

## 9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

当所を訪れるほとんどの訪日観光客はミホ・ミュージアムに行くお客様で、ミュージアムが閉館している時は訪日客も少ない。最近ではミュージアムから帰って来たあとに石山寺などの周辺の観光地に足を延ばす訪日客も増えてきた。

#### 彦根市観光案内所

- 8月中は城下巡回バスの運行があったが、9月から土日祝のみの運行となった。訪日旅行者(特に欧米)の多くは歩く事を好むので、それほど影響はないようだ。
- 4月の桜時期に比べると、フランス、米国、台湾、中国とも約半減。紅葉のシーズンに期待したい。
- 「有名観光地や大都市以外で楽しみたいから来た」という声もあったのが印象的だった。日本を何日もかけて旅をしているからか、「次は彦根でこれをしたい」という目的を持って来られていることも少なくない。
- ラグビーワールドカップ 2019 開催中であり、彦根にもその関係で来るお客様がいた。

#### 京都総合観光案内所

9月の国籍別の来所者数トップ 10 は①中国②米国③英国④フランス⑤豪州⑥スペイン⑦台湾⑧ドイツ⑨イタリア⑩アルゼンチン/カナダの順であった(数取り器でのカウント実数は 22,773 人で、昨年同月比 95.1%)。先月に続き今月も韓国の来所者数が著しく減少(570 人)し、2013 年 3 月に当所が統計を始めて以来初の 13 位まで落ち込んだ。その一方で、ラグビーワールドカップ 2019 日本大会が開会したこともあり、月半ば過ぎからはラグビーワールドカップ参加国からの来所者数が増加し、欧米豪諸国がトップ 10 のうち 8 か国を占めたのも統計を始めて以来。更には、アルゼンチンが上位 10 位に食い込んだのは、FIFA クラブワールドカップ準決勝が大阪で開催されアルゼンチンのチームが出場した、2015 年 12 月以来のことである。

#### 赤れんがパーク インフォメーションカウンター

ここ 2 ヶ月は韓国からの旅行者を見かけなくなり、韓国語のパンフレットが減らない。9月にヨーロッパからの来場が増えた理由は、ICOM 京都大会のエクスカージョンによるもの。平成 25 年からのクルーズ客船による舞鶴港への寄港は、今年度過去最高となる約 85,000 人となる予定だが、赤れんがパークへの立ち寄りが増えた実感がもてない。東舞鶴へのシャトルバス等の利便性があればと思う。

#### 京都駅ビルインフォメーション

中国の問合せも 6 ヶ月ぶり(2019 年 3 月)に対前年比プラス。訪日旅行者数合計は 19 ヶ月ぶり(2018 年 2 月)に対前年比プラス。昨年の、台風第 21 号や北海道胆振東部地震の影響が大きいと考えられる。ただし、3 年前と比較すると訪日旅行者数は -17.6%となった。

#### 大阪観光案内所

9月前半は落ち着いていたが、ラグビーワールドカップ 2019 が始まってからは欧米豪からの訪日客の来所が増え、国籍も多様になり、賑やかになった。特に、神戸でイングランドーアメリカ戦があった 26 日前後はイギリ

スから、アルゼンチン・トンガ戦が大阪花園であった 29 日前後にはアルゼンチンからのお客様の来所が増え、イギリスは過去最高と思われる 553 人(前年同月比 380%増)、通常(来所者数が)2桁のことが多いアルゼンチンは 161 人(前年同月比 460%増)となった。全体数としては、昨年 9 月は台風 2 回と関西空港閉鎖があったので比較は難しいが、その昨年 9 月より 2%減少の 9,335 人。韓国は 293 人、常に毎月 2,000 人前後を維持していた国がほぼ 10 分の 1 の来所数となってしまった。台湾(534 人、前年同月比 55%)、香港(452 人、前年同月比 75%)などの減少も著しい。中国が断トツで多く 2,258 人で、前年同月比 15%増。ラグビーワールドカップ 2019 が始まってから、欧米豪と中国の来所といった印象。順位も、中国、アメリカ(860 人、前年度月比 42%増)、オーストラリア(840 人、前年度月比 20%増)、イギリス、台湾となり、上位 2~4 位がまさしく欧米豪となった。

### りんくうプレミアム・アウトレット ウェルカムセンター

全体の来所数は前年比 242%となり約 19,000 人の増加となった。大きく増加したのはマレーシア、フィリピンからの来所数で前年比約 340%、次いで中国・台湾・香港からの来所数で前年比約 260%、インドネシア、ベトナムからの来場数は前年比約 130%、その他の来所数は 330%と大きく伸びた。昨年は台風の影響で 9 月の訪日客来所数が減少していた分、結果的に倍以上のお客様に来所いただいたという結果が出た。一方でシンガポール、タイからの訪日客来所数が前年比 80%。韓国からのお客様の来所数が前年比 40%と大きく減少した。日韓の政治的背景が影響している。その他、イギリスやカナダ、オーストラリアからの訪日客が微増。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、ドバイ、ベルギー、フランスなど、今まであまり大阪に来ていない訪日客も増えているように感じる。ラグビーワールドカップ 2019 開催の関係で、来阪件数が増加したと思われる。

### 観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

夏休みが終って泉佐野市の観光客も家族連れが減り、大人旅を楽しむ方が増えてきた。市内で 9 月はイベントが盛り沢山であった。案内所スタッフとして、地元の方はもちろん、訪日旅行者(主に中国)にも、イベントの案内とおいしい料理店案内、商品説明を積極的に行い、泉佐野市を盛り上げるように努めた。また観光客を意識した店頭ディスプレイをしたところ、国内外の観光客の来所が増えたので、今後もニーズに合わせた適切な案内と紹介を心掛けたい。

### 丹波篠山観光ステーション

9 月は、在住外国人向け雑誌(関西 Scene)への記事・広告掲載により来訪したカナダ人、電車待ち時間に立ち寄ったスウェーデン人、出張で来訪のシンガポール人、市内観光のため来訪された香港人、市内在住のアメリカ人も来所。ファムトリップ(取材)のため、フランス人・アメリカ人の方の来訪もあった。また、案内所には直接来ていないが、台湾旅行会社からの団体旅行者が市内観光地を巡るツアーに参加したとの報告を受けた。

### 神戸淡路鳴門自動車道淡路サービスエリア下り線インフォメーション

全体的に団体で利用する訪日旅行者が多い。特にアジア圏のお客様はほぼ団体での利用。その他の地域からの訪日客は家族旅行など少人数で目的を持ってこられる方が多い。

### 奈良県観光インフォメーションセンター

当所は東大寺への通り道にあるので、東大寺、春日大社、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。奈良公園の鹿についての説明や注意も多かった。

## クロネコなら TABI センター

9月は日韓情勢もあり、韓国からの訪日客が減少した。9月上旬はヨーロッパからの訪日客が多かった。

## HIDAKA TRAVEL INFORMATION

9月は国内外問わず観光客自体が少なかった様子。夏休み明けが理由の1つと考えられる。これから紅葉の季節に観光客の増加を期待したい。

## 道の駅「柿の郷くどやま」高野地域世界遺産情報センター

先月に引き続き、世界遺産高野山町石道を歩いて高野山に参詣する方々が多い。インターネット等で詳しい情報が得られるので、問合せが少なかった。

## <中国>

### 鳥取市国際観光客サポートセンター

総来訪者数は982人で前年同月比9.8%減。地域別では、東アジアが79.2%を占め、ヨーロッパ6.1%、北米4.4%、東南アジア3.3%と続く。国別の前年同月比では、台湾78.2%増、中国38.5%増、香港9.4%減、韓国は62.7%減。外交問題で先月から韓国の減少が顕著だったが、9月も同傾向が続いた。

### 境港市観光案内所

9月は総数692人で前年比197%、総数に対する国別の割合は、多い順に香港39%、台湾15%、中国11%、韓国9%となった。地域別最多の東アジア圏の単月総数は305人で、前年比167%。その他、合計8隻の客船の寄港があり、前年同月の客船寄港は1回のみで、乗客がほぼ韓国の訪日客だった。客船でも、客船以外でも香港からの来訪はやはり最多。

### 大森観光案内所

韓国からの訪日客が全く見られなかった。日韓関係の悪化で、米子空港(鳥取県)の韓国の利用客減少などが理由と考えられる。その他、中国からの訪日客は家族で訪れるケースが増えている。

### 日御碕ビジターセンター

今年4月から、当所で訪日旅行者数集計を始めて以来、6ヶ月間の数字は少しずつ増えている。通りに見かける訪日旅行者の数は多いため、引き続き当所へ立ち寄り、利用していただける環境づくりに取り組んでいきたい。

### 倉敷駅前観光案内所

先月に比べ、全体的に訪日旅行者が減ってきたが、特にアジア圏の訪日客が少なくなった。また、ラクビーワールドカップ2019観戦で来日し、試合のない日に倉敷観光に来たニュージーランドの訪日客も多かった。

### 津山駅交通観光案内所

前年度同月の集計は中国からの訪日客が2名。それと比較すると大幅な増加。9月は地元出身人気ミュージシャンの誕生日であったり、隣の広島県でのコンサートの影響でファンの方が多く来られる現象が起こった。中には訪日旅行者も見受けられ、人気の様子がよく分かった。

## 福山観光案内所

台風の日には JR および市内外のバスが計画運休となったことで案内所の利用客がほぼ 0 になった。しかし日本語がわからない訪日旅行者や、日本に働きに来ている海外からの方々が日本語のニュースが読めず状況を聞きに来られた。観光客以外も含め、安全確保のために必要な行動が取れるよう多言語で、ネットやテレビを通じたアナウンスの重要性を感じた。

## 広島市観光案内所 (平和記念公園レストハウス)

- 主な案内は、平和記念公園内(原爆ドーム、平和記念資料館、各碑、コインロッカー、トイレ)、市内観光(広島城、縮景園、爆心地)、宮島へのアクセス&所要時間 (JR RAIL PASS 利用、世界遺産航路)、交通(市内循環 JR バス、路面電車)、Wi-Fi(アクセス方法)、食事処(お好み焼)、イベント情報(神楽定期公演)、台風情報。
- 客船の入港日は、訪日旅行者の来所が増えた(11 日 : VIKING ORION、16 日ダイヤモンドプリンセス、21 日 AZAMARA(22 日に寄港予定だったが台風接近のため予定変更)、24 日セレブリティミレニアム)。
- ラグビーワールドカップ 2019 開催に伴い、観戦の合間に日帰りや短期滞在で広島観光に来る方が急増した。イギリス、アルゼンチン、オーストラリアからの訪日客が多く、9 月来所数は、前年同月対比 159.7%増。

## 道の駅 来夢とごうち

三段峡についての電話問合せが増加。また三段峡水梨口で帰る方法が分からず困ったという電話が 2 件あり。英語での案内をわかりやすくする必要あり。

## 広島駅南口地下広場案内所

昨年と比較すると、欧米圏の訪日旅行者はほぼ変わらず(+3%)、アジア圏の訪日旅行者は減少(-32%)、全体では+2%という状況。前月と比較してもほぼ変わらず(-7%)という状況だが、前月は台風による案内所クローズが 1 日あったため、実質減少と思われる。

## 下関港国際ターミナル観光案内所

9 月は交通、観光に関する問合せが多かった。予め観光情報について調べてきていると思うが、その場で詳細な交通、観光情報を尋ねることが多い。当所は、本市と韓国・釜山を繋ぐフェリー専用のターミナルになっているが、韓国人訪日客数が先月、先々月と比較してかなり減少している。

## <四国>

### 公益財団法人徳島県国際交流協会

9 月は、先月と比べて当協会への来所数が、4 分の 3 近く減少した。国別の当協会への来所数は、フランスが先月同様 1 番多かった。問合せ内容としては、徳島市内観光、鳴門の渦潮、お遍路に関する質問が多かった。

### 小豆島国際ホテル 外国人観光案内所

9 月は訪日旅行者の宿泊比率 31.1%、昨年対比 245.7%。1 月～9 月累計訪日旅行者宿泊比率は 23.9%。9 月は台湾からの団体客があったため、急激な伸びとなった。

## 坂出市観光案内所

夏の「瀬戸内国際芸術祭」以降、かなり訪日旅行者が減少したが徐々に増加してきている。特に瀬戸大橋を見ることを目的に来られるヨーロッパからの訪日客が増えたが、韓国からの訪日客は減少した。

**丸亀市観光案内所**

丸亀市の本島で開催が始まった「瀬戸内国際芸術祭」に来島した訪日旅行客が9月後半で一気に増えた。日本語の達者な旅行者も多い。

**道の駅 しまなみの駅御島**

9月の訪日旅行客数は台湾から4名、中国から3名、韓国から1名で相変わらず近隣アジア諸国が多い。その他、米国1名、英国2名、フランス2名、イタリア1名、スペイン2名の総勢16名とかなり寂しい結果だった。

**西瀬戸自動車道来島海峡サービスエリアインフォメーション**

9月の訪日旅行客対応は4件。うち1件はヨーロッパ圏、もう1件は北米圏よりの訪日客だった。北米圏の方はスマートフォンの翻訳アプリケーションを使用していた。英語のパンフレットを活用して対応した。

**四万十市観光案内所**

先月から約100人の減だが、これは例年の傾向。大きな要因は、台湾からの訪日客が半分以下だったことだ。今年は去年と比べて月平均24人ほど中国からの訪日客がいる(約4人の増加)。アメリカからの訪日客が6月からずっと0人のままで、今まで少人数ながらもほぼ毎月訪問があったので、不思議に思っている。

**道の駅 ビオスおおがた情報館**

9月に入り、全般的な訪町者数は減少したように感じるが、訪日旅行者については、大きな増減は見られない。体験プログラムは事前予約ではなく、当日に即実施できる商品を今以上に用意できれば、より町内観光に繋がるように感じる。

**<九州・沖縄>****北九州空港総合観光案内所**

韓国からの訪日旅行客数は、6月2,483人、7月1,947人、8月1,165人と減少の一途を辿り、9月は126人となった。ツアー客から減少し始め、個人旅行者の姿も見なくなった。当空港でも韓国便3路線の運航する日が限定されてきた。

**福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)**

台風の影響で、運航状況の問合せや振替便の問合せが相次いだ。また、9月半ばよりラグビーワールドカップ2019が開催され、福岡も試合会場の1つとなり、空港から試合会場や市内ファンゾーンへのアクセス方法などの問合せを受けた。特に福岡会場での試合当日は来福客が多く、問合せが殺到した。

**福岡空港グローバルカウンター**

韓国からの訪日客数が過去最低で1,000人を切った。ピーク期の6分の1。タイやマレーシアからは訪日客がコンスタントに来ている。

**鳥栖プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター**

来所数は、1位台湾、2位中国、3位香港・マカオ。韓国からの訪日客はもともと多くなかったが、来場数はさらに減。

### 吉野ヶ里歴史公園センター（東口）

- 日韓関係悪化による韓国の訪日旅行客が大幅に減少(昨年同月 138 人→今年 8 人)。
- 台風及び週末の天候不良の影響により、9月の入園者が前年比3割減。

### 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

8月から続く台風や悪天候等の影響により、訪日旅行客が少なかった。長崎市内は、大型客船の寄港により特に中国人が多く見られたが、主に買い物をしており、観光施設ではあまり見かけなかった。

### 島原駅観光案内所

前年同月に比べて、185.1%と大幅に訪日客が増加した。7割はアジアからの来訪者で、雲仙観光をする方が多い。

### 桜の馬場 城彩苑総合観光案内所

アジアからは台湾や香港からの訪日旅行客が多く、韓国からの訪日旅行客は激減している。ラグビーワールドカップ 2019 の影響か、アジア圏以外からの訪日旅行客が増えた。お尋ねの内容としては熊本城への見学ルートや両替できる場所、阿蘇や天草へのアクセスなどが多い。

### 阿蘇くまもと空港総合案内所

東京でアフリカ関連の会議が開催された週には、アフリカの方の来熊が多かった。10月にはラグビーワールドカップ 2019 が熊本で開催され、9月4週目位からフランスのチームとその関係者が来熊した。10月には本格的に訪日旅行客が増える予想。

### 天草四郎観光協会

香港からの訪日旅行客数は変わらないが、中国、台湾からの入込が増えている。大江戸温泉物語が開業したのでその影響もあるのではと思われる。

### えきマチ1丁目別府 インフォメーション

9月後半からラグビーワールドカップ 2019 の影響で、ヨーロッパ・北米・オセアニアからの訪日旅行客が増加した。

### 杵築駅観光案内所

上期の訪日旅行客数は前年比 86.9%と減少。要因は日韓関係の問題で、韓国からの来訪者が前年比 48.8%と落ち込んだことが考えられる。しかし他のアジア圏、特に中国からの来訪者は前年比 132.1%と明るい兆しもある。

### 日向市観光案内所

当所では、訪日旅行客対応のために翻訳機「ポクトーク」を設置している。中国語担当者が接客中に英語が不得意な中国の訪日旅行客が来所したが、翻訳機を使用し観光案内を行った。この他、カウンターにおいて指さし会話帳を設置し、スムーズな対応ができるように努めている。

### 延岡観光案内所

全体的に延岡駅周辺に訪日旅行客が少なかった。台風や竜巻の影響もあり、バスや電車の運転を見合わせるなど

の影響で人も少なかった。予定を早めて帰ろうとする方が延岡駅には多く見られた。

### 馬ヶ背観光案内所

引き続き外国語パンフレットの補充を行い、訪日旅行客が必要な情報を参照できるような環境づくりを行った。また、馬ヶ背遊歩道においては英語表記の標識を設置し、訪日旅行客が道に迷わないような工夫を行っている。

### 川内駅観光案内所

9月は甲冑工房丸武や川内港とれたて市場、西方の人形岩へ行く方法の問合せがあった。他にも近辺の施設情報などの問合せがあった。

### 志布志市総合観光案内所

9月はフィリピンやその他アジア圏からの訪日旅行客が多く来所した。しかしながら例月来ていた韓国の訪日客は来ていない状況。

### 北谷町観光情報センター

- ビーチやマリナクティビティの問合せが多かった。
- 9月に入り韓国からの訪日客がかなり減少(100名以下)した。中国、台湾からの訪日客は多く、増加傾向。中国の国慶節の連休の影響か、9月最後の週末は中国からの団体やツアー客が多く見られた。

### OTS ツーリストラウンジ

9月は、那覇市で「那覇大綱引き」があり、多くの訪日旅行客が見物に来ていた。台風は直撃したが、あまり大きな被害が出なかった事も要因の1つに挙げられる。

### 道の駅 許田

韓国からの旅行客がかなり減った。韓国人ガイドにも確認したが、ツアーのキャンセルがかなり出ていて、ガイドも生活が厳しくなったと聞いた。この状況でも滞在中の韓国の訪日客は楽しんでいるように見受けられる。

## 9月 特記事項

### <近畿>

#### 彦根市観光案内所

- 「9月15日に関ヶ原へ行ったら侍の格好をした人がいっぱいいた」と写真を見せながら話す訪日旅行客。日本史を専攻していて、井伊直政のことも知っているとのこと。戦国グッズをお探しでお店を紹介した。
- 「琵琶湖をJRで1周したい」との要望で、行き方に加え、電車の本数が少ないことなども説明した。
- 「琵琶湖の水に足を浸けたい」、「(琵琶湖で)泳ぎたい」というようにお金を使わずに楽しめる人が少なくない。その地でしかできない事や見られない景色を楽しまれているようだ。
- 「お城以外で(どこか観光スポットはないか)」と言われたので、近辺のお寺を説明しかけると、「もうお寺は見たくない」という方がいた。宿泊地で沢山見たからとのこと。お城周辺の散策エリアを紹介した。
- 「Hikone」と「Hakone」を間違っただけのお客様、地図で位置関係を説明したところ、すぐに帰って行かれた。

## 京都総合観光案内所

- 「サントリーの山崎蒸留所に行きたい。予約なしでも大丈夫か？」(イタリア人女性)→サントリーウィスキーの蒸留所は電話予約が必要。確認のため電話をかけたところ、2ヶ月ぐらい前から予約が入り、現時点では11月の中旬まで予約でいっぱいだそうだ。工場見学なしでもよければ、ウィスキー館という資料館があり、テイステイングとギフトショップを利用できる。このウィスキー館も前日までの予約が必要だが、当日、予約なしで来られた方は待ち時間が生じてもよければ入場できるようだ。
- 「神戸への行き方は、新幹線か在来線の新快速かどちらがいいか」(イギリス人男性)→所要時間や料金の違いを聞かれたので、「これからラグビー(イングランドーアメリカ戦)を観に行くのですか？」と尋ねたところ、「チケットはないので試合は見られないのだが、せめて神戸に行って、どこかのパブでテレビ観戦したい」とのこと。「それなら神戸に行かなくても京都のバーなどで見られるところがたくさんある」と答え、京都に来る前、箱根でラグビー観戦をしようとしたが、そういったバーなどは無かったので京都にもないと思っていたらしく、とても喜んでいて。

## 関西ツーリストインフォメーションセンター京都

- 熊野古道、高野山、美山、白川郷の交通手配の依頼が多かった。
- 「舞妓と芸妓の違いは?」、「京都の人口は?」、「舞妓は結婚出来るのか?」、「京都駅の建築者は誰?」等の質問有り。
- 「新幹線を降りて富士山のいい写真を撮りたい」、「七味唐辛子のブレンド体験をしたい」、「湯豆腐は数回食べたので揚げ出し豆腐だけ食べたい」、「女性用の作務衣を購入したい」等の相談有り。
- タクシーに乗り、ホテル独自で作成された地図を運転手に渡したが、同じ場所をぐるぐる回りホテルまで迷ったあげく、迷った分のタクシー代も請求された。運転手が全く英語が話せなかったため、仕方なしに支払ったものの、どうも納得いかないとの相談。ホテルに確認すると同様のトラブルが多く、地図を作成しお客様へ手交にて対応、タクシー会社は英語が話せる方はいない、と事実確認さえしてもらえなかった。

## 京都駅ビルインフォメーション

- 韓国の訪日旅行客の来訪が大きくマイナスしているが、比率的には若干回復傾向にある。韓国の訪日客の様子も騒動以前は「韓国語話せますか?」「韓国語の地図ありますか?」と問合せがあったが、8月は全くなく、必ず韓国の方でも英語での質問だった。9月はそこまで極端なことは無くなった。
- 最近、「他エリアのIC系交通カードを返し(払戻し)たい」という質問が多い。「購入した場所のエリアでしか返せない」と説明しても納得してもらえないことがある。

## 堺東観光案内所

ICOM(国際博物館会議)京都大会に参加したバルセロナ世界遺産のサイト(アントニ・ガウディが建てた家)からお越しのサイトマネージャーが世界遺産の管理事務所を探して来所。スタッフが世界文化遺産推進室に確認した後、場所を案内。その後、喜んで再び来所され、「古墳群を巡りたい」との事で、コミュニティサイクル、もずふるレンタサイクルの利用を案内した。「案内所に来て良かった」と喜んで出発された。

## 新梅田シティ総合案内所

- ラグビーワールドカップ2019が開幕し、大阪府内の花園ラグビー場でも計4試合が開催された。アルゼンチン対トンガ戦の前日、アルゼンチン人が当案内所に押し寄せた(前月比487%)。ユニホーム姿の訪日客も見られ、ラグビーの話題になる事もあった。



- 「仁徳天皇陵に行きたい」(ドイツ人)→大仙陵古墳は今年7月にユネスコ世界文化遺産の登録が決定した。以前、敷地の中に入りたいとの要望も受けたことがある。
- 「ふぐを食べてみたい」(アルゼンチン人家族)、「金屏風を購入したい」(イラン人夫婦)、「Japanese paper(和紙)を購入したい」(デンマーク人)等、日本文化に興味を持つ訪日旅行客が増えてきた。

### 和泉市いずみの国観光おもてなし処 和泉府中

台湾からの訪日旅行客は、当市マンホールカード取得を目的に来所。マンホールカードに関して、今まで国内のコアな方向けの情報発信コンテンツであると考えていたが、訪日旅行客にもニーズがあるようだ。

### 道の駅 但馬のまほろば

- 中国語(簡体字・繁体字)、フランス語、英語などの朝来市のパンフレットをそろえている。また、但馬(浜坂、久美浜、城崎温泉、湯村温泉等)の英語版、韓国版、中国版パンフレットもそろえている。
- 人型ロボットのまほろばペッパーは、日本人だけではなく訪日旅行客にも人気が高い。

### 奈良県猿沢イン

海外では自転車専用レーンが整備されていることも多いが、日本は歩道と区別されていないことが多い。今回、アメリカ人男性から自転車の運転についてクレームがあった。「前後に子供を乗せた自転車が猛スピードで走ってきて、危うく衝突されそうになった」とのことだった。今回の件以外にも、市内で度々危険な走行を目撃されたようで、非常に危険を感じそれを伝えるために当所へ立ち寄られた。自転車の運転マナーを考えてほしいという意見を頂き、所轄の警察署へ代理で意見を届けた。

### 奈良市奈良町南観光案内所『鹿の舟』

- 中国の男性(引率者)と中国の女性5名が来所、女性は各々が、当所の販売物(奈良の雑貨)を購入された。女性達は京都で店舗を開業するため、室礼に活用できそうな雑貨を何点も購入された。案内で店舗紹介をする機会は多いが、当館で爆買いされる方は珍しかった。
- カナダからの旅行客が「駅前で配布していたA3の観光地図を奈良町で鹿にかじられた」、と新しい地図を求めて来館。その方は、「記憶に残る面白い思い出ができた」と話された。稀に、鹿に紙をかじられた経験のある方がいるが、面白おかしく伝えて下さる様子が印象的だった。

### 熊野本宮観光協会

- ラグビーワールドカップ2019観戦で来日し、観戦の前後に当地へ来られた方が少なからずいて、(開催中は)ほとんど連日ラグビーワールドカップの話題が来所者からあがった。
- 訪日客に人気の熊野川舟下りが台風や大雨の影響で長期間運休となった(11月10日に運航再開)。

## <中国>

### 北栄町観光案内所

手荷物預かりで、開封済みの飲食物は預からないようにしているが、断ると平気で外に放置していくことがある。

### 松江国際観光案内所

ラグビーワールドカップ2019のパブリックビューイング開催場所をお探しのオーストラリア人夫婦が来所し、インターネットで調べた情報を伝えた。夫婦が後日お礼に再来所した際に、地方紙に夫妻の写真が記載されたこ

とを伝え、その地方紙をプレゼントしたところ、大変喜ばれた。

### 出雲市駅観光案内所

ニュージーランドからの訪日旅行者から、ラグビーワールドカップ 2019 の試合観戦が出来るスポーツバーのお尋ねがあった。出雲市駅近くには 1 軒しかなかったが、その情報提供に喜ばれた。

### ももたろう観光センター

- ベルギーからの夫妻が「犬島に行きたい」と来所。奥様が車椅子で島巡りが可能かを尋ねられた。犬島の地形は多少アップダウンがあり、精錬所美術館も段差や丘のようなところがあることを説明。「豊島はどうか?」と尋ねられたが、そこもかなり傾斜があるので、直島へ行くことになった。フェリーと旅客船は車いす対応で、フェリーはエレベーターがあり、スロープを使って乗船可。現地の地中美術館は、車いすの場合、一部観られないところがあるとのこと(階段を使って鑑賞する作品があり、立つことができない場合は下から見上げるしかない)。現地の町内バスは車いす対応ではない為、介助の方が抱き抱えて乗車するしかない。今回のお客様は全く立つことができないため、車いす対応のタクシーを案内した。全体の旅行計画が整い、安心して帰られた。
- 岡山駅地下一番街内のコインロッカーで問題があり、タイから来た女性が来所。状況を尋ねると、「ロッカーに荷物を預けた後、番号の紙が出てこなかった」とのこと。女性はロッカー番号と管理会社の問合せ番号を携帯のカメラに撮っていた。女性の代わりに管理会社へ連絡を取り、状況を説明。待つこと 2 分、管理会社の方が観光センターに来て、女性と一緒にロッカーの場所へ移動した。
- 小さな子供連れのオランダ人家族から「しまなみ海道をレンタサイクルで楽しみたい」、と問合せを受けた。「チャイルドキャリー付きのレンタサイクルの有無を知りたい」と言われたので、尾道港レンタサイクルに電話、5~6 台は貸し出し可能、料金はキャリーなしと同額で 2,000 円(保証金 1,000 円を含む)とのこと。その他、吉備路のサイクリングルートやレンタサイクルについても、同様に問合せを受けた。あいにく、当日は台風 17 号が中国地方に接近しており、明日から明後日は交通機関がストップする可能性があることを伝えた(JNTO の台風情報を検索し説明に活用)。長期滞在が可能のようで、「台風が通過するまで滞在する」と話していた。
- 「直島の地中美術館の予約を取りたい」とフランス人夫婦が来所された。こちらで iPad を設置しているのでそちらから予約を取って頂くよう伝え操作してもらったが、予約ができないようで確認すると「sold out」になっていた。「他に方法がないのか」と強く予約を要望されたが、こちらではどうすることもできなかったので、「申し訳ございません」と謝った。ゆっくり見ていただくことと入場規制をかけるのはいいが、案内所にクレームがあるのも事実。

### 岡山市観光案内所

9 月は 3 連休が 2 回あり、月曜が休館日だった美術館が祝日は開館し、翌日の火曜日が振替で休みとなった。それを知らずに来る方も多くいたので、(休館と知って)とても残念そうだった。「瀬戸内国際芸術祭」秋会期が開始し、直島の地中美術館も多くの予約が入っているようで、予約制とは知らずに来た方が、予約をしようと思っても予約できないというケースが見受けられる。

### リーガロイヤルホテル広島

9 月にラグビーワールドカップ 2019 が開催され、試合観戦を希望される訪日客が多かった。しかし、広島市内では試合のテレビ放送が少なく、スポーツバーでの放送だったため、スポーツバーの案内が多かった。また、70 名の団体客もいたが、1 つの店には入れないため、いくつかの店に分けて案内した。

## 広島市観光案内所（平和記念公園レストハウス）

- イギリス人グループの旅行者より「酒の試飲ができるところを教えてください」との質問。その当日の東照宮の「江戸祭」にて日本酒が提供されるコーナーがパンフレットに掲載されていたが、16時で終了。既に15時半近くであったため、断念。EKIE 2階北の酒店「ます枡」で有料500円で試飲ができる、試飲に使ったおちょこは持ち帰りができるということをサイトで発見し紹介した。

<https://miyage-guide.jp/feature/feature-4496/>

- 台風17号接近日に大阪へ移動するスペイン人男性へ宮島行フェリーの案内をし、併せて新幹線も運転取りやめ等があるかもしれない事を伝えた。松大汽船の方より、フェリーが運航取りやめになった場合、最終便の30分前に島内放送が日本語で行われるという事を伝えてほしいと言われたので、島内放送が流れたら内容の確認をしてほしいと伝えた。
- 訪日旅行者から「京都の宿に予約を入れたら税金がプラス200円必要と言われたが、どういう意味か」との質問があり、10月から消費税率があがることを説明した。

## 新山口駅観光案内所

シンガポールから訪日した50代の男性2名が、山口県内で今1番流行っている観光スポットである元乃隅神社に行く方法を尋ねに来所。タクシーだと自由がきくと伝えたが、「なるべくお金をかけたくない」と言われ、3時間弱かけて、JR RAIL PASSで長門古市まで往復することになった。現地発の他のタクシープランもあるが、どれも高く、お得なプランはあっても当日利用できず、非常にハードな旅だとお客様本人も話していた。地方では2次交通が不便で、各観光スポットも離れているため、周遊プランを提供するのは難しく感じる。

## 一般社団法人宇部観光コンベンション協会

宇部市は今年4月4日にスペインのカステジョ市と姉妹都市提携を締結した。9月頃より宇部のお茶等、特産品を活用したり、食をテーマに経済交流が始まった。

## <四国>

### 公益財団法人徳島県国際交流協会

台湾からの訪日旅行者で、「台湾ドルを日本円に両替したいので、両替可能な金融機関を教えてください」と来所。スタッフが何店舗か問合せしたが、全て両替不可との返答だったので、その旨を伝え納得してもらった。

### 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、ナイトタイムエコノミーの一環として、夜のバーホッピングツアーなどを案内できる店舗やガイドを養成する講座をスタートさせた。

### 高松空港インフォメーションセンター

- 「瀬戸内国際芸術祭(瀬戸芸)」の秋会期が9月28日から開催され、それに関する問合せが増えた。
- 香港からの訪日客が「買い物したお店に財布を忘れた」と来られ、搭乗予定の便を確認した上で、店までのタクシーの所要時間、料金等を伝えたところ、無事財布を見つけて帰って来られた。

### 木屋旅館

グルテンフリーの食事ができる所を探されている訪日客が来所。宇和島のレストランを紹介して欲しいとの事だったが、色々な所に電話をしても、グルテンフリーが何を意味するのかを誰も知らなかった。レストランに説明

しながらメニューからグルテンフリーのものを選び、案内した。グルテンフリーに関する問合せは初めてだった。

### 松山空港総合案内所

訪日旅行客にとって、似たような地名の判別が難しいようで、飛行機の手配間違いをされる方が時々いる。今回は、愛媛の松山市と島根の松江市の間違いをされており、そのことを伝えてもなかなか伝わらず、苦労した。その後、島根県までの交通手段を調べて案内し、お客様は再度出発された。

### 香美市いんぷおめーしょん

- フランスからの訪日客から、窪川町～西予エリア(大洲市、宇和島市、内子町、松山市)の観光情報の問合せ。観光地、宿泊施設、レンタサイクル、JR 列車時刻などを案内。「JR 予土線(窪川町～宇和島市)の途中で休憩が出来る駅があるか」と聞かれ、道の駅 よって西土佐(江川崎駅から徒歩約 10 分)を案内。旅を終え、宇和島市の食べ物が気に入ったとの感想だった。
- ドイツからの訪日客から、龍河洞アクセス、コインロッカーの他に、「龍河洞内でスケッチをしたいが可能か」との問合せ。バス時刻と料金支払い方法、コインロッカー利用料金、cavigator(龍河洞案内アプリ)、スケッチは商用でなければ閉館時まで可能と案内した。また、「高知市近辺でハイキングをしたい」とのことで、五台山を案内。今回は初めての来日で、高知県には 2 日間滞在予定とのことだった。

### こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 3 日間フリープランで高知に滞在されるロシアの訪日客。海で泳ぎたいが、クラゲが苦手。鯖の刺身を食べたいが、生ものは怖くて食べられないとのこと。なんとか楽しんでもらえるようなプランはないかと、お客様と話した結果、観光で人気の桂浜やホエール・ドルフィンウォッチングを提案した。
- タトゥーがあるが温泉施設を利用したい。
- 「トレッキングができるところはあるか?」というお尋ねに対して、川や海などのアクティビティの情報はたくさんあるが、山登りについては情報が少なく、外国語パンフもあまりないので困ってしまった。とりあえずスタッフが行ったことがあり、比較的近い山を案内した。
- 「プチプチできるウサギ型キーホルダーがほしい」→始め「bubble wrap」が何かわからず、困っていたが、いわゆるプチプチ(気泡緩衝材)だとわかり(日本語の呼び方を伝えると響きがおもしろかったのかツボにはまっていた)、探してみたが見当もつかず、オンラインショップでしか見つからなかった。
- 9 月はラグビーワールドカップ 2019 期間という事もあり、ラグビーシャツを買い求める方が多かった。

## <九州・沖縄>

### 博多港国際ターミナル総合案内所

- 当所では、訪日旅行客向けの Wi-Fi レンタルを行っているが、特にカメララインを利用する韓国人訪日客の需要が多い。通常 Wi-Fi レンタルはその期間を 1 日単位とし、出発日から帰国日までのレンタル料金が発生する。その為、夜出発のカメララインを利用し、韓国でレンタルした場合には前日からの料金が発生する為、翌朝到着の際に当所にてレンタルされる方が多い。リピーター客には大変好評である為、今後も声掛けや媒体等でお客様へ告知していきたい。
- フランスからの団体旅行客より、スーツケースの宅配を 10 件承った。ツアースケジュールがタイトなため、前日にガイドさんよりスムーズな対応を求める依頼があった。多数の荷物を計測するのに時間を要するため、事前に宅配先の聞き取り、料金の案内、そして伝票を先に渡していたことにより、当日はスムーズに対応することができ、大変喜ばれた。

## 好いとう福岡

- 「着付け体験をしたい」とマレーシアからの訪日客が2名来所。当所では現在浴衣の着付けのみを提供しているので、他の店舗を紹介した。アジア圏のお客様が着付けを希望する方が多いようだ。また、韓国からの親子が浴衣体験に来られた。とてもシャイなお母さまだったが、こちらで周辺の案内をした。散策から戻られて、すごく喜ばれ、お菓子をいただいた。帰り際に「have a nice day」と言われ、今回の訪問を喜ばれたようだった。
- デンマークとドイツの生徒が餃子づくりを体験した。餃子を食べるのも作るのも初めてだったようで、ぜひ家で家族に作ってあげたいと話していた。
- ラグビーワールドカップ2019応援のため来日された旅行客が、書道体験に来た。

## 佐世保観光情報センター

西海国立公園は、佐世保の九十九島から生月、平戸島、五島列島へと続く、大小400余りの島々からなる多島海景観を特色とする自然公園のことを指すが、訪日旅行客の中には、「西海国立公園に行きたい」と、それが1つの公園のように思われている方がいるので、そのように広い範囲の総称ということを伝える必要がある。

## 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

メキシコの旅行客は軍艦島クルーズに参加し、その際船から見えた教会に興味を持たれ、陸路でのアクセスを尋ねられた。岬に大きなマリア像もある神の島教会ことであり、よく質問される。また、26聖人の聖フィリッポ教会についても質問があり、聖人の中にメキシコ人がいるため、是非訪れたいとの事だった。通常の観光客はあまり行かない施設だが、カトリックの方には人気である。

## 島原市観光案内所

当地の路線バス、バス停の表示はすべて日本語(漢字)となっているため、漢字が読めない訪日客がバスを利用する時は大変苦労されているように思う。案内する際は、メモ用紙に目的地の漢字を分かりやすく大きく書き、ローマ字も付けて渡すようにしている。

## 天草四郎観光協会

- 中国、香港からの訪日旅行客2人がレンタサイクルを利用され、大変喜ばれた。
- レンタサイクルの保険が外国籍の方には適用されない。

## 大分市観光案内所

- 「鯨料理が食べられる店を教えて欲しい」という訪日旅行客が来所。イギリスでは鯨を食べる習慣がないため、食べてみたいということだった。実際、大分で鯨料理を取り扱っている店は少なく、何度調べても駅周辺には見当たらなかったが、電車で10分ほどの場所にある魚料理店で取り扱っていたので紹介した。ただ、最寄り駅から少し歩くため、店名と併せて周辺地図、店の電話番号を渡した。店にたどり着けるか心配していたが、後日その方が来所し、無事に店に着き鯨料理を堪能した時の感想を伝えてくれ、その内容から満足して頂けたようで安心した。
- 「どうしてラグビーワールドカップ2019専用カウンターはないのか」という質問があった。その方はチケットの予約・購入をしたいが、インターネットではできないので、専用カウンターを探していた。専用カウンターがない旨を伝えると、試合を行う地域なのに臨時の案内所があつて、なぜ専用カウンターが設けられていないのか不思議そうだった。確かにインターネットが使用できない場合、チケットの予約、購入方法、試合会場

の詳細など、電話ではなく直接対応して欲しい事もあるだろう。結局、専用電話番号をお客様に伝えたがチケットを購入することはできず、残念だと言いながら大分を後にされたので、こちらも残念な気持ちで見送った。

- 生わさびの販売店、日本風のカレーが食べられる店、絵馬がある神社など、今まで聞かれることがあまりなかった日本の食・文化にまつわる質問を受けることも度々あった。

### 中津耶馬溪観光案内所

ドイツからの旅行客が「豊後高田市にある熊野摩崖仏を見に行きたい」と来所。その方は日本語も上手で対応には困らなかったが、その日は中津とその近隣の市街地が大雨だった。熊野摩崖仏は最寄りの駅やバス停から徒歩1時間程離れており、大雨の中見知らぬ土地を歩かせるのは気の毒だったので、最寄り駅からはタクシーで行った方が良いと助言をした。しかし、その方は歩くことが好きなので歩いて行きたいと言われた。我々はその地域の土地勘がないので、道に迷ったり困りごとがあった時は、近隣の案内所やコールセンターに電話するように連絡先を渡して見送った。

### 宮崎空港案内所

宮崎市の木崎浜海岸にて開催された「ISA WORLD SURFING GAMES」出場の為、21時頃に海外から到着した選手(国籍不明)。飛行機の遅延により宮崎への到着が遅れ、予約していたレンタカー会社との連絡がつかない為、急遽タクシー2台を手配し、ホテルまで移動することになった。サーフボードを複数持参されており、タクシーにのせることが難しかった為、今回のみインフォメーションでお預かりした。今回は上記大会開催に合わせて別に案内カウンターが設けられており、そちらの方と相談して対応できたが、レンタカー会社との情報共有をしておくべきだと感じた。

### 鹿児島空港観光・総合案内所

- 中国からの団体客より、離島までのアクセスについての問合せがあった。また、鹿児島市内で使える1日観光パス券(ウェルカムキュートパス)の購入場所について尋ねられた。
- 台風17号によるフライトの大幅遅延のため、フライトの運航状況や空港館内で時間を過ごせる場所についての問合せが多数あった。
- 外貨両替所の場所と礼拝室利用についての問合せが数件あった。

### 北谷町観光情報センター

スペインからのお客様からサトウキビジュースが飲める所や、サトウキビ畑を見たいと問合せがあった。ジュースは案内できたが、畑は北部方面へ行かないと見られないと伝えたところ、「どこにでもサトウキビ畑があり、すぐ見られると思った」と話していた。

## 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

### <近畿>

#### 彦根観光センター

日本に暫く滞在する訪日客から「変換プラグが購入出来る店を知りたい」と尋ねられ、取り扱っている店舗を伝えたところ、既にその店には行き、「その商品は無い」と断られたようだった。店舗に確認した結果、「言葉が通じずそのような対応をしてしまった」という答えがかえってきたため、日本語で要件を記載したメモを渡し再度

その店舗に行ってそのメモを見せるよう伝え、感謝された。

### 京都総合観光案内所

ラグビーワールドカップ 2019 日本大会に向け、新たにフランス語とスペイン語の観光地図を作成し、またそれぞれの言語に堪能な職員を新規に採用し、訪日旅行者への対応を強化した。更に各方面の協力により京都駅構内にもラグビーワールドカップ 2019 組織委員会公認の臨時観光案内所を設置し、試合会場へのアクセスやスポーツバーの案内等を行い、好評を得た。

### 関西ツーリストインフォメーションセンター京都

- 「ミシュランの星がついたレストランに今からすぐ行きたい」とラグビーワールドカップ観戦で来日された南アフリカのグループが来所。弊社の和食予約代行のプランよりすぐに対応可能な施設に依頼し、日本滞在の記念にと懐石料理を手配した。
- 台風接近の時期に「熊野古道に行きたい」と相談を受け、台風に影響が少ない方面で、倉敷や尾道、福山の鞆の浦等を代案提示した。旅行手配の依頼を受け手配し、温泉旅館の宿泊と観光を楽しんだと旅行後お礼のメールをいただいた。

### 大阪観光案内所

ラグビーワールドカップ 2019 のエンブレムが付いた花園ラグビー場の折り紙カブトを所内に飾り、欲しい方に差し上げた。日本人、訪日ラグビーファン関係なく好評だった。観光局内に熱心なラグビーファンがおり、そのスタッフの私物であるオールブラックスのユニフォームや日本代表のユニフォームを所内に飾っている。こちらでもラグビーファンから好評。

### クロネコヤマト OCAT センター

宅急便、特にホテルや空港へ荷物の発送サービスは、大阪以外に複数箇所観光されるお客さまには大変好評。

### 和泉市いずみの国観光おもてなし処 和泉中央

喫煙に関する問合せに対応できる施設や場所が減っている中、少なからず質問があることから、常に定期的な喫煙可能スペースの確認をしている。

### 中国自動車道加西サービスエリア下り線インフォメーション

お客様にホッと頂ける空間づくりを心掛けており、9月はペーパークラフトのコスモスと加西市特産のぶどう(ベリーA)をイメージしたディスプレイを行った。特に女性の方から好評で、作り方を尋ねられたりもした。

### 阪神西宮おでかけ案内所

酒蔵へのアクセス、所要時間の問合せをする方が来所されるため、英語、中国語、韓国語表記の酒蔵マップを渡して喜ばれている。

### 城崎温泉観光センター

旅館へのチェックイン前、チェックアウト後に手ぶらで街歩きを楽しんでもらえる「手荷物預かりサービス」が好評。

## 奈良市総合観光案内所

祈祷室を設置しており、インドネシアやマレーシア等のイスラム教徒の訪日客の利用も多く、喜ばれている。

## 奈良県猿沢イン

9月～12月は鹿の繁殖期間になり、毎年鹿と訪日旅行客とのトラブルが多発しているため、鹿とのふれあい方について強く警告を促すフライヤーを作成。特に中華圏の訪日客には必ず手渡しするようにし、その他の方にも積極的に声掛けを行い、理解を促すように努めた。

## <中国>

### 米子空港総合案内所

レンタカーを利用して観光する訪日旅行客に高速道路のSEP PASS(San'in Setouchi Shikoku Expressway Pass)のアドバイスをし、帰国の際に「SEP PASSがとても便利でよかった」と言われた。

### 安来市観光案内所

安来市は足立美術館があり、「バスには荷物が乗らないので、案内所で大きな荷物が預けられるのは嬉しい」と言われた。どんなに大きな荷物でも1つ500円のため、安いそうだ。

### 岡山市観光案内所

瀬戸内の島へのアクセスを尋ねてきた方には、特に曜日に気を付けて案内をしている。例えば月曜日に直島に行きたいと言われた方には、「直島はほとんどの美術館は月曜が休館日だと知っていますか?」と確認するなどしている。休館日を知らずに岡山まで来た方は「休館日なら別の観光地に行く」という人もいる。

### 倉敷物語館臨時観光案内所

- イギリスからの訪日客が「瀬戸内市でマンホールカードを初めてもらい、はまって集め始めた」と来所。倉敷では他に児島と玉島でも配布している事を伝えると、「明日行ってみようと思う」と言われ、大変喜ばれた。
- ラグビーワールドカップ2019を観に来日したアイルランドからの夫婦が、「阿智神社に行きたい」と言われたのでボランティアガイドを紹介した。翌日ガイドの案内を受けながら観光し、「日本の文化や倉敷について詳しく知る事ができた」と喜ばれた。

### SUMIYA Spa&Hotel

ムスリム用の礼拝室の利用に来た訪日旅行客から、宿泊ゲスト用のシャワーを使いたいと要望があった。ちょうどシャワー室の清掃前で、自分のタオルも持っていたため、無料で利用いただき、大変感謝された。

### 広島バスセンター総合案内所

英語版の観光冊子を発行した(冊子名:BUS TRIP HIROSHIMA/A5/20 ページ/発行期間:2019年10月4日～2020年3月31日)。主な内容はビジット広島ツーリストパスを利用した尾道の旅(観光情報を掲載)、広島バスセンターを起点とした観光地アクセス情報(10カ所)、バス乗り方ガイド、コミュニケーションツールなど。

### 新山口駅観光案内所

当所ではCS(Customer Satisfaction)向上及び国内外の来所者とのコミュニケーションを図るため、「MESSAGE CORNER」を設置しており、国内外の来所者から暖かいメッセージが数多く寄せられている。以下、訪日旅行客



からのメッセージ2件をピックアップし、そのまま紹介する。

- 超级开心, 今天又来到山口, 这次呆了 15 天, 真的特别完美, 萩市和美祢市都超级棒, 我爱死萩市了, 下次一定还会再来(訳文:2 度目の来山。今回は 15 日間のたっぷり滞在。すべてが完璧。特に萩と秋吉台は印象に残った。必ずまた山口に遊びに来るよ)。(中国上海女性 20 代)
- Thank you for everything. You are the best tourist office I have ever seen! You help us a lot! Thank you! (訳文:今まで尋ねた観光案内所の中で、ここが一番!たくさん助けてくれてありがとう)(チェコ 20 代女性)

## <四国>

### 道の駅 日和佐

自転車を利用してお遍路している訪日旅行者。次の寺社まで行くのに疲れており、自転車を列車に乗せるには包装が必要、という事で手助けをして喜んでもらいました。ほんの少しのおもてなし…。

### 徳島市観光ステーション「とくしま旅づくりネット」

当所では手荷物預かり(1 個 500 円/日)を行っているが、先日オーストラリアからの訪日客が 5 日間荷物を預かって欲しいと来所し、預かった。聞くと、「近隣には長期間の預かりをしているところがなかったので、大変ありがたい」とのこと。長期間の周遊旅行をする訪日旅行者には、このようなサービスは継続して行っていきたい。

### 香川・高松ツーリストインフォメーション

地中美術館が要予約ということを知らない方が多く、その旨説明すると「大変助かる情報だ」と喜ばれる。

### 道の駅 しまなみの駅御島

無料の Wi-Fi 通信を利用できるようにしたことは喜ばれている。大山祇神社の説明は、観光ボランティアガイドの皆さんが英語の勉強をして説明している。また、今年新たに就任した駅長も英語の勉強をして、かなり通訳が出来るようになり、英語圏の訪日客に安心感を持ってもらい、大変喜ばれている。

### 松山空港総合案内所

訪日旅行者に渡せるように、空港リムジンバスの時刻表を、5 言語で作成している。また、最近インバウンドタクシーが導入されたのでそちらも積極的に案内するようにしている。

### 高知空港総合案内所

高知空港内でユーロから円への換金を希望する訪日旅行者がいたが、高知空港内で両替が出来る場所はない旨伝えた。「高知市内に行くのでその周辺の銀行に行ってみる」と言われたが、あいにくその日は祝日(月曜日)で、両替できる金融機関は休みだった。その方は、「月曜日なのに開いていないのか」と不思議そうだったが、日本の祝日で営業していないことを説明すると納得していた。高知市内の両替ができる金券ショップに電話で問合せると、その日は営業しておりユーロからの両替も可能ということだったので、その店を案内した。

### こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 酒蔵見学を希望していた夫妻に場所や利用交通機関などの案内、予約をした。また、見学先では言葉は通じないもののおもてなしの気持ちが伝わる対応で大変満足され、お礼のメールをいただいた。
- ラグビーワールドカップ 2019 期間でもあったため、事前キャンプに来ていたトンガ代表への応援メッセージ

を書けるスペースを用意した。

## ＜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）

香港国籍の訪日客より、台風の影響で搭乗予定のフライトが欠航となり、その日チェックアウトしたホテルを延泊したいとの申し出を受けた。国内通話が不可の携帯電話だったため、館内の公衆電話を案内したが、その方は日本語が話せないため、ホテルへの連絡を手伝い、通話をしたところ、問題なく延泊ができ非常に喜ばれた。

### 福岡市観光案内所（博多駅総合案内所）

阿蘇ぐるっと周遊バスの予約を希望する香港の訪日客が、WEB 予約の方法が分からないため、電話予約をお願いされた。電話予約の際に決済を行うため、クレジットカード番号が必要で、日本でクレジットカード番号を電話で伝えることは安全なのかという声がありました。香港ではあり得ないという話だったため、お客さまに安心感を持って頂けるよう、中国語を話せるスタッフと説明し予約を行うことができ、喜んで頂いた。

### 好いとう福岡

- ドイツからの生徒さんが当所で彫紙アートを学ばれた。とても丁寧に紙を1枚1枚切っていったので、素敵な作品が出来た。その後は日本の擬音語を漫画を通して学んだ。
- 日本在住のドイツ人の方がドイツから来た友人を連れて来所し、当所で提供している和 문화体験を案内した。座禅に興味があった様子。
- ラグビーワールドカップ 2019 観戦のために福岡へ旅行に来たイギリス人2名が、習字と折り紙を体験された。還暦を迎えて退職後の新たな人生を楽しみたいとのことで、清書に「寿」を選ばれていた。書き順と「留め」、「はね」、「払い」などの動きを丁寧に実践され、取り組む時間そのものをエンジョイされていた。その後の折り紙も一生懸命取り組んでいた。また、卵焼き体験でイギリスから来た訪日客は初めてフライパンで卵焼きを返すところなど、一生懸命トライされていた。

### 福岡空港グローバルカウンター

韓国からの訪日客数値が落ちている為、韓国人限定で「ありがとう韓国」キャンペーンを実施中。韓国人の間で人気のキャンディー2つと、オリジナルメッセージを書いたカードを配布。

### 長崎自動車道金立サービスエリア上り線・下り線インフォメーション（※2案内所）

多言語表記にて、おすすめのお土産等を紹介している。

### 長崎空港案内所

台風の影響で飛行機がキャンセルになり、目的地に行けなくなってしまったアメリカ人の夫婦の対応をした。その日はほとんどの便が欠航になり、お客様は空港周辺でホテルを探すことになった。日本語が少ししか話せないお客様に代わり、ホテルの空室確認や予約の手伝いを行った。しかしこの日は空港周辺のホテルは満室で埋まっており、空港から少し離れているホテルを探すことになった。何件か電話で確認し、その後宿泊先が決まった。お客様はずっと不安そうにされていた為、宿が決まったときは大変喜ばれた。

### 九州自動車道宮原サービスエリア上り線・下り線インフォメーション（※2案内所）

9月から、新しく多言語翻訳機が配置された。

### **熊本駅総合観光案内所（西口）**

ドイツからの長期熊本滞在の訪日客より、「全粒粉かつ砂糖不使用のパンが買えるところ」を探している方が来所した。調べたがなかなか見つからず、次回同じ問合せがあった時のためにパン屋の検索を続け、1件見つけた店の情報を他スタッフにも周知していた。2週間後にそのドイツの訪日客が再来所し、無事に店の情報を伝えることができた。とても喜ばれた。

### **大分空港総合案内所**

ラグビーワールドカップ 2019 の期間中、普段扱っていない外貨の両替ができる様にした。

### **宮崎市観光案内所**

JR では、台風や災害、事故発生時に、遅延や運休などのアナウンスが多言語対応していない為、案内所に問合せに来る方が多く、当所では足止めになった旅行者に、宿泊先や目的地までのアクセスを案内している。

### **鹿児島県外国人観光案内所**

FIT のお客様が増えているので、本県から直行便が就航している韓国、香港、台湾、上海向けにそれぞれの趣向に合わせた情報発信を行っている。

### **那覇市観光案内所**

台風などの影響で沖縄県内のビーチが遊泳禁止になる際、ホームページなどで情報の公開が無い場合や遅い場合がある為、各ビーチに電話で確認し、一早く情報を入手できるようにしている。

以上