

8月概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～西日本～

<関西>

彦根市観光案内所

来訪者全体としては、昨年度同月の5.9%。国別には中国6.5%、台湾2.9%、仏7.5%、米8%に減少。そして、訪れる外国籍の方々は日本在住である。コロナの状況下だが、訪問数が少ない割に案内内容は多様であったため、色々と考えて工夫されての外出と思われた。びわ湖周遊、水泳場、サイクリング、レンタサイクルで長浜まで足を伸ばすなど。ちょっとした屋外活動が多いことも特徴かもしれない。

栗東観光案内所

- 滋賀県では新型コロナウイルス感染拡大に伴い、依然として警戒ステージのままだが、8月、案内所には外国籍の方が4人来訪された。うち2人は市内施設について流暢な日本語で尋ねられた。県内在住で休日に色々観光されているようだ。コロナが終息に向かい、訪日客が以前のように来て下さるようになれば…と願う。
- 案内所の8月の売上は前年度比63%に落ち込んだ。例年なら夏のイベントで物販の売上が増加するのだが、コロナの影響でイベントが中止となったためと思われる。来所者も前年比68%で、7月より19%回復したが昨年と比べると厳しい数字となった。

京都総合観光案内所

8月の国籍別の来所者数トップ10は①フィリピン ②米国 ③台湾、シンガポール ④中国、インドネシア、英国 ⑤タイ、インド ⑥フランス、豪州の順であった(数取り器でのカウント実数は253人で、昨年同月比0.9%)。海外からの入国制限措置が継続されていることから、7月同様に訪日客来所数が激減している。外国籍の来所者も大半が国内在住者であった。

天橋立駅観光案内所

- 伊根町、舞鶴市、福井県小浜市の海水浴場が閉鎖のため、宮津市が開設する3カ所の海水浴場は、大変賑わった。連日電話での問合せが殺到した。8月16日の海開き終了後も問合せが多かった。海開き終了後の水難事故や、閉鎖している海水浴場での水難事故、水上バイクの取り締まりの件数が多かった。
- 訪日客の観光バスは未だ見かけないが、日本の観光バスは少しずつ見かけるようになった。東南アジア圏の旅行者で、5～6人のグループをいくつか見かけた。

トロッコ亀岡駅観光案内所

- 外国籍の来訪者数は32人で、主な国籍は中国12人、台湾4人、インドネシア2人、インド6人、フィンランド1人、ブラジル2人、ペルー2人。
- 保津川下りは7月4日から8月5日迄運航中止だったが、比較的コロナ感染リスクが低い野外レジャーが好調で、保津川ラフティング体験に参加が目立った。欧米圏の外国籍参加者もちらほら見かけた。

京都市河原町三条観光情報コーナー

8月の外国籍来所者は62人、前年同月比4.2%で、昨年より激減した。

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

世界的なコロナ感染症拡大の影響が続き、8月も多く、地域で人の移動が制限されている。8月の来所者の国籍・地域では、アジア地域が前年同期比 99.33%減となったほか、西欧地域では前年同期比 99.53%減、北米地域では前年同期比 98.71%減、オセアニア地域では前年同期比 99.39%減という結果となった。

名神高速道路 吹田サービスエリア 下り線インフォメーション

「海外からの訪日客がいらっしやらないこと」が日常化している昨今ではあるが、外国籍のヒッチハイカーの姿を見かけるようになった。しかしながら、インフォメーションカウンターに道を聞きに来る方は皆無だった。

新梅田シティ 総合案内所

- 8月の訪日旅行者数は40人(前年同月比1.8%、7月比143%)。内訳はマレーシア5人、インド4人、ブラジル3人、インドネシア2人、フィリピン2人、ミャンマー2人、ドイツ2人、スペイン1人、オランダ1人、不明18人。
- 8月も外国籍在住者の来所が多く、夏休みを利用して観光に来たという東京在住のスペインの学生もいた。旅行者と見られるのはアジア圏の方で、展望台、駅、Prayer Room(祈祷室)、ベジタリアンレストランについてのお尋ねがあった。

姫路市観光案内所

コロナウイルスの影響で海外からの入国が制限されており、8月の外国籍の利用者数は72人だった。前年同月比は3%(前年同月の訪問者数は2,722人)。日本に滞在している外国籍の方の訪問が多かったように思われる。

城崎温泉ツーリストインフォメーション SOZORO

Go To トラベルキャンペーンやお盆休みもあり日本人観光客が増える中、訪日客は7月と比べ変動はなかった。新型コロナの終息や各規制の緩和がいつになるか先が見えず、訪日客も大幅に減少している現在、先を見据えて動くのはなかなか難しいが、また訪日客が戻ってきた際にしっかりと対応できるよう準備をしていきたい。

奈良県猿沢イン

カウンター受付者数は70人と、前年同月比で著しく減少(-2,245人/3.0%)。新型コロナウイルス感染症拡大により、訪日旅行者が激減したことによる。6月に1度回復の兆しを見せた数値だったが、7月同様に8月も伸び悩み、前年度比3.0%に留まった。感染者数再拡大による移動の自粛に加え、連続的な猛暑日による外出抑制等の影響が考えられる。

田辺市観光センター

案内所利用客は7月の2.8倍に増加した。主に日本に在住している外国籍の方が多いと推測される。海外からの入国が少ないことから、外国籍観光客は今後も少ない見込み。

熊野本宮観光協会

- 外国籍の方のみならず日本人にも言えることだが、屋外で自然の中を歩くことができ、コロナ感染のリスクが比較的低いということで、熊野古道歩きをされる方が目立った。

- 7、8月とも来所数は偶然59人と、今年度では最高となった。底は打った感がある。国別ではヨーロッパの方が目立った。

<中国>

鳥取市国際観光客サポートセンター

- コロナウイルスによる外国籍観光客数の激減は続いている。前年同月比92%減。来訪するのは、日本国内に居住している外国籍の方である。
- 夏季休暇時期であることを反映したのか、来訪者数は今年度の中では1番多かった。

倉吉白壁土蔵群観光案内所

昨年8月の訪日客来所数は143人だったが、今年の8月は5人(全員日本在住の外国籍の方)だった。

三朝温泉観光案内所

- 8月の宿泊調査の結果は0人だったが、日帰りで案内所に来た外国籍の方が6人ほどいた。
- 日本在住外国籍の方をターゲットにインバウンド対策を考えたい。今年の冬～来年春の初め頃に何かできたらと思っている。8月にできた多言語の新しいパンフレットを使う機会になると思う。

松江ニューアーバンホテル

コロナ禍で宿泊実績が在留の韓国のゲスト1人のみとなり、大変厳しい状況となっているが、国内のGoToトラベルキャンペーン、島根県内の宿泊促進事業の効果もあり、宿泊全体で昨年対比約65%まで回復した。

西ノ島町観光協会

8月の西ノ島町の外国籍来訪者数は20人で、全員日本在住の方だった。アメリカが8人と一番多く、その他はフランス、イギリス、カナダ、フィリピン、オーストラリア、ベネズエラといった国々だった。新型コロナ流行以来、新しく目立つ(外国籍旅行者の)のは、日本人の家族又は友達同行のパターン。在住地域は中国5県に限らず千葉、大阪、高知、長野、東京からも来島され、7月同様に、特に地域の編りは見られなかった。

倉敷館観光案内所

新型コロナウィルスの影響でここ数ヶ月間は県内、近隣在住の方の来倉があるが、人数は7月とあまり変わらないようだ。週末は旅行者の人数も増え、外国籍の方も以前よりは来て頂いている。

津山駅交通観光案内所

7月同様に周辺地域の観光施設は通常営業に戻っているが、訪日客は来所なし。利用者5人のうち3人は日本在住の方だった(2人はお急ぎで何もお聞きできない状態だったので確認不能だった)。当分の間、訪日客は僅かと推測されるため、日本在住の来訪者にとって利益となる情報を提供する必要がある。

尾道駅観光案内所

8月はGo Toトラベルキャンペーンの影響か、家族連れや友達同士の外国籍旅行者も少し見かけるようになった。来所人数も7月に比べ、微増した。日本在住であるがバングラデシュ出身の方が来所し、とても珍しいこ

とだった。しまなみ海道サイクリングやビーチについての質問も増えた。その中で、しまなみホッピングパス(尾道～生口島の往復乗船券とレンタサイクリング料金がセットになったパス)や、e-bike らく旅パス(尾道～向島間・尾道～生口島間、それぞれの片道乗船券と電動自転車レンタル料金がセットのパス)を使ってサイクリングを楽しむ方もいた。両クーポンは現在 9 月末まで中国 5 県と愛媛県在住の方が対象で、広島県誘客促進事業を活用した割引プランで利用できる。10 月から来年 2 月末までは全国が対象となる。この割引プランを利用した方もいて、今後はもっと旅行者が増えることを期待している。

広島バスセンター総合案内所

- 8 月の外国籍来所数は 98 人、前年対比 18.6%で、留学生を含む在住の方。国籍は中国、ベトナム、アメリカ、フィリピンが多く、主な問合せは、切符購入、発着時刻、乗場などバスに関する交通案内だった。
- 日本在住の外国籍の方も夏休みやお盆休みに旅行に来ており、8 月は県外からの来訪が目立った。「日帰りで広島市内と宮島を周遊できるお得なパスはある？」との問合せが 3 件あり、広島たびパス(指定エリア内の路面電車、船舶(宮島航路)、路線バスの乗り降りが可能)や、広電 1 日乗船乗車券(路面電車と宮島松大汽船のフリーパス)を案内した。
- 被爆 75 周年を迎えた今年、当観光案内所では千羽鶴を折って平和記念公園へ捧げる取り組みを行った。窓口対応をしながら手が空いた時に折り鶴を折り、多忙時には事務所の方にも手伝ってもらい、8 月中旬に完成させ、終戦記念日の 15 日に平和記念公園内「原爆の子の像」の折り鶴ケースに千羽鶴を捧げた。
- 8 月 6 日前後は、平和記念式典の問合せが続いた。当案内所では日本人よりも外国籍の方からの問合せが多く、改めて平和記念式典に対する外国籍の方の関心の高さを感じた。今年は新型コロナウイルスの影響により、式典の入場規制があったが、来年は式典や灯籠流しが例年通り行える世の中であるよう願う。

下関港国際ターミナル観光案内所

新型コロナウイルス感染拡大防止対策で日韓両政府が出入国制限を延期し、8 月も引き続き本案内所を臨時閉所した。

東萩駅観光案内所

海外渡航制限措置のため、8 月の外国籍観光客数はゼロが続いた。国内では Go To トラベルキャンペーンが始まり、8 月のお盆休みの観光客増加を期待したが、当案内所 8 月の来所者数は 414 人、昨年同月 1,615 人の 75%減と厳しい結果となった。新型コロナウイルスも一向に収まる気配もなく夏のイベントも中止が相次いだ。

<四国>

徳島市観光ステーション「とくしま旅づくりネット」

コロナウイルス感染拡大以降では初めての純粋な訪日観光客と思われるインドの家族が来所した。

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、8 月の問合せ件数は 7 月より 5 人増の 8 人で、昨年比 0.4%となった。

JR 松山駅松山市観光案内所

状況は 7 月とあまり変わらないように思われる。一定数の外国籍の旅行者は案内所を訪れるが、話を聞くと多くが日本国内在住者である。一時、移動制限の緩和が見られたが、再びコロナウイルス感染者が増え、移動は

減っているように思われる。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 8月に県内各広域エリアで観光キャンペーンが始まった。お得なクーポン券も購入でき、利用方法などの問合せが何件かあった。案内パンフレットや準備資料が全て日本語であることと、それぞれのキャンペーンの特性も違うため、案内に少し戸惑った。
- 外国籍観光客は近隣在住者や四国に旅行に来ている方などが2日に1回の割合で来所した。高知では季節的に海や川でのアクティビティが人気で、西部エリアでのサーフィンや島での観光を希望する方も何人かいた。

<九州・沖縄>

中間市地域交流センター

新型コロナウイルス感染拡大防止で、積極的な誘致活動ができていないため、訪日旅行者数実績はなかったが、海外からメールなどで問合せが来ることが少し増えた。

武雄温泉観光案内人「たけなび」

香港とインドネシアの旅行者は都内の留学生で、8月も7月同様、訪日客は全く無し。またJR九州の利用乗客数は激減のまま推移している。新型コロナでインバウンド需要が落ち込む中、アジアや欧州の統計では、コロナが収束したら行きたい国は、日本が1位と人気のようである。清潔さが高く評価されていて、感染対策を徹底した日本の強みをアピールした結果だと思う。

長崎市総合観光案内所

8月の国籍別の来所者数は57人。内訳はイタリア11人、タイ9人、フランス7人、中国、インド、英国、メキシコ各3人、台湾、シンガポール、スペイン、米国、ニュージーランド各2人、香港、マレーシア、インドネシア、ベトナム、レバノン、ドイツ、ポーランド、ハンガリー各1人。僅かではあるが、7月より外国籍の来所者数は18人増加した。

阿蘇インフォメーションセンター

熊本地震以来不通となっていたJR豊肥線が、8月8日に4年4カ月ぶりに開通した。観光客はいくらか増えてはきたが、残念ながらコロナの影響はまだまだ大きく、以前の賑わいには程遠い。とはいうものの、日本在住の外国籍の方や留学生と思われる観光客の姿をちらほら見かけるようになってきたことは嬉しいことである。

東九州自動車道 別府湾サービスエリア 下り線インフォメーション

韓国、中国からの来訪者はまだ見る機会は少ないが、フランスや米国からの来訪者は以前より増えたように感じる。案内内容は、エリア内やタクシー利用、観光案内が主だった。

宮崎市観光案内所

7月中旬より宮崎県内で新型コロナ感染者が急増したため、7月23日より当案内所を閉鎖中。本県に発令されていた「感染拡大緊急警報(レベル3)」から「特別警報(レベル2)」へ引き下げられたが、まだまだ観光客は減少したままである。

鹿児島空港観光・総合案内所

- 8月は、欠航となっていた国内線便の一部の路線が運航を再開し、お盆休み期間もあったが、7月と比較し、外国籍観光客は約10人減少した。
- 鹿児島県でも新型コロナウイルスによる集団感染があったため、これから訪日客に安心していただけるよう、厚生労働省の政策の一環である接触確認アプリCOCOAのダウンロードを奨励していく。

那覇空港観光案内所(国内線)

- 7月に引き続き、コロナの影響で国際線を発着する便は全便欠航となり、国際線観光案内所は8月中クローズとなった。
- 沖縄県緊急事態宣言が8月1日に発令されたことにより、美ら海水族館や首里城などの主要観光施設がクローズした。主な観光施設の営業状況の確認や、営業している観光施設の問合せがあった。また、緊急事態宣言の延長に伴い、8月中はコロナ関連の問合せが19件(前月比+9件)と増加した。
- 台風4号、5号、8号、9号の影響で、台風関連の問合せが7件あった(前月比+7件)。先島諸島への影響が予想される台風時には、離島の状況や遊泳可能なビーチ確認などの問合せがあった。また、飛行機が欠航となったお客様から宿泊先の相談があった。

沖縄観光情報センター

- 沖縄県の緊急事態宣言に係る問合せ、コロナ関連の問合せが54件(7月より+25件)と増加した。また電話での問合せ件数が97件(前年比124%)と旅行予定のお客様からの問合せが多かった。離島の来島自粛要請を案内してもご理解いただけず、計画を変更されない方など対応に苦慮するケースも多かった。
- 先島諸島への影響の台風も含め、台風4号、5号、8号、9号の影響で台風関連の問合せが5件。遊泳可能なビーチ確認などの問合せが多く、観光施設も休業中の施設が多かったため、楽しめる場所が少ない中での案内となった。

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)

<関西>

彦根観光センター

びわ湖クルーズ最終便に間に合わず、落胆していた外国籍の家族に「子どもを遊ばせる公園を紹介して欲しい」と言われ、天守閣を臨みながら、スリル満点で幅広い世代で楽しめる遊具の揃った公園を紹介し、喜ばれた。

栗東観光案内所

今まで行ってきた感染拡大防止のための消毒作業や三密対策に加え、来所者に県独自の新型コロナ対策パーソナルサポート「もしサポ滋賀」への登録をお願いしている。

京都総合観光案内所

Q:原爆の日(8月6日)に広島での平和祈念式典に参加可能か?(京都在住 スペイン カップル)

A:広島駅前観光案内所に電話で問合せたところ、『今年の平和記念式典はコロナの影響で関係者しか参列でき

ない。平和記念公園は午前 5 時から 9 時までの間、入園規制があり、一般の人は入れなくなる。慰霊碑に参拝したい人は午前 7 時までなら、案内ルートに沿って入ることができる。平和式典は午前 8 時開始。広島平和記念資料館も予約は必要ないが、先着順で整理券をもらい入館となる。灯籠流しなどの行事も今年は中止になった』ことが分かった。以上を伝えると残念そうにしていたが、「ぜひ行ってみたい」とのことだった。

大阪観光案内所

- イタリアの女性が「コロナ感染症の検査を受けたい」と来所。「ビザを延長して 6 ヶ月近く日本にいるがもうすぐビザ切れる。直接イタリアに帰ると 14 日間の隔離が必要になるため、それを避けるため友人のいるタヒチに滞在してからイタリアに帰国したい。タヒチに入国するのに証明書がある」とのこと。渡航者向けに検査をしているクリニックを 2 件紹介したが、英文証明書を含め費用が 38,000~50,000 円かかる。自分で調べたヨーロッパでの検査代は 100 ユーロ程で、「日本での検査代が高すぎる」と、納得がいかない様子。フランスなど一部のヨーロッパの国では日本からだ制限なしで入国できる。「自主隔離の不要なフランス経由で帰国する方法も検討してみる」となった。
- エクアドルの男性から Go To トラベルについて問合せがあったが、短期滞在ビザなので利用できない旨を伝えた。帰国できなくなり 5 ヶ月ほど滞在中で、あと 2、3 ヶ月日本にいる予定とのこと。青春 18 きっぷをお持ちで、色々回ろうとしているようだった。
- 在住フィリピンの女性。「アメリカにいる義理の母と妹が日本に行きたいと言っている」と、空港での検査や自主隔離について問合せがあった。まだアメリカからの入国はできない状況だが、厚生労働省や空港検疫所の HP を調べ、JNTO の V 通信の成田空港ツーリストインフォメーション様の案件も参考にさせていただき、現況を伝えた。今後もこういう質問があるかもしれないので、情報を確認しておく必要があると思った。

堺駅観光案内所

- 近隣のホテルに滞在中のクロアチアの 3 人が新世界を観光するため、レンタサイクルを利用された。
- 東京に長期滞在中のカナダの家族が観光で来堺。「レンタサイクルに子ども用自転車やヘルメットがある」と大変喜ばれた。

新梅田シティ総合案内所

「コロナの影響で日本旅行をキャンセルすることになってしまったので、代わりに日本の都道府県のポストカードを集めている。大阪のポストカードがまだないので送ってほしい」とオランダの男性からメールがあった。当ビルで取り扱うのは梅田スカイビル土産として販売しているポストカードのみ。ノベルティ用も存在しないため、どうしたものかと上司に相談したところ、ショップのご厚意で売り物のポストカードを分けて頂けることになった。そのカードに案内所スタッフが手書きでメッセージを書き、海外の方が喜びそうな絵柄の切手を貼って投函した。後日そのオランダの男性からお礼のメールが届いた。「ありがとう。素晴らしいカードがコレクションに加わった」、「大阪を訪れた時に皆さんに会うのが楽しみ」との言葉を頂き、気持ちが明るくなった出来事だった。コロナ前は目の前の訪日客対応に忙殺され、今回のような対応をするのは難しかったと思う。コロナ禍だからこそできることに目を向けよう、と改めて気付くことができた。

神戸市総合インフォメーションセンター

- 依然として中国の旅行者が六甲山牧場へ行かれるケースが多く、お得な「六甲・摩耶 1DAY チケット」を求める方が多かった。中国の観光客のみならず、日本在住の中国の留学生にも六甲山牧場の人気は高い。

- 外国籍の男性から電話で問合せが入った。「摩耶ロープウェイで到着した所の広場(摩耶山の掬星台のこと)でキャンプをしても大丈夫か?ミシュランガイドにはキャンプが出来ると記載されている。コロナの影響で国にも帰れないし、人が多い所は避けたいので自然の中で過ごしたい」とのこと。確かにミシュランガイドの英語版を確認するとキャンプ可能という記載があった。管理している神戸市森林整備事務所に確認してみると、キャンプの容認はしていないが、禁止というわけでもないという返事で、はっきりした回答が出来ず、対応に困ってしまった。また、同じ方から「ビーチで泳げる所は?」という問合せもあったが、今年はコロナの影響で多くの海水浴場が開設されず、神戸市の須磨海水浴場やアジュール舞子海水浴場も開設中止となり、なんとも気の毒であった。
- スマホゲームやアニメ、映画で人気の「Fate 劇場版」のスタンプラリーが8月8日から「風見鶏の館」をはじめ「うろこの家」等、神戸市内の6カ所で始まった(10月18日まで)。日本人の若い方を中心に幅広い年齢層に人気がある作品だが、外国籍の方にも人気で、日本在住の韓国の男性、ブラジルの男性、インドの女性、台湾の男性など多くの方がスタンプラリーに参加された。

丹波篠山観光ステーション

- 日本在住のイギリスの男性2人が篠山城下町周辺の観光に訪れた。日本語で対応可能だったが、英語のパンフレットを渡すと喜んで観光に行かれた。
- オランダの方からメールが届いた。兵庫県を旅行する予定だったそうだが、コロナのため訪日できなくなり、兵庫県のポストカードが欲しいという依頼だった。ポストカードを送付し、無事届いたと連絡をいただいた。

奈良県猿沢イン

- コロナ禍で来館者が伸び悩む中、WEBでの情報発信を強化している。「観光施設情報」一覧として、市内・県下の主要観光施設の営業情報を取りまとめ、週1回更新。「奈良の主要な観光施設が既に観光客を受け入れている」というメッセージをWEBで発信。
- 主に災害発生時に、旅行者が自ら災害状況や交通規制、観光、天候、医療、ヘルプラインなどの情報を取得できるよう、必須と思われる情報を一元化。「災害時WEB LINKS」一覧として館内で配布すると共に、公式サイト上にリンクを配置し、利用者の利便性向上に努めている。

<中国>

境港市観光案内所

SNSでの情報発信に関しては不慣れなスタッフが多い中、全職員がこれまで以上に力を入れている。

神門通り観光案内所

冬季に英会話を指導いただいている英会話教室が英語とポルトガル語によるHPとフリーペーパー制作を開始。フリーペーパーを配架することになった。本市在住のブラジル人対応にも活用していきたい。

ももたろう観光センター

フランスとスイスの20代女性が「桃狩りをしたい」と来訪。基本、桃狩りは予約が必要なので電話にて農園「桃茂実苑」へ連絡したところ、期間中多くの方が訪れ、すでに農園の桃がなくなり桃狩りは終了しているとのことだった。来訪者にその旨を伝え、代替案としてJRで行くことのできるぶどう狩りを紹介したところ、とても喜ばれた。

倉敷駅前観光案内所

京都在中のガーナとイギリス出身の大学生に無料で楽しめる新溪園、アイビースクエア、阿知神社を案内した。帰りに来所され、「夏休みに帰国できなくて残念だったけれど、倉敷でリーズナブルに旅行が楽しめた。お茶をしたカフェでお店の方にも親切にしてもらい、とても嬉しかった」と話してくれた。

尾道駅観光案内所

イギリスからの家族が来所、「円からユーロに両替したいのだが近くに銀行はないか」と尋ねられた。尾道駅を出てすぐに広島銀行があるのでそこを案内したところ、しばらくして戻ってこられ、「もうそこでは両替をしていなかった」と言われた。今までそういったことは聞いたことがなかったため、広島銀行に問合せたところ、もう尾道駅前支店では外貨両替を受け付けておらず、尾道駅から徒歩 10 分程度離れた本所にて行っているとのことだった。お客様にその旨を伝えるとそこへ向かわれたが、今までユーロの両替が近くでできていて便利だったが少し遠くの支店を案内しなければならなくなり、残念に思った。

広島市観光案内所 (平和記念公園レストハウス)

■東京在住のアメリカの男性より、「資料館がオンライン予約のようだけど利用できる？」との質問。オンライン予約は 9 月から開始され、今(8 月)は資料館に直接行って整理券をもらえれば入館できると伝えると、「良かった」と言われた。9 月以降、予約システムを知らずに来る人も多いと思う。当日来館は、少人数のみ当日整理券で入館可能だが、団体予約がある時などは案内が複雑になると思われる。

http://hpmmuseum.jp/modules/news/index.php?action=PageView&page_id=217

■ニューヨーク出身の女性が来所、「三滝寺に行きたいけどバスを待っていても来なかった」と言われた。問合せを受けると同時に、本日はお盆ダイヤでは？と思いながら、女性がスマートフォンで調べていた出発時間を確認すると、やはり平日ダイヤを見ていた。運行しているバス会社に連絡し、お盆ダイヤ(土日祝ダイヤで運行)を確認して、次便のバス時刻を案内。ちょうど 7 分後だったので、すぐバス停に向かわれた。

■ブラジルの家族よりスマホでの写真を見せられ、「これを買いたい」と言われ、確認すると平和祈念折鶴再生紙粘土「つる姫」だった。ネットで検索をして販売所である「おりづるタワー」を案内。

<https://www.u-post.co.jp/tsuruhime/>

■滋賀県在住のアメリカの女性より、「被爆 75 周年に関連した品は置いてある？」との問合せ。当レストハウスに置いてある商品には特に関連した商品はなかったが、資料館で被爆 75 年企画展「広島平和記念資料館のあゆみ 第一部 礎を築く一初代館長 長岡省吾の足跡」が開催中(2021 年 2 月 23 日まで)で、英語のパンフレットも用意されていることを紹介した。

■フランスの来訪者より「宮島口のボートレース場に行きたい」との要望。(当時は)残念ながら選手のコロナ感染により休場中だった。外国籍の方から初めての質問だったので、なぜボートレース場に行きたいのか聞いてみると、「3 月から日本にいてコロナ禍で多くの施設が休業中、ボートレース場があることを知った。他県のボートレース場に行ってみたら、日本にしかないもので面白く、また行ってみたい」とのことだった。

広島港総合案内所

■広島在住ネパールの女性が ATM の操作方法(日本語表記のみ)に困っており、お手伝いしたところ、喜ばれた。

■広島に 5 ヶ月滞在予定のインドの女性が「色々観光したい」と来所。大久野島、西条、備北丘陵公園など郊外の観光地とアクセス方法を紹介したところ、興味を持ってくださった。

■ボリビアの 2 人が「自転車でフェリーに乗りたい」と来港。割引があるサイクルーズパスの説明をし、パス

を発行して、喜ばれた。

- 松山に行かれるドイツの来訪者に、外国人割引チケットについて伝えたと、大変喜ばれた。

新山口駅北口観光案内所

中国、タイ、インドネシア、ミャンマー出身の学生 4 人が、旅行の日程相談で来所。詳しく聞いたところ、その日の昼過ぎから秋芳洞へ行き、萩で宿泊。翌日長門の青海島と元の隅神社を訪問予定で、山陰線に乗り、出雲へ帰る。秋芳洞から萩へ行くバスは 15 時の便しかなく、ゆっくり観光したいということだったので、夕方、新山口まで一度戻ってからバスで萩に行くプランをお勧めした。また、外国人向けの山口県 BUS PASS 一日乗車券を購入することも一緒にお勧めした。

山口 BUS PASS https://www.visit-jy.com/model_route_guide/guide/

<四国>

高知県「i」案内所

- 50 代くらいの日本永住者のドイツ出身の女性が来所。日本全国を旅するのが趣味だと話され、「以前四国には来たことがあり、四国は田舎のイメージだったので、高知ではこんなに沢山英語の資料を揃えていることにびっくりした。英語のパンフレットと沢山情報収集ができ、今まで行った観光案内所の中で一番良かった」という言葉をいただいた。
- フランス人の方が「レンタルバイクを扱っているお店はないか」と来館。その時思いついたのがホンダドリーム高知店だったので、もしかしたら借りられるかもしれないと伝えた。スタッフ自身もバイクに乗っていることを話すと、「高知県内と四国内のおすすめのツーリングスポットを教えて欲しい」と言われた。仁淀川沿い、高知県西部の海沿い、祖谷、今治からしまなみ海道などをおすすめした。その後、どんなバイクに乗っているかなどのお話で盛り上がり、大変喜んでいただいた。
- 12 時頃、高知在住のアメリカの男性(30 代くらい)が、翌日大月町の柏島に行く電車とバスの時刻表を聞きに来所。行きは便が十分あったが、帰る予定の日曜日は柏島から午前 7 時 5 分発の便限りで困っていた。「民宿で朝食付きの宿泊プランを事前予約しているので、朝食はゆっくり食べてからチェックアウトをしたい」とのこと。柏島から約 14km 離れている「ふれあいパーク大月」までタクシーなどで行けばバスがあると伝えたところ、「タクシー代に 4 千円以上も使いたくないので、歩いて行く」とのこと。四国遍路巡りの経験があると言い、「新型コロナ拡大前ならヒッチハイクできたが、この時期に見ず知らずの旅行者を車に乗せてくれる人はいないだろう」、「高知は車が無いとどこにも行けない。公共交通機関での移動の不便さに納得できない」などの不満があったが、乗車する便を各会社に電話で確認し、調べたことには感謝された。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 日本在住のドイツ人留学生が、大学の実習を行う予定だった愛媛県西予市へ向かう途中、「四万十川流域の民宿に宿泊して移動したい」と来所。初めは四万十町に泊まりたかったようだが、町内に宿が少なく、交通の便も良くないため、四万十市での宿泊をおすすめした。また、高知市～四万十市～西予市間の移動手段も案内し、喜ばれた。
- 季節に合った周遊プランや観光スポットを選別し、季節ごとに楽しめるプランをおすすめできるように努めている。9 月～11 月はお遍路シーズンのため、他 3 県より札所間の距離の長い高知県内のお遍路を気軽に楽しんでもらえるプランを作成中。

<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)

あらゆる来訪者に利便性のあるサービスを提供するため、通常の接客研修と共に、車椅子やベビーカーの実技研修を行い、知識や技術の習熟を図っている。また、高齢者、障がい者にも分かりやすい案内を行うことが出来るよう、画像や文字を大きくした資料を作成するなど、行き届いたユニバーサルサービスの提供に尽力している。

福岡空港グローバルカウンター

TIC としての価値の継続のため、SNS で情報発信を行っている。内容は九州の観光情報や、台風情報、地元福岡の新規オープン施設の情報など、多岐に渡る。

武雄温泉観光案内人「たけなび」

8 月は武雄に宿泊した方と日帰り観光客に限定して日傘の貸出を行った。「佐賀さいこー！」と書かれた日傘で、「佐賀に来た記念になる」と利用者に喜ばれた。

長崎市総合観光案内所

毎年、長崎に長期滞在するニュージーランド在住のドイツの方。5 月に帰国予定だったが、このコロナ禍で飛行機が運休、入国制限等で、ビザを延長し滞在されていた。「9 月にやっと帰国できるようになった」と報告に来られた。新型コロナウイルス感染症がいつ終息するか不安な中、次回また来崎された折もしっかり滞在中のお手伝いをしたい。

長崎空港案内所

■ 空港内コンビニへの外線電話からの拾得物問合せ対応: 空港内のコンビニに外国籍の男性から拾得物問合せの電話がかかってきたとのこと。コンビニ店員より「代わりに対応してもらえないか」との依頼を受け、その男性とやり取りしたところ、「コンビニ内に財布を忘れたような気がする」とのことだった。同日コンビニ内で財布拾得が 1 件あり、コンビニ店員が案内所に持ってこられていた。身分証明書が入っており、案内所スタッフが派出所に引き渡し済であった。個人情報等照合の後、この男性の所有物であることが明確となった。同日中に長崎空港で受領したいとのことで、一旦案内所に来所いただくよう伝えた。同日夕方その男性が来所され、派出所へ案内し、派出所で拾得物引渡し手続きのサポートをした。通訳としての役割を担い、男性と派出所係員双方から喜ばれた。

■ イルカウォッチングに行きたいお客様の対応: フィリピン人の家族が「イルカウォッチングに行きたい」と案内所に相談に来所。99%の確率で野生のイルカに遭遇出来るという「かづさいルカウォッチング」を紹介した。移動手段について伺うと、「ある程度日本語は理解できるので、レンタカーを借りてナビを頼りに向かう」とのこと、長崎県全土の地図で加津佐町までのアクセスを案内した。外国籍のお客様により分かりやすいように、所要時間やルートなどの情報を地図に記入して渡した。予約が必要なため、予約の電話番号も記入した。お客様の先の行動を見据えた対応が大変喜ばれた。

・ かづさいルカウォッチング 長崎県南島原市加津佐町乙 251-11 Tel.0957-87-4640 (8 時 30 分~17 時)

熊本駅総合観光案内所

熊本地震以降一部運休していた JR 豊肥本線が 8 月 8 日に全線開通したため、阿蘇駅から阿蘇山(火口周辺)へ行く際のバスとの接続などをまとめた表を日本語、英語、中国語で作成している。

鉄輪観光案内所

朝一番で別府駅の案内所を訪れたクロアチアの旅行者が当所に来るとの連絡が、別府駅の案内所から事前に入った。連携して頂いたおかげで、その旅行者が来所された際にスムーズに案内できた。

中津耶馬溪観光案内所

市内在住のベトナム出身の男性が「夜行バスを使って大阪に行きたい」と来所。「乗り場を教えてほしい」と言われたので案内したが、話を聞くとバスのチケットを持っていなかった。その日のバスに乗るということだったので、予約をしようとするも、男性の携帯が日本で使用できないことや、お盆だったためバスセンターに電話が繋がらないなどのイレギュラーが発生。その後、電話が繋がるまでに15分ほどかかったが、無事にバスを予約することが出来た。

ワンダーコンパス ベップ

別府市の温泉ロゴを使用した「ソーシャルディスタンス啓発グッズ」を取り扱い、メディアにも多く取り上げられ、県内外から問合せや購入をいただいている。観光客が激減する中、売上や来店者の向上に繋げることができた。

肝付町観光案内所

肝付町観光協会ホームページのリニューアルを実施中。多言語化も、順次進めていく予定。

北谷町観光情報センター

フィンランドとオーストラリアの方が、「近隣ビーチでの遊泳が出来ない」と来所。緊急事態宣言に伴い、主な観光施設公園やビーチ等が臨時休業または封鎖している旨を説明した。少し苛立っていたが、県内で泳げるビーチを問われたので、調べて案内した。「離島へのフェリーを予約しているが運行しているか？」等も問われたため、併せて時刻・料金・乗船場所を伝え、予約が取れているかなども確認した。緊急事態宣言もありフェリーが減便しているが、運行しており、予約も取れている旨を伝えると喜ばれ、感謝された。

以上