

<近畿>

京阪ツーリストインフォメーションセンター祇園四条

多言語対応の対策として、6月より約30言語対応可能な翻訳アプリを導入した。

京都総合観光案内所

- オフシーズンを利用し、観光地の実地調査や定期観光バスの新コース試乗、宿泊施設の見学等を行い、観光案内の質向上や幅広い情報の提供に努めている。
- 月に1度、観光案内に特化した英語講座や、京都検定1級保持者を講師とした、現地を訪ねての研修会を実施している。
- 春には桜、秋には紅葉など、開花・色づきの状況を随時調査し、掲示板に記載するとともに、一覧を印刷し、配架、手渡ししている。
- 職員間でグループウェアやビジネスチャットを活用し、様々な情報の共有を行っている。

京都市河原町三条観光情報コーナー

- 各種研修会への参加：クレーム対応研修では単に「クレーム処理」ではなく「お客様の信頼を獲得する対応へ」として行われた。また定期観光バスやびわ湖疏水船の試乗など実地研修にも参加した。研修会参加者はレポートを作成し報告した。
- スピーディーな案内及び正確な情報提供のため、観光情報の一覧化を行った。インバウンド用各種交通カード一覧、観光バス駐車場一覧、ホテルのバリアフリー情報一覧、車イス貸出施設一覧、舞妓お茶体験施設一覧、高齢者優待観光施設一覧などを作成した。

新梅田シティ総合案内所

- 地道な情報収集：出勤前に駅前商業施設や案内所を回り、イベントチラシを入手し、ファイリング。「梅田経済新聞」など地域密着型のニュースサイトを日々チェック。プライベートでも朝夕の情報番組は、ローカルネタの多い在阪放送局をあえてチョイス。仕入れた情報は業務連絡票に書き込み、スタッフ全員で共有。
- 案内事例の蓄積と探求：その日印象に残った案内事例ややりとりを各自が業務日報に入力し、休み明けに出勤したスタッフは業務日報を読むことで事例を把握。その時うまく答えられなかったもの、後に間違いだと分かったものもスタッフ全員で共有し、情報をバージョンアップ、次回の案内に活かしている。
- 配架チラシ・パンフレットの選定：限られたスペースを最大限活用するため、チラシ類は「公共性・利便性・人気度」の高いものを運営会社が選定し、厳選したものを現場スタッフが配架・管理している。中でも大阪観光局発行の冊子2種(折りたたみマップとガイドブックで、それぞれ日・英・韓・繁・簡版がある)の無料提供は大変好評。

NAMBA MATCH

電車経路図や他言語による人気観光地への経路案内図のPOPなど、様々なPOPを作成している。カウンターで説明する際に使用するPOPは、どの年齢の方にも見やすいように大きく拡大し、逆に移動中に見てもらおう為のPOPは、小さく作り携帯で写真を撮った後、オフラインでも確認できるようにした。

難波観光案内所/南海インフォメーションセンター

- 施設情報をリアルタイムで確認できるように努めており、観覧車など天候等による急な休止が発生した場合は、

FAX等で通知してもらい、案内対応している。

- コインロッカーに関する問合せも多いが、その中でロッカーの配置が複雑で、尚且つ点在しているため、どこ
のロッカーに預けたか分からなくなってしまう方が結構いる。対応策として、コインロッカー事務所から配置
番号表を預かっていて、お客様の鍵が構内のどこのロッカーの鍵か即座に案内できるようにしている。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

旅行に出かけたら観光案内所を訪れ、ディスプレイの仕方を勉強している。また、外国の観光案内所のホームページ等を参考に、自然な英語表現のブラッシュアップや情報提供の視点を学んでいる。中国語も勉強しているが、文字だけでもわかるようになると、地図提供時に役に立つと感じる。その他、国内での旅行先を聞き、どのよう
なところを選んでいるのか、選んだ理由などを聞いて参考にする。

奈良市奈良町南観光案内所『鹿の舟』

- 当館で企画している日本や奈良の伝統文化を紹介するイベントの中で、訪日客にも気軽に参加頂けるものには、
英語の告知をSNS等で発信している。
- 多言語で記載があるパンフレットなどの観光案内資料について、情報収集し、内容を見た上で相応しいものを
配架、発信するようにしている。
- 当館は複合施設の中にあり、同施設内の飲食・雑貨店(2店舗)のメニューやフェアなど、英語で資料を作成し、
訪日客にもダイレクトに伝わる情報を発信できるよう努めている。

はしもと広域観光案内所

観光情報の収集に取り組んでおり、季節ごとの自然の情報や行政事業情報(前畑秀子の大河ドラマ放送日、イベ
ント等)をFacebookで随時発信している。

堅田駅前観光案内所

今後に活かすため、事例を細かくノートに記載し、案内所内で共有している。

石山駅観光案内所

- 地域との共生：近隣商店街や社寺仏閣のイベントの案内や、交通機関・交番との連携。
- 他の町の観光案内所を訪ねる。

<中国>

北栄町観光案内所

決まった観光施設を訪れる為に来る観光客が多いため、そこまでの案内に必要なメイン通りの近隣マップやパン
フレットは、英語・簡体字・繁体字・ハングルの4か国語を準備している。タブレットの翻訳アプリは「VoiceTra」
を利用している。

出雲市駅観光案内所

夕日、神楽など日本遺産関係のものをお勧めする際に、なるべく現地で撮影した写真を見せたり、自分たちも紹
介したい観光地に直接行き、英語で対応が出来るかどうかなどスタッフ間で確認するようにしている。

神門通り観光案内所

- 館内リニューアルに伴い、観光パンフレットの内容とディスプレイの見直し。改めてパンフレットを再確認し、配布物の質の向上(見てすぐ分かる)を目指している。
- 繁忙期を見据えた接客術の向上の為、その日伝えられなかったこと(英語)を記すノートを作成している。
- 英語以外の言語対応はできないが、挨拶ができるように心掛けている(中国語、仏語、ポルトガル語など)。
- お客様の質問や相談に応えられなかったことは、即時、調べるか、現地調査を行っている。

ももたろう観光センター

3ヶ月に1回のペースでスタッフ全員にアンケート調査を行い、職員の接客能力の確認を行っている。

岡山市観光案内所

- 翻訳機を利用して、様々な言語を話される方への対応を行っている。
- よくお尋ねのある瀬戸内の島々へのアクセス方法の資料を作成・配布している。

尾道駅観光案内所

スタッフの中で2019年度広島県地域通訳案内士育成研修を受講している者がいる。平成30年に通訳案内士法改正により、「全国通訳案内士」に加え「地域通訳案内士」制度が創設され、同年に広島県が登録された。今回で2回目となる。広島県の地理や歴史、文化、観光資源について学習し、その後実務研修があり、最後に口述試験という流れである。研修では机上での学習だけでなく、日本文化や歴史、観光地について英語で説明する練習もしており、実践に役立ちそうだ。今年度は6月から9月に実施されていて、研修で使った資料を他のスタッフにも共有している。主に広島市内の内容ではあるが、大変勉強になっている。

萩市観光協会

語学力の向上として、「ポケットーク」や山口県観光連盟が実施しているサービス「やまぐちコールセンター」を利用している。また、日本文化を楽しめる呈茶イベントに英語の案内看板を設置し、海外からのお客様にも気軽に体験していただけるよう努めた。

新山口駅観光案内所

- 山口県内各地域の季節のイベントを多言語で定期的に掲示板に掲載している(桜、夏のお出かけスポット、紅葉、冬のイルミネーション情報等)。
- 山口県 TRAVEL SUPPORT CALL CENTER を活用している(英語、中国語、韓国語以外、12か国語の無料通訳サポートも提供)。
- 山口市の外客向け PR の一環として、案内所で Instagram 宣伝が始まり、「#weloveyamaguchi」をつけて投稿した外客には景品も配布。

<四国>

公益財団法人徳島県国際交流協会

当協会のスタッフの数人が、自身の知識向上も兼ねて、地元で開催されている観光コーディネーター養成講座に出向いている。詳細は <http://www.east-tokushima.jp/news/detail.php?id=170>

香川・高松ツーリストインフォメーション

どの電車に乗ればよいか聞かれた際に、時刻やプラットフォームまで伝える等、具体的な説明をするよう努めている。

高松空港インフォメーションセンター

- 自分が楽しかったことをお客様にお伝えするべく、色々な観光地へ行き、グルメめぐり等、体験している。
- スタッフが自主的にお客様の案内に役立つ資格取得に努めている。
- 初めて日本を訪れるお客様の第一印象が良いものとなるよう、チームでミーティングを重ね、日々レベルアップを図っている。

道後案内所

韓国語のスタッフがいないため、韓国語の問合せには iPad を使い、テレビ電話「みえる通訳」サービスを利用している。お客様と円滑にコミュニケーションでき、大変喜ばれている。また、松山市内・愛媛県内の各種観光パンフレット(外国語パンフレットを含む)を常時取り寄せ、最新の情報提供に努めている。

こうち観光ナビ ツーリストセンター

- 桜の時期には開花情報、夏前には花火大会の情報を POP にして掲示している。
- 同じように梅雨の時期には屋内での観光スポットやアクティビティができる場所をリストアップしている。
- スタッフが実際に観光スポットを訪れ、SNS で発信したり、案内の際には活きた情報を届けている。
- メディアで取り上げられたスポット、パンフレット、グルメなどはすぐに詳細を調べ、案内できるようにしている。

四万十市観光案内所

お客様に聞かれて答えるのに時間がかかったものは、次回からすぐ対応できるよう、案内資料作成に努めている。例えば普段、道案内の時に使用する地図にはマップコードが記載されておらず、レンタカーのナビを使うお客様からマップコードを聞かれることが多かった為、現在は主だった観光地のマップコードを一覧にしてお客様にすぐ渡せるように用意している。

<九州・沖縄>

福岡空港国際総合案内所 (国際線ターミナルビル)

- 福岡の三大祭り開催時は、祭りの歴史や当日のスケジュールを部内で学ぶ「知識研修」を行っている。
- 季節や福岡のイベント(祭り等)に合わせ、おもてなしの施策の一貫として案内所を装飾しているが、実施後は施策の振り返りを行い、良い点や改善点の洗い出しを行い、次の施策へ活かしている。また、期間中に設置している案内 POP は、3ヶ国語(中・韓・英)標記での作成を心がけている。
- 案内所で頻繁に使用される3ヶ国語(中・韓・英)の表現などをまとめ、コミュニケーションボードとして利用している。

福岡市観光案内所 (博多駅総合案内所)

スタッフ間で案内件数を競う取り組みを行っている。目的としては、お客さまに気付かなかつたり、接遇が出来ていなかったりしていた為、呼び掛けを全体に行い、意識付けとして始めた。2か月目に入っているが、効果が出ていると感じる。

嬉野温泉観光案内所

地元の歴史ガイドブックを配布し、地元の歴史や観光情報を勉強している。

新鳥栖駅観光案内所

他の観光案内所でも行っていると思うが、その時々で得られた情報は、案内所スタッフ全員で共有できるようノートに書いて、業務の引き継ぎをしている。

島原市観光案内所

- 近隣市町・県より観光パンフレット、チラシを取り寄せたり、必要に応じてインターネット上で調べたりして、情報収集をしている。情報発信については、当社のホームページ及び宣伝チラシで行っている。
- 訪日客とのコミュニケーションをもっとスムーズに取れるように、英会話教室に通う職員や、外国ドラマ(日本語字幕付き)を鑑賞する職員など、それぞれにあった学習法に取り組んでいる。
- 外国語対応できる職員が休みの時、【EasyTalk】翻訳機を利用し、訪日客とコミュニケーションを取っている。
- 記念になるような地元限定商品を販売している。

長崎市総合観光案内所

- 世界遺産である軍艦島や外海町などへの現地研修、新規開業(含リニューアルオープン)ホテルの試泊、話題の店舗へ実際に足を運ぶなど、最新情報を収集し、スタッフ間で共有、よりよい案内に努めている。
- イベント等の催事等は事前に内容を把握し、スタッフ間で共有、またパンフレットがある場合は設置をしたり、会場までのアクセスを記載したメモを渡せるように準備している。
- 私的に市外や県外へ行く際は、可能な限り現地の観光案内所を訪問し、お手本となるべきことは持ち帰って業務に生かすようにしている。
- 自費で語学学校へ通い、語学の向上に努めている。

宇城市観光物産協会 観光案内所

常に情報収集を心掛け、情報発信の方法を模索している。また、訪日客に対応できるように、語学力の向上に努めている。英語以外の外国語に対応するための翻訳機器ポケトークの活用も試みている。観光客に人気の観光地の動向もネット環境(Free Wi-Fi)を整備して、早く簡単かつ、正確に案内するようにしている。

道の駅 阿蘇

- ポケトークを利用して多言語を話す観光客への対応が可能
- 荷物預かりの予約をオンラインで推奨
- 英語とフランス語でのウェブサイトの提供
- 英語のFacebook ページを経由して連絡を取ることの容易化

中津耶馬溪観光案内所

訪日客向けに観光地と最寄りのバス停、運賃を記載した観光用のバス時刻表を提供している。また、他言語 HP も日本語を翻訳機で訳した文章ではなく、弊社独自で考えた文章を掲載する等、情報の質の向上に努めている。しかし、訪日客の来訪者数は他の市町村の観光案内所と比べると少なく、まだまだ案内事例も少ないので、今後も案内を行う中で質向上のために何をすべきなのか考えていきたいと思う。

道の駅ゆふいん

- ポケトーク翻訳機、おんせん県おおいた多言語コールセンターに登録、コトツナ(QRコード読み取り)で多言語対応をしている。

大分市観光案内所

- スタッフが各自、業務や日常生活において様々な事に好奇心を持ち、積極的に情報収集をする。お客様からよく聞かれる場所などについては、各自で足を運んだり、実際に行ったお客様から得る情報などを案内に盛り込み役立っている。
- 英語だけでなく、比較的来所者数の多い韓国や、中国の語学力のレベルアップをするため各自で勉強している。
- 現在は今年9月に開催されるラグビーワールドカップに向けて、臨時バスなど、お客様にとって有益な情報を収集して、大会期間中に訪れる海外の方にプラスアルファの情報提供とスムーズな対応ができるよう、スタッフ全員でスキルアップに励んでいる。

宮崎市観光案内所

- 人気の観光地別に多言語表記の時刻表を作成し、案内している。所要観光時間での旅程を作成している。
- 案内所カウンターに、主な観光地の写真や所要時間、アクセス方法をリストにまとめて表記している。
- 英語・韓国語・中国語の他、10ヶ国語対応の翻訳機で対応している。

那覇市観光案内所

国際通りなど、周辺店舗がよく変わるので(新規開店、閉店、移転等)、周辺店舗の情報収集やスタッフへの共有を担務として置いている。

以上