

<北海道>

登別観光案内所

Q:タトゥーがあるが温泉(日帰り入浴)に入れるか?

A:温泉地なので多い質問。対応は各温泉施設による、としたうえで、貸し切り風呂のある施設を「(タトゥーを隠すなど)気にしながら入るよりは、あなた自身リラックスして温泉を楽しめますよ」とお勧めしている。

Q:「ハイキングに行きたい」「(寒い時期に)野宿したい」(アメリカ、カナダからのバックパッカーに多い質問)

A:当案内所は国立公園内にあり、実際ハイキングコースはあるが、奥の方はクマ出没の可能性もあり、土地勘のある地元民が行くならまだしも、1~2人で日本語の話せない訪日客には案内所としては気軽に勧めたくない。また、北海道の気温の低い時期に野宿するのもこちらの感覚では絶対やめてほしいのだが、彼らは「カナダ/アメリカでハイキングに慣れている。クマにも遭遇したことあるよ」、「このくらいの寒さは問題ない」と自国での経験から半ば強行しかねない。ハイキングのエキスパートかもしれないが、案内所の立場としては(実際に)道に迷った訪日客もいること、ヒグマの恐ろしさ、などを話したり、安く泊まれる宿を勧めるなどして、安全な旅行を促すようにしている。最終的には自己判断になるが…。

北海道さっぽろ観光案内所

Q:ホッキョクグマに会いたい。

A:札幌市の円山動物園を案内したところ、「野生のホッキョクグマを見たい!」とのこと。まずは北海道には野生のホッキョクグマは生息していないこと、見るためには北極圏に行かなければいけないこと(殆ど冒険)、そもそも野生の熊に会いに行けば生命の危険にさらされることを説明し、断念していただいた。

Q:泊まっていたホテルが停電になったと追い出された。どこか泊まれる所はないか?(2018年9月6日北海道胆振東部地震時の全道ブラックアウト発生時)

A:避難所を案内する前にダメもとで、数多のホテルに電話したところ、たまたま空室があり、対応してくれるホテルが見つかった。そのホテルのスタッフは非常時においても快く対応してくださり、彼らを助ける事が出来た。

函館空港総合案内所(国内線到着ロビー)

Q:お金を使い切りホテルの予約が出来ないため、函館空港で一泊したい。

A:函館空港は宿泊施設を併設しておらず20時で閉館する旨を伝え、函館市内のホテルを提案したところ、翌日の便に搭乗予定だがお金を使い切っており、キャッシュカードは所持していたが口座にお金が入っていないため使えず、携帯電話も使えない状況だった。話を伺いホテルを代理で予約し、ホテルの部屋から国際電話でご家族に連絡を取りキャッシュカードに送金してもらうことを提案した。またホテルまでタクシーで向かう際も、所持金が無く当日中に支払いが出来ないため、翌日同じタクシー運転手に迎えに来てもらいそこで支払いをすることを当該タクシー運転手に伝えて送り出すことが出来た。

Q:カード払い不可のタクシーで支払いが出来ない。

A:カード払い不可のタクシーと知らずに乗車し、支払いが出来ずに困っているとお客様とタクシー運転手が来所。空港ATMも対象外カードで使用できず途方に暮れていたところ、お客様より「アメリカドルで乗車相当額を支払うので後日外貨両替してくれないか」との提案があったため、タクシー運転手の了承も得たうえで、当日のレート調べて解決することができた。

とかち観光情報センター

Q:パスポートを落としたのだが…(台湾 夫妻 20代~30代)

A:女性が「パスポートを落とした」と来所。30分後に出発する帯広駅から新千歳空港行きのバスに乗って、その日帰国すると言われた。4日前にバスターミナルで落としたということで、帰国当日に窓口に来たので、こちらも驚いた。バスターミナルに訊いたところ、3日前に交番に届けたとのことで、警察署にあることが分かった。その日は日曜日で保管窓口は閉まっているとのことで、台北駐日経済文化代表処に臨時のパスポートを出してもらえないか、問合せた。その窓口からは「その女性から4日前に電話で相談を受け、その後連絡がない」ということだった。その間、警察が保管窓口を特別に開けてくれることになり、女性には警察までタクシーで行き(約5分)パスポートを受取り、そうなるバスにはもう間に合わないので、レンタカーを借りて空港に向かい、乗り捨てるようお勧めし、当センターを後にされた。少ししてその女性から電話があり、「レンタカーで警察まで行こうとしているが、パスポートがないのでレンタカーを貸してもらえない。パスポートは後で届けるから特別に貸してもらえないか交渉してほしい」とのことであった。レンタカーのスタッフからは、パスポートがないとお貸しできないと言われたので、その旨を女性に伝えた。女性が警察署に行っている間、男性が必要事項を書類に記入し、女性がパスポートを受け取り戻ってきて、2人はレンタカーを借りて新千歳空港に向かった。この間、ずっと当協会のスタッフが電話でやりとりをしながら対応にあたった。

Q:釣りをしたいので、川をフィーチャーした地図が欲しい。(オーストラリア 男性 60代)

A:窓口はその類の地図は置いていないのだが、地元の信用金庫が出した本に偶然その地図を見つけ、コピーして差し上げたところ、大変喜ばれた。たまたま、スタッフが信用金庫の窓口サービスとして置いてあったフリーの本を持っていたので対応できた。後日、その本を信用金庫から頂くことができ、その男性には直接お渡しできた。英語に翻訳されるとのことであった。他に、釣りのスポットを訊かれ案内したところ、十勝滞在中に再度窓口にいらして(3度目)ご自分で釣ったサクラマスの写真を見せて下さった。その方が釣りをした川の名前を書き、地図に印をつけて差し上げたところ、大変喜ばれた。

北海道外国人観光案内所 (新千歳空港)

Q:ニセコの空の抄*までの一番安い行き方を知りたい。(中国 女性 2人 20代)

(*ニセコ昆布温泉 鶴雅別荘 空の抄)

A:最善の方法は新千歳空港からニセコまでのスキーバスとなるが、全社事前予約制。お客様は予約をされていなかった。中央バスの最終便に空きがあり、なんとか乗車できることになった。しかし中央バスだと空の抄には止まらず、最寄りのバス停(「いこいの湯宿いろは」)でも空の抄までの距離は約4km、冬の夜にスーツケースありという状況。そこで空の抄に連絡し、中央バスの到着時間に合わせて、到着するバス停まで迎えに来ていただく事は可能かを確認。迎えに行く事は可能だが、到着時間に合わせて行くのは難しいため、お客様がバスで到着後、いろはのフロントで電話を拝借し、空の抄まで連絡をお願いしたいとのことだった。念のためいろはにも連絡し、状況を説明した上で、電話の拝借のお願いをしたところ、快く承諾いただいた。加えて、お客様が中国語しかお話になれないことも伝えたと、空の抄へ代わりに電話もして下さるとのこと。上記の内容をお客様へ伝え、いろはに到着後、フロントスタッフに見せるためのメモも渡したうえで、出発された。お客様からは「新千歳空港からニセコまでこんなに遠いとは思わず、どうしたらよいか困っていたが、これで安心して出発できる」との言葉をいただいた。数時間後、いろはに確認の電話をしたところ、無事に対応終了したとの確認もとれ、対応完了した。

Q:レンタカーで北海道内を一周したい。(ペルー 男 1人 年齢不詳)

A:「突然思い立って、レンタカーで北海道一周をしたいが、どんなルートが良いか」との質問。お客様の希望としては、「札幌から日本海側を通るオロロンラインを走行し、夕日のきれいなノシャップ岬か宗谷岬を目指し

たい」とのことだったが、オロロンライン周辺にある道の駅「あいろーど厚田」がオープンしたばかりのため、連日周辺が渋滞しているという情報があった。オロロンラインを通った場合、夕日には間に合わないかもしれないと伝えたところ、お客様は「計画していたコースを変更し、当初とは逆まわりで北海道一周に挑戦をしたい」とのこと。コース変更に伴い、新しい旅程の作成、各地の見所、宿泊施設の案内をしたところ、「個人では知りえない貴重な情報を得る事ができ、ここに立ち寄って良かった！」と大変感謝された。

小樽駅観光案内所

Q:小樽から登別まで行きたい。(中国夫婦 40代 車椅子のお客様)

A:お客様は車椅子を使われていて、改札を通って車両に乗り込むのは周囲の人に迷惑をかけないか、JR 車内で他の乗客の邪魔にならないか、札幌駅での乗り換えに十分な時間があるのかなど、いろいろと不安があったようだ。小樽ー札幌間の快速列車と札幌ー登別間の特急列車の切符購入の際にも通訳を頼まれ、質問の一つ一つに対応するのに時間がかかったが、大変感謝された。

Q: (眼科医院から)電話通訳をしてほしい。

A:小樽駅近隣の眼科医院から電話があり、「中国圏の患者との意思疎通ができず困っている。通訳してもらえないか」という依頼があった。コンタクトレンズの装着によって、目が充血しているので、そのための薬を処方しようとしている状況だった。『患者「何日で回復するのか?」、医者「数日は様子を見ないと分からない」、患者「もうすぐ帰国するので薬は多くは要らない、すぐ直るのか?」、医者「使ってみないと何とも言えない!』という会話を電話で通訳すること約 30 分。結果的に目薬の処方箋を出すところまで協力できた。

<東北>

青森市観光交流情報センター

Q:ねぶた祭の神社 (イギリス 男性 50代)

A:日本に 30 年在住の方。「ねぶた祭の神社はどこですか?」との質問。ねぶたをデザインした御朱印や灯籠がある神社はあるが、ねぶた祭自体は神社と関連がない。そこで詳しく話を伺ったところ、男性は京都在住だそうで、祭はみな神社と結びつきがあると思っていた。青森ねぶた祭は眠り流しを起源とする祭で、神社の祭礼等とは無関係である事を説明すると、「神社のない祭は珍しいですね」と驚いていた。「カラス跳人はなぜ問題になったのか」との質問もあり、衣装の規定を守らないだけでなく、暴徒化し秩序を乱したため取り締まりの対象となった事を説明した。ねぶた祭に参加したり、ねぶたの展示施設を見学したりする訪日旅行客は毎年大勢いるが、このような深い内容の質問はこれまでになく、日本の祭に関して知識がある国内在住者ならではの質問だったと思う。

Q:SNS で話題の桜の名所に行きたい。(タイ 中年女性)

A:お客様が尋ねてきたのは、有名な弘前公園ではなく、青森市内の住宅街「桜川」だった。道路の両脇に 180 本の桜が並び、桜のトンネルを楽しめる通りがあるが、花見に訪れるのは市民がほとんどで、訪日客が訪れるのは稀な場所である。珍しい質問だと思っていたが、前年にアジア圏の夫妻が、館内に展示していた、スタッフが撮影した桜川の写真に興味を示され、行き方を案内したことを後から思い出した。その夫妻が訪れたのはちょうど満開の時で、帰りに再度案内所に立ち寄り、撮影した写真をスタッフに見せ、偶然居合わせた地元テレビ局の取材を受けた事などを楽しそうに話してくれたので、印象に残っていた。訪日客向けのガイドブックには載っていないマイナーなスポットが、SNS であつという間に世界へ広まる事を実感した出来事だった。タイからの来訪者に限らず、地元民のみが知るような場所を求める方がここ数年増えてきた印象がある。

弘前市観光案内所

Q:スマートフォンをタクシーの車内に忘れてしまった。(タイ 女性2人(親子))

A:市内には複数のタクシー会社が存在しているが、領収証も無く、どのタクシー会社を利用したかはわからないとのこと。ハイヤー協会に連絡し、該当するスマートフォンの忘れ物はないか市内のタクシー会社すべてに掛け合ってもらった。ハイヤー協会からの折り返しの連絡をしばらく待っていたが、当日は電車で約50分離れた青森市に宿泊するという連絡を待たず移動することとなった。お名前と宿泊先のホテル、そして日本に在住しているというご子息の電話番号を伺って、ハイヤー協会からの連絡が入り次第、ホテルに連絡をするという約束をした。その後タクシー会社から該当すると思われるスマートフォンの忘れ物を発見したという連絡があり、当案内所でそちらを預かった。早速宿泊先のホテルに連絡をすると、まだお戻りになっていないとのこと。当日中に取りに戻るには時間を要するため、ご子息の電話番号に連絡して、スマートフォンが見つかった旨をお連れ様に伝えて欲しいとお願いした。忘れ物を預かったまま閉所時間が迫っていたため不安に思っていたが、無事にお渡しすることができた。数カ月後再度来所され、わざわざ御礼をしてくださった。

Q:穀物アレルギーに対応している飲食店(国籍不明 男女)

A:弘前市には食物アレルギーや食事規定に対応している飲食店がほとんどなく、飲食店の情報も流動的に変わっていくため、食物アレルギーに関する問合せを受けた際はその都度店舗に確認を行っている。又、アレルギーの場合は命に関わる危険もあるため、慎重に案内を行った。お米や生魚は食べる事ができるということだったので、お寿司ならどうかという話になったが、お酢やお醤油が食べられないという。そこで市内の寿司店数店に連絡し、酢飯ではなく白米でお寿司を握って頂けないか確認したところ、対応可能なお店が1店見つかった。聞き取った内容をそのまま伝え、予約を取って、アクセスを案内して送り出した。小さな街なので多種多様な飲食店が揃っているわけではないが、お店の方の御厚意に助けられている。

弘前市立観光館

Q:さくらまつり期間中、ツアーで弘前に来たアメリカとカナダの女性2人組が「迷子になったのでエージェントに連絡してほしい」と来館。

A:エージェントに連絡を取り、女性2人は地図を持っているとの事だったので、当館から一番近い弘前公園の門で会えるように仲介したが、「待っていても来ない」と女性2人が再来館。再度エージェントに連絡を取って見たが、何度かけても電話が繋がらず、門の前まで職員が付添して案内したところ、まつり本部の方が2人を探しに来所し、「エージェントから本部に連絡があり、自身も公園で迷子になっている」ことが伝えられた。「他のツアー客に迷惑をかけられない。私もエージェントを探しに行く」と焦るアメリカの女性に「この場を動かないでほしい」と何度も説得するのが大変だった。その後、「反対側の門に出たエージェントがタクシーで向かっている」という情報がまつり本部から伝えられ、2人をエージェントに引き合わせる事ができた。2人からは大変感謝された。

Q:閉館30分前に来館した、フランスの観光客2人組から「サプライズに使用する誕生日用のホールケーキを購入したいが、どこに行けば購入できるか？」と尋ねられた。

A:5時過ぎでも営業している市内ケーキショップ数店に問合せたが、定休日であったり、事前予約が必要であったり、売り切れていたりとなかなか店が見つからなかった。閉館ギリギリに駅前のホテルで「1時間程時間をいただければ作れる」との返答があり、大きさや価格、宿泊先等、電話越しに双方の通訳をしながら詳細を確認し、対応していただいた。ケーキができるまで、弘前公園や周辺の寺院などをタクシーで観光してから受け取りに行くとの事だったので、くれぐれも引取り時間には遅れないようにと伝えた。ケーキが購入できることを大変喜ばれ、感謝された。

青森空港インフォメーションセンター

Q:空港⇄ホテルまでの送迎バスが来ない。ドライバーや案内の方も見当たらない。(台湾 3 人家族 10 歳未満～30 代)

A:桃園(台湾)からの飛行機で到着した家族で、これから安比高原ホテルの送迎バスに乗ってホテルへ向かう予定だったが送迎の係員を見つけれないとの事。通常であれば、お客様が利用する飛行機の到着時間に合わせて送迎の係員が到着ロビーにいるが、到着ロビー周辺を探しても送迎の係員を見つけることができなかつた。宿泊予定のホテルに電話で確認したところ、当日は空港からの送迎依頼者が当家族のみだったことから、送迎バスではなくタクシーでの送迎となっていた。ドライバーがなぜ空港にいないのかまではホテル側では分からないので、直接該当のタクシー会社へ問合せたところ、既にお客様を乗せて移動中だという。詳しくお客様の特徴やお名前を伺ったところ、別のお客様(同じ便で到着した台湾のお客様)を本来乗せるべき当家族と間違えてピックアップをしていたことがわかった。名前が「Chen さん」と「Chan さん」と似ていたこと、行先を双方で確認しなかつたことから間違いが発生してしまった。該当のタクシー会社の方で、至急別のドライバーを用意するとの事で、10 分後にすぐに代行車が来て、ホテルまで送迎した。安比高原ホテルは空港から車で 3 時間ほどかかる場所であるため、お客様の出発が遅れると到着時間もさらに遅くなることから、早急に対応ができ、大きなトラブルにはならず済んだ。

Q:五所川原市へ滞在するが、その水道水は安全か?(韓国 50 代男性)

A:韓国から来た男性が、「これから五所川原市に何日間か滞在するが水道水を直接飲んでも大丈夫か、水俣病みたいな病気が昔あったが水道水を飲むことによって病気になることはあるか」と質問。ネットでも検索し安全に飲むことができるとあったため、「安全にご利用いただけます」と回答をしたがお客様は不安な様子。そこで近くにいた 60 代ほどの日本人女性のお客様に事情を説明し尋ねてみたところ、そのお客様は生まれも育ちも五所川原出身であり、ご自身も「水道水を毎日飲んで健康に生きているよ」とお話ししてくれた。その言葉を通訳しお客様に伝えたところ、とても喜ばれ、「心配がなくなった」と笑顔で目的地に向かわれた。

花巻観光案内所 / 花巻観光センター / 道の駅 石鳥谷

Q:宿泊先までの交通手段について

A:閉所間際に全く日本語が話せない外国籍の方が来所、温泉宿までの移動方法を尋ねられたが交通手段が既になく、勤務終了後に自家用車で温泉宿まで送ったところ、母国国旗をプレゼントされた。

仙台ツーリストインフォメーションデスク

Q:田代島へのフェリー運航状況 (フランス オランダ 男性 2 人 20 代)

A:「明日田代島へ行きたい」との質問。案内所手作りのアクセス資料と最新フェリー運航時間をプリントアウトしてお渡し。電話でフェリー会社からは「明日明後日は天候不良のため、日帰りで行くことは無理」という話だったため、案内所の Facebook とメールアドレスも伝えた。2 日後、Facebook 経由で「悪天候で田代島に行けなかつた。明日天気が良くなるようなので、田代島行きのフェリーについて、当日往復便あるかどうか聞きたい」との質問があった。フェリー会社に電話で確認したところ「現時点では翌日の運行状況について回答できない。翌日 7 時 30 分以降に再度問合せしてほしい」ということで、その旨とフェリー会社の電話番号をお客様に伝えた。翌日、お客様からフェリー会社になんとか電話できたようで、再び Facebook 経由で「波が高いため、お昼の便しかないと言われた。今回は田代島をあきらめて、松島に行くことにした」とメッセージが入り、松島を十分楽しまれたようで「松島はとても良かった。遊覧船にも乗った」とわざわざ報告してくれた。フェリー等の二次交通について、外国籍の方にも運行状況がわかるような仕組み(電話以外でウェブサイト掲載など)を検討してほしいと思ったのと、今回のお客様には次回こそ田代島を楽しんでもらいたいと思っ

た案件だった。

Q:護国神社のひょうたん (国籍不明)

A:「先日仙台城跡にある護国神社にて、“鐘”のような飾りが気になりました。この“鐘”はどういう意味ですか？」との質問がメールで届いた。神社に電話で確認したところ、「“鐘”ではなくて、“ひょうたん”です。この“ひょうたん”は“厄難^{やくなんしやうじや}消除ひょうたん”と言うひょうたんで、ひょうたんの中に悪い物を入れて(息を吹き入れて)、しっかり閉じて、神社でその悪いものが出ないようにお守りします」という回答で、そのまま返事として送信した。おそらく日本人でもあまり知らないような情報だが、このような細かい部分についても簡単に説明できるようにしたいと思った。

JR EAST Travel Service Center (仙台駅)

Q:友人と新幹線車内ではぐれた。(英国男性 2 人 20 代)

A:新幹線車内トイレを利用していた友人が仙台駅で下車せず、荷物を預かったまま連絡が取れず困っていると来店された。対応したスタッフが駅係員と連携し車掌に連絡を取ろうとしていたところ、はぐれた友人から「大宮で下車し、仙台に向かう」と連絡があり、その後無事合流された。しかしながら、宿泊先の送迎バスが迎えに来なかったとカウンターに再来店。スタッフが確認すると、送迎バスは予約制であり、予約がなかったため迎えに出ていないことが判明。最終的に総勢 8 人、タクシー 2 台で出発された。スタッフがお客様を助けたいと奮闘した出来事だった。

宮城県観光情報発信センター

Q:むすび丸は、なぜ宮城の観光 PR キャラクターなのか。

A:豊かな食と文化に恵まれた宮城を「おにぎり」で表現し、「伊達」を象徴する伊達政宗公の兜の飾りをつけて擬人化したキャラクター。宮城は米どころでもあり、「だて正夢」という品種があることを案内すると、「お土産に買っていく」と言われ、とても喜ばれた。

Q:るーぷるバスで仙台市内を観光しようと思っているが、瑞鳳殿や仙台城跡の他にお薦めのスポットはどこか。

A:国際センター前駅に世界的にも有名な羽生結弦選手のモニュメントがあり、一緒に記念写真を撮ることができると勧めた。羽生結弦選手が仙台出身であることや、近くにある五色沼が日本のフィギュアスケートの始まりの地であることを案内すると、お客様は知らなかったようで、とても驚いていた。

かみのやま温泉観光案内所

Q:「柿のれん」を見たい。(タイ 男女 11 人 50~60 代)

A:昨年の 11 月のこと、駅から大きなトランクを引いて 11 人の観光客が来所。「柿のれん(上山市の冬の名産品である「干し柿」の製造過程でみられる光景で、つるした大量の柿がオレンジ色のカーテンのように見える)を見たい」ということだったので、車かタクシーでないと行けないような畑の中にあることを伝えると、全員一緒に車でいきたいとのこと。タクシー会社に問合せ、ジャンボタクシーと小型車を手配したが、車が案内所に来ると、今度は運転手から、言葉が通じないので同行してほしいと依頼された。通常、案内所では同行案内まではしていないが、分かりづらい場所でもあり、わざわざこれを見るために来られたようなので、同乗して現地まで案内した。現地では、期待していたものが見られて皆さん満足された様子。あちこちで写真を撮っておられた。他の観光地もついでに回りたいと言われたが、急な依頼だったためこちらの都合がつかず、案内所に戻らざるを得なかった。案内所に戻ると、今度は、「しゃぶしゃぶなどの豚料理が全員一緒に食べられる店を紹介してほしい」ということだったので店を探したが、すぐにその食事ができる場所が近くに見当たらず、隣接市の駅前にある大型有名店を紹介すると、早速そちらに鉄道で向かわれた。せっかく海外から当市を選んで訪

ねてくれたので、予め連絡をもらい、時間がとればもっと詳しい市内案内が出来たのと思う気持ちが残った。

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

Q:携帯電話の充電をさせてもらえないか?(フランス 女性 20代)

A:女性が困った様子で来所し、充電をさせてほしいとのこと。近くのコンセントを案内すると、とても安堵した様子でお礼を言われた。「どこから来たのか」「フランスから1人旅!」など、英語で会話を楽しんだ。出発の際、スタッフが手作りで和紙の人形をあしらったしおりをプレゼントすると大変喜ばれた。

Q:景色の良いルートを教えてほしい。(アメリカ・ヨーロッパ圏 男性 30代)

A:秋田へ行く途中で立ち寄ったお客様。せっかくのツーリングだから、景色の良いルートを教えてほしいとのこと。蔵王や山形のサクランボ畑が見渡せるルートを地図を見せながら案内した。地図にイラストを描きながら案内したところ、わかりやすかったようでとても喜ばれた。

<関東>

水戸観光案内所

Q:茨城で一番高い山にある山寺に行きたいので行き方を教えて欲しい。(オーストリア 男女)

A:県内で一番高い山は八溝山で標高 1,022M。「八溝山で良いか?その山には日輪寺というお寺がある」と話すと、「その寺で御朱印がもらえるか?」との質問。調べると坂東三十三観音霊場・第21番札所であることがわかった。彼らが行きたい山とお寺であることを確認後、アクセスの説明を開始。水戸から大子駅への水郡線、大子駅からのバスのタイムテーブル、終点からの山登りのコースや案内板の有無、登山の注意点などを大子観光協会に電話をして詳細を得た。注意点は下山後、バスに乗り遅れると相当な距離を歩かなければならないことである。大子駅から「蛇穴」^{じやけち}行きのバスに乗り、約40分で終点。そこから5分歩くと鳥居があり(八溝山頂上には八溝嶺神社がある)、そこが登山口。登山道を登ること90分、「日輪寺入口」の看板を見つけて森林道を25分進むとお寺がある。看板は日本語表記であることと、日輪寺から約40分登ると八溝山頂に着くと説明した。すると「日輪寺に行きたい。蛇穴行きのバスに乗りたい」と要望されたため、「日輪寺入口」の日本語とローマ字表記や英語表現を明記したメモを渡した。私自身は訪れたことがなかったため少々不安があったが、後日、日輪寺の方に何うと2人が訪ねてきたとの事で安心した。

Q:今、水戸にビジネスで滞在中である。週末に日帰りで富士山プラス^{アルファ}αを組み合わせて楽しみたい。プランを作って欲しい。(リトアニア 男性)

A:小田原の観光案内所、箱根の観光案内所、バス新宿や富士急行の方々から情報を得て、「富士山と湖編として河口湖」、「富士山と温泉編として熱海」のプランを提案した。後日、再度来所され「富士山が想像以上に大きくて感動した。あなたのプラン通り熱海からバスで十国峠で降り富士山を堪能した。熱海駅前商店街が楽しかった。足湯がリラックスできた。海が美しかった。ただ、小田原城へは立ち寄る時間が取れなかった」と報告してくれた。その後、今度は「千波湖や大洗で泳ぎたい」と尋ねられるので、千波湖は水深1メートル程度であることや今の時期はあおこが発生していて泳げない事、大洗では、まだ海開きの前だったので「海の家」がオープンしていない事や離岸流の説明をした。後日、再度報告に立ち寄られ、「大洗に行って太平洋を眺めてきた」と喜ばれた。

NEXCO 東日本 佐野サービスエリア 下り線インフォメーション

Q:デジカメをヒッチハイクした車に置いてきてしまった。

A:その車の運転手からインフォメーションへ連絡が来ることを想定し、上下線で情報共有していたので該当者の

方より連絡が入った際、スムーズに持ち主へお返しすることができた。

Q:無料配布していた折り紙がかわいい。

A:イタリアの団体客が折り紙の動物を大変興味深く眺めており、沢山の方が「思い出に欲しい」と集まってきた。中でもその時配っていたフクロウを大変気に入って下さり、母国語でフクロウは「GUFO」だと教えて頂いたことが印象深かった。

道の駅 日光観光情報館

Q:行きたい場所の画像はあるが、観光地の名前が分からない。(電話の問合せ)

A:クイズ形式でどんどんエリアを絞り、結果として「華厳の滝」である事が判明し、行き方や営業時間を伝えた。楽しく問題解決ができた。

Q:日光で登山したいがアクセスが分からない。(ドイツ)

A:日光市全域の地図をご覧いただきながら車での行き方を伝えたが、その場所は車でのアクセスが悪く、本格的な登山コースである事を伝えたところ、残念そうにされていた。代替案としてアクセスも良く、ハイキングしやすい奥日光を伝えたところ、「行き先を変える」と喜ばれた。

奥日光インフォメーションセンター

Q:曾祖父母のかつての別荘を訪ねたい。

A:奥日光、中禅寺湖畔には英国大使館記念別荘記念公園がある。明治初期、およそ120年前に遡ると、当時数多くの外国籍の方の別荘が所在した歴史がある。昨年3月、大使館記念公園開館前に外国籍の女性が、曾祖父母のかつての別荘を訪ねて来所。「私の曾祖父母は、イギリス人公使、アーネスト・サトウの別荘のそばに別荘を所有していたと聞いている。今回、かつての所在地の確認とその当時の写真を手にしてみたい！」とのこと。残念ながら、その当時の記録や写真は博物館には無く、地元で歴史研究をされている自治会長を案内した。翌日、その女性は湖畔の旧別荘地に出かけ、家族の残した記録や手書きの湖の地図をもとにルートを訪ねられたようだった。後日、その女性からお礼の手紙が届き、彼女なりに家族が残した手記を頼りに120年前湖岸にあった別荘地の思い出に触れることができたようだった。私共スタッフにとっても、国際避暑地の歴史の1ページに触れ、かつては湖畔に多くの別荘があったことを知り、ヨーロッパの紳士淑女の夏の営みに思いを馳せることができた。

Q:1日で市内の奥地に位置する名峰の尾根歩きを試みたい。(ヨーロッパ圏 男性)

A:2年前、ヨーロッパ圏の男性が1日で市内の奥地に位置する名峰の尾根歩きを試みたいと来所。同じ市内に位置する山でも、案内所エリアからは離れた山々の説明は難しいものである。山岳会に所属している日光自然博物館の職員の方にルートの説明を依頼。その男性の目指すコースの安全性、所要時間等、お客様の身の安全を第一に通訳を試み、目指す山頂付近に残雪や氷雪があったら、必ず下山するとの条件付きで伝えることができた。その翌日の午後、再びその男性が来所し、「今朝、目的地を目指した。しかし飛ばされるような強風で、しかも山頂には残雪があり、途中で下山してきたよ！命が一番大切だからね！また挑戦するよ、季節はいつがベストかなあ？ありがとう」と爽やかな笑顔だった。ハイキングとは異なり、登山を試みる方への案内にはとても責任を感じる。来訪者の抱く夢に寄り添いながら、安全で確かな情報を心掛けたいと思う。

みなかみ町観光協会

Q:宝川温泉へ行きたい。行き方を教えて欲しい。

A:路線バス利用の案内をして、バスの時刻表を渡し、外国人観光客用のお得なバスチケット(Minakami Area Bus Pass)をお勧めすると、購入された。お得なチケットだと喜ばれた。

Q:ノープランなので、お勧めの観光地を教えてください。

A:みなかみ町は、アウトドアアクティビティーのメッカなので、ラフティングやキャニオニングをお勧めしたところ、「やってみたい」ということで予約を手伝い、体験してもらえた。

NEXCO 東日本 横川サービスエリア 下り線インフォメーション

Q:金沢まで行きたいが冬用タイヤ規制のため行けず、ホテル等をキャンセルしたい。

A:通訳クラウドサービスを用いて対応。予約のホテルを確認し、連絡を取り、通訳を挟むため何度もやり取りをしながらも、無事キャンセルできた。4月の出来事で、急な降雪により目的地に向かうことができなくなってしまったため、やむなくキャンセルとなった。

Q:(冬用タイヤ規制で)この先に行けないのか、どうしてなのか。

A:通訳クラウドサービスを用いながら対応。現在地の降雪状況で察してすぐに納得される方もいるが、雪に対する装備がなければ走行できないと伝えるのに苦労することもある(案内時に窓口周辺にお客様が多く、iPadからの通訳音声聞き取りにくい状況)。3月や4月など少し季節が外れた頃のほうがこの質問は多く、雪の予測も装備もないという方が多い。

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)

Q:レンタカーの予約をしてきたが、翻訳文が必要だと言われた。しかし今日は JAF が休みで翻訳文を出してもらえない。(イギリス、ベルギー夫婦 50代)

A:実はご主人は日本庭園の庭師で商談のために来日、空港から大宮までレンタカーで行こうと思っていたとの事。あいにく3連休で JAF は休みであった。「仕方がないので先にどこかで時間をつぶし、そのあと約束のある大宮にレンタカーで行く」との事だったが、「折角3日もあるので、京都に行って本物の庭園を見学してみてもどうか?」と提案したところ、大変乗り気になってくださり、京都への行き方、宿泊施設などスタッフで手分けをして案内した。京都でおすすめの庭園も聞かれたので、東福寺、天竜寺、竜安寺などを案内。*プラクティカルトラベルガイド(JNTO)も提供した。JAF のオフィスについても翻訳文が来所当日に受け取れる大宮オフィスへの行き方を調べて案内した。大変喜ばれ、最後に奥様が「私の父は1930年代に日本に住んでいたことがあり、いつも日本の話をしていた。日本には1度は必ず行くべきだ、と言っていたが、父の言うとおりに皆親切で本当に良いところ。感激」と言ってくださった。

* <https://www.jnto.go.jp/brochures/eng/index.php?publisher%5B%5D=1&keyword=PG>

Q:自分は3年前まで茨城県笠間に住んでいて、日本文化や歴史に大変興味をもっている。今回は新婚旅行で来日した。日本は初めての妻に日本の素晴らしさを知ってもらいたいので、和風の歴史ある旅館に泊まり、混浴の温泉に入り、懐石料理を楽しませてあげたい。(アメリカ夫婦 50代御主人 30代奥様 1歳半男児)

A:午後2時頃来所。交通手段はレンタカーとの事。明日は、乳頭温泉 鶴の湯に予約をしているが、今日と明後日以降の予定は決まってないと言う。「とりあえず、今日の宿を探してほしい」とのことだったので、日本三大美肌の湯の一つである喜連川温泉、湯西川温泉を紹介したところ、平家落人伝説と貸し切り家族風呂のある湯西川を気に入り、宿予約のお手伝いをした。「そのあとの3日目、4日目はどこか海沿いのところに泊まりたい」との事だったので、日本海側なら青森県深浦の不老不死温泉、または、秋田県男鹿半島、もう1日は宮城県宮古の浄土ヶ浜を紹介し、資料を提供した。お客様は軽食をとった後、出発前に再度カウンターに寄られ、「ツーリストインフォメーションのヘルプなしでは、出発できなかった。本当に助かったよ」と大変感謝され、今夜の宿である湯西川温泉へと向かわれた。

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2旅客ターミナルビル)

Q:荷物を預けた空港内の預け場所がわからなくなってしまった。(カナダ男性 20代)

A:手荷物預かりの引換券を持って来所。引換券の会社名を確認したが、そのような会社は成田空港にはない。電話番号が03から始まる番号であったので、「ここは成田空港だが、もしかしたら羽田空港なのでは？」と尋ねたところ、「やっぱり！なんだか感じが違うと思った」との事。話を聞くと、早朝バンコクから羽田空港に到着、成田から夕方の便でまた出発との事。時間があつたので、羽田空港に荷物を預け、東京観光した後に荷物をピックアップしてから成田に向かうつもりだったらしい。しかし「東京で道を尋ね、教えられた通りに来たら何故か成田空港に来てしまった」との事。成田空港からの出発は18時30分、既に14時30分をまわっており、羽田空港まで往復して戻ってきたのでは飛行機に間に合わない。「引換券の写真をメールで送り、お金をここで払うので、荷物を送ってもらえないか」と言うので、羽田空港の預け所に相談してみたが、「勝手にお客様の荷物を送る事はできない」との返事。そこで、駄目元で成田空港にあるエアポートリムジンバス(東京空港交通株式会社)のカウンターに、荷物の預け料金とバスの往復代を払うので、代わりに荷物を送ってもらえないか相談する事にした。すると「荷物をお送りするのは大丈夫です」と快く受けて下さった。しかもバス代も要らないとの事。ただ、荷物の預け料金を建て替え、荷物を代わりに引き取れるか確認が必要であった。成田空港のリムジンバスのスタッフが羽田空港リムジンバスのスタッフに連絡し、話してもらった結果、荷物を引き取ってもらえることになった。「でも荷物は基本的に本人でないと受け取れないと思います。受け取りさえできればお手伝いは出来ますが…」との事であったので、再度羽田空港の預け所に電話をして交渉した。本人以外の方が荷物を受け取る場合、本人の住所名前などが自署された「委任状」が必要だと言う。交渉の末、TICにファックスで委任状の用紙を送ってもらい、本人がその委任状に自署したもの、パスポートのコピー、引換券のコピーの3つをファックスで送り返せば、リムジンバスのスタッフが受け取れるとの許可を得た。早速、リムジンバスのカウンターで預かり料の500円を支払い、送る手配をしてもらった。まだ15時過ぎだったので、余裕で間に合うはずであった。ところが、羽田のスタッフに連絡してもらったところ、次のバスは16時10分羽田発との事。羽田空港国内線ターミナルから成田空港へのバスは15分おき位に出ているが、お客様が荷物を預けたのは国際線ターミナルで、国際線ターミナルから成田空港までのバスは本数がぐっと少なくなる。14時40分発の次が16時10分発なのだという。17時40分成田空港到着予定で、渋滞すれば遅れる可能性もある。「荷物を国内線ターミナルに持って行き、早いバスに載せてもらえないだろうか」とお願いしたが、もともと国際線のほうはスタッフが少なく、難しいとの事。しかし、リムジンバスのスタッフが辛抱強くあちこちに電話をかけて頼んでくれ、最終的に荷物を国内線ターミナルまで運び、成田空港に送ってくれる事になった。その後TICスタッフが付き添ってバスを待ち、無事荷物は成田空港に到着、余裕で荷物もチェックインできた。お客様は感謝しながら出国検査場に向かわれた。大変厳しい状況であったが、エアポートリムジンバスのスタッフが20キロ近い荷物を国際線のターミナルから国内線まで運んで下さったお陰で、無事に飛行機に乗ることができた。小さい事だが日本でなければあり得ない事だと思う。

Q:東京駅から高速バスで成田空港に到着したが、バスの中に荷物を忘れてしまった。中にパスポートと身分証明書が入っている。(中国男性3人 30代、50代)

A:13時過ぎに来所。実は14時45分の飛行機で帰国する予定で、うち30代の男性1人がチェックインしようとした際に、バスの中にパスポートの入ったリュックを忘れたことに気がついた。バス会社に問合せたところ、お客様が座っていた座席に忘れ物があったという報告を受けているとの事。そのバスは14時に空港にまた戻ってくるとの事だったが、それではチェックインに間に合わない。しかし、バスはもう回送で成田空港を離れており、運転手は休憩に入っているため連絡が取れないとの事。休憩中はバス会社の営業所で休憩する機会が多いが、空港の駐車場が開いていればそこで休憩する場合もあるため、現在バスがどこにいるのかわからない。幸い現金やカードを入れたバッグは手元にあり、バスのいる場所がわかればタクシーで取りに行くこともでき

るが、場所がわからないのでどうしようもない。「もし運転手に連絡がついたら TIC に連絡してほしい」とバス会社をお願いして電話を切った。お客様には状況を説明し、「今は連絡を待つしかないので、先に航空会社に状況を説明して待ってもらえないか交渉してみたほうが良い」とアドバイスした。すると言葉が通じないとの事で、チェックインカウンターに同行して通訳する事になった。航空会社のスタッフによると、フライトの変更はできないので、乗り遅れた場合は買い直しになるとの事、14時5分くらいまでにパスポートを持ってくれば搭乗できるが、それ以上は待てない、との事であった。本人の預け荷物は連れの男性と一緒にチェックインし、万が一乗れなかった場合2人は先に帰国し、忘れ物をした本人はチケットを買いなおして別便で帰るしかない。お客様に中国語で説明をしていたところ、別のスタッフがリュックをもってチェックインカウンターにやってきた。バスの運転手と連絡がついたとバス会社から電話があったのだ。運転手は休憩中にもかかわらず、わざわざリュックを空港に届けてくれたとの事。リュックを手に、お客様は無事時間内にチェックインを済ませることが出来た。「あなた達のお陰だ、本当に助かった」と大変感謝され、手を合わせて何度も深々とお辞儀をし、手を振って搭乗口に向かっていった。

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

Q:これから蔵王温泉へ向かうがノーマルタイヤのレンタカーを借りてしまった。現地の天気はどうだろうか。

A:蔵王温泉の旅館に電話したところ、現地には雪が残っているため、途中のGS(ガソリンスタンド)でチェーンを購入することをお勧めして、GS(ガソリンスタンド)の位置を伝えた。

Q:台風(今年の台風11号)が明日来るらしいがせっかく日本に来たので紅葉が見たい。明日箱根に行けるだろうか。

A:今の時期はまだ紅葉していないことを伝えるとともに、道が通行止めになる可能性が高いと伝えた。Japan Visitor Hotline と NEXCO 中日本の電話番号を渡し、当日確認してから出発するよう勧めた。

酒々井プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

Q:今日そちらの施設にトートバッグを忘れてしまった。届けがあるか確認可能か。(タイ 20代 女性 電話)

A:担当部署に確認したところ、届けがあり、お客様に伝えると「間もなく成田空港から帰国する。搭乗時間が迫っているため、後日知人が代わりに引き取りに行ってもいいか」とのこと。本人以外が遺失物を引き取る場合は委任状が必要となる旨を詳しく説明したところ、お客様より「親切に教えてくれてありがとう、安心した」と感謝の言葉を頂いた。翌日、代理人の方が来所され、無事に荷物の引き渡しが完了した。

Q:インフォメーションセンターの椅子にもたれかかった20代男女のお客様。女性の顔色が青白く元気がなさそうに見えたので声を掛けると、「彼女は風邪をひいていて、かなり悪化状態にあり熱も高い。少しの間ここに座っていてもいいか」とのこと。(マカオ 20代 男女) ※新型コロナウイルス感染症流行前

A:救護室で休んだ方がよいのではないかと提案し、お客様を救護室へ案内。その後も体調は回復せず、救急要請も検討されたが、レンタカーを返却しなければいけないとのことで、どうするべきか迷われていた。利用されたレンタカー店が成田空港付近にあるため、成田空港内にあるクリニックで受診されたらどうかと提案したところ、「空港クリニックですね、わかります。あそこは英語で対応してもらえるので確かに便利ですね。今から空港に向かいます」とのこと。施設スタッフがその女性を車椅子で駐車場まで案内すると、「色々親切にして頂き、ありがとうございました」と感謝の言葉を頂いた。

かしわインフォメーションセンター

Q:コロナの影響で仕事がなくなったネパールの男性、アルバイトがなくなったベトナムの学生から「生活が困ってしまったので市からお金を借りたい」という相談。

A: 柏市社会福祉協議会へ電話をかけ、わからないところを通訳し、申請に至った。ベトナムの学生には日本に住むベトナム人を支援している「日越ともいき支援会」を案内した。

Q: 柏マルイにあるウェスタンユニオン(海外送金)がコロナの影響で休店。近くに他の店舗はないか？

A: この質問は最近非常に多い。新松戸のウェスタンユニオンへ電話で確認。道案内とスマートフォンに住所を入力してさしあげた。

日本橋案内所

Q: 生け花に必要な花瓶や道具を探している。(イタリア 夫婦)

A: 当所がイタリア語でツアーを行っていることを見て来所。イタリアのネイティブスタッフが対応し、夫妻はとても喜ばれた。まずは日本橋にある店(江戸切り子の専門店「華硝」等)を案内した。他の種類や道具も欲しかったようで、日本橋以外の店も色々調べ、四谷三丁目駅の近くにある「うめの花器店」を見つけた。夫妻の探している道具があるか問合せたところ、あったので案内した。その後、案内所のフェイスブックにその夫妻からお礼のメッセージをいただいた。案内した店に色々な種類があり、品質や値段も良かったとのことだった。

Q: ベジタリアンですが、ランチのおすすめはありますか？

A: まずは何を食べられるかを確認。ベジタリアンによって完全に肉や魚を食べない方もいれば、少し魚(鰹出汁等)が入っていても大丈夫な方もいるので、それによっておすすめのレストランを選択し、何を食べたいのかを何うようにしている(和食、洋食など)。ラーメンの場合は東京駅の「T's たんたん」や「ソラノイロ」にヴィーガンラーメンがある。寿司なら「日本橋 舟寿し」にはベジタリアン・ヴィーガンメニューがある。定食の場合は「DO TABELKA」のベジタリアン定食。そばなら、メニューには書いていないが「日本橋 紅葉川」が対応可能。日本語でコミュニケーションが不安な場合は食事制限シートをお渡しする。英語と日本語で説明が書いてあるので、食べられないものに「○」をして、レストランのスタッフに見せるとスムーズに伝えられる。

ぐるなび情報ラウンジ

Q: お財布を落としてしまって、PASMOにはあと100円しか入っていない。電子マネーを現金化したいが、どうすればよいか。(中国 女性)

A: クレジットカードは持っていないが、WeChat ペイとアリペイならあるのでなんとか現金に替えたいとのこと。そもそも落としたというお財布にも、必要最低限の現金(2,000円くらい)しか入れておらず、基本的には電子マネーを利用しているようだ。どうやって、アリペイから現金にするのかを聞いたところ、「中国人を見つけて、その人のアリペイにチャージして代わりに現金をもらおう」とのことだった。本当に、電子マネーメインなのだ大変印象的だった。

Q: 夫とはぐれてしまった。(台湾 女性)

A: 大変お困りな様子で来所。電車に乗ろうとした際、旦那様のみ乗車し、奥様が乗り遅れてしまったとのこと。チケットやパスポートなどは全て奥様が持っており、旦那様は携帯もなく日本語も英語も話せない、という状況。警察と上野駅に事情を話して各駅に迷い人のFAXを流す、という手配をしてもらった。その後、無事に会うことが出来たそうで、後日お礼に来所して下さった。

Plat Tsukiji / ぷらっと築地

Q: 納豆菌を買いたい。(ブラジル 夫婦 60代)

A: ブラジル在住の日系の夫妻。納豆が大好きで、ブラジルでは納豆は高いが大豆は安く購入できるので、日本で納豆菌を買って帰り、自宅で納豆を作りたいとのこと。場外市場には納豆の専門店があるので問合せたが、納豆菌自体の取扱いはないとのこと、他に取扱いがありそうな数店舗にも問合せたがないという回答。近隣

の自然食品の店などにも問合せたが取扱いがなく、自然食品の店舗から健康食品を取扱う店舗にあるのでは？という回答を得て、銀座にある健康食品の店へ問合せたが定休日だったため、電話番号を調べて伝えた。また農林水産省のサイトで納豆菌の代わりに、煮た大豆に市販の納豆を混ぜても納豆ができるという記事があったので、その旨を伝えた。さらにブラジルへ納豆菌の持ち込みが可能かどうか、念のためご利用の航空会社に問合せをすることを勧めた。

Q:(台風の日に来所し)日光へ行きたい。(フランス 夫婦と乳児 20代)

A:関東を大型台風が通過した直後、まだ東京では大雨が降っているお昼過ぎに来所。「日光まで行きたいので東武線の駅まで行ったが不通になっているようだ。日本語がよく分からないので状況が把握できない。なんとか今日中に日光まで行けないか」というお尋ねだった。東武線の窓口にて問合せたところ、「復旧の見通しがたっていない、いつ復旧できるかも分からない」という回答で、それを伝えた。すると旦那様からは、ご自身のモバイルで検索した結果を示して、「JRのルートもあるようなので、JRで日光まで行けないか、それがダメなら途中までJRを使って、その先はバスで行けないか？」という質問が変わった。JRの窓口にて問合せると、「現在、日光までは行けない、途中駅からバスはあるが折り返し運転となっているので、バスでも行けない。また引き返す決断をした際に、台風の影響で列車の運転本数が減っていることや今後運転停止になる可能性もあり、スムーズに引き返すことができなくなる可能性が高い」という回答だった。時間が経つうちに奥様は「疲れたから今日は近くを観光してホテルで休みたい」と言い出した。スタッフ間で夫妻とお子様が無事かつ本日に日光まで行くことができるような案内は不可能であることを確認し合い、夫妻には東武線とJRの回答を丁寧に伝え、日光へ本日向かうのは乳児連れにはお勧めできかねるハードな旅程になるであろうということを率直にお話しし、旦那様の納得を得た。奥様からは「親切にありがとう」と感謝の言葉をいただいた。

横浜駅観光案内所

Q:大きなスーツケースを数週間、ロッカーより安く預けられる所を知りたい。(来日したばかりのドイツ 旅行者)

A:トランクルームなどを調べてみたが、日本語ができない旅行者にはハードルが高そうだった。一か八か市内のとあるホステルに問合せをしてみると、旅行者荷物の預かりも特別に相談に乗ってくれるということで、来訪者と直接やりとりをしてもらった。思わぬ格安の方法が見つかり、その旅行者は非常に安堵された。

Q:翻訳してくれる人を探している。(神奈川県在住のスリランカ 男性)

A:日本語の遺失届を英語に翻訳して自国の大使館に送る必要がある。日本のスリランカ大使館の職員は助けられず、自力で翻訳しなければならないとのこと。男性が住む市の窓口などにも問合せをした結果、神奈川外国人住まいサポートセンターにおいて有料で翻訳をしているという情報を得たので、こちらを案内した。「いろいろな場所で同じことを尋ねたが、助けになる情報がなかった」と非常に感謝された。

鎌倉市観光総合案内所

Q:鎌倉に関する古文書等はどこで見ることが出来るか。(米国 男性 1人 40代)

A:大学で講師をしている、日本在住歴の長い来訪者からの質問。古文書に関しては、寺社に収蔵されているものが多いため、各寺社の宝物館等にて見ることが出来る旨を説明した。また、鎌倉市の国宝館と歴史文化交流館も併せて紹介した。

Q:どこかで小さい仏像、石仏のような物が購入出来る場所はあるか。(フランス 男性 60代)

A:仏像やその他の石像を扱っている市内の石材屋に電話を掛け、小さいサイズの仏像の取扱いの有無を問合せたところ、20センチほどの高さのものを取扱っているとのこと。その方に伝えたところ、「ぜひ訪れたい」とのことだったので、その店の場所と行き方を案内した。

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

Q:この日本のメーカーのハサミはとても品質が良く使いやすいので、チャンスがあったら買ってきてほしいと頼まれた。(外国客船で来日 アメリカ 男性)

A:娘さんが美容師の仕事をしていて頼まれたとのこと。そのメーカーを扱っている近隣の店を探し、連絡したが注文のみですぐには手に入らない。事情を話し、どこか紹介いただけないかと聞いたところ、東京にある業者で一般の方は入店できないところを紹介していただいた。先方にも連絡してくださり、スムーズな案内ができた。その後、「素晴らしいものを買うことができた。娘もきっと喜ぶよ。ありがとう！」と再度立ち寄ってくださった。外国客船で来日する訪日客は、ほとんどの場合、早朝入港、夕方～夜出港なので当日中の対応ができない場合はあきらめるしかない。やりたいことがあっても当日予約ができないのは、とても気の毒。

Q:新幹線にスーツケースを忘れてきてしまった。もうあと数時間で本国に向けて船は出港してしまう。どうしたらよいか。(外国客船で来日 ヨーロッパ圏 夫婦)

A:まず JR 拾得物係に連絡。言葉の問題もあり、問合せを代行した。時間が押しつまる中、無事に荷物を発見し、受け渡し方法を何度かの電話連絡で対応。事情を話し、なるべく近くの駅まで持ってきてもらえるようお願いして、お客様ご本人にタクシーで行ってもらい、受け渡しが完了。船の出港時間にも間に合い、事なきを得た。「自分達だけだったら何もできなかった!」と大変感謝された。

横須賀観光インフォメーション スカナビ i

Q:訪日外国人向け SIM カードが欲しい。(韓国 男性 4 人 20 代)

A:「SIM カードが欲しいので売っている店を教えて」と来所。一見、訪日客のようだったので欲しいものは一般的な携帯電話会社で売っている SIM カードではないだろうと「訪日客向けのものか?」と尋ねると「そうだ」とのこと。ただ横須賀は空港からも少し離れており、訪日客向けの SIM カードはほとんどの人が入国時の空港や東京などで購入しており、横須賀で購入する人はほぼいないため、こちらにも購入店のリスト等の用意がなく、少し待ってもらい、近隣の売っていきそうな店に電話で問合せた。徒歩で行ける格安 SIM 販売店で取扱いがあるが、丁度その時は在庫切れで「近隣店舗から取り寄せるので 15 時以降に来店してくれれば準備をする」と言われ、その旨を話し、行き方を伝えた。その後、その時間合せた SIM カード取扱店を一覧表にまとめ、同じような要望があった場合に備えた。

Q:行先を間違えたお客様対応 (アメリカ 女性 1 人 20 代)

A:千葉県香取市に「佐原」という江戸情緒が楽しめる人気の観光スポットがあるが、当横須賀市にも「佐原」という地名がある。スマホを見ながら一人旅をしているアメリカの女性が千葉の佐原に行くつもりが間違って横須賀の佐原に来てしまい、さまよった挙句、当案内所に相談に来られた。来所した時間が既に夕方だったため、千葉行きは翌日に延期して、横須賀での宿泊手配のお手伝いをし、当地のドブ板通りの街歩き&飲食を提案した。あわせて翌日の千葉行きのアクセスを再確認して伝えたところ、大変感謝された。

富士吉田市観光案内所

Q:富士登山して下ってきたが友人とはぐれてしまった。(韓国 女性 50 代) ※2019 年事例

A:山頂から下山途中、足が痛くなり、後から合流するからと友人を先に下らせた。集合場所はスバルライン五合目。しかし降りることに集中していて分岐点をそのまま下ってきてしまい、気が付けば馬返し(1 合目付近)だった。近くの日本人に助けを求め、案内所へ連絡が入った。日本語も英語もわからず、スタッフが韓国語で対応すると、また五合目まで登る元気もなく、日本円も持っておらず、その場にいた日本人の方からご厚意でバス代をいただき、バスで富士山駅へ戻ってきたとのこと。よくよく話を聞くと、友人に連絡をとるにも携帯の充電は切れてつながらないし(韓国製で充電できず)、もちろん電話番号もわからず連絡が取れない。五合目総

合案内所へ電話するも、人が多すぎてその友人を探し出せないとの回答で、女性も「友人もおそらく五合目でまだ私を待っていると思う」と、富士山駅からバスで五合目へ向かった。どうなったか心配していたが、翌日案内所に電話があり、「無事に五合目で友人に会うことができ、今日は東京観光を楽しんでいる」と聞き安堵した。以後、訪日客に限らず富士登山では途中でグループや友人とはぐれてしまうケースもあるので、モバイルバッテリーや誰かに携帯を借りて連絡できるよう連絡先を書いたメモを持ち歩くよう、登山者へ推奨している。

<北陸信越>

長岡駅観光案内所

Q:東京から長野に行くはずだったが、間違えて長岡に来てしまった。すでに長野の宿に2泊分の料金を支払っていてキャンセルは出来ない。どうやって長野まで戻ったらいいか?(南米からの旅行者)

A:宿泊先を確認したところ、長野の外れにあり、時間的にも到着が21時を過ぎる事が予想された。電車の時間、乗り継ぎ方法を説明。宿泊先に電話を入れ、本人に代わって状況を説明した。到着時間が大幅に遅れる旨を伝え、最終的に22時に無事到着の確認がとれ、一件落着となった。

Q:湯沢でスキーをしていたら一緒に来た友人が心臓発作で長岡の病院に搬送された。友達が1人付き添って病院にいるが英語が通じず、どこの病院に運ばれたのか分からない。友達が搬送された病院を至急探して欲しい。(オーストラリア)

A:搬送されたと思われる病院3箇所に電話を入れ、状況を説明し、確認をとるものの個人情報で教えてもらえず、かなり苦戦したが最終的に搬送先の病院を確定できた。来訪者に搬送先を伝え、タクシー乗り場に案内。ドライバーに行先とおおよその料金を確認し、伝えた。数時間後に再度来所され、病院で無事面会出来たお礼と、報告に立ち寄ってくれた。

道の駅 クロステン十日町

Q:自転車日本縦断中。(スロバキア 30代 男女2人)

A:自転車日本列島を北(北海道)から南(沖縄)へ縦断する旅をしている途中、フリーWi-Fi利用のため当館へ立寄った。次は長野県へ移動し、善光寺を經由して東京で友人に会い、さらに南へ…とのことだったので、長野県へのルートを案内した。英語版の地図を渡して、途中にある道の駅や観光案内所を紹介した。万が一、不測の事態等により、助けが必要な時は遠慮なく連絡してほしいと伝え、自分の携帯電話の番号を渡した。「併設している日帰り入浴施設を利用したいが、割引券はないか」と聞かれ、割引券はないが、17時以降は料金が100円引きになると案内した。今夜はどこに泊るのか伺ったところ、当道の駅で野宿するとのことだったので、「ここから徒歩10分圏内に友人が経営するゲストハウスがあり、『1日1組限定無料宿泊体験キャンペーン』対象の部屋が空いている」と案内し、了承いただき予約を入れた。「野宿をすることが多い中、思いがけず宿泊施設へ泊ることができて嬉しい」と、大変喜ばれた。実は、前述の無料宿泊キャンペーンは架空のもので、十日町へお越しいただいた歓迎と感謝、および異国を自転車で縦断するという壮大な試みに敬意を表し、友人と私とで、ささやかながら活動の支援をさせていただいた。その後、お二人から「無事目標を達成した」と旅の報告をいただいた。

Q:週末の宿泊施設の当日予約について。(中国 50代男性、40代男性、30代女性 3人)

A:金曜日の営業終了時間近くに来館し、「中心市街地のビジネスホテルが希望で、今夜泊まれるところを1人1部屋で計3室探してほしい」とのこと。運良く条件の良いビジネスホテルにて3室確保でき、安堵した。翌朝、再度来所され、「今晚宿泊するところを探してほしい」とのこと。今度は「街中ではなく、良い温泉がある観光地で美味しい食事と日本酒を楽しめるところで、予算の上限はなく、高額になっても構わない」とのこと。幸い、松之山温泉の最もおすすめしたい宿に3室確保できた。お客様には移動の途中で立寄れる観光スポット

や、送迎車の待ち合わせ場所と時間を伝えて送り出した。翌日、お客様から「全てにおいて素晴らしく、大満足だった」との御礼のメールをいただき、とても嬉しく思った。

とやま旅ナビ@おやべ (富山観光案内所)

Q:道路から見える風車は何ですか?(タイ 家族6人 10代・40代)

A:そこは稲葉山牧場であることを伝え、「そこで乳搾りはできるか?」とお尋ね。生憎その牧場では出来ないため、代替案として県東部にある「くろべ牧場まきばの風」を紹介。「滞在中に体験してくる」と、家族で喜ばれ、楽しんでいただけたようだった。

黒部峡谷鉄道案内所

Q:車の故障の対応 (香港 カップル)

A:夕方に来所し、レンタカー会社の資料を手に、ロードサービスの要請を依頼された。確認したところ、お客様のレンタカーは、何らかの原因でバッテリーが上がってしまっていたので、すぐ総務課に連絡した。救援車のバッテリーとブースターケーブルを使用したところ、バッテリーが速やかに再起動できたので、安心された。お客様はこれからレンタカーで高山、下呂経由で名古屋方面に行く予定と聞き、念のために富山県内にあるご利用のレンタカー会社へ立ち寄ったほうが良いことと、同様の現象が起きた場合の対応法などを伝えた。すると、「助かったよ!ありがとう!」と言われ、安心して出発された。

Q:医療機関の案内 (台湾 7人のグループ)

A:グループでお越しのご年配のお客様。そのうちの1人の女性が樺平にて転倒し、手首が腫れてしまったとのこと。樺平に滞在していた看護スタッフが氷で冷やし、三角巾で固定して応急措置を行った。宇奈月駅に到着後、その方の母国語で声をかけると「やっと言葉が通じた!」と仰った。出血や痛みの有無を確認したところ、長時間にわたり氷で冷やしていたため、本人にも痛みの感覚が分からない状況だった。別の手首と比べてみると患部がとても腫れていたため、黒部市内の病院で検査を受けることを勧めたが、アクセスを案内すると遠いため、断念された。冷やした後も痛みが出る可能性があるため、数枚の湿布を渡し、更に今夜の宿泊施設と今後の予定を確認したうえ、万が一痛みが進む場合でもタクシーで受診できる富山市内の病院を案内した。

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

Q:日帰りで温泉に行きたい。できれば貸切風呂を利用したい。

A:市内に3つある温泉地(片山津、山代、山中)にそれぞれ共同浴場があるので、そちらを案内することが多い。ただ、共同浴場には露天風呂はなく、貸切風呂もない。露天風呂を希望するお客様には、旅館の日帰り入浴情報をまとめたものを渡している。貸切風呂を日帰りで利用できる旅館はほとんどないため、電話をして利用できるかを確認してから案内するようにしている。

Q:おすすめの観光地は?景色がきれいなところを歩きたい。

A:山中温泉の鶴仙溪(川沿いに約1.3km 続く遊歩道)をおすすめすることが多い。JR 加賀温泉駅から山中温泉へは路線バスが1時間に1~2便出ており、加賀温泉郷の中ではアクセスしやすい場所にある。

長野道 梓川サービスエリア 上り線 エリア・コンシェルジュ

Q:バスに乗り遅れた。(中国 女性 40~50代)

A:中国からのツアーバスで、トイレ休憩でSAに立ち寄り。その際、バスの中に荷物を置いたまま手ぶらで降りてしまった。財布や携帯電話などすべてをバスに置いたまま、その女性がトイレから出てくると、目の前をバスが通過していったとの事。慌ててコンシェルジュカウンターに来られるも、バスの名前すらわからず泣い

ている。パニックになっている女性を落ち着かせると、昨日泊まったホテル名を覚えていた。ホテルへ電話をしてツアー会社と電話番号を聞いた。その後、添乗員さんと連絡が取れて SA までバスごと引き返していただいた。

Q: 宿泊施設の場所がわからない。(豪州 男女 30代)

A: インターネットで宿泊先(民泊)を予約したとのこと。予約も仲介を挟んでいるらしく「民泊の提供者と連絡が取れない」とのことだった。また、現在いる SA 自体、その場所をすでに通り過ぎているため、引き返さなくてはならない。そして、宿泊先の住所を辿ると Google map にも載っていない山の中だった。何とか、近い場所まで地図で案内するも、大体の説明しかできない。時間もすでに夕方となり、高速を降りて目的地の方面に乗りなおすことと、大体の場所を伝えた。まだ民泊提供者からの連絡はない。近くの目印になるもの等も伝えて、その来訪者と 30 分~1 時間ほどのやり取りをしているうちに、やっと民泊の提供者と連絡がつき、皆で安堵した。

Q: スペシャルコーヒーを売っていると聞いたが…(中国 ファミリー 男女 6人 20~60代)

A: SA 内でコーヒーの販売場所を尋ねられ、案内すると、特別な豆のコーヒーだったらしく、携帯電話の通訳アプリで、「ルクア」と表示されていたので、調べてみたがルクア大阪(商業施設)がヒットしてしまい、施設のことなのか伺うと、「コーヒーの品種で、ここで飲めるとネットに載っていた」と仰る。結局不明のまま、SA 内にあるコーヒーショップを案内した。その後、調べてみたところ、コピ・ルアク(ジャコウネココーヒー)ではないかと分かり、近隣店舗での提供があるかどうか問合せたが見つからなかった。お客様がまだコーヒーショップにいたのでその旨を伝えると、残念そうだったが、調べて伝えたことに感謝された。珍しくかつ高級な品種のため、どちらにしても SA 内のコーヒーショップでは飲めず、また、知識不足だったため、すぐに察して案内できず、残念な結果になってしまったが感謝されたことは嬉しかった。

軽井沢観光案内所

Q: 外貨両替機で香港ドルから日本円に両替をしたいが出来ない。(香港 男性 20代)

A: そんなはずはないと彼に同行して両替機を使ってみると、お金がそのまま戻ってきてしまう。なんと香港ドルは近年新貨幣となり、両替機が非対応ということが分かった。この青年はクレジットカードを持っておらず、現金も手持ちのものだけとのこと。銀行でも主要な外貨以外は扱っていないため、困った様子だった。軽井沢には多くの香港の旅行者が来ていたため、日本円を多く持ち合わせている人を探し出し、交渉を試みたがうまくいかず。香港に旅行に行く予定もないが、自身の手持ちの現金と両替して差し上げようかと考えたその時、先ほど交渉を試みた香港の旅行者の 1 人が戻ってきて、両替しても大丈夫とのこと。すかさず手持ちの香港ドルを全額両替し、一件落着となった。

上松町観光情報センター

Q: 宿が見つからない。(アメリカ 家族)

A: 宿泊施設の検索に四苦八苦しているアメリカの家族。英語版の Google map を使っていたが、宿の名前が漢字表記と一致せず、苦労していた。見かねて宿の電話番号を入力して検索したところ、難なく検索できたため大変喜ばれた。

Q: シャワー施設が見当たらない。

A: 木曽路は中山道ウォーキングがブームだが、町並みも古く、コインシャワーなどの施設はない。シャワーを希望する旅行者がいたため、駅前の旅館に相談し、特別料金で浴室を拝借して対応した。

<中部>

ウェルカムセンター (福井市観光案内所)

Q:越前蕎麦を気に入った。自宅で作りたのでそば作りキットを揃えたい。

A:駅近くで蕎麦打ち体験をしている店舗を確認すると、一つ一つの道具で、購入場所が違う事が判明。その点をその女性に伝えると「それでもいい」との事で、購入場所と、それ(道具の購入)について詳しい蕎麦店を案内。後日、喜んで「買えた」と来所された。

Q: 芦原温泉で行っている舞妓体験をして写真を撮りたい。(イギリス 女性)

A:2日後に帰国予定の和太鼓を習いに来福していたイギリスの女性。急なので可能かどうか分からないが、直接あわらの観光案内所に尋ねると、担当者に尋ねて下さり、事情を了解して無理なところを、女性の予定に合わせて予約を組み込んで下さった。女性は大変喜ばれ、詳しく時間や場所を確認して伝え、送り出した。帰国前にお礼がてら、その時の写真を見せに再度来所された。後日、イギリスよりお礼状も届いた。

えちぜん鉄道三国駅観光案内所

Q:(迷いながらも)公共交通機関を利用してホテルへ戻りたい。

A:隣の石川県からお寿司を食べるためにわざわざタクシー代 1 万円以上を支払って来られたアメリカの夫婦。飛び込みで入った寿司店から、「全くコミュニケーションが取れないため、英語で話せるスタッフの助けが欲しい」と連絡が入った。通訳に入ると、「タクシーで簡単にここまで来られたが、帰りは公共交通機関を利用して、苦勞してでもよいので石川県まで戻りたい」との事だった。電車の時間や乗り継ぎ方法を調べ、戻る方法を案内した。まずローカル鉄道に乗り、その後、無事石川県へ戻られた。

Q:(悪天候と承知の上で)どうしても海に行きたい。(オーストラリア)

A:来所時、窓口には英語が話せるスタッフがたまたま不在だったため、対応したスタッフは翻訳サイトで意思疎通を図った。バスの時刻を案内後、台風が近づいていることに気付き、慌ててバスターミナルにこのお客様を探しに行き、台風が近づいているので気を付けるように伝えた。しかし、返ってきた言葉は「そんなことよりバスの乗車賃はどうやって払うの？」だった。

飛騨高山観光案内所

Q:目的地の勘違い

A:岐阜県高山市を長野県の高山村と勘違いされて来所。宿泊施設の場所を尋ねられ、そのことが発覚。予約された宿泊施設は、高山市ではなく、長野県高山村である旨を説明した。高山市からの移動手段、所要時間等を案内後、宿泊施設へ到着時間が大幅に遅れる旨を連絡し、最寄りの駅からの送迎依頼などを電話で手配した。何とか当日中に目的地に行くことが可能だったため、ほっとされた様子だった。

Q:県外の宿泊施設に忘れ物をしてしまった。

A:「忘れ物をした」と困った様子で来所。詳細を伺い、宿泊施設への忘れ物の問合せと、お客様が本日以降宿泊予定の宿へ忘れ物の配送手配が可能かの問合せをした。また、本日以降宿泊予定の宿にも忘れ物の受け取りを代行してもらえるかの確認を行ったうえ、手配の依頼をした。

中央道 恵那峡サービスエリア 上り線 エリア・コンシェルジュ

Q:ベジタリアンメニューについて。(国籍不明 50代 夫婦)

A:「妻がベジタリアンなので、ベジタリアンメニューを提供している店はあるか？」との質問。エリア内でベジタリアンメニューを提供している店はなかったが、一緒にレストランへ行き、メニュー表を見ながら野菜中心のメニューを探して案内した。五平餅定食(五平餅とお蕎麦のセット)をお勧めし、レストランの方にも事情

を説明して対応をお願いした。食事を終えて帰られる際、「ありがとう」と言って頂いた。

Q: 高速バスに置いて行かれた。(ブラジル 40代 男性)

A: 「高速バスに置いて行かれた。荷物もバスに乗っている。どうしたら良いか?」と窓口に来られた。直ぐに名古屋バスセンターに連絡し、バスの運転士さんへの連絡と、次のバスの手配をお願いした。バスが来るまで2時間程、色々お話ししながら一緒にバスを待った。ブラジルから日本に働きに来ている方で、関西から長野の方へ異動になり、向かう途中での出来事だった。「お世話になりました」とお礼を言われ、無事、次のバスに乗り、出発された。幸い日本語の話せる方だったので会話に困ることはなかった。

東海北陸道 ひるがの高原サービスエリア 下り 観光案内所

Q: ピクニックガーデンに行きたいが車がない。

A: ピクニックガーデンまで歩いていくのは難しい。予約制のシャトルバスがあるので、施設に電話をして飛び込みで乗せてもらうことができた。

Q: 冬季巡回バスに乗り遅れた。

A: タクシーを呼ぼうとしたが、あいにく貸し切りのため来れないとのこと。他に方法が見つからず、社用車で送って差上げた。冬季巡回バスは乗り換え時間が短く、バス停がわかりづらい等で乗り遅れが多発した。再発防止のため、冬季巡回バスには改善を求めている。

新富士駅観光案内所

Q: 国際免許を持っている。レンタカー会社で予約もとって来たが、レンタカーを貸すことができないと言われた。どうしてか? 翻訳は必要か? (ドイツ 男性 2人)

A: レンタカー会社の窓口で、彼らが持っている国際免許証に記載されている番号が、レンタカー会社のマニュアルに明記されていないため、貸すことができないと言われた、と来所。「前日まで同じレンタカー会社で借りて、他県を観光した」ということで、どうして支店によって借りられないのか、納得のいく説明は得られず、助けを求められた。多方面に尋ねたところ、ドイツはウィーン条約加入に基づいた国際免許証であり、日本国内の運転は、ジュネーブ条約に基づいた国際免許証携帯が必要ということだった。結局、一番近くの JAF の事務所を探し、必要書類をその場で作成し、同日発行してもらえよう電話で手配し、案内した。もともとの出発時間を4時間ほど遅れての出発にはなったが、無事レンタカーを借り、次の目的地に向かわれた。

Q: 無料の自転車レンタルサービスを利用して… (オーストラリア 男性 2人)

A: 2年前の2月、オーストラリアの男性2人が、無料で貸出している自転車を借りに来所。1人の男性は以前にも借りて観光したことがあるというリピーターだった。今回も「楽しかった」と言って戻り、その後、新幹線で宿泊先の東京に向かわれた。その数週間後、地元の新聞販売店(星野新聞堂)発行のフリーペーパーが案内所配架用に届いた。その中の「富士を訪れた外国人に突撃インタビューしてみました」という記事に、彼らの写真3枚と特集が掲載されていた。彼らは、東京へ戻る前に駅前でインタビューされていたのだった。その記事によると、北海道のニセコでスキーを楽しみ、宮島の厳島神社でおみくじを引き、鹿児島ではトレッキングを満喫したなど、JR RAIL PASS を最大限に活用して、北海道から四国、九州まで日本各地を旅行した兄弟であることもわかった。また当案内所のことは、「3年前に訪れた際、新富士駅観光案内所のスタッフがとても親切で、無料の自転車レンタルサービスがあることも気に入りました…。弟をぜひ連れてきて富士山の写真を撮りたかったんです」とあり、大変嬉しく、励みとなった。彼らは、「日本各地でおもてなしを受け、日本が好きになり日本にまた来たい」と言って母国に帰った。いつか、彼らがそれぞれの家族を連れ、訪日してほしい。コロナの収束後は、また、このように多くの訪日客にも富士山の魅力、日本の思い出を沢山つくり、母国に帰っていただけることを願う。

・「Face to Face フジサントカイン 第19回」 星野新聞堂

<https://www.facetofacefujii.com/other/fujii/%e3%80%8c%e3%82%aa%e3%83%bc%e3%82%b9%e3%83%88%e3%83%a9%e3%83%aa%e3%82%a2%e3%80%8d%e3%81%8b%e3%82%89%e3%82%88%e3%81%86%e3%81%93%e3%81%9d/>

※恐れ入りますが、URL をコピーしてインターネット検索を行って下さい

道の駅「下賀茂温泉 湯の花」

Q:この町に住む人々の生活を撮りたい。(オーストラリア 女性)

A:4 年位前になるが、「私はカメラマンなのでこの町に住む人々の生活を撮りたい」と来所された。なかなか難しい申し出だったが、たまたまこの道の駅に棚卸に来ていた農家さんに尋ねたところ、「カメラに撮られてもよいし、ホームステイもできるよ」とのこと。これはアリス(来訪者名)のにこやかな笑顔と、少しの日本語が農家さんに良い印象を与えたからだろう。どうにか手助けしてあげねばと思わせる彼女だった。撮影後、SNS にて南伊豆を紹介したビデオ動画を確認した。

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

Q:青木ヶ原の樹海へ行きたい。(アメリカ 男性 2 人 60 代)

A:問合せ時、既に公共バスで行って帰ってくるには時間的に厳しい状態だったが、「どうしても行きたい、タクシーでもいいから」ということで、タクシー会社へ確認。予想より安く済みそうだ(3 万円程)ということになり、「アリガトウ! ダイスキ、トモダチ!」という日本語とハグとで熱烈なお礼を受けた。青木ヶ原の樹海が日本であまり良いイメージではない事は海外でも良く知られており、数年前にアメリカ映画のロケ地として使用された事や、氷穴風穴、珍しい植物や、「もののけ姫」の世界観に似ている等、富士登山以外の目的で行く訪日客にとっても人気があるようで、折に触れて問合せがある。

Q:今着ているようなカジュアルな服装(T シャツ、半ズボン)でも問題なく入れるレストランはあるか?(ヨーロッパ圏 女性 2 人 30 代 40 代)

A:「場内はどのような服装でも問題ない。どのような服装でも大歓迎です」と答えると、「本当にこのような旅行スタイルでも大丈夫なの!？」と驚いていた。TPO に合わせて利用できるレストランが異なるのは日本でももちろん同じであるが、比較的にカジュアルな場所でもそのような事を考えるのかと、文化の違いを感じた。

御殿場市観光協会案内所

Q:頭痛薬「トリプタノール」がほしい。(オーストラリア 女性 1 人 50 代)

A:自国で処方された頭痛薬が切れてしまい、代わりとなる頭痛薬「トリプタノール」がほしいとのこと。ドラッグストアで購入できるか尋ねられたため、最寄りのドラッグストアに電話で問合せたところ、医師の処方箋が無いと購入できないとの回答があった。そのため御殿場駅近くの病院で外国人対応ができる病院を探したが見つからず、JNTO 発行の Safety Information Card を渡して相談してもらうように案内した。すると閉所間際に再度その女性が来所し、御殿場駅から一駅先、南御殿場駅近くの病院「富井医院」を受診することができ、「無事に頭痛薬も処方してもらえた」と大変感謝された。

富井医院 <https://tomii-oaroom.wixsite.com/tomii-clinic>

Q:ジビエ料理を食べたい。(国籍不明 男性 1 人 30 代 ※日本人 30 代女性 1 人同伴)

A:当案内所を訪問する外国籍の旅行者は「和食」や「蕎麦」、「ラーメン」に関する問合せをすることが多いが、その中でもひとときユニークだった質問である。御殿場の特産物としては馬肉を使用した「馬刺し」や、山芋や自然薯をつなぎに使用した「みくりやそば」が有名であるが、「ジビエ」についての問合せは初めてであった

ため、回答に時間を要した。調べた結果、御殿場市内にある「くいしんぼ五味」というレストランでジビエ料理を提供していることがわかり、そのことを伝えると大変喜ばれた。

くいしんぼ五味 https://hitosara.com/0006064395/?cid=gm_hp

オアシス 21i センター

Q:高山で宿泊する予定だったが、公共交通機関が止まってしまい、高山へ行くことができなくなった。宿泊予約サイトを利用してホテルを予約したが、予約の変更は宿泊予約サイトからは出来ないし、電話がうまく通じないので手助けをしてほしい。(香港 男性 1人 女性 1人) ※2019年 12月 台風 19号 上陸時

A:お客様の携帯電話で通話を試みたができなかったため、当所の電話でホテルへ連絡した。双方が電話での英語に自信が無いということもあり、通訳としてサポートし、無事に予約の変更及び宿泊予約サイトへの変更手続きも完了した。双方から丁寧に礼の言葉を何度もいただいた。

Q:大きな荷物を 1 週間預けられる所を教えてください。(アメリカ 男性 1人 女性 1人)

A:案内所内にある手荷物預かりサービスは最長 3 日のお預かりのためお受けできず。コインロッカーには入らない大きさの荷物だったため、ヤマト運輸での日付指定の発送(最長 1 週間後まで指定可能)システムを利用して、次の滞在先に日付指定で荷物を発送することを提案した。

東名道 上郷サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

Q:ハイウェイバスはどこにあるか? 名古屋まで行けるか? (アメリカ 20~30代 男女)

A:上郷サービスエリアは朝 9 時に 1 本しかバスが来ない。事前予約はしていないとの事だったが、あと数分で到着する予定だったので、バス停まで案内し、お見送りも兼ねて一緒に待った。バスがなかなか来なかったため、その旅行者より「バスは今どこか」と聞かれたので、看板にあった QR コード(ハイウェイバスの HP から見られる「バスココ」)を案内し、ご自身に見て頂いたところ、お持ちの携帯からではアクセス出来なかった。同じようにハイウェイバスを待っていた中国圏の男性(推定 20 代)が親切にも代わりにアクセスして下さり、バスが今どこにいるか確認することが出来た。渋滞に巻き込まれていたのか 30 分以上の遅延だった。待っている間にその旅行者から「何故バスが一本なのか、manaka(名古屋周辺で使用できる交通系 IC カード)は使えるのか」等の質問を受けた。最終的にバスが来た時には満席の状態、乗車をあきらめてもらうことになり申し訳なかった。最終的には最寄り駅から名古屋に行くアクセスを案内してその場を別れた。

(※これを成功例として挙げていいか悩んだが、印象深い出来事でもあり、また外国籍の来訪者にも行き届いたサービスが出来るようになることへの勉強になった)

Q:これは何? (中国 団体観光客 男女 40代~)

A:カウンター前に置いてあるスタンプ台の写真を撮っている方がいたので、こちらから「ハイウェイスタンプです。旅の思い出にいかがですか?」と、話しかけた。専用のスタンプ用紙を渡して、押し方など、スタンプの柄を説明していると、同じツアーの団体と思われる男女のお客様が複数名集まってきて、「我も我も」状態になった。1 人ずつ順番を守って頂くようお願いをして、用紙を渡し、押し方をお教えしていくと、スタンプ台前はそのグループのお客様でいっぱいになった。

セントラルジャパントラベルセンター

【プラスα】の情報提供

Q:漫画「スラムダンク」の聖地に行きたい。どうやって行くのか? (東南アジア圏 男性)

A:場所は鎌倉市、江ノ電「鎌倉高校前」駅周辺と判明。そこへのアクセス方法は勿論だが、現地鎌倉で是非見てほしい所として「大仏」、「銭洗い弁天」、食として「シラス丼」や「鎌倉山のローストビーフ」などを案内した

ところ、非常に喜ばれた。以来、その男性は、来日の際はあえて中部国際空港を入国地と決めて頂くようになり、かつその方の友人等にも訪日の際は中部国際空港に立寄るよう勧めて頂いている。ちなみに現地に行つて一番印象に残ったのは「銭洗い弁天」だったそうである。

【フィードバックの重要性】

Q:JR の周遊パスを利用して、名古屋ー高山ー金沢ー京都へ抜けるルートで、高山&金沢は行く予定だが、他に
お勧めはないか？

A:丁度その時に「福井のカニ」のポスターが掲出されており、「カニを堪能したい」との希望も追加された。確認すると、高山 1 泊、金沢 2 泊、京都 1 泊の行程であったため、金沢は 1 泊にして、もう 1 泊を福井県の芦原温泉はどうかと勧めてみた。東尋坊も近く、以前日本人観光客に教えて頂いた「芦原温泉の泉質は美人の湯と言われるほど滑らかで潤いが感じられる」というポイントを思い出し、この来訪者に伝えた。後刻、わざわざ京都から電話があり「芦原に変更して非常に感激している。カニも魚も温泉も全てお勧めの通り、いやイメージ以上のものを体験できる機会を教えて頂いたことに感謝している」と、大変ありがたいお言葉を頂戴した。

とよはし情報プラザ

Q:豊橋駅から羽田空港行きのバス (ブラジル 60 代 女性)

A:バス乗り場へのアクセスの問合せだったが、そのバスを利用すると 1,500 円、90 分で行けるとの事。当駅から羽田まで車で 4 時間以上掛かり、この金額で行く事は出来ない。そもそも空港直行バスは現在当駅から運行をしていない旨を伝え、運賃と所要時間から電車での移動になるが、中部国際空港の可能性も話したうえで羽田空港からの行き先を尋ねると「沖縄へ行くため、荷物を預けてある」とのこと。そこで持っていた荷物の引き換えチケットを確認し、念のため電話で確認したところ、やはり目的地は羽田空港と判明。今度は地図で現在地と空港の位置関係と距離を確認してもらおうと、以前、海老名からバスで空港へ行ったことを思い出され、「豊橋から乗ったと思い込んでいた」とのこと。駅の雰囲気は全く違うとは感じていたようで、JAPAN RAIL PASS を所持していたので新幹線を利用した羽田空港までのアクセスを案内した。

Q:トヨタ会館へのアクセス (台湾 40 代、10 代 母娘)

A:「トヨタ工場の見学に行く」と手渡されたバウチャーには 10 時 30 分集合と記載があった。来所された時点で 10 時 5 分。豊田市と豊橋市を勘違いされており、当駅からは 1 時間はかかるため、残念だが今からでは間に合わない旨を伝えた。トヨタ会館へ連絡し、経緯を説明したところ、翌日への予約変更は可能とのこと。その母娘に話すと快諾され、予約の変更を行った。トヨタ会館へのアクセスと、時間が空いてしまった本日の観光を併せて案内した。

以上