1 月 概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

＜北海道＞

七飯町大沼国際交流プラザ

1 月の訪日客数は、前年比 12.3%増の 1,922 人、総来所者数の 49.8%を占めた。雪は少ないものの、大沼湖の氷上でのアクティビティは例年より早くオープンとなったため、大変人気があった。下旬にかけて春節のため中国からの来所者数が増えたが、新型コロナウイルスの影響もあり、例年の春節時期のような賑わいはなかった。

北海道さっぽろ観光案内所

1 月の訪日客数は今年度最多で、7,226 名、対前年比 103%と昨年を上回り、年度累計でも対前年比 104.8%と昨年度を上回っている。国別では、韓国が対前年比 71%と相変わらず落ち込んでいるが、年度累計では 102.8%と昨年度を上回っている。また、韓国の落ち込みをカバーしているのが中国で、対前年比 156%、年度累計でも対前年比 132.2%となった。

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)

訪日客数は 7,987 人で前年同月比 100%、そのうち案内人数合計は 675 人で 115%であった。案内で多かった順に、中国 305 人(143%)、香港 58 人(152%)、オーストラリア 57 人(146%)、台湾 45 人(109%)、タイ 39 人(134%)であった。中国が他の地域に比べて一番多く、また前年同月よりも増えているため、新型コロナウイルスの影響は 1 月はまだ感じられない(状況だった)。

函館空港総合案内所 (国内線到着ロビー)

来所数は合計 565 件、前月比プラス 136 件(約 131%)、前年比プラス 111 件(約 124%)であった。春節の影響もあり、中国からの訪日旅行客は先月と比較すると約 2.2 倍に増加した。函館ー中国間の直行便は運航していないが、新千歳や羽田などの国内線を経由し、沢山の方が中国から来函された。新型コロナウイルスは来所数には特段影響を及ぼしていなかった。

倶知安観光案内所 iCenter

今年は例年に比べかなり積雪が少ないせいか、1 月の訪日旅行客数が前年度比 25%減であった。特にアジア圏からの訪日客は少なく、前年度比 42%減。また新型コロナウイルスの影響か、春節にも関わらず中国の訪日客の出入りが少なかった。

＜東北＞

弘前市観光案内所

- 1 月の総数 582 人で前年同月比 145.5%、新型コロナウイルスによる来所数の影響はさほど感じられなかった。韓国、香港、フランスが半減、台湾が 2.6 倍、タイが 2.7 倍。マスク不足のためか、訪日旅行客のマスク着用は数える程しかいなかった。当所において、1 月 29 日にスタッフのマスク着用について告知するよう指示があり、予防として励行している説明内容を所内に掲示した。
- 「Nature」を希望する来訪者が多かった。冬期閉鎖や通行止めの道路があり、冬は行動範囲が限定されるので、案内に少々時間を要する。

■無料でビニール傘の貸し出しを行っている。どなたでもご利用いただけるが、1 月は中国、台湾の訪日客の使用割合が高かった。

あおもり観光情報センター

伸び率は昨年同月比 146%であった。地域別では、北米が昨年に比べて減少に転じたが、アジア、オセアニア、欧州は増加した。珍しくパナマ、セネガルといった国からの訪日客もあった。

一関観光案内所

1 月は前年同月比約 202%の大幅な増加。新型コロナウイルスの影響も懸念されたが、昨年より確実に訪日旅行客数が伸びた。来所者は個人旅行のグループが多い。

平泉観光案内所

1 月の訪日旅行客数は 177 人で、上位順に①台湾②中国③タイだった。新型コロナウイルスの影響で出足が落ちるかと思われたが前年比 36%増となった。

宮古駅前総合観光案内所

1 月の当案内所の訪日旅行客数は 39 人で、前年同月比 186%、前月比 103%であった。そのうち台湾からの来訪者が 36 人と大多数を占めた。

松島観光協会 V 案内所

1 月のアジアからの訪日旅行客数は、対前年比 171%、欧州は対前年比 174%、全体として対前年比 164%となった。

秋保温泉郷観光案内所

来所者数 136 人と、昨年同様、今年度、最も訪日旅行客の少ない月となった。1 月も台湾の訪日客が最も多く、全体の 7 割を占めた。

仙台ツーリストインフォメーションデスク

■1 月 2 日の仙台初売りから上旬にかけて、中国、台湾、タイの訪日客から免税に関する問合せが多数あった。
■1 月下旬は新型コロナウイルスの影響で、春節期間は昨年よりも中国の来訪者が 3 割ほど減少。タイや東南アジア圏の訪日客から観光案内の問合せ数は増加。

秋田市観光案内所

訪日客総数は前年同月比、約 92%と、ほぼ変わらずという数字だった。内訳は、ヨーロッパ圏が約 46%と激減、アジア圏が約 167%と激増。アジアからの訪日客は家族連れが多く、目的は修道院の聖体奉仕会、北秋田市の樹氷などが多かった。

能代市観光案内所

1 月はリゾートしらかみの運行本数が減るため、訪日旅行客数は減少傾向にある。1 月は中国が旧正月休みに入るため、県南では台湾からの団体旅行者が増加した。ただ、県内で宿泊はしないという現状。

鶴岡市観光案内所

訪日旅行客数は対前年同月比 164.4%増となった。冬季になり、ヨーロッパ圏からの来訪者数が伸び悩む一方で、アジア圏からの来訪者が 2.6 倍に増加しており、特に台湾(対前年同月比 207.1%)、香港(対前年同月 400%)からの来訪が目立った。

山形駅観光案内所

1,000 人を越える訪日旅行客が来所した。半数は台湾、その他タイや香港など、アジアからの来訪者がほとんどだった。欧米圏ではスキー目的でオーストラリアの方も多かったが、今年は積雪が少ないため、例年に比べ見かける方も少なかった気がする。

かみのやま温泉観光案内所

1 月は 75 人で、前月(56 人)より増加した。前年同月比では、今年は雪不足や新型コロナウイルスの影響で、前年同月(60 人)を下回ると思われたが増加した。

会津若松駅観光案内所 (V 案内所)

前年同月に比べ利用者は 126%、震災前の 2010 年同月比では 404%の利用者だった。上位の国は①台湾②タイとなった。アジア圏からの来訪者は前年同月比では 135%、震災前の 2010 年同月比で 521%、ヨーロッパ圏からの来訪者は前年同月比では 136%、2010 年同月比では 380%、北米からの来訪者は前年同月比では 48%、2010 年同月比では 1,300%となった。

裏磐梯観光協会

オセアニア地域の団体、FIT 共に昨年度より少ない印象。例年であれば 1、2 月のスキーシーズンに訪れる方がスキー場に多く見られるが、暖冬の雪不足の影響が訪日客にも影響を及ぼしている。

＜関東＞

道の駅 ひたちおおた 観光案内所

昨年 10 月の台風以降、茨城県内の訪日旅行客は減少傾向が続いている。また新型コロナウイルスの影響で、訪日旅行客もキャンセルが相次ぎ、今後も厳しい状況が続くと思われる。

鬼怒川・川治温泉観光情報センター

昨年より 150%の案内実績となった。春節休暇が 1 月にあることが、増加の大きな要因と言えるだろう。新型コロナウイルスの影響が心配されたが、昨年度の春節休暇期間の入込数とほぼ同数であった。国別に見ると、中国 78%、台湾 223%、香港 160%となった。

JR 日光駅ツーリストインフォメーションセンター

1 月は、タイからの訪日客が多かった。また、特に春節に入ってから中華圏からの来訪者が多かった。昨年の春節に比べてやや多く、新型コロナウイルスの影響は感じられなかった。

みなかみ町観光協会

1 月は、タイをはじめ、アジア地域からの訪日旅行客が多かった。雪や温泉を目的として、バスのパスなどの購入に立ち寄る方がほとんどだった。

川越市川越駅観光案内所

１月の訪日旅行客総数は、全体で 2,569 人、対前年比 115%と増加した。国別内訳は、アジアが 2,270 人で、前年比は主要国のうち韓国を除き、全ての国で増加。増加が顕著なのは、中国 220%、シンガポール 208%、マレーシア 235%。注目の東南アジアは、総数 259 人も昨年度の約倍で相変わらずの勢いを感じる。新型コロナウイルスが報じられたのが、春節の少し前の 1 月 20 日以降だったので、その影響は 2 月度の数字から出てくることが予想される。ヨーロッパも対前月、前年とも数字が若干伸びた。

川越市本川越駅観光案内所

訪日旅行客数 689 人、前年比 54.6%。国別客数は①台湾 269 人(前年度 702 人、62%減)、②香港 96 人(前年度 109 人、12%減)、③中国 92 人(前年度 83 人、10%増)④タイ 69 人(前年度 88 人、22%減)⑤韓国 29 人(前年度 87 人、67%減)、シンガポール 29 人(前年度 5 人、480%増)となった。春節ということもあり、中国圏の訪日客が多いかと期待していたが、新型コロナウイルスの影響か、動きは少なかった。中国からの客数は増加。

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

昨年末から訪日客はアジア、欧米など問わず増えてきたが、春節前になるとアジア圏の来訪者が多くなった印象。スキー場までの行き方やリフト券に関する問合せが何件かあり、服装からもスキーへ行く訪日客が多かったように思う。旅行会社の方の話によると、毎日空港からスキー場までバスが何便か出ており、上里 SA にも立ち寄るとのことで、資料をそろえて案内できるように努めた。

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)

1 月は中国、台湾、タイ、オーストラリア、イタリアなどが増加したが、韓国は相変わらず大幅減、インドやシンガポールも減少し、訪日旅行客数対前年度比は 3.59%微増であった。国籍の 1 位はアメリカ(5.71%増)、2 位は中国(13.96%増)、3 位はオーストラリア(42.41%増)、4 位は韓国(59.91%減)、5 位はタイ(22.92%増)であった。特にオーストラリアは昨年 9 月に全日空のパース線が就航した事で、スキー客が大幅に増えた。中国の増加は昨年 10 月以降、中国南方航空の上海、深圳便、厦門航空の福州便など中国便の就航や増便が相次いだため。1 月下旬になり新型コロナウイルスによる新型肺炎の流行が中国で確認された。 1 月 23 日には武漢の空港が閉鎖され、27 日からは中国からの団体旅行が禁止された。成田空港でも 27 日から案内スタッフなどのマスク着用指示が出された。成田 TIC ではマスク着用のほか、手指消毒用のアルコールを常備、普段から行っているアルコールによるカウンターの清拭も普段より頻繁に行うようにしている。その後も感染は拡大しており、今後の影響が心配される。

佐原町並み交流館

従来、大変多く来ていたタイからの訪日客(団体バスの利用が多い)が減少。春節に伴い、把握数以外にも中国からの訪日客が目立って多かった。新型コロナウイルスの影響からか(報道等が大きくなる以前の入国で)、入館を遠慮されている様子が見受けられたが、トイレ等の心配もあるかと積極的にお声がけをして喜ばれた。

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

1 月の訪日旅行客数は 4,790 人、前年同月比 101.8%だった。国別上位 5 ヵ国は中国 785 人、豪州 653 人、台湾 507 人、米国 394 人、インドネシア 289 人。地域別構成比はアジア 2,877 人(60.1%)、オセアニア 690 人(14.4%)、ヨーロッパ 566 人(11.8%)、北アメリカ 528 人(11.0%)、南アメリカ 119 人(2.5%)、アフリカ 10 人(0.2%)だった。1 月 4 日にガーラ湯沢の積雪が 90 ㎝になったとの一報が入り、ホッとしたものの、家

族連れの雪遊びには問題ないが、日本のパウダースノーのゲレンデを期待していたオーストラリアからの訪日客達から「どこかもっとコンディションのいい本格的なスキー場はないか」という質問を受けた。また、「今回はスキーを諦めて早めに帰国する」という方々もいた。春節が近づくと最近の顕著な傾向として、旅行費用が割安で混雑も避けられるということで、春節前後に来日する中国他、アジアからの訪日客が増える。今年も 1 月 20 日頃からその傾向が顕著になっていた。しかし、既にその頃、中国において原因不明の肺炎が報告されていたようだ。そして、27 日から中国発「海外旅行パッケージツアー」も禁止された。その後、問題の疾患が「新型コロナウイルス」と判明、その深刻さと感染拡大に背筋が凍る思いである。

東京シティアイ

1 月の対応件数は先月より 218 件減少し、1,155 件→937 件となった。特にアジアが 563 件→439 件と大幅に減少した。国別来場者数ではアメリカが 87 件でトップ、続いてオーストラリア 82 件、中国 80 件となった。新型肺炎の影響で来場者の減少が予想されたが、昨年同月の対応件数(749 件)と比べると、188 件増加した。

三越日本橋本店外国人観光案内所

新型コロナウイルスの感染拡大が懸念されるなか、春節が始まった。春節の期間比較は売上前年比 119.6%、客数前年比 95.0%であった。中国の訪日客売上前年比は 103.4%。客数前年比は 84.5%。中国の来訪者のマスク着用率は約 30%だった。

新宿観光案内所

1 月来訪者合計数 12,832 人、前年同月比は 27.6%減で、同年前月比は 14.4%減。1 月相談件数合計は 10,195 件で、前年同月比は 8.7%減、同年前月比は 13.5%減。春節は新型コロナの影響で、案内所には、ほとんど中国からの来訪者はなかった。

鎌倉市観光総合案内所

- 訪日客案内件数は合計で 2,196 件、5,298 人で、前年同月と比べ案内件数は 2%、訪問人数は 13%、共に増加(前年同月案内件数 2,149 件、案内人数 4,705 人)。
- 国別では 1 位中国、2 位米国、3 位台湾、4 位オーストラリア、5 位タイ。前年同月は 1 位中国、2 位台湾、3 位米国、4 位韓国、5 位オーストラリアだったため、来所数ランキングが他月に比べ入れ替わりが多かった。
- 韓国からの訪日客は、前年同月比で 5 割減少し、日韓関係の影響が継続中の印象。
- 2016 年度に開所以来、最も忙しい正月と感じながら業務にあたったが、訪日客数としては昨年度と比較し、ほぼ横ばいだった。
- 春節中は、東アジア各国からの来客数が毎年増加傾向にあったが、今年は減少。新型コロナウイルスの影響かと思われるが、中国からの来所数は、減少したものの(激減ではない)、新型コロナウイルスの影響が顕著に現れてきたのは、2 月以降である。

箱根町総合観光案内所

国別案内件数は、1 位中国(444 件)、2 位アメリカ(106 件)、3 位韓国(85 件)、4 位オーストラリア(69 件)、5 位台湾(45 件)。

藤沢市観光センター

- 訪日客数は 234 人で、1 位中国(70 人)、2 位台湾(52 人)、3 位韓国(25 人)。

■新型コロナウイルスの発生が騒がれる前だったので、ここ数ヵ月減少していた中国からの訪日客が増加した。案内所来訪数は 12 月(223 人)より 11 人増えているが、江の島に行って見る限りでは、1 月下旬から訪日旅行客はかなり減っている。

富士河口湖観光総合案内所

前年同月対比(10,908 人) 88.91%。1 位中国、2 位台湾、3 位タイ、4 位香港、5 位インドネシア。月の後半は、新型コロナウイルスの影響か、例年より利用客が少なかった。

忍野村観光案内所

案内所の窓口対応昨年比 33%増で 1 月の来客数は昨年を上まわった。変わらず中国の方が訪日客の 46%、次いで台湾が 15%、香港が 8.4%と上位を占めた。

＜北陸信越＞

新潟駅万代口観光案内センター

1 月の訪日来所者数は 428 人で、国別トップは 1 位台湾(87 人)、2 位中国(79 人)、3 位香港(69 人)だった。

道の駅 クロステン十日町

案内所利用者数は、先月比 115%、前年同月比 157%で、いずれも増加した。先月に比べ、利用者が増加している要因として、1 月は「節季市(1 月 10～25 日の期間の 5 がつく日に開催)」の開催月ということもあり、観光客が多数来訪したためと推察する。問合せ内容は、上位から、①隣接している越後妻有里山現代美術館の場所や経路について(50%)、②消費税免税カウンターの利用(20%)、③市内の宿泊施設について(10%)、④隣接する温泉へのアクセス(10%)、⑤館内の店舗に関して(10%)であった。

高岡駅観光案内所

前月と比較して中国からの訪日客は 186%、台湾からの訪日客は 558%と目立って増加した。しかし 1 月下旬に発生した新型コロナウイルスの影響もあり、月末になるに従い中国、台湾からの来客数が少なくなった。来訪者のお目当てである世界遺産のライトアップは、降雪が無く、残念に思われる様子が見られた。

とやま旅ナビ@おやべ (富山観光案内所)

1 月はタイからの訪日客が大幅に減り、先月と比べると 20 人ほど減少した。例月通り台湾、香港からの訪日客が大半を占め、また普段ほとんどないインドからの来訪があった。

金沢駅観光案内所

1 月の来訪者数は 3,774 人(前年同月比 104.1%)、件数では 1,885 件(前年同月比 107%)。2019 年は 2 月 5 日だった春節が、今年は 1 月 25 日になったため、新型肺炎の影響を受けつつも、前年 1 月よりも多い来訪者数となった。国別トップ 5 は①中国(531 人、前年同月比 160%)、②オーストラリア(494 人、87%)、③台湾(405 人、108%)、④インドネシア(385 人、73%)、⑤タイ(333 人、90%)。

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

訪日旅行客来所数は 791 人(前年同月比 119%)だった。国別順位は①台湾 198 人(前年同月比 132%)、②中国 178 人(前年同月比 180%)、③香港 76 人(前年同月比 132%)となった。春節期間に入る前から中華圏の方が目

立った。1 月下旬になり新型コロナウイルスのニュースが増え出してからも、来所者数が減ったようには感じられなかった。

わじま観光案内センター

1 月の案内件数は昨年と同数だった。市内宿泊人数は、昨年の 67 人に対し 82 人と 2 割増加。しかし、新型コロナウイルスの影響により、今後どのようになるのか心配である。

野沢温泉観光案内所

１月は新型コロナウイルスによるキャンセル等は特に無かった。近隣に比べ降雪があり、1 月は昨年に比べ 95%ほどまで回復した。

信濃町観光案内所

前年の訪日旅行客数が 42 人だったのに対し、今年は 30 人と減少したのは、記録的な雪不足の影響が大きいと思われる。かろうじて「ストライダーエンジョイカップ」は開催できたが、「クロスカントリースキー大会」や「レルヒスキー大会」は中止となる等、マスコミによる雪不足報道で雪目的の訪日旅行客が他に移ったと思われる。

＜中部＞

道の駅 九頭竜

暖冬による雪不足のため、スキー客等の冬のレジャー客の立ち寄りがほとんどないように思われた。また、訪日客の観光案内所の利用も皆無であった。

えちぜん鉄道三国駅観光案内所

中国が春節に入り、中国からの団体客が多く見られた 1 月後半だったが、新型コロナウイルスを懸念してなのか、その後、中国からの訪日客は減った。また、まだカニシーズンのため、日本人、訪日客共に、毎年この時期の旅行者は多い。今年は雪が少なく、懸念されていた雪による観光客減少は、そこまで影響はない様子。

岐阜市観光案内所

当所を利用した訪日旅行客は 257 人で、前年同月比 12.7%増。1 位は春節で来日の中国(114 人)、2 位台湾(16 人)、3 位タイ、フランス、アメリカ(14 人)と続いた。前年比では、韓国が 32 人→4 人(87.5%減)、香港が 23 人→7 人(69.6%減)、台湾が 22 人→16 人(27.3%減)、と大きく落ち込んでいるが、中国本土が前年の 45 人から大幅に増加(253.3%増)して、これらの穴を埋めている。日韓関係や香港のデモの影響が出ていると思われるが、新型コロナウイルスによる感染症の影響はまだ現れていないようである。

飛騨古川まちなか観光案内所

春節ということもあり、中華圏の訪日旅行客が多かった。台湾は選挙があったため、前年同月より減少したが、中国からの訪日客が前年と比べると増えている。以前ヒットした、映画「君の名は。」の人気は依然あるが、飛騨高山と比べて静かに散策できると中国での人気がまた高まりつつある。

静岡市総合観光案内所

韓国からの来訪者が激減しており、中国からの来訪者より 200 人以上少なかった(昨年 1 月実績:韓国 202 人→

今年 1 月実績:93 人、同比較中国:169 人→303 人)。

富士山静岡空港総合案内所

年末年始にかけ中国便が増便運航となり、多くの訪日旅行客で賑わった。しかし、1 月中旬～下旬は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、中国路線の欠航が相次いだ。春節期間中、案内所を含むターミナルビル館内に春節装飾を施したが、旅客減少により例年とは異なる光景だった。

三島観光案内所

11、12 月と比べて 1 月は訪日旅行客が少ないが、季節柄、富士山が見えることが多く、河口湖とスカイウォークの案内は変わらず多かった。昨年同月より約 31%訪日客が多かったが、新型コロナウイルス流行の影響で、中国の訪日客の団体受け入れが不可能となり、来訪者の減少は顕著に見て取れた。

沼津駅観光案内所

1 月度の実績は、前月比 12%増でやや増加。今年度 3 番目の数値となった。当市における地域別訪問シェアは、アジア圏からの訪日客が全体の 7 割を超える(169 人)。アジア圏内の国別では、中国、台湾、韓国、フィリピンと続いている。その他、アメリカが多く上伸した。日韓関係の影響による韓国の訪日客が減少していたが、1 月度は回復した。新型コロナウイルスの患者が 12 月 8 日に発見されたが、情報公開が遅れたため、1 月の中国からの訪日客数に変化はなかった。しかし、いち早く中国への渡航禁止などの厳しい対応をとったアメリカからの訪日客が増えた理由として、同じアジア圏として中国から日本への渡航へ切り替えたことが想定された。

名古屋市金山観光案内所

■全体では訪日旅行客来訪数が増加した(1 月 414 人、前年同月 396 人)。国別でみると、韓国(1 月 35 人で 4 位、前年同月 82 人で 1 位)、アメリカ(1 月 13 人で 7 位、前年同月 46 人で 3 位)、フランス(1 月 0 人、前年同月 10 人で 11 位)からの来訪者は減少。一方、中国(1 月 114 人で 1 位、前年同月 55 人で 2 位)、台湾(1 月 65 人で 2 位、前年同月 16 人で 7 位)、インドネシア(1 月 16 人で 6 位、前年同月 1 人)からの来訪者が増加。

セントラルジャパントラベルセンター

■1 月 11～26 日の間は 1 日 70～100 人程度の来所があり、日々来所人数、対応数が記録更新を重ねた。
■来所数は、韓国が 1,183 人→139 人(対前年 11%)、フィリピンが 41 人→10 人(24%)、豪州は 20 人→6 人(30%)に減少した。
■中国が 1,000 人以上増加、韓国が約 1,000 人減少。春節時期の中国、台湾、香港の来所者数を比較すると、昨年の春節 3 日前から休み終わり(2 月 1～10 日)までの来所数は延べ 1,091 人、今年 1 月 21～30 日来所人数は延べ 1,308 人。対前比 120%。
■日本人の正月休暇帰国ラッシュのいわゆる航空代が高い時期を終えた直後から、来所が一気に増えた。
■新型コロナウイルス感染の影響は、1 月末までは個人客の入込人員にほとんど影響はなかった。逆に、春節の休暇期間が(2 月 2 日まで)延長された影響で後半まで中国からの入込が途絶えなかった。
■1 月 27 日以降は、前週に比べ 8 割減少。2 月に入ってからは(訪日旅行客が)さっぱり来ていない状況が続く。

とよはし情報プラザ

前年同月比 112.5%。以前は当所がある駅を起点に地方へのアクセス案内が多かったが、市内の観光希望者も増えつつある様に感じる。

伊勢市観光案内所（外宮前観光案内所）

1 月はいつもより訪日客の来所は減少した。伊勢神宮参拝のため、邦人客で混み合うのを避けていたためか、観光としてはシーズンオフのためかと思われる。新型コロナウイルスの影響については、1 月はまだ数的影響は大きくなかったと思われる。受入環境としては、アルコールによるカウンターの拭き取り、手洗い、マスク着用等などの注意をしている。

伊賀上野観光インフォメーションセンター

春節のお祝いの企画を用意していたが、新型コロナウイルスの情報が深刻になるにつれて、少しずつ来訪者数は落ち、中華圏の来訪者に新年の企画を楽しんでいただくことがあまりできずに 1 月が終わってしまった。

1 月 特記事項

＜北海道＞

北海道さっぽろ観光案内所

- 中国の訪日旅行客が来所し、「旧正月のカウントダウンイベントはどこで行われるか？」との質問。「横浜や神戸の中華街ではやっているかもしれないが、札幌ではやっていない」と説明。
- 新型コロナウイルスの蔓延を受けて、「体調が悪い」、「熱がある」と来所された中国の来訪者が 1 月だけで 6 件あった。常時訪日客受け入れ可能な病院は、札幌市内では 1 ヵ所程度しかなく、「救急安心センター札幌」に電話して紹介された病院に確認しても、結局断られたりした。このような緊急時だけではなく、訪日客受け入れ可能な病院の整備は喫緊の課題と思われる。

釧路市観光案内所（たんちょう釧路空港内）

ベトナムからの女性客が来所。総合案内所にて釧路市内の目的地までの移動手段、経路を案内(日本語、英語が通じず翻訳機でベトナム語を設定)。しかし彼女は「お金がない、歩きたくない、携帯の電波がない」と、バスやタクシーの移動を拒否。総合案内所、バス会社スタッフ、航空会社スタッフ、派出所の警察官総出で対応。結局、市内行きバスに乗車した。本来は止まらない停留所にて降車させるという特別な対応で解決した。翻訳機のベトナム語もうまく機能せず、大変苦慮した事例だった。

とかち観光情報センター

- 雪道で滑って転び、整形の病院を訊かれ案内したが、結局湿布を貼って対応するとのことであった。
- ニューヨークから来所の男性から、「宝石店を教えて欲しい」と尋ねられた。色々案内したが、「新品でなく、アンティークの指輪を商いしているお店がいい」ということで、セカンドハンドの店とそこまでの路線バスでの行き方を案内し、大変喜ばれた。

のぼりべつインフォメーションセンター

- 新型コロナウイルスで、団体客の訪日に規制がかかり、宿泊のキャンセルが入り始めたのが、春節の時だった。交通機関を利用する訪日客は団体ではないので、駅の利用者は昨年よりもむしろ多く、例年より(温泉街の)密度が少なく見えるのは、昨年夏より続く韓国の訪日客と、日本人客の減少によるものと思われる。
- 新型コロナウイルスの対策として、マスク、消毒液、手袋をスタッフ用に準備し、手指の殺菌に努めた。また NHK WORLD-JAPAN の新型コロナウイルスに関しての情報サイトを掲示した。

■新型コロナウイルスに注目が高くなってきた 1 月中旬、まだどの訪日客もマスクを着用している人は少なかったが、 1 月 20 日を過ぎる頃にはほぼ 9 割の人がマスクを着用している様子だった。しかし、その中でも欧米圏のバックパッカーは、(長旅中で Wi-Fi が切れていたため)新型コロナウイルスのニュースを知らなかったようだった。春節は 1 月 31 日を境にピークが過ぎた。

＜東北＞

弘前市観光案内所

■ニューヨークから 4 月 29 日に来弘される 40 名の団体訪日客と、昨年末から 1 月上旬にかけてメールでのやり取りがあった。「行きたい場所は弘前公園と酸ヶ湯温泉、英語のガイドツアーとバスの手配を手伝って欲しい」という内容だった。ピックアップ場所を 9:00 頃出発。弘前公園の桜に始まり、昼食、各観光施設の見学、酸ヶ湯で温泉を体験して 19:00 に戻る旅程となる。予定日が「弘前さくらまつり」期間中のため、既に予約が時期的に難しい場所もあり、弘前市立観光館の協力も得ながら、多様にプランを考えた。弘前観光コンベンション協会の訪日旅行客担当者に対応を一本化し、バス会社の英語を話せるスタッフの有無、支払い方法の確認等も含め、一先ず(手配は)良い方に向かった。※2 月 13 日に、「新型コロナウイルスの感染拡大のため、客船の寄港を断念した」と弘前市立観光館経由で連絡が入った。全ての手配がキャンセルとなってしまった。

■真冬の弘前公園を幻想的に彩る、(2017 年冬より 3 年連続実施の)「冬に咲くさくらライトアップ」(～2 月 29 日で終了)。今季新たな試みとして、冬をイメージした青いライトと桜色のライトを一定時間で切り替え、季節の移り変わりを表現(※桜が咲いたように見えるかは降雪状況次第)。中国、台湾、香港、タイ、マレーシアより問合せがあり、雪を楽しみにしている訪日旅行客が目立つ。しかし、「大寒」の 1 月 20 日、弘前の累積雪量は平年の半分(16 センチ)だった。地元コミュニティーFM 局の気象予報士が、「2 月半ばまで大雪の見込みはなく、日中の気温が高い予報で暖冬の傾向」と話した翌日、大雪となり、積雪深 34 センチを観測。

■中国の訪日旅行客が「皮膚科を受診したい」と来所。近隣病院での受け入れが難しく、その旨を伝えると諦めてしまった。

弘前市立観光館

スキーをするために来県された豪州の年配の夫妻が来館。鰺ヶ沢町に宿泊予定で、ホテルまでのアクセスを案内したところ、「車で青森県を旅しているが、数日前にむつ市の釜臥山スキー場に行ったら、小雪のため、スキー場が閉まっていたので、青森市のモヤヒルズに向かった。そうしたら封鎖された道が沢山あって、山中で迷ってしまった」と話され、英語版の「県マップ」と日本語の「雪道安全マップ」を使って、冬期間通行止めになる道路を案内した。「青森県には毎年来ていたが、今年初めて自分たちで運転してみた。通行止めの案内はとても助かる。今年は雪が少なくて残念だが、来年もまた来たい」と感謝された。

青森県観光情報センター

■フランスの訪日客が「JR RAIL PASS を持っていて、弘前、五所川原、八戸に行った後に東京へ行きたい。東京に行くまで 1 週間ほどあるがどういう経路でいけばいいか」と来所。行きたいところはざっと聞いたが、移動手段については何もわからないとの事。当情報センターで準備していた英語の時刻表を見ながら説明した。予め作っていたのでスムーズに対応でき、お客様も「GREAT!」といって満足そうに帰っていった。青森は 2 次交通が複雑なので、前もって分かりやすく多言語の説明、時刻表を準備することは必須だと改めて思った。

■トルコの訪日客に観光案内が終わった後で、「マスクが買いたい」と言われた(新型コロナウイルス予防のためと思われる)。薬局ではマスクが品薄になっているので、百貨店、百円ショップ、コンビニなども案内した。

いわて・盛岡広域観光センター

アジア圏の訪日旅行客から「ジブリ展(岩手県立美術館で開催)に行きたい」というお尋ねが多数あった。全国から連日大勢の人が訪れており、展示自体はアニメーションの世界を楽しむものであるが、基本情報が掲載されているチラシは日本語のみ。英文施設パンフレットも情報更新がされていなかったため、案内所スタッフがパンフレットに書き込み等をして対応した。

仙台多文化共生センター

1 月下旬に、「体調が悪いので病院にかかりたい」という相談が重ねて 3 件寄せられた。いずれも中国や台湾からの訪日旅行客、または短期滞在者だった。地域の保健所に連絡し、指示を仰いだ。いずれも「新型コロナウイルスの感染の可能性はない」との判断だった。3 件中 2 件は外国語対応が可能な医療機関の紹介、もしくは他の機関と連携しての医療通訳者を派遣することになった。3 件中 1 件は、相談者からかかってくるはずの折り返し電話がなかったため、それ以上の対応は行えなかった。当所では普段からも「病院に行きたい」という外国人住民に外国語対応可能な医療機関について情報提供をすることがあるが、数日のうちに 3 件問合せがあるのはまれである。

秋保温泉郷観光案内所

台湾の旅行客(女性)が温泉街を散策中に観光名所「秋保大滝」に行くバスに間に合わなくなりそうになり、「ちょうど通りかかったパトカーに手を挙げたところ、止まってくれ、バス停がある当施設まで送ってくれた」とのこと。「パトカーから降りる際にパスポートの提示を求められたので見せたが、あれは何のためだったのか」と心配になり来所したとのこと。日本では観光客を送迎することはないことを説明し、「その日の記録として残しているのではないか」とお話した。その後納得され、大滝行きのバスに乗車された。

仙台ツーリストインフォメーションデスク

- 来館された中国の訪日客から、マスクが買える店を訊かれた。新型コロナウイルスの影響で 1 月下旬から仙台の街中でもマスクが品切れ状態となり、案内が難しかった。別の日には、上海の訪日客がわざわざ新幹線で東京から仙台へマスクを買うためだけに来たという話もあった(都内ではすでに売り切れだった様子)。
- マレーシアの方からメールで、「東北でアイスクライミング体験ができるところ」についての問合せがあった。調べたが、東北にはそのような体験を提供している施設がなかったため、アイスクライミング体験を検索できるウェブサイトを紹介し(北陸にはあるらしい)、青森には氷瀑を見るツアーがあることも伝えた。

宮城県観光情報発信センター

宮城県で今 PR している「ラプラス+宮城巡り」のスタンプラリーについて質問を複数受けた。海外でのポケモン人気が伺えた。

仙北市観光情報センター 角館駅前蔵

「どこに行けば雪が見られるか」という質問もあったが、どこも雪不足のようで期待には応えられないことが多かった。

道の駅 米沢 総合観光案内所

館内で箱売りのフルーツを売っているのだが、アジア圏の訪日旅行客は箱売りに気付かず、その中の 1 個だけを持ってレジに並んでいるのをよく見かける。また、果物を 1 個買って「その場で食べたい」と言われる事がある

が、皮をむく必要があった場合に、フルーツナイフなどの準備がないため、困ってしまう。説明をすると理解して頂けるが、表示をするか、館内加工所でむくなど適宜対応していきたい。

福島市観光案内所（JR 福島駅西口）

現在、(新幹線変形ロボ)『シンカリオン』スタンプラリーのノベルティ引き換えを行っており、それが目的で来所した台湾の訪日旅行客が多かった。『シンカリオン』は台湾でも流行っているそうだ。

鬼怒川・川治温泉観光情報センター

中国からの訪日旅行客に、「マスクを売っているところはないか」と何件か問合せを受け、近くのドラッグストアを紹介したが、恐らく売り切れであることをお伝えした。例年よりも、マスクを着用している旅行客(主に東アジアの方)が多く見受けられた。

NEXCO 東日本 佐野サービスエリア 下り線インフォメーション

「海外紙幣から日本紙幣への両替は可能か？」という問合せを受けることが多かった。当サービスエリアではできないことをわかりやすく伝えるのに苦労した。

群馬県高崎観光案内所

中国からの来訪客で、日本にあるドラッグストアをリストアップした自作のリストを持って来て、当所周辺にはどのお店があるのかを尋ねてきた方がいた。マスクを探していたようだった。

＜関東＞

さいたま新都心観光案内所

いよいよ今年東京 2020 オリンピック・パラリンピック大会があり、サッカー、バスケットボールなど、さいたま市も開催都市となっているため、さいたまスーパーアリーナの利用客が多数見込める。バスターミナル建設付近とさいたま新都心駅付近にコインロッカーがあれば、利用客にとっても必要な設備と思う。

川越市本川越駅観光案内所

「時の鐘」並びのスターバックスが、「世界で行くべきスターバックスコーヒー20 店舗」に入ったことを案内すると喜ばれる。スペイン人の訪日旅行客にスペイン語の地図をお渡しすると、大変喜ばれる。母国語の地図があるだけで、ウェルカム感が伝わるのだと感じた。タイやインドネシアの訪日旅行客は「着物を着たい」と来る方が多い。台湾の訪日客は(着物の)レンタルショップを事前予約している方が多い。

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:「出発前にポケモン自販機でぬいぐるみを買いたい(アメリカ女性 20 歳)」

A:成田空港では、第 2 ターミナルにポケモンストアという店舗があるのでそちらを案内すると、そうではなくて自販機だという。調べてみると、彼女が求めていたのは「ポケモンスタンド」というポケモンセンターオリジナル商品が購入できる巨大な自動販売機のことであった。それはいたるところにピカチュウがデザインされた黄色い自販機で、メインパネルにピカチュウが登場し、購入者に呼び掛けてくれるらしい。羽田空港、関西空港、アクアシティお台場などに設置されているが、残念ながら成田空港には設置されていない。ボーディングの時間が 30 分を切っていたので、第 2 ターミナルビルの店には寄らず、すぐに飛行機に向かうことになった。

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 2 旅客ターミナルビル)

Q:「『すみっコぐらし』のカフェはどこにあるのか(香港親子 母 40 代・子 10 代)」

A:「行きたいところがあるけれども、どこにあるのかがわからない」と来所。聞いてみると、娘さんはキャラクターの「すみっコぐらし」の大ファンだとのこと。「すみっコぐらし」のコラボカフェがあるはずだというので調べてみた。「すみっコぐらし」はサンエックスのキャラクターでサブタイトルが「ここがおちつくんです。」というすみっこ好きのしろくま、ペンぎん、ねこ、とかげ、(食べ残しの)とんかつなどのキャラクターがいる。ぬいぐるみや文房具などのグッズが主であるが、2019 年 11 月に「映画すみっコぐらし とびだす絵本とひみつのコ」が公開された。映画の公開を記念して期間限定ではあるが、1 月末まで新宿の『果実園リーベル新宿』というお店で、映画とコラボしたスイーツが頂けることが分かった。サンエックス HP は英語には対応しているものの、カフェについての細い情報は日本語でしか載っていなかったため、場所や期間を伝えると、娘さんに大変喜ばれた。

成田市観光案内所

問合せは(国籍を問わず)成田山新勝寺を中心とした市内観光が減少傾向で、東京をはじめとした市外への交通案内が増えている。目的地はすでに決まっており、そこまでの具体的な行き方を鉄道会社、バス、タクシーなど組み合せて比較し、多くの選択肢の中から各自にとって最適な方法を選択する傾向がみられる。1 月は初詣客で成田山新勝寺が最も賑わう季節だが、初詣という文化に対して興味を持つ訪日客はあまりいないようである。

TIC TOKYO

Q:以前東京駅中のロッカーにスーツケースを 2 個入れたが、取り出すことが出来ない。助けてほしい。(マレーシア)

A:荷物を入れた時に出てくるレシートを持っていたので、その電話番号に連絡。確認してもらったが見つからず、他のロッカーに入れていないか再度来訪者に確認した。すると、お連れの方が正しいロッカーのレシート番号を持っていたようで、無事スーツケースを受取ることができた。超過料金 5,600 円の支払いがあり、ロッカーによっては 2,000 円までしか入らない機種もあるとのことで、念のためスタッフの方に最初から来てもらって支払いの処理をするように頼んだ。「ロッカーの多くは日本の表記しか無いので、いつまでに出さなければいけないか分からなかった。多くの訪日客が使う駅だからこそ、英語表記にした方が親切だと思う。でも見つけてくれてありがとう」と仰っていた。念のため、後程ロッカーの問合せ先に連絡し、お客様と会う事ができたか確認し、加えて「(訪日客向けに)英語表記を追加してくれると助かる」と伝えた。
駅内のロッカーについては訪日旅行客から表記が分かりにくいという声をよく耳にするので、問題点をフィードバックし、改善していくきっかけになれば良いと思う。

東武ツーリストインフォメーションセンター浅草

いつも調べて案内するのに苦慮しているのが高速バスについて。今回は浅草から京都へ行く高速バスに乗りたいとの要望。購入に関しては自身でネット予約して頂くか、コンビニ端末でしかできない様子。コンビニの端末は多言語標記がないのでハードルが高く、ネット環境が無いお客様だったため、結局、当日購入できるチケット窓口があるバスタ新宿を案内した。ネット検索は何社も比較が出て見づらく、ここにしようと決めると ID 登録や会員に登録してからでないと予約に進めないので煩わしい。当日買って乗りたい時に、訪日旅行客が高速バスをスムーズに利用するための整備は、まだまだだと思った。

JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

Q:台湾の 20 代男性 2 人から流暢な日本語で「サンライズの申し込みをしたい」との問合せ。

A:どこに行きたいか尋ねたところ、出雲とのこと。JR 寝台特急「サンライズ出雲」で出雲市まで行きたいと分かり、訪日カウンターで取り扱っている旨、案内した。彼らは鉄道マニアであったが、出雲周辺の観光も楽しみにしているとのこと。出雲大社は日本で有数の古い社で、縁結びのご利益があるとされ、巨大なしめ縄があること等を説明した。「松江も訪れたいが、松江に城があるとは知らなかった」とのこと。松江城は数年前(2015 年)に正式に国宝に指定された旨を案内し、現地にある観光案内所を紹介した。後で切符を手配したスタッフに尋ねたところ、かなり先の日程で、なおかつ平日であったことから、幸い個室部屋が予約できたと分かった。

Q:「これから河口湖へ行きたいが切符はどこで買えるか？」(オーストラリア 40 代カップル)

A:目の前の JR カウンターで購入可能であると伝えたが、今日は朝から雨である。その方々に富士山が全く見えない河口湖のライブカメラの画面を見せながら、富士山が見えない事を説明したが、今日しか時間がないので見えなくても行くという。そこで「久保田一竹美術館」、「河口湖遊覧船」、「河口湖オルゴールの森美術館」、「山梨県立富士山世界遺産センター」(河口湖駅より無料巡回バス)などを案内し、観光バスガイドマップを提供した。

Q:「軽井沢、河口湖、ガーラ湯沢へ日帰りした後、京都へ行く。適当なパスはあるか？」(インドネシア 30 代夫婦＆家族 9 人)

A:JAPAN RAIL PASS は不所持。軽井沢、河口湖、ガーラ湯沢へ日帰りした後、京都へ行き、東京へは戻らないとのこと。そこで「JR TOKYO WIDE PASS」の購入を勧め、そのパスを軽井沢、河口湖、ガーラ湯沢行きに利用し、京都へは普通の新幹線切符を購入するように説明した。また、家族の中に 3 歳の子供がいたので、膝の上に乗せれば、切符を購入する必要はないとアドバイスしたが、子供は席を欲しがるのでと、JR TOKYO WIDE PASS の子供用と京都への新幹線の子供の切符を購入することになった。各新幹線、特急(富士回遊)の時間を調べて、連休中なので直ぐ予約するようカウンターに案内すると、普段取りにくい富士回遊も幸い指定席をとることが出来た。関連資料を提供した。

Q:「この計画で旅行をしたいが、JAPAN RAIL PASS を購入した方が良いか？」(シンガポール 60 代夫婦)

A:差し出された旅程をざっと見ると、全行程 21 日間で草津温泉、川越、日光、京都、大阪、紀伊勝浦を回って関空から帰国となっている。1 か所に数日滞在し、滞在地が多いので、JAPAN RAIL PASS では無駄な日が出てくる。草津温泉へはバスで往復し、川越へは東武線利用、日光は浅草から東武線の All Nikko Pass を利用することにして、残りの行程に JAPAN RAIL PASS (7 日間)を購入して、京都、大阪、紀伊勝浦を訪ねてはどうかと提案した。お客さまは日本の温泉が大変気に入って、数年来、毎年冬に来日して温泉を楽しんでいるそうだ。今回は初めて草津温泉を訪ねて、その後に前回訪ねた紀伊勝浦の洞窟温泉がすごく気に入ったので、もう 1 度訪ねてから帰国するとのこと。早速 JAPAN RAIL PASS (7 日間)を購入して予約をすることになった。

東京国際フォーラム

欧米圏の男性(30 代)より、「父親の車椅子が壊れてしまった。新たに車椅子を購入できる所があれば教えて欲しい」との問合せがあった。男性の要望(商品の性能と英語対応可能スタッフの有無)を伺い、調べたところ、本日購入可能な店舗を案内することができた。店舗には、その訪日客の名前と特徴を伝え、男性には店舗の住所と連絡先、「車椅子を購入希望」である旨を書いたメモをお渡しした。

東名 EXPASA 海老名 上り線エリアコンシェルジュ

「置き忘れた財布から現金がなくなった」との事で、「警察を呼びたい」とタイの訪日旅行客から相談があった。警察官が来た後、タイ語が分かる方が来るまで翻訳機を使い、聞き取りの手伝いをしたことに、旅行客から感謝

された。

片瀬江の島観光案内所

■コンビニで買ったおにぎりを屋外で食べていた訪日中の家族(国籍不明)が、おにぎりをとんびに持っていかれそうになりビックリしていた。その後、そのおにぎりを手の上に乗せ、とんびに餌付けしていたため、上空にはとんびとカラスが沢山集まってきた。その方が案内所に入ってきた時、「外で食べると非常に危険なので気を付けて」と注意した。

■香港の訪日旅行客が、七福神めぐりイベント参加者に販売している手拭を友人へのお土産として 5 本買って行かれた。この時期にしか販売されておらず、干支(今年は鼠)とカレンダーが付いた日本手拭で、訪日旅行客のお土産には最適の品だと思う。

甲府市観光案内所

春節前と春節に入ってから、「県内をまわるガイド付きのツアーを紹介してほしい」という中国の訪日旅行客が来所。「家族が遊びに来るのだけど自分は仕事(があるの)で一緒に行けず、家族は言葉が不安で自分たちで動けないから」ということだった。山梨県内のツアーを山梨県内の旅行会社やバス会社は販売していないので、またここに来てくれれば中国語で案内すると話したが、その後は来所されなかった。(新型コロナウイルスの)報道も大きくなり、予定を変更されたのだろうか。

＜北陸信越＞

長岡駅観光案内所

中国からの来訪者が伊豆の長岡と新潟県の長岡を間違えて電車に乗り、当案内所に来訪。すでに宿を予約していた為、スタッフが代わりに宿に電話を入れ状況を説明。来訪者には当日の宿泊費についてのキャンセル料等を英語で説明した。過去にも伊豆の長岡や、長野を間違えて長岡駅に到着した来訪者がおり、こちらでも出来る限りの対応を心掛けている。

十日町市総合観光案内所

アジアからの訪日客の 1 番の目的は雪だが、今年は過去に例がないほどの暖冬小雪で、全く降雪がなかった。冬季休館の施設も多いので、雪以外で楽しめる所もなく、案内に困った。市内の様々な施設と連絡を取り、積雪の状況など細かく把握して、少しでも雪があるところを案内するよう準備した(これからの降雪に期待したい)。

燕三条駅観光物産センター 燕三条 Wing

台湾のテレビ番組で当地域の映像を観て、どうしても来てみたかったという訪日旅行客。かなりの金属製品を購入され(他の施設で体験もされ)とても満足していた。

高岡駅観光案内所

高岡市を来訪される訪日客は世界遺産の旅を目的にされているケースが多く、交通事情の合間の時間を有効活用し、高岡の名所でも比較的短時間で観光できる場所を選ばれていた。

長野市観光情報センター

■「カードの暗証番号を 3 回間違えて引き出しができなくなった」という女性より、「現金がないためホテルに行くバスに乗車できない」との訴え。父親がそのホテルに滞在中であることが分かったため、ホテルのオーナ

ーにバス停で代金を立て替えてもらうように頼み、バス会社にもその旨を話して乗車の了解を得た。

■1 月は電車・バスへの置き忘れが多かったが、北陸新幹線の場合、途中で JR 東日本から西日本に管轄が変わるため、金沢行き車両の場合、長野駅忘れ物センターでは対応してもらえず、スタッフが間に入って対応している。手間がかかるが、見つかったときは大変喜ばれる。

小諸市観光案内所

アメリカの訪日旅行客 4 人にレンタサイクルを貸した。軽井沢へ行くというので電車を勧めたが、そのまま行ってしまった。軽井沢でバッテリーが切れたと電話があり、バッテリーを持って軽井沢まで出向いた。帰りはそのうちの 1 人が乗った自転車のタイヤがパンクしてしまい、軽井沢近くまで迎えに行き、自転車ごと連れて帰った。電車に自転車が乗せられないのがネック。しかし、4 人に感謝され、次の日にまた寄っていただいた(温泉旅館に 2 泊していた)。

＜中部＞

ウェルカムセンター (福井市観光案内所)

■カナダからの訪日旅行客から、「大阪のホテルに今晩宿泊するが、今(13:30)ヤマト便で荷物を送って着く？」とのお尋ね。当日便で着くのは福井駅周辺のホテルのみで、通常は前日の 17:30 までに出せば翌日中に到着すると伝えると、「今回は残念だが、次回からそうするよ」と、荷物を持って大阪に向かわれた。

■オーストラリアからの夫婦が「海沿いにあって温泉付きで、素敵だがそう高くない宿に今晩泊まりたい。とても疲れている」と来所。芦原温泉等を勧めたが値段が高く、翌日永平寺に行くとの事で、福井駅前の温泉付きで条件の合うホテルを数件案内した。翌日、「とても良かった」と来所され、ほっとした。

高山濃飛バスセンター ツアーデスク

■窓口ではバスに関する問合せが多いが、その他、「どこに行けば雪を見ることができるか」をよく聞かれた。

■白川郷のライトアップを期待して来た訪日旅行客は、雪が積もっていると思って予約をし、楽しみにしていたが、雪がない事が分かりとても残念がられていた。

■バスの案内を英語だけで行っていたが、この時期に合わせて中国語でも案内をするようにした。

■1 月中旬以降は、新型コロナウイルスの影響で、ツアーを申込んでいた方からのキャンセルが増えた。

飛騨高山観光案内所

■中国の訪日旅行客の女性が、「自国で JR 西日本のウェブサイトから高山・北陸周遊パスを購入予約してきたが、何処で引き換えればいいか」と来所。JR の窓口を案内したが、引き換えできないと言われたと戻ってきた。JR 西日本のテレフォンセンターに問合せたが分からず、JR 東海のテレフォンセンターに問合せてみるよう言われた。結局、一緒に窓口に行ったが引き換えができないと言われ、手数料がかかるが、ウェブサイトから本人にキャンセルしてもらい、再度窓口で購入してもらった。その後 JR の方が窓口でも予約番号があれば引換ができたと伝えに来たが、本人がすでにいなかったため伝えることができなかった。次回からの案内に生かしたいと思う。

■香港からの訪日客が、「白川郷から名古屋までのバスチケットを今日のうちに購入しないとキャンセルされてしまうが、今日購入することが無理なのでどうしたらいいか」と来所。岐阜バスに予約の確認と購入について聞き、乗車の際に購入できることを伝えると、安心して喜んでいかれた。

■台湾からの訪日旅行客が、「通販で健康食品を購入したが、指定日までにホテルに届くか確認して欲しい」と来所。電話で確認し、指定のホテルに発送完了になっていると伝えると、安心して喜んでいかれた。

■15 時半頃、お酒に酔っていると見て取れるロシア人男性が来所。その時間から新穂高ロープウェイに行き、登山をしたいとのこと。冬山登山でとても危ないうえに、お酒を飲んでいる状態ではさらに危険だと思い、相応の装備は持っているのか、冬山に慣れているのか等を聞くも、装備は持っているし、自己責任で登るから大丈夫だと聞かず、山小屋へ連絡をして欲しいとの事だったので連絡をするも繋がらず、そこでなんとかあきらめてもらうことができた。お酒を飲んだ状態での登山は危険だという旨も忠告した。

■「国際電話のかけ方を教えてほしい」という中国からの訪日客が来所。教えるも、何度かけても繋がらないと再度来所され、かなりパニックになっている様子。たまたま居合わせた他の中国語が話せる訪日客が詳細を聞いてくれたところ、携帯電話を落とし、その携帯電話に電話をしたところ日本人の男性が出たがうまくコミュニケーションがとれず、その後何度電話をしても出てくれないとのこと。そこで代わりに拾った方と話そうと思い、提案するも、本人がかなり動揺しており、聞く耳を持たず去って行ってしまった。その後なんとか連絡がついたようで、落ち着きを取り戻し、「お騒がせして申し訳なかった」と再度来所され、謝っていかれた。

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

■中国江蘇省の女性の訪日旅行客をカウンターにて接客していたところ、その方のお子様が外から雪玉を投げてきて、とても驚いた。「江蘇省ではここまでたくさんは降らない。雪を見たことがないからとても嬉しいみたい。驚かせてごめんなさいね」と仰り、お子様を叱っていた。初めての雪にはしゃいでしまったお子様が、微笑ましかった。

■クーポンをお渡しした際、唐突に「私は上海だから、大丈夫よ」と仰った訪日旅行客がいた。恐らく新型コロナウイルスのことを気にして仰ったのだろうと思った。新型コロナウイルスの影響で、国籍を問わずマスクの着用率が高く、インフォメーション内に設置の消毒液の使用率も格段に増えてきた。また、配布しているマスクを利用する来訪者も多い。

■対処に困った案内事例は、「東京駅までの無料のバスはどこか」という問合せ。「最寄りの御殿場駅までなら無料シャトルバスがあるが、東京方面へは無料で行けない」と伝えても納得せず。「何故、無料ではないのか」と質問されたので、「距離が遠いため」とお答えすると、渋々納得された様子。御殿場駅行きの無料シャトルバスを東京行きだと思い込んでしまっている方が稀にいて、この来訪者もそのようだった。(中途半端に情報を知っていると)思い込みが強く、正しい情報を受け入れてくれないため、対応に困ることがある。

御殿場市観光協会案内所

1 月 29 日に来所し、翌日富士山を近くで見られる場所を問合せた訪日旅行客がいた。静岡側の富士山五合目は冬季閉鎖されているうえ、山梨側の富士スバルライン五合目も積雪が予想されたため、富士山を見ることができる場所(例:御殿場プレミアム・アウトレット、河口湖、山中湖など)や、冬季でも富士山の近くまで行くことができる「スノーパークイエティ」など複数の代替案を提示したところ、その訪日客は「ぜひとも富士山を近くで見たい」というご希望で、「スノーパークイエティ」に行くことを即決し、大変感謝された。今回のように「やりたいこと」があるが具体的な計画まで決まっていない場合、天候やその方の持ち時間も考慮しつつ、可能な限り希望に沿うプランを、できる限り短い時間で立てることの大切さを実感した。

御殿場駅観光案内所

■新型コロナウイルスが世界的な流行になる前の、1 月 18 日から 26 日までは春節でアジア圏の訪日旅行客が多かった。1 月 20 日ごろから報道が始まり、24 日に武漢が閉鎖されたころからマスク着用が増えた。国によってというより、グループによってマスクの有無が分かれている印象。

■御殿場は JR 東海エリアだが、JR 東日本と連結しているので、JR EAST PASS など、エリア外の周遊パスで御

殿場に来る訪日客が多い。この場合、精算に時間がかかったり、切符を購入する手間がかかる。説明の手間を省くためにも、東京 2020 オリンピック・パラリンピック時期には、JAPAN RAIL PASS に統一してほしい。

オアシス 21i センター

■春節の頃から、中国からの訪日旅行客に国籍をお尋ねすると、「北京」、「上海」など地名で答える方が増えた。
■「新型コロナウイルス対策用のゴーグルを購入したい」という問合せが、中国の訪日旅行客よりあった。
■アジア圏の方はマスク着用率が高く、欧米からの方はマスクを着用していない傾向。

ナビテラス (蒲郡市観光交流センター)

■アジア圏の訪日旅行客は、オレンジパークでのいちご狩り、竹島観光目的が目立った。他は、アニメ『僕のヒーローアカデミア』のファンで、ラグーナテンボスで開催中の『僕のヒーローアカデミア ラグナシア訓練所～冬合宿:ライジング～』イベント目的のアメリカ人留学生、バックパッカーで日本中を旅しているフランス人旅行者等、様々な目的で来訪があった。
■電車を乗り間違えて迷子になってしまったスペイン語しか話せないペルー人女性が来所。翻訳機 POCKETALK にはペルーのスペイン語翻訳機能が入っていなかったため、女性の言いたいことが直ぐに理解出来ず困ったが、交番へ案内し、取り敢えず安心して頂けた。ナビテラスが駅構内にあることで駆け込み寺的存在でもある事を痛感した。

犬山観光案内所

新型コロナウイルスの影響を考慮してか、案内所に入ってくる中国の訪日客が皆一様に無言で入ってきて簡体字の地図だけをサッと持って無言で出ていく傾向があった。

宇治浦田観光案内所

■最近、増加しているタイからの訪日客は、台湾や香港のからの観光客同様、日本の文化に深い興味を持っている人が多く見受けられる。
■困ったこととしては、休日に現地の現金通貨から日本円への両替を求められる場合があること。海外の国によくある、街角の通貨交換所の様なものが必要かもしれない、と思う。

1 月 各案内所の独自の取り組み・訪日客に喜ばれたことや感謝されたこと

＜北海道＞

RUSUTSU 外国人観光案内所

1 月に入ってから、リゾートから近くのドラックストアまでの送迎シャトルバスが運行開始となった。新型コロナウイルスの影響で、リゾート内のマスクが売り切れになったため、ドラックストアにマスクを求めに行く訪日旅行客が多くみられた。

一般社団法人　白老観光協会

2020 年 4 月 1 日、「駅北観光インフォメーションセンター」新規オープンに向けて現在準備中。ベトナム、中国人スタッフを採用し、英語、中国語、ベトナム語対応が出来るよう窓口対応を充実させ、訪日客に喜ばれている。

北海道外国人観光案内所（新千歳空港)

■ニセコに長期滞在される方が函館への旅行を計画されていることを知り、通常 JR で 6 時間以上かかるところを、3 時間で行ける、現在実証実験運行中の、ひらふウェルカムセンターから函館駅行きのスキーバスを紹介したところ、大変喜ばれた。

■JR で空港からトマムに行き、その後釧路に行く予定の訪日旅行客が、1 度空港に戻り飛行機で釧路空港まで行くとのこと。トマムから釧路まで JR で行けば逆方向に行かなくても済むと案内し、「スムーズだ」と喜ばれた。

のぼりべつインフォメーションセンター

新型コロナウイルスについての情報を提供すると、「知らなかった上に有益な情報だ」と感謝された。逆に失礼に当たるかもしれなかったので、お知らせするのを躊躇したが、「マスクが無いようなら差し上げましょうか？」と尋ねると、「気になっていたけど、みんなどうしてマスクをしているの？」と質問されたため、新型コロナウイルスのことと、情報入手 QR コードを伝えた。

＜東北＞

青森市観光交流情報センター

■アメリカの訪日旅行客が仙台ニッカウヰスキー工場見学の予約をするために電話をしたら、英語対応ができないので代わって欲しいとの事。ホームページで予め見学時間を調べ、選んで頂き、翌日の 12:30 からの見学ツアーを予約したいとニッカウヰスキーに伝えたところ、空きがあるので予約不要との事。一件落着だと思いきや、その見学ツアーに間に合うように行くにはどうしたらいいかと尋ねられた。その日、スノーシューをする予定があり、八甲田行きのバス時刻が迫っていた。こちらから仙台市観光情報センターに電話をし、直接その来訪者に仙台駅からの交通案内をしてもらったため、それに合わせて青森発～仙台着の新幹線時刻をこちらで案内する事ができた。現地の観光案内所との連携により迅速な対応ができ、大変喜ばれた。

■案内所の前で、わざわざマスクを外す訪日旅行客用に注意喚起をするツールとして、マスクをした可愛いネコのイラストに 2 ヵ国語(英語・中国語)で「マスクを外さないで」と吹き出しをつけてカウンターに掲示している。

弘前市観光案内所

■タイからの団体訪日旅行客(21 名)より、弘前と「立佞武多の館」(五所川原)間往復のタクシー手配の相談を受けた。弘前 14:30 発のリゾート列車(全席指定席)で五所川原へ行こうとしていたらしいが、その日は列車の運行日ではなかった。翌日は運行日ではあるものの、「大人の休日倶楽部」初日の 21 名様は難しい可能性が高い。発車時刻だけを調べ、JR 弘前駅にて予約するつもりだったようで、急遽ジャンボタクシー(定員 9 名)での移動を考えたが、来所されたのが 14:15 頃。当日 15:00 指定の手配はできず、小型車両(定員 4 名)6 台で往復となった。事前に料金、支払い方法の了承を得て、弘前から青森への電車の時間 15 分前には 6 台全て無事に戻った。大きく感謝された訳ではないが、代表の女性より一言(お礼の言葉が)あった。

■好評の「観光用無料貸長靴&滑り止め」は例年に比べて雪が少なかったため、1 月はほとんど出番がなかった。

釜石観光総合案内所

当協会主導で宿泊施設と飲食施設を結ぶパック商品を企画中。ホテルから飲食店街に誘導する事で、街の活性化も期待しつつ、パック商品にする事で旅行者にもより PR できるのではないかと期待している。

宮城県観光情報発信センター

上記の質問を受けた際、県内にポケモンのマンホールが複数あることを案内したところ喜ばれた。マンホールに絵が描いてあるのは中国(または台湾)では珍しいようだ。

もがみ情報案内センター

[新型コロナウイルスの感染予防・拡散防止のため、職員はマスクを着用して案内している]との掲示をし、入口にアルコール消毒液を置いた事で、来訪者から「安心して案内所を利用できる」と言っていただいた。

かみのやま温泉観光案内所

案内所内に、1 月の行事としての「団子さし」の木を設置し、そこに下げる短冊を準備しておいたところ、日本人の書いた短冊に交ざって訪日客の書いた短冊もあった。来訪者から短冊についての質問もあり、喜ばれた。

＜関東＞

水戸観光案内所

台湾から女性 1 人旅の来訪があった。その方は水戸から日帰りで袋田の滝へ行こうと計画していた(水戸で 1 泊)。袋田の滝までのアクセス(代行バス等の利用)を説明すると、不安に思われ、諦めた。そこでいくつか別の提案(筑波山、笠間焼きなど)をしたところ、「鹿島神宮」を選び、大洗鹿島線で出発された。鎮守の森にある神宮の意外な案に喜んで出かけて行かれた。

さいたま新都心観光案内所

インフォメーションを利用した訪日旅行客に、大宮区の氷川神社をはじめ、鉄道博物館等の場所と行き方を案内し、喜ばれた。また外貨両替センターが大宮駅構内にできたことで利用しやすくなったと思う。

川越市川越駅観光案内所

中華圏の訪日旅行客に新年の挨拶「新年好」…1 月後半は新型コロナウイルスの影響でそんな雰囲気ではなくなってしまったのが残念。9 月以降、中国語対応のできるスタッフを新規採用した。この時期、中国語しかできない来訪者も増えるので、大活躍した。

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)

「スポーツカーをレンタルしたい。できればスバルインプレッサを借りたい」とイギリスの男性。インターネットで調べ、各種スポーツカーがレンタルできる「おもしろレンタカー」を案内した。スバルインプレッサは様々なモデルがあるが、その男性が借りたいのはワールドラリーチャンピオンシップで度々優勝しているワールドラリーカーのようであった。「おもしろレンタカー」ではスバルインプレッサの WRX がレンタルできるとわかり、大変感激された。

・「おもしろレンタカー 成田空港店」　https://www.omoren.com/
　千葉県成田市取香 565-1　℡:0476-85-4435　10:00～19:00(月曜休み)

成田市観光案内所

これまで自主的な取り組みとして、コインロッカー利用客の両替を行ってきたが、昨年 12 月中旬に交換工事が行われ、Suica 対応で千円札～百円玉まで使用可能で、多言語で音声と映像による操作案内ができる機種となり、台数も増設された。事前に事業者から当所へ聞き取りがあった際、使用方法や問合せ先を多言語表示にする

よう助言を行ったところ、それが反映され、利用者からの問合せが格段に減り、利便性が上がったことを実感している。しかし、タッチスクリーンで操作し、QR コードをスキャンさせて解錠する手順が年配者にとっては難しい場合も多いようだ。

かしわインフォメーションセンター

■ドイツ人職員とアメリカ人職員が交代で常時カウンターで対応をしていることもあり、訪日旅行客とのコミュニケーションが多くなった。

■ドイツ人職員とアメリカ人職員の目線で街のレポートを行っている。地域の文化的な行事や街中で行われているイベントを取材し、定期的に HP に掲載している。 https://kamon.center/english/

■柏おもてなし企画として、居酒屋で楽しく便利に利用できる、指差し会話シートを 2019 年 12 月 10 日に発行した。 https://kamon.center/english/4794/

■コミュニケーションをとりながら、目的地の近くまで同行案内をしている。

■タイムアウト、メトロポリス、市内・近隣市の観光マップ、くらしの便利セットなど多言語コーナーを設置。

表参道ヒルズ

■アジア圏からの訪日旅行客より、「福袋の販売店舗はどこか」との問合せ。リーフレットを用いて案内しつつ、一部完売している店舗を伝えたところ、お礼の言葉を頂いた。

■アジア圏からの訪日旅行客より、「『FREITAG』と『パスザバトン』のコラボレーション商品はどちらで販売しているか」、「『FREITAG』の日本限定商品はどこにあるか」との問合せを度々頂いた。西館地下 2 階『パスザバトン』にて取り扱いがある旨と、場所を案内すると共に、先着順で整理券の配布がある旨を伝えた。完売後も、多くの問合せを頂くことから、注目度の高さが窺えた。

日本橋とやま館　観光交流サロン

■アメリカからお越しの 70 代の男性。京橋フレッツへの行き方を案内。「自分が購入した交通パスの使い方がよくわからない」、とお困りだったため、そのパスを確認したところ、都営パスだったので、使い方と他の線に乗り換える時の注意事項などを伝えると「わかりやすい」と好評だった。複雑な交通切符に関する問合せの要点を整理し、東京観光を楽しむ一助となれた。

■イギリスからお越しの 60 代の夫婦にお声がけ。2020 年 1 月に特別イベントとして行っている「こたつバー」の説明をしたところ、トヤマバーにて 3 種の酒器飲み比べを選んで頂いた。「今日の午後にはオーストラリアに行くので、暖かい(こたつバーを体験しなくても)大丈夫！」との事でテーブルを利用。写真撮影をし、終始満足頂いた。パンフをお渡しし、富山も案内させて頂いた。

■1 月下旬は玄関口に、「お風呂・温泉」を特集したコーナーがあった。スイスからお越しの 40 代男性 2 人が「5 年前に宇奈月温泉に行った。とても美しかった」と懐かしそうに語られた。観光の思い出を想起する憩いの場となっていた。

JR EAST Travel Service Center (渋谷駅)

■正月のおもてなしとして、だるまや招き猫の折り紙を作成し、それぞれに効能(健康運・恋愛運・仕事運など)を記し、来訪者が自由に手に取ってお土産として持って帰れるようにした。「新年から縁起が良い」と来訪者から大変好評であった。

■ 1 月 25 日からの春節に向け、中国の装飾で店内にお祝いの雰囲気を演出した。

新横浜駅観光案内所

■「成人式」や「節分」など、季節行事について英文で説明書きをしたボードを掲示した。
■旧正月前に、新型コロナウイルス対策として空間除菌の設置、マスク、手指消毒アルコール製剤、水をスタッフ用に導入した。

横浜ツーリストインフォメーションセンター

■中華街の「観光きものレンタル九尾屋」さんの協力により、当案内所スタッフ男女 1 名ずつが着物を着用し、カウンターで緑茶を配るおもてなしを行った。和服文化を実際に目の当たりにして頂けると共に、横浜でも着物を着られるアクティビティを紹介でき、好評であった。実際に、ドイツからの夫婦が上記の着物屋を訪れてくださった(緑茶はお土産の試供品)。

＜北陸信越＞

長岡駅観光案内所

カナダからの来訪者が「高速バスで長野に向かう予定だったが、乗り場が分からず駅まで戻って来た。どうしたらいいか」との相談を受けた。結局、同日のバスが無く、最終的に電車を乗り継いで長野に行くことを説明した。「JR で長野行きの切符を購入したいが英語が通じないので、一緒に窓口に来て欲しい」と頼まれ、同行し対応した結果、とても感謝された。

とやま旅ナビ@おやべ (富山観光案内所)

月初、壁の地図に初詣スポットを掲示した。いくつかのグループから興味を持っていただき、質問等があった。

金沢駅観光案内所

今年も案内所カウンターに、新年を祝う張り紙を中国と台湾の言葉で掲示した。新型コロナウイルスの問題がある中、国籍を尋ねる際に少し気まずそうに答える訪日旅行客も多いので、歓迎していることが伝わるような声かけや態度を取るよう努めた。

松本市観光案内所

新型コロナウイルス対策:
・消毒液を入り口に設置
・マスクを用意(来訪者から要望があった場合、渡した)
・新型コロナウイルスについてのお知らせを英語・中国語で掲示
・常に最新情報のチェック

諏訪市観光案内所

英語が話せる地域おこし協力隊の方が、昨年 12 月より着任。1 月より世界地図を掲出し、母国シールの貼付とアンケートへの協力を開始した。(協力者には)記念の非売品のピンバッジをお渡しし、好評。

＜中部＞

えちぜん鉄道三国駅観光案内所

大雨の日、台湾からの 1 人旅の男性訪日客が、傘も持たずに旅行されていたため、案内所にあった傘や粗品でいただいたタオルを渡し、引き続き旅行を楽しんで頂けた。当所では、冬は特に雨と雪のシーズンになるため、不

要になった傘や粗品のタオルを必要な来訪者に提供できるようにしている。

マリンタウン伊東市観光案内所

台湾の家族グループが、伊東港を巡るクルーズ船の情報を得に来所。チケット販売カウンターの場所と運賃、所要時間等を説明し、割引券付パンフレット(日本語)を差し上げて説明した。また、パンフレットには先方のクルーズカウンタースタッフが分かるように、「割引のお願い」と記して差し上げたところ、大変感謝された。

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

■インドネシア 40 代女性訪日客より、東京方面へのバス予約の問合せ。バーゲン期間のため、午前の時点で東京方面の直行便の空席がない状態が続いた。空席がなく、どうやって帰ればいいのかとても不安な様子であったが、丁寧に他の行き方を説明したところ、その女性も気持ちが落ち着き、「ネットで別の高速バスの予約ができたことで安心した。とても親切に対応してくれてありがとう。友人と別行動で 1 人で東京からここまで来て不安で、更に満席と聞いてとても不安だったが、あなたに出会えてとても良かった」と非常に喜ばれた。

■敷地内にホテルがオープンしたことで、2 日間来場のお客様が増えている。そのため、翌日の交通手段を前もって確認しに来る方が多い。ホテルから新宿への直行バスを案内すると「チェックアウトして、ホテルの目の前から乗り換えなく新宿まで行けるなんて、とても楽で助かる！」と感激された。

御殿場市観光協会案内所

新型コロナウイルス対策として、スタッフだけでなく来所者への感染防止の観点からマスク着用を 1 月 24 日より実施。周辺のホテルと連絡を取り、現状の把握に努める。日本政府観光局のホットラインが記されたカードを各宿泊施設に配布。万が一感染が疑われる来客があった場合に備え、指定医療機関についての情報を調べておく。

名古屋市金山観光案内所

■インドネシアの男性訪日客 2 人が来所。おすすめの観光地を聞かれたので、名古屋城とトヨタ産業技術記念館を紹介。また、「なごやめし」についても聞かれたので、パンフレットを渡したところ、とても喜ばれた。

■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、来訪者に好評。

■旅行者が次に行く先で困らないように、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、お店の人に提示できるようにメモを渡している。

伊勢市観光案内所（外宮前観光案内所）

アンケートにお答えいただくと、ボールペンなどのプレゼントを渡している。当所には英語で伊勢神宮の案内をする無料のボランティアガイドがいる。どちらもとても喜ばれる。

宇治浦田観光案内所

現在、英語以外に、中国語での案内を行っており、タイ語での簡単な案内も可能になりつつある。また、一部のスタッフだが、簡単な中国語やタイ語での挨拶ができる様になり、来訪者の親近感を増し、喜ばれている。

以上