

1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

- 時期的・全体的に来所者数は少なめだが、総計で昨年より130人増。特に台湾が80人以上増加。一方、欧米圏が10人減少。春節の数日前から台湾の家族連れが多かった。
- コロナウイルスの影響は今のところ(1月の時点では)見られない。アジア圏の来訪者はほとんどマスクを着用していた。案内所としては、消毒用アルコールを通常より増やして設置、日英中表記で使用を促した。施設内でも接触の多い箇所を消毒した。

土山サービスエリア エリアコンシェルジュ

1月も圧倒的に中国からの来場者が多かった。1月27日から、中国で団体旅行禁止となったが、1月中はその影響はあまり感じられなかった。

京都ハンディクラフトセンター ツーリストインフォメーション

1月に入ってからオーストラリアの訪日客が急増。当施設では中国の訪日客の利用は日頃から大変少ないので、1月はコロナウイルスの影響は殆どなく、前年同月比で110%を超える日が殆どだった。京都市内はコロナウイルスの影響により観光客が激減しているのが、街中を歩いていても分かった。

天橋立駅観光案内所

春節の大型連休にもかかわらず、新型コロナウイルスの影響なのか、訪日旅行客来訪者数は、前年と比べてそれほど変わりがなかった(中国、香港90%減、台湾は横ばい、韓国は70%減、タイは50%増、欧米は50%増)。ニュースで流れている閑散とした状態の観光地ではなく、通常と変わらない程度の来訪があったので、ありがたかった。

京都市河原町三条観光情報コーナー

- 1月の来所者数は前年同月比18.1%減。国籍別の来所者数トップ10は、①中国②オーストラリア③台湾④米国⑤韓国⑥シンガポール⑦インドネシア⑧マレーシア⑨フィリピン⑩香港の順であった。尚、韓国の訪日旅行客は前年同月148人に対し、当月は32人に減少、中国の訪日旅行客は前年同月40人に対し、(今年の春節は1月だったこともあり)104人に増加した。
- 1月の多目的室礼拝利用は8件、車イス利用は2件だった。

阪急ツーリストセンター 大阪梅田

訪日旅行客数は前年度比21%減の5,103人であった。春節を控え、中国、韓国、台湾、香港等、アジア圏からは増加傾向にあったが、中旬以降、新型コロナウイルスの影響が拡大し、全体的には減少となった。

難波観光案内所/南海インフォメーションセンター

1月の実績として、訪日旅行客は前年比総数では76%と減少した。ただ、大きく減少したのはやはり韓国だけであり、昨年比24%、一昨年比では15.8%まで減っているが、少し下げ止まった感があり、前月比は124%とな

った。半面、韓国を除いた総数では、引き続き前年比 131%と増加しており、国別では、東南アジア各国と欧米で増えた。増加の要因は家族等のグループの訪日客も多く、LCC の運航増便も影響したようである。ただ、春節が今年は 1 月下旬となったにもかかわらず、新型コロナウイルスの影響で下旬よりアジアからの訪日客が減った。

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 120%、約 5,000 人増となった。大きく増加したのは、シンガポール、ベトナムから(前年比約 170%)、次に中国、インドネシア、フィリピンから(前年比約 140%)であった。その他の地域で増加したのはマレーシア(前年比約 130%)、その一方で、タイからが前年比 98%と減少。韓国からは前年比 66%と大きく減少した。
- 1 月前半は訪日旅行客が前年より多く感じられ、様々な国から来訪があった。日本のお正月を楽しまれた様子で、福袋やおせち料理、神社参拝方法などに感心をもたれていた。
- 1 月後半は新型コロナウイルスの影響で、春節にも関わらず(来訪者数が)1 月前半より 3 分の 1 減少。代わって台湾、香港の訪日旅行客が多くなった。シンガポール、マレーシア、ベトナム、韓国等も旧暦の正月の休みを利用して海外旅行する方が多かった。その中でも、団体旅行は少なく、個人旅行が目立っていた。

日本橋総合案内所

1 月は昨年同月の 1.3 倍増。内訳は、アジア圏、北米圏はほぼ同数、欧州圏からが 1.8 倍、南米地域からが 3.5 倍、一方、オセアニア圏からは 3 割減となった。中国からは減少傾向だが、韓国からが今年になって増加傾向。特記事項として、1 月は、欧州圏の中で、東欧のルーマニアやブルガリア、セルビアからの訪日客が 25%を占めた。西欧では、フランスとスペインの 2 カ国で 50%を占め、昨年の秋以降から増加傾向。南米圏ではアルゼンチンからが 7 割近くを占めた。

新神戸駅観光案内所

(訪日旅行客来訪者数は)前月比 58%、前年比 86%。春節時期の来所数は伸びなかったが、街中を歩く訪日旅行客は非常に多い印象で、大阪や京都などの隣接県から JR 在来線や私鉄を利用して来神した方が多かったと思われる。当所では春節祭後に中国圏の訪日客の来所が増加した。新型コロナウイルスに関する情報が日々更新され、様々な関連サイト情報が各所から転送される。更新される情報もあり、実際の対応については、観光局と連絡を取って備えている。

神戸市総合インフォメーションセンター

- 訪日旅行客数 4,569 人、前月比 92.3%、前年同月比 120.2%。
- 新型コロナウイルスの影響が懸念されたが、1 月 24~30 日の春節に合わせて、中国をはじめ、台湾など中華圏からの家族連れやグループ客が例年通り、多数来所した。韓国も一時期に比べ、増加傾向がみられる。
- 定期点検で休みの施設等が多い時期だが、知らずに来られる訪日旅行客が相次いだ。

奈良県猿沢イン

- 総来所者数は 9,256 人で、前年同月比で増加となった(417 人増/104.7%)。カウンター受付数の増加に加え、1 月 14 日に放映されたテレビ番組で当館が紹介された影響を受け、日本人来館者が増加したことも理由のひとつと推測される。
- カウンター受付数は 1,659 人と、前年同月比で大幅な増加となった(295 人増/121.6%)。中国が前年同月比

で大幅増となり、東南アジア諸国も引き続き堅調な増加であった。一方で、台湾、韓国は先月までの極端な減少はないものの、未だ前年割れとなっている。

奈良市奈良町南観光案内所 『鹿の舟』

12月に比べて訪日旅行者総数は37%減、前年同月比では43%減とかなりの減少となった。前月比、前年同月比とも中国からの訪日客がほぼ半減。シンガポール、マレーシアからは微増となった。例年、来館者数の少ない時期ではあるが、全体の急激な落ち込みは、やはり新型コロナウイルスの影響が大きいと感じている。

田辺市観光センター

前年同月と比較し、来訪者数は1.3倍に増加。しかし、来訪者数の多かった10月に比べて23%まで減少した。

黒潮市場案内所

新型コロナウイルスに伴う団体旅行の中止で、中国からの訪日旅行者はパタリと止まってしまった。香港や台湾は、予約のキャンセルを避けたことから、春節期間を通じて多くの来所があった。本当に心配なのは、2月以降。香港、台湾、東南アジアに、海外旅行自粛ムードが広がることを懸念。

<中国>

鳥取市国際観光客サポートセンター

1月の総来訪者数は1,157人で、前年同月比4%増。地域別では東アジアが88%、東南アジアが3.5%を占める。国籍別では、中国が前年同月比4.6倍増加、台湾はほぼ横ばい、香港22%減、韓国87%減。韓国の夏からの減少は続いている。今月から米子空港に上海直行便が就航した影響か、中国は急激な伸びを示した。

境港市観光案内所

- 1月(来訪者)総数は340人で前年比52%、総数に対する国別の割合は、多い順に香港41%、中国34%、台湾16%となった。地域別最多の東アジア圏の単月総数は658人で、前年比51%。
- 1月11日に上海直行便が新たに就航したが、その直後に新型コロナウイルスの流行が深刻な状況となったため、香港便とともに客数が伸びていない。既に運休している韓国仁川直行便に続き、上海便は2月11日から、香港便は2月25日からの運休が決まった。

倉吉白壁土蔵群観光案内所

- 前年同月比で見ると、中国が457%、台湾が181%、香港が91%、韓国は7%。全体で64%になった。
- 米子ー上海直行便の就航により中国からの訪日客が急増したものの、新型コロナウイルスの影響で、米子ー上海便と米子ー香港便の運休が決まり、2月からしばらくは激減する可能性が大きい。

神門通り観光案内所

- 1月の来館者合計は174人。先月(211人)、昨年同月(226名)に比べ減少。国別で見ると香港、台湾が大幅に減少している。日計を分析したところ、特に春節期間の落ち込みがみられた。
- 中国からの来館者は26人と増加。先月(1人)、昨年同月(14人)。上海便就航(米子空港)の影響と思われる。

大森観光案内所

昨年1月は台湾からの訪日客数は全体の8割を超えていたが、今年1月は6割程度。中国からの訪日客は昨年

よりかなり増加している。旧正月に合わせ、1月中旬以降に来訪していると考えられる。1月中は新型コロナウイルスの影響による訪日旅行客の減少はまだ見られなかった。

倉敷駅前観光案内所

春節の時期に、中国で新型コロナウイルスによる団体旅行の出国規制がかかったが、前年度比 90%で、大きく影響はなかったように感じた。韓国からの訪日客は前年の半分以下になり、少ない状態が続いた。

津山駅交通観光案内所

前年同月の訪日旅行客来訪数 6 人とごく僅かであったが、28 人に増加した。観光目的のグループが主で津山城、町並保存地区に行く方が多くみられた。1 月は年始イベントが多々あったが、訪日客からの(それに関する)問い合わせは無かった。桜の時期、紅葉の時期は例年来訪者が多いが、一般的にオフシーズンの冬場に来て頂けるとは、観光地の凜とした空気の佇まいを見てもらうことができ、ガイドブックには紹介されていない新しい発見をして頂けるように思う。

広島駅南口地下広場案内所

昨年と比較すると、欧米圏(22%減)、アジア圏(11%増)。全体では微増(4%増)傾向で、前月と比較すると減少(9%減)している。

広島駅総合案内所

来所者数は、前年同月とほぼ同数。毎年 1 月、2 月は、来訪者は少ない。広島は、通年中国、韓国からの来訪者は絶対数が少ない。新型コロナウイルスが心配される中、アジア、ヨーロッパ(の訪日客)は前年より若干増加。但し、オーストラリア、香港、韓国(の訪日客)は減少。

広島市シェアサイクルぴーすくる運営事務所

2020 年 1 月の訪日旅行客の動きについて、オーストラリアからは顕著に来訪があり、1 月中旬まではアメリカ、中旬以降はイギリス、カナダ、韓国からも訪れていた。新型コロナウイルスの影響もあってか、来訪者は 12 月に比べ欧米、アジアは減少したが、オセアニア(特にオーストラリア)は増加傾向。

新山口駅観光案内所

1 月の訪日旅行客来所数は前年同月比 7%減の 151 人であった。来所者減少の原因は、去年夏から続く韓国からの来所者数の右肩下がりや、新型コロナウイルスの影響にあると考えられる。国・エリア別でみると、①台湾 20%、②香港 9%、③アメリカ 7%の順となった。また、訪日客の新しい動向として、ロシアからの来所者は急増し、全体の 3%を占めた(前年同月比 6 倍増)。

萩・明倫学舎

今(1 月の時点で)のところ新型コロナウイルスの影響で予約がキャンセルになるということはないが、新型コロナウイルスの影響と閑散期ということもあり、訪日旅行客だけでなく全体的に観光客が少ないように感じる。

<四国>

公益財団法人徳島県国際交流協会

1 月は、先月に比べて当協会への問合せが 3 分の 1 近く減少した。毎年この時期は、旅行者が減少する傾向。問

合せとしては、主に徳島市内観光、四国遍路、鳴門の渦潮についての内容だった。

JR 大歩危駅観光案内所

新型コロナウイルスの影響もあり、観光客が少なくなっている。特に、欧米からの訪日客が減少傾向にある。来月はもっと減りそうなので心配。

小豆島国際ホテル 外国人観光案内所

1月の訪日旅行者宿泊比は30.4%、昨年比205.5%の結果だった。昨年度に比較して大幅に伸びたのは、春節が2019年は2月だったが今年は1月だったため。新型コロナウイルスの影響は、現時点(1月)で多少受注に影響が出始めており、キャンセルやツアー中止の依頼が届いている。2月、3月は大幅に悪化する予測。

丸亀市観光案内所

春節期間であったが、新型コロナウイルスの影響で中国からの訪日客はめっきり少なかった。1月上旬は香港、台湾からの訪日客の姿は見えていたが、次第に少なくなっていた。

今治地方観光情報センター

訪日旅行者は例年、1月は少ないのだが、今年は100人を越えた。今治を訪れる中国、台湾の訪日客は例年通りで、新型コロナウイルスの影響は今(1月時点)のところ出ていない。

松山自動車道 石鎚山サービスエリア 上り線インフォメーション

1月は新型コロナウイルスのため、訪日旅行者は少なかった。毎年、春節の頃は中国からの来訪者が増えるが、今年は激減だった。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 昨年未までは訪日旅行者も見られたが、お正月には歩いている(訪日客の)姿も見受けられなかった。春節の大型連休中(1月25~31日)の訪日客の来場を期待していたが、新型コロナウイルスの影響もあり、中華圏からの来場者が増えることはなかった。さらに、大型客船の高知新港入港がゼロだったため、訪日客の来場が増えず、1月はオープン以来初めて訪日客の来場者が2桁になり、比率が2割を切る月となった。ただ、韓国は前月と比べて10人増えている。1日の来場者が1桁の日も度々あり、日本人を含めた総入場者数もオープン以来1番少ない月となった。
- 1月末頃から新型コロナウイルスが流行し始めた。もともと中国からの来場者が少ないので、今のところ影響が出ているか分からないが、クルーズ船の寄港キャンセルや歓迎ボランティアの辞退などがあった。

<九州・沖縄>

久留米市観光案内所 (西鉄久留米駅)

1月の来場者は、過去数年の1月と比較するとほぼ同数であった。しかし前月と比較すると約半数に減少。特にアジアからの来所者が先月に比べて半減している。

太宰府市観光案内所

正月期間中の訪日旅行者数は昨年より少なく、新型コロナウイルスの影響は1月中はあまりなかった。1月27日からの中国人団体旅行中止後は、団体客は見かけなくなったが個人客はまだ旅行を楽しんでいた。マスクをし

ていない中国の訪日旅行客も多かった。太宰府は中国からの観光客が多いことで有名であるため、多くの邦人観光客から「中国人観光客はいるか？今、観光しても大丈夫か」という電話での問合せがあった。2月以降、訪日旅行客、邦人を問わず、観光客減少が見込まれる。

博多港国際ターミナル総合案内所

訪日旅行客数は1,239人(前年度比87.3%)、うち韓国からの訪日旅行客は約787人(前年比68.9%)であった。旧正月ということもあり、韓国人観光客は先月の約170人増であった。

新鳥栖駅観光案内所

1月の来場者数は111人で、前年度比94.1%だった。新型コロナウイルスにより、アジア圏の観光客の人数がかなり減っている。主な案内は、鳥栖プレミアムアウトレット、吉野ヶ里歴史公園、佐嘉神社、嬉野温泉、ハウステンボス、長崎へのアクセス等。

嬉野温泉観光案内所

新型コロナウイルスによる団体ツアーが中止となり、中国からの訪日客が激減、8割以上減っている。韓国からの訪日客も7割程度減っているが、底を打った感じがする。香港、シンガポール、タイからの訪日客が微増。

佐世保観光情報センター

訪日旅行客数は、前年同月比6.5%増。中国50.6%減、台湾14%増、香港72.1%増、韓国78.9%減だった。1月の春節中に、中国からの訪日旅行客が増加すると予想していたが、新型コロナウイルスの影響か、通常より少しの増加に留まった。

熊本フェリー株式会社 島原支店

「長崎ランタンフェスティバル」が1月中旬から開催され、旅行者の増加が予想されたが、新型コロナウイルスの影響で大幅に少ない結果となった。

阿蘇くまもと空港総合案内所

春節を迎え、就航している国際線の飛行機はほぼ満席で到着。新型コロナウイルスの感染防止対策で消毒液を設置し、周知のポスターを掲示。訪日客もマスクをしての到着が増え、消毒液の利用者も多い。また、マスクを大量に購入して帰国する方が、月末になり一気に増えた。

ゆふいん観光案内カウンター

- 春節の間は中国人観光客が増えたが、新型コロナウイルスの影響で、例年よりは客足が少なかった。
- 韓国からの訪日客は、個人旅行を中心に回復傾向が見られ、少しずつではあるが旅行者が増えてきた。

道の駅 ゆふいん

春節(1月24~30日)に新型コロナウイルスが深刻化。前半はツアーバスが増えたが、中国は1月27日から団体旅行、パッケージツアー海外渡航禁止となりツアーバス減。道の駅は邦人利用がほとんどのため、あまり影響なし。

宮崎市観光案内所

訪日旅行客来訪数が昨年同月と比較して約 1 割減少した。(通常は)アジアからの訪日客が多く、中でも香港からが多いが、1 月は 2 割減の状況。

那覇空港観光案内所

- 窓口件数は 2,649 件で前年比 104%。国籍別で見るとアジア圏では台湾が 242 人で前年比 71%、韓国が 83 人で前年比 65%と韓国は前月より 39 人増となったものの引き続き弱含み。欧米圏ではアメリカが 88 人で前年比 100%と横ばいだったが、イギリスが 20 人で前年比 118%とやや上回った。
- 世界遺産スタンプラリーの景品引換の目的で来所される方が先月より 64 人増え、合計 94 人となった。
- 1 月下旬は桜の開花情報や、プロ野球キャンプについての問合せが増えた。
- 沖縄で発生した豚コレラ、及び新型コロナウイルス報道に関連した問合せの来所は特になかった。

沖縄観光情報センター

- 訪日旅行客の割合は先月より+2 ポイントの 55%となったが、来訪者数は前年比 96%と減少している。特に韓国からの訪日客が前年比 24%と減少しているが、中国(前年比 144%)、台湾(前年比 134%)、香港(前年比 139%)と中華圏の訪日客は前年より増加している。
- 豚コレラの発生があったが、問合せはほとんどなく、新型コロナウイルスに関する問合せは電話で数件あった。旅行を予定しているお客様が不安になり電話をいただいた場合は、沖縄県より発表されている情報やマスクなどの対策が必要な旨案内し、対応した。
- 首里城についての問合せは、以前と比べると減少傾向ではあるが、今だからこそ見に行く来訪者は変わらず多い。
- 正月特番(『ブラタモリ』、『鶴瓶の家族に乾杯』)の影響で、浦添グスクや久高島へのアクセス方法の問合せが多くあった。
- 1 月中旬から下旬にかけて、サッカーキャンプ、プロ野球キャンプについての問合せが増加した。昨年蓄積した情報なども活用して、案内に役立てている。

1 月 特記事項

<近畿>

堅田駅前観光案内所

台湾からの来訪者がびわ湖バレイでのスキーを目的に来られたが、雪が少なく開業が遅れていた。^{とまりゆう}逗留していたようで、後日再度来所。(スキー場の)ホームページを確認し、限られたコースだが営業が始まったとの情報があり案内した。帰りに、「少ない雪だったが楽しかった」と報告に立ち寄って下さった。

石山駅観光案内所

イスラム教徒の来訪者から「どこか近くに Prayer Room はあるか?」という質問を初めて受けた。調べたところ、京都タワーの 3 階にある施設が一番近いということで、案内した。

名神高速道路 大津サービスエリア 上り線インフォメーション

ヒッチハイクで来る訪日旅行客で、高速道路内での禁止事項や、日本の交通ルールを理解していない方もおり、

説明し、理解頂くのに苦慮することがある。

京都総合観光案内所

- 「2～3日以内にサンフランシスコに郵便物を到着させたい」(アメリカ 男性)→郵便局、民間国際郵便サービス会社を紹介。どのHPでも北米へは日数が5～6日かかるとの記載だと伝えたところ、民間会社に交渉するとのことだった。
- 「なぜ京都は数多くの女性が着物姿で歩いているのか」(アメリカ 女性) → レンタル着物で街歩きをしている訪日旅行者が多いことを伝えると、他の都市に比べて多いことを不思議に思われていた。

くろねこ京案内

新型コロナウイルスの影響により、台湾から来た訪日客が「台湾から来ました。中国ではありません。」というワッペンをわざわざ胸に付けていた。今まで集計のために出身をお尋ねしていたが、現在の状況を考えると、来訪者の受け取り方によっては快く思われない方も多数いるのでは? と思い、最近、積極的にお尋ねすることを控えている。

京都市河原町三条観光情報コーナー

- 「ディナーで今日空いている周辺の和食店を教えてください」(アメリカ 50代男女2名)→年明けであったため、営業していない店舗も多く、事前に調べていた情報をもとに紹介。年末年始の休みには国内外から多くの問合せがある。やはり正しい情報を伝える必要があるため、ネット等に営業日の情報があれば活用し、なければ店舗に問合せなどの対応をした。

【紹介店舗】有喜屋 京都ホテルオークラ店、先斗町かっぱ寿司、がんこ 高瀬川二条苑

- 「昼食で周辺のおすすめのラーメン店(塩ラーメン以外)を教えてください」(カナダ 30代男女2名)→当日は気温が低かったこともあるが、この時期ラーメンの要望が目立つ。本件以外にも2件あった。本件の様にスープの種類の指定が時々ある。スープの種類からお店を探そうとしても、お店の看板は日本語表記が多く、ネットで調べても英語表記は少ないので当コーナーで案内すると喜ばれた。当カウンターにて配布している冊子には、スープの種類が記載されているので合わせて案内している。

【紹介店舗】UROCO～鱈～

- 「中国語のグルメマップが欲しい」(中国 30代女性1名)→手作り冊子を利用してお店を紹介。LIVE JAPANのアプリをQRコードから読み取りダウンロードしていただいた。英語以外の言語、特に中国語は時々需要があり、必要性を感じる。当カウンターに設置のタブレットは言語変換可能なので、その旨を案内している。

難波観光案内所/南海インフォメーションセンター

韓国からの2人連れの訪日客が来所、KLOOKで大阪周遊パス1日券を2枚購入し、ソウルの仁川空港で周遊パス本券に交換された。日本に着いて利用しようとしたところ、うち1枚が改札口で使用できないと申告され、パスを確認すると5ヵ月前の6月27日に大阪メトロ日本橋駅にて乗車記録があり、さらに今昔館とHEP FIVEの観覧車も利用されていた。仁川のカウンターで使用済の券を渡されたようで、交換場所に確認するよう伝えると、1枚を当所で新規購入された。帰国時に、わざわざ再度当所に立ち寄られ、「おかげさまで(交換場所の間違いと確認でき、払い戻ししてもらえたことになった)」とお礼を述べられた。このような案件は、稀に発生している。

日本橋総合案内所

オーストラリアからの50～60代夫妻が「(株)セキュアという日本企業の製品はどこで買えるのか?」と来所。

自身のオーストラリアの事業数店舗で使用したいとの事。(株)セキュアについて調べたところ、「SECURE VSaaS」というクラウド管理の監視カメラのメーカー企業だった。サイトを確認した内容を説明し、大阪支社の住所と電話番号を伝え、コンタクトを取っていただくよう案内した。滞在中、数店舗で(この件を)問合せたが、どこも「解らない」と断られたそうで、「電話をして、場合によっては取引したいという話になった」と、感謝の言葉を頂いた。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

- ハワイ出身の訪日旅行客が来店、最初は日本語で会話をしていたが、その方が「中国語なら会話できます」と言い、スタッフはびっくり。話を伺うと中国吉祥という航空会社に勤めているとの事で、そこから会話が弾み、日本の小判に興味があることがわかり、当所で販売している「長者小判」にまつわる話をしたところ、大変気に入られ、購入された。
- 中国威海から女性2人の訪日旅行客が来店、スタッフが「泉佐野市と威海市は友好都市ですよ」と話すと、会話が弾みしばらく店内を見学された後、「ありがとう」と言って帰られた。状況により難しい時もあるが、ファーストコンタクトで来訪者の様子を伺い、その方の国の言葉で会話をすると一気に距離が縮み、日本にいるが自国にいるような温もりや安心感を与えるという事がよくわかった。

新神戸駅観光案内所

鉄道のICカードがエラーで利用できないというケースが増加傾向にある。新幹線に乗車する駅で、退出記録がないためだ。そのほとんどがJR RAIL PASS所持者である。

神戸淡路鳴門自動車道 淡路サービスエリア 上り線インフォメーション

当施設は不特定多数の利用者がある施設ということから、新型コロナウイルス等の感染症予防のため、施設従業員等は手洗い・うがい・アルコール消毒を実施している。また、従業員はマスクを着用し、案内表示(日本語・英語)を行って、利用者にご理解いただけるようにしている。なお、利用者には、施設各出入口に設置してあるアルコール消毒液をご利用いただくようにし、感染予防に努めている。

奈良県猿沢イン

1月下旬頃より、マスクの購入を希望する中華圏の訪日旅行客が増加。売り切れが続出し始めた時期で、「購入できる場所は(他に)ないか？」などの問合せが寄せられた。

<中国>

米子市国際観光案内所

- アジア圏の訪日旅行客からスキー、雪遊びの問合せを受けた。まとまった積雪が無く、スキーの案内は難しかったが、スキー場内にある子供向けのキッズパークがオープンしている場合はそちらを案内した。写真を撮りたいという方もいた。
- 境港～韓国トンヘ港～ウラジオストク港のフェリーが運休しており、それについての問合せが数件あった。

神門通り観光案内所

- アジア圏の訪日客に国籍を尋ねたところ、答えに躊躇された。中国からの来訪だった。躊躇された意味が分かり、すぐに「ようこそお越しになりました」と伝え、笑顔でお帰りになった。最近、何度か同じことがあり、国籍を尋ねることにこちらも少し戸惑ってしまう。

- 1月26日が「出雲の日」に制定されたのを記念に、スタンプラリーを開催。対象は日本人だったが、中国、香港の訪日旅行客が参加された。コンプリートした後、用紙を撮影していた。

日御碕ビジターセンター

- 春節中もアジア圏の旅行客の姿はほとんど見られなかった。
- 新型コロナウイルスのニュースが広がり、中国から訪日の方に「どこからお越しですか」と尋ねると、中国と答えるのを嫌そうにされる事があった。そのため、場合によっては国を伺うのを控えている。

岡山市観光案内所

1月は、瀬戸内の島が(順に)メンテナンス休館に入る期間があったが、それを知らずに岡山まで来る方が、いまだに多い。お知らせしないわけにはいかず、(休館を)伝えるが、「HPには書いていなかった」、「誰も教えてくれなかった」等、毎回厳しいご意見をいただく。こちらとしては、お詫びを申し上げることしかできず、毎回対応に困る。

津山駅交通観光案内所

- 来訪者を接客し、聞き取りをして気づいた事は、「景観重視」で訪れる方が多いということ。「写真のここに行きたい」と相談されることが多い。
- 「ここに行きたい」と1軒の食事処の情報を求められた。SNSにて調べられた様子。詳しく営業時間や、予約をして行く方が確実である事などを伝え、喜ばれた。ガイドブックに記載されていない情報も幅広く頭に入れておかなければならないと切実に感じた。

尾道駅観光案内所

1月2日にオーストラリアからの2人組の訪日旅行客から、「佐川急便で松山のホテルまで荷物を送りたい」という問合せがあった。佐川急便の営業所は隣の市に行かないとなかったが、集荷は来てもらえるかと伝えると、「ホテルに来てもらうよう電話をしてほしい」とのことだったので、集荷を依頼した。しかし、伝票がコンビニになく、お客様は書き方も分からず、集荷の時間指定もできず、本人がその場にはいないといけなかったため、対応が難しいとの事で、他の方法を考えることにした。ヤマト運輸の営業所は尾道市にもあったが、営業所は1月3日まで閉まっており、半ば諦めていたが、集荷を受け付けているか問合せたところ、可能だという事をお願いした。しかし、送り先が松山のホテルで宿泊施設の場合、到着まで2日ないと間に合わないと言われた。今治営業所のセンター止めであれば次の日に着くと提案したところ、それで大丈夫とのことだったので、伝票をコンビニに取りに行き、記入を手伝い、それをドライバーに渡すよう伝えた。休みの営業所が多い中、集荷は受け付けてもらえたため、無事に発送できて良かった。

広島市観光案内所 (平和記念公園レストハウス)

- 東京の旅行会社より、2度電話があった。1度目は、「今度広島に行く予定の訪日旅行客(女性)がいるので、英語ツアーや観光バスはあるか？」との質問で、JTBのサンライズツアー、HIGA、JRバスが運行されている定期観光バスなどを案内。その後再び電話で、「もし個人で回るとしたら、何かお得なパスはあるか？」との問合せだった。JR RAIL PASSを所有していた場合、めいぷる〜ぶ(観光ループバス)が無料で乗車できること、また「Visit Hiroshima Tourist Pass」の紹介もすると、「実はその方はアメリカに長く滞在されている日本人のお客様で、パスポートは日本のものなのだが、購入は可能か？」との質問。サイトには、訪日外国人観光客を対象としたパスとの記載しかなかったため、発行元の広島県バス協会の番号を伝え、直接問合せをお願いした。

- オーストラリアからの訪日客(女性)より、「35年前に日本に来たときは英語の看板もなく、旅行はいろいろ大変だったが、今回は英語の看板やその他の環境も整って、旅行するのにずっと楽になった」と伺った。

<四国>

香川・高松ツーリストインフォメーション

父母ヶ浜の綺麗な写真を持って来て、「ここに行きたい」という来訪者が多いが、干潮時、日没時、無風の条件が揃う必要があることを知らない方も多く、必ず伝えるようにしている。

松山空港総合案内所

長期滞在の訪日旅行客が「1週間ほど利用できるお得なパスがないか」と来所。取り扱いが4日間までしかなかったため、残念そうにされていた。長期旅行者にも対応したパスがあると良いと思った。

高知空港総合案内所

高知市内行きのリムジンバスに乗車希望の方が、「バス停で待機しているリムジンバスに乗りたいが、バスの乗務員に英語で説明しても、意思疎通ができなかった。乗車希望であることを乗務員に伝えて欲しい、(自分は)日本語がわからないので、降車希望停留所に着いたら教えて欲しい」と来所。乗務員に状況を説明し、その方にも伝えたところ、「安心しました、ありがとうございます」とバスに乗車された。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

珍しい質問として、「桂浜でドローンを飛ばせるか？」というお尋ねがあった。人口密集地なので不可であると説明した。また、「(建国記念日の流れで)日本国ができたのはいつ？」という質問に対して、調べて説明、対応した。

<九州・沖縄>

博多港国際ターミナル総合案内所

- 冬休みシーズン、春節期間には学生や家族、団体の韓国からの訪日客が大変多く、バスチケット購入、及び市内観光案内の要望が多かった。また、1月20日にクルーズ船「COSTA SERENA」寄港では、中国からの訪日客の問合せが多く、中でもバス1日乗車券を購入し、福岡タワーをはじめとする市内観光地へ向かう方が非常に多かった。1月下旬以降、新型コロナウイルスの影響により中国の観光客は激減した。
- 調べるのに苦労したが感謝された案内事例として、韓国からの訪日客より「唐戸市場に行きたい」と問合せがあり、電車、新幹線、高速バスそれぞれの行き方・所要時間・料金を調べ、案内した。更に行き先など分かりやすくメモに記載しお渡ししたところ、「全く知らない状態で来たが、大変助かった」と感謝の言葉を頂いた。

好いとう福岡

- 日本の学校で学んでいるアジア(ネパール、ベトナム、ブータン)からの留学生が6人来所、折り紙体験をされた。日本の折り紙文化についてリサーチをしているようで、様々な質問をまとめて来られた。日本人があまり考えたことがないような内容の質問も多くあり、逆に勉強になった。その後は鶴とキューブのオーナメントを作り、楽しんでいた。
- ドイツからの訪日旅行客が卵焼き作り体験に来所。とても上手に作っていた。男性1人での参加だったが、「もっと色々な日本料理に挑戦したい」と話していた。
- タイからの訪日旅行客が書道体験をされた。書道体験は初めてのようで、しっかり練習されていた。「侍」の漢字を気に入って、何度も書いていた。また、「自分の名前を漢字で書きたい」と要望されたので、こちらで字を

考えてお伝えした。初めての書道体験を楽しんでいた。

- 日本語を勉強しているアメリカからの訪日旅行客が太巻き作りを体験された。調味料を日本語で覚えるなど、熱心に勉強していた。ベジタリアンの方だったのでベジタリアン用の野菜太巻きを作ると、大変喜ばれた。

新鳥栖駅観光案内所

カナダの訪日旅行客(男性)が来所し、「ゾンビランドサガ(佐賀県の魅力を伝えるためのアニメキャラクター)」が大好きとのこと。ゾンビランドサガのアニメの中で紹介されているドライブイン鳥(伊万里市)と鹿島で、昨年6月に行われた鹿島ガタリンピック会場へのアクセスについて質問があった。以前も、アニメに出てくる別の場所へのアクセスについて質問があったが、佐賀県のアニメのキャラクターに興味を持っていただいているようだ。

長崎市総合観光案内所

オーストラリアから3人で来訪の家族は、親日家で日本旅行も5回目、日本語も少し話すことができた。「日本は北海道から九州まで南北の各エリアでうどんやそばのスープの味が違ったり、お茶も地域で味が違ってすばらしい」と日本文化を大絶賛。日本旅行の度にお茶を買って帰り、オーストラリアの自宅でも飲んでいるという。お茶を買えるところ、抹茶を飲めるところ、日本庭園のようなところを尋ねられた。お茶は繁華街の店舗、興福寺での抹茶を案内し、日本庭園らしきところはあまりないが、諏訪神社に隣接した公園は池もあり鯉も見られると案内した。餅や小豆も好きとのこと、11日に興福寺で鏡開きの善哉振る舞いがあることも案内した。「4日間滞在するので行ってみる」と嬉しそうだった。

長崎空港案内所

「行き先の違うバスに乗車してしまったお客様対応」:長崎駅～雲仙市小浜町に行く予定が、誤って長崎空港に来てしまった中国の訪日旅行客の対応を行った。その方は「乗車前に行き先をきちんとバス運転手に確認してから乗ったので自分は悪くない。英語が通じなかった運転手が悪い」と言い張り、ご立腹の様子。事情をバス誘導員に相談したところ、バスの営業所に連絡を入れてくださり、全額払い戻しになり、お客様は納得された。その後再度、空港～小浜までのアクセスを案内し、バス乗り場まで案内した。乗車するバス運転手にもお客様の行き先を引継ぎし、ケアをお願いした。最終的にはお客様の怒りも収まり、感謝の言葉を頂いた。

宇城市観光物産協会 観光案内所

特に欧州圏からの訪日客は東アジア圏の旅行者と比べ、より少人数で行動する傾向にあった。また、これまでは観光列車A列車利用が大半だったが、在来線を利用する人も以前より増加したように見えた。金額面や日常を楽しむ傾向が少しずつ表れているのではないかと。また、三角西港へ歩いて行く(片道30分)ことを選択する方が多く、案内や用意していた地図が喜ばれた。A列車利用では、帰りの電車までの1時間あまりを周辺の散策で過ごす方が多いが、その際に大きな荷物を預ける場所を探されるので、案内所にて無料で預かると非常に感謝される。

九州自動車道 宮原サービスエリア 上り線インフォメーション

中国からの訪日旅行客対応時の事。「高速バスのチケットを買いたいから～」までは話される英語が理解できた。銀聯カードを提示されたので、ATMで日本円をおろされるのかと思い、ATMを案内したが、どうも違う様子。高速バスのチケットはエリアで購入することはないので、停車中の高速バスのドライバーに尋ねたところ、チケットを買うために1万円札を千円札と小銭に両替をしたかったことが判明。売店レジで両替をしてもらい解決。

あまがせ観光案内所

「天瀬でインスタ映えする場所を教えてください」というお尋ねがあった。特に 20 代位の若い旅行客がそういうスポットを目当てに旅行をしているようだ。

宮崎市観光案内所

新型コロナウイルスの影響で、ドラッグストアやマスクの販売店舗の問合せがあった。しかし、在庫がある店舗はなかなか見つからず、案内に苦労した。

鹿児島空港観光・総合案内所

- 台北から到着の訪日旅行客より、「枕崎にある焼酎蔵の見学をしたいので予約を取ってほしい」と依頼があり、代わりに電話で予約をして差し上げた。
- 1月23日、台湾の訪日旅行客より「子供用マスクが欲しい」との問合せがあり、国内線ターミナルにあるファミリーマートを案内すると、「空港では無料配布していないんだ」と一言、案内所を去って行かれた。そのことがあってから、マスクを注文してマスクが売り切れで購入できなかった方、国内線ターミナルまで行く時間がない方から問合せがあった場合は無料で配布している。

沖縄旅行攻略

新型コロナウイルス関係の問合せが非常に多く、特に沖縄県内での感染事例やフライト情報の問合せが毎日入る状態となった。

1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>

名神高速道路 大津サービスエリア 下り線インフォメーション

来訪者が探し物をしている際、一緒に探したり、商品の所まで案内した時に、大変喜ばれた。当り前のことが、国によって感じ方に違いがあると改めて実感した。

京都総合観光案内所

月刊英文情報誌「KYOTO VISTOR'S GUIDE」に“Excursion from Central Kyoto”と題した京都市内及び近隣を紹介する記事が掲載されており、その記事に連動した案内を当案内所の外国人観光客専用コーナーに掲示。12月、1月は、修学院エリアの紹介を行い、来所者がスマートフォンで掲示物を写真に収めるといった様子が数多く見受けられた。京都各地の魅力を継続して発信予定。

天橋立駅観光案内所

春節前のテレビ番組で、『中国人に人気の日本の観光地ランキング』で、5位に天橋立、28位に金引の滝が入っていた。天橋立はもちろんのこと、金引きの滝が28位に入っていた事に大変驚いた。金引の滝に行くのに、車で来た訪日旅行客は近くまで行くことができるが、公共交通機関で来る訪日旅行客は乗換も多く、乗り物の本数が少ないので大変である。天気のいい日には、宮津市観光交流センターでレンタサイクルを借りて、自転車で行くのが便利である。

M's KYOTO INFORMATION CENTER

- 来所された訪日旅行客に、使い捨てカイロの配布を行った。使い捨てカイロの認知度は低いため、使い方を英語や中国語で説明、来て頂いた感謝の気持ちを込めて手渡しし、とても喜ばれた。
- SNSをフォロー頂いた方に、駄菓子のプレゼントを行った。こちらの広報にもなり、来訪者にも喜んでもらえるということで取り組んだ。訪日客も日本の駄菓子、お菓子を知ることができて喜ばれた。
- オフシーズンのため、(いつもより少ない)来訪者を大切にすることに取り組んだ月だった。

難波観光案内所/南海インフォメーションセンター

1月下旬からは、新型コロナウイルスへの対応に苦慮した。案内所としても、オリジナルで観光局からの情報をアレンジして、相談窓口案内のポップを作成し、表示は多言語で、個々に検索しやすいようにQRコードを記載した。さらに、大阪府より配信されたお知らせ文を案内所のガラス面に掲出し、開所時間外でも確認できるようにした。

りんくうプレミアム・アウトレット ウェルカムセンター

香港から来た男性の訪日客で、レンタカーを利用中に車両トラブルがあり来所。「車のハンドルがロックされて解除方法がわからない」とのこと。トヨタレンタカーへ代わりに連絡し、ロック解除方法を聞き、その男性に英語で通訳したが、不安な様子だったのでスタッフが車まで同行し、一緒に試すと解除が出来た。まだ数日間、日本に滞在される予定なので、今後トラブルがあった際の対処方法を伝えてお見送りした。スタッフの対応に大変安堵され、「親切に対応してくれてありがとう」と何度も感謝の言葉を頂戴した。

阪神西宮おでかけ案内所

- 酒蔵へのアクセスや、所要時間の問合せをする方へ、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。酒蔵廻りコース、お勧め観光スポット、人気商品のサンプル等を見せながら案内すると、「わかりやすい!」と言われる。
- 短期滞在の訪日客には、パスポートを提示すると割引乗車券「阪急阪神ツーリストパス」を阪急梅田、阪神神戸三宮で購入できると案内している。

丹波篠山観光ステーション

何か体験ができる施設が訪日旅行客には喜ばれる傾向があるため、観光地の説明と併せて体験できる内容を伝えるようにした。また、暮らしの中に溶け込んでいる文化やしきたりも訪日客には新鮮に映ることもあり、改めて文化やしきたりの意味を調べることで旅行者が知りたい内容をお伝えできると思った。

奈良県猿沢イン

お正月イベントとして、12月30日~1月5日の期間、「酒試飲」、「祝箸づくり」、「みかん試食」などの無料イベントを行い、延べ300人が体験した。酒の試飲には、奈良が誇る酒蔵「春鹿」、「梅乃宿」、「油長」の代表的な銘柄をセレクトして提供。奈良が日本酒発祥の地であることをPRし、飲みやすい発泡酒等を中心とした試飲を用意することで、日本酒をより身近に感じてもらうことに成功した。また、体験者の半数近くが購入希望され、周辺販売店の紹介、送客を行った。その他「祝箸づくり」や、それに伴う書道など、日本の伝統的な正月体験を多くの訪日旅行客が楽しみ、常に笑い声の絶えない年末年始となった。

宇陀市観光案内所 うだ観処

スイスからの訪日旅行客が「伊勢本街道を歩きたいが、日本語も分からず道中の宿を予約したいができない」と来所。田舎の宿はブッキングドットコムなどのインターネット上で探しても出てこないで困っていた。そこで、市役所観光課の英語の話せる職員が代わりに近郊の村の宿の予約を取って、宿の主人に送迎などの依頼もサポートした。せっかくこのような田舎に来てくれた訪日旅行客が満足できるよう、スタッフが英語が出来なくても県の通訳サービスなどで対応できるよう、教育していくことも大切だと感じた。また同時に、それぞれの観光業に携わる人達に対しても、訪日客が訪れた時にきちんと対応でき、あたふたしないよう研修をしていくことも必要だと感じた。来訪者1人1人にきめ細かく対応できることが口コミとなり、次の旅行者が来てくれることにつながると思う。

田辺市観光センター

元旦に(街なかポケットパークと同様に)大福茶のふるまいを行った。また、1月下旬から新型コロナウイルス等の感染症予防のため、案内所スタッフのマスク着用およびアルコール消毒を配置した。

はしもと広域観光案内所

橋本駅で下車して準備等をしてから、高野参詣道を登る訪日客が一定数いる。ルートマップとともに、駅周辺1時間コースの散策マップ等を準備し、滞在時間の増加・周遊を促進している。

<中国>

北栄町観光案内所

ポケットク(翻訳精度が高い)を導入したことで、母国語以外が苦手そうな訪日旅行客でも、意思疎通がとりやすくなった。

米子市国際観光案内所

上海便の就航に合わせて、1人2,000円(3時間)で観光できるタクシーサービスが試験的にスタートした。二次交通が弱く、公共交通機関で何か所か回るのは難しかったが、組み合わせの幅も広がり、実際に利用された訪日旅行客に好評。

松江国際観光案内所

当案内所はJR駅の北口にあり、バス乗り場に隣接している関係でバス内の忘れ物の対応をすることが多い。訪日旅行客に関しては、案内所からバス会社に連絡を取り、案内所経由でお客様に渡す場合もある。1月も台湾の訪日旅行客がバスに「携帯を置き忘れた」と来所し、バス会社に連絡を取ってお客様に無事携帯を渡した。

倉敷駅前観光案内所

フランスの訪日旅行客から「倉敷から岡山へ電車で行きたい」と言われ、時間や料金など案内したが、電車の乗り方や日本語、英語が分からないという事で困っていた。案内所スタッフが駅まで案内し、その方が持っていたポケットクで乗り方や料金を伝え、ホームまで見送ると感謝された。

倉敷駅前観光案内所

イギリスの30代男性訪日客が来所、英語が通じる眼科を探していたので、倉敷市内で対応してもらえる病院を探したが見つからなかった。岡山の「ももたろう観光センター」に問合せたところ、岡山の個人眼科で英語対応

可能な病院を教えてください、その男性に案内すると大変喜ばれた。さらに JNTO のアプリを紹介すると、喜ばれた。

広島市観光案内所 (平和記念公園レストハウス)

- オーストラリアからの女性訪日客より、「着物とお抹茶の体験を子供が申し込んだが、返信が来ない。今日の午後どこであるかわかりますか？」とのこと。どこに申し込んだのかはつきりせず、ただ広島市内ということだったので、「ひろしまきもの遊び」に問合せしてみたところ、そのような予約はないとのことだった。SIM カードなどない様子だったので、ご自身で確認してもらえるように Hiroshima Free Wi-Fi を紹介した。
- アメリカの訪日旅行客が「おばあさんが転倒した」と言って案内所に入って来た。直ぐに同行して様子を確認すると、年配の女性と家族の方が段差に腰を掛けており、その近くに日本人女性グループが心配そうに見守っていた。平和の灯の北側と植木の間のスロープの所々にある段差につまずかれたとのこと。転倒した本人は、放心状態で、膝の下を強打されていたが、救急車は不要とのこと。車椅子を提案し、利用して資料館へ向かった。1時間後には車椅子を返却され、病院には行かず、これからホテルで休むと話された。
- オーストラリアの男女2人の訪日旅行客が、「現金や JR RAIL PASS の入ったカバンを失くした」と相談に来所。まず公園管理事務所に確認したが、届いておらず、「乗車した「めいぷる〜ぷ」の中かもしれない」と話されたので、中国 JR バスお客様センターへ電話し、運転手さんに確認してもらったが見つからなかった。公園管理事務所に再度確認したが、そこにも届いていなかった。次に本通り交番へ電話をすると、特徴の似たカバンが届いており、入っていた JR RAIL PASS でその方の名前を確認できたため、交番までのアクセスを案内し、対応を終了した。その後、広島市観光ボランティアガイド協会の男性が立ち寄り、落とし物で困っていた訪日客カップルから声を掛けられた時に、観光案内所で相談してはどうかと提案した事を聞いた。

広島宮島口ツーリストインフォメーションセンター

12月から設置した廿日市商工会からの牡蠣クリアファイルが非常に好評。内容は、廿日市市内で牡蠣を提供する食事処の英語案内で、絵が可愛いとのこと、人づてに聞いて取りに来た方もいた。

<四国>

道の駅 日和佐

現在、観光客も増えつつある中で(お遍路ばかりではなく)訪日旅行客に自転車のレンタルの数を少しでも増やして、町のプチ観光ができないかと模索中。

丸亀市観光案内所

新型コロナウイルスの最新情報が入手できる NHK ワールドニュースの QR コードを案内所外に掲示したり、新型コロナウイルスの対応マニュアルを作成し、すぐに対応できるようにした。

道後案内所

- 昨年 12 月 23 日から 1 月 17 日まで、道後公園で果実袋に笑顔を描き、LED ライトを入れて木に飾り付ける「ひかりの実」が実施された。当組合も協力し、訪日旅行客にも大変喜ばれた。「道後アート 2020」は継続して開催されている。
- 新型コロナウイルスによる感染拡大を受け、国内各地の観光地には不安感が広がっているなか、道後旅館協同組合も松山保健所と連携し、各ホテルでの衛生管理の徹底を強化した。

道の駅 しまなみの駅御島

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、案内されている。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、英語圏の訪日旅行者に大変安心感を持ってもらい、喜ばれている。

松山空港総合案内所

「写真映えするスポットはないか」と質問され、「みきゃんガーデン」を案内した。愛媛のキャラクターである「みきゃん」と記念撮影ができ、とても喜ばれた。

高知空港総合案内所

高知県内のある高校へのアクセスを知りたいと来所した訪日旅行者がいた。来所時は正午前で、「その高校からの送迎車が 15 時に空港に来ることになっているが、その時間まで空港で待つか、空き時間に高知市内に行つて観光後、そのまま高校へ行くことも検討している」とのこと。その高校まではあまりアクセスが良くないことを伝え、高知市内の観光地や、高校までのアクセス方法について、いくつか案内したところ、「いろいろと教えてくれてありがとう。娘と一緒になので、どうするか相談してみる」と話していた。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 月初めは正月飾り、末は春節飾りをして、案内所を新年モードにした。また、書道、折り紙、日本の玩具(けん玉、コマ、福笑い)を体験できるコーナーを設けた。写真を撮ったり、体験をされ、楽しんでいる様子が見受けられた。春節飾りも好評だった。
- 月末頃から流行し始めた新型コロナウイルス予防のため、スタッフはマスクを着用し、入口にはアルコール消毒液を設置して、予防を呼びかけるポップやスタッフのマスク着用の案内文(お断り文)を日本語・英語・中国語で作成した。

<九州・沖縄>

福岡空港グローバルカウンター

春節(旧正月)を祝うおもてなしイベントを実施。具体的には、昨年の国慶節同様、来店購入者に抽選会を実施し、プレゼントを贈呈。景品の内容は、訪日旅行者に人気がある定番のもの(インターネットでリサーチ)から、当店で作成したオリジナルのもの、オリジナルニューイヤーカードを付けた小物など。前回の国慶節の時よりも、プレゼントの内容は喜ばれていたように思う。

佐賀市観光案内所

佐賀市営バスの 1 日乗車券とバルーンミュージアム、大隈記念館の入場券がセットになった、「サガバイワンデイパスポート」が好評。

長崎空港案内所

- 財布を紛失されたお客様対応:「バスターミナルに財布を忘れてきた」と香港からの訪日客が来所。すぐにバスの営業所に確認を取ったが、該当物は届いていないとの回答だった。その方は、「バス車内には落としていない」と言われたが、念の為バス車内も捜索を行った。その後、バス営業所より連絡があり、バス車内で見つかったということで、すぐに案内所に届けてもらえることになった。飛行機の出発時刻が迫っていたが、無事に引き渡すことができ、お客様も大喜びだった。

■荷物のみバスに載せて出発してしまったお客様対応:中国の訪日旅行客が、「荷物を載せたバスが出発してしまった」と来所。すぐにバス営業所に連絡し、駅前のバスターミナルでお客様の荷物を降ろしてもらうことになった。バスターミナルで受け取りが出来ることを、説明すると、安堵され、次発の長崎駅行きのバスに乗って空港を後にした。

臼杵市観光交流プラザ

有料のレンタサイクルが全国的に多い中、当館は無料貸し出しをしていることから、旅行中にあまりお金を使いたくない訪日旅行客に喜ばれている。

あまがせ観光案内所

お客様が少しでも、一生懸命に日本語を使ってコミュニケーションを取ろうとされている場合は、こちらも英語は使用せずに「やさしい日本語」で接するように心掛けている。

宮崎市観光案内所

昨年 12 月から 1 月中旬まで、「フローランテ宮崎」でイルミネーションが開催されていたため、日中の観光プランと合わせて提案したところ、大変喜ばれた。

那覇市観光案内所

1 月は正月の雰囲気由来所者に楽しんでもらうため、月初めの数日間は書初めイベントを開催。カウンターの一部に書道セットや書初め見本集などを準備し、来所者に自由に書初めを体験してもらった。書初めは持ち帰っても OK だが、掲示版を準備し、そちらに掲示する方が多かった。

以上