

6月概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～西日本～

<関西>

栗東観光案内所

新型コロナウイルスの影響により閉鎖していた案内所を、6月1日より感染症対策を十分に施して再開したが、外国籍の来訪者は0人、来訪者自体も前年度比57%と前年を大きく下回る結果となった。しかし物産の販売は前年度比115%と、売り上げを伸ばすことが出来た。

京都総合観光案内所

- 6月の国籍別の来所者数トップ10は①ポーランド、②中国、③フィリピン、ミャンマー、スペイン、⑥台湾、フランス、オーストリア、アイルランド、ウクライナ、エジプト、豪州の順であった(数取り器でのカウント実数は95人で、昨年同月比1.0%)。
- 新型コロナウイルスの影響により、来所者数が激減した。当案内所も6月18日まで閉所していたため、実稼働日数は12日間であった。そのため、来所者数合計は84人で、国籍別順位も10位以内には例年と異なる顔ぶれの国々が入る結果となった。大半が国内在住の方のようであった。

天橋立駅観光案内所

案内所の窓口を再開して1ヵ月、週末は徐々に全国から車で観光と宿泊をセットで訪れる観光客が戻ってきた。平日は、以前は訪日客でにぎわっていたが、新型コロナウイルス後は高齢の夫婦や、日本在住の外国籍の方がちらほら訪ねて来た。6月以降順次、大阪、京都への公共交通機関が再開したが、感染防止のためか、週末も駅はまだ以前ほどの賑わいは無く、個人の車で訪れる旅行客が目立った。そのため、週末、天気の良い日は特に天橋立駅界隈の駐車場が満車になるところが見られた。

北大路市バス・地下鉄案内所

全国の緊急事態宣言解除以降、ほんのわずかだが外国籍の方が来訪された。市バス車内の遺留品の受け取りで、アルゼンチン(財布)、ブラジル(時計)、アメリカ(サングラス)、ケニア(スマートフォン)の方々が来所。マスク越しであっても、笑顔で対応していると感じていただけるように努めている。

難波観光案内所 / 南海インフォメーションセンター

案内所は6月15日から営業を再開。新型コロナウイルスの影響で来所者は大幅に減少したが、6月19日に県外移動の自粛が解除され、週末を中心に日本人の若者や家族連れなど、国内の旅行客が少しずつ戻り始めた。それに合わせて、チケットの販売・交換も徐々に増え、6月は大阪周遊パスの販売が4件、QR交換が8件あった。一方、外国籍の来所者数は依然として少なく、全体のわずか4%程に留まった。

大仙公園観光案内所

6月は訪日客の来所は数人で、スペイン、セルビアなどの出身国の来訪者があった。コロナの影響により、観光客はまだ以前のように戻ってきていない。

新梅田シティ総合案内所

- 6月の外国籍の訪問者は17人で、韓国2人、中国1人、シンガポール2人、ベトナム1人、フランス1人、ドイツ2人、オーストリア1人、南アフリカ1人、不明6人。前年同月比1.1%、前月比567%(前月の営業日は5日間のみ)。
- 問合せ内容は領事館、美術館、就活イベント、高速バス乗り場などで、日本語が少し話せる方も多く、旅行者というより在住の方のようだった。

新神戸駅観光案内所

6月の来所者数は(12日間)22人、前年同月は2,764人だった。6月19日より、時間を短縮して案内業務を再開した。都道府県をまたぐ観光自粛が解除されたこともあり、解除前までとは異なる人の往来があり、観光案内が徐々に増えはじめ、日本在住と思われる外国籍の方の来所が増加傾向にある。

神戸市総合インフォメーションセンター

6月1日～6月30日は10時～16時の時間短縮での開館で、外国籍の来訪者の利用数は91人。日本在住もしくは長期滞在中の外国籍の来訪者が1日あたり数人程度あった。日によっては0人の日もあり、観光目的で来所される方は少ない。昨年同月比では2%にも満たない数字となっている。

姫路市観光案内所

2020年6月15日から姫路城が姫路城大天守、西の丸百間廊下を含む、有料区域全域の公開が可能になったため、少しずつ観光に来るお客様が増えてきたが、訪日旅行客はまだ少なく、6月の外国籍の来所は36人だった。日本に留学等で滞在されている方々の来訪が多かったように感じた。

奈良県猿沢イン

- カウンター受付数は192人と、前年同月比で著しく減少(-1,792人/9.7%)。新型コロナウイルス感染症拡大により、世界各国からの旅行者が激減したことによる。しかしながら、4月、5月は前年度比約1%台にて推移し、過去最少の数値を記録していたが、6月は前年度比9.7%と回復の兆しが見られた。5月までは、来館者の国籍も数カ国に留まっていたが、6月に入り30もの国からゲストを受け入れることができた。なお、前年同月は、53カ国であった。
- 国籍別ではフランスが1位で、アメリカ、中国と続くが、いずれも前年同月比では大幅減少のままである。一方で、ベトナム、ブラジル、スリランカ、ネパールといったこれまで当館にあまり来られなかった国籍の来館者が増加している。来館者の多くは日本在住者、留学生、技能実習生などであった。また、外出、移動の制限緩和に伴い、関西圏在住者だけでなく、北海道から九州まで日本全国から、特に関東圏からの来館が多く、日本人よりも外国籍の在留者が、早く動き出しているという印象を受けた。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

周辺施設は徐々に通常通りの営業で再開され、観光客も少しずつではあるが当館を利用し、周遊バスチケットの購入も増えてきている。訪日客の利用は見られない。

熊野本宮観光協会

5月末まで休館し、6月も海外からの入国規制のため、単月入館者は対前年5%、累計でも対前年2%と激減し

た。コロナ禍が落ち着くまで、待つしかない状態である。

田辺市街なかポケットパーク

およそ1ヵ月間休館していたが、6月から開館した。日本人観光客は少しずつ増えてきているようであるが、訪日客は激減し、前年比では98%減少。今後もこの状況が続くと予測する。

<中国>

境港市観光案内所

6月訪日客来所数は0人、前年同月は745人。緊急事態宣言を受けて、当案内所の完全休業は4月18日～5月31日までで、6月1日より業務を再開した。土日ですら日本人観光客も少なく、日本在住と思われる外国籍の来訪者を、観光というより散歩という雰囲気で見かける程度であった。

倉吉白壁土蔵群観光案内所

昨年6月の訪日客来訪数が158人だったのに対し、今年の6月は日本在住の台湾の来訪者1人のみだった。

足立美術館国際観光案内所

新型コロナウイルスの影響により、前年同月比で9割以上の減少。旅行会社等によるツアーでの入館は先月同様、今月もなかった。

大田市駅観光案内所

- 新型コロナウイルスの影響から、大田市全体の日本人観光客数が回復していない。また、各観光施設へ外国籍の方の来所はあるものの、近隣の在留者が多い。
- 旅行者の移動はマイカーがメインになっているため、駅構内にある案内所への訪問はないものと思われる。

倉敷駅前観光案内所

6月に入り、県境を越えた移動が徐々に緩和されたが、当案内所の訪問者数は、1日平均30人ほどで少ない状態(前年比17%)。特に訪日客数は、前年比1%に留まり10人だった。倉敷の主要な観光名所である大原美術館が臨時休館していることや、近隣店舗の営業時間が短縮されていることなどが観光客減少の大きな要因と考えられる。また、当案内所は駅に隣接しているため、鉄道を利用する観光客の減少も影響していると思う。

津山駅交通観光案内所

観光施設は通常の営業時間で再開しているが、飲食店は通常の営業形態に戻っていない店舗も多い。当案内所に来られた訪日客は2組合計4人のみ。1組はアメリカ在住の日本人親子で、帰省していたが新型コロナウイルスのためアメリカに戻れなくなり、近場に観光に来られた。もう1組はパキスタンの2人で、1人は津山市在住、1人はパキスタンから遊びに来ていたが、パキスタンに帰りたいが帰れなくなり困っていた。2組ともやり場のない不満や不安を抱えていたため、話を聞く事に専念した。最後は笑顔で帰られ、少しは気が紛れたのではと思う。必要に応じた対応を心がける事が今後も大切になっていく。

リーガロイヤルホテル広島

コロナウイルス感染拡大に伴い、外国籍来訪者がほぼゼロの状態。当案内所利用の外国籍の方は、国内に既に

滞在中であった観光客もしくはビジネス客に限られた。問合せは、主に外出自粛規制の中で利用可能な商業施設について。今後、観光名所の開放も始まるため、最新情報の収集と旅行者への正確な情報提供が求められる。

広島市観光案内所 (紙屋町地下街(シャレオ))

- 外国籍の旅行者の来所は4件5人。主な案内内容は①観光案内(宮島)、②ショッピング(デパート、酒屋)、③ICカードについて。
- 新型コロナウイルスによる入国制限に伴い、全国の案内所同様に当案内所も影響あり。来訪者は訪日旅行者ではなく、仕事や留学等で日本に在留されている方が来広されているケースなのではと思われる。
- 5月より外国籍の方の来所数は僅かであるが増加した。しかし、前年同月と比較すると約98%減であった。近隣の商店街や平和公園では1カ月前より外国籍の方は見かけるが、その数は未だ少ない状況。

山陽自動車道 宮島サービスエリア 下り線インフォメーション

訪日旅行者ではないかもしれないが、6月2日は中国のスポーツ団体と思われる男性20人以上のグループ、6月5日は欧州圏の20人位のグループ(3人の日本人随行有)、6月14日は東南アジア圏の方7人と欧米圏の方4人のグループがフードコートで食事や売店の利用があった。

広島バスセンター総合案内所

- 6月の外国籍の方の来所数は86人、昨年比9.4%。依然として非常に厳しい状況だが、5月の約2倍に増えた(5月来所数:38人)。6月19日に県外移動自粛が解除され、外国籍の在留者も県外への旅行を始めたと思われる。実際対応した外国籍の来訪者はほぼ在住の方で、ベトナム、アメリカ、ポーランドなどの方だった。主な問合せは、当案内所がバスターミナル内にあるため、観光案内よりバスに関する問合せだった。
- 運行を再開した高速バスもソーシャルディスタンスを保つため、席を離して予約を取るシステムを取り入れており、すぐ満席になるバスもあった。外国籍の方が切符を購入する際は、席が離れることを併せて伝えた(広島県外高速バスを中心に通常40席のところ、20席程度の販売)。

新山口駅北口観光案内所

6月の外国籍の方の来所数は24人(うちベトナム12人、トルコ5人、オーストラリア1人、地域不明6人)、前年同月と比べ84%減であった。

<四国>

三好市観光案内所

県外移動の自粛が解除されて、日本人観光客の訪問や問合せは少しずつ増えている。

一般社団法人 鳴門市うずしお観光協会

新型コロナウイルスの影響で臨時休館の施設が多かったが、6月中旬にかけて順次再開している。海外からの観光客は来ていない。

高松空港インフォメーションセンター

定期国際線4路線(台北、ソウル、上海、香港)の運休が続き、6月の問合せ件数は、5月から1人減の2人で、昨年比0.1%となった。

道の駅 小豆島オリーブ公園

6月19日から園内ではレストラン以外の施設が営業を再開した。県をまたいだ移動も解禁され、お客様が少しずつ戻ってきている。外国籍のお客様もちらほら見かけるが、国籍は不明。

道後案内所

緊急事態宣言を受け、松山市のイベントや観光施設の入館中止、道後温泉本館、道後温泉別館飛鳥乃湯泉、坊っちゃんカラクリ時計などが休止されていたが、6月19日から県独自の警戒レベルは最も低い「感染縮小期」に引き下げられ、各施設の営業が再開された。愛媛県内観光等促進事業の県民向けキャンペーンもスタートするなど支援策がとられたが、依然コロナの影響を大きく受けている。営業自粛をしていたホテルや道後商店街振興組合も営業再開。道後温泉旅館組合も道後ガイドラインを決めて、32軒ある全てのホテルで徹底している。

宇和島市観光情報センター

コロナウイルス感染拡大により旅行者が減っている中、インバウンドに関してはまったく来訪がない。まずは日本人の受け入れで、いかにお客様に安心して旅をしてもらえるような対応をするかである。ニュースタイルを目指し情報発信しながら、ウィズコロナに取り組まなければならない。

高知空港総合案内所

6月は全国的に新型コロナウイルスの自粛制限が解除されたこともあってか、数人ではあるが高知空港を利用される訪日客を見かけた。しかし、当案内所を訪れる訪日客はいなかった。7月以降は、感染症で減便していた航空機が少しずつ再開し始めるので、訪日客利用も増えることを期待したい。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

5月25日に高知以外の全国での緊急事態宣言が解除されたが、来場者数は変わらず、外国籍の来訪者もほぼおらず、来場者が0人の日もあった。6月19日には県外からの往来も再開され、来場者数はほんの少しずつではあるが増えてきているように思われる。外国籍の方も在住者や帰国できずに国内を旅行している訪日客などが来所された。市や国のキャンペーンに期待しつつ、より一層の情報発信を心がけていきたい。

<九州・沖縄>

門司港観光案内所

6月19日から時間短縮にて案内所を再開したが、6月も外国籍の来所者はゼロであった。再開以降、国内の来所人数も10人に満たない日が続いた。しかし以前と比べると、通勤で駅を利用する人以外にも土日には家族連れやカップル、グループなどの姿を案内所の周りで見かけるようになった。門司港に遊びに来る地元の方が少し増えてきたように感じる。

博多港国際ターミナル総合案内所

3月上旬より続いている福岡ー釜山を結ぶ船舶の運休に伴い、6月の訪日旅行客数も0人であった。当案内所は5月と同様に業務を一部縮小し、問合せは電話にて承っている。各船舶会社は7月31日まで全便運休を発表しているため(当時)、7月も引き続き業務短縮及び電話にてお客様の対応を行う予定。

大牟田観光プラザ

コロナウイルス拡大防止のため、訪日旅行をする方はいない。梅雨時期でもあるので、日本人の観光客もいない。各地域で豪雨災害がおき、大牟田の世界遺産関連施設が甚大な被害を受けた。訪日者が観光に来て、今の状況下では案内する場所がない。

佐賀市観光案内所

福岡在住の中国の留学生とフランスの来訪者、計 2 人の来所者だった。佐賀市内の観光を希望されたので、訪日客に好評な観光地、佐賀城、歴史民俗館等を案内した。

唐津駅総合観光案内所

コロナウイルス感染症流行に伴う旅行の自粛及び海路空路の減少(制限)、入国制限厳格化により国外からの旅行者数の極少傾向が継続(国内旅行者による来所数は最近回復傾向にある)。

長崎市総合観光案内所

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、6月は営業時間を短縮(10時～18時)し開所した。6月の外国籍の訪問者は19人。内訳は米国5人、中国3人、台湾、イタリア、デンマーク、ニュージーランド各2人、フランス、ドイツ、カナダ各1人であり、その多くは留学生や日本在住者であった。

佐世保観光情報センター

外国籍の方の来所は、前年同月比 94.5%減。新型コロナウイルスの影響で6月も非常に少ない来所者数だった。アメリカの来訪者が18人だったが、米海軍佐世保基地関係の方がほとんどかと思われる。

道の駅 人吉

- 案内所利用実績は0人だった。新型コロナウイルス感染症対策のため、国が作成したチラシの掲示や、手指消毒液を各所に設置して営業している。※鍛冶体験は火を使うため、暑い中でのマスク着用等がハードルとなり臨時休館中(再開未定)。
- 多言語対応(英語、韓国語)の案内板の作成、設置、多言語版パンフレット(英語、韓国語、中国語2種の計4種)の設置等を行っている。

南阿蘇観光案内所

5月に引き続き、感染症対策として非接触のリモート案内を実施。TV電話で案内所カウンターと事務所を常時接続して対応を行った。熊本および福岡空港でのフライトが制限されているため、訪日客の利用は0人だった。

大分市観光案内所

緊急事態宣言が解除され、来訪者は5月と比較すると増加したが、1日に0～5人にとどまった。国別では、メキシコ、フィジー、ケニアなどの国からも来所された。月末には観光施設に関する質問もあった。

鉄輪観光案内所

6月1日より案内所を再開したが日本人の来訪者が多く、外国籍の方はごくわずか。別府の代表的な温泉地の鉄輪温泉街も平日は人通りもまばらだった。来所する外国籍の方からは地獄巡りについての問合せが多かった。

市営温泉や区営、町営の銭湯の再開は遅かったが、代表的な観光施設がGW以降早めに再開したのがよかったと思う。しかし、訪日客に関しては、以前のような案内所に戻るにはかなり時間を要すると思われる。

高千穂町観光協会まちなか案内所

- 5月が0人に対し、6月は33人の入込があった。訪日規制継続中のため、来訪者は在住または帰還できない旅行者と思われる。県をまたぐ移動が6月19日に規制が解除され、入込は6月22日以降に見られた。
- 6月前年比及び累計前年比はそれぞれ94%減、97%減。引き続き動向を注視しながら、アフターコロナに備え、体制構築の準備を進める。

馬ヶ背観光案内所

新型コロナウイルスの影響を受け、6月の外国籍の来所者は139人だった。5月に休業していた影響もあるが、6月は外国籍の観光客数が微増。公共交通がないため、レンタカーでの訪問が主となっている。日向市駅近くにある日向市観光案内所よりも、外国籍の観光客は多い状況。

鹿児島空港観光・総合案内所

- コロナの影響による国際線の全便欠航のため、外国籍の旅行者数は、前年同月と比べ約2,610人減少した。
- 6月後半から欠航していた国内線の一部路線が運航を再開し、前月比外国籍の旅行者数は32人ほど増加した。
- 航空便の復活により、利用が増えると思われるため、一層徹底した感染症対策(消毒・三密回避・手洗いがい・手指の消毒の呼びかけ)を行う。

那覇市観光案内所

- 欧米圏の概況:前年度と比較し、ヨーロッパは約96%、北米は約99%、オセアニアは約89%の大幅減となった。各国の渡航制限は続いており、依然として新型コロナウイルスの甚大な影響を反映する結果となった。
- アジア圏の概況:各国の渡航制限により引き続き海外航空路線、クルーズ船は休止。アジア全体でも1桁台の来所者数で、深刻な状況が続いている。

那覇空港観光案内所

- アジア圏の来訪者が5月より15人増の計20人となったが、外国籍の旅行者全体では前年比8%と激減。
- 「美ら海水族館」が6月1日からオープンし(8月2日より一部施設が臨時休館中)、その後一部の主要な観光施設もオープンし始め、アクセス方法の問合せが多かった。また、5月25日にオープンした「DMMかりゆし水族館」が空港から近い場所にあるため、問合せも増えた。

沖縄観光情報センター

- 引き続き新型コロナウイルスの影響により国際線発着便が全便欠航だったが、外国籍の来訪数は25人(前年比2%)と5月より11人増加。いずれも日本在住または留学中の方々であった。日本人来訪者数は400人(前年比44%)で、5月の156人より大幅に増加。電話での問合せ件数も91件(前年比171.7%、前月比178%)と増加傾向で、新型コロナウイルスに関する問合せ及び県内の状況に関する問合せが引き続き多かった。
- 5月同様、今後の旅行についての相談が多くあり、感染者がいらないという理由で来沖予定と仰る方が多く見受けられた。また、漠然と不安を抱いている方からの電話も多くあり、様々な施設でマスク着用や入口での消毒といった感染症防止対策が実施されているため、ご協力頂き、安全にお過ごし下さいと案内している。

6月特記事項(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など)

<関西>

彦根観光センター

フランスの女性が来彦。11月まで彦根で仕事の予定で、ラーメン屋に勤務し、6人のシェアハウス(彼女以外は日本人)に住んでいるとのこと。「滋賀に滞在中、日本語の勉強と観光をしたい」と、地図などを持って行った。

彦根市観光案内所

- 「観光船で彦根港から竹生島へ、そして長浜港へ入りたい」とのお客様。チケットの買い方などを案内した。日本語で「英語を話しますか」と聞かれ、「話します」と言うと、安心した様子だった。日本での生活が長いとはいえ、やはり英語が通じると安心するのかもしれない。ましてや、この状況で街中に人が少ないと余計に不安であるかもしれないので、安心していただけるような案内をしたい。
- 新型コロナの影響で市内施設が臨時閉鎖、休業、営業短縮となり、特に彦根城は一部閉鎖から完全休業へ、その後条件付きで一部解除等情報が変わっていった。それを受け、適宜英語で案内文(マップ)を作成した。

栗東観光案内所

三密にならないように案内所のレイアウトを見直した。椅子の間隔を開け、窓や扉を開放し、来所者用に入口にアルコール消毒液を設置、1日3回の案内所内の消毒の実施を続けている。

kokoka 京都市国際交流会館

外国籍の方から日本語学習ができる場所について、多くの質問を受けた。当協会では外国籍の方向けのボランティアによる日本語クラスを開催しており、毎回ほぼ満席。お茶のクラス、着物教室も毎回満員で人気がある。他に、館内に設置している無料 Wi-Fi を利用したいという方も多く来られた。また、観光ビザで滞在している外国籍の方から在留資格の延長方法について聞かれた。当協会の「法律・ビザ相談」で対応している。

コトチカ京都案内所

イスラエルのカップルが、3カ月前に観光で来日したが、新型コロナウイルスのため予定通り帰れなくなったという。「残りの日程を京都で過ごすので、どこへ行ったらよいか」と聞かれたので、現在拝観停止をしているお寺等の情報を伝えたところ、喜ばれた。

大阪観光案内所

3月末頃から何回か案内所に来ていたフィリピン在住のアメリカ人。6月、やっとフィリピンに帰れることになった様子。最初の頃は入国制限があったり飛行機がなかったりで、大阪や近府県の観光について聞かれたが、ようやく東京から出国できるようで、東京行きの新幹線についての質問があった。

阪急ツーリストセンター 大阪梅田

案内所の一時閉鎖中、市内の民泊業者より有効期限切れのツーリストパスの払い戻しについての留守電が入っており、開所当日に折返し電話し6月中であれば払い戻しが可能であると伝えた。後日、連絡を受けたフランスの旅行者が来所、一旦払い戻した後、新たにツーリストパスを購入し、京都方面に向かわれた。なお、本人

は旅行中コロナウイルスの影響により帰国不能となり、ビザを延長して友人の家に宿泊していたとの事だった。

ぐるなび情報ラウンジ 大阪

- 香港からの60代と50代の男女2人が「香港に帰りたいのでフライトや入出国状況を知りたい」と来店。ニュースなどの情報しかなく、領事館の電話番号を伝えた。
- インドの30代男性2人が「JRのクレジットカードを作りたい」と来店。当所ではカード作成ができないため、別のカウンターを案内した。
- フランスの20代女性から「高野山でキャンプできる場所はあるか、または安く泊まれるところを教えてください」との問合せがあった。

神戸市北野観光案内所

数少ない来所者のコメントによると、「山や港に行きたい」との要望が多く、人混みを避けている様子だった。

北はりま田園空間博物館 総合案内所

- (コロナ禍の)現状では来訪者に積極的に観光を勧めることはできないが、地域の観光情報を求める来訪者に、安心感をもっていただけるよう、下記の通り、案内所内の環境改善に努めている。
- 観光案内カウンター・休憩所・物販コーナーを分離。観光案内カウンターは別室へ移動、休憩所は屋外に設置し、三密が減るようにした。
- 手指消毒液を設置。ボランティアガイドが対面案内をするカウンターには、アクリル板を設置した。

<中国>

境港市観光案内所

カウンター上に感染予防のための透明のシートを設置するなど、コロナウイルス感染防止対策強化のために大幅な模様替えを行った。その際、これまで英語表記が不足していた説明書き(「レンタサイクル貸し出しについて」や「手荷物の窓口での預かり」など)を英語併記とするなどした。

安来市観光案内所

レンタサイクルを充実。以前訪日客から「海外では自転車に乗る時はヘルメットの着用が義務である」と聞き、レンタサイクル購入する際に、ヘルメットもレンタルできるように購入した。

倉敷駅前観光案内所

- 倉敷美観地区では、川舟流しのチケットを購入されたお客様にお買物券をプレゼントしており、それを案内したところ、大変喜ばれた。
- インドの女性が案内所を出る際に忘れ物をされた。倉敷の後は尾道へ行くと言っていたので、倉敷駅の方をお願いし、構内を探したが出発された後の様だった。案内所は18時で閉館するため、駅の係の方に忘れ物を預かっていただき、対応をお願いした。

尾道駅観光案内所

6月中旬に「英語のサイクリングマップはありますか」と尋ねてきた外国籍の来訪者がいた。マップを渡す際に「出身地はどこですか」と尋ねると「南アフリカ」と答えたが、今はフィジーに住んでいて、フィジーの友人

と共にヨットで沖縄を観光してきたと話した。当初は 3 週間の滞在後フィジーに帰る予定だったが、コロナウイルスの影響で出国できなくなったため、鹿児島屋久島に旅行に行ったとのこと。レンタサイクルで屋久島を散策。島一周 100 キロを一日で走り切ったそうで、現地の人に「サイクリングが好きならしまなみ海道もいい」と薦められ、尾道に来たとのことだった。案内業務としてはサイクリングマップを渡しただけだが、旅行者の色々な話が聞けて良かった。

広島市観光案内所(紙屋町地下街(シャレオ))

- アメリカの男性が東広島市へ古民家の買い付け交渉に行かれるとのことで、「手土産に日本酒を購入したい」と来所。近くのデパート内にある酒屋を案内した。「初見はお菓子が良いのではないかと」と話したところ、交渉は最終段階まできており、既に相手の好みをご存知の様子だったため、幸運を願って笑顔で別れた。
- 出勤前の駅でのこと、外国籍の方と見受けられる家族連れが「Hokusai 欲しい!」と駅員に言っていた。話を聞いたところ、広島の交通機関であるアストラムライン車内吊り広告に浮世絵のマナー広告があり、「非常に日本らしいメッセージで面白いから譲って欲しい」ということだった。浮世絵という言葉が出てこなかったため、葛飾北斎の Hokusai を連呼していたとのこと。制作元であろうアドレスが車内の留め具で不明とのことで、駅員さんに確認してもらった。制作元が『一般社団法人日本地下鉄協会』と判明したのでその男性に伝えた。これ以上の通訳は出来ない旨を伝え、直接問合せもらうことで了承された。ちなみにその男性が見たポスターには新幹線らしき乗物も描いてあったそうで、「手に入れることができれば額縁に入れて飾る」とのこと。出勤後にネットで検索すると、別会社だが西武鉄道の浮世絵風マナーポスターが海外で反響との記事が多くあり、人気ようである。

広島バスセンター総合案内所

- Visit Hiroshima Tourist Pass(観光客向け周遊乗車券)購入時の案内:フランスの男性(20 代)より、「今から忠海(大久野島)に行きたい」と言われ、時間を調べていると「これを持っている」と Visit Hiroshima Tourist Pass を見せられた。しかし、今年 3 月 10 日に内容がリニューアルされ、使用範囲は広島市内と宮島のみとなり、忠海(竹原方面)は使用範囲外になった。その事を説明すると、驚いた様子で、「本当?でもこのパスを購入する時に使用可能と言われたし、昨日このパスで岩国に行ったよ」と言われた。岩国も同様に使用範囲外になっているため、おそらく販売場所とバスの運転手のどちらも、内容が変更された事に気付かず案内されたのだと思った(訪日客も大幅に減少し、リニューアル後に販売する機会がなかったのではと推測される)。再度来訪者に詳細を説明し、納得されてから切符を購入して頂いた。この案内を通して思った事は、現在訪日客向けのサービスを案内する機会がほぼないため、更新された情報の見直しなど、随時確認する重要性を改めて感じた。また訪日客が戻ってきた時に、スムーズに案内できる体制づくりに努めている。
- 古民家の購入:アメリカの男性(20 代)が来所し、「北広島に行きたい」とのことバス停を聞くと、「千代田」と言われた。千代田のバス停は「千代田西」と「千代田インター」があるので、どこに行くのかを聞くと、目的地は北広島町役場(バス停:千代田インター)だった。アクセス確認のため役場へ連絡すると、役場の方より、「本日外国の方との約束がある」とのこと。その男性は「実は家を探していて、今から北広島町の古民家を見に行く」と言われた。夏から広島で働く予定で、興味があった古民家に住みたいので、値段の交渉などに行くのだとわかった。数日後に再度来所され、その家を購入することが決まったそうで、「今から契約に行くのでハンコも買った」と仰っていた。その後も何度か来所があり、免許の取得方法など、生活情報の質問を受けた。新しい広島での生活にワクワクされているようだった。

〈四国〉

公益財団法人徳島県国際交流協会

「体温計を買いたいが、どこにも売っておらず困っている」と、当協会に尋ねてこられた方がいた。ありとあらゆる所に電話をして、やっと 1 軒在庫がある電気店が見つかった。商品の置き置きをお願いして、店の所在地と交通手段を来訪者に伝えた。

香川・高松ツーリストインフォメーション

高速バスや JR の減便、運休が多く、外国籍の観光客が県外への移動に困っていることがあるので、今後の課題としたい。

宇和島市観光情報センター

先日 JNTO に提出した実績報告のお題で、当案内所から SNS を発信しているとの情報がビジット・ジャパン案内所通信(V 通信)に掲載された。それがきっかけで関東と関西の認定案内所から、「訪日客への案内の参考にさせていただく」とのことで、フォローのメッセージが届いた。以前より協議していた、案内所間のデジタルとアナログでの情報共有の事例を 1 つ、ここに見つけることができた。訪日旅行客が訪れる地域を考えると、その地域の案内所の皆さんとの連携が大切と感じている。

松山観光港ターミナル観光案内所

中国の女性 3 人が来所。広島から松山の玄関に到着したばかりの様子で、市内中心部にある宿泊施設への移動手段についての相談であった。当初、少しの日本語で会話を進めていたが、お互いのやり取りに限界を感じたため、彼女のアクセントから英語を話す方だと判断し、英語での会話に切り替えた。3 人とも流暢な英語を話し、言葉が通じ合うことで、お互いに笑顔が生まれた。目的地までは減便運行のリムジンバスが利用できたが、5 分前に出発したばかりだった。次のバスまで約 2 時間ある旨を伝えると、残念そうにしていたので、3 人での利用ならタクシーを利用して同じくらいの料金であることを伝えた。3 人は少し考えてから「時間もあるし、次の便を待つ」ということになった。

できるだけ効率の良い手段をとっていただけるように、毎回、第 1 オプション、第 2 オプションと選択肢を増やし、臨機応変に対応している。観光港では、船便やバス便を待っている時間が比較的長い。そのため、その間に市内の公共交通機関事情や各観光施設の特徴を案内している。また、イベントなどの催しがある際には積極的に時間や場所、アクセス情報などについて、訪日客にもわかりやすいように、地図やチラシなどに英語表記を付け加えて渡している。また、JR 松山駅の観光案内所と連携を取り、訪日客が市内中心部へ移動の際もスムーズな案内ができるよう、バトンの渡し合いを行っている。

高知県「i」案内所

- フランスの女性(40 代位)が土佐市の浦ノ内湾(横波三里)で、個人で SUP をしたいため、公共交通機関で行く方法を聞きに来所。須崎の浦ノ内湾で SUP 体験ができる施設があり、須崎市観光協会と土佐市観光協会に確認したところ、浦ノ内湾辺りには用船や漁船が多く、「個人で SUP をするには危険なので、何か起きても対応できないためお勧めできない」とその女性に伝えた。代わりに SUP が出来る他の場所や、自然体験できる場所を案内した。
- アジア圏の女性(20 代位)より、「金魚を落としたがあがっていないか」と問合せがあった。もちろん生きている金魚はあがっていなかったが、カウンターのシールドで聞こえづらく、バリアフリー担当の方が連れて

きて話が途中からで、片言の英語だったため会話ができず、立ち去った後も話の内容が理解できずにいた。その後、「金魚の小さなぬいぐるみをごみ入れの中に入っていた」と探しものが見つかったことを報告しに来所され、疑問は全て解決した。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター高知

- ドイツから来られた方が、センター内で流れているラフティングの映像を見て、「体験してみたい」とのことだったので、英語対応のガイドがいる施設を案内したところ、喜ばれた。
- 休日に安芸市の観光案内所を訪れた際、市内にある飲食店の詳細な情報や、オススメのメニューなどを写真と共に載せてファイルにされていた。とても見やすかったので参考にしたい。

<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)

空港案内所スタッフとしてふさわしい接客について振り返りながら、ロールプレイング等で接客研修を行なった。また、引き続きマスクを着用しての接客となるため、マスクを着用していても感じの良い印象を与えられるよう、マスクを着用した上での表情の練習も行った。

博多港国際ターミナル総合案内所

案内所再開に向けた取り組みとして、今までの接客を見直し、より良いサービスができるよう、週1回接客接遇の研修を行っている。この研修では、社会人としてのあり方やマナーについて再度学習している。また、業務縮小により英語を使う頻度が減っているため、今後英会話の学習も行っていく予定である。

佐賀市観光案内所

佐賀県観光連盟主催の「観光案内所スキルアップ研修」に参加し、佐賀県内の観光案内所スタッフと、訪日客の対応で困ったこと、解決方法等の情報交換をした。温泉地の宿泊半額キャンペーン開始後か、始まる少し前の時期に開催されたので、旬な情報を得ることができた。

武雄温泉観光案内人「たけなび」

市内で活躍されているデザイナーの方に、飛沫防止のためのビニールシートに地元の名所等の絵を描いて頂き、案内所が華やかになった。来訪者からも大好評。

長崎市総合観光案内所

都道府県境をまたぐ移動の自粛要請が19日に全面解除され、県内外から電話での問合せやパンフレット請求が相次いだ。なかでも長崎県が実施する「ながさき癒し旅 ウェルカムキャンペーン(2020年6月19日~7月31日に県内の登録宿泊施設に宿泊する全国の方を対象に1人1泊5,000円割引く)」についての問合せ対応に追われた。

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

来館されたイギリスの方は博物館巡りをしており、徒歩や路面電車で移動可能な箇所を案内した。美術館、出島資料館、歴史文化博物館、大浦天主堂博物館、孔子廟内博物館、原爆資料館等、多くの博物館が中心部に点在しており大変喜ばれた。

桜の馬場 城彩苑総合観光案内所

協会の Facebook に、熊本市の観光に関する情報やイベントなどを英語と簡体語で発信している。

熊本駅総合観光案内所

高速バスのお尋ねがほとんどで、ご自身で調べていた時刻がコロナウイルスの影響で減便している事などがあり、最新情報を伝えると喜ばれた。コロナウイルスや熊本地震の影響による各観光施設の営業状況を一覧にまとめて協会 HP に公開、案内所にも掲示している(日本語&英語)。

大分市観光案内所

中国の男女の来訪者(20代)より、以下、3件の質問を受けた。

- 「外車をレンタカーで借りられるところはないか」:様々なレンタカー会社を探したところ大分駅付近ではオリックスレンタカーが該当した。ただ、外車を借りる際、事前予約が必要であるため、電話で本日借りることができるか確認した。あいにく全て予約済みという事で借りる事はできなかったが、お客様がオリックスレンタカーに直接行って話を聞くことになった。
- 「原尻の滝、阿蘇国立公園、熊本市外の車でのアクセス」について:地図を用いて丁寧に伝えた。アクセスだけではなく、原尻の滝付近に温泉はないかと聞かれたため、車移動にはなるが豊後竹田の長湯温泉やラムネ温泉が近くにあること、そして阿蘇方面にもいくつか温泉があることを伝えた。
- 「阿蘇国立公園について駐車場の様子」について:駐車場の有無についての確認をし、現地でなければ分からない部分があるため、阿蘇についての情報をもっと詳しく知ることのできる阿蘇インフォメーションセンターを紹介し、その電話番号を伝えた。お客様は「初めて行く場所で不安だったが、説明がわかりやすい」と安心し、喜ばれた。

中津耶馬溪観光案内所

広域連携の一環として、別府市の案内所の中津市視察研修に当協会スタッフが同行した。訪日客に人気のある耶馬溪のサイクリングロードや、駅周辺の城下町の観光スポット等の視察を行った。

宮崎市観光案内所

県内の市町村観光協会の方と、今後の誘客に向けて情報交換ができた。

鹿児島空港観光・総合案内所

フランスの夫婦から屋久島までのアクセスを尋ねられ、飛行機や船での交通手段を案内した。悪天候による航空便の欠航があったため船でのアクセスを案内すると、「天候不良で不安だったが、船の情報をありがとうございます」と大変喜ばれた。

北谷町観光情報センター

- 館内はマスク着用、アルコール消毒、間隔を開ける(ソーシャルディスタンス)等の立て看板を設置。多言語でも案内している。館内トイレも「手の洗い方」、「蓋を閉めて流す」等、案内文を多言語にて表示、掲示している。
- 館内に入らなくても良いように、バスやその他情報を店外に向けて掲示、パンフレット等も店先に置き、来訪者が簡単に入手できるよう工夫している。

以上