

6月 概況(案内業務や訪日外客の動向) ～東日本～

<北海道>

七飯町大沼国際交流プラザ

6月の訪日旅行者数は、前年比5.7%減の1,340人、総来館者数の21.1%となった。総来館者数は微増しているが、訪日旅行者はここ数ヶ月、減少傾向が続いている。台湾からの観光客が減り、欧米からが少しずつ増えている印象。特に20日以降はエバー航空のストの影響も大きいと思われる。

CONCIERGE FURANO 富良野・美瑛広域インフォメーションセンター

Spring was late this year, so the flowers were late to bloom in May. Visitors in May publicized this on social media, so some people decided not to come to Furano.

旭川空港総合案内所

タイガーエアのほか、大韓航空やエバー航空のチャーター便の就航があった為、台湾と韓国からのお客様がほとんどであった。

小樽駅観光案内所

訪日客の来所者数は5,065人で前年同月比102%であり、案内人数は2,588人で98%であった。案内で多かった順に、韓国645人(前年同月比164%)、中国416人(77%)、シンガポール261人(83%)、マレーシア197人(102%)、タイ194人(54%)などであった。

<東北>

青森空港案内所

レンタカーを利用する韓国の方が増加傾向。青森県案内地図や青森市内地図などのパンフレットの問合せも増えている。星野リゾート青森屋・奥入瀬溪流ホテルのシャトルバルもあるため利用する方も多い。ジャパンレールパスを利用したいという海外の方に対して当空港に鉄道機関がないため青森駅をご案内しているが、「びゅうプラザ」の説明が難しい。

青森市観光交流情報センター

前年当月に比べ減少となった。特に中国が約100人減となり、その要因として、定期就航していた青森-天津便の今年の夏期スケジュールが運休になったことが考えられる。逆に、北米、オセアニアは増加傾向にあり、その分で全体の来客数を補った。

弘前市立観光館

- フランス人の来館人数が増えている。※旅行会社から、フランス人ツアー客への館内ガイド依頼があり、観光コンシェルジュが対応した(旅行会社から通訳案内士の同行あり)。
- アジア圏では、個人旅行の家族客や、友人同士での来館が目立っていた。

いわて・盛岡広域観光センター

毎年6月第2土曜日に開催される「チャグチャグ馬コ」。馬が古くから伝わる装束をまとい、たくさんの鈴を鳴らして練り歩く「記録作成等の措置を講ずべき無形の民俗文化財」(文化庁選定)の、世界に類を見ないお祭りに、この数年アジア・欧米豪のお客さまがぐっと増えた。

奥州市観光案内所

6月は大きな祭りやイベントがなかったため、来訪客は減少したものと思われる。大谷翔平やブラックホール観測については現在も問合せが多い。奥州市の田んぼアートの田植えを6月に行ったため、徐々に問合せが増えてきている。

遠野市観光交流センター旅の蔵遠野

土日はSL 銀河が運行されており、アジア圏の方々がそのタイミングでよく訪れる。平日は欧米の旅行者が個人旅行で訪れることが多い。

松島観光協会 V 案内所

6月は対前年比240%の伸びであり、台湾からのインバウンドについては、約3倍となったところである。仙台空港からのLCCの直行便の運航の影響なのかと思われる。また、エバー航空のストライキの影響でツアーのキャンセルがあったとも聞いている。ストライキ等でのキャンセルがなければもう少し入込数が増加していただろう。

仙台ツーリストインフォメーションデスク

- 先月から引き続き、羽生結弦選手関連についての質問が多かった。「(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?」、「仙台巡りという冊子はいつどこで配布されるのか?」という内容。
- 免税に関する質問も多かった。
- 松島、塩釜、田代島に関する問合せもあったが、仙台周辺のおすすめスポットなども多かった。
- メールやSNS等では、仙台七夕花火祭の栈敷席がいつから発売開始なのかという質問がいくつか届いた。

史都多賀城観光案内所

多賀城政庁跡、百名城スタンプや麒麟ビール工場の他、6月は多賀城跡あやめまつりを観光される訪日客の来所者もあった。

男鹿駅観光案内所

ユネスコ登録の男鹿のなまはげの人気の、ナマハゲ館等への外国人観光客の案内が増加している。また、6月は入道崎の岬の自然も人気があった。

能代市観光案内所

リゾートしらかみを利用して来能する旅行者が多数。バスケ関連(バスケシュート体験、バスケミュージアム等)の問合せが多かった。

東根観光情報センター

さくらんぼの最盛期を迎え、市内のさくらんぼ観光果樹園がオープンしたことから、さくらんぼ狩りに来られる

訪日旅行客も微増している傾向にある。案内窓口に来られる方以外に、直接さくらんぼ観光果樹園に行くお客様も多いのではないかと思われる。

道の駅寒河江チェリーランド

6月はさくらんぼの時期なので、当施設は一番賑わう時になります。しかし今年は週末ごとに雨に降られ、なかなか客足が伸びなかった。訪日旅行客については、台湾からのツアー客が若干来館された。また、オリンピック・パラリンピック関連で当市に来ていた韓国の選手の方々が当施設を利用した。

土湯温泉観光協会

観光案内所への外客数はいつも以上に少なかったが、町内への来訪者数は変わらないようだった。タイからのメディア取材等もあり、今後につながるPRが出来たかと思われる。

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

6月1日、2日の2日間、福島市で東北絆まつりが開催され、多くの人々が来場した。また週末になると福島山形方面のさくらんぼ狩り帰路のバスツアー客でサービスエリアは大混雑した。

<関東>

土浦まちかど蔵「大徳」

6月22日(土)、23日(日)に山形県天童市の物産展「天童フェア」が、まちかど蔵、小町の館、J:COM スタジアムの3会場で開催され、さくらんぼ(佐藤錦)、玉こんにゃく、お菓子や漬物などの販売を行い、多くの人で賑わった。

水戸観光案内所

水戸では6月9日(日)から6月30日(日)まで保和苑及び周辺史跡「ロマンチック・ゾーン」であじさいまつりが開催された。今年は新しいイベント「6月24日(月)～6月29日(土)・あじさいライトアップ～明星の道～」に加え、特に6月29日(土)キャンドルアートを設置し、提灯の無料貸出し、紫陽花を観に来た外国からのお客様を多く見かけた。

日光郷土センター

当案内所では、日光彫や日光下駄の実演が定期的に行われている。当月は突然の大雨が多くあり、当案内所施設内でゆっくり時間を過ごされる外客が多かった。そんなお客様方に、日本の伝統文化に触れられる機会は、大変喜ばれた。

群馬県高崎観光案内所

例年通り6月は先月に比べると外客数が少なかったが、特に今年は、来客が先月の半分以下という結果だった。

川越市川越駅観光案内所

外客総数は2,620人で、先月より若干数字を上げた(5月2,478人)。アジア圏が勢いを取り戻している印象。今月はオセアニアがかなり数字を落とし、前月比50名減となった。国別内訳では、アジア圏の勢いを支えたのが、ラマダン明けのシンガポール120名(前月比160%)、マレーシア81名(158%)、インドネシア137名

(228%)である。この事象は今後も気に留めておきたい点である。

松戸観光案内所

アーティストに一定期間、滞在場所と制作場所を提供し、移動と制作活動を支援する取り組みを行っている「パラダイスエア」のショートステイプログラムで滞在していた外国人アーティスト、ジェローム・シャゼックス氏による作品展示が行われたため、外国のお客様が来館した。

イオンモール成田免税カウンター

6月21日に記録的大雨が降り、館内数か所が水没する騒ぎがあった。外国のお客様に人気のダイソーやBOOKOFFも浸水の被害を受け、半日ほど休業し、その間に来所のお客様にご迷惑をお掛けする結果となった。災害時の対策も今後必要と感じた。

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

- 20名ほどのグループがジャパンレールパス引換に来店することが、増えたように見受けられた。メキシコからのグループは、おそろいの“I ♥ JAPAN”Tシャツを着て、“日本語を話そう”のバッジをつけ、旅行の雰囲気盛り上げていた。
- 例年成田空港第2ビルに来店していたウルグアイからの団体は、今年は、成田空港に2日に分けて40名ほど17時頃に来店された。大学で建築の勉強をしている学生たちで、新大阪に向かわれた。

京急ツーリストインフォメーションセンター 羽田空港国際線ターミナル駅

6月は日本国内でG20などの規制があったにも関わらず、訪日客の数は増加傾向であった。特に欧米からの訪日外国客は前年と比較しても大幅に増えている。

東京ミッドタウン

6月の外国人客対応件数は、3,931組だった。内訳は、欧米1,742組(全体の44.3%)、中国・台湾1,098組(同27.9%)、その他アジア580組(同14.8%)、韓国457組(同11.6%)、その他54組(同1.4%)。

サンシャインシティ アルバ 1階噴水吹抜け前広場案内所

6月の訪日旅行客の対応件数は、1,558件(5月度比約50.8%増加)であった。内訳では、アジア圏の来訪者が741件(5月度)から1,011件(6月度)の約36%増加、北米圏の来訪者も256件(5月度)から386件(6月度)の約50%増加した。また6月の訪日旅行客からの問合せは、恒常的な問合せ(免税店舗や目的地までの行き方)や、遺失物の問合せ、駐輪サービスで、5月とほとんど変わりなかった。

Plat Tsukiji/ぶらっと築地

6月上旬は築地波除稲荷神社の築地獅子祭があり、神輿が目につく場所に置かれていたり、ポスターが貼られており、それを見た外客から祭礼関連の質問が多く寄せられた。遺失物対応(スマートフォンや交通系カードが多数)も多かった。また、熱中症のような症状による体調不良を訴えて来所される外客が数件あったほか、外貨両替機のトラブル対応が増えた。コインロッカーの使い方が分からない外客が一定数あり、その都度対応を迫られている。言葉や文化の違いによると思われる市場内にある店舗に対するクレームがあった。魚介類の飲食では寿司や海鮮丼からお刺身盛り合わせへ嗜好が変わってきている。築地以外への観光地へのアクセスの問合せや観光プランの相談が増えてきている。

桜木町駅観光案内所

- 6月1日、2日に開催されたイベント「横浜開港祭」は花火も催行される人気イベント。今年は多言語のリーフレットを入手したので、地図をもらいに来るお客様と一緒に渡すことができた。最初から目的のある観光の場合が多く、行先の相談を受けた際には花火のよく見える場所など具体的な案内を行った。
- 6月は外国客船の入港が2隻と少なかったため、訪日旅行者は総じて多くなかったが、6月2日の客船MSCスプレディダ入港の日は大黒ふ頭のスカイウォーク開放日でもあり、ゴールデンウィーク以降解放を再開したのが浸透したようで、問合せが多かった。10日入港の客船スペクトラム・オブ・ザ・シーズは最新の船で、かつ初入港なので話題性もあったが、スカイウォーク開放予定ではなかったため、数日前から写真スポットなどの問合せが多かった。
- 最近、アジアからの団体ツアーの添乗員の方が「ぶらりチケット」を数十枚購入されることがある。今月はタイの観光学校の学生と引率の方約70名が英語の観光地図と「ぶらりチケット」を持って実施研修に出かけた。
- G20の影響で24日から駅のロッカーが閉鎖されたため、旅行の計画が変更になったという方や大阪の開催になぜ横浜が影響するのか不思議に思う方もいた。

箱根町総合観光案内所

国別案内件数は、1位中国(237件)、2位アメリカ(169件)、3位韓国(100件)、4位オーストラリア(77件)、5位フランス(58件)となった。

道の駅富士吉田

富士五湖地域だと河口湖に偏りがあるがインバウンド旅行者は一定数入れ込みがある。民泊やAirbnbに掲載のゲストハウスなども地域内で次々とオープンしている。ただ宿泊施設ではスタッフ不足で困っているということを知った。

忍野村観光案内所

6月の案内所窓口での対応数は昨年比25%アップ。特に台湾、香港からの観光客の増加が見られる。タイからの観光客が減少している。

<北陸信越>

新発田市観光情報センター

今月は、あやめ園であやめまつりが開催され、案内所に来場された中国の方々も皆、あやめ園への案内の希望だった。案内所に来場されずに直接来園された海外の方も十数名確認されている。新発田を訪れるヨーロッパの方々の話の中に、東京、京都の様なメジャーな観光地に比べ、ほとんど自分以外の外国人に出会う事のないこの地域を、あえて好んでいるというのが、これまでも時々あり、地方観光の魅力の一つの様に思われる。

上越妙高駅観光案内所

当案内所を利用した訪日外国人は20人。前年同月は17人だったため、3人減少した。市内の観光地の問合せが多かった。また、今年の4月は179人、5月が44人であったため、今月はかなり少なくなった。

魚津駅前観光案内所

6月は非常に来訪者数が少ない月だった。要因としては、当市の春の目玉である蟹気楼や、春の海の幸もシーズンが終わったことがあげられる。

黒部峡谷鉄道 案内所

梅雨入りにも関わらず、6月の黒部峡谷鉄道を利用のインバウンド客には、家族旅行のシンガポールの方が急増してきた。上旬には、国内客の減少と対照的に香港、韓国や台湾を中心とするインバウンドのお客様が依然として多かった。中旬からは、韓国と台湾のお客様が微減となった一方、香港からの個人客は依然として大きな変化がなかった。シンガポールを除き、東南アジア圏の観光客の減少もとても目立った。5月に多かったタイやマレーシアのお客様は、6月になると大幅に減少した。

ホテル日航金沢

先月は1,123名の利用実績であったのに対して、6月は約56%の629名の利用に留まった。食事処の手配もおよそ半減した結果となった。6月は海外ゲストの来沢も減ったこともあり、それに伴い、食事処のみならず、観光の問合せも少なくなった。6月1日に百万石まつりが開催され、お祭りの内容の問合せや、バス等の公共交通機関の運行状況についても問合せがあった。さらに、自転車で市内散策をするようなケースもあり、レンタサイクルの利用も増えた。メールの問合せについては、7月と、秋の利用分が目立った。

加賀市観光情報センター KAGA 旅 まちネット

外国からの来所者数は443名(対前年同月比約98%)だった。国別の順位は、①アメリカ75名(同82%)、②台湾46名(同約135%)、③中国38名(同約173%)で、4ヶ月連続でアメリカが首位となった。

<中部>

ウェルカムセンター (福井市観光案内所)

通常の観光客に加え、福井で開催されたISTSの大会で国内外から関係者が来福され、両替、Free Wi-Fi、買い物(英字新聞、お守り、アダプター、USB等)、食事(ソースカツ、寿司、魚料理、そば等)、福井らしい観光地への案内等、にぎやかだった。賢い旅行者の方々に、複雑な乗り換え等も1回の説明でスムーズに理解される事にとっても感心した。

中央道 駒ヶ岳サービスエリア 下り線 エリア コンシェルジュ

中国からのお客さまで、日本語も英語も全くわからない様子。対応が中国語ができないコンシェルジュだったので、しばらく時間がかかってしまった。高速道路地図が必要だった様で、「いくらですか?」というような仕草をされたので、翻訳機を使用し、「無料です」と答えた。大変驚かれ、喜ばれた。

奈良井宿観光案内所

- 先月同様、ウォーキング目的で訪れる客層が多い傾向にあるが、昨年度より全体の客数が減った。昨年同月との対比(人数)は、全体人数224人に対し、約67%の減。国籍では昨年同月との対比で、昨年度同様にオーストラリアがトップとなった。また、今までに訪れる数の少なかったインドからの来訪者も見かけるようになった。
- 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。
- 訪日旅行者用Map上に、最寄りの郵便局およびATMの記載を追加。引き続き積極的な現金引き出しの利用を促す。
- JNTO発行の外国人観光案内所外国人対応マニュアルを案内所スタッフへ共有し、統一したサービスの徹底強化。
- イベントを英語説明したチラシを制作し、掲示することで周知を強化。

- 乗り換え案内のアプリツールを利用し、主要観光地や駅以外にも、県内外の目的地までのホテルまで案内し、旅のサポート強化に努めた。

岐阜市観光案内所

6月に案内した外国人は288人で前年同月と比較すると2.8%減であった。最も多い国・地域は、ここ1年ほど変わらず中国本土となっている。圏域としてもアジア圏の割合が高く、次に北米、ヨーロッパが続いている。

下呂市総合観光案内所

高山や名古屋からの日帰り客も多く、温泉や足湯を楽しまれる。特に、露天風呂が人気で、河川敷にある無料の「噴泉池」について聞かれる。水着着用だが、持って来ている人がほとんどである。

御殿場市観光協会案内所

案内所訪問者数192人、前年同月比69%で推移した。利用者数減少の理由として、駅構内に設けた当案内所分所の影響があると思われる。駅構内の分所では乗換案内や目的地までの行き方など、すぐに聞いて移動したい人、当案内所では宿泊手配、ノープラン相談など、時間をかけて案内を聞きたい人が立ち寄るなど、問合せのすみ分けが出来てきている印象を受ける。今月に入って、“見たい”、“5合目まで行きたい”、“登りたい”など内容は様々だが、圧倒的に富士山の問合せが増えた。海外からの国際電話で、登山に関する相談も何件かあった。

沼津駅観光案内所

6月度の実績は、対前月比64.3%増で、大きく上昇した。今年度に入り、最も高い数値となった。当市における国別訪問シェアは、アジア圏からの旅行客が全体の7割を超える203人を占める。アジア圏に属する国別では、中国、韓国、台湾、香港が続いている。北アメリカからはアメリカが多く観光客が上伸した。北半球の国々は、夏のホリデーシーズンに突入し、今後観光客がピークを迎える見込み。

御殿場プレミアム アウトレットウェルカムセンター

- 団体の来場は中国を中心に引き続き好調。一方でインバウンド団体の平均滞在時間は低下傾向にある。ツアーの低価格化が進み、客層のカジュアル志向傾向が見受けられる。
- 6月もFITは減少傾向であるが、東京方面からのFIT対象のインバウンド日帰りツアーが引き続き好調。
- イスラム教徒の断食、ラマダン明け少し前から、東南アジア(特にインドネシア)のお客様が増え始めたように感じた。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- 6月初旬の皮膚科学会開催により、訪日旅行者が増加。歌舞伎等のイベントの問合せがあった。
- JR中央線・名古屋市営地下鉄の人身事故が同時発生のため、大幅にダイヤが乱れ、迂回路や切手払い戻しの問合せが増加した。
- 大阪G20開催による名古屋駅構内のロッカー封鎖により、手荷物預かりに関する問合せが急増。
- さらに、JR中央線トンネル火災も重なり、外国人旅行者の日程変更や迂回方法、急な宿泊手配に関する対応が急増。

名古屋市金山観光案内所

- 6/1、6/2は外国人案内件数がそれぞれ19件と多かった(5/31-6/2『日本小児神経学会学術集会』が名古屋

国際会議場で開催)。

- 国際会議場までの行き方(6/16-6/19『日本顕微鏡学会 第75回学術講演会』が名古屋国際会議場で開催)。
- 1日乗車券がよく売れた(販売数156枚。前年同月は108枚)。
- 台湾からの来訪者が多かった(国籍別人数では56人で2位、先月は26人で5位)。

伊勢市観光案内所 (外宮前観光案内所)

梅雨の時期、サマーホリデー前ということで、今月は若干減少傾向だったが、南半球は冬ということで、そちらからのお客様が少し増加した。

鳥羽市観光案内所

いつもの6月よりも外客数が多い。昨年、一昨年よりも増えている。その他ヨーロッパはスロベニア、その他アフリカはチュニジアからの来訪者があった。

6月 特記事項

<北海道>

七飯町大沼国際交流プラザ

イギリスからの1人旅の女性から、滞在している宿の主人との対応について相談されたことがあった。とても親切な主人で、部屋もきれいで満足している。ただ、オープンして1年足らずで、欧米のお客様を迎えるのに慣れていないためか、とても気を使ってくれて、朝食の間中そばにいて日本語で何か話しかけてくる。自分は日本語が分からないし、彼女も英語は話さないの、どうして良いか分からない。食事、自分は食べられない物が多く、滞在中の食事を断ってよいかどうか、悩んでいるとのこと。双方が気を使いすぎている様子だったので、食事は遠慮なくキャンセルして良いと思うし、どうぞリラックスしてお過ごし下さい、と伝えた。

登別観光案内所

夏は特にそうなのだが、「マップコード」を訪ねるお客様が多くみられる。マップコードがわからない地方もあり、近くのシンボルを教えるが、その先到着できるか不安だ。

函館市観光案内所

どうしてもオーストラリアに長電話をしなければいけないのだが、電話をかけられないと非常に困っているオーストラリアの方がいた。公的な事情のようなので、日本のオーストラリア領事館へ電話をつないで対応した。領事館の方との話の末、解決したようでとても喜んでいて。その他、当月は登山をするヨーロッパの方が多かった。

とかち観光情報センター

オーストラリアからの男性が、北海道に釣りに来たが、川をフィーチャーした地図が欲しいと来所。地元の信用金庫が出版した本にその地図があったので、コピーして渡し、大変喜ばれた。たまたま、スタッフが信用金庫の窓口にあったフリーの本もっていたので、対応できた。後日、その本を信用金庫からいただくことができ、そのオーストラリアの男性に直接渡すことができた。英語に翻訳されるとのことであった。他に、釣りのスポットを訊かれ、お答えしたところ、後日自分で釣ったサクラマス写真を見せて下さった。釣りをした川の名前と共に地図に印をつけて差し上げ、喜ばれた。

<東北>

弘前市立観光館

イギリスからのお客様から、奥様へのお土産に「着物ではなく、祭りで着用するような半被を購入したい」とのリクエストがあった。観光館周辺の店舗では祭り用品の取り扱いがまだ始まっておらず、既に催事場が設けられているデパートを紹介した。

あおり観光情報センター

30代台湾人男性より、青森はりんごが有名なのに、気軽にりんごを試食できる場所が見当たらない。もっとアピールしてはどうか、との指摘を頂いた。しかし、りんごの収穫時期は早い品種のもので、例年8月からとなっていること、また衛生上の観点から、気軽に試食・購入ができないのが現状である。

いわて・盛岡広域観光センター

- モンク(僧)として修業しながら、幹線道路以外の道を歩く旅をしている。岩手県内を南下するのに、安全で適度にわかりやすく、農村地帯を歩き、尚かつその土地土地の仏像を参拝できるルートを教えてください(アメリカ/男性)：岩手には由緒ある古刹も多く点在するが、その参拝が主目的ではないようなので、日数や宿泊施設、食料の購入個所等々もヒアリングして、ルートを案内した。
- G20開催に伴い、駅内コインロッカーが全く使用不可となっている。どうすればよいか?(非常に沢山の相談あり)：宿泊先に預ける、近隣の複合施設や街中のデパートのロッカーを紹介したが、日本人は元より、なぜ大阪で開催するのに東北の岩手でもロッカーが閉鎖になるのかという苦情が連日非常に多く寄せられた。何らかの方法で、早めにJR東日本には周知をしてもらいたい案件であると思料する。

平泉観光案内所

通常中尊寺・毛越寺の拝観には3時間ほど、全体的には最低6時間をお薦めしているが、15時以降に来て全まわりたいたいという訪日旅行者が時々いる。拝観時間は17時までと言うと驚かれる方もいて、どういうイメージで来られているのか疑問である。

宮古駅前総合観光案内所

1人でみちのく潮風トレイルを歩いているというアメリカ人女性のために県南の民宿を探したが、言葉の問題のために訪日旅行者は受け入れていないと数軒から断られた。年配の方が経営している小さな宿で、やり取りに苦慮していることは理解できるが、もう少し柔軟に対応していただきたいと思う。

仙台国際センター交流コーナー

香港人女性/来所/中国語対応：東北各地や仙台での旅行について、次のような話を聞いた。「日本には団体旅行で何度も来たことがある。日本旅行に慣れてきたので今回初めて1人で来た。東北にも初めて来た。青森、秋田、岩手を巡り、仙台に来た。日本は今どこにいても訪日旅行者が多いが、東北は比較的少なく、関東圏ほど賑やかではなく、ゆったりとした雰囲気が入った。私は日本語は話せないが、各地の観光案内所で質問するとみんな丁寧に説明してくれた。また、地元の人に道を尋ねても、簡単な英語とジェスチャーで教えてくれた。最寄りの駅までの道のりを聞いたら、遠いからという理由で車に乗せて送ってくれた人もいて、とても親切だった」

JR EAST Travel Service Center(仙台駅)

- 欧米のお客さまから「津波のポストカードはないか」と問合せ。被災者である我々との感覚の違いを感じ、対

応に困った。記録を綴った写真集などはある旨伝えた。

- ジャパンレールパス引換のイギリス男性から、恐山へのアクセス方法と大間のフェリーについてネットで調べられなかったと相談あり。下北観光案内所へ連絡し、詳細を確認すると大変感謝された。陶芸家のように、手作りの器のプレゼントをいただいた。
- オーストラリアからの男性は、JR EAST PASS(東北エリア)を利用して、成田まで在来線で移動したい、途中下車をして観光をしたいがどこがおすすめか、との問合せ。日光などの有名な観光地へは行きたくないとの事。たまたま隣にいたタイのお客さまが佐原に行ってきた、城下町の風情があつてよかった、とお薦めをすると、お客さまも佐原へ向かう事になった。

もがみ情報案内センター

山形県のマスコットキャラクターの「きてけろくん」が台湾で非常に人気で、写真を撮りたいとか質問が多いので聞いてみたら、「来神」と呼ばれていて、縁起の良いマスコットとして人気があるようだ。

福島市観光案内所 (JR 福島駅東口)

ブータンの男性から「Suica をカードからモバイルに移行したい」との申し出があった。びゅうプラザを案内したがそこでは出来ず、翌日コンシェルジュスタッフと共に携帯電話のショップに出かけた。

会津若松駅観光案内所 (V 案内所)

「“ミホ”という地名の場所まで電車で行きたいので、乗り換え方法を教えてほしい」というお客様が来所。ミホという地名は何か所かあるので、具体的な場所や目的を確認したが、英語があまり話せないお客様だったのでお客様の PC 内のデータを見せてもらいながら目的地を把握しアクセス方法を検索し、案内するという形になり、大変時間がかかってしまった (お客様は仕事で茨城県的美浦村にある工場へ行きたいとのことだった)。

<関東>

NEXCO 東日本友部サービスエリア上り線インフォメーション

中国人女性のお客様が「中国の口座からお金を下したい」ということでインフォメーションに来所した。日本語や英語が伝わらなかったため、ジェスチャーで ATM まで案内した。ATM の言語設定を中国語にし、使用できるクレジットカード会社の欄を見せ、お客様が使われているカード会社のマークがあるかジェスチャーで確認したところ、そのカード会社があった。使用できることが確認でき、お客様から「謝謝」と言っていた。

NEXCO 東日本 Pasar 守谷上り線インフォメーション

信玄餅を取り扱っている S A ・ P A の問合せと、納豆の作り方についての問合せがあり、日本の食文化への関心の高さがうかがえた。納豆の作り方を説明すると興味深く聞いていた。

鬼怒川・川治温泉観光情報センター

ヨーロッパからの旅行客は、JR パスをお持ちで、東京や京都、金沢などの遠方を目的地としている方が多いように感じる。当案内所周辺に JR 駅がないため、行き方についての問合せが大変多い。遠方までの案内ツールがないため、乗換案内アプリを使用してルートを検索し紙に書いて渡したり、長期滞在の方に乗換案内アプリ『Hyperdia』を教えると、大変喜ばれる。

宇都宮市観光案内所

ツインリンク茂木、ホンダコレクションに行かれる方が多いが、交通の便が悪く、他の手段を伝えている。

群馬県高崎観光案内所

飛行機に搭乗するまでの時間で、東京都内の行ってみたい場所を回るにどうしたら良いかと質問され、当所には県外の案内資料などは無い為、全て調べて翻訳してから案内するという少し難しい事例があったが、資料がない中、出来る限りの案内をととても喜んでもらった。

前橋駅観光案内所

ハム・ウインナー作りの体験がしたいと言う外客に、我が市で有名な「とんとん広場」を案内したところ、その方自身がハム・ウインナー作りの職人さんだった。

NEXCO 東日本上里サービスエリア上り線インフォメーション

エリア内に地元の新鮮野菜を扱っているコーナーがあり、そこに並んでいる商品のパッケージを開けて試食しようとするアジア系のお客さまが多い。テナントに表示を出すよう対応策を提案しているが、取り合ってもらえない為、お客さまに対しての声掛け等に苦労している。

さいたま新都心観光案内所

さいたま新都心駅にはコインロッカーの数が少なく、土日祝日に地方から来る方が多い為、利用者数に対しコインロッカーの数が不足していると思われる。

海ほたるパーキングエリア 4 階インフォメーション

東京湾アクアライン裏側探検ツアーの当日受付に申し込んだが、開始時間から 5 分遅れで到着し、参加することができなかったお客様がいた。インフォメーションに来て、「5 分くらい、いいじゃないか。遅れてでも参加したい」と抗議してきた。途中からの参加はできない旨を伝えたが、あまり納得されなかった。時間における文化の違いを感じ、少し困惑した。

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：都内で蝶々のイベントが見たい。(フランス男女 20 代)

A：インターネットで調べたところ、イベントではないが、温室の中で蝶が飛んでいるところが見られる足立区生物園が見つかり案内した。

・足立区生物園 03-3884-5577 東京都足立区保木間 2-17-1 / 東武スカイツリーライン竹ノ塚駅から徒歩 20 分 / 9:30~17:00(11 月~1 月は 16:30 まで)/高校生以上 300 円

足立区生物園は足立区が運営する公営の生物園で、昆虫、魚、両生類、爬虫類、鳥、哺乳類など 300 種類ほどが飼育されている。園内の吹き抜けの大温室にはたくさんの蝶が放し飼いにされており、身近に見ることが出来る。蝶が留まる花のスポットなども設けられており、留まった蝶の写真を撮ることも可能。15:30~15:45 にはその日に羽化した蝶を一齐に放すイベントも行われる。6 月 6 日~9 日には夜間特別開園でホタルのタベも行われ、屋外の昆虫ドームに舞うゲンジボタルが鑑賞できた。

成田市観光案内所

質問内容では交通案内がやや増え、カテゴライズしにくい細かな質問も増えてきている。その中でも特に多いの

は、欧米が主だが、キャンピングカーのレンタカー会社へのピックアップを依頼する電話をかけたいというもので、駅周辺の公衆電話を案内しているが、公衆電話の使い方がわからず戸惑う人も見受けられる。

JR EAST Travel Service Center (池袋駅)

- カナダからの夫婦で、日本が好きで何回も来日され、日本語も勉強中とのこと。今回の旅行のスケジュールを漢字まじりの日本語で作られていた。
- インドネシアからの家族は、ジャパンレールパスを利用し、東京～富山～松本～名古屋～新大阪～広島～京都～東京の周遊をすることと、指定席を手配した。お子さまが TOYOTA 工場見学とユニバーサル・スタジオ・ジャパンを楽しみにされているとのこと。2回目の来日だそうだ。
- アメリカ、台湾などの学生団体、合計 15 名は、和太鼓のチームだそうで、空港でテレビ番組への出演依頼があったり、取材を受けると話していた。

TIC TOKYO

- オーストラリア国籍のお客様から、「初来日で、オーストラリアに住んでいる日本人の友人から、馬籠と上高地をオススメしてもらったので安く行きたい。出来れば人が少ない場所に行きたい。最後に大阪に到着したいが、他に行っておくべき場所はあるか？あなたのオススメは？」といった質問を受けた。
東京駅から上高地までの直通バスを案内したが、その日から 1 週間ほど雨予報のため、上高地のパンフレットのような綺麗な池は見るできない可能性が高いことを伝えた。松本から馬籠までのアクセスを調べたところ、想定よりも時間がかかることが分かったため、松本の案内所に到着後、詳しく聞いて頂くことにした。オススメの場所として、室内施設もあるため天候に左右されにくく、富士山も見える河口湖周辺を案内した。最後に、東京→河口湖→松本→上高地→大阪の順で観光するルートを提案した。
トレッキングやハイキング関連の案内をしている中で、特に難しいと感じるのはトレッキング地から次の目的地への行き方の案内だ。バスで移動する場合も山々を迂回するルートが多いので、お客様の想像より到着するまでの時間が大幅にかかってしまう事がある。その際には現地の案内所に電話をして、確認し、また、お客様が現地に行った際に案内所へ立ち寄っていただくよう案内をしている。
- 困った事例としては、海外の旅行代理店やサイトで販売されている JR Rail Pass と Wi-Fi ルーター等のセット商品を購入したお客様への対応についてが挙げられる。毎月 1 件のペースで「(お客様が)来日される前にパスが届かなかった」や「セットで購入した Wi-Fi ルーターが正常に動かない」などの問合せを受ける。問合せ先が海外のため、時差の関係もあり、迅速な対応をしてもらえないことがほとんどである。その際には、新しく Wi-Fi ルーターをレンタルしてもらおうよう、案内する場合もある。どちらも来日されてから使うサービスのため、緊急連絡先として国内で繋がる問合せ先を設けることで、お客様に対して更に丁寧な対応が出来るのではないかと感じた。

表参道ヒルズ

- アジア圏からの訪日客より、『シュウ ウェムラ』や『スック』をはじめとする、日本のコスメブランドについての問合せを受けた。また、欧米からのお客様より、和食器の取り扱い店舗についての質問を受け、希望のアイテムをヒアリングの上、近隣店舗である『表参道 門』『表参道 夏野』を案内した。
- ヨーロッパ圏から来たお子様連れのお客様より、スマートフォンの画像を提示され、「ロリータファッションをしている日本人を見たい。場所はどこか？」との問合せがあり、画像を見たところ、原宿駅付近にて撮影された写真であった為、常在していない旨を伝え、コスプレイヤーが多くいる場所として、『カワイイモンスターカフェ』及び竹下通りを案内した。お客様より、「行ってみたいと思っていた場所である為、教えてくれてあり

がとう」と感謝された。

- フランスからの訪日客より、「『地中美術館』のチケットを予約して欲しい」との要望があった。インターネットで調べたところ、瀬戸内海に浮かぶ離島、直島にある香川県の博物館であることが分かった。お客様へ東京から飛行機を利用後、船を乗り継ぐルートであることを確認したところ、「明日、香川に行く予定である為、美術館のチケットが完売になると困る」とのこと。生憎オンラインチケットは、クレジットカード決済のみである為、お客様自身でのチケット予約が必要な他、現在、全ての時間にてチケットに余裕がある旨を伝えた。最後に納得された様子で、お客様よりお礼の言葉を頂いた。

ヴィーナスフォート

隣接施設であるチームラボボーダレスのWEB予約を行ったが、場所を間違えたため、予約した時刻を過ぎてしまった。時刻変更や日付変更は可能かとの問い合わせが最近増加している。キャンセルが出来ない旨や、日付変更に関しての条件を、公式サイトを見ながら説明をするが、海外のお客様は時間に限りがあるので、なかなか条件に合わないこともある。

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

- 最近の客船入港時に多く発生しているのが、下船した方が外国で予約したドライバーやツアーガイドと会うことができず、インフォメーションへ呼出放送を依頼してくる。呼出放送を数回行っても見つからず、緊急連絡先も海外のため連絡がつかないことが多い。
- ミシュランガイド掲載店に行きたい。
- 下船客の予約している施設からの迎えがこない。連絡先が通じない。

横浜駅観光案内所

- 客船スペクトラム・オブ・ザ・シーズの乗客から「東京駅に行きたい」と何度も聞かれた。目的を聞くと観光との事。どうやら船上で、観光するなら東京駅との案内があったようだが、東京駅＝観光地ではない為、お客様の希望に沿う場所をそれぞれ案内した。クルーズ客は中途半端な情報しか持っていない場合が多く、今後も丁寧な対応が求められると思う。
- インドネシアからの家族連れが本日出港の船に乗るとの事。横浜からの客船出港の予定はないので、お持ちの資料を確認してもらったところ、晴海から出港と判明。横浜から晴海ふ頭までのアクセス方法を伝えた。出港時間まで余裕があったのでよかった。
- 以前にも同じケースがあったが、客船ターミナルをお尋ねのアジアからの家族が、手元の資料にはTokyoからと書いてあったが、横浜から乗船と勘違いされた様子。晴海ふ頭までのアクセス方法を伝えた(客船コスタネオロマンチカ乗船予定)。

藤沢市観光センター

イギリス人の男性がPCの充電をしたいと来所。スマホの充電器はあるが、パソコンは出来ない旨伝えると、「こんな事も出来なくてどうやって訪日観光客を助けるんだ」と怒りだし、「日本は何もかも高い」、「安い宿泊施設がない」、等いろいろな不満を言って出て行った。4か月くらい日本各地を巡り、水彩画を描いているようだった。宿泊はインターネットカフェなどを利用しているように見受けられた。

甲府市観光案内所

20代のオーストラリア人女性から、料理が趣味なので今日か明日料理教室に行ってみたい、という希望があっ

た。甲府ほどの規模の市ではこういった希望を当日にかなえるのは難しい。ショッピングセンターにある全国展開の料理教室に問合せしてみたが、体験教室は、正規のクラスに興味がある日本人に限られるとのこと。都市部ではこのような要望もかなえることができるのだろうか。

山梨県立富士山世界遺産センター

富士山登山道の、吉田ルート・須走ルート頂上直下で石垣の崩落があり、7月1日の山開き後、10日位まで8合5勺から上の登山道が通行止めになる予定になっているが、6月の下調べの来館にもかかわらず、「静岡側ならいけるのか?」、「どうしても行きたいがどうしたらよいか?」など聞かれて、返答に苦勞した。

<北陸信越>

村上駅前観光案内所

オーストラリアからのバックパッカーで、テントを張るところ探していたが、近くにキャンプ場がないので対応に困った。また、麩の質問を受け、説明が難しかった。どのように調理して食べるものなのかを聞かれた時には、煮物の写真を見せて対応した。

長岡駅観光案内所

コロンビアからの来訪者が長野と長岡を間違えて下車。JRにて長野行きの電車を調べてもらい、案内。最終的に長野から更に乗り換えが必要で、こちらの確認不足もあり、宿泊先と連絡を取り合い何とか無事に到着した事を確認した。宿との連携で問題はなかったものの、今後は十分に確認する必要があると反省した。

立山駅総合案内センター

インドネシアからの個人グループ客でムスリムのお客さまより、当該ルート内での礼拝可能な場所の問合せがあった。対応可能な場所としては、安全が確保できる屋外の比較的静かな場所を案内した。

北陸道 尼御前サービスエリア 下り線 エリア コンシェルジュ

ヒッチハイクで一緒になったベルギー女性と日本人女性、日本の方は英語が全く話せないとの事だったが、何うとスマホの翻訳アプリで会話は全く不自由ないとの話。様子を見てるとごく自然にコミュニケーションを取っていて、時間を共に楽しまれているようだった。当方にも翻訳端末はあるが目の当たりにすると緊張するのか端末の存在さえ忘れていたスタッフが殆ど。肝心なのは外国人アレルギーをなくすところから始まるのか?と感じた。

ウェルカムセンター (福井市観光案内所)

- アジア圏の家族がトラム(福井鉄道)に乗ってみたいと来所。乗り方と時間を案内した。
- タンザニアからのカップル(女性は福井在住)が、今週末にヨガを体験したい、と来所。体験できる所は色々あるが、日時を指定されると場所は限定されるため、いくつか電話で確認して案内した。
- アメリカからの男性が、週末に白山に登りたいと来所。白山観光協会に問合せると、白山バスは7/20から運行のため、自身で車で別当出合まで行くなら、頂上にまだ少し残雪があるが、登山可能とのこと。ただ天気が雨になる可能性もあるので、よく考えて決めるよう伝えた。

松本市観光案内所

北海道の利尻へ宿泊をしたいと来所されたオランダの夫婦。宿も調べて自身のPCで予約フォーム入力をしよう

と試みたところ、日本語しかなく、訳してほしいと言われた。一緒に予約をしてみるも、項目が多すぎてお客様の機嫌が悪くなり、結局直接宿に電話して予約するも、電話での予約は追加料金がかかると言われてしまった。このような場合、外国のお客様には不便な思いをさせてしまい申し訳なく思う。まだまだ観光において改善していかねばならないと痛感した。

上松町観光情報センター

「今日中に〇〇まで行きたい」と相談されて、交通手段がない(対応する切符を持っていない、などの)場合、プランを整えるのは大変だ。また予約が入っていない状態で来訪され、宿泊施設などを手配することも増えてきており、これは国籍別など問わず、全体的な傾向である。

茅野市観光案内所 (駅前ちの旅案内所)

登山目的の方の来所が多い。英語の登山マップを八ヶ岳観光協会が作成中である。

<中部>

奥飛騨温泉郷観光案内所

オーストラリアから電話があり、槍ヶ岳登山について情報が欲しいとのこと。まだ6月初旬の頃で、残雪が多く、雪山の装備が必要なこと、エリア内に登山地図を販売しているところはないので松本で購入してくるよう伝える。翌日夕方に到着されたが、簡易な地図しか持っておらず、アイゼンなどもない様子なので、槍ヶ岳登山は考え直して欲しいと伝え、代わりに西穂山荘へのルートと乗鞍岳剣ヶ峰へのルートを勧めた。翌日、西穂山荘へ行ってきたと報告に立ち寄られ、楽しかったと言われてほっとした。

一般社団法人 飛騨・高山観光コンベンション協会

松本から高山への道中、レンタカーで事故をされた台湾の家族が来所した。ガードレールにこすってしまい、車体にも少し傷が入ったのだが、警察へ連絡はするべきかとの相談だった。初めての内容で戸惑ったが、まずレンタカー会社へ連絡してもらい、今後の対応を確認してもらった。その後警察へ連絡し、警察の方に案内所へ来てもらい、無事対応が終了した。当初はお客様も不安な様子であったが、レンタカー会社のフリーダイヤルが外国語対応可だったため、すぐに安心された様子だった。

富士山静岡空港総合案内所

「ホテルマイステイズ富士山に宿泊予定だが、ここまでの交通手段を教えて欲しい。レンタカーは予約していなかったため、利用できないと言われた」とインドからの訪日客(男性3名+女性1名+幼児1名)が来所。公共交通機関で乗り継いで行く方法を提案したが、やはりレンタカーで向きたい様子。SIMカードを2枚購入されたので、設定している間に隣のレンタカーカウンターの方も懸命に他店舗から手配できないか対応してくれた。トヨタレンタカーで何とか車を確保できたが、これから準備を進めるため、配車が20時頃になってしまうとのこと。案内所スタッフが引き続き英語で通訳対応し、お客様に現状説明し、20時まで待ってもらうこととなった。ようやくレンタカーを確保でき、お客様は満足した様子で19:50頃、レンタカーで出発された。

御殿場プレミアム アウトレットウェルカムセンター

■中国の20代のお客様より、コンビニの手巻き寿司のビニールの取り方がよく分からないので教えてほしいという要望があったため、その場で手巻きにした。似たような状況で、魚肉ソーセージのフィルムを切りたいが、はさみがないと話していたので、赤い部分をめくればすぐ開けられると案内すると、「日本の製品はすごい！」

とお子様后感嘆していた。近年、東アジアや東南アジアでも日本式コンビニが多く進出していて、おにぎり文化はかなり浸透してきているが、手巻き寿司等はまだ浸透しておらず、日本のコンビニ商品などに戸惑ってしまう方も多いのかもしれないと感じた。

- 中国の飲食店情報アプリ「大衆点评」内で、店舗名が中国語で「御殿場山頂レストラン」と表記されている、フードバザー内のローストビーフ丼がおすすめ料理(総合評価5点中4点)として掲載されている。アプリ画面や写真を提示してまで問合せる飲食店はここのみで、結構な頻度で問合せがある。

セントラルジャパントラベルセンター

- 6月末から夏休みが始まる中国、台湾を中心に子ども連れの来所が多くなった。その多くは名古屋市内であればレゴランドへ、中部地方全般であれば①高山②上高地③アルペンルートの順に人気がある。
- JR東海管内を発着する「周遊切符」(訪日客向け)のうち、4月5月はアルペン、高山&松本切符がアルペンルートの「雪の大谷」の魅力から購入の比率が高かったが、壁の雪解け(6月上旬)を境にして、同様の高山&北陸切符の比率が再度上回る状況になってきた。この高山&北陸切符は東海道本線の岐阜-京都(山科)をルートには含んでおらず、金沢等から京都、大阪へ抜け関西空港、伊丹空港から帰国のパターンも多い。5県1市の誘客からすれば、福井県内に1泊あるいは滞在の時間をとっていただくなど、お客様との会話のなかで努めてはいるものの、通過しているケースが大多数である。しかし下旬に福井県国際観光室からお話を頂いた「学生さんの作った福井県地図」などの面出しを図り、少しでも多くの立ち寄り→口コミ(SNSなど)から、より多くの集客の一翼を担いたい。
- 今月特筆すべきは「飛騨古川」。映画「君の名は」で海外でも有名なようで、特に中国、韓国からのお客様から多く問合せを受けた。
- 韓国の方を中心にJAZZ ドリーム長島への切符の手配も多く頂いた。このアウトレットへの特典切符は中国南方航空のキャビンアテンダント、パイロットでもブームになっているようで、今月は5件の相談、購入があった。ぜひ機内でも広めてほしいものである。
- どの国からのお客様にも言えることだが、名古屋城は現在工事中で天守閣の中には入れないが(それでも)良いか?と確認すると、ほとんどが特に問題ないとの返事。要するに天守閣をバックに写真を撮ることが第1目的とのことだ。
- 名古屋拠点型の個人旅行が増えてきたと感じる。ただ距離感がつかみきれないため、日帰りでの高山、白川郷&五箇山とか、アルペンルートと上高地へ日帰りで行きたいなど、どうしても掴みきれないお客様も多いのは事実。弊所に立ち寄っていただければ払拭はできるのだが。また、日本の鉄道スケジュールは狂わないという前提に立ってルーティングしているため、万が一、事故や災害でストップしてしまったときのことを鑑みて計画を立てるよう案内をしている。

ナビテラス (蒲郡市観光交流センター)

- 6月1ヶ月間、形原温泉内『あじさいの里』で行われた『あじさい祭り』目的で来訪のお客様は、圧倒的にアジア圏の方が多かった。
- 当案内所で直行往復バスのバス代と入場券がセットになった券を販売しているという情報をSNSで得て来られたお客様で、既に最終バスが出た後に来られた方もみえ、バスがない事実を知って一度は落胆されたが、現地への電車&徒歩での行き方等を説明し、気を取り直して出掛けてもらえた。

伊勢市観光案内所 (宇治山田駅観光案内所)

クレジットカードが使えないので、駅の切符売り場まで来てほしいと言われ、窓口で話を聞くと、暗証番号が必

要とのこと。ここでは、サインではなく暗証番号を入力しないとクレジットカードでの支払いができない旨を伝えると、タイでは暗証番号は必要ないので、わからないということだった。数名のグループだったが、全員が「暗証番号はない」とのことで、現金で支払いをしたようだった。

鳥羽市観光案内所

モンゴルからの若いお客様。夜行バスで来たが、バスの中に財布を忘れてしまったとのこと。バスの営業所に聞くと、忘れ物は無事見つかったが、お客様に時間がないうえに、営業所は駅から離れているため、お金がかかって申し訳なかったが、タクシーに乗って取りに行ってもらった。

6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>

北海道さっぽろ観光案内所

韓国の方が来所し、「インターネットでサッポロビール博物館を予約してあるので、アクセスを教えて欲しい」とのこと。念のためスマホの予約画面を見せてもらうと、なんと九州のサッポロビール工場が予約されていた。その予約は取り消すように伝えた上で、予約が無くても自由に見学出来ることを伝え、隣のビール園で使えるアイスクリーム券を差し上げたところ、大変感謝された。

一般社団法人 白老観光協会

観光案内所窓口にてアイヌ刺繍やアイヌ工芸品を展示販売し、大変喜ばれている。

釧路市観光案内所（たんちよう釧路空港内）

羽が動く鶴の折り紙を渡したところ、とても喜ばれた。

函館空港総合案内所（国際線到着ロビー）

- デジタルサイネージにてバスの出発時刻や乗り場の案内を掲示している。
- 案内所の隣に「函館空港記念スタンプ」を設置している。2種類のスタンプを重ねると函館名物のイカが飛行機に乗っているデザインになり、海外からのお客様にとても喜ばれている。

<東北>

弘前市観光案内所

- 6月より近隣市町村で行っている田んぼアートの公開が始まり、英文の手作りの時刻表を作成。バスや私鉄を利用しての移動に加え、2ヶ所ある田んぼアート会場を結ぶシャトルワゴンなどを記載し、ライブカメラで現在の状況と共に案内すると喜ばれる場合が多い。

弘前市立観光館

- 館内装飾で、天井から透明のビニール傘を開いて逆さに吊るし、傘の中に紫陽花をイメージした配色の花玉(お花紙で作製)を敷き詰めて展示したところ、好評で写真を撮っていく方が多く見られた。
- 4月から設置している、ぬいぐるみ用のご当地撮影舞台セットに、新しく「カトリック弘前教会」の背景を追加した。ぬいぐるみ用のジュンプライドの小道具も用意したところ、舞台セットだけを撮影していく方も見ら

れた。

下北観光案内所

コインロッカーに入らない大きめの荷物の預かりやレンタサイクルの貸出しを無料で行っている。また、旅行者の希望を聞き、複数の方法や選択肢がある場合はなるべく複数の方法で案内する様にしている(目的地までのアクセス方法、食事処、宿情報等)。

花巻観光案内所

案内所内にあるインスタ撮影用の温泉をモチーフとした装飾が人気。

釜石観光総合案内所

ラグビーワールドカップに鉄道で来る訪日客向けに、駅前のアーケードに日本語&多言語表記の案内看板を設置している。

仙台国際センター交流コーナー

当案内所が隣接する仙台市営地下鉄東西線「国際センター駅」前に設置してある羽生結弦選手のモニュメントは、設置から日が経っても日本人外国人問わず人気がある。そのため、当所でも場所を聞かれることがとても多い。ただし、当所から「国際センター駅」は徒歩3分くらいだが、導線が若干ややこしく、説明が難しい。そのため、スタッフやボランティアスタッフが途中まで同行することがある。職員・ボランティアスタッフ側にとっては説明がしやすいところまで行くという感覚で同行することもあるが、外客からすると「これが日本人の親切さ」と捉えてもらっているようだ。

みちのく観光案内

顔だけ書き込む状態の「てるてる坊主」を作成し、来所者が自由に顔を書くコーナーを設置。店内の竿に吊るしたり、持ち帰ってホテルの窓辺に吊るしたり、日本文化を楽しんでいただけたようで好評だった。

仙北市観光情報センター 角館駅前蔵

傘の無料貸し出しをしているので、特に梅雨時は多くの利用者に喜ばれる。

道の駅 米沢 総合観光案内所

桜の時期や紅葉の時期には、序盤～終盤のイラスト入りの時期予想を表示している。今年の桜の時期はアジアからの個人旅行者にとっても喜ばれ、表示イラストのコピーを渡す機会もあった。

NEXCO 東日本安達太良サービスエリア上り線インフォメーション

女子トイレに施した、折り紙で作った数々の飾りつけに感動し、写真を撮る方をお見受けした。また、案内所手作りのしおりは大変好評で、しおりを目的に立ち寄りお客様もいた。片言ではあるが、英語で挨拶をしたところ、お客様は満足し微笑んでいた。

<関東>

NEXCO 東日本 Pasar 守谷上り線インフォメーション

翻訳機を活用しているが、ビデオ通訳サービスの他に、ポケトークも導入した。利用方法が簡素化され、幅広い

言語対応が可能になった。

NEXCO 東日本 蓮田サービスエリア下り線インフォメーション

- 軽井沢まで行く台湾のお客様、車のナビが解りづらく、JCT ごとの標識の方向を漢字で書いて欲しいという希望。対応に少し時間がかかったが、理解して頂けたようで、嬉しそうに出発された。
- イングランドからのファミリー6名：観光目的地の割引券付きリーフレットを見せて案内したところ、とても喜ばれた。
- 中国からの男女3名：中国の方はよく写真を撮られる。3人で代わる代わる撮っていたので、見かねてお撮りしますと申し出ると、とても喜ばれた。

鬼怒川・川治温泉観光情報センター

4~6月までの間、アフターDC企画(「本物の出会い栃木」アフターディステーションキャンペーン)として「栃木の地酒まつり」を実施。海外のお客様の利用もあり、話しを聞いたところ、たくさん種類があって選ぶのが難しい、との意見をいただいた。次回実施の機会があれば、英語の案内表記をつける等の工夫をし、より多くのお客様に参加いただける形を目指したい。

NEXCO 東日本 佐野サービスエリア下り線インフォメーション

外国版地図は見やすく、訪日旅行者が手に取ることが増えた。特に英語表記の地図は様々な国の観光客が手に取っていく。

NEXCO 東日本 横川サービスエリア上り線インフォメーション

展示車両は、アジア系のお客様が撮影をしたり、食事の際、家族で利用されたりと喜ばれている。

さいたま新都心観光案内所

ヨーロッパの方が、造幣局にいきたいとの事で雨が降っていたので、濡れないように近道を案内したところ、大変感謝された。

川越市本川越駅観光案内所

案内所スタッフが、台湾人スタッフから、案内する際によく使う中国語を学んでいる。案内している途中にいくつか単語を入れるだけでも観光客は笑顔になる。

海ほたるパーキングエリア 4階インフォメーション

- 富士山に登りたいというお客様がおり、まず富士山が開山していない旨を伝え、代わりにその周辺のおすすめの場所や行き方などを伝えると大変感謝された。
- アクアラインの工事概要に興味を持つ方が多く、「うみめがね~アクアラインシアター~」(アクアラインの概要や建設過程などについての映像を見られる施設)を案内したり、英語の資料を渡すと、興味を持って頂き、喜ばれている。

千葉市観光情報センター

シンガポールからの観光客より6月初旬にイチゴ狩りができるかと尋ねられた。イチゴ狩りのシーズンは終わっているが、ブルーベリー狩りなら出来ることを伝え、英語HPから予約のできる「ドラゴンファーム」を案内す

ると大変喜ばれた。

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2旅客ターミナルビル)

18時過ぎ頃、汗だくで焦った様子で台湾の女性が駆け込んできた。日本語が堪能なお客様で、海外発行のCITI BANKカードを持参。CITI BANKが使えるSMBCのATMでお金を下そうとしたが、「カードが読めない」とメッセージが出てお金が引き出せなかったとの事。そこでATMに同行し、カードの入れる向きを変えて再度試してみたがやはり「磁気データが読めない」とメッセージが出てしまう。お客様は「どうしよう…。お金が出せないわ」と涙ぐんでしまった。そこでATM内の電話機でヘルプデスクに問合せを行った。ヘルプデスクによると、海外発行のカードは言語を外国語に変更すると使えるようになることがあるとの事。早速試したところ、無事お金を下すことが出来た。日本語が流暢だったため、日本語のガイダンスで行っていたのがいけなかったようだ。お客様はほっとした様子で、「これからこのお金で鎌倉に行くの！カードがこれ1つしかなくて現金も外貨も持っていないのに、ATMが使えなくてすごく不安で泣きそうだったけれど、貴方達の優しさに救われたわ。観光案内の仕事じゃないのに助けてくれてありがとう！」とようやく笑顔が戻った。それにしても海外発行のカードは外国語で操作しなければならないとは、非常に日本的なシステムトラブルであると感じた一件であった。

JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

父の日に合わせ、折り紙で折ったワイシャツをつけたサンキューカード(メッセージカード)を作成し、配った。大変好評で、100枚近く作成したが、あっという間になくなってしまった。梅雨でも楽しんでいただけるよう、紫陽花をメインとしたディスプレイで、季節感を出した。その効果か、紫陽花はどこで見ると良いのかといった問合せが多かった。

東京シティアイ

東京2020大会やRWC2019のオフィシャルグッズを販売していることもあり、日に日にそのことに関する問合せが増えてきている。当案内所以外のグッズ販売場所を偵察したり、関連施設やイベントもスタッフ内で協力して日々情報を収集している。今月はフィリピンからのお客様が、母国の友人へのお土産として東京2020大会のTシャツを大量購入されたことが印象的であったが、子ども用サイズの取扱いがある近隣施設を同時に紹介すると大変喜ばれた。「来年はもっと忙しくなるね！頑張ってるね」という言葉は当案内所だけではなく、日本へ向けた激励だと実感。

アキバ・インフォ

当案内所では昨年11月より手荷物預かりサービス「ecbo cloak」を導入している。予約制ではあるものの、ロッカーに入りきらないサイズの荷物も預けることができる。ここ最近は海外旅行者の増加に比例して、利用者も増加傾向にある。

西武ツーリストインフォメーションセンター池袋

当案内所では外国人のアルバイトスタッフが複数名いて、訪日客にその方の母国語で案内した後に、「海外(日本)で頑張ってるね」と言われ、お菓子や飲み物を渡されたことが何回もあった。海外旅行でも自分の国の言葉で案内されるのはとても助かるし、うれしかったと感謝された。

ぐるなび情報ラウンジ

弊社が参画しているLIVE JAPANというサイトにて、災害情報をまとめたページを開設しているが、そのQRコ

ードを名刺サイズのカードに印刷し、お守りカードとして旅行者に渡し、好評を得ている。その場ですぐ役立つものではないが、実際に自然災害が起きてしまった時に、すぐ情報を得られるので、しおり代わりに使ったり、お財布の中に入れてもらっている。

中央区観光情報センター

当センターでは着付け体験で浴衣を着て写真撮影をされる方が非常に多いので、新しくロールアップバナーのフォトブースを設置した。桜と花火の写真でどちらも中央区内で撮影したものを使用しており、着付けの体験とともに区内の風景も一緒に思い出に残るので大変喜ばれている。

横浜駅観光案内所

- 6月1日夜に発生したシーサイドラインの事故直後の対応について：事故翌日の2日(日)の朝は、シーサイドラインの代行運転をしていることが判明しているものの(ホームページがアクセス集中のため開かない、京急の窓口で確認するも当駅のバスの運行以外分からないとの回答など)詳細が分からず、案内方法を検討した結果、通常の迂回ルートを案内することにした。訪日旅行者は運休情報を知らず、迂回ルートを案内したことにより来園をあきらめずに済み、喜んで出かけた。
- 台湾から訪日の親子が、(HPの情報不足で、閉館中と知らずに)アンパンマンこどもミュージアムの行き方を問合せきた。案内所に立ち寄った事で無駄足にならず良かったと話していた(その後ミュージアムへHPの更新を依頼した)。

藤野観光案内所ふじのね

藤野産のクラフトビール(地元産の柚子やお茶を原料とするもの)が訪日旅行客に好評である。一般のビールの3倍近くする価格だが、中身で選んでいるものと思われる。このような商品揃いは重要だと改めて実感した。

甲府市観光案内所

「これを買ってくるように妻から頼まれたのだけど」とイギリス人男性がこちらにスマートフォンを見せた。ちぼりのあじし野というお菓子だったが、たびたび目にはするが、いざどこで買えるかと尋ねられると即答できず、本社に電話をして買える場所を確認した。甲府駅から歩いて行ける場所にあったので案内し、後で「おかげで買った、ありがとう」と案内所に寄ってくださった。

忍野村観光案内所

無料のコインロッカー、無料の車椅子貸出が好評。手ぶら観光、バリアフリー観光を目指している。

<北陸信越>

長岡駅観光案内所

アメリカからの来訪者にJRでのツアーを紹介。来訪者の希望で、申し込み手続きを手伝って欲しいと頼まれ、窓口にて手伝った。しかし、契約会社との連携が上手く出来ておらず、必要以上に時間を取らせてしまった。間に入り、状況を伝え何とか無事に出発。「いろいろ手伝ってもらってありがとう」と、感謝の言葉をいただいた。

新潟駅万代口観光案内センター

佐渡の路線バスは1日の本数が少ない便もあり、注意が必要だ。知らない土地で路線バスに乗るために、バス停、出発時間などを細かく説明すると、その不便さを楽しめるタイプの方と、あきらめるタイプの方がいる。そこで

新潟発着の日帰りツアー(往復の船チケット・お昼・定期観光バスがセット)や現地佐渡発着のツアー(午前・午後・1日)を提案すると、皆さん笑顔になった。定期観光バス車内の案内は日本語だが、安心して佐渡を楽しんでもらえ、後日お礼を言いに来てくれることが多かった。

高岡駅観光案内所

絵はがきを希望される観光客に、県から届いている絵はがき付きアンケートをお勧めしている。写真もととても綺麗で、アンケートも自然な流れで記入頂けているのでこちらも助かっている。

立山駅総合案内センター

訪日客のレンタカーによる駅敷地内での脱輪事後が発生した際、当該レンタカー会社への電話取次ぎ代行を行った。言葉の問題と、至急対応が必要と判断し、事務所の電話使用を一時的に容認した際に感謝された。

黒部峡谷鉄道 案内所

切符売り場に対応したメキシコからの18名のお客様。最初に2名の代表の方のみ切符売り場に来たが、18名もいるとのこと。団体割引の1割が適用できるので、団体券窓口まで同行した。代表者の方が先に全員分を支払い、割引前と割引後の金額、1名様ごとの運賃、前売乗車券購求申込票の記入や切符の利用上の注意点などの手伝いをした。人数が多かった為、お手洗いの有無や団体改札の利用まで案内し、スムーズに改札を通行後に「メキシコラブジャパン!ありがとう!」と代表者の方がテンション高く仰った。

道の駅のと里山空港

2018年に作製し、好評な奥能登ロードマップ英語版について、今年度も奥能登広域圏事務組合(珠州市・能登町・輪島市・穴水町)と協力し、奥能登ロードマップ2019年版の英語版を現在準備中。

クロネコほっとステーション

バスの中でお金を払う時、いくらか分からず運転手さんに聞くと、知らん顔をされてしまい、5人で1人200円の運賃のところ、2,000円を払ってしまったので、バス会社に返金してもらいたいというメキシコの方が来店された。スタッフの1人が最寄のバス会社案内所に出向き、一緒に交渉したところ、無事1,000円を返金してもらうことができた。

北陸道 南条サービスエリア 上り線/下り線 エリア コンシェルジュ

ipadの翻訳アプリを用意している(上り線)。Langie(携帯型電子翻訳機)を準備している(下り線)。

ホテルメトロポリタン長野

フロントカウンターに新幹線の小型模型を3種類設置したところ、多くの訪日旅行者が写真を撮るなど、大変好評を頂いた。

軽井沢観光会館

タクシーを呼ぶのが難しい場合が多々あるので、タクシー会社との橋渡し役として対応することがあるが、日本語が全く分からない方には大変喜ばれている。

茅野市観光案内所（駅前ちの旅案内所）

NAGANO PASS に、(一社)ちの観光まちづくり推進機構のオーダーメイドツアーアレンジメントが掲載されている。

<中部>

飛騨高山観光案内所

香港からの観光客が電車の中に忘れ物をしたと来所。お客様が JR 窓口に寄ったところ、センターに電話をし、忘れ物の問合せをする番号を手渡されたとのことで、日本語が話せないため代わりにセンターに問い合わせた。すると、高山の駅で預かっていることが判明。駅員に分かるよう説明を書いたメモをお客様に渡し、無事に荷物を受け取られた。

奥飛騨温泉郷観光案内所

自然散策をしたい方の来所が増えているが、道路マップばかりで歩くための地図がないので、観光案内所を起点にしたウォーキングマップを作成した。無料駐車場や温泉施設なども紹介している。

御殿場市観光協会案内所

富士山周辺エリアを示したソフトタイプの立体地図に台紙を作り、立体地図の凹凸部分に紙粘土を詰めこみ、カウンターに置いて案内に使用している。お客様の現在地と目的地の富士山、山梨方面、箱根方面などの標高差などが一目でわかり、また触ってもらって楽しんでもらえるので、お客様の好評を博している。

マリントウン伊東市観光案内所

料金の安い日帰り温泉情報を求めて来所されたハンガリーの方やルクセンブルクの方。伊東市は国内でも有数の温泉湯量を誇る地域で、市内には銭湯感覚で利用できる温泉入浴施設が 10 か所あるので紹介した。また、タトゥーのあるドイツ人カップルにはタトゥーOK の施設を案内し大変喜ばれた。貸し切り風呂がある施設も加えて紹介した。

浜松市観光インフォメーションセンター

「民泊で農業体験ができる場所がありますか？」とイギリスの方から質問され、春野町・引佐町の農業体験施設を案内したところ、大変喜ばれた。

藤枝市観光案内所

6月から、タブレット端末の通訳アプリを導入した。通訳者が画面に映し出され、訪日旅行者とテレビ電話のように会話ができるため、マスコミにも多く取り上げられた。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- ウェイボー(中国語 SNS)への参加方法の質問に丁寧に説明したところ、大変感謝された。
- 中国語・韓国語堪能なスタッフが在席しているため、両国のお客様に大変喜ばれている。また、まだ堪能ではなくても習得に励んでいるスタッフに対しても、「努力している、発音もきれい」と、励ましの言葉をいただいている。
- ボランティアスタッフ手作りの折り紙を飾ったり、絵画が得意な職員がホワイトボードに季節感のあるイラストを描き、お客様から好評を得ている。

■国名を尋ねたあと、お客様の国の言葉で「ありがとう」とお返しできるよう、なるべく多くの言語の感謝の言葉を覚えるようにしている。思いがけず自国の言葉で返され、お客様に喜んでもらうことができ、笑顔をいただいている。お客様からも日本語で「ありがとう」と返していただき、心のもったコミュニケーションが生まれている。

名古屋ツーリストインフォメーションセンター

店頭のお土産の入れ替えを行い、特にお札型のカードやマグネットは好評をいただいている。

伊勢自動車道 安濃サービスエリア 下り線 エリア コンシェルジュ

40～50名のフランス人のお客さまが観光バスで来所された。ハイウェイスタンプが好評で、手持ちのノートに押印したり、スタンプ用紙をもらいにカウンターへお越しになったりした。

伊勢道 安濃サービスエリア 上り線 エリア コンシェルジュ

アジア圏からのお客さまが、「umbrella」とカウンターへ来られた。傘売り場を案内したところ、どうやら違う様子…。携帯で「なくす」と表示を見せてもらい、状況が理解できた。フードコートで食事をされた後で無いことに気付かれたようで、まだカウンターへ届けが無いことを伝え、もう一度一緒に探しに行こうとしたところ、お手洗いで発見！「Thank you」と安心した表情で出発された。

以上