

7月 概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～西日本～

<関西>

道の駅 近江母の郷

7月は、久しぶりに案内業務があった。自転車で旅行中の来訪者から、「近くのキャンプ場が閉まっているが、どうすればよいか？」という問合せ。いつものように場内のテント設営に適した場所を紹介した。

栗東観光案内所

新型コロナウイルス第2波と呼べるような状況で、6月に続き7月も外国籍来訪者は0人。来館者も前月比8%減、前年度比49%で半数以下。しかし、物産の販売は前年度比113%、前月比2%減にとどまった。

トロッコ亀岡駅観光案内所

- 外国籍の利用者数は19人で、内訳は中国7人、その他アジア7人、英国4人、米国1人だった。7月の4連休は、中国語の話声やヒジャブ姿の女性、欧米圏の方もチラホラ見かけたが、全体的に観光客は少なかった。
- 梅雨入りしてからは大雨注意報が多く、保津川下りは7月4日から運航中止(8月5日迄)、また、トロッコ列車も大雨の影響で、運行見合わせや遅れがでた。梅雨が長引き天候も悪く、また新型コロナウイルス感染者が再び増加するにつれて、自粛傾向が強まっていると感じた。

京都市河原町三条観光情報コーナー

7月の外国籍の来所者は42人で前年同月比1.1%であった。前年7月は祇園祭が行われ、3,717人の訪日客が来所した。昨年の祇園祭山鉾巡行時には臨時ブースを設置し、観光客で大いに賑わったが、今年の山鉾巡行は中止となり、外国籍の観光客、日本人観光客とも昨年より激減した。

阪急京都観光案内所・烏丸

外国籍の来訪者に関しては、観光客というよりはコロナ前から長期滞在している方や、留学生と思われる方がほとんどである。訪日旅行客が戻る兆しは全く見えない状況である。京都に関「訪日旅行客がいない今のうちに行っておこう」と考える日本人の旅行者が多いと考えられる。

難波観光案内所 / 総合インフォメーションセンターなんば

7月は、週末にかけては観光に関する問合せやチケット販売・交換件数が増えたが、平日は生活・サービス関連の問合せがほとんどだった。大阪観光局やトラベルジャーナル学園(敬称略)による周遊パスの大量購入もあり、7月は周遊パス販売が165枚、交換(バウチャー・QR)が12枚、KTP販売が1枚という実績だった。6月とは異なり、7月は開所と同時にチケットを買いに来る方も数組いた。7月後半から全国的に新型コロナウイルスの感染者が増加しつつあったが、4連休があったためか、大阪観光に来られる方は多かった様子。また、外を出歩く方が増えた事もあり、7月は忘れ物や拾得物の件数が14件と、6月に比べて2倍以上になった。

関西ツーリストインフォメーションセンター 関西国際空港

- 新型コロナウイルスの影響で、関西空港において航空便利用客も観光の方は皆無となり、日本を含む現地在

住者の帰国や出発、その他業務上止むなく出入国する方々に留まっている。

- 当所では、前年度と比較しアジアは-99.63%、西欧は-99.91%、北米は-99.77%、オセアニアは-100%の伸び率となった。

観光交流プラザ りんくうまち処

- Go to トラベルキャンペーンなどの影響により少しずつ活気が戻ってきた感があり、来店人数も4月以降で最大の887人まで増加した。特に近くのアウトレットへの若年層の買い物客が増えている。ただ、案内した外国籍の来場者数は今までで最低の12人で、そのほとんどが日本に在住している方のような感じだった。暫くは訪日客を期待せず、日本人対象の観光案内や物販に注力したい。
- コロナの影響でホテルの閉館などの後ろ向きのニュースが続く中、近くの海沿いに「泉南ロングパーク」が新規開業した。夏に向け問合せも増えてくると思われるので、正確、迅速に案内できるように常に情報をアップデートしておかないといけない。

新梅田シティ 総合案内所

7月の訪日旅行客数は28人。内訳はアジア16人、ヨーロッパ4人、アフリカ1人、北米1人、中南米2人、不明4人。その他、アフリカはブルキナファソ。6月より国数が増加、8カ国から15カ国になった。前年同月比1.1%、前月比164%。

新神戸駅観光案内所

来訪者数は7月48人、6月(12日間中)22人で、前年度比は24%。緊急事態宣言による休業を経て、9時~17時の短縮営業を続けてきたが、今後も継続となった。6月に引き続き来訪者は少ないながらも、在住とみられる日本語を話せる外国籍の方の来所があった。

神戸市総合インフォメーションセンター

- 外国籍の利用者数は142人、前月比156%、前年同月比2.6%。
- 7月は9時~17時迄の時間短縮(6月は10時~16時迄)での開館だった。7月も来所する外国籍の方は、わずかではあるが、長期滞在か日本在住と思われる方のみであった。高速バスの乗り場や六甲山、摩耶山へのアクセスや1DAYチケットを求める方がほとんどだった。

北はりま田園空間博物館 総合案内所

7月に入り、人出は若干回復の兆しを見せていたが、例年より夏休みが短いこともあり、来訪者数は昨年の水準には達しなかった。7月下旬には、新型コロナウイルス感染が再び増加し、西脇市でも初の感染者が出た他、近隣ではクラスターが疑われる感染も発生した。外国籍の観光客の来訪はないが、このような状況では、積極的な誘致を行うことはできない。感染の終息を待つしかないと思われる。

奈良県猿沢イン

カウンター受付者数は81人と、前年同月比で著しく減少(-2,526人/3.1%)。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。回復ペースが減速し、前年度比は3.1%に留まり、6月の9.7%には届かなかった。梅雨の長期化や感染者数再拡大を受け、外出が控えられた可能性が考えられる。国籍別では、アメリカが1位、イギリス、カナダと続く。例年では夏休み期間を迎え、各国からの来館者数が増

加する時期であるが、大半の国で前年同月比は大幅減少のままである。特に中国(-796人)、フランス(-370人)の減少数が著しい。来館者の多くは日本在住者、留学生であった。なお、来館者の宿泊先が「奈良」の割合が増加し、約半数近くとなった。6月よりも奈良の比率が高くなったのは、日帰り旅行が多かった6月から、7月は宿泊を伴う旅行へシフトし、増加している可能性が考えられる。

奈良市奈良町南観光案内所 『鹿の舟』

7月も新型コロナウイルスの影響で訪日旅行客はなく、奈良在住10年の中国籍の女性1人の来館のみだった。全国各地の観光地はどこも同じ状況だが、当案内所のある奈良町も訪日旅行客の姿が見られなかった。

熊野本宮観光協会

- 来訪者は殆どが日本在住者(留学生、駐在員、在日米軍関係など)で、国籍は米国、ヨーロッパが大半である。
- 町内の各宿泊施設・店舗の話や地元新聞社の情報から分析すると、熊野古道は屋外であるため、外国籍の方も日本人も、連休、週末を中心に熊野古道を歩く方が若干増えてきた様子。新型コロナウイルスの今後の感染状況と、訪日客の入国規制緩和に注意していきたい。

<中国>

鳥取市国際観光客サポートセンター

- コロナウイルスの影響による訪日客の激減は続いている。7月の訪日客総数は、前年同月比97.4%減の42人。地域別では、東アジア圏が35%、東南アジア、欧米が各19%を占めている。
- 観光客数は激減しているが、窓口での問合せ内容は、①観光商品について(観光周遊タクシー)②コト消費について(民芸体験、砂丘や海での夏向きアクティビティ)③広域観光について(鳥取県東部・中部、島根県)と、多岐にわたり、鳥取市、山陰エリアへの潜在的旅行需要の高さを感じる月となった。

境港市観光案内所

- 来訪者は計6人で、単独か2人連れの旅行者だった。前年同月は633人、客船4隻の寄港があった。
- 緊急事態宣言が解除されたとはいえ、外出を控えるなど自粛傾向が続き、県外車の往来にも敏感にならざるを得ない地方の観光地にあっては、日本人か外国籍の訪問者かに関わらず、「どちらからお越しになりましたか?」との質問をしにくい状況。案内する際、相手が日本在住であることを前提に話すことが多い。

米子市国際観光案内所

コロナウイルスの影響が続いている。来訪者国籍別人数合計の25人は、国内在留の外国籍の来客数である。

大田市駅観光案内所

本案内所における4~7月の外国籍の利用者は1人と低迷。駅構内の案内所であるため、コロナ禍で公共交通機関の利用率が低迷し、外国籍の方だけでなく日本人利用者も少ない。一方、日本人からの電話での問合せ件数は前年から大幅に減少しているわけではない。いかに利用しやすい案内所へと整えていくかが課題と感じる。

西ノ島町観光協会

7月の外国籍の来訪者数は6人、全員日本在住の方だった。5人がスウェーデン、フランス、イギリスの方で1人がアジア圏の方だった。在住地域は千葉、神戸、松江で特に地域の編りはなかった。日本在住の外国籍の方

からの問合せが現在少し入っており、8月に2組が来島予定(島根、鳥取、岡山の中国地方から)。

倉敷館観光案内所

観光客の増加と共に国内在住の外国籍の観光客も増えてきた。主に県内と関西方面からお越しの方が多かった。

山陽自動車道 吉備サービスエリア 上り線インフォメーション

コロナの関係で一時外国籍の旅行者を見かけなかったが、7月になって少数ではあるが、バスツアーの外国籍の旅行者を見かけた。エリアでは、皆さま買い物を楽しんでいた。マスクの着用が出来ている方もいるが、中にはおでこやあご、鞆にひっかけている方もいて、コロナの捉え方が違うようだ。

尾道駅観光案内所

コロナウイルスの影響で、7月も引き続き来訪者は少なかった。来訪者0人の日が月の3分の1程を占めた。瀬戸田行きフェリーや、今治、広島行のバス、レンタサイクルターミナルについて聞かれることが多かった。7月の4連休では、少し来訪者が増えた。国籍別ではアメリカ、台湾が多く、その他ヨーロッパ諸国の方が少し来訪されたが、やはり留学生や日本在住の方が多かった。

宮島口観光案内所

周辺で新たな物販施設がオープンし、飲食店やお土産関連の案内が増えた。4連休は県外からの観光客や、在留外国籍の観光客が増加し、久しぶりに旅行会社発行のクーポン引き換えなどの質問があった。また、秋の修学旅行の下見に来た学校関係者も多く来訪され、所要時間やルートなどの問合せがあった。

広島バスセンター総合案内所

- 7月外国籍来所者数は93人で前年対比15.4%。6月に続き来所者はほぼ日本在住外国籍の方で、主な問合せはバス案内だった。特に東京、博多方面の高速バスについての問合せが多かったが、東京行き高速バスは7月中運休だったため(7月31日夜行便より一部再開)、情報を知らずに来た方には新幹線での移動を伝えた。
- 新型コロナウイルスの影響により、引き続き一部の高速バスはソーシャルディスタンスを保つため、席を離して予約を受けているので、2人以上で切符を購入する方には席が離れることを伝えた。
- 7月最も多かった外国籍来訪者の国籍はベトナムで、休日を利用し広島市内中心部に来ていた在住外国籍労働者だった。2位はアメリカで、こちらも休日を利用し岩国基地から高速バスで広島市内にきている方など、バスセンターに到着し、最終便で戻るバスの時刻を確認しに来るケースが続いた。ベトナムの方は英語より日本語での会話を希望する事が多いため、簡単な日本語でゆっくり話すことを心掛け、難しい場合は、翻訳機ポケトークを使用している。

新尾道駅観光案内所

7月の外国籍の来所者数は、昨年同月の107人に対して4人と激減。お薦めの観光コースや現地までのバスやフェリーなどの交通案内であった。

新山口駅北口観光案内所

7月の外国籍の来所者数は6月に続き2桁の19人であった。この期間の利用者は、外国籍の在留者や留学生であった。一方、日本人の来所者数はGo Toトラベルキャンペーンの開始とともに、徐々に回復している。

下関港国際ターミナル観光案内所

新型コロナウイルス対策で、日韓の政府が出入国制限を延期したため、7月も引き続き本案内所を臨時閉所した。

<四国>

三好市観光案内所 / JR 大歩危駅観光案内所

7月も訪日客はほぼいなかったが、日本人観光客は増加。三好市のキャンペーンや他府県への移動自粛が解除されたこともあると思う。

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)運休が続き、7月の問合せ件数は 3 人、昨年比 0.2%となった。

KOTOHIRA TRIP BASE -Kotori-

現在新型コロナウイルスの影響で閉所中。周辺の観光地は日本人の旅行客は連休になると戻りつつあるが、訪日客の方々はまだ戻ってきていない。香川県に入ってくる国際線の飛行機もまだ飛んでいない状況。

愛媛県国際交流センター

当センターの特徴として、在住外国籍の方や元々県在住、近県在住の外国籍の方などからの問合せが多いが、新型コロナウイルスの影響により、松山空港の国際線も休止しており、7月は当センターへの問合せもなかった。中止していた訪日客向けの短期レンタサイクルを 6 月 19 日に再開したが、利用者はいない状況。

西瀬戸自動車道 来島海峡サービスエリア インフォメーション

Go To トラベルキャンペーンが開始され連休を中心に活気を取り戻しつつあったが、同時に感染者数も多く報告されている。まだ訪日客が訪れるには万全な状態ではなく、来所した米国出身のお 2 人とも日本在住だった。

四万十市観光案内所

アジア圏の日本在住者や旅行者が多かったように感じる。20~30 代が大半で、年配者が動き出すのは当分先のような。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 7 月前半は天候に恵まれなかったが、後半は梅雨明けとともに来所数がわずかだが増えてきた。週末の人数も徐々に以前と同じくらいに増えてきているように感じられる。コロナ対策を引き続き行い、連休や週末の来場者数増加や、近日の市内感染者数を鑑み、消毒の回数を増やした。
- 県内のアクティビティを体験するショップが昨年と比べると少し増えており、英語対応や送迎付きなどのニーズに合わせて取り組んでいるのがうかがえる。それを踏まえ、県内で遊べる自然体験スポットと高知のおすすめグルメやお土産をポップにし、マップと共に案内所内の壁面に見やすく掲示した(日本語と英語)。

<九州・沖縄>

北九州空港総合観光案内所

6 月 19 日の業務再開後、国際便が運航しておらず、訪日客の来所がない状況が続いている。国内便の運行も少なく、来訪者は 1 日に 10 人程度である。

福岡空港グローバルカウンター

7月よりエバー航空(桃園から)とフィリピン航空(マニラから)の就航が再開したが、定期便運行ではなく限定的な就航となっている。

新鳥栖駅観光案内所

7月来場者数は5人。前年同月対比は4.5%と大きく落ち込んでいる。

唐津駅総合観光案内所

コロナウイルスの影響により、国外からの来所者減少傾向が継続。当案内所に於ける本調査開始以来、初めて外国籍の旅行者数が0人となった(外国籍の方を含む日本国内在住者による来所者数は最近回復傾向にある)。

長崎市総合観光案内所

7月の訪日旅行客数は39人。米国8人、インド7人、韓国、台湾、オランダ各4人、中国3人、タイ、カナダ、メキシコ、豪州各2人、フランス1人で、多くは長期滞在や日本在住であった。

長崎空港案内所

- 7月の外国籍来訪者はアメリカ人1人、ブラジル人1人、その他(地域不明)が14人だった。長崎市の路面電車1日乗車券の販売場所、長崎駅へのアクセス、長崎空港バス券売機の場所について問合せがあった。
- 引き続き国際便が欠航している(上海便が8月31日まで、香港便が10月24日まで)。

熊本駅総合観光案内所

日本在住の外国籍の方が旅行している印象だった。4連休には集中せず、7月中にまんべんなく来所があった。

阿蘇インフォメーションセンター

コロナで海外からの観光客の回復見通しは立たない状況で、阿蘇の観光業界も厳しい状況が続いている。4年前の熊本地震の影響で寸断していたJR豊肥線が、8月に全線開通となっているが、訪日客の姿がないことが残念。

宇城市観光物産協会 三角駅観光案内所

新型コロナウイルスの影響で、訪日旅行客は0人だった。国内では、観光庁が国内観光需要喚起を目的として、7月22日よりGo To トラベル事業を開始したため、国内旅行者数は増加傾向にあった。

人吉市観光案内所

コロナに加え当地は7月4日に未曾有の水害に見舞われ、ほとんどの観光施設、温泉旅館、鉄道が甚大な被害を受けた。幸いなことに当案内所は無事だったが、今のところ観光客を受け入れる状況にはないのが実情。

えきマチ1丁目別府 インフォメーション

訪日客は6月より増加したが、留学生も若干名含まれていた。フランスからの観光客は長期滞在の方が多く、温泉やアウトドアを楽しんでいるようだった。7月7日の豪雨災害で、交通機関や観光施設の営業状況が日々変更していたため、それに関する問合せが多かった。7月は4連休もあり、外国籍の方より日本人観光客の利用が圧倒的に多かった。

あまがせ観光案内所

新型コロナウイルスで外国籍のみならず日本人の来訪者も少ないところに、7月豪雨の被害があり、観光客を受け入れ可能な状態にするため、復旧途中である。

宮崎市観光案内所

新しい生活様式を取り入れ7月1日より営業再開したが、7月中旬より宮崎県内で新型コロナウイルス感染者が急増したため、7月23日より当案内所は閉所。宮崎市をはじめ、感染者が多い市町村の飲食店は時短営業や、休業要請などが発令された。その影響もあり、観光施設などへの観光客が激減している。

宮崎空港案内所

7月も新型コロナウイルスの影響から、外国籍の観光客からの問合せは0件だった。宮崎県では7月以降同ウイルスの感染が広がり、一旦は営業再開した観光施設も再度休業の状況にある。また、路線バスや高速バスなど公共交通機関についても、依然として減便が続いている。

鹿児島空港観光・総合案内所

- 7月は4連休があったため、6月より外国籍の観光客数が15人程増加した。
- 取り組み:新型コロナウイルス感染者が増えていく状況で、訪日旅行者への対応策を考え、県内の受診可能医療施設や多言語相談先を調べて準備している。

入来麓観光案内所

6月同様、7月も訪日旅行者はいなかった。訪日旅行者は買物よりも宿泊と娯楽・サービスに多くお金を使う傾向があり、今後も宿泊施設や娯楽施設のプロモーションに力を入れる必要があると感じている。また、「日本の歴史・伝統文化体験」に対するニーズが国内の観光客と比べて大きい傾向にある。日本文化に触れることができる着付けや古武道など、体験型の観光プログラムの情報発信を重点的にを行い、さらなるプログラム開発に取り組んでいき、観光案内所がその拠点となるよう努力していきたい。

那覇市観光案内所

- 欧米圏の動向:7月も新型コロナウイルスの影響が大きく、前年比ではヨーロッパ約96%減、北米約95%減、南米約95%減、その他地域では来所者0人という結果となった。また、各国の渡航制限は続いているものの、全国的な非常事態宣言が解除されたことを受け、国内在住者や滞在していた外国籍の方などの来沖により、6月に比べ、来所者が若干増加した。
- アジア圏の動向:前年度と比較すると、韓国が約97%減、中華圏も約97%の大幅減。依然として新型コロナウイルスの甚大な影響を受けている。
- 沖縄県において海外航空路線、クルーズ船は未だ休止状態だが、国内在住者や国内経由で来沖する方により、6月に比べると来所者が増加した。

那覇空港観光案内所

- 6月に引き続き、コロナウイルスの影響で国際線は全便欠航となり、国際線観光案内所は7月中閉所した。
- 空港リムジンバス、カーリー観光のバスが減便のままだったが、エアポートシャトルが通常運行になったため、宿泊施設まで移動したい来訪者へは、エアポートシャトルや高速バス、路線バスの案内を行った。

- 日本人来訪者数 2,522 人(前年比 67%)、外国籍の来訪者数 224 人(前年比 17%)と、前年比より落ち込んだものの、来訪者合計は 2,746 人(6 月より+1,254 人)となった。
- 7 月 31 日夜に沖縄県の緊急事態宣言が発表されたが、電話でのコロナ関連の問合せが 6 月より 10 件増の 65 件となった。

沖縄観光情報センター

- 引き続きコロナウイルスの影響で、国際線発着便が全便欠航。外国籍の来訪者数は 34 人(前年比 3%)と 6 月より 9 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 568 人(前年比 44%)と 6 月よりさらに増加(5 月 156 人、6 月 400 人)。電話の問合せ件数も 109 件(前年比 158.6%、前月比 119.8%)あり、引き続きコロナウイルス及び県内の状況に関する問合せが多かった。
- 6 月同様に今後の旅行についての相談が多くあった。米軍基地内のクラスターを含め、7 月中旬頃からコロナウイルスの陽性者が急増したことにより、県内の状況に関する問合せが多かったが、来県自粛要請は発出されなかったため、「マスク着用や入口での消毒といった感染症防止対策にご協力いただき、慎重にご判断いただいたうえで安全にお過ごし下さい」と案内している。感染対策のウイルスガードを引き続き設置中。
- Go To トラベルキャンペーン開始後数日は来訪者数も増えていたが、沖縄県におけるコロナウイルス陽性者が多数確認された後、7 月 27 日に警戒レベルが第二段階に引き上げられたため、来所数が減少した。

7 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>

京都総合観光案内所

コロナウイルス感染拡大を受け、帰国できなくなっていたスペインからの旅行者が、「帰国便を予約した航空会社から『出発 4 日前になって PCR 陰性証明がないと搭乗できない』と連絡があり、どうすればよいか」との相談があった。新型コロナウイルス感染症専用電話窓口などでは具体的な病院などの紹介を得ることはできず、また PCR 検査を実施している外国語対応の病院は 9 月まで予約で詰まっていた。最終的に日本バプテスト病院が、予約不要で月曜から木曜の午前中に行けば PCR 検査を自費で受けられ、判定結果も 2 日後に出ることがわかり、「帰国への道が繋がった」とホッとされていた。今後、PCR 陰性証明の相談があれば、対応可能な病院の紹介など、旅行者に寄り添った案内をしていきたい。

天橋立駅観光案内所

天橋立観光協会では 7 月 1~31 日まで「ジャックポットキャンペーン」を実施。対象宿泊施設に宿泊すると、当案内所でスロットの抽選をすることができ、土・日・祝日には 1 日 200~300 人が来所した。延べ約 3,600 人が参加、大にぎわいであった。年齢を問わず喜ばれた。コロナ対策として抽選前に必ず消毒をしてもらった。

京都駅前市バス・地下鉄案内所

- 訪日客用の関西スルーパス(乗車券カード)をお求めのお客様が来られたが、短期滞在者でなく、留学ビザであったため、販売出来なかった。
- アメリカの方が「バスに財布を忘れた」と来所。乗車したバスを特定し、バスの営業所に確認したが見つからなかった。よく話を聞いたところ阪急電車にも乗ったことがわかり、阪急電車の駅まで行っていただくよ

うに案内したところ、大変感謝された。

京都市河原町三条観光情報コーナー

7月の外国籍の来所者はほとんどが日本在住の方と思われた。「東寺の弘法市は今後6ヵ月間、行われるか？」などの質問があった。多目的室の礼拝利用は5件9人で、内6人は京都市在住であることを確認。このため、7月は窓口での観光案内はほとんど無く、チラシの持ち帰りや簡単な交通案内で終わった。

難波観光案内所 / 総合インフォメーションセンターなんば

- キャンペーン関連:「大阪の人・関西の人いらっしゃい!キャンペーン」や「Go To トラベルキャンペーン」、「We Are Osaka」に関する問合せは数件のみ。内容は「高野山に行くのに Go To トラベルキャンペーンは適用されるのか」や、「外国籍の家族と行く場合も適用されるか」などであった。
- 医療関連:オーストラリア国籍とアメリカ国籍の夫婦が、奥様の卵巣が酷く痛むため病院に行きたいと来所。2年ほど日本に住んでいて、保険証をお持ちだった。スタッフで手分けし10件ほどの病院に電話をかけたが、連休やコロナの影響もあり「熱のある人を優先して診察している」などの理由で診てもらえる病院が見つからなかった。最終的に、ヒルトンプラザウエストの北中レディースクリニックが診察可能との事で案内した。

堺駅観光案内所

コロナの影響で出国できず、ホテルで長期滞在していたフィリピンのグループが来所。レンタサイクルに興味があるようで案内した。やっと出国の目途が立ったようで喜んでた。

新梅田シティ総合案内所

- 案内後、国籍を尋ねるも全く聞き取ることが出来ず、「アフリカのブルキナファソだよ」とスマホの画面に国名を表示して見せて下さった。
- 「コロナが落ち着いたら母国の家族が日本に来る。大阪の観光地の勉強がしたい」と大阪在住のアルゼンチンの男性(20年以上大阪在住、日本語が堪能)が来所。大阪観光局発行の冊子と地図をお渡しした。コロナの話題になり「母国は大変。日本は医療設備が素晴らしいから、ずっと日本で暮らしたい」と会話が広がった。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

夏になってもコロナの影響で訪日旅行客の来場は見込まれず、国内の方々向けの商品陳列にし、季節感を出すために、海の色で店内のレイアウトを変更した。お中元ギフトセットも作り、日本らしい習慣を来訪者や外国籍のスタッフにも認識してもらえるように考えた。そして「ゆるキャラグランプリ」に泉佐野市イヌナキンが参加中で、現在イヌナキンうちわを無料配布しており、店頭にもグッズ類を多数そろえて、盛り上げている。

姫路市観光案内所

記念スタンプを押している4人グループ(韓国、インドネシア、台湾)がいたので話しかけたところ、1年の留学を終え、8月末にそれぞれ帰国するとのこと。留學生活の最後の旅行(日帰り旅行)に姫路を選んでいただいていたという意味と、また是非日本を訪れて欲しいという思いを込めて、ポストカードとクリアファイルを渡したところ喜ばれた。留學期間の半分近くをコロナ禍で過ごしたことを思うと残念でならない。

阪神西宮おでかけ案内所

案内所周辺の飲食店街と連携し、グルメテイクアウトマップ(営業時間及び定休日記載)の配布及びツイッターにて情報発信をし、地域飲食店の活性化に努めた。

北はりま田園空間博物館 総合案内所

案内カウンター担当のボランティアたちが、「地域内の隠れた観光資源を訪ね、見聞を深める」趣旨で、ミニツアーを企画中。少人数で三密を避け、現地集合・現地解散が原則。いずれ観光・旅行に関する人の動きが戻ってきた時に、受入れ地として西脇市の新たな魅力をアピールする材料になるのではないかと期待している。

奈良市観光センター ナラニクル

オーストラリアの方から、レコードショップ、薬局、レンタサイクルの問合せ。イギリスの方お2人からは、レンタカーの問合せ。スイスの方からは、円城寺へのバスについての問合せなどがあった。

奈良県猿沢イン

これまで毎週、当館にある本格的な茶室で外国籍の方向けのお茶会(英語)を開催していたが、初めての試みで、「オンラインお茶会」を開催した。7月は2回開催し、延べ16人が参加した。時差を考慮し、何時に開催すべきか懸念もあったが、結果的に日本時間で15時に開催している。深夜、早朝にも関わらず、日本文化を学ぼうとアメリカ、オーストリア、ポーランドなど様々な国から参加いただいた。中には、着物を着て臨まれた方もおり、熱心な姿に驚いた。8月も継続して開催予定で、現時点で7月を大きく上回る数の申込をいただいている。今後は、観光案内やその他文化体験のオンライン開催も検討している。

奈良市奈良町南観光案内所 『鹿の舟』

来館された奈良在住の中国の女性が、当案内所の建物を気に入り、ご自身の携帯電話で動画撮影を要望されたので、自由に撮影していただいた。大正初期に建てられた建造物のため、珍しく感じたようで、喜ばれた。

田辺市街なかポケットパーク

田辺観光ボランティアガイドの会の依頼で、田辺祭り(例年7月24、25日開催、本年は中止)の水彩画の展示を行っている。

<中国>

境港市観光案内所

新型コロナウイルス対策の一環として、複数ある案内窓口の距離をあけて配置したことにより、観光案内とそれ以外の業務(販売など)の担当が明確になり、各業務を以前よりスムーズに遂行できるようになった。

松江国際観光案内所

東京在住のスペイン国籍の方が「忘れ物をした」と来所。乗車したタクシー会社に連絡したり、忘れ物の中にパスポートが入っているとのことで、駅前交番に同行したりした。結局、忘れ物はその方の宿泊先で見つかったが、案内所の協力で大変感謝された。

神門通り観光案内所

語学力不足を補うため、これまでの質問事項の整理を行い、返答例を準備。日本在住のアメリカの方を対応した際、「分かりやすい接客だった」とお声をいただいた。

日御碕ビジターセンター

在住の外国籍の方が時々来館される。英語よりもポルトガル語圏の来訪者が多いので、ポルトガル語対応の資料を考えている。

倉敷館観光案内所

フィリピンやベトナムのお客様など多くの方が川舟に乗船された。川舟乗船者に「倉敷ちょっとお買物券」という金券を渡し、大変喜ばれた。

広島市観光案内所 (紙屋町地下街(シャレオ))

久しぶりに外国籍の方が来所。ロシア出身の女性で、甚兵衛を着て大きいリュックを背負い、マスクは着けていなかった。「何かお探しですか」と話しかけたが、「大丈夫」と距離を取られている様子だった。「資料館は開いているか」との質問を受けたので、開館時間と併せてマスク着用や入場制限の注意事項を伝えた。広島に滞在する日数を聞いてみると、「まだ決めていないが1日くらい」とのことだった。

広島市観光案内所 (平和記念公園レストハウス)

- 東京在住のアイランドの家族3人が来所。翌日も滞在するとのことで、市内の観光スポット及び宮島を案内した。また翌日は大雨の予報で、宮島の鳥居が改修工事中であることを伝えた。鳥居の見学を楽しみにされていたので大変残念そうであった。
- 東京在住のフランスの家族が来所。ご主人が翌日重要な会議(リモート会議)に参加しないとならないため、Wi-Fiの繋がる静かな場所(コワーキングスペース)を探しているとのこと。紙屋町にあるShake Handsを案内し、こちらから電話で利用可能かどうかを確認したところ、すぐに下見に行かれた。

中国自動車道 吉和サービスエリア 下り線インフォメーション

連日コロナのニュースばかりで気分が暗くなりがちだが、折紙でひまわりなどの飾りを作り、ディスプレイした。立ち寄って下さる方が和やかな気持ちになってくれたらとの思いで、お迎えしている。また、長期化するコロナ感染拡大の中、医療関係及び物流関係の方々や、災害ボランティア参加の方々への感謝の意を掲出した。

広島バスセンター総合案内所

滋賀県在住のアメリカの女性が来所。約5日間の広島1人旅で、希望の観光地は大久野と宮島だったため、アクセスを案内した。「他にお薦めの観光地はありますか?」と聞かれ、鞆の浦、尾道、岩国(錦帯橋)などを紹介。その中でも岩国のパンフレットをご覧になり、「シロヘビの館」に興味を持たれた。2日後再来所され、岩国に向かわれた。

新山口駅北口観光案内所

Facebook 対応:ベトナム語の Facebook に近隣にある元乃隅神社が取り上げていたので、現在は閉まっていると当所の公式 Facebook アカウントよりコメントした。すると、ベトナムの方から閉まっている理由の問合せ

がコメントで送られてきたので、「改修工事のため、現在利用できない」旨を返し、代わりに下関福德稲荷太鼓谷神社を紹介した。

<四国>

香川・高松ツーリストインフォメーション

プリペイドカードの作り方や家電の購入場所など、観光情報以外の問合せにも柔軟に対応している。

道の駅 しまなみの駅御島

緊急事態宣言の解除後、当案内所は、レジカーテンなど感染防止対策をしながら通常営業に戻したが、近隣地区でも感染者が増加しており、恐る恐るの営業となっている。

JR 松山駅松山市観光案内所

- タイの方が「コインロッカーの鍵を紛失した」と来所。日本語が流暢だったため、管理会社の電話番号を伝え、直接やり取りをしていただいた。
- 案内所の特色として、英語、中国語の他にフランス語、タガログ語を話す所員がいる。基本的に外国籍の来訪者対応は英語から入るが、母国語が使用できるとわかった時の彼らの反応はとても良い。話も弾む。

松山観光港ターミナル観光案内所

7月9日、インドの男性が携帯電話で会話をしながら来所。激高されているのは一目瞭然で、電話口の相手とは何やら揉めている様子。彼が私に助けを求めていることは明らかであったが、彼を落ち着かせるほうが先と判断し、話を聞くことにした。その際、彼は携帯電話を叩きつけるようにカウンターへ置き、私にも怒りを向けてきたが、私は毅然とした態度で話を聞いた。どうやら広島へ渡るフェリーのチケットを要望していたが、船会社との話が通じない事と、「パスポート所持による外国人への割引適用条件について納得がいかない」とのこと。私は彼と同館内にある船会社のカウンターへ行き、状況を説明した。日本在住である彼はパスポートの原本ではなくコピーを持ち歩いている。そのことで、外国人向けの割引が適用されない事への不満であったが、その旨伝え、船会社は状況を鑑みこの度は考慮するとの判断に至った。仲裁の形で両者の言い分を聞くことになったが、こういった状況はどこでも起こりうる。その際の対応力、または外国籍の利用者への事前の分かりやすい告知は必要であると感じた。先のインドの男性は、当案内所がサポートをしたことで、彼なりに話は解決した様子だった。そのことで大変安堵し、笑顔が戻り、感謝の意を示された。我々は外国籍の観光客を迎えるにあたり、彼らの文化と特性について少しでも理解しておく必要がある。それは傍若無人を受け入れるということではなく、彼らに日本という国を理解してもらうための訪日客対応の基本でもある。そのことを踏まえ、案内所スタッフ一同、各国の性格や文化について定期的に話し合いを行っている。

四万十市観光案内所

「長期滞在する予定なので、日本語を教えてくれる教室や人物を紹介してほしい」との依頼に、相談可能な組織を見つけ、メールでその方に紹介してみたが、返事はなかった。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

京都在住の米国の男性が来館。「高知県内の酒造見学をしたい」とのことので高木、司牡丹、酔鯨の3酒造会社を紹介した。この男性は世界各国でビール製造の仕事をしており、日本酒にも大変興味がある様子。仁淀川町

では日系米国人男性の夫婦が地ビールの製造を始めているようで、8月終わりに販売開始とのこと。コロナが収まれば、高知の酒文化の特集を行うのも面白いかもしれない。

<九州・沖縄>

久留米市観光案内所 (西鉄久留米駅)

7月の問合せ4件のうち3件がバスのアクセス。バスセンターそばの観光案内所のためバスについての問合せが多い。スムーズな案内が行えるよう、主な観光地へのバスアクセス表(乗り場、バス番号、降車バス停、料金、所要時間)を日本語、英語で作成している。

福岡空港国際総合案内所 (国際線ターミナルビル)

案内所の質向上のために取り組んでいる事は、コロナの状況下で外国籍の来訪者と接する機会が少ない今、訪日客が戻ってきた際スムーズに案内ができるよう、中国語の語学研修を行っている。四声を意識した正しい発音での挨拶練習など、少しでも歓迎の意がお客様に伝わるよう、スタッフ一同取り組んでいる。

福岡市観光案内所 (博多駅総合案内所)

「Social Distance」という言葉が、インドを含む南アジアにおいて、長い歴史の中でカースト制度の外側におかれた特定の集団(ダリット)を差別するために使われてきた歴史があり、配慮が必要だと福岡県から伝達があった。そこでカウンター上の表記には表示しないようにし、メンバー内で共有を行った。代わりに「Safe Distance」や「Physical Distance」が提案されている。

佐賀市観光案内所

7月は5人の外国籍の観光客(中国、米国)が案内所を利用。レンタサイクルや市内のおすすめ観光地を尋ねられた。

鳥栖プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

インフォメーションセンター入口に案内係を付け、簡単な店舗案内などを行った。来訪者がインフォメーション内に滞留しなくて済み、効率も良い。来月(8月)もシフトを組んで案内係を配置する予定。

長崎市総合観光案内所

「長崎の宿泊施設や観光施設は首都圏の観光客を制限しているか?」とお尋ねの電話が数件あり、各施設での制限はない旨を伝えた。旅行するにあたり、首都圏の観光客を制限している施設があるらしく、その確認の問合せであった。新型コロナウイルスの影響により、旅行者が旅行先を自由に選べない状況を改めて痛感した。

長崎空港案内所

- 長崎までのアクセス:7月6~7日は強雨のため、JR 運転見合せなど交通機関に大幅な乱れが発生した。空港発のバスもストップし、困っていた来訪者に、大幅に時間はかかるが時津行き船とバスを利用して移動出来る旨を案内したところ、喜ばれた。
- 長崎市内の温泉施設「ふくの湯」(長崎市岩見町 451-23)、「伊王島温泉」(長崎市伊王島町 1丁目 3278-3)を案内し、どちらも長崎駅前から無料送迎バスが出ている旨を案内し、大変喜ばれた。
- フォトプロップス作成:案内所近くにある和紙製の龍のオブジェ前で写真を撮る来訪者のために、フォトプロップスを追加で作成した。

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

インドネシアと、サモアから 2 人の留学生と共に来館した家族は、主に屋外施設を観光していた。気温も上昇し、マスク着用で息苦しくお疲れだったが、涼しい館内で着席し、DVD 鑑賞や展示物を楽しまれてゆっくりと過ごされた。今後も、休憩所としても利用していただきたい。

島原駅観光案内所

弊社が発行している「プレミアム乗車券(500 円で 1000 円分の利用ができるお得な乗車券)」をお勧めしたところ、大変喜ばれ、島原鉄道を利用して長崎市内へ行かれた。

熊本駅総合観光案内所

コロナウイルスや地震の影響で休館になっている施設などの一覧を作り、案内所内に掲示している。また、公式 Facebook でも、施設の休館やバスの運行状況などの情報を発信した。

大分市観光案内所

Q:長崎県佐世保市へのアクセス(アメリカ 男性 1 名 20 代、在住)

A:佐世保米軍基地在住の男性。大災害を引き起こした「令和 2 年 7 月豪雨」の翌日夕刻に来所。豪雨災害により多くの交通機関が運休、減便となっていたが、その男性は交通機関を利用し、佐世保市まで急いで移動しなければならないということだった。大分駅～大分空港間の空港特急バス、大分空港～JR 中津駅間の快速リムジンバスを乗り継ぎ、運行していた中津駅～長崎県佐世保駅間の JR に乗車していただくよう時刻と乗り場を伝えた。イレギュラーな交通状況であることや乗換所要時間に余裕がないという状況のため、一緒に JR みどりの窓口へ行き、駅員に事情を説明し、予約発券手続きを済ませた。この状況で、無事に佐世保市までのルート確保ができた事を大変喜ばれ、感謝の言葉をいただいた。今回のように限られた時間の中で臨機応変な対応ができるよう情報収集に心がけたい。

あまがせ観光案内所

案内所も豪雨被害に遭い、隣町との情報共有(道路情報など)を行った。これを機に、案内所内のディスプレイも来訪者に利用しやすいよう改善する予定。

鹿児島空港観光・総合案内所

7 月は九州地方の豪雨のため、公共交通機関運行の乱れが多く、アメリカ、イギリス、ベトナム籍の方より、県外へのアクセスについての問合せが数件あった。航空機や電車の利用が難しい場合は、高速バスの予約や、レンタカーの予約を取り次いだ。大雨で不安な様子で来所した方には、天気予報と道路情報を一緒に伝えると、安心された様子で「ありがとう、行ってきます！」と言いながら、案内所を去って行かれた。

特定非営利活動法人八重山美ら島塾

訪日旅行者の回復は年内は見込めないとされている。回復した際にこれまで以上のおもてなしができるように準備をしていきたい。

以上