

## <関西>

### 長浜駅観光案内所

Q:紅葉名所めぐりツアーに参加したい。(台湾)

A:地方のツアーでは言語に関して訪日客に対応していないものも多いが、お客様とツアー主催会社に了承いただき、集合時間等は文字(多言語)で示してもらおう等の対応をお願いし、お客様に楽しんでいただけた。

Q:夜の食事場所について (台湾)

A:ちょうど縁日が開かれていたため、屋台をおすすめした。台湾の方は屋台になじみがあり、「日本にもあるのか」と驚かれ、「ぜひ日本の屋台を体験してみたい」と喜ばれた。

### 京都総合観光案内所

Q:書置きではなく手書きで御朱印がもらえる社寺はありますか。(アメリカ 女性 60代)

A:「伏見稲荷大社や仏光寺等に行ったが、コロナの影響からか書置きのものしかなかった」、とのこと。ご自身で御朱印希望社寺リスト(10件ほど記載)をお持ちだったので各社寺に問合せたところ、リストの中から六孫王神社、満足稲荷神社、武信稲荷神社は手書きの御朱印であることがわかった。各々の神社の場所や、効率的な周り方を案内したところ、「早速行ってみる」と大変喜ばれた。

Q:藍染を是非見に行きたい、どこに行けばいいか。(スイス 女性 50代)

A:京都市内西陣の藍染工房および南丹市美山の小さな藍美術館の2つを案内した。美山は遠方で時間もかかるので、西陣の藍染工房に行くことになった。英語を話すことができる工房主に頼めば見学可能で、フレンドリーに色々教えてくれることを伝えると、「藍染を見たくてスイスから来て、あちこちで尋ねたが誰も分らなかった。やっと藍染を見られる」と大変喜んでおられた。早速西陣の藍染工房を訪問し、「できれば美山の方も行ってみたい」とのことだった。

### 関西ツーリストインフォメーションセンター京都

Q:祖父が戦時中に京都市内の米陸軍の事務所で働いていたのだが、当時働いていた時の建物がまだ存在しているか知りたい。(アメリカ 女性)

A:レベッカさん(女性の名前)が大変古い写真を持って来店。彼女の祖父は高齢のため来日できないので、代わりに当時勤務していた所へ行って欲しいと頼まれたとの事。写真の建物は京都には(当時)珍しい洋風建築で、ネットを駆使して探したところ、京都市美術館別館であることが判明し、アクセス方法を案内。数日後、レベッカさんから連絡があり、無事におじいさんの思い出の場所に行くことができ、詳しい当時の話を美術館の事務員が知っているかもしれないと、特別に美術館事務所へ案内され、直接話をさせてもらえたうえに、新しい情報が見つかったら、改めて連絡すると言ってもらえたとのこと。戦時中、京都市美術館別館は米陸軍の事務所として利用されていたそうで、陸軍に所属していた彼女の祖父の写真は大変貴重であるとのこと。1枚の写真を通して、色々な人の気持ちがひとつになった感動的な案内事例だった。

Q:最後の日本旅行の旅程の相談をしたい。(アメリカ 女性)

A:アメリカの女性、考古学者のアリスさんが、学会に出席するため京都を訪れた。仕事の合間に京都観光を楽しみ、日本が大変気に入ったそうで、「帰国を延ばして旅行したい」と来店。ただ、ご自身が高齢で80歳を超えており片方の耳が聞こえないそうで、恐らく日本への旅行は最後になると思うとのこと。「最後の思い出を作りたいので、旅の手伝いをしてほしい」との依頼。アリスさんには好きなことと嫌いなことだけを伺い、観光に行っている間にプランを考え、夕方再度来店された際にプランを案内した。大変気に入っていただき、名古屋～高山～長野への10日間の旅に出発された。高齢の方の案内には、細心の注意を払い、電車の乗換時間

や、言語対応の有無の確認を慎重に行った。旅行を終えたアリスさんがお礼にセンターに再来店され、旅で出会った方や、感動したこと、嬉しかったこと、驚いたこと等を楽しそうに話して下さった。帰り際に、「世界にはこんなにたくさんの方がいるのに、私の好きなことと嫌いなことをすぐ理解して、素敵な旅の案内をしてくれる人に巡り合えて、私は幸せだ」とお褒めの言葉を頂いた。

Q:日本の刃物を作ってみたい。(イギリス 夫婦)

A:イギリスからハネムーンで京都に来た夫妻が来店。観光情報案内に加えて、「お願いがある」とのこと。話を伺うと、旦那様は海軍のシェフで料理がとても好きで、日本の刃物は大変質が良く、一生ものだと聞いたそうで、「ぜひ自分で作ってみたい」とのこと。来店時は祝日と重なり、希望の工場は開いておらず、願いは叶わないかに思われた。たまたま京都で伝統工芸に注目する新聞記事を読んでいたのを思い出し、亀岡市内の山奥の工場に問合せたところ、「言語対応はしていないが、それでも良ければお受けします」との事。明るい奥様に背中を押され、全く言語対応なしのナイフ作りに出かけられた。翌日、大変満足気な旦那様と嬉しそうな奥様が再来店。ナイフには、日本語で二人の名前が彫られ、「言語対応なしでも大変貴重な体験をした」と、大満足で写真を見せて頂いた。「言葉の壁を超えて一生の宝物と思い出が出来た」と喜ばれた。

### 京都市河原町三条観光情報コーナー

Q:朝食でグルテンフリーのパンが食べられる西洋料理の店と、昼食でグルテンフリー対応の店を教えてください。(オーストラリア 女性 2人 50代)

A:「IMU HOTEL KYOTO」併設のレストランで100%米粉を使用したパンを提供しているので紹介した。翌日も同じくグルテンフリー対応の店をお探しで、2日連続で来所。「アインソフジャーニー京都」(自然食・パンケーキ)を案内した。滞在期間中、何度利用があっても常に新しい情報を提供できるよう、毎日の情報収集や事前準備は必須だと思った。

Q:冷却ファン付き作業着をお土産に持って帰りたい。どこで買えるか?(カナダ 男性)

A:近隣のデパート、スポーツ用品店(ミズノも製品化している)等に問合せたが、取り扱いのある店舗は見つからなかった(お盆休みで電話がつかない店も)。その男性は「再度来所する」とのことで、引き続き調べたところ、ビックカメラ京都駅前店とコーナン宝ヶ池店1号館が扱っていることが分かった。電話で希望のサイズがあるのを確認し、案内した。男性は再来所され、「希望通り購入することができた」と喜びの報告をされた。

### 大阪観光案内所

Q:(1円玉等の小銭が入った袋を見せて)100円硬貨に交換したい。(インド 男性)

A:今から空港に行くそうで、駅構内のコンビニでも両替を頼んでみたが断られたらしい。日曜日で銀行は閉まっている。隣の旅行会社にポケットチェンジがあるので、クーポン等に交換できるようなので試してみてもどうかと案内。しばらくして、「ICカードに400円分チャージできた」と報告に来てくださった。

<https://www.pocket-change.jp/ja/>

Q:民宿のアクセスについて教えて欲しい。(フランス 男女)

A:宿の確認をすると川湯温泉の民宿を予約していた。最初、北陸方面の本宮への行き方を聞かれたが、正しくは和歌山県の紀伊田辺駅もしくは新宮駅からバスになる。しかし14時の来所時点で次の特急くろしおは、天王寺15時32分発、新宮19時26分着で、バスの運行はとっくに終わっている。宿に電話し、他に手段がないか確認。「タクシーしかない。紀伊田辺からだだと車で2時間ぐらいかかる。新宮からもタクシーで1万5~6,000円ぐらいかかるのではないか」とのこと。しかし、宿の方から「まちの人(宿の従業員ではない)で誰か新宮に行く人がいれば、ついでに帰りに乗せてもらえないか聞いてみるが」と提案をいただいた。5分後に再度電話すると、「行く人が見つかったので乗せてもらえる」とのこと。しかし時間が迫っているのに、まだチケ

ットを購入しておらず、訪日客向けのカウンターに向かうも長い行列、JRの職員がお手伝いして券売機で買おうとしたが、クレジットカードがなぜか使えない。再度慌てて隣の訪日客向けのカウンターへ戻り、「現金がない」とATMに走る等、ギリギリ15時ごろに何とか大阪駅を出発。宿が取れた段階できちんとアクセス方法を確認しておくか、せめて午前中に来所してくれていたなら、こんなにドタバタしなかったのにと思いながら、無事到着できることを祈った。

Q:カウントダウンパーティはどこでやっているか?(アメリカ 家族)

A:大晦日に来所され、「あなたはカウントダウンパーティへ行くの?」と聞かれたので、寺社へ行くと回答した。日本人はパーティに行く人もいるが、一般的には寺社へ行くと話すと、とても興味を持たれ、大阪で有名な寺社、四天王寺、太融寺、南御堂を案内。「除夜の鐘も鳴らせるか」の問いに、四天王寺は先着108人の整理券がもらえたら鳴らせると案内すると、張り切って「今から行く」と向かわれた。

### 観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

Q:泉佐野市には神社がありますか?(ロシア 夫婦 50代)

A:お話を伺ったところ、今年2回目の訪日旅で、前回は東京周辺の神社巡りをしたとのこと。10年後の今年は、九州、広島、福岡に足を運び、神社を参拝しながら、地元の美味しい料理を堪能したという。泉佐野市に2泊した後帰国予定で、泉佐野市の神社巡りと美味しい料理をゆっくりと味わいたいということで、泉佐野市の春日神社、奈加美神社、八幡神社、日根野神社の詳細と交通案内をし、地図を渡した。美味しい料理は、本市の名物「がっちょ唐揚げ」のおいしさや青空市場の人気を説明、お客様の要望で徒歩での行き方を案内した。夫婦は今回の日本旅行に非常に満足しており、日本文化の深さに大変興味があるようで、10年後にもう一度夫婦で来日するという話もされた。旅で出会った日本人から教えてもらった日本語(「おいしい」「神社」「ありがとうございます」等)も嬉しそうに言われた。私達も引込まれる程、お客様との会話が楽しく、記憶に残った。

Q:泉佐野市のセンタービルに到着した後、団体旅行だが明日1日自由行動ができる。お勧めの観光地があれば教えてください。(中国 家族4人)

A:1日の旅のプランをその家族の要望に合わせて提案した。ゆっくりと過ごせるコースで、買い物を楽しめる、時間的に余裕を持つ、出来れば交通手段が簡単で済む、中国のアプリが使える等の希望だった。中国の訪日客が多いので、日本の観光地のほとんどで中国のアプリが使える状況と、現金が欲しい場合の対処法を説明した。泉佐野市近辺人気スポットといえば、りんくうアウトレット、青空市場。さらに、大阪心斎橋、道頓堀、神戸中華街、和歌山とれとれ市場、京都神社巡りをおすすめした。結局、大阪ミナミに行くことに決まり、周遊パスの便利さと使用方法を伝えた。まち処に言葉や文化が通じる中国籍のスタッフがいると、日本にいても安心だという声をいただいた。案内所に多様性の文化を背景とするスタッフがいることで、同じ文化を理解することがお客様に安心感を与え、日本の旅をより良く導く大きな役割を果たしている。

### 新大阪観光案内所

Q:富士山(河口湖)から三島駅までのバスの中でカメラを忘れた。(マレーシア 家族)

A:乗車したバスの詳細が分かるものをお持ちだったので、バス会社に問合せたところ、カメラは保管されていた。しかし、お客様が引き取りに三島まで戻るのには難しいと言われたため、バス会社にその旨お伝えしたところ、お客様の宿泊先が着払いで受け取り可能であれば、今回は特別に宅配便で送ると申し出てくださった。宿泊先も受け取り可能と確認が取れたため、バス会社と宿泊先で直接連絡をとっていただくことになった。お客様は日本語が分からず非常に困っていたが、無事に解決できた事例だった。

Q:KLOOK(旅先体験予約サイト)で予約した新幹線きっぷのバウチャー引換をしてほしい。(香港 女性)

A:引換場所が関西国際空港のみとなっているにも関わらず、新大阪まで移動後に引換を希望された。「数万円の

チケットなので放棄するわけにはいかない、新幹線の時間まで余裕があるので安く往復できる方法が知りたい」と仰ったので、「関空ちかトクきっぷ(片道 1,020 円)」を提案。「お得なきっぷがあると知って有り難い」との言葉をいただいた。

### 新神戸駅観光案内所

Q:「竹中大工道具館」のアクセスについて。

A:当案内所から徒歩 5 分程度の立地に移転(2014 年 10 月)した「竹中大工道具館」は、日本で唯一の大工道具の専門博物館で、外国籍の方からの人気も高く、2017 年のミシュラン・グリーンガイド・ジャポンの 2 つ星にも選ばれている。大工やアーティストという方の来所もあり、見学後に再び来所され、写真を見せながら、感動したという展示物のすばらしさを伝えてくれたりするエピソードが数多くある。また、道具館で紹介されたという道具を買える店や、金物の町についての情報(アクセス)を聞きに立ち寄りられたりすることも多い。神戸市の隣の三木市は「金物の町」として有名で、道の駅みきの金物展示即売館は、訪日旅行者には簡単にアクセスできる場所ではないが、お求めの道具を販売しているかを確認し、来訪者にわかりやすいアクセス方法を案内している。京都にあるのこぎり工房を名指しで来た方へは、HP で店舗詳細を確認し、電話連絡してから案内した。職人と思われる年配の男性が電話に出て、「外国の人もよく来るよ。扉が閉まっても、その日は呼び鈴押してくれたら出るよ」と言ってくれたケースもあり、来訪者は喜ばれ、こちらも安堵した。

Q:昨日、テレビでポドルスキ選手を見た。スタジアムに行きたい。(ドイツ 男女)

A:2017 年 7 月に Jリーグ・ヴィッセル神戸にポドルスキ選手が入団、その後、イニエスタ選手、ビジャ選手と、世界的に有名な選手の入団を経て、これまで多くのエピソードがあるが、その中で、ドイツ籍の男女(教師)とポドルスキ選手に関係する事例を紹介する。案内所を開所してすぐの 9 時過ぎ、「昨日、テレビでポドルスキ選手を見た。スタジアムに行きたい」というドイツの方が来所。残念ながらその日は試合がなかったが、チームスケジュールを確認すると、運よく公開練習日になっていた。球技場までは地下鉄とタクシーで 1 時間程度だったが、時間的には公開練習を見ることは可能である旨伝えると「行きたい」とのこと。日本語と英語のメモを作成し、駅からタクシーを呼ぶ方法も駅員に確認し、万全を期してアクセスを伝えた。帰りに満面の笑みで案内所に寄られ、「ポドルスキ選手の練習の様子を見られただけでなく、話もできて帰りのタクシーも手配してくれた」と、一緒に映った写真を見せてくれた。「ドイツに帰ったら、日本で活躍するポドルスキ選手の写真を生徒に見せるんだ！」と嬉しそうに言って、改札口に向かっていかれた。ポドルスキ選手は退団し、現在、ヴィッセル神戸の練習も非公開となっているため、懐かしい事例である。

### 神戸市総合インフォメーションセンター

Q:節分の行事が大好きで、神戸にある長田神社の節分行事を見てみたい。(東京在住 アメリカ 男性)

A:長田神社の追儺式は室町時代から続く神事で、県の重要無形民俗文化財に指定されており、毎年たくさんの方が訪れる人気のイベントである。お持ちのスマホで追儺式の行事予定に記載されたサイトを項目ごとに確認しながら、その行事内容を一つずつ説明した。

Q:聴覚障害があるが、神戸の観光スポットを巡りたい。(ドイツ 男性)

A:国により手話の違いはあるが、手話の出来るスタッフが対応して案内したところ、とても喜ばれた。観光後、また立ち寄られ、「案内してもらったところがとても良かった」と撮影した写真を見せて下さった。

### 姫路市観光案内所

Q:高速バスの予約を携帯で取りたいがどうしたらよいか？

A:その男性の携帯の画面を見せて頂くと日本語のみの記載であった。書かれてある内容が理解できず困った様子

だったのでお話を伺い、英語に訳すお手伝いをした。申し込みが完了したので、料金の支払い手続きはコンビニの機械で出来る旨を伝え、近くのコンビニを案内した。10分後、その男性が戻って来たため、話を聞くと「Wi-Fiがコンビニ内にとんでいないので携帯が見られず、手続きが出来ない」との事。案内所閉所の時間まであと数分だったため、時間に余裕があれば閉所後に一緒に行ってお手伝い出来る旨を伝えた。その後、コンビニに同行して手続きを完了することが出来、大変喜ばれた。

Q:同行者とはぐれてしまった。(トルコ 年配の女性)

A:トルコ語しか話せない年配の女性が来所。英語もあまりお話されない様子だったが、お話を聞いて迷子になったことが分かった。どうしたらよいか…と困った様子。トルコ語を話せるスタッフがいなかったため、市内のトルコ料理店に電話し、トルコ語を話せるスタッフの方をお願いをして話を聞いて頂いた。すると、ツアーで日本に来ていたが、途中ではぐれてしまったとの事。ツアーコンダクターの方の連絡先もわからなかったが、昨日泊まったホテルの名前が判明したため、そちらへ連絡をし、事情を話してツアーコンダクターの方の連絡先を教えて頂いた。すぐにその方に連絡を取り、無事合流することが出来た。

## 奈良県猿沢イン

Q:携帯電話を紛失した。(中国 3人 家族 40代)

A:東大寺から近鉄奈良駅に行く道中に、「トイレに携帯電話を置き忘れた」という女性が当館に駆け込んで来た。ご主人と娘にはぐれてしまったので連絡したいが、途中で方向がわからなくなり、日本人に道を聞いたが言葉が通じなかったため、当所に助けを求めに来たという。「一緒に現地に行ってほしい」と依頼され、帯同したが見つからないので、「交番まで行って落とし物が届いてないか確認してほしい」と要望された。途中、ご主人と娘さんと再会することができたが、ご主人が奥様に対し、激しい剣幕で怒り出した。一旦落ち着いて頂くよう促し、その後、「交番で通訳してほしい」ということで交番内において通訳したが、交番の対応が不親切だったこともあり、再び大喧嘩になってしまった。中国では、日本よりもキャッシュレス決済が進んでおり、ほぼ全ての決済を携帯で支払う。そのような大切な物を忘れるのはバカだと怒るご主人。あまりの剣幕に何事かわからず、「携帯が見つかって中国まで届けられないので、遺失届けを出し、見つかったとしても手元に戻す方法がないなら仕方ない」と説明する警察官。「日本は非常に安全性に優れた国だが、ハプニングが起きた時に自分達自身が冷静にならないといけないと自覚した」との事だった。

Q:フルートのパーツを購入したい。(イスラエル 女性 1人 60代)

A:数年前来館されたご婦人で、当時フルートの購入を希望され、近隣には取り扱いのある楽器店がなかったため、バスで20分程の場所にある総合楽器店(島村楽器)を紹介。同店でフルートを購入することができ、大変満足された様子だった。そして、本年その方から「ALTUSの金製のフルートヘッドパート(頭部管)を購入したい」と国際電話がかかってきた。更に「マウスリップス(リッププレート)はシルバーのものが良い」ということで、「概算費用が知りたい」とのことだった。前回の購入時に島村楽器のことを大変気に入ったようで、島村楽器に問合せたいが相手は英語が話せないので、代わりに電話で確認して欲しいとの依頼だった。スタッフ自身が、楽器の専門用語に精通していないため、そのご婦人に何度も確認を行い、いざ楽器店へ問合せを行った。概算費用をはじくにも手元にある製品がどのようなものか、金のため時価になるので純金度数の希望や支払い方法等、様々条件の確認が必要で、ご本人が思われている程簡単には金額が提示できないということだった。店舗への問合せ、ご本人へのフィードバックと確認ということを何度か繰り返し、最終的には納得され、「色々調べてくれてありがとう」と言われた。新型コロナの世界的なパンデミックが起き始めた頃で、「お互い体には気を付けて。また、奈良に行ける日を楽しみにしている」との言葉を残し、通話が終わった。内容が専門的なものだったので、できればメールでのやり取りの方が対応しやすかったが、ご本人が毎度電話を希望され、英語のアクセントも非常に強く、電話で聞き取り難かったので対応に苦戦した。

## (一社) 大和郡山市観光協会

Q:ガイドブックに載っている奈良町を散策したいのだが、おすすめの店舗等を教えてほしい。(アメリカ 男女)

A:大和郡山市には「奈良町」という地名があるものの、住宅が立ち並ぶのみで、観光地と呼べる場所では無い。詳しく話を聞いたところ、2人が行こうとしていたのは隣の奈良市にある「ならまち」とであると判明。おすすめの店舗については奈良市の観光案内所で聞いていただくよう伝え、奈良までのアクセス方法を案内した。

## <中国>

### 境港市観光案内所

Q:松葉ガニのリピーター (台湾 夫婦と乳児 30代)

A:初秋に来所された台湾の家族にカニを食べられる店を案内したところ、あとで「美味しかった」と感想を伝えて来てくれた。その際に、冬季には冬特産の松葉ガニが市場に出回り、今回食べたベニズワイガニとは味も価格も異なり、どちらもそれぞれに人気があることを世間話的に伝えた。すると、翌年2月頃、「前回聞いた冬の松葉ガニを食べるために、また来ましたよ」と再訪された。

Q:主な観光スポットとそのアクセスについて (韓国 男性 50代)

A:到着早々に主な観光スポットやそのアクセス方法を尋ねに来られ、細かく案内した。同日夕方に当案内所の隣の売店の店員さんからその売店で販売しているお菓子を渡され、事情を聞くと、その韓国の男性からとのこと。まだ近くにいる様子だったので追いかけて行き、お礼を言うと、「初めての海外旅行で、しかも一人旅だったのでかなり不安だったが、非常に安心できた」と感謝の言葉を頂いた。

### ももたろう観光センター

Q:歯の詰め物が取れたので歯医者を紹介して欲しい。(オーストラリア 男性 60代)

A:その日はGW中でなかなか開いている歯科がなかったが、案内所に直結しているイオンモールの中に、祝日も開いている歯医クリニックがあり、そちらへ連絡した。英語対応が完璧ではなく、祝日なので待ち時間が1~2時間かかり、現金払いのみで、保険証を持っていない場合は100%診察料がかかるとのこと。その旨を男性に伝え、了承を得たので案内した。

Q:「倉敷水島コンビナートの夜景」と瀬戸大橋と夕日が見渡せる「鷺羽山展望台」に行きたい。(香港 夫婦 40代)

A:その夫妻はJAPAN RAIL PASSを持っていたので、児島駅まではJRを利用し、そこからタクシーで行く方法を案内した。「児島駅から4時間ほどタクシーを貸切りたい」と要望され、下電タクシーに連絡し、1時間あたりの料金を確認。夫妻は料金については問題ないという感じだった。貸し切りの場合、運転手が英語や中国語を話せないため、事前にルートも決めておいた方が確実だと思い、一旦電話を切り、夫妻に観光場所をあらかじめ決めて頂くように説明した。ルートや時間が決定したので、再びタクシー会社に連絡し、予約完了。通常このコースは約2時間の所要時間でも回れるが、その夫妻は4時間半という計画を立てていた。念のため、タクシーの方にも当日予定が変更しても構わないかどうかを確認。タクシーは実際の時間に合わせて料金を計算するので問題ないとのことだった。夫妻にもその旨を伝え、タクシー会社名、車体の色、ナンバープレート等の情報をお知らせし、とても感謝された。

### 岡山市観光案内所

Q:大雨の影響で山陰行きの特急列車が運休になっているが、途中の駅まで普通列車で行き、そこから目的地までタクシーに乗りたい。(ポーランド)

A:タクシー会社に何度も電話をかけ、なんとかタクシーを予約でき、とても感謝された。

Q:岡山空港まで行くシャトルバスに乗りたい。(香港)

A:バスの出発 15 分前頃に来館。バスのチケットは事前購入で、現金での取り扱いのみだったが、その方は「クレジットカードかユーロしか持っていない」と言われた。バスの便をずらすとフライトに乗り遅れてしまうので、急いで近隣の外貨両替店を案内したが、「道がわからない」と言って戻ってこられた。乗り遅れると大変なので、その方と一緒に走ってお店まで行き、両替をし、さらに走ってバス乗り場まで案内した。ギリギリの所でバスに乗って頂くことができた。

### 尾道駅観光案内所

Q:2 週間後に中国へ行くので、腸チフス、A 型肝炎、B 型肝炎の予防接種を受けたい。(オーストラリア 男性)

A:尾道駅近くの病院に尋ねると、保健所に聞いた方がいいとのことで、保健所に問合せた。すると、尾道市や近隣の市で受けられる所はなく、広島市にある広島大学病院と広島予防接種センターを紹介された。AMDA (岡山市に本部を置く NGO 国際医療ボランティア組織)に問合せても同じ病院を紹介されたので、まず広島大学病院に電話で問合せた。午後 3 時以降であれば受けられると言われていたので、そのことを伝えた。そして、病院への行き方や「予防接種を受けに来ました」という日本語で書いたメモを渡すと、感謝され、病院に向かわれた。その日の夕方に戻って来られ、「無事予防接種を受けられた。とてもハッピーだ」と聞き、安堵した。

Q:サイクリングのガイドが来ない。(オーストラリア 6 人グループ)

A:バウチャーを見ると、12 時に集合となっていたのだが、10 時半と勘違いされていた。現地の旅行会社で手配されていた様なので、「連絡先に問合せ、早く来てもらえるか聞いてみましょうか」と伝えると、「そうして欲しい」との事で、問合せをした。確認後、折り返し連絡をしてもらうようにして、待ってもらっていると、11 時に来てくれることになり、お客様は大変喜ばれ、感謝の言葉をいただいた。翌日無事尾道駅を出発する姿を見かけたので、楽しまれたようで良かった。

### 広島バスセンター総合案内所

Q:「フクヤマ」行きの切符を購入したい。(フランス 男女 30 代)

A:普段訪日客から福山に行きたいと言われることがほとんどないので、念のため再確認したが、福山だと言われた。出発時間を確認していると、当日の出発ではなかったため、福山行きのバスは当日購入の切符だと伝えながら、それでもしっくりこなかったため、再度「福山ですね?」と確認すると、急に「オカヤマ」という言葉が出てきた。実際は目的地が岡山だと分かり、岡山行きのバスなら指定席で事前購入可能のため切符を購入された。馴染みのない地名を日本語で覚えるのは大変だと思う。何度も聞いて良かったと思った事例である。

Q:年末年始の運行ダイヤについて (中国 4 人 20 代)

A:各交通機関の運行状況についての問合せ。一人だけ少し日本語の会話が可能、英語での会話は全員難しかったため、音声翻訳機能「Voice Tra」も併用した(現在は「ポケットク」を使用)。アストラムラインの年末年始運行は休日ダイヤで運行していると伝えると安堵された。当センターに来る前、日本語がよく分からなかったため、休日ダイヤの表示を正月の運行はないと解釈してしまい、広島空港に向かう際、当センターまでの交通手段がないと思い、困っていたとのこと。念のため、すぐ近くの最寄り駅まで同行し、アストラムラインの時刻表も渡した。「仕事で広島に来ているが日本語が話せないのもとても助かった」と言われた。年末年始等特別ダイヤで運行している期間は、訪日客にとってさらに複雑になる。案内時に確認することを心掛けている。

### 東萩駅観光案内所

Q:レンタサイクルでの観光を終えて帰る途中に車と衝突した。(スペイン 男性 30 代)

A:山口市内のホテルに滞在していたスペインの方が、夕方足を引きずって駅構内に入ってきた。午前中に案内所

に立ち寄った方だったので話を聞くと、自転車走行可能な歩道で突然左折して来た軽乗用車と衝突した。暫く意識を失い、気が付いたら本人の頭部と胸の半分と膝下以外は車の下敷きになり、乗っていたレンタサイクルは車の下に張り付いていたという。「胸や足を打った、骨折したかもしれない、かなり痛い」と話を伺った。暫くして加害者の70代の女性が来て、歩けるから足は大丈夫だと言う。警察署への通報と損害保険会社への連絡はしたとのことで、こちらはレンタサイクル店と被害者(スペインの男性)の宿泊先に連絡し、業務終了後、病院へ向かった。当日は土曜日であいにく夕方に3件の人身事故が発生し、病院は慌しかった。診察が終了したのが22時で、検査の結果、骨折はしていなかったが痛みがあるため痛み止めの薬をたくさん処方された。この事故は被害者が外国籍の方で言葉が通じないため、本人は大変だったと思う。唯一、主治医が英語で症状の説明をした後は不安も和らいだようだった。半年後に本人からメールが届き、スペインに帰国後に病院を受診し、痛みは3ヵ月間あったとのこと。元気になったことが何よりも嬉しかった。

Q:明治3年頃の古い写真に萩藩主毛利敬親公と一緒に写っている藩士の末裔です。彼の菩提寺を探している。(アメリカ 女性 80代)

A:20年以上前にその女性の長兄が同じ用件で来萩した際、当時の萩市郷土博物館の蔵書の「萩藩給禄帳」の中に藩士の姓名と給禄高が記載された資料のコピーを入手、加えて当時の萩藩主と並んで撮影した古写真を見せてもらったという。写真の裏書には『明治3年頃の写真 大蔵省租税司知事 三原政右工門 肖像』とあった。古写真をよく見ると、どこかで同じものを見た記憶があったので調べてみると、確かに同じだが説明書きが「毛利敬親、元徳親子」となっていた。撮影日は慶応2年(1866年)12月30日で、『この写真は明治以降に複写されたものとみられる』と記されていた。早速萩博物館に連絡し、古写真と三原氏の菩提寺の件の対応をお願いした。結果は藩主親子ではなく三原氏本人と判明した。女性も驚かれたが、博物館の学芸員さんも驚いていた、と話された。菩提寺も探されたが残念ながら発見できなかった。

## <四国>

### 徳島阿波おどり空港 案内所

Q:レンタカーを事前に予約したが、予約を変更し、1日前倒しでレンタカーを利用したい。(香港 夫婦)

A:予約をしているレンタカー会社へ連絡を取り、前倒しで利用できるか問合せたところ、予約がいっぱいのため、対応できないと言われた。そこで、他のレンタカー会社に連絡を取り、その1日分を別の会社で予約を取った。対応したスタッフ全員がつかない英語であったが、なんとか予約までサポートすることができた。後日、出国をされる際に感謝のお手紙をいただき、大変嬉しく思った。

Q:ゲストハウスを予約したが、アクセス方法がわからない。(アメリカ)

A:インターネット等で調べたが、個人宅のようでもひとつはっきりした場所がわからず、苦戦した。そこで、予約した際にピックアップの場所等を打合せしていないか確認をしたが、打ち合わせはしていない様子。連絡先もメールしか知らないようであったため、代わりに電話番号を調べて連絡し、空港まで迎えに来てもらえるよう依頼をした。

### 一般社団法人 鳴門市うずしお観光協会

Q:渦潮観潮までの行き方を聞きたい。(認定案内所シンボルマークの認識)

A:JNTOの認定登録後、駅に設置しているインフォメーションマーク(シンボルマーク)を見た外国籍の観光客が来館。「渦潮観潮の行き方を知りたい」とのことで、観潮方法の説明後、路線バス乗り場等を案内した。外国籍の観光客にとっては全国に共通の案内所を示すシンボルマークが設置されていることにより、それを目安に安心して観光ができるような気がする。今後も全国各地にJNTO認定の外国人向け観光案内所が増えることを期待している。

## 松山空港総合案内所

Q: 温水洗浄便座はどこで購入できるか？(中国)

A: 日本の温水洗浄便座が気に入り、「どこで購入できるか」との問合せがあったため、松山市内の家電量販店に問合せたところ、販売はしていたが、取り付けが便座によって要相談になると返答があったため、そのお客様に家電量販店へ直接足を運んでいただくように案内した。日本と中国のトイレ事情が異なっていることに驚いた。

Q: 『東京ラブストーリー』のロケ地巡りをしたい。(中国)

A: ドラマのロケ地で有名な梅津寺パーク等を案内したが、もっとコアな場所が知りたいということで、インターネット等で情報を調べたところ、老朽化のため数カ所は閉鎖されていた。その旨をお客様に伝えると、「跡地だけでも観光したい」ということだったので、行き方を案内した。中国では依然として、数十年前の日本ドラマが人気を博していることを知り、驚いた。

## 高知県「i」案内所

Q: ベルギーで発給の運転免許証を日本語に翻訳したい。(ベルギー 男女 40代)

A: 外国免許への切替えでは無く、国際免許も持っていなかったお客様から、「ベルギーの運転免許証を日本語に翻訳したい」という依頼があった。「JAF(Japan Automobile Federation 日本自動車連盟) 高知支部で行っているはずだが」とご自身で事前に確認していたため、代わりに JAF 高知へ電話した。確認すると、ベルギーで取得した免許証を日本語に翻訳してもらおうと日本でそのまま利用できるとのこと。翻訳の申請に予約が必要だったため、お客様の代理で予約をした。ベルギーに限らず、エストニア、スイス、ドイツ、フランス、モナコ、台湾で発給された運転免許証をお持ちの方も、要件を満たすと日本国内で運転ができる。

JAF 公式ホームページ <https://jaf.or.jp/common/visitor-procedures/foreign-nationals-license>

Q: JR 四国列車内に自転車を持ち込む方法を教えて欲しい。

A: 外国籍の来訪者が JR 係員と来所、自転車の持ち込み方について説明してほしいということで対応した。お客様は前日に松山行きチケットを購入しており、自転車の持ち込みについてはその時に説明を受けたと言っていた。本来は自転車を専用の袋に折りたたんで収納するか、もしくは解体して持ち込まなければならないが、係員とお客様との間でうまく意思疎通ができなかったようで、結果的に持ち込みができないことになった。その点は了解してもらえたが、返金の際に、チケットに含まれている発券手数料を引かれての返金に納得できず、再度来所。お互いの意思疎通ができなかったということで、返金はその金額で最終的に納得いただいた。JR は予土線のみ自転車の持ち込み方法が異なるため、自転車やサーフボード等の持ち込み方法に関するトラブルがよくある。予土線は窪川ー宇和島間でサイクルトレインという、自転車をそのまま持ち込んで乗車する試験運転(全便対象ではない)を行っている。今のところは土日祝日、2021年2月28日までの予定。

※年末年始期間(12月28日～1月4日)は除く

## 四万十市観光案内所

Q: 鯉のぼりを購入したい。

A: 小さい飾りものかと思えば、本物の鯉のぼりがよいとのこと。五月の節句の時期を過ぎていたのでなかなか取扱店が見つからなかったが、古くからある地域のおもちゃ屋さんで販売していることが分かった。翌日、「無事手に入れられた」と、お客様が喜んで報告に来てくれた。「父親がガーデニングを趣味としており、その庭に飾ってあげるのだ」と話してくれた。

Q: 宿泊施設のオーナーのおもてなし度合いが高過ぎることに困っている。

A: 英語が母国語で日本語が少し話せるゲスト(来訪者)と、日本語のみを話すホスト。ホストはとてもゲストを気

遣う方で、駅から宿までの送り迎えも逐一してくれる。おススメの飲食店も教えてくれて、予約、段取りをしてくれる。一日目はそれでよかったが、二日目以降になると自分たちで自由に行動したい部分が出てきた。それを日本語で伝えてみるが、ホストは「気にしなくて大丈夫！お世話してあげるから！」という返答。「このズレを上手く修正してほしい」と依頼され、両者の間に入って話をしたことがあった。

## ＜九州・沖縄＞

### 博多港国際ターミナル総合案内所

Q: タクシーでスマートフォンを紛失した。(韓国 女性 20代)

A: 韓国へ帰国のため、ホテルから博多港までタクシーを利用。下車してすぐ車内にスマートフォンを置き忘れたことに気付き、来所。領収書等もなく、タクシー会社は不明。同行者が撮影していた画像に運転手の名前があったが、惜しくもタクシー会社名の部分が見えづらく、特定することができない。お客様はかなり動揺し、今にも泣き出しそうな様子で、出発のぎりぎりまで予測するタクシー会社へ連絡を試みた。たまたま4、5件目のタクシー会社に該当の運転手が見つかり、無線連絡にて迅速に対応していただいた結果、スマートフォンも車内にあったとのことで、無事お客様の手元に届けられた。お客様はとても喜ばれ、感謝の言葉を頂戴した。同時に安堵されたのか、その後しばらくチェックインカウンターで号泣されていた。

Q: 船以外の帰国手段があれば教えて欲しい。(韓国 男性 20代)

A: 今年3月上旬、コロナの影響により国外への渡航手段が制限され始めた頃、釜山へ帰国するため、韓国籍の男性が博多港を来訪。すでに博多～釜山の航路はストップし、航空機も欠航している事を説明するも、よく情報をご存知無く、「信じられない」と大変驚かれ、しばらく状況を納得されなかった。コロナの影響により福岡からの帰国手段は無いこと、日本からの帰国手段は限定されていること等、これまでの経緯を説明しながら、関西空港と成田空港発の韓国行航空便を案内した。日本円の所持金が無いとのことで、クレジット利用が可能な交通機関を選択しながらルートを細かくメモに書きとめ説明した。一つずつゆっくり丁寧に説明したことでかなり時間を要したが、その男性も徐々に落ち着き、納得された様子だった。訪日客の中には情報入手が困難な方もおり、今回の様な非常事態の場合は、分かりやすい説明が特に重要であると感じた。

### 新鳥栖駅観光案内所

Q: 長崎の宿坊、<sup>こうたいじ</sup>皓臺寺へ行って泊まりたいので、問合せしてほしい。(メキシコ)

A: お調べしたところ、事前予約で宿泊可能とわかり、伝えると喜ばれた。最近 SNS やインターネット等で情報収集されるのか、日本人にもそれ程知られていない、観光情報誌にも載っていないような場所への問合せが少しずつ増えてきた。これは特定の国や地域の旅行者に限っての事ではないように感じる。

Q: 「ゾンビランドサガ (佐賀県を舞台にしたアニメ)」のスポットを巡りたい。あと、佐賀市、唐津市、嬉野市に行こうと考えていて、夜のプロジェクションマッピングも見たい。(ドイツ 男性 2人 20代)

A: 地図とサイトで説明し、移動時間も調べてルートを一緒に考えた。男性の一人が日本語を話せたので、案内しやすく、とても喜ばれた。「ゾンビランドサガ」の英語版パンフレットがあればもっと喜ばれたかと思う。

### 長崎市総合観光案内所

Q: テレビ東京の番組「Youは何しに日本へ？」を観たい。(ポーランド 男性 30代)

A: 「テレビ東京の番組「Youは何しに日本へ？」で取材され、今日が放送予定日と聞いた。何時からなのか、また、自分のホテルで観ることができるか確認してほしい」と来所。放送は18時55分～、しかし、残念ながらその番組は長崎市内ではケーブルテレビ放送でしか観ることができず、宿泊先のホテルでは無理とのこと。なんとか自分の出演している番組を観たいということで、ケーブルテレビ会社に連絡し、どうしたらよいか相

談したところ、親切な担当者が長崎市内でケーブルテレビが入っている中華料理屋さんを紹介して下さいました。しかもその店に電話を入れて、観せてもらえるよう手配していただいた。当所でその店の詳しい場所の地図をプリントし、行き方を説明して渡した。

Q:Wi-Fi SIM カードの設定ができない。(スイス 男性 60代)

A:「Wi-Fi SIM カードを鹿児島で購入し、挿入して設定しようとするが設定できない。やり方がわかるか？」と来所。ドイツ語圏の方で英語も不慣れなようで、英語の説明書にイライラしている様子であった。宿泊所は中心から少し離れた民泊を予約されていて、「予約した本人にしか場所の詳細が送られてこないため、メールも確認したい」とのことであった。こちらも不慣れな作業だったので、日本語で手順を説明したサイトを探し、一緒に設定を試み、うまく設定することができた。SIM カードの普及について、設定等のご自身でされることが多く、設定の仕方のお尋ねは稀であり、こちらメーカーや機種が違えば操作は不慣れである。加えて説明書は添付されていなかったり、外国籍の方向けで日本語表記がなかったりする。後日、再度来所され、「無事、宿泊所に辿りつけたが、結構な登り坂で大変だった」と苦笑いされた。民泊もこちらで把握していないところも増えていると実感した。

### 長崎空港案内所

Q:予約したホテルまで行きたいのだが… (アメリカ)

A:その方より、予約したホテルの詳細が載ったプリントを渡された。場所は佐世保市内のホテルであったためアクセスを案内すると、その方から「バスで45分だよな？」と聞かれた。1時間30分かかることを伝えると大変驚かれた。さらに、「ホテルは大波止の近くだよな？」と言われた。大波止は長崎市内にあること、宿泊ホテルは佐世保市内であり、距離は離れていることを地図で説明した。その方は勘違いしてホテルを予約したようで、「次の日は長崎港から船に乗る予定なので、できればホテルを変更したい」と要望され、ホテルを探すお手伝いをした。最終的に長崎市内でホテルを予約することができ、出発される際に何度もお礼の言葉を頂いた。

Q:子どものお土産に長崎らしい物をプレゼントしたい。(ポーランド)

A:話を伺うと、お子様はぬいぐるみが好きとのこと、空港内売店で長崎限定カステラベア(デザインはくまでカステラの色、両足に「I♡NAGASAKI, Kastella Bear」と書かれている)を販売していると案内した。「ぬいぐるみを探していたので良い物が買えて良かった。長崎のいい思い出になります」とお礼の言葉を頂いた。

### 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

Q:カトリック関連の宿泊施設について (台湾 男性 1人)

A:「地元の信者の方と交流できる宿泊施設はないか、朝のミサにも参加したい」との要望があった。世界遺産の出津教会堂の近くで、レストランを営んでいる信者の方がおり、民泊もしていたため案内した。出津教会も来訪予定であったため、レストランで待ち合わせをし、そのまま民泊先まで案内。朝のミサもご一緒され、大変満足された。

<https://jnto.cybozu.com/g/schedule/index.csp?&bdate=2020-10-21&gid=13>

<https://shitsu-kyujoin.com/publics/index/18/>

Q:母のゆかりの場所であるマリア園に行きたい。(フランス 男女)

A:マリア園とはフランスの修道会が今から120年前に建てた施設(修道院→女学校→児童施設)。その後、児童福祉施設となり、現在は日本の会社が運営している。売却されるとの情報があったため、電話で確認したところ、外観見学はいつでも可能、内部の聖堂見学は時間制限があるが、拝観できるとのこと。個人的に後日訪問した際、受付の方よりフランスの方が来られ、無事に聖堂も見学されたとのことだった。現在は、売却され、敷地内は立ち入り禁止。外観のみ見学可能。

[http://oratio.jp/p\\_burari/mariaen#routeTileimg](http://oratio.jp/p_burari/mariaen#routeTileimg)

### 阿蘇くまもと空港総合案内所

Q:クレジットカードしか手持ちがない。(女性 20代)

A:閉館間際に来所。宿泊先のホテルが現金払いだが、手持ちがカードしかなく、お困りの様子。「翌日に現金を下ろしてからでの支払いで宿泊できるか尋ねてほしい」との要望で、電話で問合せた。ホテルに確認後、無事宿泊できることになった。ホテルまではクレジットカードを使えるタクシーを探し、案内した。

Q:巨大なピカチューのぬいぐるみを新幹線に忘れた。(フランス 夫婦 20~30代)

A:「福岡から熊本まで乗った新幹線の中に、黒いトートバッグに入った大きなピカチューのぬいぐるみを忘れた」との申し出。乗車券の半券で座席を確認し、JRへ問合せたところ、特徴が完全に一致するものが発見された。しかし、新幹線は鹿児島中央止まりだったため、ぬいぐるみはそこにあり、引き取りは現地へ行く必要があるとのこと。飛行機の出発時間は間近に迫っていた。状況を説明し、相談したところ、JRからは「持ち主がはっきりしているので半年は保管する」との返事。夫妻は「半年間あれば引き取りに行きます」と喜び、出発した。

### 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

Q:車が故障したのでどうにかして欲しい。

A:レンタカー会社と連絡を取って頂くよう案内したが、「日本語が話せないため連絡が出来ない」との事。代理で電話をするも、故障に関しては対応出来ないのので、他の関連会社へ連絡し、直して欲しいとの回答。当所より連絡し、やり取りをしている間に、お客様から「直った」との申し出があり、解決した。

Q:「SUNQパス」を持っているが、別府市内から黒川温泉への行き方を教えて欲しい。

A:インターネットで調べると、市内からの便は1日1本しか出ておらず、尚且つ当日便は終了していた。他に黒川温泉への行き方が無いか調べてみると、湯布院からであれば便が出ているとの情報を発見。別府市内から湯布院までのバスは、コロナの影響により運休しているとの情報だった。念のためバス会社へ連絡、湯布院からのバスは運行していると確認し、別府市内から湯布院までの行き方として、JRをご利用頂くよう案内した。

### 宮崎市観光案内所

Q:今日民宿に宿泊するが、地震や津波がきた場合の避難所はあるか？

A:地震や台風が多かった時期に、海沿いの民宿に宿泊する観光客からこのような問合せがあった。お客様の宿泊施設の場所を調べ、ハザードマップと照らし合わせて確認し、移動時間(徒歩)も含めて案内した。

Q:(大型台風時に)公共交通機関が止まって、目的地へ行けなくなったがどうしたら良いか？

A:大型台風で朝から電車もバスも運転見合わせになった日に、隣県での宿泊を予定されていた来訪者から問合せがあった。日本語が話せないとの事だったため、電話で宿泊のキャンセルを代行し、新たに当日の宿泊手配を行った。別の窓口にて交通チケット等の変更手続きも行い、翌日からの予定についても相談に乗った。

### 宮崎自動車道 霧島サービスエリア 下り線インフォメーション

Q:ナビの使い方が分からなくて困っている。

A:以前、レンタカーでお越しのお客様がナビの使い方が分からず、インフォメーションに来られた。現物を見ながらの方が分かり易いと判断し、車まで行って操作方法の説明と案内をしたところ、大変喜ばれた。

### 桜島観光案内所 (桜島コンシェルジュセンター)

Q:ワサビの苗を入手したい。(フランス 女性2人 30代)

A:クルーズ船にて鹿児島に入港し桜島へ観光に訪れたフランスの女性が来所。まず、桜島ではワサビの栽培は行われていないので苗の入手は難しい事を伝え、桜島観光後、帰り際に案内所に寄ってもらえれば、それまでに情報を調べておくと伝えた。2人を送り出した後、関係各所へ確認(農業協同組合や種苗関連施設)した結果、鹿児島県内はワサビの栽培条件に合う地域がないため栽培例や販売はないとの回答を得た。2人が再来所の際、その旨を案内し、念のため、日本から苗を持ち帰る注意点(検疫の関係上)等が書かれた資料を渡した。更にヨーロッパでワサビの苗を入手できそうなサイトの情報を検索し、プリントアウトしたものを渡した。フランスで彼女達が試みている農業の話や、日本の食材に対する興味等を話され、大変喜んで帰られた。

Q:島内のホテルに宿泊予定で支払済だが、現金の持ち合わせがないため、バスで現地まで移動できずに困っている。どうしたらよいか。(韓国 女性 1人 20代)

A:通常、桜島港⇄ホテル間の送迎はないため、移動はバスかタクシー、レンタカー等になる。しかし、島内のバスやタクシーはクレジットカード対応になっておらず、現金を持ち合わせていない場合は市街地側の ATM まで戻らねばならない。当該ホテルのオーナーと交流のあるスタッフが連絡し、事情を説明したところ、快くその女性を送迎して下さった。翌日、その方が案内所に来て、「親切にしてください大変助かった。ホテルも温泉も快適で楽しい滞在だった。ありがとう」と大変喜ばれた。ローカルな繋がりのある桜島ならではのエピソードだと思った。

#### 北谷町観光情報センター

Q:ポーチをバスの中に忘れた。(台湾 女性 5人 20代)

A:「那覇バスターミナル出発のバスに乗ったが、ポーチが無いことに今、気が付いた。落とし物で届いてないか」と来店。交番も案内し、こちらには届いてないと伝えると、「それならバスの中にポーチを忘れたかもしれないので確認してほしい」と依頼された。終点の名護バスターミナルのバス会社に問合せると、まだバスが到着していないのでわからないと言われ、その旨を伝えた。すると、「この辺りを観光して後で立ち寄るので、再度バス会社へ問合せたい」とのこと。直接バス会社へ電話するよう番号を案内したが、「携帯が海外仕様では無いので電話が掛けられないし日本語が話せない」と言われた。それではこちらで問合せると伝え、観光へ送り出した。運よく終点のバスターミナルのバス会社から見つかったと連絡が入ったが、取りに来て欲しいとのこと。観光から戻ったお客様にその事を伝えると、「那覇へ戻るので名護には行けない」と言われた。再度バス会社へ連絡し、結果、出発地点にあるバス会社で受け取れることになった。その事を伝えると喜ばれ、ポーチが見つかった事とバス会社への連絡を取ったことを大変感謝された。

以上