

<北海道>

一般社団法人 白老観光協会

外国籍のスタッフを採用し、白老町及び北海道全体を案内できるよう案内業務を行ったり、SNSで発信したりしている。

中標津空港観光案内所

■準備していること

- ・感染症拡大防止を考え、見学施設の開館状況、各イベントの中止状況、予防対策を講じている内容の確認等。
- ・『Guidebook for when you are feeling ill』のファイリング、設置。

■準備したいもの

- ・景勝地や見学施設について、QRコードからアクセス出来るものを増やす。

とちぎ観光情報センター

- 観光コンテンツの見直しや勉強のため、スタッフ自身が観光地や施設を訪れ、体験などを行っている。その成果をSNS(英語・中国語・日本語のFacebook、日本語のInstagram)に投稿している。
- 来年度(新型コロナウイルスの収束を見据えて)誘致のためのパンフレットの作成、翻訳を行っている。

北海道外国人観光案内所(新千歳空港)

- 接客数が少なく、経験を積むのが難しい状況であるため、スタッフ同士で接客ロープレ(ロールプレイ)を行っている。案内所の場所柄、担当言語や勤務の時間帯(飛行機の離発着)で、問合せ内容が変わりやすいので、ロープレを行うことで、スタッフの案内や知識のベースアップやブラッシュアップに効果が見られた。更にスタッフ同士が自分の知識を教え合うことで、モチベーションを保つことにも繋がっているようである。
- この他にも案内資料の見直しを行い、利用頻度の高いものに関しては現在使用している資料に追記を加え、案内に役立てる準備をしている。逆に利用頻度がほとんどない資料については、1枚に纏める、関連資料を整理する等の工夫を凝らし、案内用のファイルを見やすいようにした。

小樽堺町通り商店街振興組合観光案内所

観光案内所に限らず商店街全体としての取り組みだが、「ごみゼロ運動」という活動を始めた。これは、「目指せシンガポール!」というキャッチフレーズのもとに、ごみが一つも落ちていない観光通りを目指して、各エリアを皆で分担し、通り全体を毎日清掃しようという取り組みである。この活動により、これから訪れる観光客の方々に気持ちよく散策して頂くことはもちろん、隣近所のお店との交流促進をはじめ、通り全体の一体感や結束力を醸成し、観光客をおもてなしする受入態勢の構築・強化を目指していく。

<東北>

青森市観光交流情報センター

ベジタリアンや宗教上の理由等で食事の制限がある方用に、食べられない食材のチェックシートを作成した。青森市はヴィーガン、ベジタリアンレストランが少なく、駅の近くにそれらの店がないため、専門店でも柔軟にベジタリアン対応可能な飲食店を紹介する事が多い。しかし、英語メニューがない店や、英語を話せるスタッフがいない店も多く、お客様が店に行ってからコミュニケーションに以前から不安があったので、空き時間を利用してシートを作成することにした。お客様自身で食べられない食材をチェックし、飲食店で提示していただく事を想定し、ピクトグラムを用いて日本語も併記し、初見の店員でも分かりやすいシートになっている。

弘前市観光案内所

- 新型コロナウイルスで開館が延期していた「弘前れんが倉庫美術館」が7月11日グランドオープン。今後問合せの増加が予想され、バス路線から少し外れた場所にあるため、アクセス方法を記載した地図を作成中。
- 観光地だけではなく、家電量販店やディスカウントストアの問合せも多く、アクセスはバス移動が必要となるため、最寄りのバス停からのアクセス案内の作成を検討中。
- 多言語に対応した即時音声翻訳機「Langogo」を購入し、語学にそれほど堪能でないスタッフも気後れすることなく来訪者に対応できるよう、案内所内への設置に向けて準備を進めている。

青森空港インフォメーションセンター

- 実現できるかまだ検討中だが、どういったサービスが喜ばれるかを考えており、訪日客より要望が高いWi-Fiレンタルサービスや、手荷物配送サービスが出来ないか、各所へ話を聞き、導入へ向け準備を進めている。
- 情報型スタンド PONTANA を多くの方に利用してもらえるように、表示内容や人の目に付く工夫を検討中。

いわて・盛岡広域観光センター

登山に関する問合せが毎年増え続けており、各地域の行政、観光協会等へ資料を請求し、かなりの種類・部数を取り揃えているが、それらを「登山口別のアクセス」、「所要時間」、「近隣温泉施設」他、カテゴリでリスト化し、案内の際一目でわかるデータを作成した。その他、問合せの多い事項を深掘りし、同様のデータ化を行った。

いち —BA

今だからこそ準備していることは、語学のスキルアップ。英語スキルが低いため、聞かれたことに対して答えることしか出来ていない。プラスアルファの対応ができるよう、語学スキルのレベルアップのため、勉強中。

釜石観光総合案内所

当案内所においては SNS を使った広報や、新たにトリップアドバイザーやトラベルノート などで情報の公開、また、ホームページリニューアルにおける外国語翻訳機能の追加など、訪日客への PR 対応を進めている。

NEXCO 東日本 長者原サービスエリア 上り線 / 下り線インフォメーション

「新しい旅のエチケット」を活用し、訪日旅行客も安心、安全に利用できるように周知したいと思っている。

仙台ツーリストインフォメーションデスク

- 資料の整理と作成、ブログのネタ収集(アウトドア関連の紹介、新しいスポットの紹介など)
- ウィズコロナ、アフターコロナに向けた体験プログラムの作成
- 語学の向上(接客英語や接客中国語のブラッシュアップ)

宮城県観光情報発信センター

- バーコードを読み取ると、英語や中国語の案内が表示されるポスターの設置。
- 各市町村のパンフレットで、日本語だけでなく英語や韓国語など多言語対応のものを取り寄せている。

もがみ情報案内センター

この機会にスタッフで英語、台湾語等の外国語の勉強をしようと時間を決めて勉強会をしている。

福島市観光案内所 (JR 福島駅西口)

各コンシェルジュのおすすめ観光コースを作成し、目立つ場所に張り出している。現在放送中の朝ドラ「エール」を見たというお客様をご案内するため、案内所に特設スペースを設けている。

裏磐梯観光協会

近隣の裏磐梯ビジターセンターや裏磐梯サイトステーションと一緒に、英語版案内図を作成中。

<関東>

つくば総合インフォメーションセンター・観光案内所 (BiVi つくば 1階)

県内外の施設及び観光地の説明とアクセスの英語版を揃えるためリストアップを行い、スタッフが個人的に出掛けた時に、JR 駅やショッピングモールに設置してある観光情報パンフレットをもらってくるようにしている。

NEXCO 東日本 友部サービスエリア 上り線インフォメーション

外国籍の方にわかりやすくするため、Free Wi-Fi の英語版説明書を作っている。

水戸観光案内所

- 4月中旬から在宅勤務となり、その間外出ができなかったので資料整理(文化・歴史・食事・自然・神社と寺院のファイルに分類)をしながら、復習したり、改めて学んだりした。水戸の民話本を読んだ時は大変興味深く、この話を簡単に英訳し、訪日客に渡したいと思った。
- 室内のレイアウトとしては、出入口にビニールカーテンを設置。そのカーテンには、「三密を避けるため、マスクを着用のうえ、2人ずつ対応しています」と明記した「みとちゃん」のポップを貼っている。
- 入口にアルコール消毒スプレーを置き、来所のお客様には必ず手指の除菌をお願いしている。カウンターを示しながら「どちらの旅行をご検討ですか？」などと話しかけ、基本的にスタッフが手を消毒してパンフレットを揃えて渡している。尚、ホテルの予約や質問の多い方の場合は、フェイスシールドを着用して対応している。
- 7月4日から JR 水郡線が水戸駅から袋田駅まで復旧再開。これにより、袋田駅からバスで滝の900メートル手前まで行くことができ大分便利になった(昨年10月の台風被害で水郡線は袋田駅の2つ手前の駅までの運行だった)。早速、JR と茨城交通の太子営業所に運行時間の確認をし、日本語と英語のアクセスを作成した。

道の駅 日光観光情報館

- 情報のデジタル化の推進(例:日帰り温泉、かき氷の店舗を QR コード化して配付)
- Instagram などの SNS ツールを使い、将来に向けて旅行意欲に訴えかける目的で情報を配信
- 多言語 WEB サイトの更新(例:情報の更新、校正、使いやすさの確認等)

太平記館 / 足利観光交流館 あし・ナビ

予算の関係で、これまでほとんど手をつけられてこなかった訪日旅行者向けパンフレットのリニューアル。

群馬県高崎観光案内所

デジタルサイネージを以前から導入しているが、利用者が少ないこの機会に、情報を充実させるための更新や内容追加を行った。

まちなか観光物産館「お富ちゃん家」

- コロナで影響を受けた市内店舗の応援成事業を通して、富岡市内に店舗等がある飲食業、お土産店、観光業等の事業者との連携強化
- Facebook での英語記事投稿
- 旅行新聞や旅行関連のニュースサイトからインバウンド戦略の情報収集

NEXCO 東日本 上里サービスエリア 上り線インフォメーション

- すでに用意してある外国語版の資料や指差し案内用の資料などを確認し、スムーズに案内できるよう準備。
- 訪日旅行者マニュアルなども確認し、より良い接客ができるよう勉強している。
- 今後も多言語を勉強し、訪日旅行者に対するサービスの底上げを図っていききたい。

NEXCO 東日本 三芳パーキングエリア 下り線インフォメーション

- 現状ウェブサイト以外の今年度版の資料収集ができていないが、観光地と連携をしながら資料収集に努めたい。
- インバウンド向けボード付近にフリーツールとして、①折り紙作品の作成、②廃棄用地図で作成したマスク入れなど、快適な旅のお手伝いできればと準備を進めている。
- Wi-Fi 利用方法の英語版案内、手書き地図の更新を行っている。

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)

更新できていなかった全国の観光情報データベースのリバイズをスタッフで手分けして行っている。普段あまり案内しない場所、行ったことのない地方の博物館なども多いが、調べて情報をアップデートする事で、スタッフの知識向上にも役立っている。

南房総市観光インフォメーションセンター

観光庁の「誘客多角化等のための魅力的な滞在コンテンツ造成事業」に応募するための資料を作成している。事業取得後は南房総版フードツーリズムとして、産官学連携による「本物の和食の食育」を商品化、販売の予定。

流山おおたかの森駅前観光情報センター

- 流山在住の外国籍の方との交流を深めるイベントを検討中。こうした交流から、訪日客が来日された際どのような事が喜ばれるかリサーチする。
- バス停等英語表記の地図の更新や、配布物のアップデートを行っている。

両国観光案内所

6月中旬に、ミズマチとリバーウォーク(東武浅草駅からスカイツリー駅に向かう隅田川橋梁脇に歩道橋が新設。墨田区側の高架下に商業施設オープン)が開業したのを機に、浅草側の観光客(訪日客含む)が気軽に墨田区側に足を伸ばせるよう情報発信に注力したい。

表参道ヒルズ

東京 2020 オリンピック・パラリンピックが開催延期となったが、都内の観光名所及び競技会場までのアクセス関連の問合せを頂くことを想定し、公式ホームページや SNS の情報を基に、案内ツールを作成した。今後は、そのツールを活用した英会話でのロールプレイングを強化し、日本のおもてなしの心を届けていきたい。

Plat Tsukiji / ぷらっと築地

- 訪日旅行を検討している層に向けて、Instagram などの SNS で築地場外市場の魅力を、英語のハッシュタグを利用し、積極的に情報発信している。
- 案内所内に掲示している地図類の内容の整理とディスプレイの方法を工夫している。

桜木町駅観光案内所

- 新しい生活様式に即した案内ができるように取り組んでいる。ソーシャルディスタンスを意識し、来訪者に並んでいただく位置に足のマークを置いた他、来訪者同士が正対しないようにパンフレットを配架するラックのレイアウトを変更している。
- パンフレットの量を少なくし、無くなったらすぐ補充するようにコントロールしている。
- 新しく開業した施設など、注目されている場所のパンフレットは見やすいところに配置。訪日旅行客目線で人気が出そうな場所を、新しい横浜として案内できるよう情報収集している。また、音楽施設も数カ所新設されたので、滞在中のオプションとして案内する方法を考えている。
- 新たにレンタル用のモバイルバッテリーを設置し、安価で手軽に利用できるようにしている。

ジャパン コンシェルジュ アット ヨコハマ

オンラインツアーを企画している。まだ国内発信のみだが、観光施設と連携してお土産の販売促進へ繋がればと願っている。近々タイへの発信も企画。オンラインでの交流を通じて、日本を好きでいてくれる人や、新たに日本に興味を持ってくれる人の気持ちを大切にしたい。

甲府市観光案内所

当案内所では、甲府のさまざまな景色をイラストにしたポストカードを販売している。それぞれ説明が書いてあるのだが、多言語への翻訳を少しずつ進めたい。

<北陸信越>

長岡駅観光案内所

5月に英語版の Facebook を立ち上げ、集客と地域の認知度向上のための活用を始めた。併せて、来所した外国籍の観光客に Facebook の記事をシェアしてもらう代わりに、プレゼントの粗品(ご当地グッズ)を差し上げるという取り組みも始めた。実際に来訪者に記事をシェアしてもらうことで、リーチとエンゲージメントで大きな伸びを確認することができた。

道の駅 クロステン十日町

- 災害時の対応マニュアルの再確認
- 英語が話せないスタッフ用の接客補助ツール作成(指さしガイドなど)
- パンフレットコーナーを見やすくするように工夫
- 隣接市町村、隣接県の観光名所について学習

新潟空港観光案内所

スタッフが休日に観光したスポット等をマイチャットに写真と共にアップし、情報収集と共有に力を入れて行きたい。特にオススメな場所は、「観光情報共有チャット」にアップして、ネットワークで繋がっている他の案内所へ紹介したり、カウンター案内にも活用していきたいと思っている。

とやま旅ナビ@おやべ (富山観光案内所)

グルメやお土産を含めた観光地の情報収集など。

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

何種類かあるお得なチケット類の違いを比較できる表を、英語など多言語で作成したい。

道の駅 のと里山空港

多言語パンフレットの最新版への入れ替え作業と、導入済みのタブレット端末等を活用した翻訳アプリの操作確認などを実施中。

上松町観光情報センター

訪日客が少ない現在、SNS を通じて海外の方々と連絡を取り合っている。地元の観光記事も英語で紹介し、「来年以降はツアーを組みたい」、との要望もいただいた。ただし新型コロナウイルスは沈静化しておらず、実現の目処は立っていない。新型コロナウイルス流行のためか、海外の方には「森林浴」が、非常に人気がある。

諏訪市観光案内所

5月に引き続き、諏訪市を拠点に歩いて回れるお薦めコースを5つ作成中。また先日、訪日旅行客をターゲットにしたアドベンチャーツーリズムの可能性を探るため、諏訪市において酒蔵とeバイク、カヤックをテーマにしたワンデーツアー(日帰り旅)の現地研修会を実施した。今後、こういった体験型ツアーを商品化できればと思う。

王滝観光総合事務所

英語圏と中国語圏向けブログを準備中。地元の店、旅館などを取材して、当地を英語と中国語で紹介していく。

<中部>

ウェルカムセンター (福井市観光案内所)

- おもてなし英語検定を受験し、合格したスタッフがいる。
- 来所者が少なく、外国籍の方もほとんどいないので、案内すること自体に不慣れさを感じ戸惑ってしまう。コロナでバスが減便され通常と違うため、間違わないように案内に気を遣う。いつ訪日旅行客が自由に観光に来られるようになるか分からないが、案内に必要な語学力を下げない様にスタッフそれぞれが努めている。

えちぜん鉄道三国駅観光案内所

訪日旅行客が戻ってくるまで時間がかかりそうな今だからこそ、案内所スタッフの案内英会話レベルを上げるための研修があれば参加したい。英語が話せるスタッフだけではなく、(流暢ではなくても)英語にトライする姿勢が伝われば、歓迎されているように感じると思う。

飛騨古川まちなか観光案内所

飛騨市の観光ウェブサイト中国版をリニューアルしている。また、ウェブサイト用の写真の撮影もしている。

東海北陸道 ひるがの高原サービスエリア 上り / 下り 観光案内所

- 社内に英語が話せる人員が少ないため、意思の疎通ができる指差し表を作って売店に共有した。また、時間の空いた時には、自身のスピーキング力の向上に努めている。

- 多言語のパンフレットラックを設置した(下り線の案内所には既にある)。

富士山静岡空港総合案内所

当空港では現在、7月中旬完成を目指し(当時)、寛ぎながら旅のパンフレットをお楽しみいただける空間作りに取り組んでいる。ソファなども用意し、来館者が落ち着いた時間を過ごすことが出来るようになるので、旅の計画にぜひご利用いただきたい。

道の駅 伊豆ゲートウェイ函南

町の農泊推進協議会と協力し、ツアーコンテンツの企画を行い、ツアー再開に向けて準備を行っている。

名古屋市金山観光案内所

- スタッフ用防災マニュアルの見直しを行う。
- (栄にある)テレビ塔が今秋リニューアルオープンするので、職員とスタッフのテレビ塔研修を予定している。
- 利用者が以前よりも気軽に入れるように、レイアウトの変更、清掃、入口扉の開放を行っている。
- 多言語のポスターの掲示を増やし、外国籍の方に対して名古屋観光のアピールに繋げたい。

犬山観光案内所

FIT 向けのオンラインチケット(購入)システムの構築。

伊勢市観光案内所 (外宮前観光案内所)

- 観光協会の会員から希望を募り、メニューや接客時のセリフ(会話)等を翻訳する手伝いをしている。
- 以前からの課題だった、伊勢から熊野への全ルートの地図翻訳にも取り組んでいる。

志摩市観光案内所

- 志摩市観光協会では、カテゴリー1 だった案内所を、お客様の少ないこの時期を活用して、カテゴリー2 にグレードアップした。木材を使った棚を作ってディスプレイを美しく、見やすくし、来訪者用のパソコンを置き、来訪者が携帯の充電ができるようセッティングした。多言語で対応できる職員は、以前より2人配置している。
- 観光情報を他の市町と互いに共有するなど、広域での観光連携を心掛けている。

以上