なく来訪頂いた。

一般社団法人　志摩市観光協会

アジア圏だけでなく、徐々にフランスなど欧米の国々からの来所者数も増加しつつある。また、ブラジルからは日本に何度も来ているという日系のカップルが来られ、東京、京都だけにとどまらず、更に深く日本の良さを楽しみたいという傾向が感じられた。全般的に、地中海村と横山が人気。温泉も人気だ。

5 月　特記事項

＜北海道＞

登別観光案内所

数年前に課題となっていた、Wi-Fi や通信の環境についての問合せがほとんどなくなっていることから、各地域できちんとした整備をしているのだとうかがえます。最近では、地域で解決をしなくてはならない交通網の複雑さ(交通系カードが使用できない、路線番号が複雑、路線番号がない)、などといった確認の問合せのほうが際立っているように思います。

北海道さっぽろ観光案内所

中国人女性 2 名が「静内の二十間道路の桜を見たい」と来所。札幌から車以外で当地に行くには、JR やバスを乗り継ぎ、かつ最寄りのバス停からは徒歩 40 分で片道 4 時間程度かかると説明。それ以外には、高額にはなるが、観光タクシーを利用するしかないと案内。迷った結果、諦められた。また後日、中国人夫婦が「東藻琴の芝桜を見たい」と来所。札幌から当地までは JR とバスを乗り継いで約 8 時間かかることを伝えると、同じく諦められた。このように、観光地名だけを頼りに、そこまでのアクセス及び所要時間をリサーチせずに来道されるインバウンドが後を絶たない。目的地が決まれば、そこへの最適な滞在地やアクセスを何故調べないのか不思議である。

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)

アメリカ(シカゴ)からの観光客に地元のアクセサリー店を紹介してほしいと言われた。あまり聞かれることがない問合せであり、しかも「地元の」とはどんな店を探しているのだろうかと一瞬考えた。すぐにアイヌ風スタイルのアクセサリー店を思い出し、そこの HP を見せたところ、「ここに行きたい」とのことだったので案内した。なお、この日は小樽港にクルーズ客船が入港して、その船内にも案内デスクを設置していた。後で分かったことだが、船内デスクでも同じ問合せを受けたと同僚から聞いたので、同一人物だったのかもしれない。

釧路市観光案内所 (たんちょう釧路空港内)

(欧州男性、東南アジアの女性)レンタカーを借りて道東観光の予定が、国際免許証がなく、公共交通機関を使っての移動に変更になった為、困って総合案内所に来ました。お客様は当初、釧路空港→阿寒湖→知床に行きたいとの希望でしたが、阿寒湖→知床までバスがない為、阿寒湖行きを諦め、釧路空港→釧路駅→JR 釧網本線に乗って知床までのプランに変更されました。旅程も決まり釧路空港から市内行きバスへ乗車時、今度は手持ちの日本円が足りずバスチケットが買えないとの事。総合案内所の横にバス案内所があり、バススタッフに対応をお願いしたところ、釧路駅前のバスカウンターでクレジット支払いが可能との事で、無事釧路市内へ向かいました。

＜東北＞

弘前市観光案内所

- 「弘前さくらまつり」の出店が浸透しつつあり、会期中は郷土料理よりも出店が好まれている。
- 春から増え始めるのが、岩木山麓にある「固定種・在来種の自給循環型 CSA 農場」へのアクセスで、ヨーロッパ圏からのお客様が目立つ。バスの本数が少ない上、バス停から約 2km 歩いた距離にある。バスが 2 時間に 1 本と、今の季節は夕方でもまだ暗くはないが、15 時台のバスに乗られず、それ以降のバスに乗車の方は当所としても無事に着けたのか不安が残る。

■年々問合せが増えているのが、岩木山麓にある世界一と名の付く桜並木道。20km に 6,500 本のオオヤマザクラがあり、高低差は 250m 程。アクセスが不便に加え、スポットとされている場所がバス路線から外れるところもあるため、挙手にてバス停以外での乗車が可能。

青森県観光情報センター

■アメリカ(サンフランシスコ)男性 1 名：日本を周遊しており青森へ来た。ノープランとのことで奥入瀬渓流等を紹介し、アクセスを説明。英語が通じる事に大変喜んでいた。

■アメリカ(ワシントン DC)男性 1 名：数十年ぶりに来日。都会よりも自然を満喫したい。YouTube で奥入瀬渓流ホテルの露天風呂に一目ぼれをし、宿泊を希望。当案内所の存在を知り、朝一番で来られた。予約状況の確認の手伝いやアクセス、飲食店等の情報を提供。大変喜んで出発された。

いわて・盛岡広域観光センター

10 連休と相まって、コインロッカーの不足について「何とかならないか？」という訴えが連日非常に多く寄せられた。駅ビル宅配便カウンターでは「スペースがあれば預かる」というスタンスにつき、常時対応が難しく、我々としてもハブ駅の案内所の意識はあるものの、どうにもならない状況が頻出している。

平泉観光案内所

ドイツからの夫婦(奥様が日本人で旦那様がドイツ人) 奥様がドイツ語で旦那様に説明すると時間がかかって自分がゆっくり見られない、という事でガイドさんを検討されていたが高いので…と音声ガイドペンをレンタル。2 人とも大変満足されていた。

釜石観光総合案内所

JR 釜石線を週末中心に運行している SL 銀河に、アジア系(中国、台湾)の乗客が毎回数名乗車して来る。個人で購入するのかなど、JR とも協力して調べて PR に繋げていきたい。

仙台国際センター交流コーナー

当観光案内所に隣接している、仙台市営地下鉄東西線の国際センター駅前には、羽生結弦選手と荒川静香さんのモニュメントが設置されている。もともと羽生選手と荒川さんのモニュメントが 1 基ずつ設置されていたのが、4 月下旬に羽生選手のものが更に 1 基追加された。日本人、訪日旅行者を問わず、このモニュメントを含む羽生選手ゆかりの地を巡るために仙台を訪れる人が多い。当案内所でも、モニュメントの場所を尋ねられることが月に平均約 8 回ある。また、羽生選手ゆかりの地めぐりは外客では特に中国、台湾の訪日客に多く見受けられる。また、当案内所から徒歩 3 分ほどのところに「仙台市博物館」があり、4 月 19 日から 6 月 9 日まで特別展「いつだって猫展」が開催されている。猫が国籍問わず好かれているのか、5 月は外客からの博物館への行き方に関する質問が多かった。

仙台ツーリストインフォメーションデスク

田代島行きのフェリーに乗りたい→フェリー会社に電話すると、悪天候でフェリーは休航だった。お客様は 2 日後に連絡するといい、今度は当デスクの Facebook 経由で問合せされた。再び問合せがあり、会社に電話すると、まだ悪天候が続き「翌日のフェリー運航は、現時点ではお答えできない。翌朝 7：30 以降にまた電話してほしい」という返答だった。翌日再度会社に問合せすると、昼の便の運航があるということで、お客様に伝えたところ、「田代島をあきらめて、松島に行くことにした」と連絡があった。やりとりの後、また来館され、松島はとて

も良かったよとわざわざ伝えにやってきてくれた。その他のお尋ねは、「来春、仙台宮城の桜を見に行きたいと考えているので開花時期を知りたい」「漆器を買いたい」「肉料理(牛タン以外)のお店に行きたい」「山形蔵王温泉のバスツアーがあるか知りたい」などがあった。

JR EAST Travel Service Center(仙台駅)

- ■イスラム圏からのお客さまから、ハラールレストランや祈祷室の問合せが数件あった。レストランは最寄りのホテルで対応しているが、祈祷室は仙台駅周辺にはないため、とても残念そうだった。
- ■タイからの 10 名の団体は、バドミントンの大会(MIZUNO OMOTENASHI CUP)が由利本荘市であり、シニアの部で 1 位になったと喜んで話していた。大会翌日は仙台市内を観光され帰国するとの事だった。
- ■台湾からの夫婦は、2 つに切られたメロンを持って来店され、前日に仙台朝市で購入したが、腐っていたので交換してほしいとの事。日本語で書いたメモを渡し、交渉するよう伝えたところ、とても感謝された。果物の良い香りで、カウンターが和やかになった出来事だった。

もがみ情報案内センター

新庄出身の漫画家・冨樫義博さんのファンの方が漫画ミュージアムと実家を見に来られた。

道の駅 米沢 総合観光案内所

国や地域を問わず、フリーWi-Fi のパスワードを聞かれる事がとても多い。案内所への質問も、スマホで調べた結果を表示してこれはどこで見られるか、という事も多いです。

会津若松駅観光案内所（V 案内所)

特別列車に関する問合せや、実際に特別列車を利用するお客様が見られるようになった。しかし、事前の予約が必要な特別列車がほとんどで、当日では申し込みできない列車もあるので、そのことを説明して理解してもらうのに時間を要することが多い。

＜関東＞

NEXCO 東日本 Pasar 守谷下り線インフォメーション

窓口に置いてある NEXCO 東日本のマスコットキャラクター「マナーティ」についての問合せがありました。欧州の方でしたが、気に入って頂けたようでした。国籍を超えて可愛いと評判です。

道の駅日光観光情報館

温かくなってくると、宿を代わりに予約してほしいという要望が出てくる。こちらでは対応をお断りしているため、代わりになるものがあったらと思う。

群馬県高崎観光案内所

今年は 5 月のゴールデンウィークと桜の満開がタイミングよく重なり、訪日観光客の方にも楽しんで頂けた。高崎城址や観音山に咲く桜を手軽に楽しんで頂けたことが、案内スタッフとしても嬉しかった。

みなかみ町観光協会

タイからの外客に、3 day area bus pass の購入がお得である情報が行き届いていてありがたい。

川越市川越駅観光案内所

完全なベジタリアン対応をしている店はないかという問合せ。川越には「幸すし」という店があるが、当日予約は不可。その日に行きたいという要望に応えるのはなかなか難しい。

成田国際空港株式会社 ツーリストインフォメーションセンター (第 1 旅客ターミナルビル)

Q：夕方のフライトまで時間があるのでその間に買い物に行きたい。(インドネシア男性 60 代 朝 10 時頃来所)

A：「買いたいものは、これなのだけれど」と写真を見せられた。写真をみるとキックボードであった。彼が欲しいのは電動キックボードだそうで、KINTONE という日本のメーカーのもの。値段は 3 万円～10 万円代でヨドバシカメラで販売している事が分かった。ヨドバシカメラの千葉店にある事を確認し、夕方のフライトに間に合う電車のスケジュールと店への行き方を伝えた。なお、電動キックボードはそのままでは日本の公道で乗る事は禁止されている。公道では原付扱いとなるため、ライト、方向指示器、警報機、ブレーキ、後写鏡などがついたもののみ、免許携帯、保険加入、ヘルメットの着用、ナンバープレートの取り付けなどが、義務付けられている(電動でないキックボードは遊具扱いとなり、交通の頻繁な道路での利用が禁止されている)。

海ほたるパーキングエリア 4 階インフォメーション

■生き物の「ウミホタル」に興味を持ったお客様が、「昔はインフォメーションで展示していましたが今は行っていません」と説明をすると、「あなたが食べたんでしょ？」とジョークを言われました。日本人があまり持ち合わせていないユーモアのセンスに、その場がとても和みました。

■台湾からのワンピースファンのお客様が、スタンプラリーの台紙を 30 枚ほど持って、館内を回っていました。お土産に持って帰るそうで、大変喜んで頂けて嬉しい限りです。他にも、ノベルティグッズや館内のキャラクターの等身大パネルにも興味を持って頂き、イベントを楽しんで頂きました。

JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

■30 代のアメリカ人カップルの方より、駅で流れている音楽の CD を買いたいとの問合せがあった。これらは「駅メロ」又は「発車メロディ」とも言われている。都内のＣＤ店に問合せると、数年前に取扱いはあったが、現在はどの店舗にも扱いが無いとのこと。それを説明し、次の様な提案をした。①ネットで検索し、ダウンロード(無料)する②ネット販売を利用する(英語サイトあり、国外への配送も含め確認済み)③YouTube などで音源だけを楽しんでもらう。

■タイ人の訪日客が、友人同士大勢で来日し、日産レンタカーで車を 2 台予約したが、1 台は新宿西口店、もう 1 台は高田馬場駅前店と別々の場所で予約してしまったとのこと。レンタカーを借りた後で合流するにはどちらの駅が良いかという質問があった。一向は松本へ向かう予定であった。新宿も高田馬場も交通量の多い所なので、車での待合せは特に訪日旅行客にとって難しいと説明した。なお、地理に慣れてない都内で合流するより、いっそ高速道路に入ってからのサービスエリアが良いのではと提案すると納得して帰られた。

表参道ヒルズ

大型連休中には、海外から訪れるお客様も多数来館され、中でもアジア圏の方より、山本耀司プロデュースの店舗についての問合せを頂いた。館内店舗である『Y－3』『Y's』を案内した他、5 月 2 日～5 月 12 日までの期間、本館にて、『Ground Y×ONE PIECE 20th Anniversary Collaboration Gallery』が開催されている旨を紹介した。また、ヨーロッパ圏のお客様より、「着物の取り扱いがある店舗はどこか」との問合せを頂いた。また、同潤館 2 階『リュネット・ジュラ』での通訳対応時、ロシアからのお客様より、「日本製の眼鏡レンズは、どちらのメーカーのものがお薦めか」との質問を頂いた。店舗スタッフに確認したところ、「お客様によって好みが分かれ

る為、一概には言えない」とのこと。お客様へその旨を伝え、お好みをヒアリングすると、「日本に滞在している間に眼鏡レンズを購入したいが、視力検査は受けられるか」と尋ねられた為、店舗スタッフと共にサポートさせて頂いた。お客様より、「貴重な体験をさせて頂き、親切な対応に感謝する」との言葉を頂いた。他に、欧米から来たお客様より、「中国茶専門店に行きたい」との問合せがあった。生憎、館内には取扱いがない旨を伝え、近くの店舗を案内したところ、「イートインスペースはあるか」とのこと。紹介した店舗にはイートインスペースがなかった為、インターネットにて再検索し、神宮前 4 丁目にある『サロン・ド・テ・ラヴォンド』を提案した。お客様は興味を持ってくれた様子で、帰り際、「問合せて良かった。調べてくれてありがとう」と感謝された。

中央区観光情報センター

オーストラリア 50 代男性：母親が足の腫れで痛みがあるので病院を探して欲しい。この周辺で英語対応可、エコー等で診察してくれる病院希望→英語対応の病院を幾つか電話したが、どこも予約がいっぱいで中々見つからず。水道橋にある東京血管外科クリニックの先生が、予約でいっぱいでしたが診察してくださるということで、そちらを案内。32,400 円の実費がかかり、クレジットカードでの支払いが必要ということは伝え、受信後、旅行保険でやりとりして頂くように案内しました。

東京国際フォーラム

いよいよ東京オリンピック･パラリンピック開催が来年となったということもあり、競技会場でもある当館の「競技会場を見学したい」との要望が出てくるようになりました。ただし、通常は有名アーティストのコンサートなど有料公演会場として利用していることが多く、自由に見学いただくことができないため、当館の簡易的なガイドブックである「FORUM GUIDE」を渡し、案内しています。

JR EAST Travel Service Center (渋谷駅)

- オーストラリア人の日本語が上手な女性 1 名がジャパンレールパス引換後、多くの行程を漢字で書いてきた。中でも岩国の錦帯橋、福井の丸岡城に行くのが楽しみと言われ、「丸岡城はとても急こう配で紐を使って登らないといけないからエキサイティング」と詳しいことまで調べていた。日本の城が好きで、今まで 11 の城を訪れたとのこと。オーストラリアのシドニーとキャンベラの間の小さな町で日本語教師をしており、日本に何度も訪れていると話していた。
- イタリア人夫婦はジャパンレールパスを引換後、東京から大舘までの指定席を予約された。自宅で飼っている秋田犬の故郷を訪れるとのことで、大舘にある秋田犬会館を訪れ、秋田犬の歴史・愛犬の故郷の情報を知るのが楽しみだと話していた。
- アメリカ人男性 3 人組は、京都までの新幹線きっぷを購入に来店。のぞみで富士山側の座席を希望された。本日はハチ公像を見るために渋谷に来ているとのこと。男性のうち 1 人は以前、ハチ公の映画を見て、その姿に感動して秋田犬を飼い始めたとのことで、その舞台である渋谷駅に来られたことにとても興奮された様子だった。
- アメリカ人のデザイン系学校に通う 14 名の団体が、ジャパンレールパス引換で来店。岡山までの指定席券を予約された。今回の来日は、日本のアートを学ぶことが目的だと話していた。修学旅行で来日しており、アートを勉強するために直島や京都へ行くとのことだった。

横浜駅観光案内所

- 訪日旅行者の女性 2 名より、羽田空港に行くのに高速バスでも京急線でもクレジットカードが使えずに大変不便との声を頂いた(Suica、パスモなど交通系 IC カードも持っていなかった)。

■韓国人観光客(男性)が、横浜駅西口エレベーターホールのロッカーに荷物を預けたがレシートを紛失。開錠するための番号が分からず、ロッカー管理会社に連絡して担当の方に来て頂き開錠してもらった。東日本環境アクセス(ロッカー会社)の担当の方がとても迅速かつ親切に対応してくれたのでありがたかった。ただ、JR の事故と重なり、結果として成田空港のフライト時刻に間に合わなくなり、横浜で 1 泊することになってしまった。

新横浜駅観光案内所

■ロシア人 5 名が来訪。「東京行きの切符を購入したが、これでは乗車できないと言われた」とご立腹。切符を確認すると、新幹線の乗車券しか持っていなかった。新幹線に乗るには特急券も必要である旨を伝え、券売機での購入の手伝いをした。

■オーストラリア人 2 名が来訪。「鎌倉に行きたいが JR パスは使えないと言われた」とのこと。何処で言われたのかは不明だが、JR 在来線は使用できる旨を伝え、乗換案内をした。

■大型客船のりば(埠頭)を明確に知らない方が意外と多く、船名や次港(行き先)を聞き、案内する事もあった。現在横浜には 3 つの乗り場があり、それぞれの客船乗り場に近い場所から別の乗り場に向けたシャトルバスが出ることもあるため、お客様からの質問に注意をはらう必要があった。

小田原駅観光案内所

バス停名の読み方が間違っているサイトの地図等を持ってくる訪日客が多いです。例えば、「湖尻台」[kojiridai]が正しい読み方ですが、[mizuumishiridai]となっていたりすることがあります。気づいたものに関しては訂正して案内できますが、バス停名は目的地に着くために重要なポイントなので、正しい読み方になっているか注意が必要です。

甲府市観光案内所

レンタカーを使うつもりだったが、免許の翻訳がなくて借りられず、ウーバーを呼んでほしいという申し出があった。日本ではウーバーを使える街が限られていて、甲府は使えないのだが、目の前にタクシーが止まっているのにわざわざウーバーを呼んでほしいというのはなぜだったのだろう。

道の駅富士吉田

レンタカーのバンタイプを借りて車中泊する FIT も目立ってきた。

笛吹市石和温泉駅観光案内所

ドルしか持っていないという方が路線バスに乗りたい(IC カードは持っていない)と案内所に聞きに来ました。路線バスではクレジットカード対応もしていないため、近くのセブンイレブンのセブン銀行でのクレジットカードキャッシングを案内（無事キャッシングは出来ました）。両替をしたいという要望がたまにあるが、当駅周辺では当日両替出来る機関がないため、キャッシングの案内しか出来ないのが現状。ただ、クレジットカードによっては対応出来ない場合もあるため、その他の案内が出来ないのが悩み。

忍野村観光案内所

バスを利用する個人旅行が増えている。そのため、窓口で 1 番多い質問はバスの停留所、どの路線のバスに乗ればいいのかです。バスの路線化、停留所の番号化は実現したので今後バス内の表示システム、GPS による位置情報システムが待たれる。

＜北陸信越＞

長岡駅観光案内所

アジアから来たお客様から 1 泊分の料金を支払うので、電車の出発までの 4 時間をホテルの部屋で仮眠したいとの要望がありました。日本語が不自由だった為、お客様の代わりにホテルに確認しましたが、1 泊分の料金を支払っても部屋を使用する事が出来ませんでした。その為、こちらからの提案として、バスで 15 分程の場所にある日帰り温泉を勧めさせていただきました。日本の温泉にも入れ、仮眠も出来、食事も出来る事を知ると大変喜んで下さいました。また、お連れ様がしばらく日本に滞在されるとの事で、無料で日本語を学習出来る公共施設を探されていた為、市役所で日本語が不自由な方向けに、定期的に行っている日本語のクラスを合わせて紹介させていただきました。当方案内所では観光だけではなく、海外のお客様からの問合せ内容が多岐に渡る為、常に満足いただける情報提供が出来るよう、更なる強化を目指していかなければと思っています。

NEXCO 東日本越後川口サービスエリア下り線インフォメーション

ガチャガチャに 500 円玉を投入し、商品も出ない、返金もされないとお困りの中国人親子が来所された。全て中国語で、当初問合せ内容が分からず困惑したが、お互いにジェスチャーで乗り切り、最終的にガチャガチャを楽しんでいただくことができて、ホッとした。

高岡駅観光案内所

日本全体の地理に理解が浅いため、1 日で高岡から白川郷⇒高山⇒松本市⇒高岡へ戻るというプランを敢行するための交通手段を問われ、案内に苦慮しました。結果、お客様に理解いただき、納得の観光を提案できました。

金沢駅観光案内所

近県では白川郷や立山黒部アルペンルートが相変わらず人気だが、お隣富山県のイベント、「となみチューリップフェア」に行きたい、「福野夜高祭」に行きたい、というお客様もそれぞれ複数組いて、交通の案内をした。ゴールデンウィーク中は、金沢駅周辺で「いしかわ・金沢 風と緑の楽都音楽祭」が催された。案内所のカウンターに置いてあったパンフレットを熱心に見ている方がいたので、駅の隣にある石川県立音楽堂でチケットが取れることを案内した。30 分ほど後にカウンターに再度立ち寄られ、「いいチケットが取れたよ」と嬉しそうに報告くださった。

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

台湾からの男女。神戸の宿に忘れ物をした、とのこと。宿に電話をして確認をしたところ、該当の忘れ物があり、今日チェックインする宿は石川県内ではなく大阪とのことだったため、ここで観光せずに今すぐ取りに行った方がよいのでは、とアドバイス。ちょうど大阪行きの特急列車が来る時間だったため、忘れ物を取りに神戸へ向かうことになった。

道の駅 越前 観光案内所

指さしシートの中の単語を越前町バージョンの魚介類メインで作ったことろ、海外のお客様に接客する際に喜ばれている。

あわら湯のまち駅観光案内所

最近、あわら温泉は、ベトナム人のインターンシップ受け入れに力をいれているので、ベトナムからのお客様が増えた。

長野市観光情報センター

■回転寿司に行きたいが魚介アレルギーがあるとのお客様に、魚介以外のメニューを紹介するとともに、お店の方に食物アレルギーと分るよう表示した紙を持たせました。

■スノーモンキーの「遅刻出勤」が増え、外客にはしばらくしてからもう一度来てくださいと案内することが度々ありました。

■戸隠で熊が出没したため注意喚起を行いましたが、外客(特に欧米人)はクマに対して警戒感が薄く親しみすら感じているようで、危険性を訴えるのに苦労しました。

軽井沢観光案内所

ゴールデンウィーク終了後、アメリカ人の男性が案内所に来て「私の先祖が 100 年ほど前に軽井沢に滞在したことがある。その時に自国に届いたポストカードを頼りに軽井沢を周りたい」ということだった。ポストカードに描かれている写真の場所はすぐ見当がついたので案内したが、その方の先祖が泊まっていたという「オースティンハウス」という場所は探すことが出来なかった。すぐに観光協会事務局に電話をし、「オースティンハウス」の場所を調べてほしい旨を説明した。直ぐに情報を得ることは難しいとのことで、アメリカ人男性には次の日にまた来館してもらうよう約束し、その日は終了した。その後、事務局の尽力のおかげで、既に消失してしまった「オースティンハウス」の所在地が分かり、男性に成果の報告と所在地を伝えたところ、大変喜んでもらえた。

軽井沢観光会館

中国のお客様がカメラをなくされたとのことで来館。すぐに警察に連絡を取ったが見つからず、警察の方に電話で届け出を出す手伝いをした。しかし、双方での会話がかみ合わず、また時間もないようで、後程警察署に行くように伝えた。次の日、車の下で見つかったと報告があった。海外の方が落とし物をした場合の対応は難しさがあると感じた事例だった。

＜中部＞

東海北陸道 長良川サービスエリア 下り線エリアコンシェルジュ

タイ人男性のお客さまより、授乳室を使用してもいいかどうかの問合せがありました。詳細を伺うと、イスラム教のお祈りがしたいとのことでしたので、救護室を案内しお客さまにも満足いただけました。

飛騨高山観光案内所

上高地がオープンしてから、そこにハイキングに行きたい訪日観光客が増えた。アジア圏の方は、立山のアルペンルートに行きたいという問合せが 4 月から引き続きある。また、奥飛騨にある新穂高の湯もオープンしたので、混浴がしたいという訪日観光客は喜ばれます。

東名道 EXPASA 足柄下り線 エリアコンシェルジュ

数年前に期間限定で「エヴァンゲリオン」のイベントを開催していたので、過去の情報をインターネットで検索されたアメリカのお客さまから問合せがありました。古い情報だということを案内し、ご理解いただけましたが、とても残念そうでした。インターネットは便利ですが、古い情報も検索できるので、気を付けないといけないと思いました。

浜松市観光インフォメーションセンター

「新宿行きのバスに乗りたい。近くでお祈りの出来る場所がありますか」とインドネシアの方に言われ、チケッ

トはバスターミナルを案内しました。5/17～6/14 までイスラム教徒のラマダンの時期です。今のところ、浜松駅周辺には正式に設置された祈祷場所はありません。日曜日になるとバスターミナルの地下にインドネシア人達が集まっており、そこでお祈りをしている光景が見られます。いつもながら対応に困りました。

御殿場市観光協会案内所

東京方面から 1 日観光目的で御殿場を訪問されたインド人女性 2 人、「2 時間ほどの所要時間で歩かないで行ける観光スポットに行きたい」との問合せがあったため、お客様の要望に出来るだけ沿った案内を試みましたが、幾つかの提案に対し、全て却下されてしまい困ったケースがありました。お客様へのヒアリングから目的地へ向かうバスでの移動中、トイレに行きたくなりバスを降りたが、そこがどこかわからず 2 時間ほど歩いて駅まで戻ってきたという経緯がありました。駅を拠点に観光地へ向かう交通機関各社との情報交換で後々わかった事ですが、最初はバス会社の窓口で案内を受け、向かう先の道中で途中下車のトラブルがあり、土地勘が全くない場所で途方に暮れ、何とか駅まで辿り着いたという、体力的にも気力的にも疲れてしまった残念なケースでした。来所時の状況によって、迅速な案内も求められますが、言葉の壁もある訪日旅行客にとって土地勘のない旅先でのトラブルは大きな不安であり、丁寧な案内が大切だと再認識した事例でした。

ナビテラス (蒲郡市観光交流センター)

- ラグーナテンボスで昨年 9 月末に運行を終了した漫画『ワンピース』のサニー号に乗りたいと来訪される香港からのお客様が今月も数人いらっしゃった。日本の漫画の威力を改めて感じる。
- とても暑い週末に、ブラジル人の若者が「海水浴が出来るビーチはないか」と来訪された。市内の海水浴の解禁は 7 月 1 日で今は泳げないこと、泳げるのは 7 月、8 月だけであることを伝えたが、何故泳げないのかとなかなか納得頂けなかった。市の決まりであることを伝え、解禁後利用可能なビーチの案内をして納得頂いた。

一般社団法人　志摩市観光協会

- 志摩の海女さんへの興味は強く、伊勢志摩ツーリズムを通じて、海女の潜る様子を撮影した。また、海女さんを持続可能な漁業の護り手として高く評価する映画製作チームが志摩に来られ、ベテラン海女と若手海女へのインタビューや仕事の様子を撮影していかれた。2 人の海女はともに、海女は女性が自立しやすい職業であり、子育て時期にも就業時間が短いので働きやすく、また 80 歳を越えても継続できる仕事であること、自然を肌で感じながら仕事できることなど、海女の仕事のよさを語り、外客に強い印象を残した。世界中を回って撮影されているこの映画は 2021 年ごろ、”One Planet One Future”と題して、世界の大きな美術館などで上映される予定。
- 困ったこと：近鉄レールパスでバスに乗れなかった(台湾)。
- 台湾からの方が二見ヶ浦へ行きたいとのことで来所されたが CAN BUS の英語版が協会になかったのは残念だった。

5 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＞

七飯町大沼国際交流プラザ

観光案内所には、車椅子や簡単なバギーを用意してあり、海外の方へも貸出しをしている。貸出しの際、併せて車椅子で入れる散策路をご案内すると、喜ばれている。

登別観光案内所

観光案内所にあるトイレの表記について→2 年前、とある観光について詳しい講師の先生をお招きしたところ、トイレの表記が分かりにくいという指摘があった。当該トイレの表記は、「お✋洗」と表記され、「お」+「手のマーク」+「洗」といった、日本人にしかわからない独特の表記であり(昭和 60 年代に設置されたものと思われる)、訪日旅行者には伝わりにくいと指摘をされていたが、この度ようやく改善した「トイレ案内プレート」を設置した。

北斗市観光案内所

毎年市内の桜の名所スポットを巡る無料タクシーを運行しておりましたが、10 連休で利用者が増えることを予想し、今年は臨時バスを運行しました。有料にはなりましたが、タクシーを利用すると通常 3,000 円以上かかる場所へも 1 日 500 円で乗り放題という今回のサービスは大変好評をいただきました。このサービスは「直接現地までいく」ため、通常の路線バスのような「乗り継ぎやバス降車後の道のりについて心配しなくて良い」などのメリットがあり、慣れない土地で、移動が不安なお客様にも安心して利用いただけます。また、中国からの団体のお客様にも多く乗車いただきました。タクシーだと一度の運行で乗車できる人数は少ないため、団体にも対応できるバスに変更して良かったと感じています。

旭川空港総合案内所

車を持っていないお客様から、空港近くの観光地について問合せがあり、空港から歩いて行けるアイス工房を紹介した。そこには牧場がある為「アイスを食べながら牛を眺めることができ、北海道らしさを満喫する事ができました」と喜んで頂けた。

＜東北＞

青森市観光交流情報センター

5/27～6/9 の八甲田ロープウェイ運休のお知らせと運休理由を日本語と英語で表記し、センター内 4 ヶ所に掲示したところ、バスに乗車する前に気づかれて観光先を変更できたお客様が多かった。

弘前市観光案内所

- 多様化する問合せにかなりの時間を要するが、喜ばれることも比例する。スロベニアからの 2 名様の場合、問合せ内容としては、弘前に関することは郷土料理のみ、県内では大鰐温泉、奥入瀬渓流、県外では仙台、長野の地獄谷温泉、飲食店についてはジンギスカンが食べたいということだった。
- 県内桜名所の開花状況を手作りボードに掲示した。弘前公園に関してはソメイヨシノを基準としており、外周の外濠沿いの桜は、日当たりや道路熱などの影響で例年早く咲き始め、園内とは開花時期が若干ずれる。49.2ha の広さに 2,600 本の桜の木があり、そのうちソメイヨシノが約 7 割、桜の種類によって満開時期が異なり、ボードの“葉桜”(ソメイヨシノ)を見て、市外へ観光変更されるお客様も少なくない。次年度より、園内を中心としたボードに変え、「弘前雪明かり」や緑色の桜の遅咲きも含め現況をより分かりやすく、来所されるお客様に応じた案内ができるよう考えている。

いわて・盛岡広域観光センター

時々自分のコインロッカーの場所が分からなくなり、相談に来る方のため、駅構内コインロッカーマップを用意して、お困りの時に速やかに対応できるよう備えている。

花巻観光案内所
無料の手荷物預かりサービス(一時的)は評判が良い。

宮古駅前総合観光案内所
外国客船の寄港時には、埠頭にブースを設営して、外国のお客様の名前を漢字で書くサービスと、着物の無料着付けサービスを提供しました。多くの高校生が外国客船寄港の度に何度もボランティアとして手伝ってくれていますが、回数を重ねるごとに訪日客対応に慣れてきて、どんどん積極的にお客様に話しかけてくれるようになり、お客様からも非常に好評でした。

鳴子観光・旅館案内センター
5 月からポケトークを 9 月まで試験的に導入(モニター事業)。非常に使い勝手がよく、助かっています。モニター後には購入しての使用も検討中。

仙台市観光情報センター
東北の観光案内所とスカイプなどのネットワークでつながっている。

仙北市観光情報センター 角館駅前蔵
まだ 5 月とはいえ暑い日が続いたので、散策に出かける方には暑さ対策の呼びかけをしました。案内所が無料休憩所なっているので散策を終えてゆっくりする人の姿も見られました。

やまがた観光情報センター
案内所で作っている、「主要な観光地別行き方/乗り物案内」がとても役立っています。

もがみ情報案内センター
本日対応できるスタッフがいる言語の旗を作り、カウンターに置いておく事で、旅行者が聞きやすくなればと試験的に行っている。

かみのやま温泉観光案内所
案内所に入ってこないお客様にも、お釜行きのバス停でバス待ちの訪日客には声がけし、説明するようにしています。リフトの割引券を渡すと喜んでもらえます。

裏磐梯観光協会
大型ディスプレイや翻訳アプリを活用し、案内している。

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
ブラックボードを活用して、コンシェルジェおすすめの観光地案内をしています。季節によって内容を変えたり、イラストも加えて案内しており、たくさんの方からお褒めの言葉を頂いています。今回は「福島を旅しよう！」と題して福島にまつわる、ひょっとこ、赤べコ、鶴ヶ城・・・などのイラストとともに福島の魅力を紹介したところ「カワイイ！写真を撮ってもいいですか？」とうれしい声をかけて頂き、とても励みになりました。

＜関東＞

NEXCO 東日本 Pasar 守谷下り線インフォメーション

給茶器を使用した際に、使用後の紙コップを捨てる、という行為が外客の方には分かりづらい点がありました。現在は、使用済み紙コップ専用のごみ箱に、POP(英語)を使用し、外客の方にもわかりやすくなりました。

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

首都高速道路、栃木県、那須塩原、那須町、関東エリアなど、さまざまな外国語観光ガイドブック(英語・中国語・韓国語・タイ語)と地図を配布しています。また、季節の折り紙も配布しています 。5 月の季節の折り紙は、こいのぼりを配布しました。

群馬県高崎観光案内所

各施設や宅配便業者等、英語対応がされていない場合が少なからずある。その場合、お客様の要望に合わせ、スタッフ全員がフレキシブルに対応するよう心掛けている。5 月は特にいちご狩り施設の予約手配が多く、訪日観光客に喜ばれた。

川越市川越駅観光案内所

案内所になかなか入ってこない外客にこちらから話しかける。そうすると、英語があまり堪能でない場合もあるが、要望を抱えている状況は多い。ただマップを手渡すだけでも歓迎の気持ちが伝わる。

成田国際空港株式会社ツーリストインフォメーションセンター (第 1 旅客ターミナルビル)

スカンジナビア航空で帰国予定だったが、パイロットのストライキでフライトキャンセルになってしまった、とイギリスの 80 代夫妻が来所。86 歳と高齢なため空港で夜明かしはできないので困っている、空港周辺のホテルを探している、との事であった。TIC で扱っているホテルに問合せたが、ゴールデンウィーク中でもありほぼ満室で、空きがあっても大変高額で条件があわない。インターネットの予約サイトで探しても同じような状況であった。そこでその他の周辺ホテルに電話をかける手伝いをし、シングル 2 部屋に分かれてしまうが、条件に合う値段の部屋を見つけることができた。無事にホテルが見つかり、大変感謝された。

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

- 施設内の回転寿司店「すし銚子丸」を利用されたお客様より、「タブレット端末での注文は中文対応もできるが、ネタを探すのが難しいので回転しているレーンから皿を取ってもいいのか」「食べ終わった皿はレーンに戻してもいいのか」等、回転寿司を初めて利用されるお客様からの質問があった為、システムを案内した。食事後に来店され「先程はありがとう、とても美味しかったよ。回転寿司は難しいけど楽しいね。また来ます」と仰っていただけた。(台湾 40 代男性)
- 近隣施設の温泉を利用したいというお客様より、「温泉のシステムがわからないので教えて欲しい」と尋ねられた為、お風呂は男性用と女性用と分かれており、それぞれ室内と露天風呂が行き来できるようになっていることを案内すると、10 歳男児より「僕もお母さんと一緒のお風呂(女性用)に入れるの？」との質問を受ける。8 歳以上のお子様の混浴は出来ない旨をお伝えすると、少し不安そうな様子ではあったが、「大丈夫、僕ひとりで入ってみるよ！」と親子で笑顔になり、「いろいろ教えてくれて、ありがとう」とお礼の言葉をいただいた。(シンガポール親子)

松戸観光案内所

5 月中旬よりアプリを活用した荷物預かりを開始しました。

TIC TOKYO

館内に観光地の風景を疑似体験できる、VR 機器を設置し、お客様に現地の雰囲気を味わっていただいています。また、京都府の観光情報を得ることのできるサイネージを設置し、サイネージを介して現地情報を熟知したコンシェルジェによるテレビ電話のサービスも開始されました。先進的な技術を積極的に導入し、お客様により観光地について興味を持っていただいたり、現地の旬な情報をお伝えし、お客様の意見を聞きながら、常にお客様に満足して頂けるようなサービスを提供できるよう心掛けています。

東京シティアイ

5 月場所があり、相撲の観戦について英語で説明するボードを掲出しました。併せて、相撲の関連パンフレットも取り揃えて相撲のコーナーを作りました。当案内所では Tickets Today やサンライズツアーの手配も出来る為、そのディスプレイを見たお客様にそのまま相撲のツアーの手配をすることも出来、ワンストップサービスを提供することができたと思っています。

三井ショッピングパーク　アーバンドック らぽーと豊洲　総合案内所

4 月から導入されたおもてなしキャスト(多言語アナウンスアプリ)で英語や中国語での呼出しができるようになったことで、遺失拾得や迷子対応が非常にスムーズになった。その他、雨の日は足元注意喚起の放送を英語・中国語で流したことで、事故防止に努めた。

東京国際フォーラム

他の案内所様のサービスを参考に、当館でも「折り紙」のプレゼントを始めました。私達スタッフが空いている時間を利用し、鶴や着物など和風なものを中心に作成しております。来所した訪日客を中心にプレゼントしており「かわいい」や「美しいですね」など、大変好評いただいています。今後もレパートリーを増やしつつ、サービスを続けていく予定です。

JR EAST Travel Service Center (浜松町駅)

■改元の際、日本の元号についての案内を作成し、日本の文化に親しみを持っていただいた。
■Suica や指定席券を入れるチケットケースを折り紙で作成し、自由に取って頂けるようにした。

桜木町駅観光案内所

■桜木町駅周辺に野毛飲食店街があり、最近は訪日旅行者にも人気がある。 当案内所内サイネージ動画で野毛のエリアを紹介しており、日本酒などを楽しむ映像を見ることができる。また野毛の飲食店マップの英語版も配架しており、取っていく方も多い。
■訪日客が大型タクシーなどを予約するのを手伝うときは、タクシーの着く場所が分かりづらいので、状況によっては乗り場まで案内することがあり、とても喜ばれた。
■当案内所には横浜で開催される「ラグビーワールドカップ大会(2019/9/20～11/2)」の開催までのカウントダウンボードが設置してある。ラグビー好きなニュージーランドやオーストラリアなどのオセアニア圏からのお客様が来所した時に、その話題を向けると大変盛り上がり喜ばれた。

小田原駅観光案内所

食べ物に関して、宗教やアレルギーの他にもグルテンフリーや嗜好、理由は様々ですが、原材料を気にされる方が多いです。小田原の名産品のかまぼこやちくわに関する問合せがあったので、原材料を問合せて細かく伝えたところ、「これで安心して食べられる」と喜ばれました。また、オリエンタルベジタリアン(仏教系の菜食主義者)の方のために、小田原駅近くの野菜料理のレストランを紹介したところ、にんにく・にら・らっきょう・葱類抜きの野菜料理で対応していただき、お客様にも満足いただくことができました。

横浜港大さん橋国際客船ターミナル インフォメーション

- ロビーに日本庭園の箱庭があり、赤い番傘と和風の腰掛スペースを設置。くつろぎの場所、フォトスポットなどになっている。
- イスラム教の方に近隣の礼拝所の場所を教え、コンパス、礼拝用ラグの貸し出しもあると伝えたところ、感謝された。
- 5 月はローズフェスタのイベントが開催されていて、大さん橋客船ターミナル周辺はどこに行ってもバラがきれいだったと喜ばれる方が多かった。

富士河口湖観光総合案内所

富士山の天気を調べて教えると喜ばれた。その他、芝桜など、花に関する情報を収集し案内した。

＜北陸信越＞

長岡駅観光案内所

ハワイから夫婦で来日されたお客様に、ホテルの場所を聞かれ、2 人共それぞれスーツケースと手荷物を持っていた為、手伝いが必要と思い、ホテルの近くまで同行し、案内しました。また、旦那様が日本酒が好きで、試飲できるところを探していたので、駅ビル内の店を紹介しました。大変お気に召したのか、翌日も別の場所を紹介してほしいと来所され、バス利用で別の店を紹介しました。お客様から、とても親切に対応してもらったとハワイから持参されたチョコレートと紅茶のギフトを頂きました。特別な事をしたつもりはありませんが、とても感謝していただき、恥ずかしい反面とても嬉しい気持ちになりました。

新潟駅万代口観光案内センター

韓国からの夫婦がワイナリーに行きたいと来所。ワイナリーへの無料送迎バスは前日までの予約が必要ですが、無理を承知でお願いをしたみたところ、座席に余裕があり、当日の午後便に乗車可能となりました。午後便の出発までは時間があるため、新潟市内観光に出発され、その後、再度お薦めランチ場所を尋ねに来所しました。そして夕方、ワイナリーから戻ってきた時に、案内所の前を両手を振って笑顔でゆっくり通って行かれました。1 日に何度も立ち寄っていただき、その都度笑顔が増えて、私たちも嬉しくなりました。

村上駅前観光案内所

暑い日に来所した台湾からのお客様に、弊会で作ったノベルティの扇子を渡すと喜ばれた。

とやま旅ナビ@おやべ (富山観光案内所)

シンガポールからのお客様から、花や植物が見られるところ、鶏料理が好きなので地元の人に人気の焼き鳥屋を教えてほしいとリクエストがあった。レンタカーでの移動だが、なるべく連日の宿泊先からアクセスしやすいところをいくつかピックアップした。また焼き鳥屋に関しては、日本語が全然分からず満席だと悲しいので、すぐ

に向かうので、できれば予約をして欲しいと頼まれた。要望に沿うと、後に無事お店に着いたと案内所に電話をいただき、大変喜ばれた。

黒部峡谷鉄道 案内所

日本語の車内放送を多言語に変換するアプリ機能の利用のお手伝いをした、アジア圏の夫婦のお客様。トロッコ電車乗車前に案内所に寄り、最初は立山黒部アルペンルートの資料の有無のみについて質問されたが、男性の方は案内所に貼ってある、今年からはじめて導入された「マルチリンガル・ツアーガイドアプリ」のポスターに興味がありそうに見えたため、声をかけてみた。お客様と一緒に、お持ちのスマホで必要なアプリをダウンロードし、その後のセットアップ作業や QR コードの読み取りまでお手伝いした。最後に宇奈月に関する英語の文章が画面に表示され、「サンキュー！」と、急いで改札に向かわれようとしたが、パンフットを渡し、沿線の各駅の QR コードの読み取りが必要なことも案内した。

金沢駅観光案内所

国旗の柄の鶴が折れる折り紙を見つけて購入。国籍を尋ねたお礼に国旗柄の鶴を差上げると、喜んでいただけた。

北陸道尼御前サービスエリア上り線エリアコンシェルジュ

会社主催の英語研修への参加や個人的に英会話教室に通うなどして、語学力向上に努めています。

えちぜん鉄道三国駅観光案内所

公式 HP にて主な観光地までのローカル路線バス、ローカル電車のスムーズな乗り換え、接続方法の案内を英語版で更新しました。その他、訪日客からの問合せにメールで対応。後日お客様からまた福井を訪れたいということで旅行の感想を添えてお礼のメールをいただきました。

松本市観光案内所

この時期登山する危険性について→登山される訪日旅行者が増えてきましたが、高い山はまだ残雪があり、危険を伴うということを知らない方が多すぎます。登山エキスパートの方はこの時期、冬装備とアイゼン、スノーシューズ等を用いてコースも下調べをしているのですが、問題は(特にヨーロッパのお客様)突然計画なしに来られて、登山届も出さず、軽装備でハイキングと勘違いをして登山したいと仰るお客様には恐怖を覚えます。訪日客の滑落も増えていますので、登山の案内には十分に気を付けています。

上松町観光情報センター

森林浴を望まれるお客様が増えてきています。主な傾向は、アロマセラピーや森林内での安息ですが、スピリチュアルな嗜好も強く、特に伊勢神宮の話が喜ばれています。赤沢自然休養林から、伊勢神宮の御用材が産出されていることも関係していますが、大きな木々のある森は、国籍を問わず感動を呼び起こしてくれるようです。

軽井沢観光会館

外国の方だと思ったらできるだけ声をかけるようにしている。また、それぞれのバス会社に番号や記号があればわかりやすいのではないかと考え、現在その現実化に向けて関係する方々との話し合いをしようという段階にある。軽井沢の涼しさや寒さを知らないお客様が薄着で来て凍えているような様子があるときには、なるべく案内所内を温かくしたり、雨の日には暖房をつけたりしている。

＜中部＞

飛騨高山観光案内所

上高地がオープンして、そのまま松本に抜けて行きたいという方も多くみえます。バスや電車の乗り換えが必要なため、訪日観光客用にこちらで作成した分かり易い時刻表を渡して、大変喜ばれています。

御殿場プレミアムアウトレットウェルカムセンター

青木ヶ原の樹海への案内→青木ヶ原の樹海へ行きたいというアメリカの 2 人組男性。問合せ時、既にバスで行って帰ってくるには時間的に厳しい状況だったが、どうしても行きたいとのことで、タクシー会社へ確認すると予想より安く行けることとなり(それでも 3 万円程)、非常に喜ばれ、「アリガトウ！ダイスキ、トモダチィ！」と覚えたての日本語とハグとでお礼を仰っていただいた。青木ヶ原の樹海は、日本であまり良いイメージではないことは海外でも知られているそうだ(英国某サイトで世界恐怖スポット 11 として紹介)。また、数年前にアメリカ映画のロケ地として使用されたこと、海外でも人気のもののけ姫の世界観に似ていること、氷穴風穴や珍しい植物がある等、訪日旅行者にとても人気があるスポットのようで、度々問合せがある。

御殿場市観光協会案内所

お客様からいただいた意見などを参考に、駅構内やバス乗り場を案内する際に使用する指差し見取り図を改定しました。重要なキーワード(目的地や乗り場 No.)などの情報と、ピクトグラムなどを使い、出来るだけシンプルでわかりやすい見取り図に仕上げ、案内に使用しています。写真を撮って下さるお客様も多いです。

御殿場駅観光案内所

- ■パスポートの紛失→5 日前に長野県松本市で紛失したと本人から相談。松本警察署で対応してもらい、帰国前日に松本警察署で本人が受け取ることができた。
- ■コインロッカーの導入
- ■グーグルマップのバス乗り場に誤りがあり、訪日旅行者が迷っている。画像をアップして修正依頼しているが、多くの人が利用するインフラなので、影響が大きい。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- ■スタッフがとても熱心でがんばっていると褒めて下さった(米国人ご夫婦)。
- ■スタッフの英語の発音が明瞭できれいだと褒めて下さった(英国人ご夫婦)。
- ■案内所スタッフが作成した妻籠・馬篭への交通案内チラシが好評。「パーフェクト。こういうのが欲しかった」と、お褒めのコメントを多数いただいている。
- ■小さい子ども連れのアメリカ人夫婦が、名古屋で 4 日間の滞在中、案内所を毎朝訪問して下さった。「昨日紹介してもらったお店がとても良かった。これからもがんばってね」と暖かいコメントを下さった。
- ■朝に案内したお客様(オーストラリア)が戻ってきて、「トヨタ産業記念館がとても良かった」と、わざわざ伝えて下さった。

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とマップがあり、喜んで頂けた。
- ■Free Wi-Fi の環境にあるので、満足頂けた。
- ■英語が話せるスタッフがいるので、お客様に少しは安心して頂けた様子。
- ■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、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出しは時間の短縮、行動範囲の広がりに役立ち、喜んで頂いている。

■コインロッカーが少なく、名鉄改札側のコインロッカーを案内した。駅員さんからの注意事項も伝え、利用することができ、安心して観光に向かわれた。

一般社団法人　志摩市観光協会

■ブラジルからのカップルは、カメラマンでもあり、日本の漁村の雰囲気を残している波切や大王崎の灯台を紹介したところ、バスで行き、良い写真が撮れたと大変喜ばれた。

■マレーシアからの 2 人組もバスで大王崎の灯台に行ったが、観光協会においてあるイセエビ、牡蠣などの図柄のスタンプを喜んだ。

■香港からの 2 人は志摩で「里海」について調査。環境への取り組み、持続可能な漁業への取り組みが海外の関心を集めていることがわかった。

以上