

## 8月概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

### <北海道>

#### 七飯町大沼国際交流プラザ

8月の外国籍来訪者数は41人、7月のほぼ2倍だったが、前年比99.3%減。アジアより欧米の来訪者が目立つ印象。函館空港や新千歳空港など、道内の空港からの国際線はストップしたままなので、大沼公園に訪日客が戻るのもかなり時間がかかりそうだ。

#### 北海道さっぽろ観光案内所

8月の当所利用者数は、外国籍来訪者98人(対前年比1.9%)、日本人1,518人(同32.9%)と、まだまだ観光客が戻っていない。

#### 道の駅「流氷街道網走」観光案内所

「さあ、網走へ行こう」や「Go To トラベル」などのキャンペーンのおかげで、8月は網走に滞在客が増え、道の駅の来館人数も5万人を超えた。コロナ禍のより一層安心安全な旅のため、マスク着用や消毒など、感染防止対策を徹底的に続けるべきである。

#### 小樽駅観光案内所

外国籍来訪者の入場数は147人で、前年同月の4,779人から約97%減。そのうち案内したのは91人、同1,978人から約95%減だった。国・地域別で多かったのはインド17人、中国17人、アメリカ11人、フィリピン9人であった。同じく小樽市内の浅草橋観光案内所でもインドの来訪者が非常に多い結果になったが、日高管内でインド圏の居住者が増えているという新聞報道があったので、それが理由の一つであると考えられる。

### <東北>

#### 弘前市観光案内所

例年8月は「弘前ねぷたまつり」を始めとした夏のイベントが県内各地で開催されるが、今年は多くのイベントが中止となり、外国籍観光客の来所数は昨年より約920人(98.2%)減となった。青森空港の国際線運休延長や2020年の青森港クルーズ客船寄港も全て中止が決定しており、今後もこのような状況が続くと思われる。

#### あおもり観光情報センター

訪日旅行客は0人で、来訪者は日本在住の方のみだった。2020年度4月18日～11月5日に25回寄港予定だったクルーズ船の寄港がすべて中止となった。

#### はちのへ総合観光プラザ

来館者数は極めて少なく、8月は14人の外国籍の来館者があった。国内に在留している方がほとんどだった。

#### 一関観光案内所

前年同月比では約81%の減少。来所は日本在住と思われる中国、香港、イギリス、アメリカなどの方だった。

### 宮古駅前総合観光案内所

8月の当所の外国籍来訪者数は26人で、前年同月比26%、前月比289%。全員が日本在住の方のようであった。また、新型コロナウイルス感染症拡大の中、国籍を尋ねることで来訪者が気分を害すことのないよう、国籍を尋ねないことも多かった。

### 一般社団法人大船渡市観光物産協会

8月もコロナ禍により訪日旅行者はなかったが、国内修学旅行が8月下旬より動き始めた。また、訪日客向けの着地型商品の開発などを目的に、地域ガイド団体などと連携し、セミナーを実施した。

### 秋保温泉郷観光案内所

新型コロナの影響により、来館者数合計は19人、前年比8.3%(昨年8月は230人)となった。少なくとも今年いっぱいはいは同じ状況が続くと思われる。

### 栗原市観光案内所

「伊豆沼・内沼はすまつり」が開催されたため、訪日旅行者が多少戻ってきたようだった。海外に向けたLIVE配信を行う等、コロナ禍で訪日旅行者の旅行のあり方などが変わってきているように思えた。

### JR EAST Travel Service Center (仙台駅)

- 来店者の殆どが日本在住者(留学生、ワーキングホリデー含む)で日本語が上手な方が多く、夏休みを利用した旅行が目立った。
- 東北の観光地に関する問合せが増えた(例:白神山地、龍泉洞、浄土ヶ浜、志津川、鳴子等)。
- 新幹線料金が半額になるキャンペーンについて在住者からの問合せが続いたが、インターネット上の案内は日本語のみのため、利用条件を理解するのは難しいと感じた。

### 仙北市田沢湖観光情報センター「フォレイク」

コロナ禍で8月に田沢湖を訪れた外国籍の観光客は推計16人ととどまり、前年同月比97.3%減となった。

### あきた旅のサポートセンター

立ち寄りはずゼロ、メールでの問合せは1件だった。「新型コロナで日本に行けないので、ポストカードを送ってほしい」との相談だった。

### 能代市観光案内所

新型コロナウイルスの影響で、リゾートしらかみを利用する旅行者が昨年に比べ減少し、訪日旅行者の来所も0人だった。ただ、リゾートしらかみを利用する訪日旅行者をたまに見かけるため、案内所に立ち寄りたくなる仕掛けづくりが必要。

### 置賜広域観光案内センターASK

新型コロナウイルスの影響により、8月の外国籍観光客の来所は無。Go To トラベルキャンペーンも7月に引続き行われているが、客足はあまり伸びなかった。お盆も新幹線利用客は少なく、それに伴い観光客も少なかった。

### 鶴岡市観光案内所

8月の外国籍来所者数は、対前年同月比9.1%、9割以上の減。7月までと比べ、回復傾向にはあるものの、アジア圏が約8割減、ヨーロッパ圏が約9割減となっており、新型コロナウイルスの影響による訪日旅行者数の全国的な減少が大きく影響しているものと想定される。

### かみのやま温泉観光案内所

8月の来訪者は24人で、昨年同月比22%。前月(7月)は9人で前年同月比6%だったので、徐々に増えていく事が期待される。

### 郡山市観光案内所

8月はメールでの問合せが1件あったのみ。また窓口にお客様が訪ねてきた際きちんと対応できるように、外国語から離れすぎないよう気をつけていかなければならないと感じている。

### NEXCO 東日本 安達太良サービスエリア 下り線インフォメーション

新型コロナウイルスの影響により、訪日旅行者を見かけることは今のところほとんどない。本来であれば8月は夏休みやお盆で日本人の帰省客や観光客でにぎわうが、今年の出は例年の3分の1程度。Go To トラベルキャンペーンなどがあり、各観光地の受け入れ体制は十分に整っているとみられる。

### 飯坂温泉観光案内所

- 8月は国内在住の方も含めて、外国籍の方の来館がなかった。日本全国や福島県内でもコロナウイルス感染者が増加したことから、お盆期間も含め、例年より静かな温泉街となった。
- ここ数ヶ月間は案内業務で外国語を使う機会がなく、外国語での対応の感覚が鈍っているので、海外のお客様が再び訪れた際にスムーズに対応できるよう、今から備えておきたい。

### <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)

新型コロナウイルス感染症の影響で、引き続き国際航空便がほとんど欠航しており、未だ、つくばから成田空港へのバスは運休、羽田空港へのバスは減便している。そのため今月もほとんど外国の方の来訪はなかった。

### 水戸観光案内所

8月の外国籍来訪者も日本在住の方々に、日本語を話す方がほとんどであった。しかしあえて「英語の勉強のために英語で説明をしてもよいですか？」と伝え、偕楽園をはじめ大洗や袋田の滝への情報などを案内した。

### 鬼怒川・川治温泉観光情報センター

- 外国籍の旅行者は15人で、前年同月(117人)に比べ、約87%減少。日本に在住されている方が多く、対応時も日本語でやり取りする場面が多かった。
- 日本人の利用者数も同様に減少した。例年であれば夏休みやお盆で、多くの旅行者で賑わうが、旅行や帰省を控える動きがあったことや、電車での移動ではなく自家用車での移動が多かったため、駅前にある当所の利用客は減少した。

### 東武日光駅構内観光案内所

8月は夏休みに入り、7月と比べると外国籍の観光客数は多少増加した。ほとんどが日本に長期滞在している都内からの訪問客だった。コロナ第2波の感染者も増加傾向なので、案内所も感染予防を更に強化していきたい。

### 太平記館

中国圏の方の来館が多い。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、渡航が制限されていることから、就労している外国籍の方が旅行に来ているものと思われる。

### 群馬県高崎観光案内所

まだまだ在住者の生活案内が目立つが、少しずつ観光案内として利用する方が増えた。コロナ禍となってから、全体的な利用者数も、観光目的の利用者数も一番多かった。

### まちなか観光物産館「お富ちゃん家」群馬

7月に引き続き少数ではあるが8月も外国の方が来訪された。国籍質問表や質問の方法マニュアルを作って対応していたが、現在のコロナの状況もあって、なぜ国籍を質問されるのかをすごく知りたがっていた。そのため質問をする理由を説明するのに分かりやすい資料を追加で作った。

### 横瀬町ブコーさん観光案内所

- このご時世に外国籍の方らしき観光客が来所し、正直驚いた。声をかけると、家族に日本人がいるとのこと。あまり詳しい話は聞けなかったが、秩父の観光を楽しみにしているようで、案内できて良かった。
- 今後、少人数のグループや家族単位の訪日客への需要があると思うので、少人数で楽しめる旅の提案ができたら良いと思った。

### 東松山市観光案内所

訪日旅行客数は0人だったが、一時期に比べて観光に関する問合せは増えてきているように思われる。

### 春日部情報発信館 ぷらっとかすかべ

現在、訪日旅行客が来館することはほとんどない状況。今回の訪日客(台湾)は、日本に住んでいる娘さんを訪ねて家族が来日したもの。コロナ禍では、日本で生活している外国籍の方が近い場所、気軽に寄れる場所として当館を利用されている。特に、アジア圏で人気の「クレヨンしんちゃん」を目当てに来館する方が多く、中国、韓国の方がほとんどである。

### 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)

- 2020年8月の総訪問者数対前年度比は-96.60%(第2旅客ターミナルビルは-97.14%)、外国籍訪問者数の対前年度比は-98.47%(第2旅客ターミナルビルは-98.96%)と、引き続き大きく減少した。7月22日からLCC国内線の大半が復便したため、7月下旬から8月上旬にかけて国内線を利用する日本人への案内が増えた。また7月24日に17カ国、8月30日に13カ国が入国拒否地域に追加、159カ国が入国拒否地域に指定された一方で、8月5日から入国拒否になる前に再入国許可で出国した永住者、日本人の配偶者などの在留資格を持つ外国籍の方の再入国が、条件付きで認められる事になった。またベトナム、タイからの双方向の往来を再開する「レジデンストラック」の受付が開始された。このようなことから総訪問者数の前月比は

+43.12%(第2旅客ターミナルビルは+19.24%)と増加した。

- 案内内容は、国内線利用の日本人客から「お土産をみたい、食事をしたい」との問合せが多くあったが、コロナの影響で空港内の様々な店舗が未だ休業しており、唯一開いている第3ターミナルの店舗を案内するしかなかった。また、外国からの帰国者に「公共交通機関は利用しないように」と案内しても実際は利用されている事が多い。本格的に国際的な往来を再開するにあたっては法の改正が必要であるように感じている。

### 成田市観光案内所

- 来所者のうち外国籍の来訪者は前年同月比で7%、前月比で127%となった。
- 2020年3月より新型コロナウイルスの影響で訪日客のいない状況が続いており、来所者のほとんどが日本在住者がエアライン関係者と思われる。一方、日本人は緊急事態宣言解除後、徐々に人出が戻りつつある。

### 道の駅 とみうら枇杷倶楽部

夏期ということもあるのか、コロナ感染拡大以降はじめて来所数は2桁となった。国内客は8割程度だった。

### 南房総市観光インフォメーションセンター

日本在住の外国籍の方の来訪があった。オーストラリアの2人はキャンプをし、翌日は<sup>とみさん</sup>富山に登られた。日本人観光客も、予想以上に来訪者が多かった。

### JR EAST Travel Service Center (東京駅)

- 8月の来訪者数435人のうち、外国籍の方は78人(アジア46人、ヨーロッパ22人、北アメリカ6人、南アメリカ3人、オセアニア1人)、前年同月比98.5%減だった。
- コロナ禍で、外国籍在住者の間でも警戒感が高まっているためか、JR TOKYO Wide Passで行ける夏のリゾート、下田、軽井沢、那須高原など、近場の旅行先が好まれる傾向が顕著である。一方で「新幹線が半額になるチケットがあると聞いた」、「お先にトクだ値スペシャル(50%)について詳細を知りたい」という在住者や「北海道&東日本パス(普通列車限定)は三陸鉄道を利用できるか」と確認に来たブラジルの方(東京オリンピック関連の仕事に従事している一時滞在者)も来所された(※三陸鉄道は利用不可)。

### 東京シティアイ

外国籍の来場者数は少ない状態だが、JR RAIL PASSを購入したいという訪日旅行者や、地方への旅行を検討している東京在住者、東京へ観光目的で来た地方の留学生からの観光に関する問合せが増えてきている。

### 東京ミッドタウン

8月の外国籍客対応件数は、554組(対前比14.5%)。内訳は、欧米圏333組(19.1%)、中国・台湾圏94組(8.6%)、韓国19組(6.8%)、その他アジア圏101組(17.2%)、その他7組(8.6%)。先月に引き続き低い数字で、日本在住の方が多いことが想像される。

### 西武ツーリストインフォメーションセンター池袋

- 新型コロナウイルスの影響により引き続き訪日旅行者はほとんどいない状態だったが、国内在住の外国籍の方25組程度が当社の企画乗車券「SEIBU 1Day Pass」などを購入し、秩父や飯能の「ムーミンバレーパーク」など、自然溢れるエリアに行かれた。

■問合せ件数は7月と比較して減少したものの、企画乗車券を購入した来訪者は10組程度増加した。

### 中央区観光情報センター

8月の外国籍旅行客の来館数は15人、前月対比50%、問合せ件数は6件、前月対比66.7%であった。ビジネスで来日する方が徐々に増えており、滞在中の観光に関しての問合せが見受けられた。

### サンシャインシティ アルパ 地下1階総合案内所 / アルパ地下1階広小路案内所 / アルパ1階噴水吹抜け前広場案内所 / アルパ1階広小路案内所

■2020年8月度の外国籍来街者の対応件数は、66件(7月は53件)だった。内訳は、アジア圏の来街者が27件(7月は28件)、北米圏の来街者が22件(7月は13件)。

■7月に引き続き外国籍来街者数はコロナの影響で大きく減少しており、来街者のほとんどは日本在住者と思われる。そのため、日本語を話せる来街者が多く、ハローワークについての問合せも見受けられた。その他の問合せ内容は、水族館などの施設への行き方が多く、郵便局や海外輸送(DHL)の問合せも多かった。

### 横浜駅観光案内所

■8月の来所数は100人で、昨年度増減比-63.8%。8月上旬からお盆休みの期間は、7月に引き続き在住外国籍の方の問合せが数件あった。8月後半は外国籍来所者ほとんど無し。訪日客はまだ戻って来ていないが、在住外国籍の方も旅行している人は少ないという印象である。

■今後は、案内所内の感染症対策をしっかりと行ったうえで、少数でも来所者に横浜の魅力をしっかりアピールし、国内在住の外国籍の方にも、積極的に案内所を利用してもらえるようにしていきたい。

### 箱根町総合観光案内所

全体の問合せ件数は2,007件(2,030件減49.7%)、日本人客については1,982件(878件減69.3%)、外国籍客は21件(1,152件減2.1%)となった。

### 片瀬江の島観光案内所

来所数は231人(アジア158人、欧米他73人)だった。訪日客がほとんどいない中でも、相変わらず中国の観光客が36人で一番多かった。その他、インド(28人)、フィリピン(21人)、ネパール(17人)、ベトナム(14人)などの来所者が目立った。通常であれば中国に次いで多い台湾の来所者は4人と少なかった。

### 川崎駅北口行政サービス施設(かわさききたテラス)観光案内所

8月の来訪者数は前年同月比40.4%減であった。7月同様にGo Toトラベルキャンペーンの質問があり、少なからず日本在住の方は旅行に関心を持っていると思われる。

### 甲府市観光案内所

前年比8%、前月比112%。日本在住の外国籍の方が登山をしたくて来ることを心配していたが、杞憂だった。救助に行けない状況でのケガなど、危険なことがなくて安心した。

### 山梨県立富士山世界遺産センター

コロナ禍の中、わずかではあるが中国の観光客ツアーが入ってきている。外出自粛が解除され、人々の移動が

再開されたのは喜ばしいことだが、コロナ感染のリスクを回避するには注意が必要である。

## <北陸信越>

### 道の駅 クロステン十日町

- 訪日旅行者による利用について:7月0人に対し、8月は5人であった(前年同月比22%)。問合せ内容は、上位から、「大地の芸術祭」の作品および拠点施設へのアクセスについて(82%)、観光名所、道路利用、飲食について(各6%)であった。訪日旅行者の若干の増加の要因は、「大地の芸術祭」の夏のイベント開催による効果と推測する。
- 利用者全体について:8月756人、前月比36%(前年同月比70%)。7月に比べ、大きく減少した要因は、8月は販売会などの集客イベントの開催が7月に比べて少なかったためと推測する。

### 新潟空港観光案内所

外国籍の来訪者は26人。日本在住の方で、入国管理局関係の収入印紙購入などの質問が多かったが、国際便の運行状況などの問合せもあった。日本人観光客は例年と比較にならない程少ない印象だったが、ミシュランガイド新潟2020特別版の影響か、食事に関する質問が少しずつ増えてきている。今後も食を求めて来る来訪者が増えると思うので、情報収集をしていきたい。

### 村上駅前観光案内所

8月の外国籍の来訪者は、県内在住者や関東在住者であった。関東圏の海水浴場閉鎖の影響からか、夏休み、お盆休みを利用して、村上市内の海水浴場へ家族旅行で来た方が多かった。

### 立山駅総合案内センター

日本在住のアジア(インドネシア、ベトナム)の旅客が近県から訪れていた。地元企業(メーカー)の技能実習生、各種学生などが多い。

### とやま旅ナビ@おやべ(富山観光案内所)

7月に引き続き1組の来所があった。近隣空港の国際線フライトは運休期間を延長したため、館内への訪日客観光バスは0台であった。

### 入善町観光案内所

案内所への訪問者は徐々に増加しているが、外国籍の方は皆無。レンタサイクル利用者29人のうち、県外客は6人であった。例年参加していたイベントはほとんどが中止で、出向宣伝に行けない状況が続いている。

### 加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

外国籍の来所者数は32人で、対前年同月比90.4%減。案内したのは、ベトナム5人、韓国3人などであった。海への行き方、温泉街への行き方、レンタカー店の場所などを聞かれた。

### 七尾駅観光案内所

少しずつ外国籍の観光客の数が増えてきている。電車の時刻やそれまでの観光について聞かれることがよくあり、短い時間で外国籍の観光客でも楽しめるような案内など、工夫しながら案内していきたい。どこから来た

のかお伺いしても「日本に住んでいるから」と言い、少し嫌な気持ちになる方もいるようなので、慎重に国籍などお伺いできるようにしていく。

### 珠洲観光案内所

8月は昨年に比べ、訪問客数がグッと減った。9月から始まる予定だった奥能登国際芸術祭 2020 が1年延期になり、海外の作家やボランティアの方の姿が全くない。前回開催時は、開催2~3カ月前より海外から多くの方が来ていたが、今回は残念なことに1人も姿を見ることがなかった。国内観光客もコロナ禍のため大幅に減少しており、外国籍の方で来所するのは、当地に農業や漁業の研修に来ているマレーシアやベトナムの方である。

### 松本市観光案内所

8月の来所者は123人。前年の8月は2,091人だったので、かなりの減少がみられた。Go To トラベルキャンペーンが開始したが、それ程大きな影響もなかった。

### 上松町観光情報センター

8月も新型コロナウイルスの影響で訪日客の利用はなかった。また令和2年7月豪雨災害の影響で、8月10日まで観光地が閉鎖され、その影響もあったものと推察される。

### 諏訪市観光案内所

7月に引き続き訪日旅行客は0人だったが、日本在住の外国籍の来所者は28人だった。コロナの前から人気の立石公園、高島城、諏訪湖など、諏訪市観光の主要スポットを訪問されていた。

## <中部>

### ウェルカムセンター (福井市観光案内所)

日本在住の外国籍の方は8月も多少来所されたが、その他はイギリスからの1人のみだった。

### 坂井市東尋坊観光交流センター

- 新型コロナウイルスの影響で夏休みを短縮した学校が多かったことに加え、依然として遠出を避ける消費者も多く、昨年までと比べると観光客は大幅に減っている。8月は県内在住と思われる外国籍の方が5人来所した(うち4人は中国の方)。
- 県内ではカラオケ喫茶でのクラスターが発生するなど、8月後半は新型コロナウイルスの感染者増加がみられた。県は8月27日、発令中だった県独自の「感染拡大注意報」を「感染拡大警報」に引き上げ、同日夜にはJR 福井駅前にある恐竜モニュメント3体を照らし出すライトの色が、黄色から「警戒」を呼びかける赤色に切り替えられた。

### 岐阜市観光案内所

外国籍の来訪者は25人で、1位アメリカ(12人)、2位シンガポール(3人)、3位フィリピン、英国、ペルー(2人)、6位中国、スリランカ、エジプト、ブラジル(1人)。前年同月比92.6%減となっているが、年度内でみると増えている。



## ひだホテルプラザ

航空関連の便が大幅減少の中、訪日旅行者はほぼ皆無に近い。国内も Go To トラベルキャンペーンがあるにせよ、まだ厳しい状況下である。

## 一般社団法人伊東観光協会 駅前案内所

7月の来所者33人に比べ、8月は113人と大幅に増加。在住の外国籍の方々だと思うが、少し地方へも出かけてくれるようになったと感じる。

## 浜松市観光インフォメーションセンター

8月は43人の外国籍の来訪者があり、特に多い国は、ブラジル11人、インドネシア7人、ペルー5人だった。

## 御殿場市観光協会案内所

- 新型コロナの影響に伴う入国制限により、訪問者数は前年同月比14%となった。7月に引き続き記録的な落ち込みとなったが、要因としてはコロナ禍によりも富士山のすべての登山道が閉鎖され、登山ができない状態であることが考えられる。なお、訪問者数自体は回復傾向があり、前月比では17%の増加となっている。
- 訪問者の傾向としては、国籍を尋ねても前泊地を回答されるケースが多い他、日本国内在住の外国籍の方も多数来訪しているとみられる。

## 沼津駅観光案内所

夏休みの時期に多少左右され、観光客が増加した。内訳として最も多かったのがアジアの75.5%であり、国別では、フィリピン、インド、中国で、アメリカも同一であった。9月からビジネス目的の外国籍の方と在留資格保持者の再入国を認める規制緩和が行われるため、海外からの入国が増えるが観光目的ではないため、急激な増加は見込まれない。状況の推移を見守っていく。

## ガーデン緑園総合案内所

愛知県で過去最多の新型コロナウイルス感染者が出たため、8月6～24日に愛知県独自の「緊急事態宣言」(不要不急の行動や県境をまたいだ移動の自粛など)が出され、当該案内所周辺の基幹観光施設である名古屋港水族館が入館に上限を設けて事前予約を求めている関係もあり、例年に比べ来訪者が少ない月となった。

## セントラルジャパントラベルセンター

- Go To トラベルの問合せ、予約が徐々に増えてきた。神奈川県に住む外国籍の方からも英語での問合せがあり、English サイトがないため、最寄りの旅行代理店に行くことをお勧めし、簡単に英語で内容を案内。徐々に浸透しているが、「詳細がわからなくて」という問合せが複数。また、空港内の各店舗、航空会社などに地域の宿泊割(三重、愛知、岐阜割など)や Go To トラベルの告知を定期的に行っているため、空港内からの需要が高まっている。制度の説明だけでは難しいため、「例えば…」と、例を書面で提示するようにしている。慎重に近場(中部圏内)を選択する方が多い。空港内だけの状況だが、旅行への意識は以前より確実に高まっているのを実感する。9月10日現在、岐阜1件、三重5件、愛知2件の予約有り。空港から各地へのバス路線が徐々に再開し、国際展示場での試験、催し物なども再開されているため、併せて来客者も増加している。
- 4階の多目的広場では、夏休みの間レストランの多くが再開し賑わいが戻ったが、休み後は再度クローズするレストランも多いため、平日は元の静けさに戻っているが週末は家族でにぎわう。広場に設置されている

「空港ピアノ」が好評。常に誰かが演奏している。意外に男性が多い。

- 外国籍の方に向けて、今後 Facebook を再開予定。イベント情報ではなく、季節の現地の情報を、写真メインで発信したい。

### いなぶ観光案内所 (道の駅 どんぐりの里いなぶ)

8月に入り、熱中症が心配されるほど暑い日々が続いた。政府はGo Toトラベルキャンペーンを勧めているが、コロナ感染防止と相まって、三密を避けるためか来訪者はやや少なかった。訪日客の来訪は皆無だった。

### とよはし情報プラザ

前年同月比 40%であった。来訪者の殆どは日本語が堪能で、県内在住者であった。

### 志摩市観光案内所

コロナ禍で訪日旅行者は全く来ない。外国籍の方は日本在住で、8月は日本在住の中国の方4人が来所した。

### 松阪駅観光情報センター

新型コロナウイルス感染症拡大により、日本において検疫強化、査証の無効化などの措置が引き続き取られ、多くの国で海外渡航制限の措置が取られていることなどにより、8月当センターの訪日旅行者は0人だった(在住外国籍観光客は何人も利用あり)。

## 8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)

### <北海道>

#### 函館市観光案内所

自転車で旅行しているフランスの来訪者に下記のウェブサイトを紹介したところ、喜ばれた。

<http://hokkaido-cycling.en.visit-hokkaido.jp/>

#### 白老駅北観光インフォメーション ポロトミンタラ

コロナ禍もあり、キャンプ場に宿泊希望の旅行者が多かった。自然豊かなポロトの森キャンプ場は国内のお客様をはじめ、海外のお客様からも大変好評を頂いている。

#### とかち観光情報センター

中国からの男性で、昨日まで阿寒に住み、これから旭川まで引っ越しをするのに、観光しながら移動しているとのこと。道中の観光プランを紹介し、喜ばれた。

#### 北斗市観光案内所

新型コロナウイルスの影響により、日本への旅行を断念した方から、「旅行を諦めた代わりに行きたかった場所のポストカードを集めたい」という問合せのメールをいただいた。枚数は多くないものの、当市の観光地で有名な桜の名所のポストカードをお送りしたところ、非常に喜ばれ、「自由に旅行が出来るようになった際には是非ここに行ってみよう」と返信をいただいた。

## HTIC (北海道ツーリストインフォメーションセンター) 札幌狸小路

8月5日に札幌在住の南アフリカの留学生が来所。来年3月に卒業して帰国する予定だったが、「残りの日本での時間を利用して、道内の美しい景色を見に行きたい」との相談を受けた。富良野のラベンダースポット、層雲峡や定山溪の紅葉狩りなどの紹介をしたところ、大変喜ばれた。

### <東北>

#### 青森市観光交流情報センター

日本在住30年以上という台湾国籍の女性から、青森市の中国語の案内表記についてお褒めの言葉をいただいた。「観光施設など、繁体字と簡体字が併記される施設が多く、市のパンフレットも2種類用意されているのは素晴らしい」とのこと。「国内をあちこち旅行しているが、このような街はあまりないので感激した」とのお話だった。青森空港から台北、天津への定期便の運行もあり(ともに9月13日現在運休中)、青森市は繁体字と簡体字が併記されている施設が多い。女性によると、繁体字ユーザーは簡体字でも読むことはできるが、やはり繁体字があると嬉しく思うとのこと。

#### 弘前市観光案内所

8月も引き続き日本在住と思われる外国籍の方の来所がほとんどだった。今年は8月8日から弘前市りんご公園でりんご収穫体験がスタートしており、内容やアクセスについて数件問合せがあった。当案内所では当日りんご公園で収穫できるりんごの品種を掲示しており、品種名や収穫時期、味の特徴を英語でも併記している。

#### はちのへ総合観光プラザ

- 先月に引き続き外国籍の方向けの感染防止の注意喚起ボードやポスターを掲示している。
- 八戸市独自の行動履歴サービス「CODE8」を導入し、QRコードでの施設利用登録をスタートした。
- 台湾出身の来訪者は営業時間終了間近に来館、十和田湖行きのバスについて尋ねられた。せっかく八戸に一晚滞在するので、八戸らしいものを体験していただきたいと思い、八戸三社大祭雑子を練習披露している場所や、八戸の郷土料理を食べられる店を案内した。短時間の滞在で八戸を満喫できたことを大変喜ばれて、お礼のため、翌日再度来館された。

#### 一関観光案内所

先日 TIC TOKYO のスタッフと貸与されている iPad で SKYPE の使い方を教えて頂きながら、お互いの近況報告をし、とても参考になった。

#### 釜石観光総合案内所

コロナで観光のイベントなどが中止になっている。Go To トラベルキャンペーンで若干国内旅行者は回復したように見られるが、当市ではコロナで影響を受けた店舗向けに様々な商品券事業を展開し、案内所も販売・換金の場所となっている。市民にはなかなか認知度が低かった案内所だが、アクセスの良さ、土日も営業しているなどの点から市民の方々から喜ばれている。今後このような流れで旅行にもつなげていければと思っている。

#### 仙台多文化共生センター

- コロナ禍で刻々と情報が変わるため、ウェブやメールなどを通して、都度、様々な情報を多言語で提供するようにしている。

■宮城を旅する予定だったがコロナ禍でできなくなったオランダ人の方から、「せめて宮城のポストカードを送ってほしい」という問合せに対し、宮城の画像・映像サイト(みやぎ観光ナビ)を案内したところ、とても喜ばれた。 <https://www.pref.miyagi.jp/site/kankou/library.html>

### 松島観光協会 V 案内所

中国人の留学生が家族を連れて、当地を訪れた際に多額の現金が入った財布を落とされた。当協会に財布が届き、お渡ししところ大変感謝をされた。

### JR EAST Travel Service Center (仙台駅)

店舗で作成した観光情報を更新し、アクセスが不便な観光地の資料やモデルコースを作成した。

### 秋田市観光案内所

秋田市の観光・イベント情報総合サイト「アキタッチ+(プラス)」英語版の更新作業を継続している。

### 道の駅 米沢 総合観光案内所

オランダ在住の方よりメールにて「絵はがき、パンフレットを送付してほしい」との依頼があった。お送りできるものを準備し、対応した。後日、その方よりお礼のエアメールをいただいた。コロナが収束したら、ぜひお越しいただきたい。

### 裏磐梯観光協会

8月中に協会会員施設向けにHP・SNS講座を開き、外国籍の観光客向けにも分かりやすい地域情報の発信をしていきたいと思う。

### NEXCO 東日本 安達太良サービスエリア 下り線インフォメーション

福島で有名な民芸品「赤べこ」は疫病除けの守り神。従前よりお土産品として人気が高いが、コロナ禍の今、特におすすめしたいので多言語で説明文を用意するなどして対応したい。今後も訪日旅行客に喜んでいただける情報の蓄積や案内方法を探っていきたい。

## <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)

レンタサイクルを利用した台湾のグループの1人が、途中で転んで怪我をしてしまったと連絡があった。案内所から車を出して迎えに行くと提案したが、先方は迷惑を掛けるからと固辞したため、迎えには行かなかった。しかし、帰着するまで密に連絡をとり、帰着後も丁寧にフォローした結果、先方も謝罪とともにとても丁寧に謝辞を述べてくれた。

### 水戸観光案内所

フィリピンの方が「今度家族で袋田の滝へ行きたい」と来所。理由は「涼しい所へ行きたいから」とのこと。実は滝のある大子町は水戸より暑い事を伝え、笑い合った。「ネットで見ても水郡線の不通の情報や袋田の滝へのアクセスがよくわからない」と質問され、「現在は水戸から袋田駅まで水郡線が開通している」旨を伝え、その後バスに乗り換えることなど、少し前に案内所で作成した英語のアクセス情報を渡し、理解してもらった。

これからの季節、大子方面はりんごが収穫され、紅葉も見事なのでまた案内したい。

### 宇都宮市観光案内所

「何か名物を食べたい」というお子様連れの来訪者に、苺のかき氷(凍らせた苺を削ったもの)をおすすめし、喜ばれた。

### みなかみ町観光協会

外国籍の観光客数は減少してしまっただが、多言語のガイド&マップを作成しなおし、窓口に並べている。

### 浦和観光案内所

土産品販売を行っているが、外国籍の方向けにキャッシュレス決済(ギンレイ、アリペイ)を導入した。

### 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

ETC 割引やポイントカードについて尋ねられた。割引やポイントが貯まり、高速道路で利用できることが確認できたと喜ばれた。

### 春日部情報発信館 ぷらっとかすかべ

「クレヨンしんちゃん」を目当てに来館する人が多いことから、今年度から「クレヨンしんちゃんお出かけマップ」を英語・韓国語・中国語(2種類)で作成したところ、大好評。

### 千葉市幕張観光情報センター

- コロナ禍で外国からの旅行者が少ないため、在住者と思われる方々が来場されるのが大半だ。そのような方々はもちろん、大荷物を携えた、明らかに旅行者らしき方々も最初から日本語で話しかけてくる事も多く、こちらも日本語で会話を弾ませるように対応している。
- 近隣に在住の外国籍の方から、「最近体調がよく悪くなるので英語で受診できる病院を教えて欲しい」と問合せがあった。いくつかの病院の英語の案内を印刷し、コロナ禍で各病院とも受診までの方法が変わっているので、その案内も一緒に差し上げたところ、喜ばれた。

### 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旅客ターミナルビル) (第2旅客ターミナルビル)

Q:妻がオークランドから到着したので車で迎えにきた。もうPCR検査も済んだのに、まだ出てこられない。(ニュージーランド男性 40代)

A:8月14日午前に来所。お客様の話だと、「入国管理局でニュージーランド人だけ集められて、別の部屋で待たされている」とのこと。「日本人客は先に行っているのに…」と不満な様子。また「僕はニュージーランドと日本のパスポートを持っている。でも妻はニュージーランドパスポートだから、日本に入国するのに色々な書類が必要だった。大使館や成田空港に必要な書類は何か、何度も問合せ、全部用意して提出したのに、今入管で妻が、結婚証明書が足りない、と言われてたらしい！」と取り乱した様子で話されており、分かりにくい箇所もあった。まずは入管からは何とされているのかはつきりさせようと思い、「結婚証明書がないと、強制送還と言われているのですか？」と聞くと「また用意して持って来い、と言われた。事前に問合せた時には入管で必要とは言っていなかったのに。今またもらいに行くのはとても大変だ」とおっしゃる。

現在、入国に関する書類や制限は煩雑でルールも頻繁に変更となっているので、成田空港の入管に電話して聞いてみることにした。最初は入管の方にお客様と直接話してもらえないか聞いたが、断られてしまった。そこで TIC スタッフから入管の方にできるだけ詳しくお客様の状況を伝えた。すると、入管の方が「お客様と直接話しましょう」と言ってくださった。結局、結婚の証明書は写真で提出すればいいことが分かり、奥様は無事入国できることになった。お客様はようやく落ち着かれ、到着ゲートの方に向かわれた。

Q:国内線の乗り継ぎについて。(ネパール女性 50 代)

A:ネパール航空の臨時便で到着したお客様。「主人と話してほしい」と携帯電話を渡された。電話の相手は、札幌在住のご主人で「このあと国内線で札幌に行く飛行機の予約を取ってある。国内線に乗るにはどこに行けばいいか教えてやってほしい」とのことであった。しかし、国際線で到着した人は帰国後 2 週間、公共の交通機関を利用できない。国内線の飛行機も同様である。検疫で何も説明を受けていないのか、ご本人は国内線に乗り換えようとしていた。ご主人も「予約は取れているし、新千歳空港まで迎えに行く準備をしているのに」と納得できない様子であったが、理解して頂くしかない。念のため検疫の電話番号を渡し、聞いてみるようにアドバイスした。日本在住の中長期在留者の再入国が認められるようになってから、検査で陰性ならそのまま公共の交通機関で帰宅できると思っている人が大勢いる。案内所では聞かれれば検疫の指示通りの案内しかできないが、納得していただけない事が非常に多い。後日、成田空港の検疫所に問合せたところ、検疫では国内線には乗ってはいけない、と説明しているとのこと。また、帰国して 14 日以内とわかれば航空会社は搭乗を拒否しているはず、とのことであった。

Q:エミレーツ航空の飛行機に乗るため、PCR 検査を受けたい。(イギリス 女性 30 代)

A:エミレーツ航空の HP には、搭乗の条件として PCR 検査結果陰性の提示が必要とあった。成田空港内の空港クリニックで PCR 検査を受けられると聞いていたが、詳しい条件が分からなかったので、電話で早速確認してみた。すると、検査はビジネス客を対象としていて、さらに会社の方から申し込まないとできないとのことだった。そこで空港近辺に最近できた国際医療福祉大学成田病院にも電話で確認してみた。こちらは検査自体は可能だが、予約が必要とのこと。夜遅くの便とはいえ、これから PCR 検査を受けても結果が出るのは通常翌日以降となるのが一般的だ。エミレーツ航空に変更手続きをした方がいいのではと提案した。出発日の変更になるなら、検査は都内でもよいと思い、都内で PCR 検査をしているクリニックをメモにしてお渡しした。残念ながら、それらのクリニックも電話回線は混みあって全くつながらなかつたり、メールでしか回答しない等、連絡はつかなかつた。渡航前で検査結果が必要という人だけではなく、個人的に検査を(症状がなくても)受けたい人がたくさんいるのだと思われる。

Q:大連から来る飛行機を出迎えに来た。車両番号を登録する必要があると聞いているが、どこにどうやって登録するのか。(日本男性 60 代)

A:車両番号の登録はおそらく検疫にするとおられた。TIC では把握していない事柄であったため、検疫の番号を渡して直接問合せいただくように案内した。帰国の方の問合せもだいぶ減ってきたので、電話が通じらなろうと判断してのことであった。しかし、しばらくして「何度かけてもつながらない」とのことでお客様が戻ってきてしまった。やはり検疫の電話はまだ混んでいる時間もあるようだ。そこで最近開設された非公開の内線電話に TIC から電話をして問合せしてみた。すると「以前は PCR 検査の結果に時間がかかるので、車を出迎えがあれば自宅で検査の結果を待ってもよく、その際、出迎えの方の車両番号を登録してもらっていた。しかし 8 月 6 日から PCR 検査にかわってすべてのコロナウイルスの検査を抗原検査で行うことになったため、検査の結果が出るまで全員空港内の所定の場所で待たなくてはならなくなった。このため、現在は車両番号の登録は必要ない」との返事であった。「ただ、陰性となっても帰宅するまではできるだけ他者との接触を避け、2 週間は自宅で自主隔離をするようにと伝えてください」とのこと、その旨お客様に伝えた。

### **NEXCO 東日本 酒々井パーキングエリア 上り線インフォメーション**

インドから来た 16 人の団体のお客様が来店。テイクアウトの昼食があるか聞かれ、売店と協力し、ベジタリアンの方でも召し上がれるものを用意した。

### **海ほたるパーキングエリア 4 階インフォメーション**

- イスラム圏の子連れファミリーが来所、「礼拝室を貸してほしい」と言われたので案内した。「設備が充実している」と感謝された。
- 土日はペット同伴の来訪者が多いため、それを見て館内にペットショップがあると思った中国圏の来訪者から「犬を購入できる店はどこですか?」とユニークな問合せを受けた。
- インドの夫婦から「海ほたる発川崎駅行きの最終高速バスに乗り損ねたので、タクシーを呼んで欲しい。併せて概算料金を教えて欲しい」と依頼を受けた。木更津市のタクシー会社からは、「海ほたるまでは行けるが、川崎方面には向かえない」と数社に断られた。川崎市のタクシー会社数社からも、「県を跨いだ迎車は不可」と断られて対処に困ったが、最終的に送迎可能な川崎側の 1 社だけが見つかった。料金は約 7 千円とその夫婦に伝え、配車依頼をした。

### **東京ミッドタウン**

20 代の韓国の女性より「ATM での振り込みの仕方を教えてほしい」との依頼があった。三菱 UFJ 銀行 ATM へ同行すると、韓国語の画面表示では振り込みの画面が表示されなかったため(英語版の画面表示でも振り込み画面が表示されなかった)、日本語の画面を英訳して伝え、振り込みが完了。「日本語が読めないのでも助かった」と感謝された。

### **JR EAST Travel Service Center (新宿駅)**

- 観光目的で日本に入国し、費用を節約しながら日本を旅しているフランス人の来訪者に青春 18 きっぷを案内したところ、「時間がある旅行者にとって、素晴らしい商品だ」と大変感激された。
- 日本在住の外国籍の来訪者が新幹線や特急のきっぷを購入する際、日本在住でも JR TOKYO Wide Pass を購入できることを案内すると皆驚かれ、「次回はパスポートを持ってくる」と喜ばれる場面が度々あった。
- 日本在住の外国籍の方が「モバイル Suica の利用を始めたが、入金がうまくいかず困っている」と相談を受けた。「電話をかけても日本語でのやり取りが不安」とのこと、モバイル Suica の Q&A などを参照しながら色々案内した。Apple Pay は英語対応の相談窓口があることもわかり案内した。今後このような問い合わせが増えることも考えられるため、各スタッフがある程度来訪者の疑問に応えられるよう取り組んでいきたい。

### **ぐるなび情報ラウンジ 東京**

「これからキルギスタンに帰る」というご家族より、「今晚 23 時のフライトで帰国する。それまで荷物(スーツケース大 4 個、小 2 個)を預けたいが、ロッカーは高いので、安いホテルを借りてそこに預けたい」という要望を頂いた(旅行ではなく留学で来日しており、やっと帰国の目処が立ったとのこと)。羽田空港の近く、という要望だったので、デイユースを狙っていくつかホテルに問合せをして、20 時までであれば、「リモートワークプラン」として、1 時間 500 円で利用が可能、という提案を頂き、案内した。ロッカーを複数借りるよりリーズナブルに利用できるのも、短時間利用であれば非常に魅力的なプランだと思った。

## 日本橋とやま館 観光交流サロン

- 日本語が堪能な、日本在住のアメリカの男性とイギリスの女性が来館。女性の義母が富山出身なので、「富山に行ってみよう」とのこと。富山県イラストマップにて立山黒部アルペンルートや五箇山合掌造りなど、富山県の主な観光地を紹介したところ、喜ばれた。
- スペインからお越しの30代の夫婦。「富山館と富山県に興味を持ったので五箇山に行きたい」とのこと、合わせて高岡市、宿などを紹介。日本橋の小津和紙へのアクセスも伝え、大変喜ばれた。
- フランスからお越しの東京在住の30代男性2人。フランス語が聞こえたため、フランス語でお声がけすると大変喜ばれ、富山県の案内、日本橋やアンテナショップの話などをさせていただいた。「富山県は石川県のなかにあると思っていた」とコメントをいただいた。

## Plat Tsukiji / ぷらっと築地

- 暑さの厳しい日中には、熱中症の危険性が高そうに見える方には氷を無料で提供し、大変喜ばれた。
- 日本気象協会発行「Let's Learn about Heatstroke」英語版(熱中症についての周知活動のチラシ)を所内のパンフレットスタンドに配架し、自由にお持ちいただいた。
- 築地場外市場の情報発信にSNSを活用している。

## 桜木町駅観光案内所

- イスラエルの女性で2年ほど日本に滞在していたが、「帰国便の費用が高くなってしまったので便を変更したところ、保険が前日に切れてしまい、その日だけ入れる保険はないか」と来所。東京海上日動や損保ジャパンのインバウンド保険は滞在期間3ヵ月以内などの条件があり、合わなかった。クレジットカードの付帯保険も本国まで電話して確認してもらったが入っていなかった。ある代理店によると、現在はコロナのリスクがあるので保険自体受けないし、受けたとしても医療保障、死亡保障は付けられないとのことだった。結局、あきらめてもらったが、「今まで尋ねたどこよりも一生懸命調べてくれた」と感謝された。
- 桜木町観光案内所の独自の取り組みの一つに、「VR」がある。ゴーグルを着用し、横浜市内の有名なスポット、例えばみなとみらいの夜景、三溪園、大さん橋など、各所の風景が見られる。親子連れの来訪者や、これからどこに行こうかと思案される方に利用いただいている。

## 横浜港大さん橋国際客船ターミナル インフォメーション

- お客様の行きたい場所が少し行きにくいところで、電車の乗り換えも少し複雑。まちがえやすいポイントなどを交えながら案内した。無事に行って来られたようで、「わかりやすく丁寧に説明してくれてありがとう!!」と言ってもらえた。
- 引き続き、自宅待機のスタッフはそれぞれ語学のブラッシュアップに努めている。

## 横須賀観光インフォメーション スカナビ i

コロナ禍で訪日観光客が当面見込めない状況ではあるが、収束後を見据え、訪日観光客向け対応ツール拡充を横須賀市と連携して進めている。具体的には、モバイルスマートタウン推進財団が提供している Guidoor を活用し、QRコードにて8言語の主要観光施設情報を取得できる体制を構築している。また、新たに作成した英語版 Travel Guide を観光案内所、主要観光拠点に配架している。今後、英語以外の他言語版も漸次、配架予定。



### 富士河口湖観光総合案内所

周遊バスの本数が少なくなっているため、レンタサイクルを案内すると、多数の方に喜ばれた。

### 中央道 談合坂サービスエリア 上り線 エリアコンシェルジュ

カウンターに「外国語しゃべるホン」を備え、災害時に外国籍の来訪者にも案内できるようにしている。

### 忍野村観光案内所

ローカルバスのライン番号化(A1、F1、F2…)と、バス停留所の番号化については地元バス会社(富士急バス)に長い間お願いしてきたが、昨年10月に実現して、訪日客にもわかりやすく好評で、我々スタッフも説明がしやすくなった。ぜひ全国的にも展開頂ければ幸いである。

## <北陸信越>

### 長岡駅観光案内所

今後のインバウンド対応の強化のため、当案内所では日本語のみのホームページから、英語版のホームページの立ち上げに取り組み始めている。

### 道の駅 クロステン十日町

「大地の芸術祭」の作品巡りをするのが初めてという来訪者から、「どこをどう回ったらよいかわからない」という声を時々耳にするので、モデルコース数種類を紙に印刷して掲示したところ、「こういうのがあるとわかりやすい」、「作品をまわる順番を考える際に助かる」とのコメントをいただいた。

### 北陸道 有磯海サービスエリア 下り線 エリアコンシェルジュ

多言語メガホンが導入され、緊急災害時などに英語、韓国語、中国語などで案内できるようになった。

### 黒部峡谷鉄道案内所

コロナ禍でも禅修業ができる場所:フランス出身の青年が、今年3月から学校でボランティア活動をしながらい日本に滞在し、現在バックパックで旅行中。「8日間の日程で禅修業ができる寺を探している」とのこと。最初は山形県鶴岡市の羽黒山の古刹を目指すつもりだったが、当方が電話で問合せたところ、コロナ感染症拡大を防ぐため現在は受付していなかった。曹洞宗総本山の永平寺や曹洞宗の宗務所にも問合せたが、現在そのような寺を探すのは難しいとのこと。唯一、石川県輪島市にある総持寺が受け入れ可能であった。ドイツ人の住職もいるそうで、英語での問合せも可能。しかも修行に取り組みれば、希望する限り滞在できるらしく、8日間の修行がしたいと希望していたご本人にうってつけのお寺であった。場所と連絡先を伝えると大変感謝され、宇奈月を出発された。

### 富山市まちなか観光案内所

兵庫県から富山県に自転車に乗って旅をしていた在留のアイランドの方が、「富山から兵庫に自転車を送りたい」と相談に来所。配送には規格外のサイズであり、ご本人や案内所職員がネットで調べても、なかなか解決策が見つからなかったが、偶然にも案内所に集荷にきた「佐川急便」の方に相談したところ、いろいろと掛け合ってくれ、その後、無事配送することができた。その方は大変感謝している様子であった。

### 金沢駅観光案内所

学習委員会担当者がいろいろな観光ツアーを企画し、興味を持った会員が参加することで、観光業務に関する知識を深めている。

### 加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

日本語が流暢な20代女性1人(国籍不明)が、「『加賀周遊バス キャンバス』の乗車券を買いたい」、と来所。事前にご自身でいろいろ調べてはいたようだが、「新型コロナの影響で一部路線が運休中なのは知っているか」と尋ねたところ、「知らなかった」とのこと。運行している海まわり線と、他のバス会社が運行している路線バスを組み合わせれば何とか目的地へ行けることを説明すると、ほっとした様子でバス乗り場へ向かわれた。「加賀周遊バス キャンバス」は9月8日現在、山まわり線および小松空港線が10月31日まで運休の予定。

### 上松町観光情報センター

日本人観光客向け、訪日旅行客向けに、地場産品リストを制作している。それぞれにニーズや説明内容が異なるため、これまでの経験を反映したリストを画像入りで作成し、地域振興に活用したいと考えている。

### 茅野市観光案内所 (駅前ちの旅案内所)

最近ウェブサイトに英語の八ヶ岳登山ガイドを掲載した。

### 軽井沢観光会館

コロナで中止になるイベントや閉鎖している施設などを他の案内所とグーグルのスプレッドシートを利用してオンラインで共有することで、素早く、また情報の洩れなく共有できるようになった。

## <中部>

### ウェルカムセンター (福井市観光案内所)

(来訪者は)日本在住の外国籍の方のみと言っていいほどの状況だが、どの方にも喜んで頂けるよう、通常通りの案内を心掛けている。英語対応のノウハウを忘れないか心配だ。

### 西美濃観光案内所

スタッフの家族がご厚意で和柄模様の手作りマスクを下さった。来訪する外国籍の方々に喜んで頂けたらと思い、差し上げている。

### 高山濃飛バスセンター ツアーデスク

欧米の方は時間に縛られず、自由に散策される方が多いが、今年運行している定期観光バス「上高地・新穂高 1Day Tour」は英語ガイドがつかないが、4,800円とお値打ちなのでおすすめしたところ、参加され喜んでいただけた。

### 富士山静岡空港総合案内所

当案内所では、8月より新しく団体受付業務(センディング)が始まった。団体旅行のお客様が搭乗するまでのお手伝い業務をしている。コロナ禍で集客も難しいところであるが、心地よく当空港から出発いただけるよう努めたい。

### **浜松市観光インフォメーションセンター**

「新幹線やバスはコロナが怖いので、タクシーで富士山方面に行きたい」というブラジルの方が来所。約6万円かかるが遠鉄タクシーに電話をし、乗車の手配をした。大変喜ばれた。

### **御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター**

在住の東南アジア圏の男性より、「プレイヤールームの水場の水圧が強すぎて周りが濡れて大変なので、水撥ね防止やペーパーを設置してほしい」と要望があった。水撥ねを防ぐものを設置するのではなく水圧を弱めることで解決し、要望のあったペーパーも併せて設置した。後日来場の際に、水量を少なくしたので水場を清潔に保てるようになったと説明すると、「とても使いやすくなって良かった」と喜ばれた。

### **ごてんば観光案内所**

案内所の質向上のため、広域の公共交通機関の案内に備えて「指差し質問表」を作成中。

### **ガーデン緑園総合案内所**

当案内所周辺の基幹観光施設である名古屋港水族館が入館に事前予約を求めており、予約を済ませていないお客様への説明や、スマートフォン操作が不慣れなお客様への事前予約のスマートフォン操作の手伝いなどをさせて頂いた。

### **オアシス21iセンター**

「地下鉄を利用せずに豊田市保見町までの行き方が無いか」とブラジルとペルー出身の夫婦から相談があり、バスや電車を利用する方法を探して伝えたところ、とても喜ばれた。

### **伊勢道 安濃サービスエリア 上り線 エリア・コンシェルジュ**

バックパッカーの来訪者が「次の行き先を記入するためにカードボード(おそらくヒッチハイク用の)を貰えないか」と尋ねて来所。地図の入った段ボールを一つ空け、お譲りすると大変喜ばれた。

以上