

6月 概況(案内業務や訪日外客の動向) ～西日本～

<近畿>

石山駅観光案内所

MIHO MUSEUM で新しい企画展が始まった為、訪日客がまた増えた。ただ、休館日や最終のバスの時刻を間違っ
て認識して来る方が大変多い。

京都総合観光案内所

6月の国籍別の来所者数トップ10は①中国 ②米国 ③韓国 ④台湾 ⑤豪州 ⑥フランス ⑦スペイン ⑧ルーマ
ニア ⑨インドネシア ⑩シンガポールの順であった(数取り器でのカウント実数は24,787人で、昨年同月比
94.3%)。今月のトップ4は昨年6月と同様であったが、ルーマニアからの団体が地図を求めて来所したため、
ルーマニアが統計始まって以来初めてトップ10入りした。また、中国の来所者数が6月単月として、平成28
年以來3年ぶりに前年同月を上回った。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

- 関西エリアの美山、高野山、熊野古道の他、白川郷、河口湖の交通手配に関する相談が多かった。
- G20の影響で下旬の来所数が減少した。京都タワー館内において日本人、訪日旅行者共にG20期間中は少な
かった。G20を直前まで知らずに来日された方の中には、大阪の観光予定だったスポットが全て休館となり、
他の観光箇所の相談を受けた。

くろねこ京案内

6月下旬に大阪でG20が開催された影響を受けて、大阪・兵庫の空港や宿泊施設宛の荷物はすべて受付不可と
なるなど、宅急便の受付がイレギュラー対応となり、問合せが数件あったが、特に大きなトラブルもなく終わっ
た。その期間は大阪を避けて東京方面や中国地方、九州地方へ向かうというお客様が多かったようだ。福岡へ行
かれたお客様の中には、G20は大阪で開催されるのに、博多駅のコインロッカーまで閉鎖されていて、大変困っ
たという方もいた。

日本橋総合案内所

6月度は昨年同月の120%であった。G20大阪サミット開催日前後は事前に交通規制が報道されていたためか、
減少傾向にあったと思われる。内訳は、前年比、アジア圏がほぼ同じ、欧州圏からが140%、北米地域からが
120%、南米地域からはほぼ同数、オセアニア地域からが250%だった。日本橋でんでんタウン及び日本橋筋商
店街振興組合では、G20大阪サミット関西推進協力協議会事務局企画部の協力でG20大阪サミット関連のノボ
リを堺筋に約100本たて、加えてストリートのアナウンスにて交通、道路規制への理解と協力要請に協賛した。
世界各国からの訪日客にもアピールできたと考えている。

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112%となり約4,200人の増加となった。中国・シンガポール・フィリピン・ベトナム
前年比約140%、香港からの来場数は前年比111%、韓国・台湾来場客数は前年と変動はなかったが、その他の
来場数は145%と大きく伸長した。その一方でタイ・インドネシアからの来場数が前年比78%と大幅に減少し

- ており、特にマレーシアからの来場数は前年比 41%ほどに留まった。要因としては、下記の事柄が考えられる。
- ・タイの6月の気候は「暑期」から「雨期」へと変わる季節で、GW から6月頃にかけて他国から旅行者が多く訪れるため、タイ国内が非常に忙しくなること。
 - ・この時期に『*Jim Thompson Sale*』という大きなセールも行われ、日本で買物をするより手ごろに安価で購入できるため、わざわざ日本に来て買物をするということを選択しないということ。
 - ・6/1 から消費税率 6%の廃止が施行されたということ。

観光交流プラザ りんくうまち処

G20 期間中は道路規制のため電車利用の方が多く、空港線は上り下りともに1日中通勤ラッシュのようだった。当案内所はアウトレット最寄り駅のため人通りがかなり多く、G20 期間中は駅構内および周辺のコインロッカーが使用禁止となり、当案内所の手荷物預かりのお客様も普段より多かった。

城崎温泉ツーリストインフォメーション SOZORO

6月の外国人来館者数は、先月の来館者数の約6割となった。しかし、この人数は昨年6月の人数とほぼ同等である。城崎温泉では閑散期に入り日本人外国人問わず、夏休み前まで全体的にお客様が少ない。その為、各旅館や物産店、飲食店などがイレギュラーでお休みしていたり、元々の定休日が多い水曜日と木曜日には「城崎はお休みが多い」という印象を持っている方もいた。確かに休みが多いと思われる面もあるかと思うが、その中で出来る範囲の案内をした。来館者の中で多かった問合せは、レンタサイクルやおすすめの食事処であった。

山陽自動車道龍野西サービスエリア上り線インフォメーション

アメリカから高校修学旅行の団体が多く見受けられた。御朱印帳にハイウェイスタンプを楽しそうに押していた。

丹波篠山観光ステーション

6月はアジア圏からの来訪者が目立った。丹波篠山市内の宿泊施設に滞在し、企業研修に参加のマレーシアからの方、レンタカー予約の台湾からの方(当所は JR 駅レンタカーの取り次ぎ業務も行っている)、レンタサイクル利用の台湾の方(レンタサイクル貸出業務も行っている)、日本 100 名城スタンプ収集目的の香港からの方など、当地人気コンテンツ「食」以外の目的でもお越しになる方が増えてきたようだ。

奈良県猿沢イン

総来館者数は、前年同月比 101.6%と僅かに増加。カウンター受付数は、前年同月より大幅に増加して 1,984 名(前年比+574 人/140.7%)となった。上位のほぼ全ての国で前年比増となっており、引き続き奈良への旅行者が増加すると見込まれる。6月中旬頃より中国からの来館者、中でも特に若い世代のツーリストの増加が目立った。中国では、7月の卒業シーズンを控え、友人たちと卒業旅行に来ている学生が多く、加えて入学前の旅行として未就学児がいる家族連れも多く見られた。また、後を追うように韓国からの来館者も急増。大半が当館の荷物預かりサービスをブログ等で知って来たということだった。韓国では、6月中旬頃に1学期が終了するため、学生の旅行者が増加しているようだ。G20 サミットによる交通機関の運休や変更があったが、大きな混乱等は無かった。同期間、あえて大阪を避けて奈良に来た旅行者も複数名いた。

奈良市奈良町南観光案内所『鹿の舟』

- 6月は梅雨の閑散期に入り、先月より25%程度訪日客が減少した。アジアからの訪日客は大きく変動がなかったが、ヨーロッパとオセアニアからの訪日客が半数程度に減少したのが主な原因。

■昨年の同月に比べても 10%程度減少しました。アジア圏からの外客が 30%程度減少し、中でも特に中国と香港からの訪日客の減少が目立った。北米からの訪日客は 40%程度増加し、欧州からの訪日客数はほぼ同じだった。

熊野本宮観光協会

外国人入館者は 894 名で対前年同月(655 名)比 136%と、依然好調。年度累計も対前年 131%。地域別ではヨーロッパ(シェア 26%)、アジア(同 20%)、北米(同 14%)、オセアニア(同 13%)の順。その他、地域不明がシェア 25%だが、多くはアジア、それも中華系の方かと思われる。国別では、米国 118 名、オーストラリア 104 名、中国 79 名、スペイン 67 名、台湾 40 名の順となり、単月で米国がオーストラリアを抜いた。また、中国が対前年入館者で単月 226%、累計 195%と躍進した。欧米豪がバカンスシーズンに入ったが出だしはやや鈍いため、来月以降に期待したい。日本の梅雨はよく知られていて、鈍い要因の一つ。

<中国>

米子市国際観光案内所

4 月～6 月の総集客数は、前年度と比較して約 300 名の減少で、全体で 4%減だった。おそらく、案内所移設から 1 年が経過し、案内所に関する問合せが少なくなったことがあると思われる。逆に訪日客数の割合は、4%増だった。内訳は、香港 36%(昨年度 37%)・韓国 27%(34%)・中国、台湾 9%(4%)・欧米 10%(3%)で、香港は横ばい、中国・台湾・欧米が増えている。特に欧米が 3 倍と伸びている。

鳥取市国際観光客サポートセンター

総来訪者数は 1,456 人で、前年同月比 27%増。地域別では、東アジアの割合が 86%、北米豪 4.4%、東南アジア 3.4%、欧州 2.7%。国籍別では、前年同月比香港 23%増、台湾 63%増、韓国 20%増、中国 82%増。

境港市観光案内所

6 月総数 745 人で前年比 98%、総数に対する国別の割合は、多い順に香港 25%、韓国 23%、台湾 13%、中国 11%であった。地域別最多の東アジア圏の単月総数は 534 人で、前年比 101%。6 隻の客船の寄港があったがその内、乗客数 2,000 人を超える大型客船は 2 隻、他 4 隻は約 100～500 人。

隠岐の島町観光協会

6 月初めに祭りがあったので、その見学に海外から観光客が来島された。訪日客のために祭りの情報を載せたチラシを用意したが、隠岐諸島の英語版 Facebook に祭りの情報を載せるのが遅かったためか、想定していた人数よりも来島者数がずっと少なかった。

倉敷駅前観光案内所

イスラム教の断食が明け、イスラム圏の旅行者が増えてきた。ハラルフードレストランの問合せが多かった。

そごう広島店総合案内所

アジア・ヨーロッパ・中国からの来広为中心。全体では観光客の利用が少なく感じる 1 か月であったが、荷物預かりに関する問合せは徐々に増加している。また、広島市内を同一運賃(200 円)で乗れるバスや、貸出しサイクルなどの問合せも増加しており、個々で広島を楽しむ訪日客が増えている感がある。6 月は広島市内で浴衣の着始めのお祭り「とうかさ」が 7～9 日開催されたが、楽しまれた方も多かった。

尾道駅観光案内所

全体の来訪者数は先月に比べて約2割減少したが、香港とイスラエルからの来訪者は増えた。初めて案内したのはウズベキスタンからのお客様。昨年同月と比べて大幅に減少した国は台湾、韓国、タイ、シンガポールである。印象に残った質問内容は、和紙が買えるお店を聞かれたことである。幸い、商店街には昔から残る和紙店があり、案内することができた。また、6月末から商店街には七夕の飾り付けが行われており、アジア系のお客様から何のためかと聞かれたが、英語でうまく説明することができなかった。日本の伝統行事など、聞かれる可能性が高い事はできるだけ英語で説明できるようになっておきたいと思う。長期に渡る旅行をされる方が増えたのか、宅急便についての問合せも増えた。

尾道市千光寺山ロープウェイ山麓駅観光案内所

台湾のお客様が多かった。やはり猫の細道をよく聞かれる。地図を見ながら案内すると、とても喜ばれた。

新山口駅観光案内所

6月の来所者数は前年同月比120%増であった。今月上旬、中華圏の端午節休暇があったため、特にアジア方面からの来所者が目立ち、全体の7割以上も占めた。国・エリア別来所者数トップ5は①香港19%、②台湾14%、③アメリカ9%、④中国8%、⑤カナダ6%の順であった。また今月、ウクライナ、イスラエル、フィンランドなど当所にとって、珍しい国々からの訪日客も多く来所した。

<四国>

道の駅 大歩危

ラフティングやツリートレッキングなど、事前予約(1週間~3日前まで)が必要なアクティビティがあるのだが、当日や翌日に予約を入れて欲しいという方がいる。空きがあれば対応可能な会社も数社あるのだが、数が少ないため対応に苦慮している。

道の駅 日和佐

6月21~23日までシンガポールから団体客を受け入れたのだが、対応は観光協会の職員がボランティアで執り行った(サポート役)。そこで英語対応の必要性を再確認した。

小豆島国際ホテル 外国人観光案内所

6月度は訪日客宿泊比率29.5%と高い状況。昨年対比118.4% 1月~6月累計で24.3%の訪日客の宿泊となっている。瀬戸内の島々が注目されているのも影響していると感じる。

香川・高松ツーリストインフォメーション

6月は韓国(409人)、中国(383人)、香港(312人)、台湾(160人)、米国(73人)の順番で利用者数が多かった。

丸亀市観光案内所

アジア系の観光客が多かった印象。案内所に設置してあるスタンプが人気だった。日本を中心に人気の刀のイベントに、台湾からの旅行客が来所。やはり、人気の高いものはSNSで広まるので、うまくSNSを活用していきたい。

道後案内所

「ダイヤモンド・プリンセス」が松山港に6月3日に再び入港し、今回も多く訪日客が道後等を訪れ、散策を楽しんでいた。日比野克彦×道後温泉「道後アート2019・2020」の「ひみつジャナイ基地プロジェクト」が5月30日から2021年2月28日まで道後にアート事業展開する「まちなか拠点」が設置される。

こうち観光ナビ ツーリストセンター

6月2日、16日、25日にクルーズ船が入港。2日は特に高知城に行きたいと希望する観光客が多く、6月末まで毎週日曜日に行われていた「まちなかよさこい」と被り、写真を撮る訪日客が多く見られた。16日はひろめ市場とカツオのタタキの店や、桂浜までのアクセスなどの定番の案内が多く、25日は市が企画した日帰りの無料バスツアー(県西部と東部)に参加される方も数名いた。NINJA Wi-Fi(モバイル Wi-Fi ルーター)の貸出しが先月に比べて増えたので、夏休み前も考慮し、常備台数を増やしたい。また、SNSを今月から本格的に始め、近くのイベントやおすすめスポットを紹介していくことにした。クルーズ船が入港しない日の来場者数が初めて1桁を記録した。

高知県「i」案内所

東南アジアと欧米からの観光客数が昨年と比べ落ち込み、昨月の7割程度の入れ込み数となった。窓口対応で目立ったものは、MY遊バスのチケット販売。問合せ内容では、欧米の方からハイキングに関するものが多かった。

<九州・沖縄>

門司港観光案内所

国内の旅行者と同様に、訪日客も週末にかけて訪れる方が多く、特に土日の午前11時頃は何組もの訪日旅行者のグループが同時に来所されるので、この時間帯は混雑する。問合せはクローバー切符や唐戸市場に関するものが非常に多い。移動手段に関しては、中国系の方はJR九州レールパスを、韓国の方はSUNQパスを持っている方が多い印象で、博多行き電車の時刻や高速バスの乗り場についてよくお尋ねがある。

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

福岡市内にてG20福岡財務大臣・中央銀行総裁の国際会議が開催され、市内及び空港内において特別警戒の強化が実施された。期間中は、空港だけでなく主要な市内各所(博多駅・天神駅等)でコインロッカーやゴミ箱が閉鎖され、問合せが相次いだ。そのため、手荷物一時預かり所や航空会社の事前チェックインなどを案内した。6月下旬になると、韓国では夏休みに入ったこともあり、韓国からの若い旅客の姿が目立った。また、今月もレンタカーの個人旅行が多く、九州全域の地図を求められることが多かった。

福岡市観光案内所(博多駅総合案内所)

6/8(土)、9(日)の2日間でG20福岡財務大臣・中央銀行総裁会議が開催され、博多駅構内のコインロッカーやゴミ箱が封鎖された。数日前からコインロッカー封鎖に関するお知らせを貼り出していた為、大きな混乱はなかったが、韓国のお客さままで納得されない方もいらっしまった。G20大阪サミット開催時も同様であった。

キルンアリタ観光案内所

6月は台湾からの訪日客が突出して多く、全体の36.5%を占めた。韓国、中国、香港と台湾の東アジアの訪日客だけで全体の85%を占めている。

道の駅 鹿島

ガタリンピックが6月に開催された。外国からの参加者も多く、アニメのコスプレをした姿も見られた。

佐世保観光情報センター

訪日客の来所数は、前年同月比 37.5%増で、中国 3.8%減、台湾 23.7%増、香港 220.3%増、韓国 89%減となった。

長崎市総合観光案内所

6月の来所者数は 8,613 人(前年同月比 19%増)で、当月の来所者数上位の国は①台湾 2,513 人(前年同月比 48%増)、②香港 2,307 人(前年同月比 53%増)、③韓国 1,375 人(前年同月比 4%増)であった。クルーズ船は 15 隻が入港した。

宇城市観光物産協会 観光案内所

6月末から梅雨の大雨により、JR 三角線やシークルーズ(船便)が運休になり、訪日客の方々にも大変ご迷惑をおかけした。特に、緊急時の情報発信には常に気を配っており、来所者には必ず「Safety Information Card」を手渡している。また、同時に Travel support call center が 24 時間利用できることも伝えている。緊急時の交通手段、英語や多言語での対応、Wi-Fi によるネット環境を整備することで、迅速に最新の情報が得られるようにすることが何よりも大切だと思う。

桜の馬場 城彩苑総合観光案内所

主に中国、台湾、香港からの旅行者が多く、お尋ねの内容としては熊本城への見学ルートや阿蘇へのアクセスなどが多かった。

鉄輪観光案内所

6月は閑散期であるが、先月と比較し、総来訪者数にそれほどの変化はなかった。韓国からの来訪者数の減少には歯止めがかかり、少し増加した。中国からの来訪者数の増加が目立った。後半は子連れが多く、7月、8月と夏休みの間は同様の傾向が予想される。

えきマチ1丁目別府 インフォメーション

日本の梅雨時期を避けるかのように、先月より訪日客が少し減ったが、中国、台湾、香港からの観光客が 1,000 人を超えた。

宮崎空港案内所

6月もレンタカー送迎に関する問合せが最も多かった。その他、公共交通機関の利用方法、宿泊ホテルや観光地へのアクセス方法、「VISIT MIYAZAKI BUS PASS」購入及び「JR PASS」引換方法、3Q PASS の利用方法、パンフレットや割引きクーポンに関する問合せがあった。月末にかけては、7/1(月)より開催する「2019 ワールドシリーズ予選 ECC カップ ボールパークドットコム旗争奪 アジア太平洋地域選手権大会」に出場される台湾、インドネシア、ニュージーランド、韓国、フィリピン、オーストラリア、中国、香港、インドなど、10カ国 24 の地域から学生と保護者が到着した。

九州自動車道桜島サービスエリア下り線インフォメーション

客船や LCC の増便の影響なのか、大きな団体のお客様が多く感じられた。インフォメーション窓口に来るのは家族連れの方が主だった。

那覇空港国際線観光案内所

訪日客数は前年同月比 162.6%と前年を大きく越えて伸びが見られた。アクセスチケットに関する販売や問合せが多く、夏に向けて更に増える見込み。到着便の時間帯が重なることもあり、バス乗車場所やバス車体の行先表示の読み方についても問合せが多い。

沖縄旅行攻略

SNS にて沖縄の観光施設特集を情報発信する準備で、夏に向けて監視員の居ない海での遊泳、日射病に関し注意喚起を行った。

沖縄観光情報センター

- マリンスポーツ(シュノーケル、ダイビング等)の問合せがあり、当センターでシュノーケル禁止場所等の一覧を作成し、スムーズな案内ができるように努めている。
- 梅雨の影響もあり、手荷物一時預かりの問合せの件数が先月より 7 件増えており、実際にお預かりしたケースは 118 件と 4 月、5 月より実績が増えた。

6 月 特記事項

<近畿>

彦根観光センター

観光に来られたフランスの方が、当案内所で販売している「近江戦国武将キャンパスポート」の絵柄を見て、「これは、池坊の花のマークですか？」と尋ねられた。当地へ観光される前に京都に行かれ、池坊のお花やお茶を体験したようで、家紋の絵柄が、桔梗、橘、笹、桐などを使用しているため、お花のマークと思われたようだ。戦国武将の家紋一覧を渡したら「It's Beautiful! とても面白いです!」と喜んで帰られた。

八幡市駅前観光案内所

アメリカから日系 4 世のヤフタさん一家が、同じ名前の八幡市を是非とも観光したかったということで通訳の方と 11 人で来所。駅周辺の観光スポットを回られ、帰りに再度案内所に寄っていただき、自身の名前の由来等、話を聞かせていただき、八幡と表記のある土産物を求められ、「京都八幡」と表記のある八幡のゆるキャラ「タケちゃん・ノコちゃん鈴」を皆さんお土産に買って帰られた。

京都総合観光案内所

「郵便局で『その土地々々の特徴ある消印を手紙に押してほしい』と頼んでみたが、言葉が通じず、押ししてもらえなかった。京都らしい消印があると思うのだが？」と韓国人男性から質問を受けた。調べたところ、「風景印」と呼ばれる消印があり、京都中央郵便局では舞妓さんと東寺の絵が入ったものがある。62 円以上の切手に押ししてくれるので、誰かに送ってもいいし、そのまま記念に持ち帰ることもできる。海外宛のはがきであれば、70 円でどこでも送れるので、郵便局の窓口で「風景印を押してほしい」と依頼すれば良いそうだ。

まいづる観光ステーション

- 台湾の日本人学校の修学旅行で、西舞鶴を歩いて散策されていた教師 1 名を含む計 11 名のグループの内の 6 名に来所いただき、お土産購入や(日本語を専門にされている学生さんのため)日本語で会話をした。
- クルーズ客船で来たオーストラリア人、欧米や中国のお客様が梅雨時期で雨模様ということもあり、また高齢で長時間歩けないとの理由で、タクシーを利用して市内を回りたいとの希望があり、行き先を決めたり、タクシーの料金を聞いて伝えたりと、外国語が苦手なタクシー運転手さんとのやり取りの手伝いをする事も多かった。

京都駅前市バス・地下鉄案内所

訪日客で、バスの運転手の態度や運転の仕方について嫌な思いをして謝罪することがあった。その他、期間で使い放題の SIM カードを希望されることが多い。

大阪観光案内所

G20 サミットが大阪で開催され、当案内所がある JR 大阪駅では開催日 1 週間前の 6 月 20 日から、コインロッカーが使用禁止になった。その影響で手荷物預かり所も、午前中には満杯になるなど、こんなに早い時期からコインロッカーが使えなくなることを知らず、戸惑う観光客が多くいた。開催前後には空港バス、高速バスなどの運休、道路閉鎖、大阪城、スカイビルなど、人気観光施設も閉館。観光施設が閉館していて残念がる方もいたが、訪日客からのクレームはなく、大きな混乱もなかった。

難波観光案内所/南海インフォメーションセンター

韓国のオークションサイトのようなところで大阪周遊パスや南海電鉄ラピートのチケットなどがセットになったものを購入したというお客様が来所されたが、その中に大阪周遊パスで有効期限切れ(2019 年 4 月 30 日まで)のチケットがあった。使用できないため仕方なく当案内所で買い直した。間接的に購入された場合に使用不能券が時々発生しているようだ。

名神高速道路吹田サービスエリア上り線インフォメーション

靴ひもが欲しいと言うニーズに応えられなかった事があった。サービスエリアでは、取り扱い商品に限りがあり、近くの商業施設を案内するにも高速道路を降りないといけないので、用意出来ない物は「無い」と答えざるを得ず心苦しい。

一般社団法人阪南市観光協会

G20 関連プレスが来訪。当市の観光資源を取材していただき、自国のメディアで当市の観光情報が配信された。

丹波篠山観光ステーション

台湾の訪日客の情報収集力、行動範囲の広さにいつも驚いている。レンタカーを利用した方(中年夫婦と 14 歳のご子息)は 6 日間で 600 キロを移動され、新温泉町等のあまり一般的な観光地ではないところにも滞在された様子だった。また、レンタサイクルを利用した夫婦(50 代)も事前にサイクルルートや観光施設、割引チケット等の情報を入手され、短時間で効率よく観光を楽しまれた様子だった。

クロネコなら TABI センター

鹿の赤ちゃんシーズンでインターネットに「抱っこできる」という誤報が流れたこともあり、観光客が増えた可

能性もある。その他、ビニール袋誤食により鹿が死んでしまったニュースも集客の一因になったように思われるが、このようなことを防ぐために観光案内所で注意喚起していきたい。

奈良市総合観光案内所

フランスの方から「奈良市内でホテルが見られる所はあるか？」と質問があり、タイミングが合えば東大寺境内の大湯屋横の小川で見られると答えた。

熊野本宮観光協会

- 訪日客に人気の熊野川川舟下りが相変わらず満席続きだ。当地に来てからの予約は困難で、残念がる方が多い。
- 大雨の時期となり、瀬峡めぐりジェット船や熊野川川舟下りの運休の可能性が高くなる。台風接近など状況によっては路線バスも運休となると、陸の孤島となる恐れがある。台風自体を理解できない方もおり、説明・対応が難しい。

<中国>

米子市国際観光案内所

アメリカのサンディエゴから日本を旅行されているお客様が来所された。これから鳥取へ移動し、山陰を経て、京都・北陸方面へ行かれる様子。米子の紹介をしたところ、水の話になり、サントリー「奥大山」の水が全国で販売され、飲まれていることを話すとうなずかれていた。「水」は米子の名産と言っているのかもしれない。韓国からお越しで皆生温泉に宿泊の夫婦や、ロンドンからお越しの男性に米子城跡・お地蔵さん巡りを3種の英語版パンフを利用して案内することができた。インバウンドのお客様には米子城跡の案内は継続しつつ、これからはお地蔵さん巡りも併せて案内していきたいと思う。

米子空港総合案内所

まんが王国満喫周遊パスという訪日客向けの周遊パスで、そのパス一つで鳥取県の対象の観光施設を巡ることができるパスの販売が始まった。鳥取県は漫画家水木しげる、青山剛昌両漫画家の出身地ということもあり、パスのデザインもゲゲゲの鬼太郎と名探偵コナンが載っている。特に香港から来たお客様に人気ようだ(パスは観光施設巡ることでスタンプが徐々に押され、ポストカードとしてお土産にすることができる)。

境港市観光案内所

DBS クルーズフェリー(ウラジオストック～韓国東海市～境港を結ぶ定期船)に乗って境港で下船した80歳くらいの女性は、オーストラリア在住のドイツ人で、世界旅行をしていて今回が初めての訪日とのこと。荷物がとてつもなく大量で重く、中身は無農薬玄米と自家製無添加味噌とのこと。その荷物を持って、米子発の夜行バスで東京を目指すという。クレジットカードを持たず現金のみで旅行しているので、まずは円に換金したいとの希望のため、銀行までスタッフが案内し、その後米子駅まではタクシーで移動。夜行バス発車までに10時間ほどあるが、どこでどのように過ごすのか心配しながら見送った。

隠岐の島町観光協会

6月初旬よりメールでやり取りしていたお客様がずっと宿の値引き交渉をされ、下旬ごろに1泊夕食付で民宿を予約されたが当日キャンセルされて困った。

津山駅交通観光案内所

1人が国内在住、お連れ様が外国からという2人組のお客様が多く来所した。1人で行動されているお客様も目立つ。対処に困った事は、「スマートフォンが壊れた。修理に出したい」という中国からのお客様。近隣携帯電話販売店に電話問合せをし、対応可能か尋ねたが、直接契約しているお客様の修理しか受け付けていないとの事。岡山駅前には現場対応できる窓口があるようだが、列車で1時間程と遠方の為、Apple サポートセンターの電話番号を頂いたので、お客様にはその電話番号をお伝えした。笑顔でお帰り頂けたので安心したが、海外でのトラブルはどなたにとっても大変不安なもの。結果的に何も対応出来ない内容でも、お客様が最後には笑顔になれる接客が大切だと感じた。

そごう広島店総合案内所

- 7月に開催の「Hello Kitty Collection 展」の告知が6月末からスタートした途端、既に開催しているものと勘違いされ、問合せが増加。中国のお客様が中心だが、キティ人気は健在。開催後、再来店頂くことになった。
- 店舗に取り扱いのあるブランドの皿が、池袋本店にもあるか？また取り置きはできるかとの問合せがあった。成田か羽田から帰る為、荷物が少ない方が良いと考えたようであり、このような運動がもっとできれば良いサービスになると感じる。
- アジア系のお客さまはブランドやショップなどの問合せが多いが、ヨーロッパや米国のお客さまは、観光(隠れた広島・日本)の問合せが多く、利用する交通機関や移動ツールも多様さを求められている。

尾道駅観光案内所

今治駅近くのバックパッカーから電話があり、宿泊予定のお客様が尾道でレンタルした自転車を宿の前に少しの間、鍵をかけずに置いておいたら、盗まれたという相談に来られて、困っているのでどのように対応したら良いかという事であった。ここでは助けたくても、離れていて手助けのしようもないので、まず今治駅の観光案内所へ行って、今治駅のレンタサイクルと相談してもらうようにお客様に伝え、こちらから今治駅の観光案内所へは事情を説明するので、今から行ってもらうように伝えたとこ、行ってみると回答があった。今治駅の観光案内所へ電話をして事情を説明すると、快くスタッフの方が対応しますと言って下さった。こちらも念のため尾道のレンタサイクルのターミナルへ問合せをすると、その日の朝借りている確認が取れたので、事情を説明した。その後、すぐにバックパッカーから再度電話があり、近所の方が善意で、盗難されたらいけないと思い動かしていた事がわかり、無事自転車が返ってきたと連絡があった。すぐに今治駅の観光案内所と尾道のレンタサイクルに見つかった事を連絡した。やりとりに時間を要したが何事もなく良かった。

広島市観光案内所 (平和記念公園レストハウス)

- 香港の家族が「幸せのパンケーキに行きたい。香港の店舗は混雑しているので日本で食べてみたい」とのことで、本通りの場所を案内した。
- スマホ画面を見せながら、カーブ坊やのイラスト入り地域限定ボトルのコカ・コーラを探していると来所したドイツ人女性がいた。一部のスーパーなどに置いてあったり、去年当所の自販機で販売されていたのを思い出し、自販機を管理されている会社に問合せをしたところ、このコーラは去年の夏に限定で一部の量販店自販機で販売されたもので、今年も同じ商品が出る話はきていないとの回答だった。そのドイツ人女性は大阪に住んでいて、色々なボトルを趣味で集めていると話していた。
- 広域公園で行われている女子ホッケー8カ国国際大会の応援に来たというメキシコの方がいた。またロシアのチームの他、関係のグループが公園内を散策されている姿を目にした。

新山口駅観光案内所

初回の日本旅行にも関わらず、山口や中国地方をデスティネーションにした訪日客が増えてきたと感じる。イタリアからの姉妹2人(50代)は初めての日本旅行で、東京—大阪—京都—山口—東京のルートで半月の日本滞在。都会より静かでゆったりできるところが好きとのことで、山口県をチョイスされ、萩には4泊5日も滞在。萩をはじめ、山口県各地の観光名所を紹介し、英語のパンフレットも渡した。日本旅行のお土産話もたくさん聞かせていただいた。

<四国>

公益財団法人徳島県国際交流協会

徳島県南部で、日の出を見ようとした中国の観光客が崖から転落し、処置も含め、病院で一晩入院し、帰国日が遅れて所持金もなく、ビザも期限切れの状態です。通訳対応してほしいと、徳島県警から相談があった。当協会のスタッフが、中国人観光客の本国の親族に連絡し、帰国便の航空券の手配と、手配出来次第、スマートフォン等で画像を送って頂くよう説明した。後日、航空券の画像と徳島県警の状況説明書を持参し、無事に関西国際空港の税関を通過し、帰国できたと報告があった。

香川・高松ツーリストインフォメーション

ICカードのチャージがどこまでできるかよく聞かれる。全国の各電車やバスで使用できて便利な一方、タッチができていないなど何らかの理由で入出札が完了していない場合、次に他の路線で使うことができず困っているお客様も最近見受けられる。

松山空港総合案内所

愛媛県と広島県が日本地図上では隣接しているのですが、すぐ近くだと思われていたお客様が来所し、船などを利用して2時間半〜3時間かかると案内するも、なかなか話がかみ合わず、苦労した。詳細地図を見ていただき、説明すると、ようやく納得された様子で出発された。

道後案内所

米国のお客様に、道後温泉でタトゥーが入っていても入浴可能なことを説明したところ、大変喜んで入浴された。また、米国の女性1人旅のお客様が、道後で3日間宿泊され、県内の旅を提案したが、日帰りでは公共交通機関のアクセスに移動時間がかかるので不便だと言われ、納得されなかったのが残念だった。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- アメリカ在住のアジア系の方。前回来高した時にとっても気に入った美容室を探してほしいという要望があったが、店名、場所など一切覚えておらず、探すのに困った。結局見つからず、評価が高いところを紹介した。
- イスラエルの方。四万十川で蛍がみたいという要望があったが、交通アクセスが不便な所で案内するのに困った。
- ベジタリアンやヴィーガン対応の店を案内してほしいという要望が何度かあったが、本人が調べていた店はすでに無くなっており、探してみたが歩いていける距離に専門店はなく、少し遠くの店を案内するしかなかった。

高知県「i」案内所

6月11日10時半頃、スイスからお越しの60代くらいの男性より、「どこのホテルでもWi-Fiは繋がり、自分のデータ容量を使わなくて済むのだが、昨日高知で泊まったホテルでは、Wi-Fiを使っていたにもかかわらず、

自分のデータ容量を使っていた。どうしてなのか？気を利かせたホテルスタッフが、Wi-Fi ルーターを貸してくれたが、こんなの初めてだ」と問合せがあった。その時は、わからないとしか答えられなかったが、ホテルのホームページで確認すると、ホテル内で電波が弱い場所があったり、たくさんの人が使用している場合、混み合っ
て使えない場合があるということだった。

四万十市観光案内所

イギリス人のお客様から、日本語を教えてくれる人を紹介してほしいと頼まれた。日本語を熱心に学習されている方で、案内中にも「その言葉をもう一度言ってください」など、注意深くこちらの発言に耳を傾けていた。滞在中に少しでも現地の言葉にふれて学びたいとのこと。日本語教師は見つからなかったが、英語が堪能で海外の人と触れ合うのが大好きな方と引き合わせることができた。

<九州・沖縄>

門司港観光案内所

潮風号の線路沿いにあるパーキングメーターに駐車をした台湾のお客様が来られ、車を出そうとしたけれど料金表示がエラーになって料金を支払えず車を出ることができないとの相談があった。聞き取りをした後、パーキングメーターの管理者に連絡し事情を説明、そして管理者から聞いた内容をお客様に伝えて対応した。どうやら前払いをせず 60 分以上駐車したためエラー表示が出たようだ。

福岡市観光案内所 (博多駅総合案内所)

オーストラリアのお客さまがレンタカー希望で来所した。お持ちの国際免許証は PDF タイプのもので、自身でプリントアウトして使用するタイプの国際免許証だった。アメリカの ITA という機関で発行されたものだったが発行権限がある機関のものではなかった為、駅レンタカー営業所からの指示で貸し出しをお断りした。お客さまが見せて下さったデータの中には使用可能国として日本が含まれており、自動車運転免許試験場に電話で確認を行い、駅前交番にもお客さま自身で行って頂いたが、前例がないとの返答だった。解決するまで大変時間を要したが、最終的には目的地まで公共交通機関を利用することで、納得された様子。レンタカー貸出し業務も行っている為、貸出しに関して今後も十分に注意していく必要がある。

佐賀市観光案内所

ドイツの男性より佐賀のポップカルチャーガイドブック「佐賀オタクガイドブック」の提供依頼があった。韓国、香港からの来所者より「バルーンミュージアム」への交通アクセスの問合せが増えている。

長崎市総合観光案内所

長崎ロープウェイは、6月10日～7月5日まで定期点検のため運休。その間、英語・韓国語・中国語表記の案内をカウンターにおいて説明し、要望があったお客様へは稲佐山展望台への夜景見学バスツアーやタクシーツアーを案内した。

長崎空港案内所

- ハラールフードを提供している飲食店についての問合せ：ハラールフードを提供している飲食店の有無を尋ねられた。空港周辺・長崎市内の飲食店をインターネットで検索した結果、数件ノンポーク・ノンアルコールなどと表示されている飲食店はあったが、ハラール認証店でない為、案内に苦慮した。
- プライベートジェット機利用で免税売店を利用したいお客様からの問合せ：総合売店の係員より内線にて、「売

店内にいる外国のお客様がお困りのようなので、対応してほしい」と連絡が有り、電話越しでお客様対応を行った。話を伺うと、「プライベートジェット機で長崎から出発する際、免税売店を利用できるのか?」との問合せだった。利用出来ない旨を説明し、丁寧にお詫びして了承いただいた。

宇城市観光物産協会 観光案内所

フードダイバーシティ「食の受け入れ環境整備」がとても必要に思われる。特にベジタリアン、ヴィーガン、ハラルの受け入れ環境を整備して、訪日客の食事のニーズを知る事が大切になってきている。食事処を案内する時には、希望を出来るだけ聞いて対応するようにしている。また、文化、価値観の違いによるトラブルを避けるためにも、マナーに関するリーフレット等の作成も必要だと感じる。多言語ポスターによる注意喚起をしたり、インターネット上に日本のマナーをまとめたデータを公開したりして、ホスピタリティを持って接客することが重要に思われる。

熊本駅総合観光案内所 (西口)

阿蘇方面の宿を予約されたお客様へ、現在熊本地震の影響で直通の JR はなく、場所によってはバスやタクシーを使う必要があることを伝えると、JR パス以外に交通費を使いたくないという思いから、もっと安く行けないか、旅館の送迎サービスの有無など、長い時間悩む方が数組いた。

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

3ヶ国語翻訳機を利用するようになって、より細かな案内ができるようになり、対応の幅が広がった。

大分市観光案内所

日本の社寺、仏像やその文化に興味のある白装束姿のフランスの方が来所された。社寺の名前はわからないが、豊後高田という場所にある秘仏がある寺社を探しているという事だった。インターネットで検索したり、パンフレットの写真を見せたところ、目的地が当初とは違う場所だったが、交通手段や交通の発着時刻などを、案内できた。残念ながら見たかった仏像を拝観することは出来なかったようだが、その場所に行くことが出来てよかったと言ってくれ、私達もほっとした。また、翌日は社寺を巡るツアーに参加を希望しており、予約や出発場所などを案内した。ツアー後、とても満足された様子で感謝の言葉を伝えに案内所へ足を運んでくれた。

宮崎市観光案内所

集中豪雨になると、人気の青島や日南海岸方面は、JR やバスが迂回や運休になるため、案内に苦戦した。

鹿児島空港観光 総合案内所

- 韓国のお客様より、フライト時間までの観光について問合せがあり、空港近くの立ち寄り湯ができる温泉の案内をした。お客様は何回か鹿児島にいらっしゃったことがあるらしく、紹介した温泉は以前行ったことがないとのことで喜ばれた。
- 飛行機の遅延のため、香港のお客様から到着がホテルの夕食時間に間に合わないとのことで問合せがあった。案内所から代わりにホテルに事情説明をすると、お客様がホテルに着いた時間に合わせて夕食の準備をしてもらえるとのことだったため、そのようにお客様に伝えると安心された様子で案内所を去られた。

那覇市観光案内所

ヴィーガン、素食、ハラル食に対応可能なレストランはあるか? と訪日客より問合せがあった。那覇空港にあ

るレストランがヴィーガン、素食には対応している。ハラール認証は受けておらず、調理も一般厨房と同じだが、ハラール認証を受けた食材や調味料を使用しているという事だったので紹介した。

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

<近畿>

彦根市観光案内所

市内の交通アクセスの不便な所の宿泊に関して、案内所が荷物を預かって、宿のスタッフが荷物をピックアップしている。こういった案内所と宿との連携は、お客様が身軽に観光できると喜ばれている。

天橋立駅観光案内所

シンガポールからのお客様より、フルーツ狩りがしたいと尋ねられた。シンガポールでは農園というものが無く、自身で実際にフルーツを採る体験が出来ないので、これも日本に来てやりたかったことの1つだと聞き、驚いた。案内所から近い農園を紹介しようとしたが、生憎、外国語での案内が厳しいという理由で断られたので、エリアを広げ場所を探した。その結果、無事にお客様の滞在中にメロン狩りを体験できるところを紹介でき、とても喜ばれ、満足していただけた。

JR 亀岡駅観光案内所

駅構内に、観光案内用デジタルサイネージが設置された。案内所が閉設している時間帯に利用いただけると便利かもしれない。3ヶ国語対応になっている。

京都市河原町三条観光情報コーナー

- 現在、京都で競輪を見られるところを教えて欲しい(アメリカ人女性)：京都には向日町競輪場があるが、現在は開催がなく、インターネット等で調べたところ大阪の岸和田競輪場で開催されていることがわかった。京都から岸和田競輪場までの交通案内も行い、喜ばれた。日本の競輪に興味を持っている観光客が多い。
- 日本の古銭を買いたい(フランス人男性 2名)：インターネットで調べ、2ヶ所について電話で確認を行った。1つはインターネットのみでの販売で、もう1つは店頭販売しているが外国語対応ができない、とのことであった。残念ながら案内できなかったが当該販売店のホームページのURLを案内した。
- 総合免税店で買った品物を返品したい(返品理由はデザインと価格が気に入らない)が、店側に返品できないと言われた。制度上返品は無理なのか?(国籍不明 女性)：制度上は上記のような理由であれば当該店舗がサービスとして返品に応じるかどうかにかかる。この相談者が納得いかないのであれば、法的に理解いただく問題でもあるので国民生活センターの「訪日観光客消費者ホットライン」に相談して頂くよう案内した。女性は当該店舗に戻り、返品交渉してみる、場合によってはホットラインに電話するとのことであった。
- 箱根へのアクセスを教えて欲しい(イスラエル人夫妻)：京都から新幹線で小田原～箱根湯本～登山鉄道・ケーブルカー・ロープウェイを利用するルートを案内した。しかし、(当時の)箱根は火山活動が活発になり警戒レベルが上がっているためロープウェイは休止中であると説明した。観光地が災害等で、観光できなくなることもある為、情報を入手することや現地の観光案内所の連絡先等を準備しておく必要があると感じた。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

当案内所ではお客様の声を一番大切にし、スタッフ間での情報の共有はもちろん、1人1人お客様との会話を大

事にしつつ、泉佐野の観光及び特産品の魅力をお客様に伝えている。スタッフは泉佐野を心から愛しており、地元のお客様、訪日客の要望や意見を真摯に受け止め、泉佐野を盛り上げ、クオリティーの高い案内サービスを心がけている。

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

- 香港/20代/女性(中国人スタッフが対応)：財布を落とした、と動揺した様子で来所。遺失物管理に確認を取ったが、その時点では拾得物として上がってきておらず、インフォメーションセンターに到着するまでのルートと一緒に確認。その途中でお客様より、シャトルバスの中に落とした可能性が高いと言われた為、代わりに連絡を試みたが運行中のため繋がらなかった。15分後にもう1度連絡をとったところ、類似物がバス車内にあると報告があった。財布の中に10万円の大金が入っている為、間違いがないか確認が必要で、バス停までインフォメーションスタッフに同行してほしいとのこと。到着する時間帯に再度シャトルバス乗場に向かい、お客様の財布と確認がとれ、解決した。その後お客様と話をする中で、日本に到着したばかりで、買い物の為10万円ほど両替をしてきたと伺った。お客様には大変感謝していただき、当該スタッフにお菓子とお茶を買って仰ったがお気持ちだけ頂戴し、またアウトレットでお会いできる事を楽しみにしておりますと伝え、お見送りました。
- 中国/30代/男性(中国人スタッフと日本人スタッフが対応)：国際電話で中国のお客様より入電。内容は、昨日館内で購入したものを無くしたので落とし物として届いているのか確認してほしい、ということだった。店舗名を確認したところ、レシートも持っておらず、店舗名も忘れてしまったとのことだったが、パンツを購入したこと、また購入された枚数と品物の詳細、アリペイで決済した金額の確認が取れたため、一先ず遺失物管理に対応を依頼すると、もしかしたらお客様の物かもしれない物があると連絡があった。お客様からの情報、遺失物管理との情報を纏めたものとお客様の名前を店舗に伝え、該当のお客様が来店されたかレジ履歴で確認してもらおうと、確かに購入履歴が残っていた為、お客様のものと判明。こちらから折り返し連絡し、お客様へ窓口を伝えて対応を終了した。その1週間後、お客様より当時の対応に関する感謝のメールと無事に荷物を受け取ったという知らせを頂いた。

大阪観光案内所

家族連れで大人が説明を聞いている間、小さな子供は退屈してぐずり出したり、中にははしゃいでその辺を走り回って危険など、大人たちが案内に集中できないことがある。そんな時は大阪の観光施設がシールになった「周遊パスのシール」をお渡し。それで機嫌が直ったり、少し驚いて、はしゃいでいた子もおとなしくなったりする。

丹波篠山観光ステーション

観光客受け入れ強化の一環として、市内の観光業事業者向けに情報発信支援(OTAサイト紹介)や、ローカルガイド養成等、案内所外での活動の取り組みも始める予定である。自治体運営の観光案内所のため、何かと制限もあるが、自治体だからこそ可能な取り組みに着目し、推進していきたいと考えている。

奈良県猿沢イン

当館では、観光案内以外に日本文化の体験をできるコーナーを設けており、折り紙や書道などに加えてコスプレ衣装というメニューを用意している。現在は、浴衣も着用できるようにしており、特に女性に人気がある。日本の伝統的な衣装をまとい、夏を先取りした体験を喜んで頂いた。また、県内各市町村と連携して、隣の大和郡山市主催の金魚すくい大会を実施。訪日客向けのイベントとして開催したが、日本人も含め多くの方に参加頂いた。訪日客からのアンケート取得数は43名、ポイ(金魚すくいに使用する道具)配布数は約1,400枚となり、同市の

PRを行うことができた。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

レンタサイクルの店舗が近くにあるので、同行し通訳等を行い、喜ばれている。半年前に観光についてメールで問合せのあった方が来訪され、楽しく観光できたと話してくれた。中東からの来訪者から、礼拝するためだと思いがメッカの方向をよく尋ねられるので、予めその方角を調べている。また、中国からの旅行者で英語が分からない方がいるので、その場合は漢字で示した方が分かり易い場合がある。

HIDAKA TRAVEL INFORMATION

7月から案内用に、この地域の観光情報も含めたスタンプラリー冊子を作成した。

熊野本宮観光協会

- 熊野古道の英語地図に、従来の中辺路、小辺路、伊勢路に加え、新たに大辺路が加わった。伊勢路沿いには英語対応の案内所が新設される予定。歩く方が増えると思われるが、現地表示も含め案内の向上が望まれる。
- 熊野古道沿いの主に旧田辺市内、本宮、新宮に、古民家等を利用したゲストハウスの開業が続いており、宿泊の利便性向上に繋がっている。宿泊施設の少ない中辺路の野中～伏拝、小口、大辺路沿いの新規開業が待たれる。

<中国>

境港市観光案内所

大型のクアンタム・オブ・ザ・シーズの乗客4,918人の内訳が、中国4,318人、アメリカ等欧米英語圏400人で、境港に寄港する客船の中で最大である。乗船客のほとんどがツアーバスでの周遊となるため、当案内所への立ち寄りはないが、この客船の寄港時には中国語ネイティブの観光協会職員も案内所に配置して体制を整えている。

神門通り観光案内所

- フランスの夫婦(60代)より、厄払いのために神社内に置かれている茅の輪についてお尋ねがあった。説明後、当館でもお客様のご健勝をお祈りしていることを伝えると、最高の笑顔を見せてくださった。出雲大社のお膝元ならではの日本を意識したインフォメーションを心掛けている。
- お客様の動向に合わせ、ディスカウントチケットやクーポンなどの案内を行った。次の行き先が鳥取県の倉吉だったため、ご利用にはならなかったが、情報を伝えたことに感謝の言葉を頂いた。

ももたろう観光センター

ムスリムのお客様も増えてきたため、グルメガイドのコーナーを作り、岡山駅近辺で食事ができる店、外国語メニューのある店や、ベジタリアン向けの店、和食店などが掲載された多言語のパンフレットなどを分かりやすく設置した。

倉敷物語館臨時観光案内所

台湾から来られたお客様から、フルーツを食べられるお店はあるかという問合せがあり、ちょうど岡山の特産の桃が出始めていたので、桃を使ったパフェなどのスイーツを食べられるお店をご紹介しますと、喜ばれた。

そごう広島店総合案内所

広島の浴衣の着始めのお祭り「とうかさん」に合わせ、3日間案内所メンバーは浴衣を着用し勤務した。訪日客のみならず多くの方に大変好評であり、ゆかた売場や「とうかさん」の意味など多く聞かれた。今後も、日本らしさを感じる演出でお出迎えができればと企画している。

広島市観光案内所（平和記念公園レストハウス）

- インドネシアからの女性から、着物(袴)が着たいのでレンタルできる場所を教えてくださいとの要望があった。明日宮島に行く予定と伺い、宮島で探してみたところ、宮島小町(宮島口)で袴のレンタルができると分かった。しかし、今日明日は予約でいっぱいとのことだった為、それを伝えたところ、広島大学に留学中ということだったので、卒業式の時にレンタルしてはどうかという話しになった。代替案として、今日は市内で浴衣を借りてみてはどうかと提案し、「ひろしまきもの遊び」のレンタルの金額と場所を案内した(こちらは事前の予約がなくても大丈夫ということだった)。
- ブラジル人男性より、6月28日に大阪にバスで行きたいとの相談。ちょうど大阪サミットで交通規制があり、高速バスが運休や減便であることを伝えると、「それは知らなかった」と言われた。バスセンターからのバスは出発希望日に全日運休、または一部運行と分かり、英語サイトを案内した。さらに「バスが予約出来なかったら他の方法はある？」と聞かれたので、新幹線、もしくは安く行くならる在来線を乗り継いで行く方法の2通りを案内した。

<四国>

道の駅 日和佐

シンガポールからのお客様の案内で、地元のスーパーなどでは英語が苦手な従業員が多いので、協会の職員への対応・サポートが喜ばれた。

高松空港インフォメーションセンター

- 韓国のお客様が、「日本で使える Wi-Fi はありますか？」と来所。SIM カードと Wi-Fi ルーター貸し出しサービスがある事を伝えると、Wi-Fi ルーターを希望したので貸し出しを行った。
- 台湾からの 90 歳男性が、小豆島に絵を描きに来たという事でインフォメーションセンターに寄られた。景色の綺麗な場所を紹介し、パンフレットを渡すと喜ばれた。

松山空港総合案内所

愛媛県とチェジュ航空発行の、県内観光地の無料クーポンを、案内所にて配布し、喜ばれている。このクーポンが大変人気で、ソウル便到着時は、案内所はいつも混雑している。

道後案内所

6月1日から道後でプレミアムないいことを体験できる、「道後とあなたをつなぐ木札」(道後温泉キャラクター道後泉海(どうごいずみ)ノ温泉むすめをデザインした木札)を「道後プレミアムパス」と名付け、これを購入したお客様には専用ガイドによる道後の散策案内や、各種割引などの特典の新たな企画がスタートした。なお、プレミアムパスの有効期間は購入から1年間。PR活動に取り組みたい。

高知県「i」案内所

6月27日12時前、ドイツからの男性旅行者2名が来館。JRが大雨で止まっているが、今日松山に宿を取って

おり、どうしても行きたいのだがと相談があった。この時点で JR 土讃線、予讃線ともに運行を取りやめており、残る手段は高速バスのみだった。高速バスは運行が止まっていなかったため、その旨を案内すると、自分たちは JR パスを購入しており、余計なお金をかけたくない。払い戻しもしくはバス代金を出してもらえるか JR に問合せしてほしいということで、JR 高知駅の鉄道案内所に電話したが、どちらも対応はしていないとのことだった。JR パスは一度購入したら返金はしないと購入時の画面で確認できたが、あまり納得されていなかった。JR 四国によると午後からの運行は未定で、再開するかもしれないとのことだったので、とりあえず待ってみて、それから決めたらどうかと提案すると、そうしてみると言い出かけて行った。高知は台風や大雨などの自然災害が非常に多く、そのたびに JR や高速バスが使えなくなり、案内がとても難しい。

<九州・沖縄>

北九州空港総合観光案内所

6 月より折り紙コーナーを設置。鶴や兜の折り方の英文シートを置き、訪問客に日本文化を紹介している。

福岡空港国際総合案内所 (国際線ターミナルビル)

50 代の中国人夫妻が来所され、館内に病院があるかとの問合せがあった。旦那様が甲状腺の薬を持参し忘れたため、処方箋をもらえるか確認したいとのことであった。調べたところ、博多駅近くに甲状腺機能専門の病院があった為、行き方を案内した。また、福岡アジア医療サポートセンターが作成している外国籍の方向けの病院案内資料を渡したところ、大変喜ばれた。

嬉野温泉観光案内所

観光案内の営業時間を過ぎて(18 時 30 分頃)、韓国からの観光客 2 名が当日宿泊できるところを紹介してほしいと来所した。時間外で韓国語対応できる職員もいなかったが、いくつかの旅館に問合せでなんとか紹介でき、大変感謝された。

長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産インフォメーションセンター

観光地だけでなく、長崎のグルメについてもお尋ねがあるため、実際に食事をして良かったレストランを紹介している。各種料理別にリストアップしているため、すぐに案内でき、喜ばれている。

長崎市総合観光案内所

フランス人男性(40 代)が数日間の滞在中に、何度かお店の場所や ATM の利用など尋ねに来られた。その質問の中で「水彩画用の紙を買いたい」と要望されたので、「画家の方ですか?」と聞くと、そうであった。その翌日「いろいろ案内してくれてありがとう」と、ブルターニュの水辺の風景を描いた水彩画をくださった。とても素敵な絵で嬉しかった。

長崎空港案内所

■初めて来崎したお客様への対応：フランスのお客様より、長崎市内の宿泊施設までのアクセスについて問合せを受けた際、会話の中で来崎が初めてということが分かった。そこで、1 階の到着ロビー内イベントスペースにて、ながさき紫陽花まつり(※)が開催中で、長崎の市花である紫陽花の装飾がされていた為、「旅の思い出として長崎らしい写真を撮りませんか」と提案した。撮影後、お客様はすぐにその写真を携帯電話の待ち受け画面に設定し、大変喜んでいました。お客様の記念に残るフォトサービスを行うことが出来た(※2019 年 5 月 25 日～6 月 16 日に開催された長崎市内のイベント。江戸時代後期に長崎で活躍した商館医シーボルトはあじさい

がお気に入りだった。その花に、彼が愛する人(お滝)の名前にちなみ、“オタクサ”と学名をつけた。長崎市内各所で、見頃を迎えた紫陽花を鑑賞することが出来る)。

- 佐世保駅まで行かれるお客様へのアクセス案内：フランスのお客様より、佐世保駅までのアクセスの問合せを受けた。特急バスが出発直後であった為、乗合ジャンボタクシーを案内した。特急バスより 100 円運賃が高いが、所要時間が 30 分短い旨説明すると、乗車を希望された。電話またはインターネットから予約が必要だが、お客様の携帯電話が日本対応しておらず、かつ日本語が話せないとのことで、代わって予約を行った。併せて、佐世保港からクルーズ船に乗船するという情報を聞いていた為、予約完了後、佐世保駅・佐世保港周辺の英語の地図を渡し、クルーズ船乗り場に印をつけて渡した。お客様の行動と、状況に合った対応を行い、大変喜ばれた。

熊本駅総合観光案内所（西口）

混雑時にどの方向に並ぶのか、一目でわかるようにパーテーションを設置した。お客様の動線の流れを考え、柔軟に形を変えていきながら運用していきたいと思う。

宮崎空港案内所

- 空港の花でもあるブーゲンビリアが最盛期を迎え、お客様に喜ばれている。外国人旅行客が写真撮影される様子を多数お見受けする。
- 空港 3 階に設置されている、藤城清治氏と臼井定一氏による神話ステンドグラスが好評である。同階にはタッチパネルがあり、作品をより間近に画像で見ることができる。

那覇市観光案内所

台湾からの観光客(男性 70 代)が家族とはぐれてしまったと別の案内所から 13 時頃情報共有があり、当所でもスタッフ内で共有した。19 時半頃当所のスタッフが帰宅途中、その迷子の方が当所近くのホテル前にいるのを発見。当所にて保護し、家族の方に連絡して無事、家族に引き合わせる事ができた。当所だけではなく、関係各所との連携で解決することができてよかった。

以上