## ＜北海道＞

### 北海道さっぽろ観光案内所

■他観光案内所

・札幌観光協会は小樽観光協会と連携して、共同での誘致活動や両方のイベントの同時訴求等を行っている。

・道内各地の観光案内所とは特段の連携関係にはないが、現地のタイムリーな情報等について直接電話で問合せを行っている。

■館内に「ユニバーサルツーリズム観光センター」や「札幌市観光ボランティア」のブースがあり、そこで対応しきれない来訪者の対応を行っている。

■当案内所は北海道と札幌市が共同で設立した案内所であることから、行政とは密接に連携を図っている。

■札幌市内観光関係機関(観光施設・ホテル・交通機関等)とはメーリングリストを通じ、頻繁に情報共有を行っている。

### 函館空港総合案内所 (国際線/国内線到着ロビー)

■ボランティア:函館ウェルカム・ロードの会
空港近隣の住民や観光客の方々にきれいな花を見て頂くため、北海道道函館空港線にて毎年 6 月に行われる植栽美化活動に参加している。

■イベント:はこだてマラソン
ご当地フードを提供するサポートが有名なマラソン大会であり、函館空港は飲み物を提供するサポートとして参加し、毎年ランナーを応援している。

■災害時の対応:「災害時観光客サポートステーション」の案内
函館市にて、「災害時観光客サポートステーション」(ホテル・旅館の既存機能を利用した一時滞在避難所)を指定しており、弊社と函館市間で「大規模災害専用ホットライン」が設置されている。帰宅困難観光客の発生状況や、災害時観光客サポートステーションの開設状況などの情報を共有し、大規模災害時において円滑な対応ができるよう、社内にて情報を周知している。

### 一般社団法人美瑛町観光協会

■ボランティア:公募による観光ボランティアに、（日数、時間限定であるが）町内観光施設の観光案内を担っていただいている。

■観光繁忙期となる夏期(5～10 月)には、中核となる案内所の他に、案内所 1 ヵ所、美術館 1 ヵ所に観光案内を配置。また、町内観光地を周回し、パトロール、及び観光案内等を担当する観光アドバイザーは通年配置。これら全てにおいて、情報や案内の共有を図っている。

■町内観光関連施設においては、インターネット上のグループウェアを利用し、情報の即時共有化を図っている。

### 北海道外国人観光案内所 (新千歳空港)

■各市町村の詳細な情報は必要時に都度連絡をして確認を取り、現地の最新の情報を提供してもらっている。時々JR やバスの出発時間の関係で、移動手段等を最後まで案内出来ないケースがあるため、現地の観光案内所に引き継ぐ事ができれば、より利用者へのサービス向上につながると思う。

■国際線 2 階には総合案内所、ツアー会社カウンター等があるので、スキーバスの満席情報等を共有する等、連携し合う必要性を日々感じている。

■ラグビーワールドカップ 2019 のような国際的イベントの開催時には、(イベント主催者と連携し)案内所でポスター掲示等の宣伝をすると、それを目的として来た利用者には喜ばれると思う。

**小樽堺町通り商店街振興組合観光案内所**

■日々の案内:毎月の利用者数の共有を行っている。今後は更に、そうした情報共有等の面で連携し合い、現場レベルから、互いに切磋琢磨していけるような関係構築を築いていければと考えている。
■非常時の連携:特に今回の新型コロナウイルスの影響による、主に数字や実態の共有と、今後は対策や PR 面で連携した取り組みを模索しているところである。
■地域関係機関:イベント開催時において、小樽市や観光協会からの人的サポートを受けたり、また、最近では路上駐車防止に係る取り組みとして、小樽警察署や地域ボランティアと連携した注意喚起活動を実施した。

## ＜東北＞

**弘前市観光案内所**

■他案内所との連携:「東北の観光案内所ネットワーク化事業」による Chatwork でのオンライン連携、年数回行われる研修会にてオフラインの交流を図っている。
■ボランティア:運営母体である弘前観光コンベンション協会が弘前観光ボランティアガイドの会の事務局を兼ねているため、比較的連携が取りやすい状況。
■地域関係機関:当案内所は JR 弘前駅 1 階にあるため、弘前駅従事者との連携を図るために開催される連絡会議に参加し、問題点・改善点などを話し合っている。また、定期的に行われる JR 弘前駅の避難訓練などにも参加し、有事に備えている。

**いわて・盛岡広域観光センター**

■ボランティア:昨年度から善意ガイドの会メンバーにパートタイマーで勤務してもらい、案内業務を通じてガイドの方々には観光知識の習得をして頂き、こちらは様々な英語表現について、相互に学べる機会を得ている。

**釜石観光総合案内所**

■他案内所:仙台市の「東北の観光案内所ネットワーク化事業」に参画しており、様々な情報共有、研修などを受けている。
■当所を運営する観光協会は会員組織となっているため、市内の様々な会員業者・団体と連携をとっている。

**秋田市観光案内所**

普段、他の案内所と連携する機会は少ないが、冬まつり等の繁忙期は、研修でご一緒した他案内所のスタッフから連絡を受けたりした。県内の観光を盛り上げようと共に協力しあう仲間がいるのは心強く、研修という場を設けていただき感謝している。

**もがみ情報案内センター**

■当案内所では案内スタッフが 2 人おり、うち 1 人が休みの時は、観光ガイドがカウンターに入って対応している。8 市町村を案内しているので、観光ガイドも各方面から業務に入ってもらっている。ガイドの仕方はもちろん、地域の最新情報も知ることができるので、毎日勉強させてもらっている。
■東北の観光案内研修に参加させてもらっているお陰で、顔見知りの案内所が増え、問合せしやすい環境にあ

る。

■非常時の対応:当所がある施設と連携し、JNTO よりメールで送信された、新型コロナウイルス関連の緊急連絡先一覧を共有し、施設内の各場所へ掲示してもらった。

**福島市観光案内所 (JR 福島駅西口/東口)**

■仙台市による「東北の観光案内所ネットワーク化事業」という東北の観光案内所が連携する組織があり、テレビ電話で各案内所が必要に応じて繋がり、利用者に各地域の案内ができるようになっている。

■訪日旅行客に特化している訳ではないが、福島市周辺の 11 市町と連携を取り、福島駅案内所で 11 市町のパンフレットやイベント情報を入手している。

## ＜関東＞

**NEXCO 東日本 那須高原サービスエリア 上り線インフォメーション**

■那須町観光協会より発行・配布される那須町のガイドブックを利用し、観光案内に役立てている。

■佐野 SA インフォメーションと HP「とちぎ旅ネット」の画像を共用している。

**奥日光インフォメーションセンター**

■当案内所は県立日光自然博物館内に設置されているため、博物館スタッフの方から周辺の自然状況等の情報を頂いている。

■当案内所には市内の他の案内所と兼務しているスタッフが勤務しており、他の案内所の情報を得ることができる。

■栃木県日光市日光地区には当案内所の他に「日光湯元ビジターセンター」、「日光郷土センター」、「東武日光駅案内所」、「JR 日光駅案内所」がある。管轄が異なるため最近まで具体的な連携は取れていなかったが、先日合同の研修会や意見交換会などを実施した。

■日光市内にある JNTO 認定案内所との連携を目的として、今後「日光・鬼怒川地区外国人観光案内所連絡協議会(仮称)」を発足させて、各案内所の連携を図っていく動きがある。

**川越市本川越駅観光案内所**

■川越市内の案内所と市観光課とのミーティングを月 1 回実施。

■市内案内所間で地域のイベント、店舗休店情報をメールで共有したり、他県近隣市町村より観光マップやイベントのパンフレットを送付頂いたりしている。

**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/第 2 旅客ターミナルビル)**

同じ成田空港内にある京成スカイライナーインフォメーションセンター及び JR 空港第 2 ビル訪日旅行センターと昨年から合同意見交換会を開催している。台風などで交通が乱れた際の情報共有の在り方、緊急時に訪日旅行客にどういった案内が有効であるかなどについて情報を共有し、今後協力して業務に活かしていく。

**TIC TOKYO**

■Chatwork を通して、国内約 80 ヵ所の案内所や団体と情報共有をしている(特に今回のような新型コロナウイルス対策による施設や案内所の営業時間変更、イベント中止について連絡を取り合えたのは便利だった)。

■スカイプのテレビ電話機能を利用して、全国 70 ヵ所の案内所と連携している。来訪者への案内ツールとして利用している他、コンシェルジュ同士の情報交換としても活用している。糸魚川駅アルプス口総合案内所と

はスカイプで定例連絡会を行っている。

**産業観光プラザ すみだ まち処**

■墨田区観光協会では、『まちあるきガイドの会』を運営(ボランティアではない)。両国や相撲部屋めぐり、忠臣蔵、梅・桜コース、七福神めぐりなど、墨田区内の歴史や名所を年間通して案内している(まち歩きは有料)。両国にて大相撲開催時には、両国案内所にガイド数名が常駐。当所にてまち歩きの要望があった際も、コース提案などできる体制を整えている。
■ものづくり体験希望の来訪者には、墨田区内の職人工房に連絡し案内している。
■ワークショップや会議などに利用できる「貸スペース」(当所に併設している)を運営。地域の皆様の交流に役立てて頂いている。

**日本橋とやま館 観光交流サロン**

■当館では地域連携に力を入れており、例えばアンテナショップを巡るスタンプラリーイベントに積極的に参加している。東京にいながらにして日本各地を訪れたかのような体験ができるところが、アンテナショップの集まる日本橋めぐりの醍醐味だ。また、災害時に備え、防災訓練が行われた際は、最寄りの消防署でビル内の様々な業者の方々と協力して訓練を行った。日本橋の橋を洗う「日本橋橋洗い」にも参加し、地域の皆様との連携をはかっている。
■富山拠点の案内所とも情報共有をし、特に新しい情報、防災に関する情報などについてやり取りをしている。

**桜木町駅観光案内所**

■横浜のコンベンションビューロー(本部)、3 観光案内所(横浜、新横浜、桜木町)、東京インフォメーションセンターとは　Chatwork をつないで情報を共有している。
■ボランティア:ラグビーワールドカップ 2019 から横浜ボランティアガイド協会の方々が現在も活動している。大型客船の入港時には大さん橋や桜木町駅前に出て、ボランティアガイドを行ったり、シャトルバスの情報を提供したり、ワークショップ主催などを行っている。

**鎌倉市観光総合案内所**

■ボランティア:当所の経営母体である鎌倉市観光協会は、鎌倉ウェルカムガイド(通称 KWGA)を併せて運営している。春から夏にかけては、毎週金曜日に訪日旅行客を対象にした無料のボランティアツアーを行っているため、観光案内所においても無料ツアーに関心がある来訪者に対して積極的に案内している。
■鎌倉市と隣接している藤沢市、２つの都市をまたいでいる江ノ島電鉄および湘南モノレールとの連携で、鎌倉藤沢観光協議会を形成し、案内所担当者連絡会議を 3 ヵ月に１度の頻度で開催し、情報共有に努めている。

**横須賀観光インフォメーション スカナビ i**

■イベント:定期的に行われる県観光協会主催イベント等で県内他都市と一緒に観光イベントを行っており、その際近隣他都市と情報交換をしている。また、問合せの多い近隣他都市で行われる行事(桜まつり等)に関しては、当観光協会も情報共有している。
■ボランティア:市のボランティアガイドの方が定期的に行うガイドツアーに関して、観光協会 HP にリンクを貼り、募集窓口になる等しており、また観光協会主催ガイドツアーのガイドをボランティアガイドの方にお願いするなど、協力体制をとっている。
■市観光課や市内観光施設と定期的に情報共有を行い、最新情報を来訪者に案内できるよう日々努力している。

**忍野村観光案内所**

■近隣の観光案内所、富士五湖観光連盟、観光開発会社、ホテルなどの連絡会会合が年 3 回程度行われており、案内所職員おすすめコースなどの共通フォーマットの案内図が制作されている。

■ボランティア:地元のボランティアガイド団体「ふるさと忍野案内人」の受付業務を観光案内所で行っており、年に約 2,500 人の観光客に対してガイドをするサポートをしている。

## ＜北陸信越＞

**十日町市総合観光案内所**

新潟県の「案内所機能拡充・ネットワーク化事業」で、県内の主だった案内所と Chatwork でつながっている。スキー場情報やイベントの案内など、各地域の方が発信してくれることで案内に役立ち、共有も出来るので助かる。もう少し頻繁に利用していくことで、他案内所との距離も縮まっていくように思う。

**NEXCO 東日本 黒埼パーキングエリア 上り線/下り線 インフォメーション**

■非常時の対応:

・ライフラインに支障があった場合、NEXCO 東日本管内の全インフォメーションでは衛星携帯電話を所持しているため、連絡がとれるようになっている。

・月 1 回程度、災害時に備えて衛星電話を使用して訓練をしている。

・緊急事態が起きた場合については、会社として緊急連絡フロートチャートがあるため、その体制に従って連絡をして指示を仰ぎ、行動をしている。

■日々の案内業務で、近隣の高速道路のインフォメーションと情報を共有して、連携をとっている。

**新潟空港観光案内所**

■チャットで各案内所の様子を知る事が出来る。イベント情報の収集が出来て大変役立っている。

■電話で直接他の案内所へ現地の情報を問合せる事もある。先日スキー道具持参で小さな子ども連れの訪日旅行客より都内アクセスの質問があり、TIC Tokyo の方に案内して頂いた。お急ぎでもあり、大きい荷物や子ども連れの移動では、調べたアクセスで良いのか迷いもあり、現地に詳しい方に説明して頂き、大変助かった。

**長野道 梓川サービスエリア 上り線/下り線 エリア・コンシェルジュ**

■日々の案内における連携:観光協会等にパンフレット等の依頼をすることがあり、イベント開催に関する情報共有はさせていただいているのみ。

■非常時の連携:高速道路 SA・PA 間では、連携が取れているが、市町村との連携は取れていないのが現状で、早急に解決しなければならない課題である。

**軽井沢観光会館**

■軽井沢観光協会には、駅の案内所、観光振興センター、観光会館があり、互いに集めた情報を共有している。

■ボランティア:町のボランティアガイドの方が行っている定例会では、知識を深めるような活動を行っているが、直接観光案内所と情報を共有するということはできておらず、今後その連携ができればいいと思う。

■役場とも連絡を取り合ってはいるが、災害時の連携やその他緊急事態の対応については、まだまだ詰めていかなければならないと思っている。

## ＜中部＞

**飛騨高山観光案内所**

2～3 ヵ月に１度、駅周辺のバス会社、JR、案内所などのスタッフで交流会を行い、利用者からの意見や質問などを交換している。交流会によりお互いに面識ができ、有事の際の連携等が取りやすくなった。

**新富士駅観光案内所**

特に富士登山期間は、各登山道までのバスが発着する駅の案内所(御殿場市観光協会案内所、河口湖総合観光案内所、富士吉田市観光案内所)と、天候、山小屋、登山ルート、登山バス、荷物配送など、登山者が必要な情報を連携し、共有できるよう連絡を取るようにしている。

**御殿場市観光協会案内所**

■毎月 1 回、御殿場市役所や御殿場市内の観光施設、公共交通機関の担当者が集まり、当観光案内所と情報を共有する「情報交換会」を行っている。前月の利用者数や今後のイベントなどについて情報を得ることのできる貴重な機会となっている。

■通年で、御殿場市役所観光交流課とイベント情報の共有や、御殿場市内の観光施設に関する総合的なパンフレット、富士登山パンフレットなどの校正で連携を取っている。また、特に台風など悪天候後に富士山などのハイキングコースに異常がないか確認して頂いている。

■7 月～9 月の富士登山シーズンに於いて、御殿場市国際交流協会(以下、GIA)と連携して訪日旅行客に対する案内を行っている。GIA に所属するボランティアが中国語をはじめとした多言語対応のため、英語圏以外の旅行者への対応で多大なご協力を頂いている。

■4 月下旬～11 月の富士山のハイキングシーズンに於いて、小学生の遠足など、団体での富士山ハイキングについて問合せを受けた際、NPO 富士山御殿場ガイド御厨の風(みくりやのかぜ)にご協力を頂いている。富士山の成り立ちや富士山特有の植物について詳しい案内ができる方がおり、利用者からも好評を頂いている。

■非常時の連携:静岡県は南海トラフ巨大地震や富士山の噴火などが想定され、災害が発生した際の連絡網や明確なマニュアルの作成が課題。災害対策にあたっては、御殿場市役所危機管理室との連携強化を検討している。

**名古屋市金山観光案内所**

■同じ名古屋市内の『名古屋駅観光案内所』、『オアシス 21i センター』と連携し、業務を行っている。

■ボランティア:

・『名古屋観光案内ボランティア』として、案内業務などのサポートをお願いしている。年に 4 回、ボランティアの知識を深める研修会を名古屋の様々な観光地で行っている。

・名古屋市内の観光ボランティア団体と連携し、ボランティア団体の活動 PR を実施している。

■年に 2 回ほど行われる『金山コンベンションサポート連盟』意見交換会に参加し、国際会議場、商店街、大型商業施設、ホテルなど、金山周辺の関連施設との連携を深めている。

■横浜コンベンションビューローと連携し、横浜タッチポイントとして、観光地図の提案等を行っている。

**とよはし情報プラザ**

■ボランティア:当所には「ほの国豊橋案内人」という豊橋観光ボランティアが不定期だが待機している。観光案内以外にも公共交通機関の各乗り場などに同行案内をしている。また、事前の予約があれば市内観光案内依頼に対応したり、不定期に行われる「まちあるき」の案内人としても活動を行なっている。

■現状として他案内所や地域関係機関との連携は行われておらず、今後の課題と思われる。

**伊勢市観光案内所 (宇治山田駅観光案内所)**

■伊勢市内には４ヵ所に案内所があり、互いに連携している。

■ボランティア:外宮前案内所には伊勢神宮を案内するボランティアガイドの方がいるが、当所は駅の中にあり、電車から降りた旅行客に外宮前案内所のボランティアガイドを案内する事があり、連携を取っている。

**宇治浦田観光案内所**

日々、他案内所や関係機関と協力しているが、どちらかといえば他地域ともいえる熊野古道関係に関しても市の観光振興課に協議会等の機会を利用して相談し、困り事などの解消に協力いただいている。伊勢では、熊野までの約 120Km に及ぶ道中についても相談を受ける事が多い。他の地域かつ広域で、来訪者の装備や知識も差があるため、案内に苦労することもしばしばある。しかし、伊勢から次の主要な案内所まで距離があるので伊勢での案内・サポートは重要。

## ＜関西＞

**彦根観光センター**

■ボランティア:「彦根ボランティアガイド協会」には、約 80 人の会員がいる。当所では日々連携をとり、当日ボランティアを依頼した旅行者から連絡があった場合、ボランティアガイドに内容を伝えている。

■市の観光企画課に、毎月当所のデータを送付し、企画課からは新しいパンフレットや、イベントなどの情報を受け取っている。

**栗東観光案内所**

■ボランティア:土日及び祝日の観光案内は受付業務の窓口対応職員以外に、地域のボランティア観光ガイド協会と連携し、ガイドの方を１人派遣頂き、常駐して頂いている。

■隣接の案内所とは連絡を取り合い、観光パンフレットの共有などを行っている。

**京都総合観光案内所**

■当所がある京都駅ビルや、京都駅を発着する交通機関である JR 西日本、JR 東海、京都市交通局(地下鉄・市バス)等による「京都駅ホスピタリティ向上に関する検討会」を毎年春と秋の繁忙期前に開催して情報交換を行い、観光客へのスムーズな案内につなげている。

■京都市内の案内所約 25 ヵ所で構成される「京都市内観光案内所ネットワーク会議」を京都市と共に運営し、情報交換会や職員研修会を行っている。

**関西ツーリストインフォメーションセンター京都**

■京都駅周辺を中心とした、京都市内の観光案内所・交通機関と連携をとり、情報共有を図っている。特に、当所は京都市内で唯一の旅行手配が可能な案内所ということもあり、各所で対応できない来訪者を当所へ案内いただいている。

■繁忙期に於いては、京都駅のコインロッカーも満になることから、JR・近鉄・地下鉄の京都駅と京都駅ビル、駅周辺の観光案内所及び、手荷物預かりサービスを行っている事業者との間で空き状況を共有し、利用者がスムーズに手荷物預かりを御移用いただけるようにしている。

■京都市観光 MICE 推進室や京都市観光協会(京都総合観光案内所)の主催で定期的に情報交換の場を設けていた

だいており、その場で旅行者の受け入れに関する課題等を共有している。

**難波観光案内所/南海インフォメーションセンター**

■大阪観光局管轄の大阪観光案内所、新大阪観光案内所とは、月例会議を実施している他、共有サイトを活用して、リアルタイムで情報を共有している。
■数ヵ月に１度、難波周辺に立地する百貨店等の商業施設と、インフォメーション情報連絡会議を実施している。
■駅構内に立地しているため、月例で南海電車難波駅主催の構内関係者会議に出席し、情報を共有している。

**INFORMATION ひょうご・関西**

現在、他案内所やボランティアの方との連携は出来ていない。情報共有等は是非したいのだが、他施設の方とお会いする機会がなく、難しい状態。地域間連携は行政の方と接触する事により、観光案内所等を紹介頂いている。担当者の方と顔つなぎが出来る場を作って頂けると有り難い。

**山陽自動車道 三木サービスエリア 上り線 インフォメーション**

地域との連携はほとんどない状況だが、一部の西日本サービスエリア間でインフォメーション同士が、ビデオ通話での対話が出来るようになり、情報の共有がスムーズに行えるようになった。

**舞鶴若狭自動車道 西紀サービスエリア 上り線 インフォメーション**

■近隣地域の観光案内所などから定期的にイベントや観光案内用のパンフレットを頂いたり、リアルタイムの情報は電話で直接問合せるなど、常に連携している。
■非常時の対応:地元の丹波篠山市消防署の指導で、防災訓練や消防訓練他 AED 講習などを行っている。

**奈良市奈良町南観光案内所 『鹿の舟』**

■奈良町エリアの観光関連施設が集まる定例会議で、情報交換を行っている。また、日頃から顔を合わせてコミュニケーションを取るように、当館のイベントの案内資料を郵送ではなく、直接手渡しするなど心掛けている。
■ボランティア:観光ボランティアの方が奈良町の観光情報収集に立ち寄って下さることが多く、その際には訪日旅行客の動向、ニーズ、周辺のゲストハウスなどについても情報交換をしている。ボランティアガイドの方が当館を奈良町観光コースに組み入れて、訪日旅行客を引率、案内して下さる。

**かしはら観光インフォメーションセンター神宮前**

■ボランティア:橿原神宮で神主さんや職員が集まって毎朝行われる朝拝に特別に参加できる朝拝体験ツアーを夏、秋などに実施しており、その際地域の観光ボランティアガイドの団体と連携して、橿原神宮への案内や説明を所属のガイドに行ってもらっている。
■橿原市の広報や行政の情報の資料を預かり、来所者に発信している。

**＜中国＞**

**北栄町観光案内所**

■日頃から町内の観光施設や行政(観光関係部署)と連絡を取り合い、相互のイベント等の告知を行っている。
■山陰インバウンド機構を主に、山陰地域(鳥取・島根)の観光案内所と Chatwork のグループを組んでおり、

それぞれの地域のイベントや交通情報等のやり取りをしている。

**米子市国際観光案内所**

■「山陰まんなか観光局」を通じて、加盟している観光案内所へ 1 日実地研修する取り組みを行っている。当所の場合は、安来、境港、出雲大社などの案内所へ実際職員が研修として入り、各案内所での取り組みや意見交換などを行った。逆にこちらも他の案内所職員の研修の受け入れを行っている。広域観光案内が主である当所にとっては大変意義のある取り組みであると思っている。

■山陰インバウンド機構が中心となって案内所間で Chatwork を活用しており、交通情報やイベント情報などの共有も行っている。

**日御碕ビジターセンター**

■山陰地域の他案内所とは独自ツールや、相互研修等により、情報交換を行っている。災害など有事の際の緊急連絡網の構築など、今後さらに連携を図っていきたいと思う。

■ボランティア:市内にボランティア英語ガイド団体があるが、当館のエリアへはあまりガイドに来ないため、当エリアへも足を運んでいただけるよう、情報提供を含めガイド団体とも連携をしていく必要があると感じている。

**津山駅交通観光案内所**

■津山市には観光案内所が当所の他に「津山駅観光案内所」、「津山観光センター」、「城東観光案内所」の 3 ヵ所ある。同じ管理団体という事もあるが、必要な情報共有を行い、観光の事ばかりではなく、不審者情報等も共有し、防犯の面でも意識している。まだ十分な共有量ではないのではと感じているので、お互い必要な事案があればさらに共有し、円滑な業務が行えるようにしていくことが今後の課題である。

■観光ボランティアの方と当所の本部とは密に連携をとっているため、当所に必要な情報を随時もらえる状態である。地域関係機関との連携は、パンフレット設置の協力を主に行っている。追加発注の際には新パンフレットがあるか、観光客の動向はいかがか等、発注の事だけでは無く、何かしらの情報を聞き取りできるよう心がけている。

**そごう広島店総合案内所**

■近隣の案内所や観光施設、ホテルなどとは常に情報交換をしているが、現状はその程度。同ビルでやり取りの頻度が多い、バスセンター案内所とは今後、月 1 回程度で合同ミーティングを実施することを検討している。

■近隣観光施設のおりづるタワーさんの内覧会に、案内所メンバー全員が参加し、より具体的な案内に結び付けるようにした。

**新山口駅北口観光案内所**

当所は昨年 7 月から山口県内観光案内所のネットワーク化推進事業に参加し、TIC Tokyo をはじめ、山口県内 6 ヵ所の観光案内所と Chatwork（情報共有ツール）を利用し、案内所同士での情報交換、定期ミーティング、ノウハウの共有などの連携を実施している。

**東萩駅観光案内所**

■近隣、県内の観光協会や観光案内所などと、資料を取り寄せたり、問合せる等、情報交換をしている。

■市役所、観光協会、市内の観光施設等のボランティアガイドさんとも情報共有を心がけている。

## ＜四国＞

**道後案内所**

■ボランティア:当所には、松山観光ボランティアガイドの会のガイドが常駐しており、来訪者の要望に応じて当地区のガイドツアーを実施している。また、来訪者には市内(松山城・坂の上の雲ミュージアム等)のガイド情報を提供している。

■イベント:道後温泉本館等は松山市の施設なので、道後地区のイベント等は松山市、道後温泉旅館協同組合、道後商店街振興組合が連携、協力して実施している。

**松山空港総合案内所**

■近隣の商業施設の案内所との情報共有や共同研修を実施している。

■愛媛県の国際交流課との情報共有も行っており、訪日旅行客向けの観光クーポン、バスチケットなどの配布協力を担っている。

**こうち観光ナビ・ツーリストセンター**

■ボランティア:クルーズ船寄港時に学生ボランティアに来てもらった。セーラー服など制服姿が珍しく、一緒に写真を撮っている訪日旅行客の姿も見られた。今後の取り組みとして、案内所で時にはガイドをしながら訪日客と交流してもらえる「おもてなしボランティア」を募集している。

■まだまだ関係機関との連携が少なく、効率的にいかないこともあるので、2020 年度からもう少し協力体制を整えていきたい。

## ＜九州・沖縄＞

**門司港観光案内所**

■案内所から離れたエリアの情報はなかなか入手しづらいため、当所、小倉駅、北九州空港の案内所間で情報共有をし、新しく正確な情報を提供するように努めている。

■ボランティア:当所では毎週北九州市の観光ボランティアガイドによる無料ガイドツアーを開催しており、門司港の歴史に興味がある訪日客に参加をすすめている。深く歴史を知りたいと希望する訪日客は日本語を学んでいる方も多く、ガイドさんもゆっくりとわかりやすい日本語で話すように気を付けてくれるので、参加者にはとても満足していただけているようである。海外のガイドツアー参加者は台湾の若い女性が特に多い印象。

**福岡市観光案内所 (博多駅総合案内所)**

■福岡県観光連盟主催の連絡会議や九州観光推進機構主催のスタッフ研修会に参加し、他案内所との情報共有、連携を図っている。

■観光案内ボランティアの博多まち歩きツアーに実際に参加し、来訪者への案内に役立てている。

**博多港国際ターミナル総合案内所**

博多・天神地区などの近隣案内所との交流や連携については取れていないのが現状である。昨今、気候変動における災害や政治情勢での訪日旅行客の動向の変化が激しい中において、関係機関との連携は重要であると認識しており、今後、日頃からの積極的な交流に力を入れ取り組んで参りたい。

**阿蘇くまもと空港総合案内所**

熊本空港、鹿児島空港、宮崎空港の南九州 3 空港の案内所スタッフで、定期的に情報交換を行っている。その中で、各県おすすめの観光地や飲食を紹介するチラシを作成し、パンフレット棚に設置すると共に、来訪者に配布している。

**大分市観光案内所**

■大分市外や県外について来訪者から質問されるが、他案内所やボランティア、地域関係機関との連携は現状取れていない。本日の火山状況・天気・立ち入り規制区域、梅や桜などの本日の開花状況、雨天時のイベント開催情報など県外の各案内所や専門機関に問合せることもあるが、定休日や忙しく電話がつながらないこともある。現地でしか得られない情報を早急に知りたい場合、連携がとれていればスムーズに案内できる。実際に、ある案内所はライブ映像で他の観光案内所が見られるようにし、画面に向かってお互いに質問ができるようにしている。

■ラグビーワールドカップ 2019 期間中、九州や本州も合わせて観光する方が多かったが、連携をとり、事前に地元の方がお勧めする観光地・施設・グルメの情報をもっていれば、大分だけでなく、九州や日本全土の魅力をアピールでき、観光地としてさらに盛り上げることができたのではないかと思った。

以上