

## 9月 概況(案内業務や訪日外客の動向) ～東日本～

### <北海道>

#### 道の駅「流氷街道網走」観光案内所

9月もレンタサイクルやネイチャークルーズが行なわれ、好天にも恵まれ、国内の観光客はもちろん、訪日旅行者も多く網走市に足を運んでいただいた。更に9月29日網走オホーツクマラソンが開催され、海外からの参加者も結構見られた。

#### 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)

訪日旅行客数は3,484人(前年同月比142%で、案内人数は532人(同165%)であった。案内が多かった順にオーストラリア84人(同289%)、アメリカ73人(同132%)、中国68人(同212%)、台湾49人(同204%)、香港40人(同125%)などであった。9月はラグビーワールドカップ2019の影響でイギリスとオーストラリアが大変多かった。

#### 倶知安観光案内所 iCenter

9月はラグビーワールドカップ2019があったこともあり、オーストラリアや欧米からの訪日客の電車利用が目立った。それに伴い、案内所へ電車の乗り換え等の質問が多く寄せられた。

### <東北>

#### 青森市観光交流情報センター

9月は天津便の運休や日韓関係の悪化の影響で、例年に比べて中国、韓国の来訪者数が少なくなった。一方でラグビーワールドカップ2019の開催に伴い、オーストラリアが今年の2倍近く増加した。

#### 弘前市観光案内所

- 来所者数は前年同月より若干の増加は見られるが、先月に比べ約3分の1少なく、情報発信や集客は今後の課題。
- 弘前市りんご公園では約80品種、約2,300本のりんごを栽培している。約80件の問合せがあり、アクセスとして路線バスに加え、観光用貸自転車も増加傾向にある。収穫体験が8月から始まっているものの繁忙期前で、9月下旬からは甘みと酸味のバランスがとれた中生種の収穫時期となり、田舎館村田んぼアートより人気が高い。

#### あおもり観光情報センター

前年度同月と比較し、伸び率は131%であった。また地域別の来客数も、アジア、ヨーロッパ、オセアニアは軒並み増加した。さらに、最近では中東(特にイスラエル)からの訪日旅行者の姿が見受けられる。

#### いわて・盛岡広域観光センター

9月14日～16日の「盛岡秋まつり」山車への問合せが、例年以上に増え、古式にのっとった日本文化への興味を持っていることを感じた。また先月に続きヨーロッパからの来訪者が多かった。ラグビーワールドカップ2019については、問合せが殆どなく予想を下回った。

### 一般社団法人大船渡市観光物産協会

9月はシリア・アラブ共和国から震災復興について視察にみえた。市内の状況としては、インバウンド受入に関するセミナー等が継続的に開催されている。

### 南三陸町観光協会

南三陸町がチリとゆかりがある関係で、パラリンピックのカヌーチリ代表選手が南三陸へ来町。震災の様子やチリとの関わりについて伝えることができ、貴重な交流の機会になった。

### 仙台ツーリストインフォメーションデスク

- 9月上旬と下旬は、中国、台湾からの旅行者から「免税」に関する問合せやトラブルの相談が多かった(下旬は、東北大学にて開催された国際学会の参加者)。
- 観光に関しては、欧米豪中心に、仙台宮城のおすすめスポット、松島のアクセス方法やおすすめスポット、蔵王の御釜へのアクセス方法の問合せが多かった。特に、御釜に関しては、タイの旅行者から蔵王ロープウェイや蔵王エコーラインの情報を求める声があった。
- 今年はいつから紅葉がスタートするのかという問合せの他、おすすめの飲食店や飲み屋、牛タン、前沢牛メニューを提供しているレストランの問合せがあった。
- 9月上旬には「定禅寺ストリートジャズフェスティバル」に関する問合せも2~3あった。

### JR EAST Travel Service Center (仙台駅)

- 9月は台風等、天候の悪い日が多く、運行状況に関する問合せが続いた。事前に天気予報を調べている方の中には、列車の時間や行先を変更する方もいたが、ご存知無い方も多く、その際は状況を説明し、スケジュールを再度検討するよう提案をした。
- 9月25日に釜石鶴住居復興スタジアムで行われたラグビーワールドカップ2019の影響で、普段来所の少ないオーストラリアやニュージーランド、イギリスからの訪日客が多く来店した。会場までのアクセスが不便な為、乗継等の案内に時間を要する場面も多くあった。観戦後はJAPAN RAIL PASSを利用し、次の開催地である神戸や静岡へ向かわれる方や、観光で京都や広島等へ向かう方が多くいた。初めて仙台に来る方も多く「美しい街で気に入った」とお褒めの言葉も多く頂いた。

### あきた旅のサポートセンター

問合せは来所1件、電話3件、メール5件。来所は秋田市のマップ希望及びキャンピングカーが駐車できる場所の問合せ。その他は秋田犬に会える場所、りんご狩りができる場所、リゾートしらかみに関する事、竿燈祭り、かまくらの開催日、安の滝までのアクセス等に関する事との問合せがあった。

### 大館能代空港インフォメーションカウンター

中国、韓国からの旅行者をほとんど見かけず、中東や東南アジア、欧米からと見られる旅行者が見受けられた。

### 置賜広域観光案内センター ASK

訪日旅行者数は、先月や先々月とほぼ変わらず24人とどまった。昨年のデータと比べてみても、去年は29人だったので訪日客が増えていないことがわかった。近年は全国的にインバウンドを強化しているが、こちらの地域は特にその効果は実感できずにいる。訪日旅行者に対する受入環境の整備の遅れや、PR不足などの課題があるのではないかと思った。

**かみのやま温泉観光案内所**

来所者数について、8月は110人にまで減少したが、9月は140人で、ほぼ6月、7月並みに戻った(8月の訪日旅行客の落ち込みは、国内需要が大きいためと考えられる)。

**会津若松駅観光案内所 (V案内所)**

2018年同月に比べ利用者数は75%、震災前の2010年同月比では113%の利用者数だった。来訪者上位の国は①台湾②タイとなった。アジア圏からの訪日客は2018年同月比では81%、震災前の2010年同月比では152%、ヨーロッパ圏からは2018年同月比では100%、2010年同月比では123%、北米からは2018年同月比では34%、2010年同月比では38%となった。

**鶴ヶ城「V」案内所**

9月は鶴ヶ城で行われる年間行事の中でも、最も大きなイベントである「会津まつり」があった。サムライ姿に扮した行列が市内を練り歩き、例年訪日旅行客も大勢訪れる。会津若松では、市の国際交流協会の方が、訪日客専用のインフォメーションブースを設けて対応している。

**<関東>****石岡市観光案内所**

9月14日～16日まで石岡のおまつりが行われ、おまつりファムツアーを開催したため、訪日旅行客数が先月と比べかなり多くなった。

**鬼怒川・川治温泉観光情報センター**

9月は昨年度に比べると171%増、過去最高の入込数となった。オセアニアが+14名、アジア圏が+50名となっており、明確な理由は不明だが、ラグビーワールドカップ2019や、当地で行われる秋イベント「月あかり花回廊」等が要因のひとつではないかと思われる。

**日光郷土センター**

昨年度に比べて訪日旅行客が150%ほどになった。当所で行っているオリンピックの輪を繋げようキャンペーンの影響で、キャンペーン参加のついでに、案内を聞いていくお客様が増えたと考えられる。

**奥日光インフォメーションセンター**

夏休みシーズンが終わり、欧米豪からの訪日旅行客が先月に比べ減少し、代わりにアジアからの訪日客が増加している。全体の人数は昨年並みだが、昨年9月に非常に多くの来訪があったイスラエルからの訪日客は、今年度は特に目立った動きがなかった。

**前橋駅観光案内所**

9月はマスターズに参加する訪日客が多かった。「1日時間があるので観光がしたい」と言われ、スポーツをする方々だったので、赤城山を勧めると喜ばれた。また、記念のスタンプ、英語表記の地元グルメの地図も要望があった。

**一般社団法人中之条町観光協会**

「中之条ビエンナーレ」のお客様が来所。訪日アーティストの関係者が多かった。参加するアーティストの国も

増えてきている。

### 川越市川越駅観光案内所

訪日旅行者総数は2,136名で前月比87%。前年比95%と微減。国別内訳ではアジアは総数1,737名で前月比82%と減少傾向。韓国は前月同様、前年比で約半減。台湾も前月比73%、前年比90%と減少したが、香港は政治情勢も関係なく微増。やはり中国本土からの訪日旅行者は増えており、前月からは数字を落としたが、前年比158%。シンガポールからの訪日旅行者も多く、前月比2倍。タイは前月比119%と少し持ち直すも、前年比57%。ヨーロッパは総数177名で前月比91%、前年比113%。8月に多かったスペイン、イタリアがぐっと減ってしまったが、他の国々で少しずつカバーし大きな変動はなかった。北米は微増、そしてオセアニアはラグビーワールドカップ2019の影響で前月比377%、前年比165%と顕著に増加。

### NEXCO 東日本上里サービスエリア下り線インフォメーション

近隣の熊谷でラグビーワールドカップ2019をしている影響で、観光に行く訪日旅行者の姿が多かった。海外から訪れる、スポーツ系チームの団体客の姿もよく見かけられた。

### NEXCO 東日本三芳パーキングエリア下り線インフォメーション

ラグビーワールドカップ2019の影響で訪日旅行者が多く見込まれたが、実際は大幅に下回った。それより学生とみられる団体や、研修生らしき団体の利用があった。

### JR EAST Travel Service Center (成田空港 ターミナル2・3)

9月上旬は特に目立った混雑はなく、比較的来客の少ない日が続いた。ただし、台風15号が上陸した9月9日は成田空港発着の交通機関がマヒ状態となったこともあり、レールパス類の引換は少なかったものの、動きを取ることが出来なくなったお客様で空港内が大混雑し、代替交通機関の問合せで来所される訪日旅行者が多数見受けられた。中旬以降はラグビーワールドカップ2019観戦の訪日客が徐々に増え始め、9月19日～21日がピークとなった。その後一時落ち着いたものの、27日頃から国慶節の休日を前倒しで取得したと思われる中華圏の訪日旅行者も重なり、再び混雑する日が多くなった。

### 成田市観光案内所

千葉県内の台風被害の影響もあってか、全体では前年同月比94.5%、前月比86%となった。韓国は前年同月比30%、中国は同43%と落ち込み、香港は政情不安が続く中、同260%と伸びた。アジア全体では同82%にとどまった一方、ヨーロッパはやや増え、同127%となった。北米は同80%、オセアニアはオーストラリア・ニュージーランドを中心に同490%と大幅に伸びた。台風15号に関しては前後で問合せが増えると思われたが、特に大きな混乱はなかった。

### 南房総市観光インフォメーションセンター

9月9日に台風15号で被災した。観光案内所としては、情報発信をしなければならない。しかしながら、スタッフ自身も被災者になり、エリア一帯が停電、雨漏り、断水、携帯電話の電波が入らず、電話回線、光回線も遮断、高速道路も封鎖という状況で、まさに「陸の孤島」に陥った。その後約2週間、停電が続き、業務に支障が出た。少なくとも「インバーター付発電機」の用意は必須だし、WEBに下記のJNTO ツイッター等を事前にリンクさせておく必要性を感じた。今回の災害を風化させることなく、真摯に取り組みたいと思う。

<JNTO ウェブサイト・ツイッター> <https://twitter.com/japansafetravel>

<JNTO グローバルサイト> <https://www.japan.travel/en/news/2019-09-20-typhoon-tapah/>  
<https://www.japan.travel/en/news/JapanSafeTravel/>

### 酒々井プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

9月9日に千葉県を直撃した台風15号の影響は当施設や近隣の成田空港にも大きな被害をもたらした。当施設は、9日は臨時休業し10日より営業を再開したが、お客様に話を聞くと、「施設が通常通り営業しているのかどうか少し心配だった」との声や、「元々こちらに来る予定だったが、心配になりホームページで調べると営業している事が分かった。成田空港で足止めを食らって、暑くてどうしようもなかったが、こちらに来てフードコート内で涼むことが出来て良かった」との声も頂いた。

### 道の駅 とみうら枇杷倶楽部

台風15号の影響で地域全体が甚大な被害を受けた。施設でも屋根が飛ばされるなどの被害を受け、現在も一部閉鎖しての営業となっている。全面復旧は半年以上先になる見込み。今後の観光客の動向に影響が及ぶことになりそうだ。

### 銀座外国人観光案内所

- 9月の観光案内件数は6件で、内容は、羽田空港への行き方(2件)、東京メトロチケットの買い方(1件)、はとバスの案内(1件)、風呂敷などの伝統的な日本のお土産が買える場所(1件)、おみやげ用に小さな樽に入った日本酒(300ml)を売っている場所(1件)だった。
- 全体的にみると韓国と香港からの旅行客の数が減っている。具体的な数字は把握していないが、免税手続きをしながら特に韓国のパスポートを見る機会が著しく減った。さらに、手続きをしながら気付くことが、訪日旅行客の買い物傾向が化粧品や雑貨、服飾に偏っていることで、日本の季節を感じることができる「食」にあまり興味を示していないので、時間がある方には日本の食文化を案内したい。
- 10月は美術展が数多く開催されるので、こちらと一緒に案内したい。せっかく日本に来たのだから街中でも季節を感じてほしい。
- 当所が設置されている場所の特徴から、海外配送について尋ねてくるお客様もまれにいますので、国別に配送できるものとできないもの、関税がかかるか否かなどの知識をさらに増やす必要があると感じている。
- 無料で配布しているパンフレットやチラシの出足は8月に比べて少なかったが、10月から12月はハロウィン、感謝祭、クリスマスなどのイベントが続くので年末に向けて観光案内も忙しくなることを期待している。

### 中部地方インフォメーションプラザ in 京王新宿

ラグビーワールドカップ2019が開幕し、案内所内にスタジアムまでのアクセス方法を案内するブースを設けた結果、東京、横浜で試合を行ったフランス、アルゼンチン、アイルランド、オーストラリアなどから多くの来所があった。

### 西武ツーリストインフォメーションセンター池袋

当社沿線高麗駅の近くにある巾着田にて、日本最大級500万本の曼珠沙華が今年は長梅雨の後に猛暑が続いたため、開花が例年より2週間ほど遅れ、9月末にようやく見頃を迎え、日本人はもちろん訪日旅行客の方々にも多く訪れて頂いた。

## JR EAST Travel Service Center (上野駅)

- 9月1日から「Welcome Suica」が発売になり、初日は40枚販売した。その後は1日平均20~30枚ほど販売している(最大は1日50枚)。訪日旅行客は、事前にHPなどで「Welcome Suica」の内容をご存知で、28日間の有効期限や、払戻し不可についても了承のうえで購入している。
- 9月20日からラグビーワールドカップ2019が開催され、観戦目的のお客様が多く来所した。ほとんどの方が、JAPAN RAIL PASSを引換し、9月21日からの三連休は、開店時から大変混雑し、午前中最大30名近くがお待ちになる状況だったため、通常より多くの窓口を開け、混雑時におけるお客さまの対応をした。
- JAPAN RAIL PASSも、普通車14日間、21日間の利用や、グリーン車の引換も多く、指定席の予約も、ラグビーワールドカップ2019の開催地にそれぞれ行くようだった。

## 新横浜駅観光案内所

- 新横浜駅周辺では、横浜国際競技場にてラグビーワールドカップ2019(RWC2019)(9月21日、22日)、横浜アリーナにてFIVBワールドカップバレーボール2019(9月14日~19日)が開催された。
- 毎年10月開催のイベント「新横浜パフォーマンス」が、RWC2019に向けて通常より1ヶ月早い9月14日、15日に、駅前の東・西広場で実施された。モニュメントの設置やトークショー等ラグビーに関連した内容が含まれ、例年より大きなイベントになった。
- RWC開催当日は訪日観戦客の来訪が今までと比較にならないほど多く、駅周辺含め大変な賑わいだった。ヤマト運輸が新横浜駅前西広場の横浜市イベント会場内に臨時手荷物預り所を設置・運営するなどの来客対応をした。
- ラグビー観戦目的の訪日旅行客からは、試合開始時刻までの観光や、試合後の移動手段(東京方面、他の試合会場への移動)、市内外観光についての質問が多かった。その他にも、オフィシャルグッズ販売店、パブリックビューイング等のイベント会場、お酒が飲める店等の質問もあった。

## 桜木町駅観光案内所

9月20日よりラグビーワールドカップ2019が始まり、世界各国のサポーターが横浜に来訪。白熱した試合を観てファンが急増しているため、11月2日の決勝戦はかなりの人出が予想される。競技場以外でも、みなとみらいの臨港パークに試合をライブ中継する「ファンゾーン」が設置され、観戦、グルメ、アトラクション等で、サポーターを楽しませている。また、市内至るところでラグビー応援フェアと称し、特別メニューや国旗、グッズ等で大会を盛り上げている。

## 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

ラグビーワールドカップ2019(RWC2019)が開催されているので関心が高く、試合日程、パブリックビューイング、試合中継の視聴ができるスポーツバーなどの質問が多かった。

## 富士河口湖観光総合案内所

前年度同月対比90.6%(8,045)で、①中国②香港③台湾④アメリカ⑤オーストラリアとなった。相変わらず中国が1位をキープしている。

## 富士吉田市観光案内所

9月20日から開催したラグビーワールドカップ2019によりイングランド、スコットランド、フランスなどの参加国からの訪日旅行客が多くみられた。東京→札幌→福岡など移動の途中で富士山や富士五湖観光を楽しんで

いた。

### 笛吹市石和温泉駅観光案内所

9月になると、ぶどう狩りをしたいというお客様が増えた。案内をしやすくするために英語の資料や写真を多く制作した。観光地に案内した先の英語対応がされていないと、なかなかコミュニケーションが難しく案内しにくいという問題がある。

### <北陸信越>

#### 雪国観光舎 越後湯沢温泉

昨年(前年比49%)。また、先月に比べると欧米からの訪日客が増えた。日帰りの温泉についての質問が多いが、夏の期間の周辺マップには英語の記載がなく、英語のみのマップも古いものしかないので今後の課題としたい。

#### 新発田市観光情報センター

9月は近郊の村上市で国際トライアスロン大会が開催された。これに伴い一部の選手が新発田市にも宿泊し、案内所を訪れてくれた。選手からの主な問合せは、観光地ではなく、近くで利用できるプール、運動施設、そして食事の場所といったものだった。その他、急な電車の運休に伴う対応を依頼された訪日旅行客もいたが、これに限らず、想定される緊急時の対応という点も準備が必要な課題と感じる。

#### 高岡駅観光案内所

先月より25%減となった。ほとんどアジアのお客様で、特に中国のお客様は先月の65%減少と目立っている。香港のお客様はデモの影響はほとんど感じられなかった。

#### 黒部市地域観光ギャラリー「観光案内所」

9月の訪日旅行客数は、前年同月と比較し、ほぼ横ばいだった。「この周辺でどのような観光地がおすすめですか？」等の問合せが多いことから、立ち寄った先で観光情報を得て目的地や日程を決めている方が増えている。また、宇奈月温泉や立山黒部アルペンルートエリアの紅葉情報の問合せも増えている。

#### とやま旅ナビ@おやべ(富山観光案内所)

9月はずば抜けて台湾からの訪日旅行客が多く、次いで香港とタイはほぼ同人数だった。8月末から1ヶ月間開催されていたロシア同時開催のシアターオリンピックスに関して、県内で2ヶ所会場(利賀、黒部)があり、それぞれのスケジュール等の問合せがあった。

#### 小松空港案内所

小松～上海便臨時便が週1便運航されたため、中国からの訪日客が多くなった。10月末から定期便が週5便から週6便に増便されるため、更に増えることが予想される。

#### わじま観光案内センター

昨年に比べると累計で約3割減少しており、同様に宿泊も約3割減少している。石川県全体の入込も伸び悩んでいるような状況。金沢市への入込は多いが、なかなか能登まで来る訪日旅行客が少ない状況である。

### 長野市観光情報センター

ラグビーの世界カップ 2019 に伴って、アイルランドやスコットランド等、普段は訪れる方が少ない国や地域からの訪日旅行客が目立った。また、同時期に当市で世界バレーが開催されたため、駅周辺や市街地を往来する訪日客の数が増えた。

### 山ノ内町観光連盟湯田中駅ガイドセンター

アジア諸国よりも北米、ヨーロッパからの訪日旅行客が多い。訪日旅行客数は前年同月とほぼ同数だった。ラグビーワールドカップ 2019 のため訪日中の旅行者が多数、ここまで足を延ばして旅行しているようだった。

### 木祖村観光案内所

ラグビーやバレーなどワールドカップが日本で行われたことで、観戦と観光を兼ねた訪日旅行客が来られた。少しずつ気温も下がり、中山道を歩く訪日客も増えてきた。

## <中部>

### 芦原温泉駅観光案内所

最近では、訪日旅行客が増えていて、0 件の月はほとんどなくなった。観光協会とも協力して訪日旅行客誘致に力を入れている。

### 坂井市東尋坊観光交流センター

- バスの時刻のお尋ねが多かった。
- スタンプの利用が多い。
- イタリアからの旅行客から英語で質問を受けたが、英語が聞き取りづらく、タブレットの音声翻訳アプリを使用して会話した。若干の誤訳はあったが、前後の文脈で(相手が)何を伝えたいかを理解できたので、質問にもしっかり回答できたと思う。その後も少し複雑な質問があった時に音声翻訳アプリを使う機会があり、今後も案内に活用していきたいと思う。

### 高山濃飛バスセンター ツアーデスク

例年この時期になると欧米の訪日旅行客が少し減り、アジア圏からの訪日旅行客が増えてくるが、今年はラグビーワールドカップ 2019 の影響か欧米からの方が多く、観戦ついでに旅行されているお客様も見受けられた。やはり、上高地や白川郷に行かれるお客様が多かった。

### 奥飛騨温泉郷観光案内所

全体数は昨年の約 1.5 倍に増加した。内訳としてはアジア圏の割合が減り、欧米圏の訪日旅行客が増えた。

### 一般社団法人 飛騨・高山観光コンベンション協会

ラグビーワールドカップ 2019 を観戦する目的の訪日客が多いように感じた。実際に先月は 0 名だったニュージーランドからの旅行客が 9 月は 10 名となった。「市内で試合を見られる場所(バーやパブ)はあるか？」などの質問が目立ち、スタジアムで観戦はしないが旅行先のテレビやネットでライブ観戦を楽しんでいるとう方も多く見受けられた。

**(一社)河津町観光協会**

9月に入っても気温が高い日が続き、中旬頃に発生した大型台風により、かなり被害が出た。特に観光地である河津七滝は、遊歩道内のつり橋が崩落した。

**静岡市総合観光案内所**

ラグビーワールドカップ 2019 開催に伴い、訪日旅行者の利用が増加。試合会場のエコパスタジアム(静岡県袋井市)や駿府城公園に設けられたラグビーファンゾーン(静岡県静岡市)への行き方についての質問が多かった。

**富士山静岡空港総合案内所**

- ラグビーワールドカップ 2019 が開幕し、静岡県は試合会場のひとつとなっており、欧州圏からの訪日旅行者が見込まれた。試合会場までは当空港から車で約 40 分圏内にあるため比較的近く、普段は欧州圏の利用客は多くないが、国際線を乗り継ぎアイルランドからやってきた方もいた。ラグビーワールドカップ 2019 へのお客様対応を強化するため、静岡県ワールドカップ推進課の協力のもと、大会マニュアルを熟読し、当所ではラグビーボールや横断幕を掲出するなど 8 月より準備を進めてきた。
- 「労働人口の減少」及び「効率的かつ付加価値の高い次世代型の施設運営管理モデルの構築」への対応の一環として「警備ロボット」を導入。警備だけではなく、空港案内業務(館内、交通案内など)も盛り込み、多言語で館内巡回もしている。

**ナビテラス (蒲都市観光交流センター)**

- 多言語パンフレットコーナーを設けている(英語・中国語・韓国語・タイ語)。
- Free Wi-Fi を設置している(説明書：英語・中国語・韓国語)。
- 英語が話せるスタッフ 3 名がカウンター業務に携わっているが、iPad を導入して翻訳機能をアプリに入れたり、翻訳機の Pocketalk も導入し、多言語に対応出来る体制を取っている。
- 9 月は先月に引き続き訪日旅行者が少なかった。香港に関しては社会問題が影響しているのだろうか？
- 市外からの観光客の方を対象に電動アシスト自転車の無料貸し出しをしている。身分証明のコピーが必須で、訪日旅行者には、パスポート、ID 等の提示をお願いしている。9 月もこのサービスを予めご存知で利用されるお客様もいた。観光目的で貸し出ししているが、最近無料で借りられることを友人から聞いたり、SNS で情報を得たりして買物の為に借りる方もみえ始め、対応に困ることが出てきた。

**とよはし情報プラザ**

前年同月比 48%。ラグビーワールドカップ 2019 開催日は当所のある駅から新幹線、在来線、私鉄を利用する FIT の方々が多く見受けられた。

**瀬戸観光案内所**

9 月は「せともの祭」、「来る福招き猫まつり in 瀬戸」という 2 大イベントがあったため、多くのお客様が来訪した。より多くの方に来てもらえるよう、PR を続けていきたい。

**伊勢市観光案内所 (外宮前観光案内所)**

夏に訪日旅行者が増加し、9 月は少し落ち着き、減少傾向だった。引き続き香港情勢を受けて、いつもより香港からの訪日旅行者は減少。訪日客は日本人のお客様より、長期滞在する方も多いため、伊勢地区だけではなく、ある程度広範囲の案内に対応できるかが課題。

## 志摩市観光案内所

- 台湾、香港が順調だが、6月～8月の夏季来所数よりは減った。オランダを含む欧米からの訪日客もおり、様々な国から来所が増えている。
- 訪問先として、横山展望台、地中海村、賢島の人気が高い。

## 9月 特記事項

### <北海道>

#### 登別観光案内所

欧米からの訪日旅行客に多いが、山林の中の散策を希望するのは良いが、携帯も通じず熊の出るようなところにも行きたがり、引き留めても「私たちは歩きなれているから大丈夫」といった回答しかされないので困る時がある。また、タトゥーについて、地域ごと(ホテルごと)にも対応が違おうようで、「東京では自由に入れたのに」など、他の地域と比較し、納得できない訪日旅行客が多い。

#### とかち観光情報センター

- SIM カードを購入できる場所の問合せがあったが、帯広には取り扱っている店がなく、お客様も困っていた。
- 地域住民の足である郊外からのバスサービスについて訊かれ、郊外の観光スポットへ行くのに利用された。

#### のぼりべつインフォメーションセンター

欧米からの訪日旅行客に一般コース外の森のハイキングの質問を受けることが多いが、今年はおちこちで熊の目撃情報が多く、特に土地に不慣れな観光客には勧めないが、「自分達はカナダから来たから大丈夫」など、自信を持っている方が多い。自己判断にお任せすると案内するのも難しい。

### <東北>

#### 弘前市立観光館

- 韓国からの男性訪日客が市内の観光パンフレット等を求めてカウンターに寄り、「韓国語か英語のパンフレットをお願いします」と言われたので、パンフレットを2種類用意したが、なぜか韓国語のパンフレットを受け取らず、英語のみ受け取った。「現在、日本と韓国の関係が良好と言えない状況なので、韓国語のパンフレットを持って歩くことに不安がある」と話されていた。「大丈夫だ」と伝えたが、韓国語パンフレットは受け取られなかった。
- 地下駐車場を利用したイギリス人女性から曇った顔で、「地下の駐車場の精算機はクレジットカードに対応しているか」と尋ねられ、対応していないことを伝えると、少々乱暴な口調で文句を吹き、事情を聞くと、現金は100円しか持っておらず、地下の駐車場から出庫できるか分からないとの事だった。当館の駐車場は入庫1時間は無料である事を伝え、駐車券に入庫時間が印字されているため、確認できるか聞いたところ、「車に置いてきたため正確な入庫時間は分からない」との返答。ATMのある最寄りのコンビニを紹介したが、「数枚のコインの為にわざわざ歩かなきゃいけないなんて…使えない。馬鹿みたい」と言いながら去っていかれた。

#### あおもり観光情報センター

- ラグビーワールドカップ 2019 を観に来ている訪日旅行客が目立った。青森県内は開催地となっていないが、札幌や釜石へ行く途中、青森に立ち寄って観光する方がいた。中には、代表国として試合に出場していないが、

ラグビーが好きで一家で観に来ていたという訪日客もいた。

- 新青森駅構内や周辺にはインターナショナル ATM がなく、あっても徒歩約 20 分のところであるため、訪日旅行者からの不満が多く寄せられていたが、最近セブンイレブンの他に、ローソンやファミリーマートでも海外のカードが使えることがわかった。しかし、ローソンは旧型 ATM では不可、ファミリーマートはゆうちょ ATM が一部の店舗では取扱いがある、といったように全ての店舗でできるとは限らないが、新青森駅周辺にはローソン、ファミリーマートが共に徒歩 5 分のところに設置されており、とても助かっている。

### いわて・盛岡広域観光センター

- 合気道の袴を買いたい(スペイン男性)→駅から徒歩 5 分程度の武具店を紹介した(サイズの在庫があるか不安)。
- ユーロから円に両替したい(スウェーデン男性)→銀行取扱いが無い時間帯だったため、市中の両替所を案内したが、「こんな大きな町の大きな駅に両替所がないとは驚きだ」と言われていた。

### 釜石観光総合案内所

ラグビーワールドカップ 2019 期間中の問合せで、レンタサイクルの利用についてのメールが多く寄せられたが、駅前から会場までは遠く、国道も自転車では難しい箇所もあるため利用はお断りした。

### 仙台多文化共生センター

ニュージーランド男性/来所/英語対応:当所が隣接する、「仙台国際センター」のエントランスロビーで展示されていた日本酒の表示に関して質問を受けた。そのロビーでは、来仙者に宮城県の日本酒を知ってもらうため、仙台市内にある百貨店の協力のもと、宮城県内に製造元がある日本酒の瓶を飾っている。銘柄や説明、値段などを表示しており、ニュージーランドから訪れた男性は、「日本酒の説明のところに書いてある「+1」「-3」等の数字が何を表すのか知りたい」というものだった。展示に協力してもらっている百貨店に問合せたところ、「日本酒度」を表し、「+」は辛口の度合い、「-」は甘口の度合いを表している、という回答だった。甘口を英語では「Sweet」で表現したものの、辛口をどう表現するか分からず「Hot でもないし Spicy でもないが…」と話したところ、ご本人が「Dry」と表現した。当所スタッフも、「Dry」の表現が一番しっくりする表現だと思い、それ以降は「Dry」を使って対応をした。

### 仙台ツーリストインフォメーションデスク

来所したフランス人から問合せで、(その方の)旦那さまが東北大学にて開催された国際学会に出席するため来日。仙台で海水浴をしたいとのこと。仙台は東日本大震災の影響で、深沼海岸(仙台唯一の海水浴場)はまだ遊泳禁止となっていること、通常日本の海水温は 23~25 度ぐらいで、9 月はずでに水温が低くなるため、他の海水浴場も終了していることを説明した。ところが、その方は驚き、「17~18 度でも大丈夫」と話していた。体温の違い、水温感覚の違いを改めて知った。

### 秋田市観光案内所

「デジカメの充電器と、イヤホンを買いたい」、「靴の修理をしたい」など、観光以外の問合せが多い月だった。

### 福島市観光案内所 (JR 福島駅西口)

「福島駅を拠点に只見町(只見線の橋梁も見たい)に行きたい」というタイ人男性に電車が少ないので日帰りでは厳しい事を伝えると、諦めきれなかったのか「検討する」という返事だった。美しい自然を見たかったようだが、そういった場所はどうしてもアクセスが不便。代替案も納得してもらえる時ともらえない時がある。

### 新白河広域観光案内所

FICC オートキャンプ世界大会(天栄村開催)について、大会事務局より事前に何の説明も無かったことから、大会に参加される訪日旅行客の対応に苦慮した。

### <関東>

#### 土浦まちかど蔵「大徳」

3 市合同操業観光帆船引船で見学できる遊覧船や随伴船が満員で、苦情が多かった。

#### 水戸観光案内所

9 月 25 日に、茨城大学で卒業式があった。ブルネイの留学生も数人卒業するとの事。その留学生の知人達はその式典に出席するので、大学へのアクセスやレストランの問合せを受けた。残念ながら水戸ではハラル料理店が(ヴィーガン料理店は 1 軒ある)ないので、そのお客様はスーパーに行くと言われていた。

#### 道の駅 日光観光情報館

- 9 月は先月に比べて訪日旅行客の利用者数が少ない中、香港からの観光客が多かった。先月はヨーロッパからの訪日旅行客が多かった。
- アジアの方は S L 鐵道に興味のある方が多い印象。
- 最近、日光のそば打ち体験を取材する海外からのメディアが増加している(特にフランスとアメリカ)。

#### 群馬県高崎観光案内所

ラグビーワールドカップ 2019 観戦のできるスポーツバーやパブリックビューイングの問合せが何件もあった。また、会場の 1 つである熊谷に近いことから、当駅から観戦に向かう訪日客も多く、新幹線の乗り方などの問合せを数件受けた。

#### さいたま新都心観光案内所

2020 年オリンピック・パラリンピックに向けて、ホテルの増設やカプセルホテルもリニューアル等で綺麗になり、長期滞在の外国のお客様もよく利用されている。今後も低価格で利用しやすいホテルを更に増やして欲しい。

#### NEXCO 東日本上里サービスエリア下り線インフォメーション

訪日旅行客からハラル料理についての質問があった。上里は豚が有名なので、ほとんどの料理で豚を使用している為「豚」、「アルコール」など使用していない料理の案内に苦労した。

#### 岩槻観光案内所

自身が見ている Google Map である病院を探している様子だったか、マップがわかりづらいようだった。案内用マップを代わりに使用し、解決した。

#### 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:もうすぐラグビーワールドカップ 2019 が始まるが(※8 月 28 日時点で)、今やっているラグビーのアニメはあるか? またグッズを買いたいのでオフィシャルショップはどこにあるか? (フランス女性 20 代)

A:「トライナイツ」というアニメが 7 月 30 日から日本テレビで毎週火曜深夜放送されている。高校ラグビー部を舞台にしたアニメであると案内。 <https://www.ntv.co.jp/tryknights/>

オフィシャルショップは質問を受けた8月28日時点でまだオープンしていなかったため、成田空港第1ターミナル内のスポーツグッズの店(Scoreboard※成田空港第1ターミナル4F)を紹介した。ラグビーワールドカップ2019のグッズも各種扱っている。なお9月6日から成田空港第2ターミナル4階にオフィシャルショップがオープン(11月5日まで)。

### 成田観光館

台風被害のため、通常営業ではない観光スポットがいくつかあった。台風の後に来た訪日旅行客はそのことをご存知なかったため、案内に気がつけた。

### 海ほたるパーキングエリア4階インフォメーション

当施設で開催している「東京湾アクアライン裏側探検(東京湾アクアラインの海底トンネルに潜入できるツアー[https://www.umihotaru.com/ait\\_tanken/](https://www.umihotaru.com/ait_tanken/))」に参加の訪日旅行客がツアー開始時間から少し遅れて到着。集合場所に行ったが誰もいなかったということでインフォメーションに来た。少しの遅れも許容されないのかと不安そうな様子だったが、なんとか合流することができ安心していた。

### JR EAST Travel Service Center (東京駅)

■ラグビー観戦を目的に来日した訪日旅行客の中には、JAPAN RAIL PASS 21日間を引換えした後、東京だけでなく、札幌・熊谷・静岡・大分とラグビー観戦巡りをするという人も何名かいた。日本での試合をとて楽しみをされていたとのこと。

■ラグビー観戦会場までの行き方についての案内に苦労した。

Q:(破れた紙幣を見せながら)交換してくれる所はあるか?(ドイツ人40代女性)

A:1万円紙幣の端っこがきれいに長方形に切れていた。日本銀行、もしくは他の銀行で交換してくれるが、生憎来所が日曜日であった為、平日に行くよう伝えた。あとで確認してみると日本銀行以外の銀行で交換する場合、その銀行に口座がないと交換が出来ない場合もあるようだ。お客様は会議で来日されたので、日本人の同僚にも聞いてみると案内所を後にされた。

<http://www.boj.or.jp/announcements/education/oshiete/money/c09.htm/>

Q:JAPAN RAIL PASSは明日から使用開始する。今日は都内でストリートフードが食べられる所へ行きたい。宿泊しているホテルは半蔵門。(オーストラリア人50代男女各1名)

A:食べ歩きが出来る商店街としてアメ横、戸越銀座商店街、谷中銀座等がお勧めだが、今回は東京駅から近いアメ横を紹介した。アメ横は上野からJR御徒町駅周辺まで歩くこと(その逆も可)になる。JRが利用出来れば簡単であるが、地下鉄銀座線で上野まで行きJR御徒町駅周辺まで歩いてくる。その周辺には上野御徒町駅、上野広小路駅、仲御徒町駅と似た名前の駅があるので注意する様伝えた。帰りは上野広小路から銀座線に乗り三越前で半蔵門線に乗換えるよう案内した。

Q:2度目の来日で今回は1か月滞在するので、21日間のJAPAN RAIL PASSを買って旅行したい。お薦めの観光地を教えて欲しい。(アメリカ人60代男性1名)

A:前回来日した時には、京都を中心に観光したが、今回は別のエリアに行きたいとのことなので、青森の奥入瀬渓谷(紅葉:例年10月下旬)・秋田の田沢湖と乳頭温泉・山形の山寺・宮城の仙台・栃木の日光・河口湖・富山の立山アルペンルート・神戸・姫路・鳴門の渦潮・広島・別府温泉・鹿児島島の桜島と指宿温泉を案内。お客様は21日間とても楽しみだと言って帰られた。

## 東京シティアイ

9月8日、9日は台風の影響でJR線の計画運休に関してや、成田空港へのアクセス等でお客様から沢山の問合せがあった。9月8日は当所が入っている商業施設も早い閉館を決める程であった為、お客様へはその旨を明記した案内を提示し、SNSを利用し、こちらから便利なアプリ等を積極的に案内するように心掛けた。今回成田空港への交通網が閉ざされた為、対処に困ったこともあったが、お客様の安全第一で冷静に最新情報を案内した。「案内所に来なければ台風の重大さや特に交通網に影響することは分からなかった」という感謝の言葉も頂いた。

## 大田区観光情報センター

ラグビーワールドカップ2019の観戦目的で訪日された方について、試合会場までの距離が分からず、近いと思って行き方を尋ねられたり、パブリックビューイング会場と試合会場を勘違いされている方などがいたため、目的をしっかりと確認してから、それぞれの案内を行うよう心掛けた。

## 西武ツーリストインフォメーションセンター池袋

記名式PASMOを失くし、フランス語しか話せない訪日客が来所し助けを求めてきた。フランス語が話せるスタッフがいないためGoogle翻訳を使い、コミュニケーションをとった。PASMOの中に1万円ぐらい入っていて、直接会話ができないため、その方がイライラして態度があまりよくなかった。何回もカードを諦めようとしていたが、1万円を取り戻し、新しいカードを作る簡単な方法を伝え、最後に「ご安心ください」とGoogle翻訳に入力したら、その方の表情がやっと柔らかくなって、最後に自分の態度について謝ってくれた。「ご安心ください」という言葉が効いたのかもしれない。

## 横浜駅観光案内所

ラグビーワールドカップ2019観戦の訪日旅行客が非常に多く、スタジアムや観戦できるバーへのアクセスなど質問が多岐に亘った。ほとんどの方が応援国のTシャツを着用しており、案内所のスタッフもラグビーTシャツを着用しているので話が盛り上がる事もあった。中には横浜スタジアム(野球場)を試合会場と勘違いしている方もおり、情報を訂正しながらの案内となった。

## 藤沢市観光センター

- ラグビーワールドカップ2019を観戦するため、世界各国(オーストラリア、フランス、チェコ等)から来日している訪日旅行客が観戦の合間に江の島観光を楽しみに来ている。
- 「サイクリングしたい」、「サーフボードを借りたい」、「海で泳ぎたい」などのさまざまな問合せがあり、ライフセーバー等のいる海水浴場の期間は終了しているので、特に風が強い日、波が高い日などはマリンスポーツ体験に関しては心配な面もある。

## 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

- 英語が通じる美容院を案内したところ、「美容院を案内してくれてありがとう」と喜ばれた。当初、言葉は通じなくても近い方がいいとのことだったが、行ってみて言葉が通じて良かったそうだ。
- 「BIGサイズの洋服を買えるお店を知りたい」→徒歩圏内にBIG&TALLの店があるが、日本人向けなので袖が短い。
- 「浴衣を買いたい」→季節のものなので呉服店やデパートの案内となった。
- 「キルト用生地を買いたいが、自分で調べた店であっているか」と尋ねられたが、服飾店だったためクラフトの大型店を案内した。

- 「街中で使う車いすを借りることはできるか」→ターミナルの車いす利用は敷地内のみなので貸し出すことはできず、レンタル業者はあったが英語対応は難しいとのこと。納得していただいたが、手助けができず残念だった。

### 富士河口湖観光総合案内所

- ラグビーワールドカップ 2019 を観られる場所と、スポーツバーについての問合せが多かった。
- 箱根ケーブルカーの運行状況を聞かれ、対応に困った。

### 山梨県立富士山世界遺産センター

富士山が山じまいしたにもかかわらず、「頂上まで行きたい」と情報を集めて来る欧米の訪日旅行客が多い。

## <北陸信越>

### 長岡駅観光案内所

他地域にある棚田の景色を見たいというお客様が来所。アクセスの難しい場所に位置していたが、JRの「駅から観タクン」を利用することで、棚田以外の観光スポットも効率良く回れることを、他案内所から電話で教えて頂くことができた。 <https://www.jr-odekake.net/navi/kantakun/>

### 道の駅 クロステン十日町

対処に困ったことは、当方で Tax-free カウンターを開設して以来、初めて大使館職員(ギリシャ)の利用があったのだが、「免税カード」を提示され、戸惑いながらもそのまま免税手続きを行ったところ、免税カードは登録店舗のみで免税手続きが可能で、それ以外の店舗では不可であることがその後調べたところ判明した。

### 立山駅総合案内センター

立山黒部アルペンルートの紅葉は9月中旬で、北海道を除き本州ではもっとも早く始まる。(北海道の旭岳と同等)紅葉の魅力をPRするも、訪日旅行客には伝わりにくいのが実感である。味わい深い秋の紅葉の魅力を理解いただくにはまだ時間がかかりそうだ。見頃の時期や紅葉の仕組みや内容そのものを、今後も継続してPRする必要がある。

### 金沢駅観光案内所

ラグビーワールドカップ 2019 が開幕してからは、観戦後に金沢に立ち寄る訪日旅行客が目立つ。各国チームの応援グッズを身に着けている方に試合の話を書けると、皆さん待ってましたとばかりに応じてくださる。

### 軽井沢観光案内所

ホテルのピックアップサービスで、ほとんどはその時刻が決まっていたり駅まで迎えに来るものが多い。だがホテルによっては電話をすると駅まで迎えに来るようなサービスの所もある。日本人にとっては、そちらのほうが便利なサービスになっていると思うが、訪日旅行客にとっては一概にそうとは限らない。日本の電話番号を持っていない訪日客も大勢いるし、公衆電話を使うにしろ、英語が不得手な訪日旅行客も少なくない。そういう方々はたいてい案内所を頼って来所するが、通常の案内よりも時間がかかることが多い。ホテルシャトルバスの案内などは、トラブルを防ぐ為に自身で確認してもらおう方針なのだが、訪日旅行客の場合、案内出来ない事を理解して頂くより案内してしまった方が早いため、代わりに電話で(送迎車の)予約をする事がほとんどだ。より訪日旅行客に分かりやすく、お客様自身の力で時間確認や予約ができるピックアップサービスのシステムがあればいいの

ではと思う。

### 上松町観光情報センター

森林浴が海外でブームになってきているのか、森林浴発祥の地・赤沢自然休養林の問合せが増えてきている。「東京オリンピックの後、来年秋に50人規模の団体に訪れたい」との希望や、「森林浴サービス提供の資格を取得するため、研修に訪れたい」との依頼もあった。イギリスBBCが取材に訪れたり、研究者が訪れている。

### <中部>

#### ウェルカムセンター（福井市観光案内所）

フランスからの男性が、「招き猫をお土産に買いたい」と来所。なぜ福井で？と思ったが、駅周辺を確認し、唯一西武にて1つだけ在庫が見つかり案内した。ただ、普通のものではなく、全長で15センチだが手も15センチと、少し変わったものだったが、行って見て決めるとの事だった。

#### 高山濃飛バスセンター ツアーデスク

高山を訪れる訪日旅行者は食べ物に期待されている方が多く、飛騨牛やラーメンの美味しい場所をよく聞かれる。古い町並みには飲食店や飛騨牛串、飛騨牛寿司を食べられる店がある為、手軽に済ませたい方には、観光がてら古い町並みに行ってもらい、食べ歩きをおすすめしている。

#### 飛騨高山観光案内所

- フランス人女性観光客が夕方来所し、スーツケースの鍵をその中に入れて締めてしまったため、壊さずに開けられる鍵屋がないか尋ねられた。高山市には鍵屋が1軒しかなく、時間も遅くお店も不定休だったため、電話をして訪ねられる時間の予約をした。次の日にスーツケースを無事開けられたとお礼を言い立ち寄ってくれた。
- オーストラリアの夫婦2組が、次の日に白山の山小屋を予約しているが、台風17号が来ていたため「大丈夫なのか」と心配して来所。山小屋に問合せたところ、キャンセルしてもらった方がいいとの事だったので、その旨伝えるとその場でキャンセルをお願いされ、特に手続きもなく無事に済んで安心して帰られた。

#### マリンタウン伊東市観光案内所

前日も1度、そして翌日も2度案内所に訪れたオーストラリア人ファミリー。前日には地図などをお渡し済みで観光スポットを案内していた。滞在している別荘は、台風で断水・停電しているとの状況を説明した。復旧の目途は立っていない旨を伝えたが、このような時に言葉が通じる安心感を求めて立ち寄られたと感じた。

#### 新富士駅観光案内所

日本にラグビー観戦に来た訪日旅行者の歓迎おもてなしとして、静岡県庁マーケティング課が、県内観光施設用に、ラグビーファンを歓迎するため作成されたサイン「Welcome! Rugby Fans! Enjoy Shizuoka」をW杯出場国の国旗と共に案内所に掲出した。静岡県小笠山総合運動公園エコパスタジアムで行われた9月28日の試合の前後は、アイルランド対日本観戦のユニフォームを着たラグビーファンの方が多く見受けられた。

#### 浜松市観光インフォメーションセンター

- 「28日のラグビーのアイルランド対日本戦試合前に30名、120名がランチを取れる店を探しています」と言われ、いろいろ探したがなかなか見つからず、結局ファンゾーンに行くことになった。大変苦労した。

- スポーツバーなどの質問も多く、試合翌日は、京都・大阪に行く訪日旅行客が多かった。
- 日本の浴衣を欲しいという方もいた。

### 御殿場駅観光案内所

- 富士山駅(静岡県)と JR 富士駅(山梨県)間違い。ラグビーワールドカップ 2019 で京都から富士山駅近くのホテルへ移動中、途中の新富士駅で降りて間違いに気づいた。距離は 100 キロ以上、移動時間は 2 時間ぐらいなので、紛らわしい駅名への対策が必要。
- 訪日旅行客向け富士山ガイド付きツアー(フジマウンテンガイド)は人気。閉山後もガイド付きで催行している。ガイド無しの個人登山よりは安心。
- ラグビーワールドカップ 2019 観戦目的の訪日客は 4、5 人のグループが多い。ヨーロッパからの方が多く、試合のある日以外に観光している。横浜、神戸、大分、大阪、東京と、JR RAIL PASS のグリーンを持って移動することが多い。座席の手配を、混雑が少ない地方の駅で行う傾向がある。グループの中で、ゴルフや富士登山など、試合以外の過ごし方は分かれている。全般的に滞在期間が 3 週間ぐらいと長め。また、ウイスキーの蒸留所見学はラグビー観戦の訪日客に人気がある。

### とよはし情報プラザ

ラグビーワールドカップ 2019 の試合が豊田スタジアムで開催時に、「Toyohashi」と「Toyotashi」を読み間違え、名古屋から豊橋まで来てしまった訪日旅行客もいた。

### 伊勢市観光案内所 (外宮前観光案内所)

スペインからの訪日旅行客で、「時間は 3 ヶ月あり、具体的な計画は立てていないが、熊野古道を歩きたい」という相談があり、その日の宿(3 連休前)も予約してなくて、なかなかボリュームのある案内となり、少し大変だったが、案内し、喜んでいただけた。翌日また案内所を訪ねてくれた。

### 志摩市観光案内所

- ヨーロッパ(オランダ、イギリスなど)からの訪日旅行客は、ウォーキング、サイクリングなど海山の景色のきれいなところで身体を動かしたい、という希望が多い。
- 宿泊先を予約したものの夕食についての確認が出来ておらず、夕方になって夕食がついていないことに気付いた訪日旅行客もいた(ホテルのように夕食を頼んでいなくてもレストランで食べられる、と思っていたようだ)。

## 9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>

#### 登別観光案内所

HOKKIDO RAIL PASS を持たずに鉄道旅行をしている方に対し、今後の予定を聞き簡単に料金を計算したものと、HOKKIDO RAIL PASS の料金比較を提示すると、1 万円ほどの料金差が出たため喜ばれた。

#### 北海道さっぽろ観光案内所

年配のアメリカ人夫婦が来所し、「民泊のアパートの洗濯機の使い方が日本語でしか書いていないので分からない。また大家は不在で、電話をしても英語が通じない」とのこと。スマホで撮られたスイッチの写真を見ながら

1つ1つ訳して、使用方法を説明した。また併せて各種洗剤や柔軟剤等を説明し、大変感謝された。

### とちぎ観光情報センター

9月13日からスタートしたENJOY TOKACHI TICKETを出来るだけ窓口で勧めている。訪日旅行客が十勝の観光施設60箇所以上で使えるクーポンで、6枚綴りで2,000円の価値があり、パスポートを提示するだけで、無料で得ることが出来る。全くその情報を知らないお客様がほとんどなので、先ずお知らせしてチケットを貰うように勧めている。大変好評である。

### HTIC(北海道ツーリストインフォメーションセンター) 札幌狸小路

日本の温泉浴場の建築デザインと日本文化を学びに長期滞在で来られたニュージーランドからの訪日客に、お勧めの温泉施設や星野リゾートトマムの水の教会見学方法、アイヌ博物館などの紹介をしたところ大変喜ばれた。

### なよろ観光まちづくり協会

先日、スキージャンプの合宿に参加していたと思われる男性の方が、バスの時間まで荷物を預かってほしいと立ち寄り、スキー板やその他の付随する荷物をお預かりした。スキー板の大きさは成人男性の身長を超える大きさをロッカーに入れることはもちろん、荷物を持ちながら時間を潰すのは困難と思い、お預かりした。男性からは大変喜ばれ、「違う街でお願いしたら断られた」と仰っていたので、個人的な意見だが、もう少し融通を利かせてもいいのでは、と思った。当所ではロッカーに荷物を預けた際に100円かかるが、荷物を回収した際に100円が戻るようになっている。これにも大変驚かれていた。

## <東北>

### 青森市観光交流情報センター

スタッフの英会話スキルアップを目的に、ネイティブによる英会話講座を行った。営業中の案内所カウンターで講師が観光客になり、スタッフへ質問を繰り返すという実践的な講座。年に1度の受講だが、とすればワンパターンになりがちな訪日旅行客への接客を見直す良い機会になっている。

### 弘前市観光案内所

- タクシー配車アプリの不具合が生じ、降車したが決済されておらず、アプリがまだ乗車移動中になっていると焦って、フィリピンからの訪日旅行客が来所。応対中に解決し、安堵された。
- フルーツ狩り情報を事前に調べ、それらをもとに案内。弘前市りんご公園に関しては、「本日収穫できるりんご」の写真と一緒に味、果肉、体験可能な時間、料金、数量制限があるため個数を分かりやすく掲示している。
- バス路線から外れる場所にある観光農園2箇所に行きたいという台湾からの訪日旅行客。日本語も英語も苦手なため、当所で案内をメモし、行く先で渡せるようにした。タクシー乗り場まで一緒に行き、運転手にも時間的余裕があまりない旨も説明し、双方に感謝された。

### 黒石観光案内所

荷物預かりとレンタサイクルが喜ばれている。また、観光ノベルティー「こけしスタンプ」、「観光メモ帳」、「黒いティッシュ」も好評。

### いわて・盛岡広域観光センター

日本古来から神事に由来する秋まつり。県内各所で執り行われるそれぞれの情報を収集し、情報提供を行った。

「盛岡秋まつり山車」に関しては、オリジナル英文チラシを作成し、その由来や内容を知ってもらうよう努めた。

### 宮古駅前総合観光案内所

ラグビーワールドカップ 2019、釜石での9月25日のフィジー・ウルグアイ戦の2日前から、案内所の外に特設案内ブースを設置して外国語対応のスタッフを4名配置し、訪日観戦客の対応に当たった。また、試合前日と当日は大会ボランティアが3名加わり、計7名で対応した。ホテルの予約、ホテルまでの案内、ATMでのキャッシング、列車の切符購入、買い物の補助など、きめ細かい対応を心掛けた。何度も顔を合わせるうちにすっかり親しくなり、出発の前には案内スタッフと一緒に写真を撮っていく訪日客が多かった。

### NEXCO 東日本長者原サービスエリア下り線インフォメーション

ラグビーワールドカップ 2019 日本大会が、岩手県釜石市で開催される為、試合日程や折り紙を使ったポスターを作り、試合当日の交通情報のパンフレット日本語版・英語版をそれぞれ自由に取れるようにポスターに設置した。また、代表チームのユニフォームをイメージした折り紙を作り、差し上げたところ大変喜ばれた。

### 仙台ツーリストインフォメーションデスク

「松島に行きたい」という訪日旅行者に対して、塩釜から松島行のフェリーに乗ることをおすすめした。塩釜のことは知らなかったようで、お寿司が有名であることと、フェリーからの景色を楽しみながら松島に行けることを説明。残念ながら、塩釜と松島が一緒になった観光パンフレットがないため、全体を説明するのに苦労したが、最近取り寄せたフェリー会社のチラシを使ってなんとか説明した。訪日旅行者には市町村のポスターは関係ないので、上記のパンフレットを製作してほしい。

### かみのやま温泉観光案内所

上山市では、9月14日～23日に「かかし祭」が開催された。期間中、主に欧米からの訪日旅行者がその会場への道を訪ねに来られ、帰り際には、「面白かった」と感想や気付いた事をコメントして帰られた。このイベントに訪日旅行者がどの程度関心を持っているのか考えていた時だったので、大変嬉しい瞬間であった。

### 裏磐梯観光協会

以前からタッチパネルのディスプレイボードによるインフォメーションを実施しているが、なかなか好評である。

### NEXCO 東日本安達太良サービスエリア下り線インフォメーション

ブラックボードで、季節毎に近隣観光地を案内。リピーターも増え、ブラックボードを見て「観光の参考になる」などの言葉をいただく。また写真撮影をする人も多い。

## <関東>

### NEXCO 東日本 Pasar 守谷下り線インフォメーション

サービスエリアごとにおもてなし英会話研修が行われた。ネイティブ講師を交えて、より実践的な案内の練習に取り組んだ。

### 水戸観光案内所

9月1日から23日まで、偕楽園では「萩まつり」が行われた。沢山の催しがあったが、特に14日は閉門時間が夜の9時まで延長され、園内ではキャンドルライトアップが開催された。このイベントをイギリスからの訪日

旅行者に案内し喜ばれた。

### 宇都宮市観光案内所

日光、益子は、独自で見やすい時刻表を作って案内に役立てている。

### NEXCO 東日本佐野サービスエリア上り線インフォメーション

外国語マップは訪日旅行者から大変喜ばれている。

### 群馬県高崎観光案内所

先月より多言語パンフレット用のラックを使用し始め、より多くの情報を自由に訪日旅行者に見てもらえるようにした。パンフレットの減り具合を見ると、需要があるようだ。

### 川越市川越駅観光案内所

- 10月19日、20日開催の「川越まつり」に関する日本語・英語の説明を案内所に貼りだして事前に告知。こちらを熱心に見る訪日旅行者もいた。
- Twitter を活用してライトアップや街バルなどの告知を行った。

### 大宮駅インフォメーションセンター・大宮駅観光案内所

アメリカからの家族旅行者が日光への行き方を改札で教えられた通りに行ったものの迷ってしまい、3時間無駄にしたと憤慨しながら当所を訪ねてきた。相手の表情を確認しながら丁寧に案内したところ、「最初からここへ来るべきだった」と話していた。案内する際はお客様の大切な時間を無駄にしない事を心がけていきたい。また、券売機の使い方がわからない訪日旅行者が多い。当所は券売機が近いので一緒に行き、案内をするととても喜ばれる。

### 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)

広島平和公園にある平和の鐘の写真を持参し、「この鐘を買いたい」とドイツ人男性が来所。鐘を買って家に置きたいとの事だったが、平和公園にあるものは当然購入できない。「同じような鐘がほしい」との事だったので、インターネットで検索し、以下のショールーム(16 cm~21 cmぐらいの鋳物の鐘を販売している)を紹介した。

・東京書芸館 東京都品川区南大井 3-28-3 大森プラザビル 1階 TEL03-5767-7200

(月~金 9:30-17:30 JR 大森駅 徒歩 5分)

しかし写真を見せたところ、「そうじゃないんだ、こんな小さいものではなくて少なくとも 1m くらいあるような大きな鐘が欲しいんだ。できれば平和の鐘と同じものが欲しい」とおっしゃる。平和公園の平和の鐘は 5 代目の鐘で人間国宝の故香取正彦氏が作成し、吉田茂元首相の揮毫で「平和」の文字が刻んである。制作は高岡市にある老子製作所(JR 新高岡駅より車で 7分 [http://www.oigo.jp/top-page- \[english\] /](http://www.oigo.jp/top-page- [english] /))である。そこで老子製作所の HP を調べたところ、西本願寺や成田山新勝寺の鐘などを納入している歴史ある梵鐘メーカーであることがわかった。ハワイやグアムにも納入実績があり、英語のホームページもある。予約すれば工場見学もしているようであった。その旨をお話すると「是非行ってみたい！そこで鐘を買おうよ！」との事になった。ドイツへの搬送方法や持ち込みなどについて、よく相談して購入するようにアドバイスした。「平和の鐘を見て自分の家に飾りたいとずっと思っていたが、今回の旅行でかなえられそうだ、ありがとう！」と大変感謝された。

## コピー ビジターセンター

ようやく自動翻訳機を購入(2台)した。今後活用していきたい。

## 東急東京メトロ渋谷駅観光案内所

台風の日に入国されたフィリピンからの訪日旅行客が台風の情報を全く知らず、駅構内のアナウンスも全て日本語だった為伝わっておらず、電車の運行状況を伝えたところ、「とても助かった!」と感謝された。日頃の案内はもちろん、台風など災害時の案内をより強化すべきだと感じた。

## 東京ミッドタウン

アジア圏からの訪日旅行客(20代男女)で聴覚障害をもった方々より、六本木ヒルズの展望台について問合せを受けた。お客様の使用言語が中国語だったため、中国語を話せるスタッフが地図やパンフレットに書き込みをしながら筆談をし、六本木ヒルズ方面に近い出口がある日比谷線の改札付近まで一緒に案内すると喜ばれた。

## ぐるなび情報ラウンジ

ラグビーワールドカップ 2019 開催中なので、当日の試合をブラックボードに国旗付で案内した。営業時間内に結果が分かるものについては試合結果も書き足した。また、ラグビーボールの顔はめパネルを店頭飾った。

## JR EAST Travel Service Center (上野駅)

Welcome Suica を購入した訪日旅行客へのおもてなし活動として、折り紙でカードケースを作成し、Welcome Suica と一緒に携帯する必要があるレファレンスペーパーの紛失防止の意味も込めて、ケースの中に入れてお渡ししている。

## 横浜駅観光案内所

- 夕方に通りすがりの日本人青年2人が、スペイン語以外ほぼ喋れない女性を連れて来所。今晚の宿として2千円台の宿を探しており、彼らも色々調べたが見つからないとのことだった。ゲストハウスカナリアンに問合せたところ、予算内のベッドがありスペイン語対応も可能とのことで紹介した。案内所では同行の青年達が翻訳アプリで英語の会話を橋渡ししてくれ、最後はゲストハウスまでの道案内も買って出てくれた。彼らの優しさに心が温まった。
- 訪日旅行客で JR RAIL PASS の引換証を持参していないが、番号は分かるという方が来所。びゅうプラザへ案内したり、JR 外国語サービスに電話をかけて事情を説明できるよう手伝ったが、結局 JR RAIL PASS に引換えることはできなかった。本人は不満そうであったが、案内所の尽力には非常に感謝していた。
- カナダからの年配の男性が、2泊希望ということでベイシエラトンホテルの手配を手伝った。約30分後に学生らしい日本人の女性が先ほどの男性を伴って来所した。ホテルまで行けずに迷っていたようだ。土曜日で地下街までの通路がとても混雑していたため、スタッフがホテルの入口まで同行した。とても喜んでもらった。
- ラグビーワールドカップ 2019 の期間、案内所内に公式グッズ(タオル、レンジーのぬいぐるみ、ノボリ旗等)をディスプレイした。スタッフ着用のTシャツと同じ物を買いたいという方も多かった。
- 横浜国際総合競技場でラグビーの試合が開催される日には、競技場へのアクセスを示すマップやシートを手渡しできるように用意した。

## 藤野観光案内所ふじのね

- アメリカ人ハイカーが熊よけの鈴を購入して登山に向かった。このような品揃えはユニークであるが、特定の

方には喜ばれる。

- カード決済ができないことを知って購入を諦めた訪日旅行客がいた。カード決済手数料の負担はあるが、近い将来キャッシュレス対応を具体化しなければならないと思った。

### 横須賀観光インフォメーション スカナビ i

土日祝日の観光客が多い日には、市内の人気観光施設に臨時案内所を設け、訪日旅行客に対応している。各種パンフレットを取りそろえ、外国語対応もしているので全く土地勘なく来た方に喜ばれている。

### 山梨県立富士山世界遺産センター

十五夜のお月見イベントとして、来所者にお団子を配った。お団子を飾って館内にフォトスポットを作った。

## <北陸信越>

### 新潟駅万代口観光案内センター

台湾からの訪日旅行客6名のグループが「明日、荷物を宿泊先の温泉旅館まで送って欲しい」と来店された。案内所で行っている手ぶらで観光はその当日に荷物を送るものなので、明日また受付時間内に来て欲しいと伝えたところ、「これから別の地域に移動するため明日再度立ち寄るのは難しい、なんとかならないか」と、頼み込まれた。無理を承知でヤマト運輸に相談したところ、「本来であれば普通に郵送の手続きを取って欲しいが、今回は特別です」といって引き受けてくださった。ヤマト運輸の厚意で、台湾の訪日客の皆様は身軽な格好で爽やかな笑顔で観光に出かけて行った。

### 燕三条駅観光物産センター 燕三条 Wing

時間に余裕のある方には、簡単なアンケートをお願いしている。そのお礼に桜模様の楊枝をプレゼント。大変喜ばれている。

### とやま旅ナビ@おやべ (富山観光案内所)

ブラジルから家族で来られた訪日旅行客。お子さまがコスモスイベントのポスターに興味を示されていたようだった。簡単な日本語なら少し理解されたので、会場までの所要時間を伝えた。また、チラシにリフト無料券が付いている旨を伝えると、「ラッキー」と喜ばれた。

### 黒部峡谷鉄道案内所

南米圏の訪日旅行客に黒薙駅と鐘釣駅周辺の見所を聞かれ、対応した。黒薙駅の奥には大露天風呂があり、入浴が可能であることを伝えると、大変興味を持たれた。「(日本で)入浴経験がないので、どうやって入ればよいのか説明してほしい」とのことだったので、日本の風呂に入る時のマナーなどを説明。お客様は納得され、「初めてなので楽しみです。色々教えてくれてありがとう！」とお礼の言葉を頂いた。

### 金沢駅観光案内所

9月から始まった伝統文化ナイトシアターが好評。ワンコイン、予約不要で楽しめる1時間のショーで、案内所で概要を紹介すると、多くの訪日旅行客が興味を示される。

### 軽井沢観光案内所

佐久平地域共同で作っている無料のポストカードがあるのだが、特に訪日旅行客の方々に人気。佐久地域共同で

作っているため、軽井沢町以外の景色のポストカードがほとんどなのだが、桜や紅葉など種類に富んでいるため、軽井沢以外の地域のポストカードも人気がある。

### 上松町観光情報センター

昨今の情勢に従って、カード決済のシステムを導入した。当町のような山間の地域では、経営者が高齢で電子決済の導入に消極的な店舗も多く、訪日旅行者に不便を強いている。宿泊・交通などの費用をパック化し、当観光協会で精算、各施設へ送金することで、田舎の不便さを解消できるよう取り組む予定。

### 諏訪市観光案内所

全国新作花火競技大会の案内英語版を作成し、配布できる体制を整えた。

## <中部>

### えちぜん鉄道三国駅観光案内所

町中を散策するにあたり、どこを観光するのがおすすめか聞かれることが多々あるため、英語版三國湊レトロ(町中)の歩き方を作成し、案内に使用し、お渡ししている。

### 高山濃飛バスセンター ツアーデスク

来所者に天気や高山のイベントを聞かれる事が多いので、毎日更新し、掲示している。

### 飛騨高山観光案内所

- 「前日に宿泊したホテルの鍵を失くしてしまった」とスペイン人訪日旅行者が来所。「宿の方にもその旨伝えていますが、自分で行ったお店に聞いてまわりたい。それを日本語に訳して書いてくれ」とお願いされた。言われた文章を記載して渡したところ、とても喜ばれた。
- 「白川郷に iPhone を忘れた」とシンガポール人訪日旅行者が来所。忘れたと言う店に電話してみたが、無かったため、案内所に電話をしてみたら届けられているとのことだった。バスのドライバーにお願いをして、次の便で持ってきてもらえないか手配を頼み、高山のバスセンターにも報告して、本人には必ず時間にその場に来てもらうようお願いした。無事にその方の手元に届き、とても感謝された。
- 最近ではベジタリアンの訪日旅行者も増えてきているので、こちらで作成したレストランガイドにベジタリアンのお店も一緒に印をつけて渡しており、とても喜ばれている。

### 富士山静岡空港総合案内所

「祖母がパスポートを紛失してしまった。恐らく先程、静岡市内で買い物した時だと思う。臨時証明書を発行して搭乗できるか？」と中国人訪日旅行者より問合せあり。航空会社に確認したところ、パスポートがないと搭乗できないとのこと。東京の領事館で手続きするよう案内されたので、案内所スタッフがお客様へ通訳した。暫くしてからお客様は再来所され、静岡市内で買い物した時のレシートを持参され、「このお店にパスポートがないか電話で確認して欲しい」と依頼があった。お客様は日本語が話せないため電話してみると、免税手続きをした際にパスポートをお忘れになったようで、店舗に保管してあるとのことだった。お客様は大変安堵され、飛行機を翌日のフライトに振替えて静岡駅行きバスで早速その店舗に向かった。当所では、このような落し物に関する問合せが多い。日本では落し物が当たり前のように戻ってくることに治安や日本人の人柄の良さに喜ばれる訪日旅行者は多い。引き続き我々にできることがあれば、サポートしていきたい。

### 奥浜名湖ツーリズムセンター

訪日旅行者に対して、多言語対応のマップを使ったり、簡単な英語やジェスチャーを使って丁寧に対応している。ラグビーワールドカップ 2019 が開催され、Twitter で英語による情報発信を行った。

### 御殿場駅観光案内所

観光客のゴミ問題。富士山登山時のゴミを持ち帰ることが主流になったが、下山後それを駅でたくさん捨てていく。ペットボトルやプラスチックカップの他、雨の後はカップも捨てていく。少しならこちらで処分し喜ばれるが、旅行中に出るごみをどう各地で受け入れるかは課題。

### 名古屋市金山観光案内所

- ジャマイカ出身の女性が来所。日本語が不得意なので、日本語を使わなくても予約できる国内旅行のツアーを探しているとのこと。英語が話せるガイド付きのバスツアーのパンフレットを渡し、予約方法などを伝えたとこ、とても感謝された。
- 折り紙の得意な方がチラシ等で折った色々な折り紙を時折子供などに渡し、「すごい」、「素晴らしい」と喜ばれている。
- 駅にスタンプがないため、案内所で観光名所のスタンプを作成し、利用していただき来訪者に好評。
- 旅行者が次の目的地で困らないように必要であれば日本語で要件を書き、タクシー、バスや駅の係員、お店の人に見せるようメモを渡している。

### 名古屋ツーリストインフォメーションセンター

ショッピングクーポン付きバスチケットが好評。

### 名鉄トラベルプラザ

訪日旅行者でインターネットやアプリ等で、空港から目的地までのアクセスを事前に調べて来日される方がいるが、私共で見ると時間が余分にかかったり、乗り継ぎが不正確なものも多く、要望を聞いて、提案・案内するとお客様から感謝されることが多い。

以上