

<北海道>

北海道さっぽろ観光案内所

- インバウンドの利便性を向上させるため、「Free Wi-Fi」「セブン銀行 ATM」「SIM 自販機」「外貨両替機」「無料充電コーナー」を案内所内に設置している。
- 札幌市が開設している観光一斉メール配信を利用して、「開花情報」「スキー場開設情報」等を発信している。
- 道内 1 泊研修や定期観光バスモニターにより、観光地を実際に見聞し、案内精度の向上に努めている。

函館空港総合案内所 (国際線到着ロビー)

- 英語対応力強化：外国語対応ツールを使用するだけでなく、スタッフそれぞれの英語力の向上のために全社員が参加できる英会話教室があり、希望者が受講している。
- サービス介助士試験：障がいを持ったお客様や高齢のお客様など、多様なお客様の旅のサポートをするため、サービス介助士資格取得に努めている。
- はこだて検定受験：案内業務においてより深い観光知識の習得のため、函館市商工会議所にて開催されている「はこだて検定」の受験に取り組んでいる。
- 国内旅行業務取扱管理資格：旅行業務についての知識の習得やスキルアップのため、資格試験の取得に努めている。
- 接遇研修会の実施：個々の接遇力の強化や案内業務のサービスレベル向上の為、年 2 回外部講師に依頼し、研修会を開催している。

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)

案内所のシフト上に問題がない時に限り、事前の連絡と事後報告をすれば、勤務時間中に市内の観光施設の見学やイベント等の取材に行けるように、視察・取材制度を整備した。この制度を利用して、各スタッフが自主的に見学に行き、そこで得た情報を案内所内で共有し、案内に活かすようにしている。

<東北>

青森市観光交流情報センター

案内所スタッフによる地元観光地での研修を毎年実施している。最新の情報収集と自ら経験したリアルな観光案内を提供することにより、お客様にも限られた日数で効率よく希望の観光地を周って頂ける。また無理だと思われる行程には、はっきりとその情報を伝えることができる。

下北観光案内所

春には桜、菜の花の開花状況、秋には紅葉の色づき状況を案内所内の掲示板に記載している。また、毎日、フェリーや高速船の船舶運航状況を掲示板に記載している。1 週間の市内宿泊施設の空き状況を把握し、宿を探しているお客さまに対して迅速な対応ができるよう準備している。

いわて・盛岡広域観光センター

- 自地域と周辺エリアだけでなく、北東北 3 県の多言語パンフレットを入手し、ハブ駅である盛岡駅にある案内所として、お客さまがスムーズに動けるよう手助けをしている。
- 善意ガイドの会メンバーをパートタイマーとして雇用し、OJT での職員の英語力のスキルアップを図っている。

- 桜・紅葉情報(北東北の名所)は8年ほど前から継続して提供している。
- 駅周辺が地下道や高架橋でつながって分かりにくい構造のため、オリジナルの駅周辺マップを日英両面刷りで作成し、活用している(両面にしているのは、訪日客が分からなくなった際、裏返して日本人に見せれば、指先案内等でも教えてもらえると考慮したため)。
- とにかく情報共有の徹底を行っている。ペーパーでの回覧・PC上でのエクセルデータでの共有等々、職責を問わず、お客さま対応関係は全て共有している。
- 甚だ基本的な事柄だが、"Hello"、"Thank you for coming"、"Have a good trip"などを忘れずに声かけしている。

一関観光案内所

なるべく早く情報共有する。メイン観光地の1つ狛鼻溪が天候により、短縮運航や運休があるので、観光案内所内だけでなく、駅案内ブースに運休の日・英・中国語の表示板を貼りだしている。また、ボランティアガイドやレンタカー会社にその情報を連絡している。

仙台国際センター交流コーナー

- 日本の新聞3誌を定期購読している。観光案内で役立つ記事があった際に職員の間で共有している。
- 当観光案内所を運営している部署とは違う部署に「観光事業部」があり、観光事業部の職員が不定期で市内・県内の観光に関する情報をメールで流しているため、それを読んでいる。
- ポケトークを1台設置しており、職員が対応できる言語ではない言語が母国語の外国客が来た場合に利用している。

秋田空港総合案内所

案内所スタッフが手作りで作成している情報ボードがとても好評である。昨年度までは日本語のみであったが、今年度から英語も加え、桜の開花情報や秋田犬、雲昌寺のアジサイや美郷町のラベンダーなど、スタッフオススメの旬な観光情報を記載している。

道の駅 米沢 総合観光案内所

施設内に地域から募集した100件の店舗のサービス券を置いている(日本語、英語表記)。また、「まちナビカード」という名前で、表面は各店舗ごとに目を引く写真とサービス内容を表示し、裏面には営業時間や休日、地図などの詳細を書いている。壁一面にまとめて表示し、好きなカードを自由にお持ちいただいている。

飲食やショッピング、観光地、日帰り温泉など、店舗の種類も豊富でとても喜ばれている。行った事のないお店の紹介や、初めて行くきっかけ作り、またノープランで来た際の行き先選びにと、幅広い範囲で役立っていると感じる。まちナビカードのサービス券は、市と連携してリリースした観光アプリとも連動させており、紙ベースだけでなく、スマホで観光地を探す方にも利用頂けるようにしている。

<関東>

水戸観光案内所

当案内所では情報を共有するため、毎日スタッフは市役所観光課がまとめた当日の水戸市に関する最新記事を読んでいる。

奥日光インフォメーションセンター

当インフォメーションセンターは奥日光の日光自然博物館内にあり、現在はハイキングのシーズンを迎えている。短時間でのハイキングを希望する方や、1日かけて登山を試みる方など様々。そこで、お客様にとってベストな情報を提供できるよう、下記のような取り組みをしている。

- 博物館の自然解説員の方からリアルタイムな情報を取得し、お客様に提供。
- 可能な限り実際に足を延ばし散策して、スタッフと情報を共有。
- 旬の写真を掲示し、またその風景がどこで見られるのか地図も併せて掲示。
- 不安定な天候により変動する遊覧船やロープウェイの運行情報を随時チェック。

また、お客様の食事に対する好みにきめ細かく対応できるように、カテゴリー(ゆば(日光名産品)・マス料理(奥日光名産品)・そば・ムスリム対応・ペット同伴可・ベジタリアンメニューあり・夕食可(奥日光は閉店時間が早い))ごとに食事マップを作成し、お客様に情報提供している。地域の案内所の試みとしては、日光市は広範囲にわたり様々な特徴を持つことから、各案内所がタイアップし、お客様への有益な情報提供に向けて連絡協議会を発足し、今後の案内の質向上、誘客アップに向け今季より始動している。外国人観光案内所連絡協議会には私共の奥日光インフォメーションセンター、JR日光駅や東武日光駅などJNTO認定外国人観光案内所の6か所で組織されている。

川越市川越駅観光案内所

- 情報共有：月に1度ほど皆で食事や観光に行き、知識を増やし、チームワーク強化に取り組んでいる。
- 情報のビジュアル化：バスカードでバス乗り場を写真で示す。イベントなども写真で見せるとイメージがわかりやすいので、できるだけ写真媒体を見せるようにしている。

川越市本川越駅観光案内所

- 外国語の学習→観光案内所内でよく使う英語の言い回しを日報に記入し、スタッフ間で共有している。また、中国語を台湾人スタッフ指導のもと学習中。
- 日報記入→毎日詳しく日報を記入し、全員が新着の同じ情報を持つようにしている。
- SMSで情報共有→新規店舗やイベント等、実際にスタッフが体験し、案内所内のグループSMSにて情報共有している。
- 見やすく新しい情報の掲示→案内所外に向けてイベントなどの情報を市民、観光客に向けて発信している。

海ほたるパーキングエリア4階インフォメーション

- 年6回の道路・観光地研修：地図やパンフレット、インターネットなどの情報だけでなく、生きた情報をお客様に伝えるために行っている。
- 案内用ボードの作成：ブラックボードに手書きで旬の観光地情報を記入し、写真を飾ってお客様の目に付くようにしている。
- 館内巡回の際の声かけ：なるべくカウンター外に出て、写真撮影の手伝いや困りごとがないか、お客様に聞くようにしている。

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)

- よく聞かれる質問は配布できる多言語の資料を作成して渡している。そうすることで新人スタッフの知識が足りなくても、資料の場所さえ覚えればすぐに案内が行える。説明しなくても資料を渡して読んでいただけるので、繁忙期にはお客様を効率よく案内できる。

- 館内の地図は訪日旅行客のニーズに合わせて作成し、必要に応じてお客様が写真を撮って利用できるようにしている。
- 各交通機関の種類や料金が一目でわかるような表を作成し、案内に利用している。時刻表も駅の時刻表ではなく列車の時刻表を作成し、一目で各列車の各駅到着時間がわかるような工夫をしている。
- お客様の国籍がどんどん増えてきている。「良い旅を」を様々な言葉で覚えているほか、ちょっとした案内ができるようにスタッフ同士で勉強している。
- カウンターにお客様が記入できるコメントノートを設置している。
- 観光案内所で聞かれる事柄は幅が広い。ベテランでも知らないことを新人が知っている場合もある。案内は極力個人プレーにならないように、案内所全体として答えるようにしている。そうする事で案内所全体のレベルアップになる上、新人、ベテランを問わずスタッフの知識が向上する。そのためのスタッフ同士のコミュニケーションを特に大事にしている。

東京シティアイ

スタッフの知識向上としては、毎出勤時、東京に限らず全国範囲の観光案内クイズを行っている。問題作成自体も力となり、小さな取組みではあるが継続している。また、新人スタッフを中心にフィールドワークへよく出掛け、情報収集をし、情報発信はすぐに共有される e-mail や出退勤時に必ず確認している申し送りノートを活用している。更に語学力アップの一つとして、外国語で SNS 記事を頻繁に上げるよう心掛けている。

TIC TOKYO

- 糸魚川市観光協会観光案内所と 1 ヶ月に 1 度スカイプを使用してイベント情報や来館者傾向等を共有している。定期的に行うことで最新情報を共有できる他、連絡の取りやすい関係性を築くことができている。
- 京都府デジタルサイネージ、VR の導入により最新技術を活用した全国の観光案内をしている。京都府デジタルサイネージでは、京都府に関する内容であれば現地の多言語コンシェルジュとビデオ通話ができるのでお客様に好評。
- 観光案内所間の情報共有だけでなく、研修会や視察等に積極的に参加し、案内所内で共有することで人材のスキルアップを図っている。

東京都台東区立浅草文化観光センター

「案内所の質の向上=案内スタッフの質の向上」という観点から、毎年、「覆面調査による接遇の課題抽出」「課題のフィードバックと接遇のレベルアップ研修」の実施と、「台東区・浅草・雷門」に係る「100問」テストを作成し、「学習・理解力テスト・復習」による知識の向上に取り組んでいる。特に後者については範囲を全国の観光知識まで徐々に広げていきたいと考えている。

ぐるなび情報ラウンジ

- 桜・紅葉の時期には開花情報を掲示板に記載する。
- エリア巡回をして、飲食店の NEW OPEN 情報や、上野公園内の花情報(桜・あじさい・蓮など)を掲示している。
- 上野公園内施設で行われる美術展にちなんだ「顔はめパネル」を作って楽しんでもらっている。
- よく聞かれる場所(日光・河口湖・箱根などの観光地、周辺ホテル)に関しては、すぐに答えられるように、行き方をまとめたものを印刷してファイリングしている。

桜木町駅観光案内所

- 外国客船入港時と平時とでは繁閑の差も大きく、臨機応変な態度が求められるため、全員がシフト勤務なので情報共有や意識共有に努めている。引き継ぎノートに伝達事項や回覧する情報を集中させ、前回の出勤日以降の動きが分かるように工夫している。
- 各資料作成は分担制から月毎の順番制にして、全員が全体を見て意見を出し合い、積極的に参加できるようにしている。
- 内覧会やイベントに参加したスタッフからのお客様目線による感想や、写真を全員のグループラインで共有している。
- 最新のメディアやメルマガからの観光案内情報などをファイルへ集約。問われたら即答できるので役立っている。

横須賀観光インフォメーション スカナビ i

- 毎週横須賀の観光情報サイトに各公園の花の開花状況を掲載している。
- 英語・中国語以外の問合せには翻訳機を使い対応している。
- 年に何回か勉強会を行い、市内の観光スポットやレストラン・カフェなどをめぐり情報収集している。

富士吉田市観光案内所

- 現在スタッフ4人のうち2人が案内所にシフト制で勤務をしている。パートスタッフの場合、3、4日空く時もあるので、対応や情報をノートに記載し全員で情報を共有するようにしている。
- 分からない言語対応の時は翻訳機ポケトークを使用する。
- 外国人のお客様に新倉山浅間公園の富士山のポストカードをプレゼント。
- お子様にスタッフで作った富士山やこまを渡している。
- 無料 Wi-Fi を提供している。

甲府市観光案内所

外に出られそうな日には駅の周辺を歩いてみる。新しくオープンした飲食店や駐車場の値段の確認をしたり、山の見え方も季節によってかわるので、1度歩いてみるだけでは十分ではない。

忍野村観光案内所

案内所のスタッフが Facebook、Instagram の管理者として情報発信している。これから日本にやってくる海外からの観光客からの質問が入ってくる。

<北陸信越>

佐渡観光情報案内所

最近、増えている訪日旅行者からのレンタカー利用の問合せに対応できるよう、外国語対応が可能なドライバー有無や連絡先を把握するようにしている。また、外国人への対応が難しいレンタカー会社へ手配連絡をする際に、必要な情報をまとめておくようにしている。

NEXCO 東日本黒埼パーキングエリア上り線インフォメーション

- 館内のポスターケースに春は桜の名所、夏は花火の名所&開催日の情報、秋には紅葉スポットを紹介し、手作り季節にあった折り紙の切り絵で掲示物を飾っている。

- 対応時に iPad の通訳アプリの「VoiceTra」を利用している。また、10 か国語マニュアルや 10 か国語マニュアルを参考にした手作りのカードを利用している。
- 外国語マップは関東・新潟版の地図の中国語(2種類)、韓国語、タイ語、英語版を用意している。その案内 POP をカウンターに掲示している。

金沢駅観光案内所

月に 1 回、学習会をしている。先日は金沢駅の近くでゲストハウスを運営されている方の話を聞き、施設を見学させていただく機会があった。北陸新幹線が開業した 2015 年には 7 件しかなかったゲストハウスが、2019 年には 180 件にまで増えているとの話に、参加した一同から「そこまでとは思わなかった」と驚きの声が上がった。実際に施設を見学することで、外客にも自信を持って案内することができるとの声もあり、良い機会となった。

えちぜん鉄道三国駅観光案内所

おもてなし講習会を受けた。今回訪日旅行者への対応策、ホスピタリティーの質向上のための講習ではなかったが、訪日旅行者の対応としても参考になる講習だったため、今後取り入れたい。また、今回参加できなかったスタッフの為、情報共有をした。

ウェルカムセンター (福井市観光案内所)

- 県内外で開催される色々な研修会や講演会に参加。
- 新しい情報をスタッフ内で共有する為、新聞の切り抜き、ノート記載やテレビ等での新情報を伝え合う事を大事にしている。
- 新しい施設や店などに時間のあるスタッフが行って確かめ、その情報を共有する。勤務時間の関係でなかなかスタッフ一同会して話し合う機会が持てないため、このように少しでも最新の情報を更新出来るよう、心掛けている。案内スキルについては、1 日に 2~3 人で勤務の為、お互いに案内を聞きあって参考にし、初めての情報は確認し合い、より良い案内が出来る為の一助としている。

長野市観光情報センター

- 毎朝 WEB のライブカメラ映像を確認し、スノーモンキーの出動状況を掲示板に表示する。
- 新幹線長野駅を拠点に各観光地へ向かう訪日客が多く、広域の案内を求められるため、毎年県外や周辺の有名観光地への実地研修を実施し、アクセス確認や当地案内所との意見交換等を行っている。
- 翻訳機は、SOURCENEXT POCKETALK(Wi-Fi モデル)を利用している。
- 駅、鉄道警察隊、駅前交番との情報交換会を定期的で開催し、観光客のニーズ把握と情報共有に努めている。

軽井沢観光案内所

案内所に来る方たちの国際化に伴い、案内所に貼る表記などの多言語化を図っている。例えば軽井沢駅⇔旧軽井沢間の異なるバスを合わせて時系列に記載した時刻表を手作りしたが、日本語だけでなく英語と中国語でも表記して、一目で理解できるようにした。

上松町観光情報センター

観光案内所の建物の周辺に花々のプランターを設置し、和む雰囲気大切にしている。駅前の手荷物預かり所を兼務し、勤務時間中は無料でスーツケースなどを預かっている。将来的には荷物転送サービスなども導入したい。

<中部>

飛騨高山観光案内所

街中の店の移り変わりが多いため、新しくできたところはチェックし、常に情報を更新するように努めている。また、情報を共有することで案内が偏らないようにしている。また、高山市周辺地域の他の案内所との交流会を行い、情報交換をしている。同じ系列の案内所へ直接現地研修に行き、どの様に業務を行っているかなどを参考にし、案内所がお客様にとって少しでも快適になるように努めている。

奥飛騨温泉郷観光案内所

案内所内の休憩スペースをパンフレットの陳列だけに使うのはもったいないと思い、現在、飛騨山脈ジオパーク推進協議会の協力を得て、飛騨山脈の成り立ちを紹介するパネル展示を行っている。

一般社団法人 下田市観光協会

- バス・電車の乗り継ぎなどの正確な案内。案内しようとしている行き先がバスで行くと殆ど1日かかりであったり、逆に中継地点を正しく選べば楽に行けたりする場合がある(アプリ「IZUKO」ができて案内しやすくなった)。
- 観光施設名・名所・道路標識・遊歩道等の説明が案内板に外国語表記されているかどうか、どの程度されているかの把握。言葉が分からなくても良さが伝わる場合と、意味が分からないとまったく面白くない場合とがある。
- 日本人も同じだが、旅に出て気分が高揚しており、思いきってやってみよう！という事がある。経験がないのに大物釣りに挑戦したり、1日がかりのカヤック体験コースに参加、相当距離のある散策コースにサンダル履きで出かけたり等々。外国の人はタフで好奇心があって、物怖じしない…と勝手に思い込んでいる面もあり、実際にその後の話では具合が悪くなっていた、迷ってなかなか帰ってこなかった等の事態が発生していないとは限らない。正確な情報を伝え、(いいからと)煽るようなことは絶対に控える。
- 資料が多すぎても、例えば観光マップ等でも、どれを頼ったらいいのか迷ってしまう事がある。もっとも簡単で把握しやすい資料・マップを選んで、説明しながら赤で書き込む、など配慮すると大変役立つはず。

富士山静岡空港総合案内所

- 顧客満足(CS)チェックリスト：身だしなみや立ち居振る舞い、意識確認のために約20項目を設定。案内所独自のチェックリストを作成し、毎日セルフチェックを実施している。
- 夕学サテライト：地域の情報発信の核として、空港周辺地域に「時代の最新情報」を発信すべく、当空港運営会社の親会社である三菱地所を通じて、東京都丸の内では話題の「慶應丸の内シティキャンパス定例講演会」の夕学サテライト(ライブ中継)を一般のお客様向けに開催。空港職員も自己啓発の一環として参加している。

とよはし情報プラザ

- 毎日の接客内容や市内及び近隣市町村の観光やイベント情報をスタッフ全員で共有している。
- 時間が許す限り多くの訪日客とコミュニケーションを取り、出来るだけ詳細に情報を得て、残す事で他のスタッフの接客に役立っている。また、待たせる事の無い様、パンフレット類の置き場を把握する為のファイルを作成している。
- お客様からのお尋ねについてピンポイントで案内するのではなく、目的も聞き出す事でお客様が後々困る事のない様な接客を心掛けている。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- 中国語・韓国語・インドネシア語等、多言語習得に励んでいる。
- 新聞、雑誌、テレビ、SNS等を常日頃チェックし、案内所で問い合わせを受けそうな話題にアンテナをとがらせている。
- 観光行政・政策、経済に関する情報をキャッチし、広い視野で観光トレンドを捉えられるよう心掛けている。
- 情報共有ノートをスタッフ全員で書き込み、閲覧し、最新情報の共有を図っている。
- 名古屋駅観光案内所は多忙を極めるが、健康で明るい笑顔を常に絶やさぬよう、日常の体調管理に気を配っている。
- プライベートの旅行の際に、訪問先の観光案内所に立ち寄り、その地域の詳しい案内を聞いたり、資料をもらうようにしている。
- 名古屋駅はゲートウェイであるため、名古屋市内だけでなく、広域の問い合わせに対応できるよう、普段から他地域の観光や交通機関の情報収集にも努めている。

セントラルジャパントラベルセンター

- 語学について：中国語スタッフは韓国語を勉強し、日本人スタッフについては中国語を日々勉強し、お客様の質問、要望はパターン化されているため、どのスタッフが受けても対応できるように努めている。
- 販売資料について：お客様が希望されるパス、企画乗車券類などが決まっているため、簡潔にわかりやすく案内できるよう、人気のある企画乗車券で説明が要するものは多言語で説明したものをパウチし、写メを撮ってもらうようにしている。
- お客様サービス：お客様がバス、電車の出発時間の間に来店された場合、空港駅、バス乗場までお連れしている。
- ヒアリング：お客様が切符を買いに来られた際、その後の予定もお伺いし、片道切符だけでなくお客様にとってメリットがある場合、周遊パスなどを紹介している。また、中国語しか話せないお客様より希望があった場合、案内所のメールアドレスを伝え、旅行中の質問、次回旅行の相談など希望に応じて対応している。

一般社団法人 志摩市観光協会

- 英語のできるスタッフが2名おり、うち1名は現在韓国語勉強中でトライリンガル(トリリンガル)をめざしている。また、歴史に詳しい職員もおり、志摩市のみならず、伊勢鳥羽に関しても資料をまとめている。興味のある人に深い情報提供できるようにしている。志摩市に関する各方面の質問に関しても、資料の整理やファイリングが上手なスタッフがおり、すみやかな情報提供を心がけている。
- 子供連れの方には、志摩市のキャラクターである「しまこちゃん」「アオサーくん」のシールを渡して、喜ばれている。その他、伊勢エビ、安乗ふぐ、的矢牡蠣、大王崎灯台、天の岩戸のスタンプを準備し、子供達や、スタンプ収集家の方々に喜ばれている。また、5月からはスタンプを御朱印のように押せる「令和元年記念」用紙を準備し、人気。
- 志摩市作成のパンフレット以外にも、協会独自にグルメマップ、ナイトマップ、志摩体験ガイドブックなどを作成、窓口やホテルなどで配布して好評。
- 海女さんのキャラクター碧志摩メグ <https://ama-megu.com/aoshima-megu/> のポスターを用意して、要望があれば配布しています。このキャラクターは海外でも人気。東京立川でラッピングバスに採用され、オートバイにラッピングされたりしている。

宇治浦田観光案内所

当案内所は、レンタカーで来られ、伊勢市だけではなく、三重南部・和歌山と行かれる方が多い為、そのルートや名所を紹介できる様に調査を行っている。また、言語については、タイからの観光客の増加と共に、タイ語の学習をしていたが、なんとか、簡単な会話が可能になりつつある。これで、英語・中国語・タイ語と使用ベスト3言語がカバーできれば、質の向上に繋がるかと思っている。

以上