

7月 概況(案内業務や訪日外客の動向) ～西日本～

<近畿>

彦根市観光案内所

- 来所者数はフランス人が6月25人、7月は73人と3倍近い増加。一方、米国は3分の1に減少した。
- 夏休みということもあり、里帰り中の家族や、夫婦のどちらかの実家が日本で、日本人を交えたグループがいくつかあった。
- 城下巡回バスの運行が中旬から再開されたので、そちらの案内もしたが、歩かれる方が比較的多かったと思う。

栗東観光案内所

案内所利用は、物販とカウンター対応が微増し、待合利用は3割減少した。週末に天候不良が続き、台風などの影響もあり減少したと思われる。

京都ハンディクラフトセンターインフォメーション

7月上旬は前年度を上回る受入れ人数だったが、中旬から後半は前年度比75%～90%程で、中旬頃からフランス人の利用者が急増した。トータルすると前年度より減った。

JR宇治駅前観光案内所

7月18日に発生した京都アニメーションの火災により、海外のアニメファンも多くみられた。中国からの訪日旅行客が増加傾向。

京都市河原町三条観光情報コーナー

7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フランス⑤台湾⑥スペイン⑦オーストラリア⑧イタリア⑨香港⑩英国の順であった。前年同月比0.3%増。7月度多目的室礼拝利用は4件、車イス利用訪日旅行客は1人だった。

難波観光案内所/南海インフォメーションセンター

7月度の訪日旅行客は対前年比総数では73%で減少となった。国別では、絶対数の多い韓国が46%と激減した。もともと減少傾向にあったが、日韓関係の悪化が追い打ちをかけているようである。また欧米ではイギリスとフランスが減少傾向にある。反対に先月同様中国が187%と大きく増加している。中国増加の要因としては、客層のFIT化が考えられる。韓国を除くと訪日旅行客の対前年比は、全体では103.6%と微増傾向にある。

関西ツーリストインフォメーションセンター 関西国際空港

7月の動向は北米地域が前年比3.8%増、中近東地域が前年比32%増となった以外、すべての地域で前年を下回っている。ボリュームが大きい東アジアの影響が大きく、特に前年の「平成30年7月豪雨」の影響で大きく減少し反動増が期待された韓国は、貿易等を巡る日韓関係の悪化が即座に影響を及ぼし、前年比21.7%減となった。香港も安価な海外旅行先として台湾、タイが選ばれる傾向が高まったことなどから、前年比26.7%減となった。アジア地域が前年比-8.3%と前月に続き減少し、全市場における構成比は72.8%となった。国別では、ベトナムが前年比34.5%増と引き続き好調、タイが前月、前々月よりもさらに伸びを見せて前年比79.1%増、フ

フィリピンが前年比 77.9%増となった。欧州市場では、新規就航(4月1日から週4便)の効果により順調に伸びてきている英国が前年比 80.8%増、イタリアが前年比 36.7%増、フランスが前年比 5.2%増と好調に推移している。

りんくうプレミアム・アウトレット ウェルカムセンター

インバウンド来所者数は前年比 114%となり約 4,300 人の増加となった。大きく増加したのは中国からで、前年比約 140%、シンガポール、ベトナムからは前年比約 113%、台湾は前年比の変動はなかった。その他の来所者数は 154%と大きく伸長した。一方で香港、タイ、韓国からは前年比 80%。大きく減少したのはマレーシア、インドネシア、フィリピンからで前年比 60%ほどに留まった。香港の来所者数減少に関しては、香港で起きているデモが大きく影響しているように感じている。タイの来所者数減少に関しては、7月は1年で降雨量が最も多い月のため、交通状況なども不安定になりやすく、また三宝節というイベントもあるため、国内に留まる傾向にあるように感じる。その他の国では、イギリスやカナダ、オーストラリアがパーセンテージを大きく占めており、最近では南アフリカ、ポルトガル、フィンランド、ニュージーランドや、ドバイ、ベルギー、フランスなど今まであまり対応していなかった国からの訪日旅行者も少しずつ増加しているように感じた。

神戸市総合インフォメーションセンター

訪日旅行者数 5,428 人、同年前月比 96.4%、前年同月比 124.8%で、昨今の日韓関係の悪化を反映してか、前月に比べ韓国からの来所者は 180 名の減少となった。一方、今年から訪日ビザの発給要件が緩和されたせいも、中国からは約 380 名の増加となった。7月は大型客船の入港も少なく、欧米系は全般的に減少した。

神戸市北野観光案内所

来所者数は前年同月比 78%で、特にアジア圏(韓国)からの観光客が減少している。酷暑が続いたことも減少の要因である。

奈良県観光インフォメーションセンター

アジア圏からは中国、台湾、香港、韓国の方が多く、欧米圏ではアメリカ、フランス、スペインの方が多かった。東大寺の近隣にあるので、東大寺・依水園・吉城園など近郊の寺社や庭園への行き方などの質問が多い。また、鹿関連の問合せも多い。

奈良県猿沢イン

総来所者数は、前年同月比約 100%とほぼ変わりなし。カウンター受付数は、前年同月より大幅に増加し 2,707 名(前年比+748 人/140.2%)。7月は4月と並ぶ1年を通して最繁忙期ではあるが、今期当館においては、訪日旅行者全体の増加率を大きく上回る勢いで、来所者数が増加しており、訪奈良外客数自体の大幅な上昇傾向、及び当館の周知度が窺える。梅雨が長びいたうえ、猛暑・台風の発生など、観光には厳しい1ヶ月であったが、館内での休憩や、アクティビティを目当てに来所する訪日旅行者も多かった。鹿関連トラブルが8件あり、通訳を伴うヘルプ対応を行った。同日同時間帯に立て続けに発生する日もあった。

熊野本宮観光協会

■ 訪日旅行者来所者は 951 名で対前年同月(894 名)比 106%と微増。年度累計は対前年 125%と依然好調。地域別ではヨーロッパ(シェア 37%)、アジア(同 17%)、北米(同 14%)、オセアニア(同 5%)の順。その他、地域不明がシェア 26%で、その多くはアジア、それも中華圏と思われる。国別では、米国 118 名、スペイン 97

名、フランス 94 名、中国 73 名、オーストラリア 48 名、台湾 36 名の順。米国が 7 月も国別実績 1 位で、好調な米経済の賜物か。また、7 月も中国が対前年来所者は単月 235%、累計 204%と、6 月以上に好調。地域不明にも中華圏が多いと推測されることから、中国経済の減速にも関わらず好調を維持。中国は今までの沿岸部(白浜、勝浦等)の団体旅行から、個人の熊野古道歩きにシフトしつつある。

- 欧豪がバカンスシーズンではあるがやや不調。梅雨で 7 月の半数の日が雨天となり、高温多湿の気候が避けられた可能性あり。またオーストラリアが対前年 57%と不調で、オーストラリアからの関空発着の LCC がダイヤ変更の影響かと推測される。その他、隣接する大阪府の百舌鳥古市古墳群の世界遺産登録に、訪日旅行客の来訪が増えている可能性あり。

黒潮市場案内所

7 月は韓国インバウンドが大幅に減った模様。黒潮市場だけでなく和歌山県全体として、もともと韓国インバウンドは決して多くはなかったが、最近は輪をかけて少ないと言える。

<中国>

境港市観光案内所

7 月総数 667 人で前年比 80%、総数に対する国別の割合は、多い順に香港 31%、韓国 19%、台湾 24%、中国 18%であった。地域別最多の東アジア圏の単月総数は 606 人で、前年比 96%。7 月は合計 5 回の客船の寄港があり、コスタ・ネオロマンチカ 4 回、クアンタム・オブ・ザ・シーズ 1 回。日韓関係悪化の影響で韓国人訪日旅行客は減っているが、客船での来訪があるため極端に少ないという印象ではない。

米子市国際観光案内所

例月同様、総受入の約 2 割がインバウンド。そのうち約 40%が香港、次いで韓国が約 20%、11%欧州、10%台湾など。7 月は韓国便が週 6 便から 3 便へと減少した影響か、前月比 3 割ほど立ち寄り人数も減少。欧州、その他の立ち寄りが増えたのは、境港で開催されたヨットの世界大会の影響もあると思われる。

松江国際観光案内所

7 月の韓国からの訪日旅行客数が先月より 49 名減り、フランスからは 44 名増え、全体では先月より 57 名増えた。しかし昨年同月の約 20%減の来客数である。韓国からのお客様が減ったのが一因と考えられる。

出雲市駅観光案内所

韓国以外のアジア圏の方とフランスの方が多かった。7 月は全体的に出雲大社や日御碕へ向かうアクセスに関する問合せが多く、それ以外のお尋ねは極端に少なかった様感じる。

ももたろう観光センター

7 月(802 人)は先月(498 人)の倍近いお客様が来岡された。特に台湾のお客様が 127 人から 288 人となっている。毎年インバウンド向け「ももたろうスタンプラリー」を実施しており、今年は 7 月~11 月までの期間となっている。その影響が台湾のお客様増加に繋がっていると思われる。また、フランスのお客様は先月の 2 倍以上来岡しており、3 年に 1 回の「瀬戸内国際芸術祭」夏会期(7 月 19 日~8 月 25 日まで開催)の影響が大きいと思われる。

津山駅交通観光案内所

7月は各場所でイベント等が多々催されたが、訪日旅行客が認知しているイベントは少なく、イベントを訪れる方は僅かであった。唯一 B'Z 関係のイベントを目当てに、遠方からのお客様が多くみられた。それに次ぐイベントは「津山まなびの鉄道館 夏休みイベント」の為に来訪者が多くみられた。

尾道市千光寺山ロープウェイ山麓駅観光案内所

フランスやヨーロッパ圏のお客様が少し増えてきた。しまなみ海道へのアクセスやサイクリングの質問が増えた。

広島駅総合案内所

昨年7月広島では、災害に見舞われて郊外の観光地へ行く在来線が不通になり、バスで代行運転をするも、観光客からは訪問を避けられていた。今年は幸いにも天候に恵まれて来訪者は昨年比 120%となった。

新山口駅観光案内所

7月の来所者数は 241 人で、前年同月比 133%増であった。欧米諸国のバカンスとのこともあり、欧米からの来所者の増加が著しかった。国・エリアからみると、アメリカ 18%、台湾 14%、中国 7%の順であった。以前は広島や福岡などの近隣都市に泊まり、JR PASS を使用し、日帰りで来山された訪日旅行客が多く来所されたが、最近、山口県内に 2泊以上泊まり、山口県内で周遊される訪日旅行客が多く見られるようになっている。

防府市観光案内所

昨年と比較すると、7月は 78 人から 54 人に減少した。貿易問題がある東アジアからの訪日旅行客は 24 人から 19 人となり、月後半は韓国からの訪問客はなかった。その他、東南アジアの訪問客が 22 人から 15 人に、北米の訪問客が 16 人から 8 人に減少したのが影響している。

<四国>

徳島阿波おどり空港 案内所

7月は訪日旅行客の数が少なかった。館内のことや、お得なバスチケットについての問合せが多かった。

徳島市観光ステーション「とくしま旅づくりネット」

イーストとくしま DMO ではインバウンド向け施策の第一弾「ナイトタイムエコノミー活性化事業」を開始。「バーホッピングツアー」等、ナイトコンテンツの造成・販売体制構築を目指している。当ツーリズム徳島でもツアー造成とガイド養成の部分を受託し、DMO と連携することとなった。

香川・高松ツーリストインフォメーション

7月の利用者数は中国(821 人)、香港(347 人)、韓国(321 人)、台湾(313 人)、フランス(130 人)の順であった。

丸亀市観光案内所

アジアを中心に、7月は若い観光客が多かった。友人同士の旅が多かったように思う。ヨーロッパの訪日旅行客には、毎月のように八十八所巡りなど、広範囲での案内がある。

今治地方観光情報センター

7月半ばのエバー航空就航により、台湾からの訪日旅行客増加を期待したが、残念ながら7月はまだ目に見える

増加はなかった。夏休みに入り、駅で見かける訪日旅行者全体の数は少し増えてきたように思える。

一般社団法人愛媛県観光物産協会

訪日旅行者数はこれまでどおり韓国、中国、台湾、香港で全体の80%以上という状況であった。欧米も含めて例月どおりの割合で推移している。

四万十市観光案内所

前年同月比118%で、夏のシーズンの始まりとしては悪くなかったと思う。ここ3ヶ月ほど、少なくとも80人以上は来ていた香港からの訪日旅行者が少し落ち込んだ。また、欧米のお遍路さんが少なかったように感じた。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

7月は唯一のクルーズ船が荒天のためキャンセルとなって訪日旅行者が少なかったこともあり、初めて訪日旅行者が訪れない日があった。梅雨のため、川や海などアウトドアの観光も雨で予定を変更し、雨でも行ける場所はどこかという問合せが多かった。関連して、プールの問合せも多かった。後半は夏休みに入り、平日でも訪れる観光客の方が多くなった。アーケードでは毎週末、土曜夜市が開催されたため、そちらも積極的に案内した。また、ツイッターに県内の花火大会の情報を投稿したところ、多くの反響があった。

<九州・沖縄>

門司港観光案内所

7月も唐戸市場やクローバー切符の販売場所についての問合せが非常に多かった。このクローバー切符の販売場所が訪日旅行者には分かりにくいようで、販売場所の九州鉄道記念館駅と間違えて、九州鉄道記念館やJRみどりの窓口に行く方が目立つ。当所では案内図を見せて販売場所までに行き方を案内している。

博多港国際ターミナル総合案内所

夏休みシーズンの為、国籍問わず学生や家族、団体客が多く見られた。ツーリストシティパス及びバス乗車券が大変好評であった。中旬は台風の影響でクルーズや釜山定期便の欠航が相次ぎ、お困りのお客が多く見られたが混雑等は無かった。また下旬は日韓関係の影響により、日本への旅行をキャンセルする韓国の方が多く、当案内所の来訪者は徐々に減少した。

佐賀市観光案内所

アジアからのお客様が圧倒的に多い。前半は韓国のお客様も多数来所されたが、後半は日韓関係の悪化により、1桁の日も見受けられた。

嬉野温泉観光案内所

韓国からの訪日旅行者が減少してきている。宿泊施設からの報告では、1割程度の減。ツアー客もキャンセルがあるが、台湾、中国からの観光客がやや増えており、現時点ではトータルで大きな影響は出ていない。ただ韓国と佐賀を結ぶLCCが運航中止となる影響は、今後注視していく必要がある。

佐世保観光情報センター

訪日旅行者は、前年同月比13.5%増で、国別では中国56.8%減、台湾9.3%増、香港234%増、韓国6.2%減。台湾や香港の方が多く来所した。

島原市観光案内所

7月当案内所へ訪れた訪日旅行者は前年同月比 63.3%。街角では多くの訪日旅行者の姿も見かけるので、単純に案内所に尋ねなくても旅情報が得られるため、来所者数が減少したとも考えられる。割合としては、アジア圏からの訪日旅行者は全体の 67%、欧州 24%、北米 4%、オセアニア 5%となっている。

阿蘇インフォメーションセンター

7月の案内所利用者数は、昨年同月の 83%、地震前の 32%だった。火口に近づけない状態が続いているため、遊覧ヘリコプターについて多く尋ねられた。

道の駅 阿蘇

訪日旅行者数は去年と比較すると 2 倍以上増えて、122 人から 248 人になった。地震前でも訪日旅行者の数は 247 人で、7月はアジアからのお客様の数はとても多かった。

竹田市国際観光案内所

別府から来る FIT や、Airbnb など民泊されるお客様がチラホラ。バックパックを背負ったお客様が多い印象。体験型メニューを充実させるといいかもしれない。

道の駅くにさき くにさき観光案内所

韓国人訪日旅行者が減っていると市内施設より報告があったが、8月19日以降大分空港の国際線定期便が全て運休するとのことで、影響は大きいと見込まれる。対策を急ぎたい。

宮崎市観光案内所

豪雨や台風で JR が運休・遅延になり、観光客の足に影響が出た。また、高速バスも運休になり、運転再開まで駅で足止めになっている方や、足止め客の宿泊案内の対応に追われた。公共交通機関が運休になると、宮崎への来客が減ってしまう為、7月の外客数は少なかった。

高千穂町観光協会まちなか案内所

前月比は、全体としては 8%減であるが、ヨーロッパが 45%増、北アメリカが 36%増となっており、欧米圏の入込が増加している。アジアは 7%の減であるが、タイやシンガポールなどの東南アジアからの入込が増加しており(タイが 1150%、シンガポールが 117%)、インターネット上での露出が要因として考えられる。前年同月比は、全体としては 12%減である。要因としては主要観光コンテンツである「高千穂峡遊覧ボート」が河川増水によって運休が続いているためと考えられる。累計前年比は、全体としては 14%の減であるが、ヨーロッパ、南アメリカ、オセアニアは増加傾向である(それぞれ 2%、20%、67%増)。確定的な要因は不明であるが、「100 Experiences in JAPAN」に掲載された事が影響している可能性も考えられる。

鹿児島県訪日旅行者観光案内所

4月にソウルから LCC ティーウェイ航空が新たに就航し、今年の夏はソウルからは既存の大韓航空、イースター航空と合わせて 3 社体制で運航。本県を訪れる韓国人観光客は順調に増加しているところであったが、昨今の日韓問題で訪日旅行のキャンセルが日本各地で相次いでいる状況である。本県は現在オフシーズンなので、大きな影響はまだないが、オンシーズンの秋以降も続くと影響が出ると思う。

北谷町観光情報センター

- 7月に入りビーチやマリナクティビティの問合せが増えた。
- 韓国からのお客様が、昨年度の同じ月に比べると、窓口入客数だけでも600~700名ほど減っており、全体的にバスツアーや立ち寄るお客様が少なくなっている。逆に、中国・台湾からのお客様が多く見られた。

沖縄観光情報センター

7月下旬から空手道連盟「IIOGKF 40周年記念大会」へ参加のため来沖されたという海外からのお客様が増えた。オーストラリア、ヨーロッパ、アメリカからのお客様が来所し、リピーターになる傾向があった。特にオーストラリアからの来訪者が先月よりも73名増加した。

7月 特記事項

<近畿>

彦根市観光案内所

- 「ご当地フォルムカードが欲しい」、「琵琶湖を見たい」、「キャンプをしたい」、「ベジタリアンのお店を教えてください」等のお尋ねがあった。
- 「龍潭寺に野生の猿がいる」と話したら、興味を持たれそこへ行かれた。
- 中国系の訪日旅行客で通訳機(アプリ)を使って会話をした(船のチケットや城の料金について)。
- 案内所から彦根城まで徒歩15分、1kmほどであるが、訪日旅行客の方は歩く事を楽しみにしている傾向にある(日本人は歩こうか迷われる方も少なくない)。現地の自然そのものを満喫されている様子。

道の駅 近江母の郷

台湾はスポーツ自転車の一大生産国だが、趣味としてもポピュラーなようである。滋賀県も「ピワイチ」など、自転車での観光振興に力を入れているが、外国語対応は当所を含めてもう一つ進んでいない。

天橋立駅観光案内所

周辺地域では、まだ訪日旅行客を断るレストランがある。夕食なしで宿の予約をしていた訪日旅行客に、宿の近くのレストランを尋ねられたが見つからず、結局天橋立駅周辺で夕食を取ってから、宿に行ってもらうことにした。訪日旅行客が定着できる道筋ができてきているのに、残念な出来事だった。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

- アメリカからの家族：日本滞在中に息子さんはサーフィンをしたい、夫妻はビーチでのんびりしたいと、家族全員の夢がかなうよう何とか助けてほしいとの依頼を受けた。成田空港から帰国と聞いた為、千葉の房総半島を提案し宿泊を手配。家族全員が満足され大変喜ばれた。後日素敵な写真を送っていただいた。
- 「畳で食事をしてみたい」、「貴船の流しそうめんや貴船の川床で食事をしたい」と食事の相談があった。

京都市河原町三条観光情報コーナー

- アメリカ人30代男性・1名利用：「西日本の食材だけを使用したお店を教えてください」→最近大阪から京都へ引っ越されたそうで、京都を中心に西日本の食材のみを使用しているお店をできるだけたくさん教えてくださいとの要望があった。地元の食材を取り扱っているお店はたくさんあるが、西日本のみの食材と限定されたのは

初めてだったので、直接お店に問合せするなどして調べ、苦労した。最終的に、完全に西日本の食材のみを使用しているお店が2店舗見つかった。その他の店舗は、主に西日本の食材を使用しているが調味料などその他の地域の食材を使用している旨をお客様に説明した上で何店舗か紹介した。こうした珍しい問い合わせにも柔軟に対応できるよう、様々な視点からの情報収集が必要だと改めて感じた。

【紹介店舗】ぎょうざ処 亮昌(すけまさ)高辻 本店、京都炎神、京 旬野菜料理 直會 撰

都野菜賀茂 河原町四条店、炭火串焼つじや 四条御幸町店、京洋食 まつもと他

- ポーランド人 30代女性・4名利用：「ディナーのお店で、京都市内で訪日旅行者におすすめのデリバリー対応可能なところを教えてください」→ホテル勤務のお客様からの要望であった。ベジタリアンやグルテンフリーにも対応しているお店を紹介すると大変喜んで頂いた。その後も何度か来所され「とても便利で好評だ」と喜ばれた。

【紹介店舗】玄 gen

- 豪州人家族・3名利用：「ディナーができる、祇園周辺でミシュラン掲載店のおすすめの鰻屋さんを教えてください」→事前にいくつかお店を調べられていたが、全て予約でいっぱいだとお困りだった。平日でもミシュラン掲載店の当日の予約はなかなか取れないので、事前に電話で問合せをした方がいいと伝えたところ、ウォークインで行こうとしていたので教えてもらって助かったと喜んで頂いた。取材などでヒアリングしているからこそ得られた情報なので、ラウンジとしての価値を今一度認識した案内となった。

【紹介店舗】かね正、う桶や う

難波観光案内所/南海インフォメーションセンター

ヒジャブ(イスラム教のスカーフ)を巻いた女性2名が来所し、ガイドパンフレットに載っているムスリムフレンドリーレストランを探して行ってきたが閉店していたとのことだった。「パンフの案内を訂正しておいたほうがいいですよ」と、報告頂いた。しかし、パンフレットは最近更新されたものであり、確認したところ、お客様が行かれたのが、14時過ぎであったため、ランチタイムとディナータイムの合間の休憩時間だったようだ。

ぐるなび情報ラウンジ

- タイ人男女2名：「駅で駅員に質問したところ、よく聞かれる英語のQ&A一覧表を見せられ、日本人はあまり英語が話せない」とお困りだった。また、「マップに観光地を一覧にしたインデックスのようなものを付けてほしい、観光地を地図の中で探すのが困難」とも仰っていた。
- マレーシア人女性：「牛肉以外を提供していない焼き肉店はあるか」→牛肉のみの注文は可能だが、店内で一切豚肉、鶏肉を取り扱っていないお店は難しく、案内に時間を要した。
- フィリピン人男性：東京、大阪、京都に行くつもりだったが日程が足らず、今回は大阪、京都のみにしたとの事。東京は来年のオリンピックに合わせて、再来日予定と仰っていた。
- メキシコ人家族：「新大阪で牛しゃぶしゃぶを食べたい」→新幹線に乗るために新大阪エリアを希望。新幹線は移動手段ではなく、乗車がひとつの目的と仰っていた。
- オーストラリア人女性：「グルテンフリー対応レストランを教えてください」→日本食のグルテンフリー対応レストランを探していたが、該当店舗が少なく、案内に時間を要した。

新神戸駅観光案内所

- 「まやビューラインを利用して夜景を見たいが手持ちのキャッシュがない」→外貨両替所のある三宮を案内し、そこからのアクセスを案内したが、がっかりして諦めたようだった(当駅には外貨両替所はなく、銀行は閉まっている時間帯、まやビューラインはクレジットカード不可である)。

- 駅構内のコインロッカーがタッチパネル式になり、タッチパネル操作に戸惑うケースや、操作盤とロッカーの場所が離れていることによる勘違い、レシートの紛失などのトラブルが見受けられる。

神戸市総合インフォメーションセンター

- アジア系、中でも特に中国の方に六甲山牧場、神戸どうぶつ王国、三田プレミアム・アウトレットの人気は絶大で、ほとんどのケースでお得な 1DAY チケットを求められる傾向がある。夏休み中で子供連れの方も多いが、たまたまその方が買いたかった「六甲山ツーリストパス」の子供用 1DAY チケットの設定はなく、「それはおかしい！」となかなか納得されず、説明に時間を要した。
- 中国の若い女性が、一応の手当てはしてあるものの「手の指を怪我したので破傷風の予防接種をすぐに受けてい」と来所された。近隣の病院にいくつか電話で問合せみたが、予防接種をするかどうかは診察したうえで医者判断によるので、必ずしも受けられるとは限らないとのこと。「中国では希望すればすぐに予防接種してもらえるのに！」とかなり不満そうであったが、結局、近くのドラッグストアで消毒液を購入されることになった。日本と中国との医療事情はかなり違うようだ。

近鉄奈良駅総合観光案内所

奈良には JR 奈良駅と近鉄奈良駅があるが、空港からのリムジンバスは近鉄奈良駅→JR 奈良駅の順で止まる。バスのアナウンスで「奈良駅」という部分だけ聞いて近鉄奈良駅で下車して、案内所へ JR 奈良駅への行き方を聞きに来る(JR パス所持)方がいる。JR 奈良駅まで徒歩 15 分と案内するが、このパターンが多い。

熊野本宮観光協会

台風や梅雨の大雨の影響で、瀬峡めぐりジェット船と熊野川川舟下りの運休が頻発。特に熊野川川舟下りは航路の痛みが激しく、せっかくの繁忙期に 8 月末まで運休となった。

<中国>

米子空港総合案内所

7 月より鳥取県内の対象の路線バスが 3 日間乗り降り自由で利用することができる乗車券を訪日旅行者特別価格で販売を開始したところ、通常よりも多くの購入者がいた。

米子市国際観光案内所

大山方面に向かう期間限定のバスの運行があり、乗り放題券についてや、ループゾーンへの乗り継ぎ方法が分かりにくく、立ち寄られた際には説明が必要なことが多かった。

神門通り観光案内所

- ベルギーの女性 2 名：英語でのやりとり中、「ベルギー」という日本語の発音を教えて欲しいと言われ、レッスン。折り紙のうさぎを差し上げると、お礼にとベルギーのお菓子を頂いた。
- パリからお越しの女性：パリの夏について教えて頂いた。興味深いことばかりで、今後も多くの訪日旅行者より国の文化など伺いたいと思った。
- カナダからお越しの 20 代男性：Free Wi-Fi を探して来所。その後 2 度来所し、蕎麦屋、お土産屋などを尋ねられた。最後に傘の忘れ物探しに来所し、一緒に周辺を捜したが見つからなかった。見つけだせなく申し訳なかったが、一緒に探したことに感謝を述べて下さった。

ももたろう観光センター

- スペイン人 50 代夫婦：「浮世絵を購入したい」と来所→本や美術館の展示はあるが、駅近くでは取扱店を見つけないことができなかった。お客様も「聞いただけだから大丈夫」と言ってくれたので良かったが、他県では簡単に浮世絵を購入出来る所があるのだろうか？
- フランス人 50 代女性：「四国八十八箇所(お遍路)巡りをしたいので、大きい都市にある装束や情報を入手できるお遍路センター(案内所)を教えて欲しい。また、景色のよい JR の駅から訪れやすいお寺を何か所か教えて欲しい」→お遍路センターに電話をかけたが、電話が繋がらなかったため、高松インフォメーションセンターに相談を入れた。高松インフォメーションセンターには、お遍路を説明したパンフレットやマップの用意があり、「お遍路用品が購入できる店は、現地(高松に到着してから)で直接案内した方が分かりやすいです」と助言を頂き、お客様にそのように伝えた(高松駅までの JR 所要時間と電車の頻度、費用を案内した)。
- 中国人 20 代女性：「タトゥー除去をしたいので交通アクセスを教えてほしい」→事情を伺ったところ、彼女は近くの某大学生で、学校からタトゥーの除去をするように言われ、除去した後、学校に治療済みの証明を出さなければ今後学校に行けなくなるとのこと。本人もかなりお急ぎで、できれば今日中とのことだった。いくつかクリニックに問合せしたがどこも予約でいっぱいだった。一度行ったことがあるというクリニックは、その日休業日だったので、翌日ご自身で問合せいただくよう案内した。翌日来所するので、こちらから予約してほしいとお願いされたが、日本語が少し話せるようだったので、自分で予約して頂くようお願いした。
- フランス人家族 4 名：「ホテルのルームキーを持って来てしまい、どうしたらよいか？ホテルへ連絡して欲しい」→すぐホテル側へ連絡を取り確認すると、「岡山駅へ行く用事があるので取りに行きます」というお返事をいただき、引き取りに来ていただいた。ホテルによっては宅急便で送付を求める場合があるので、助かった。当所では今後ルームキーを持って来てしまった場合は、お客様自身で宅急便で宿泊施設に送って頂くことにした。送る際に日本語などで難しい場合はお手伝いをするにしている。
- 韓国人 20 代女性：「印刷できるところを紹介してほしい」→事情を伺ったところ、JR パスを韓国で購入したが、引き換え券は無く、データしか持っていないので印刷したいとのこと。JR 係員に問合せ、確認したところ、ネットで購入される方もいるので、データでの引き換えもしているとのこと。とりあえず JR 切符売り場へ行ってもらおうよう案内した。

津山駅交通観光案内所

- ベトナムの方で、津山市近隣に一定期間限定労働され、休日観光に来られる方が多くみられた。
- JR とバスを利用しての行先案内を英語で対処する事に苦労した。「1 番安いルート」、「1 番早いルート」、「訪日旅行客でも判断しやすい簡単な行き方」を提示し、その違いを説明する事が困難であった。翻訳アプリ等を組み合わせて伝えることができ、翌日「行けた」と報告頂き、ほっとした。

広島市観光案内所 (平和記念公園レストハウス)

- イギリス人男性：①「最初に被爆電車か古い路面電車を見てみたい、乗車してみたい」→広島電鉄に確認すると、古い路面電車の出発時間は決まっていないが、だいたい朝のラッシュ時に運行していると教えて頂き伝えた。また被爆電車の乗車体験(被爆電車特別運行プロジェクト)は7月20日からで、日程が合わなかったが、次の日の朝に古い路面電車をチェックしてみるとの事だった。②「この近くに古銭や古い聖書を販売しているアンティークショップはある？」→すでに本通りの骨董品店「桃源」をご自身で調べていたので、こちらから電話で確認してみたが、取り扱いはなかった。広島の後には東京に行ってみるとの事で、また東京で探されるとの事だった。アンティーク商品を集めるのが好きな方のような事だった。
- スイス人の年配の夫婦：「"ヒロシマモナムール(邦題 24 時間の情事)"という映画をどこかで観られるところ

はないですか？」→広島が舞台のこの映画はスイスでとても有名だそうだ。映像文化ライブラリーに尋ねたところ、ビデオコーナーにあり、1人か2人が座れるスペースで30分100円の代金で、この映画は90分なので300円必要とのことと、20時には閉館するので18時ぐらいまでには来てほしいということだった。映像文化ライブラリーの場所を案内すると大変喜ばれた。

そごう広島店総合案内所

- スペインから電話での問合せ：「日本にいる親戚に初盆のお花とウイスキーを送りたい」→結果お支払い方法がネックとなり、承ることはできなかった。
- 7月19日から「ハローキティコレクション展」を実施。開催とともにアジア系のお客さまの問合せが増えた。

新山口駅観光案内所

アメリカ在住の韓国の方(男性40代)：両替できる場所を探して来所。日本円を持っておらず、アメリカ国内のみ使用可能なデジットカードと韓国ウォンしかないため、両替したいということだった。当日、土曜日で韓国ウォンを扱っている金融機関は開いてなかったため、この近辺ではどうすることもできず、JRで両替できる駅まで行くしかないとのことを伝えた。

<四国>

道の駅大歩危

気温が高くなってきたため、ラフティングをしたいという方が増えてきた。ラフティングは前日まで対応可能な会社もあるが、ほとんどの会社は1週間前までに予約が必要。しかし予約せずに行き、当日体験したい方が何人かいて、対応に困った。

道の駅 日和佐

外国からのお遍路さんが利用している遍路案内アプリに記載されている情報が古く、調べても情報が出てこないのもあり、対応に色々苦労した。

道後案内所

イタリアからの訪日旅行者：「『お茶会』を体験したい」→その日は偶然、市内の文化センターで月に1度のお茶会が開催される日だったので、案内することができ、大変喜ばれた。ただ、お茶会のような体験型イベントがないと紹介できないため、インバウンド対応が必要であることを痛感した。

松山空港総合案内所

タクシー手配や乗車の手伝いをすると、料金交渉の依頼がある。日本では基本的にメーター運賃で、料金交渉をする必要がないと説明し、お断りするのに困ることがある。

高知県「i」案内所

デンマークからの6人家族：高知県内のおすすめの観光地やアクティビティについての質問→龍河洞は事前に調べていたようで、行き方と時刻表を渡して喜ばれた。高知には2日間滞在し、その後九州に行くためにフェリーに乗るので宿毛市までの行き方を教えてほしいと言われたが、宿毛市と大分県佐伯市を結んでいたフェリーは2018年10月に燃料高騰のため一時運行を中止した後、運営会社自体がなくなってしまったため、すでにフェリーの便はなくなっている。その旨を説明し、九州へのフェリーなら八幡浜まで行ってもらう必要があるので行

き方とおおよその所要時間を教えた。宿毛～佐伯フェリーについて、訪日旅行客は知らない方がほとんどで、案内所に来て初めて知ったと言われる。そのため予定を組み直さなくてはならず、1日を移動でつぶしてしまうことがほとんどだ。これまでも何度か同じ案内をしたので、海外のガイドブックはまだ古い情報のままだと思われる。案内所に寄らず行ってしまい、現地で便がないことを知る人も多いのではないかと不安に思う。

＜九州・沖縄＞

博多港国際ターミナル総合案内所

夏休みシーズンで、特に中国のお客様は家族連れの方が多く、天神の片道乗車券を購入し、ショッピングを楽しむ方やツーリストシティパスを購入し大宰府天満宮に行く方が多く見られた。欧米のお客様は釜山から福岡を経由し、新幹線にて大阪・京都・東京へ向かう方が多く見られた。また、韓国のお客様より、福岡市内を自転車で観光出来るところやそのコース順についてのお尋ねがあった。お客様がすでに訪れた場所や、希望の場所等を聞き、地図やパンフレットでいくつかの観光地を提案し、行き方も併せて案内したところ大変喜ばれ、自分では探さなかつたところを教わり良かった、と感謝の言葉を頂戴した。

好いとう福岡

- 12名の香港からのお客様：Tシャツ書道とたこ焼き作り体験。12名のうち、小学生のお子様が10名いて、スタッフ3人が英語と中国語で丁寧にやり方をレクチャーした。最後に子供たちが描いた2枚の絵を頂き、スタッフと一緒に記念写真も撮り、お客様にとってもスタッフにとっても大変楽しい体験となった。
- 香港からの家族連れ3名：風呂敷体験に来所。小さいバックを風呂敷で作り、ワインボトル包み、お弁当箱包みを紹介し、皆さんとても上手に包んでいた。特にお弁当箱包みが好評だった。
- 中国から学生さんが引率の方と寿司体験に来所。皆さんとても楽しそうに寿司を握っていた。その後すぐに空港に向かって帰国するようだった。最近、中国の方がよく当所を訪れている。
- アメリカ在住のペルーの方：盆栽体験ができる場所を尋ねに来所。残念ながら当所ではその体験をやっていないので、他に体験できる場所を案内した。お子様が日本で日本語を学んでいるとのことだった。

唐津駅総合観光案内所

当案内所では、東アジア・東南アジアからの来所者からは呼子の朝市などに関する問合せが多く、一方、欧州・米大陸・大洋州からの来所者からは唐津焼などに関する問合せが多い傾向が見られる。

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

オランダ人訪日旅行客は、ほぼ必ず出島へ行かれる。特にオランダとの貿易を行っていた場所であり、オランダ語のパンフレットもある。韓国からは神父様同行の巡礼団が多く来訪している。今回はコルベ神父が滞在していた場所のお尋ねがあり、本河内教会と聖コルベ記念館を案内した。

宇城市観光物産協会 観光案内所

特に印象に残っているのは、韓国の若い男性の旅行者だが、訪日回数40回以上で主要都市は行き尽くして、今は行った事のない地方を中心に滞在型の旅行でいろいろな体験をしているとのこと。宿泊施設もSNS上で探し、様々な国の人々と交流をしているらしい。その中で日本人の友達も沢山出来て、日常会話には困らない程度の日本語は身に付いたようだ。宿泊施設で2週間程滞在する場合は、日常の雑務を手伝うことにより、宿泊費用が無料になる所もあるそうである。また、中国からの家族連れで、陶芸の体験希望があったので、事前に予約が必要であることや費用、体験可能な窯元の場所なども丁寧に伝えた。これからは、体験型の訪日旅行客が増える傾向

にあるので、様々な情報を収集しておく必要があると思われる。

道の駅 阿蘇

フランス人のお客様：「無料で設営できるテントサイトはどこか？」→阿蘇ではキャンプ場以外では設営出来ないことを説明したが、何回も頼まれた。

那覇空港観光案内所

対応に困った事例：米国の男性がレンタカーの鍵と借用書類、駐車券を持ってお急ぎの様子で来所。伺うと搭乗時間が迫っており、それらを返却する時間がなく、車はP（パーキング）3の152番に停めてあるので、代わりに返却してほしいとのことだった。こちらではお預かりが出来ない事を伝えしたが、「お願いします」と言って走り去ってしまった為、レンタカー会社に電話で状況を説明し、スタッフの方に案内所まで受け取りに来ていただいた事があった。

北谷町観光情報センター

- ヨーロッパの方からフェリーで行ける離島やマリナクティビティ、文化・工芸で琉球ガラス作りやシーサー作り等を体験できる場所等の問合せが多い。
- 日本語が話せない、持っている携帯から電話がかけられない等で、1日バスツアーやマリナクティビティ、離島までのフェリーの予約をして欲しい等のお客様が増えている。

7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>

堅田駅前観光案内所

観光する間、スーツケースを預かって喜ばれている。

彦根観光センター

当所は、観光バスの運転手さんをはじめ、体力的に観光に回れないお客様や観光で疲れたお客様にくつろいで頂く無料休憩所を設けている。モニターで当地の名所やイベントなどの映像を30分程度流しているが、長時間休憩されている方が、申し訳ないと負担に思われぬよう言葉掛けをし、お客様に和んで頂けるようスタッフ一同、一期一会の心で対応している。

くろねこ京案内

東南アジアから新婚旅行で来た訪日旅行者：当センター向い側の飲食店の側溝に結婚指輪を落としてしまい、「どうしても拾いたいから何かすくう物のかしてほしい」との事で、洗い物用のカゴをお貸しした。その時は見つからず、飲食店のご主人に連絡先を伝えて帰られた。その数時間後、指輪が見つかり、英語が話せないご主人に代わってお客様と連絡を取り、無事にお返しすることができ、とても喜ばれた。

京都市河原町三条観光情報コーナー

- 韓国・女性：「坂本竜馬の妻お龍の実家榎崎家跡へ行きたい」→当所より歩いて数分のところ(柳馬場三条下ル)に石碑(坂本龍馬妻お龍実家榎崎家跡)があり案内した。龍馬ゆかりの地を巡る観光客の中でもお龍の実家跡に

行く方は少なく、しかもお尋ねは訪日旅行者であったので少々驚いた。

- アメリカ・男女：「明日宿泊するゲストハウスの場所を探して欲しい」→お手持ちのメモにはゲストハウスの正しい住所の記載もなく、建物の名前もない。オーナーへの電話は通じない。グーグルマップや、市内の観光用マップでだいたいの場所を探し、伝えることが限度であった。ゲストハウスに関して現在もこのような事案が存在する。
- スイス・家族 4 名：「漫画好きの 2 人の娘のために、淡路島のニジゲンノモリ(兵庫県立淡路公園アニメパーク)に行きたい。JR パスを持っているので新幹線に乗りたい」→京都～(新幹線)～新神戸～(地下鉄)～三宮～(JR)～舞子～高速舞子からのバス利用を案内した。アクセスはともかく訪日旅行者の日本アニメに対する人気について改めて知ることになった。
- 台湾・年配女性他家族 3 名：年配の女性が鴨川河川敷で転倒し、背中を強く打ったと、女性の夫と娘さん(親子であると思われる)が来所→当初は車いすを 5 日間借りられるところを教えて欲しいとの相談であったが、この女性の具合が悪くなり、病院を探すことになった。当日は日曜日であり、診てもらえる病院を探した結果、日本赤十字社京都第二赤十字病院が診療可能であった。氏名、様態等を病院に伝え、当所前でタクシーを止め、運転手に当該病院を指示した。女性は旅行保険に入っていたので病院の対応もスムーズだった。親子 3 名は英語が少し話せる程度であったが、病院は翻訳機で対応する様子。当所として出来る限りの対応をしてとても感謝された。

りんくうプレミアム・アウトレット ウェルカムセンター

- 中国・男児 3 名：中国人スタッフと日本人スタッフが対応「迷子」→中国からのツアーグループでアウトレットに来た 3 名の男児がまた別のグループの中国人のお客様に連れられて来所。「迷子になってしまい、集合時間に遅れてしまった。集合場所に向かったが誰も居ない、ガイドに連絡しても連絡がつかない」とのこと。至急ツアーガイドへ連絡をしたが連絡がつかず、アナウンスを実施。引き続き連絡を試みている時にガイドと保護者の方が一緒にインフォメーションに来て、無事解決した。お母様の顔を見た途端、お子様は安心した様子で泣いてしまった。ご両親に非常に感謝され、お子様の手を取り一緒に対応スタッフに「バイバイ」と手を振り、笑顔で帰国された。
- 中国・30 代女性：中国人スタッフと日本人スタッフが対応「店とのトラブル」→店舗より通訳依頼。アリペイ決済で約 15 万円の買物をしたが、決済時に 2 回、支払い失敗のエラーが出てしまった為、仕方なく別のクレジットカードを利用し決済が完了したが、その直後にお客様の携帯にはじめの 2 回に使用した決済完了のお知らせが届いた。大きな金額のため、両方のクレジットカードの決済をキャンセルしたいと言われていたため、店舗スタッフにその旨を伝えたが、店舗の中国語対応スタッフが不在だということと併せて、店舗でその処理が出来ず、お客様自身でアリペイに連絡をしてもらう必要があるとのこと、お客様にその旨を伝えた。電話が使用出来ない状態の為、インフォメーションスタッフがお客様に代わってアリペイに問合せをした。アリペイ側からの回答は、機械に何らかの不調が発生し、それが原因で明細が届いた可能性がある為、時間を置いてまた確認して欲しいとのこと。翌日、店舗よりインフォメーション宛に連絡が入り、店舗の中国語対応スタッフが再度アリペイに連絡し、やはり 2 回決済が行われていたため、返金をする結果になったということだった。その後、こちらからお客様に連絡し、返金可能という事を伝えると非常に安心され、「迅速な対応ありがとうございます。すごく安心しました。またアウトレットに行きますね」とお褒めの言葉を頂いた。

日本橋総合案内所

インドからの 60 歳代の夫婦：この街の質問と案内の後に、「来年のオリンピックのチケットを購入したい、どこで買えるか」との問合せ→公式チケット販売サイトの英語版の URL を案内。チケットの販売方法、販売スケジュール

ユール、ルールなどオリンピックのチケット購入の手順を確認頂くようお願いした。大変な手間にちょっと驚かれていたが、「アクセスしてみる」と喜ばれた。

神戸市総合インフォメーションセンター

- シンガポールの夫妻：「神戸牛を家族に買って帰りたい」→シンガポールへは牛肉の持ち込みが可能となっており、それに対応している冷凍、真空パックの牛肉を販売している販売店を案内した。国によって肉の持ち込みが不可の国も多いため、どこの国に持って帰るかの確認が必要となる。
- 台湾の男性：『だし昆布』を買いたい→最近の日本食ブームを反映して、自分でだしを取り料理を作るとのことだった。また、同じく別の台湾の男性は「日清からあげグランプリのからあげ粉とホットケーキミックスを買って帰りたい」とのこと。いずれも近くのスーパーで購入可能なものだが、ありきたりのお土産ではなく、こだわりの食材を求める傾向が見られる。
- アメリカで3頭の馬を飼っているという日系アメリカ人男性：日本各地を巡り、様々な馬のグッズを買い集めているとのこと。出発まで45分位しかなく、すぐに思いつかなかったが、馬具専門店が徒歩10分のところにあっただのに案内することが出来ず、残念だった。

中国自動車道 加西サービスエリア上り線インフォメーション

今年は梅雨明けが遅かったので、前半はあじさいやかえる、雨などの梅雨のイメージの飾付をした。後半は、海や夏祭り、ひまわりやすいかなど、夏をイメージした飾り付けをした。日本の良さや季節感を訪日旅行客に感じて頂けたらと思っている。

新名神高速道路 宝塚北サービスエリア インフォメーション

インフォメーション前に英語で簡単な案内も出来るペッパー(人型ロボット)を置いているので、訪れる訪日旅行客が興味をもって操作し、記念写真も撮っていた。

奈良県猿沢イン

- 館内に季節ごとの行事やイベント、見所などの紹介を多言語で掲示しており、県内の祭りを紹介している掲示物を見て、7月30日・31日開催の「おんぱら祭り」に行きたいという声が数件寄せられ、行き方などを案内した。
- 英語での日本酒教室を開催(主催：大和まちなみ文化塾阪本氏)。訪日旅行客を含む10名が参加。カナダ、オーストラリア等の訪日旅行客からは、「大変感動した」、「勉強になった」との声が寄せられた。

奈良市奈良町南観光案内所『鹿の舟』

長期滞在の訪日旅行客の多くは、東京・京都・大阪・広島を中心に、京都と大阪の移動の合間に奈良に寄り、特に奈良市内を日帰り観光する方が多い傾向にある。しかし、7月に来館されたイギリス人男性は、奈良県中南部地域(吉野町・天川村・十津川村)、和歌山(高野山・熊野)、三重(伊勢)を含む紀伊山地一帯を、知人の日本人女性の車を利用して巡りたいと、コースの相談に来所された。距離感など把握されておらず、滞在日数の中で何を選択し、何を省くか等のやり取りを繰り返し、奈良県内での宿泊を含めたコースを作成した。当所で用意している県外の英語パンフレットも、とても役立った。

HIDAKA TRAVEL INFORMATION

地域のお店に協賛してもらい、日本語版・英語版のスタンプラリーを実施している。

はしもと広域観光案内所

駅前飲食店マップの英語版を作成し、休憩場所を探す方に渡しており、わかりやすいと喜ばれる。

<中国>

松江国際観光案内所

ポーランドのお客様：「小泉八雲の像を巡りたい」と来所→市内の小泉八雲記念館前にある像とカラコロ広場にある小泉八雲が歩く後ろ姿の像の場所を案内し、大変喜ばれた。

出雲市駅観光案内所

路線バスの乗降方法についての説明書を渡すようにしている。その他、観光施設から送られてきたうちわを訪日旅行者へ優先して渡している。施設の宣伝にもなるし、日本らしい物をもらえたと大変喜ばれる。

倉敷物語館臨時観光案内所

スイス人の夫婦が美観地区を英語で案内するボランティアガイドを利用され、とても楽しかったと喜んでた。

広島市観光案内所（平和記念公園レストハウス）

- 中国人の家族：お子さんが江波行きの路面電車の中で帽子とリュックサックを置き忘れてしまったと相談に来所→広島電鉄のテレフォンセンターに電話で問合せると、その電車はまだ走行中ということで、到着を見計らって再度問合せの電話をいれた。無事荷物が見つかり、その家族に江波営業所まで取りに行ってもらった。営業所の方が英語を話せないとのことだったので、わかるように日本語で書いたメモをお渡しした。電車を下りてすぐ忘れものに気づき、ここに来られたので短時間で見つけることができ良かった。
- オーストリアの中学校の先生：「折鶴ケースの中に、生徒たちが作成した額に入った折鶴を探したけれど見つからない」と来所→4月11日に「原爆の子の像」に代理の方が奉納されたとのことだったので、5、6月は奉納される折鶴の量が大変多いため、既に移動されている可能性があるかと伝えしたが、納得されなかった。そこで、国際平和推進部に電話で問合せたところ、やはりすでに移動されていると回答で、その旨伝え、納得してもらうことができた。また、「今後、自校の生徒と広島市内の中学生との交流の場を持ちたいと考えているが、どこに問合せをしたらいいのか」と質問を受けた。国際交流担当へ再度電話で問合せたところ、教育委員会を紹介され、そちらへ連絡したが、英語対応が難しいため引き受けることはできないとの回答。以前から広島女学院の生徒さんが熱心に平和公園内で平和学習等されている姿をよく見かけていたので、試しに学校に連絡してみたところ、担当の先生が授業中につき、すぐに対応は出来ないが、後ほどメールで対応頂けることになった。その旨オーストラリアからの先生に伝え、連絡先等を案内したところ、大変喜ばれた。

山陽自動車道小谷サービスエリア下り線インフォメーション

3ヶ国語表記の高速道路地図、主な観光地の案内パンフレット、安全運転に関する冊子など、必要な方に渡せるように準備している。

新山口駅観光案内所

- カナダ 女性(40代)：日本を3週間旅行し、15日目に来所。東京、富士山、長野、大阪、京都、広島、山口(萩3日間滞在)、松江に行かれるとのことであった。萩では民泊RUCOに宿泊し、萩焼き体験したいということで、当所で作成した英語の萩焼き体験のお店一覧を渡したところ、非常に喜ばれた。日本旅行の写真もいっぱいInstagramにアップしてくださった。

- イタリア 家族(10代2人、40代2人)：案内所で1時間近く待ち時間に滞在された。スタンプ、折り紙、すごろくなどお子様たちも楽しんでいた様子。また、館内に展示している大内塗や徳地和紙の作品に興味深々で、スタッフとの会話も弾んだ。
- 7月上旬、当所主催の七夕フェスを開催。開催中、訪日旅行客もスタンプラリーや短冊・風鈴作りなどにたくさん参加された。

<四国>

道の駅 日和佐

日本語があまり得意でない海外からのお遍路さんの宿の予約依頼時に、日本語で書いた予約の依頼文を持参してもらっている。

丸亀市観光案内所

その国の言葉で書かれた特産品のうちわをプレゼントすると、とても喜ばれる。

四万十市観光案内所

ここ数年続けて訪れてくれているオランダからの団体客で、地元のお祭りを見に行くという人たちがいた。提灯台という独特のお神輿を担ぐというイベントがあるので、それをやってみたいか尋ねるとぜひ、ということで、祭に参加することになった。「他の地域では似たようなお祭りを見たことはあるが、参加させてもらえるなんて思ってもみなかった」と、とても喜ばれた。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 七夕企画で笹と短冊を用意して記入してもらった方に、水引のついた5円玉をプレゼントした。訪日旅行客にも好評だった。
- 当日が雨天で、翌日のスケジュールをどうしようかと考えていたカップルに、翌日が晴れなので仁淀川や日高村のオムライス街道はどうかと勧めると、興味を持ってくださり、レンタカーを借りて行くことになった。帰り際に「案内所に入ってよかった」と感謝の言葉をいただいた。

<九州・沖縄>

北九州空港総合観光案内所

市が行っている片道バス無料サービス(窓口は当案内所)は韓国、台湾からの旅行客に評判が良く、大変感謝される。

福岡空港国際総合案内所 (国際線ターミナルビル)

7月初旬に行われる福岡の三大祭りとしても有名な「博多祇園山笠」に併せて案内所の装飾を行い、夏らしさを演出した。また、実施期間中の計4日間はスタッフが浴衣を着用し、案内を行ったことで、祭りムードの演出に華を添えた。海外のお客様からは「一緒に写真を撮ってほしい」と浴衣着用者への要望もあり、大変好評だった。

博多港国際ターミナル総合案内所

当所では、インバウンド向けのWi-Fiレンタルを受付けており、以前まで返却場所は博多港のみだったが、7月より日本全国から郵送返却が出来るよう返却方法を拡充している。特に旅先からの返却を希望する欧米の方など

にお勧めをしている。レターパックに端末を入れポストに投函するだけの簡単な方法のため、大変便利と好評。

佐賀市観光案内所

レンタサイクルの問合せが多い為、英語、韓国語、中国語で取扱店舗の案内を作成し、閉店後も分かるようにドアに貼っている。

長崎空港案内所

- 長崎伊王島に向かう中国のお客様：「伊王島まで行きたい」との問合せ→伊王島は長崎港から約 10km の沖合に浮かぶ島で、交通アクセスは長崎市街地から船か、もしくは橋が架かっているため、車でも渡ることができる。また長崎駅前から無料送迎バスが出ている。お客様は無料送迎バスのことを知らなかった為、案内したところ、喜ばれた。また予約制のバスであるため、予約のお手伝いも行った。
- SIM カードの販売について：これまで案内所で SIM カードの問合せを多く受けていたが、館内売店では取り扱いをしておらず、長崎市内で購入できる家電量販店を案内していたが、今年の 6 月 21 日から館内でも購入できるようになり、お客様から喜ばれている。

島原市観光案内所

2 次交通問題が解消し、島原市内の観光スポットを巡るにもってこの 2 ヶ所有料観光施設の入場券+バス(土日祝日)列車(平日)がセットになっている「めぐりんチケット」を薦め、訪日旅行客に大変好評。

熊本駅総合観光案内所 (西口)

阿蘇駅へのアクセスが現在分かりづらいため、主な行き方や乗換駅などが分かりやすくなるよう、イラストを用いたアクセス表をスタッフで作成して渡している。その他、1 日乗車券の種類や違いを載せた一覧も作成し、販売の際に活用している。

宇城市観光物産協会 観光案内所

日本語、英語両方とも通じない場合は、漢字圏のお客様の場合、筆談や Google 翻訳で対応している。今後は、テレビ電話通訳サービスや、中国語等の習得なども考慮する必要があると思われる。「旅アト」に SNS で情報を発信し、拡散して頂くことで、訪日旅行客のリピーター化の促進に繋がると思われる。「Safety Information Card」を配布する時は、「近年の集中豪雨、猛暑、地震、突発的な災害を考えて」と言葉を添えるようにしている。訪日客が増えた事によるメリット・デメリットを熟慮して、改善すべき点は再考し、さらに良いおもてなしができる様に努めたい。独自のサービスとしては、道案内、パンフレット等の配布以外では、お勧め観光スポットを Wi-Fi 環境下で映像を交えて案内し、IT を活用して迅速にお客様のニーズに応えるよう努めている。

中津耶馬溪観光案内所

多言語スタッフが全員不在の日にブラジル人のお客様が来所した。その男性は、中津市外の交通や料金について尋ねてきた。普段は、多言語スタッフが不在の日でも中津市内の観光など簡単なことであれば対応できるのだが、その男性は全く日本語が話せない方であり、市外でのアクセス等、日頃我々があまり質問されることのない慣れない内容であったため、対応に時間がかかった。しかし、分からないなりに簡単な英語で調べたアクセス方法等を紙に書き、1 つでも多くのことを伝えようと努力した姿勢がお客様にも伝わったのか、帰り際に「日本人はとても親切ですね」と言ってくださった。

宮崎市観光案内所

夜の観光が少ないなか、植物園のライトアップや、イベントなどを提案すると大変喜ばれた。

九州自動車道桜島サービスエリア上り線インフォメーション

熱中症対策で、体調を崩された方様に、氷等を準備している。

那覇市観光案内所

7月8日が語呂合わせで「なは」のため、7月8日は「なはの日」として、来所者にちんすこうやポストカードを配布した。78番目の来所者には記念品を贈呈した。那覇の魚であるまぐろや沖縄そばのモチーフにした顔出しパネルを手作りで作成し、写真撮影を楽しんでもらった。

以上