

9月概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

<北海道>

北海道さっぽろ観光案内所

9月の外国籍利用者数は72人(対前年比1.6%)で、全て日本在住者だった。

小樽国際インフォメーションセンター(運河プラザ観光案内所)

外国籍入場者は68人(前年同月比2%)。そのうち案内したのは中国6人、アメリカ2人の僅か8人だった。

釧路市観光案内所(たんちよう釧路空港内)

8月同様、日本在住とみられる外国籍の観光客の利用があった。内訳はアジア圏5人、欧州圏1人、北米圏が2人の計8人。前年同月がアジア圏35人、欧州圏2人、北米圏4人の計41人だった。

小樽駅観光案内所

外国籍入場者は119人(前年同月比4%)。そのうち案内したのは中国26人、インド12人、アメリカ6人、タイ5人などだった。

小樽堺町通り商店街振興組合観光案内所

9月の案内所利用者数は548人と前年比-84%(-2,823人)の減少だった。道内客、道外客の内訳は、9月はシルバーウィークの4連休もあり、日によって道外からの観光客多く、ここ数カ月間道内客が大半を占めていたが、割合が半々(道内161人、道外280人)になった。(前年同月は道内274人、道外1,544人)。また、9月に入り、大半が道内及び近郊からと思われる小中学校修学旅行生の来訪も多く見られた。

<東北>

弘前市観光案内所

- 8月よりも来訪者数は少なく、前年同月の約600人に比べても2.3%と厳しい。コロナ禍に関係なく、その時期はいつも外国籍の旅行客が激減する。
- 米軍三沢基地からの市内観光客が目立った。どの日も20代の旅行者で、観光用貸自転車を終日利用したり、アップルパイの食べ歩きをしたり、楽しんでいた。

青森県観光情報センター

案内所だけでなく、周辺においても訪日旅行者はおらず、案内所は休業を続ける状態となっている。

雫石町観光物産センター

Go To トラベル事業や、雫石町のしずくいし旅行券事業「雫石エンジョイパスポート」が始まり、岩手県内や秋田県、宮城県の近隣地域からのお客様が少しずつ戻ってきた。また、9月の4連休には、町内のほとんどの宿が満室状態になった。しかし、新型コロナによる入国制限のため、訪日旅行客は9月も0人であった。

宮古駅前総合観光案内所

9月の外国籍来所者数はわずか11人(前年同月比9%、前月比42%)、全員が日本在住者であった。「統計のために」と国籍を尋ねると気まずそうな表情をされる方もいるので、気を悪くされないよう国籍を尋ねないケースもあった。

松島観光協会 V 案内所

来所者数は昨年9月と比較すると95%減。問合せや案内は、遊覧船、食事処、こけしの絵付け体験等だった。

栗原市観光案内所

本来であれば9月は栗駒山登山等を目的とした訪日旅行者が多く訪れる時期だが、今年は新型コロナの影響で訪日旅行者は0人だった。

秋田空港総合案内所

9月に来所した訪日旅行者は18人だったが、問合せの対応は5人と少なかった。問合せ内容はホテルや温泉までのアクセスに関するものだった。

鶴岡市観光案内所

9月の外国籍来所者数は、新型コロナによる影響を受け、前年同月比15.1%、8割強の減。地域別では、アジア圏の来訪数が回復傾向(前年同月比51.7%)だが、ヨーロッパ圏、北アメリカ圏、オセアニア圏の来訪は低調な状況(前年同月比ヨーロッパ圏4.1%、北アメリカ圏21.4%、オセアニア圏4.5%)が続いている。国内旅行者の来所数は回復傾向にあることから、世界的な渡航制限が解除されれば、徐々に回復していくものと思われる。

かみのやま温泉観光案内所

9月の来所者は20人で、前年同月比14%(8月は22%なので比率減少)。入国制限が緩和されるまで、期待が出来ない。

会津若松駅観光案内所 (V案内所)

昨年9月に比べ利用者数は14%、震災前の2010年同月比16%だった。来訪者上位の国は、①アメリカ②インド。アジア圏からの来訪者は2019年同月比16%、震災前の2010年同月比24%、ヨーロッパ圏は2019年同月比8%、2010年同月比10%、北米の来訪者は2019年同月比35%、2010年同月比13%だった。

<関東>

NEXCO 東日本 Pasar 守谷 上り線 / 下り線インフォメーション

Go To トラベルキャンペーンが本格的に始まり、日本在住の外国籍の旅行者を見かけるようになった。

鬼怒川・川治温泉観光情報センター

- 案内所利用者数は前年同月比で約91%減少(昨年185人→今年17人)。引き続き新型コロナの影響で訪日旅行者ではなく、在留外国籍の方のみの来館となっているのが要因と思われる。
- 日本人旅行者数は9月の4連休(シルバーウィーク)やGo To トラベルキャンペーンの影響もあり、コロナ禍に入って1日の案内所入込数が最多であったが、外国籍の利用者は8月と変わらない状況であった。

奥日光インフォメーションセンター

- 新型コロナ対策による入国制限の影響で、外国籍利用者は全て国内在住だった。
- 9月からGo Toトラベルキャンペーンが始まり、国内在住の外国籍の方も対象となっているが、大きな影響は見られなかった。

川越市本川越駅観光案内所

日本在住の外国籍来訪者は69人だった。学校の集まりで川越に来るグループも見受けられた。

大宮駅インフォメーションセンター・大宮駅観光案内所

観光客が減少する中、大宮駅周辺に居住していると思われる方の生活一般に関する問合せが多くあった(UR賃貸、クリニック、入国管理局、市役所、横浜銀行、歯医者、ハローワーク、ATM等)。

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

9月の外国籍訪問者数対前年度比は-98.67%(第2旅客ターミナルビルは-98.73%)と引き続き大幅減であった。9月1日以降、8月31日までに再入国許可で出国した在留資格保持者の再入国が、出国日にかかわらず条件付きで認められ、9月1日以降の出国者も所定の手続きを踏めば再入国が認められる事になった。このため、帰国する在住の外国籍の方からの問合せが多少増えたが、公共交通機関の利用自粛について理解していない方が多く、今月も対応に苦慮する場面があった。また、9月8日から長期滞在者用のレジデンストラックの対象国がマレーシア、カンボジア、ラオス、ミャンマー、台湾に広がり、18日からはシンガポールがビジネストラックの対象国となった。しかしこれらの方々については受け入れ団体が出迎え等の手配をするため、当カウンターを来訪する事はほとんどない。その他、日本のPCR検査能力向上に伴い、9月から搭乗や入国の際にPCR検査陰性証明の提示を義務付ける国が増えてきている。「乗り継ぎの場合はどうなのか」、「PCR検査を当日受けられる医療機関を知りたい」、「陰性証明の期限が切れてしまうが大丈夫か」等の問合せも多かった。

成田市観光案内所

来所者のうち外国籍の方は前年同月比6.7%、前月比82.0%となった。2020年3月より新型コロナ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かエアライン関係者と思われる。一方、日本人は低調が続くものの、緊急事態宣言解除後は徐々に人出が戻りつつある(前年同月比37.7%、前月比91%)。

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

Go Toトラベルキャンペーン公式サイトで9月15日、10月1日から東京を対象に加えることが正式発表された。この発表を受け翌16日～月末までの期間に突出して多かった来訪者はインドのお客様(47人)だった。これまでJR TOKYO Wide Passに人気集中していたが、Go Toトラベルキャンペーンへの参加が可能になり、早速対象商品を旅行カウンターで購入された方が何人かいた。

JR EAST Travel Service Center (池袋駅)

- ここ数カ月と同様、来訪者は、日本在住の外国籍の方であった。
- JR TOKYO Wide Passは4連休の販売が顕著だったが、昨月と比べ、半数以下の販売数となった。
- 日本在住の外国籍のお客様が外国人専用パス以外のきっぷ購入のため、来店されるということが数件あった。

Go To トラベルキャンペーンが始まってから、遠方へ行かれる方が増えたように感じた。

アキバ・インフォ

9月は7人の外国籍来場者があったが、ほとんどは日本在住もしくはビジネスで来日したと思われる方だった。

鎌倉市観光総合案内所

- 外国籍来所者の案内件数は計 159 件、318 人で、前年同月比は案内件数と人数共に -96%であった(前年同月案内件数 3,749 件、案内人数 8,206 人)。国籍別は多い順に①中国、②米国、③フィリピン、④ミャンマー、⑤フランスで、数ヵ月ぶりに中国がランキング 1 位になった(前年同月は①中国、②米国、③スペイン、④台湾、⑤フランス)。ミャンマーが上位 5 カ国以内にランクインしたのは初めてのことである。
- 夏休みが終わり、再び外国籍の来訪者が少ない季節に突入したように感じる。

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

Go To トラベルキャンペーンの影響もあるのか、観光に関する問合せが少しずつではあるが戻ってきた。中部地方の観光スポットやヨーロッパのフライトに関する情報収集のため、来訪した方がいた。

横須賀観光インフォメーション スカナビ i

新型コロナの影響で訪日客はいない状態が続いている中、米軍基地の外国籍の方が訪れた。ほとんど楽器店に関しての問合せで、コロナ禍の自粛生活においても楽しみを見つけようとしているのでは、と推察された。

公益社団法人やまなし観光推進機構

在住の外国籍の方が来所。「山梨県内で自然が楽しめる場所に行きたい」という希望から、トレッキング等などの情報提供を行った。また、時々メールにて『新型コロナ終息後に訪問したいので、富士山がきれいに見える時期やプライベートスパのある宿泊施設等を教えて欲しい』などの問合せがあった。

道の駅 しらね

8月同様、新型コロナ対策の観点から訪日客はなし。果物狩り等で日本人観光客の数は多かった。

<北陸信越>

新潟駅万代口観光案内センター

当案内センターは、9月も9時~17時の時間短縮で営業。来所者は1,325人、外国籍の来所者は40人だった。

新潟空港観光案内所

- 9月の外国籍来訪者は21人で、イミグレーション、全便運休中の国際線、交通アクセスの問い合わせだった。
- Go To トラベルキャンペーンの効果も出始め、日本人観光客も少しずつ増えている。隣県の山形県や福島県方面へ向かう方も以前より多くなってきている印象があるので、パンフレット類の準備をしていきたい。

富山市まちなか観光案内所

- 9月に入り、さらに在住の外国籍の旅行者が増加したように感じる。今後の推移を期待したい。
- 受入環境について、10月1日より外国籍の観光客が「まち歩き」を楽しめるよう、スマホ等のモバイル端末

で使用できる AI を活用した観光案内用チャットボットを導入するので、チャットによって得られたデータから外国籍の旅行客の嗜好やニーズ等を把握していきたい。<https://www.toyamashi-kankoukyoukai.jp/en/>

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

外国籍来所者数は 20 人で、前年同月比 94.9%減。案内したのは、中国 4 人、インド 2 人、バングラデシュ 1 人など。日本人観光客は徐々に戻りつつあるが、外国籍の観光客は今のところあまり見かけることがない。

松本市観光案内所

来所者数は前年 9 月が 1,903 人に対して今年は 112 人。コロナの影響で致し方ないが、8 月と比較するとほぼ変わらずの観光客がみられる。主に登山、ハイキングや市内観光が目立つ。

諏訪市観光案内所

9 月の外国籍来訪者は 18 人で 8 月より 10 人減。全員日本在住で、主に個人旅行だった。9 月は諏訪湖や諏訪大社を回るお客様が立石公園よりも多かった。アクティブに山に行ったり、レンタサイクルでまち巡りをする旅行者も見られた。

<中部>

道の駅 九頭竜

Go To トラベルの影響もあり、特に 9 月後半のシルバーウィーク中は、例年の約 8 割の入込となったが、外国籍の方は、皆無だった。

高山濃飛バスセンター ツアーデスク

9 月もアジアより欧米の方の方が多く見受けられた。8 月同様、新穂高ロープウェイと上高地に行かれるお客様が多かった。白川郷はマイカーのお客様は多いが、新型コロナで減便しているせいもあるが、バスを利用して行かれるお客様は少ない。また、奥飛騨地域をスポーツバイクまたは電動自転車で散策する「奥飛騨チャリ旅」というツアーがあるが、東京在住のアメリカの女性から申込みがあった。

郡上八幡旧庁舎記念館

来所者 16 人のうち 13 人が日本在住(名古屋及び神戸)の外国籍の大学生で、新型コロナの状況を見て 2~3 日かけて岐阜県の白川郷、高山などを訪問。3 人(アメリカ 1 人、イギリス 2 人)は海外からの訪日旅行者(長期滞在者?)で、やはり高山、白川郷に行くとのこと。旅行雑誌に紹介されている観光地を目的地としていた。

浜松市観光インフォメーションセンター

9 月は 32 人の外国籍来訪者があった。多い国はフィリピン(5 人)、インド(5 人)、アメリカ(4 人)だった。

伊豆市観光案内所

- 問合せが多かった順に、①修善寺温泉(虹の郷・日帰り浴・ワイナリー)、②西伊豆(土肥・堂ヶ島・松崎)、③天城・湯ヶ島方面(浄蓮の滝・河津七滝・旧天城トンネル)だった。
- 9 月は電話、来所共にハイキングの問合せが増え、主に天城山や八丁池の質問が多かった。在住外国籍の方々が来所され、「今までなかなか訪れることができなかったが、ゆっくり来られて嬉しい」などの声もあった。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- 8月までは、新型コロナの影響で案内所周辺である名古屋駅構内を歩いている方が少ない印象だったが、徐々に増加している印象。秋のイベントが増えてきたこともあり、スーツケースを持った観光客と思われる方も増えてきた。ただ、外国籍の来訪者は以前と同様に少ないままである。
- 9月19日～22日の4連休は、コロナ禍の状況にしては外国籍来訪者が多かった(1日平均約20人)。
- 県外観光(静岡、大阪、松本、妻籠・馬籠等)に関する問合せがさらに増えた印象。

ナビテラス(蒲郡市観光交流センター)

外国籍の来訪者は在留の方が中心。新型コロナが流行する前は人気があった果物狩りが楽しめるオレンジパークは、9月はマスクメロン狩りのみで、他の果物より少し料金設定が高めであるせいか行く方は皆無で、入場料のいない竹島、現地まで無料のシャトルバスが出ているラグーナテンボスが人気だった。

宇治浦田観光案内所

外国籍の旅行者は一人も来なかった。当案内所は市営駐車場に囲まれているので、車で来る方がほとんどである。車で伊勢を訪れる外国籍の方は新型コロナ以前から少なめではあったが、さすがに0人は記憶にない。

9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等)

<北海道>

とかち観光情報センター

1年前に放送された十勝を舞台にした朝の連続テレビ小説「なつぞら」が、9月25日から台湾で放送させているのを受け、日本に来られない状況であるが、次の海外旅行に北海道の十勝を選んでもらえるよう、「なつぞら展」の動画をSNSで発信している。シェアして下さった方には、観光パンフレット等を送付した。

北斗市観光案内所

当案内所ではトラブルを避けるため予約代行の対応は控えており、ご自身で予約をお願いしているが、多言語対応をしてもらえなかったり、携帯電話が使えないなどの理由により、ご自身で予約が取れないことがある。今回、「札幌行き的高速バスに乗車したい」というお客様が来館。しかし、英語が通じず電話を切らざるを得なかったようで、こちらでサポートしながら電話で予約作業を行った。連休中で直近のバスはどの運行会社も満席だった。最終的に予約が取れたのは数時間後のバスとなったが、お客様は予約が取れたことに安堵された。

倶知安観光案内所 iCenter

頻りに案内所に来訪されていたナイジェリア国籍の方が、ようやく帰国できることになった。しかし、「PCR検査の受診方法がわからない」と来所。一緒に調べてみると、受信できる病院が札幌だったため、そこまでのアクセス方法と病院名、また日本語に不安があったので、万が一のためにPCR検査を受けたい旨を書いてメモで渡した。無事に検査を終えた際には、ほっとされている様子だった。

<東北>

下北観光案内所

電車からバスへの接続時間の中で、全てをサポートするにはとても短い時間になってしまうので、スムーズに案内するため、持ち運びができ便利な主要観光地へのアクセス工程表(時間、バス停名を記載)を作成している。

JR EAST Travel Service Center (仙台駅)

- 日本在住のベトナムの方は、日本語は少し話され、英語は話せなかったため、購入された切符の説明が難しかった。ポケトーク(音声翻訳機)を利用しようとしたが、ベトナム語が入っておらず、iPad のアプリ VoiceTra で対応した。意思疎通が出来て、その方はとても喜ばれた。
- 9月からは、折り紙で作った「アマビエ」を、来店されたお客様にお渡しした。この度有名になった「アマビエ」をご存知の外国籍の方も多く、喜ばれた。

福島市観光案内所 (JR 福島駅西口)

多言語対応可能のおもてなしコンシェルジュを配置し、多様なニーズに応えられるようにしている。さらに「コンシェルジュおすすめコース」をそれぞれ作成し展示している。

<関東>

川越市本川越駅観光案内所

散策帰りに寄られた横田基地在住のアメリカの夫婦。紅葉の見ごろを聞かれ、昨年 11 月後半の川越の名所の写真をお見せすると、「またその時期に来る」と満面の笑みで帰って行かれた。

大宮駅インフォメーションセンター・大宮駅観光案内所

大宮駅周辺の外貨両替所が休業となり、海外送金ができる店舗の問合せに対応できる様、近隣の店舗情報を定期的にチェックしている。

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 旅客ターミナルビル / 第 2 旅客ターミナルビル

Q:サージカルマスクを買える場所を探している。(フランス 男性、日本 女性 30 代)

A:19 時すぎに白の不織布のマスクをして来所。男性が数日後に飛行機に乗るが、エールフランスからサージカルマスクでないと搭乗できないと言われて困っているという。すでに空港内のドラッグストアや薬局は閉まっている時間だったので、「コンビニに行ってみては？」とアドバイスしたが、すでに行っており、「なかった」との事。男性は浅草でもサージカルマスクを探したが見つからなかったらしい。幸いその日の搭乗ではなかったため、再度都内の薬局を探してみる事になった。エールフランスの HP には、「フランス政府当局により、FFP1、FFP2、FFP3 規格のサージカルマスクの着用が義務付けられており、着用しないと搭乗拒否の対象となる」との記載があった。FFP はヨーロッパの防塵マスクの規格で、日本の規格ではなにか該当するのかわからない。インターネットで調べると一般的に日本では BFE(咳やくしゃみ飛沫ろ過率)、VFE(ウィルス飛沫ろ過率)が95%のものが医療用として推奨されているようであったが、明確な基準はないようであった。今後の事もあるため、エールフランスのカウンターが開いている時間に問合せに出向いた。すると「サージカルマスク」と書いてあるが、医療用でなくても通常の使い捨てマスク(不織布のもの)であればよいとの事。透過率が何%とかも証明する必要はないとの事であった。それなら「使い捨てマスク」と書いてくれ

ればよいのだが、布マスクや手作りの紙マスクを排除するために「サージカルマスク」と表示しているそうであった。後日エールフランスのHPをよく見たところ、「サージカルマスクとは3ミクロンの粒子を95%フィルターするもの」との記載があった。一般的に日本で売られている不織布のマスクは0.1ミクロン~1.0ミクロンの粒子を99%カット、等と謳われており、エールフランスの基準を余裕でクリアしているものと思われる。

Q:PCR検査を受けて陰性証明を受領したが、搭乗日に証明の期限である3日が切れてしまう。9月25日からコロナウイルスの陰性証明がないと搭乗できなくなると大使館のHPで見たが、9月25日以前なら証明がなくても搭乗できるのか。PCR検査の費用は高額(証明書代込で4万円位)で、そう何度も受けられない。(中国男性30代)

A:9月16日に来所。中国大使館のHPによると9月25日から、大使館指定の検査機関でPCR検査を受け、紙媒体の陰性証明が搭乗手続きに必要なとあった。陰性証明の発行日から起算して3日以内に搭乗しなければならない。お客様はフライトを予約したが、計算違いで証明発行日から起算して4日目(9月20日のフライト)になってしまうとの事であった。中国大使館の8月18日付のお知らせでは日本から直行便で中国へ行く場合に限り、PCR検査証明も健康コードも必要ないと書いてあった。しかし、7月20日付の在中国日本大使館HPには、中国政府の公示として『国際線で中国に入る旅客に5日以内にPCR検査を受けて陰性証明を発行し写真をアップロード、その上で外国籍の旅客は「健康状況声明書」に署名をしたもの、中国籍の旅客は「防疫健康コード」(ミニアプリを通して陰性証明をアップロードするともらえる)の申請を実施する』というお知らせがあった。おそらく9月25日以前であれば検査証明はいらないと思われたが、状況は流動的に変更されることが多いので、念のため搭乗する航空会社に問合せるようにアドバイスした。

Q:中国に帰国することになったので、携帯を解約したい。ソフトバンクのカウンターはどこか。(中国)

A:コロナウイルスの感染拡大により、ソフトバンクの第2カウンターはクローズ、第1のカウンターは開いているが、そもそも空港ではSIM販売やルーターレンタルなどの業務だけで、契約手続きなどは行っていない。最寄りでは京成公津の杜駅近くにソフトバンクショップがあるが、往復するのに30分はかかる。お客様は夕方の便で出発するので、ショップに行っている時間はない。「電話でできないのか」との事だったので、代わりに電話をしてショップに問合せた。しかし解約も休止もショップに出向かなければできない、との返事。インターネットなどで解約する方法についても尋ねたが、それもできないとの事であった。解約しないと基本料金がかかってしまう。「もう帰国するのに」と大変お困りだったが、プランが一番安いものにするか(これならネットで手続きできる)、引き落としのクレジットカードを解約するかしか方法はないようであった。

流山おおたかの森駅前観光情報センター

- 現在、流山市博物館にアドバイスをいただきながら、市内文化財マップを作成中。
- 新たに10月より顧問アドバイザーをお願いする事になり、観光事業の集客の関する知識、技術、ノウハウ等の提供、またスタッフ対象に接客マナー及びサービス向上についての実地指導を行っていただく予定。

TIC TOKYO

Q:(お客様が館内の山口県のポスターを見て)ここに行きたい。(コロンビア国籍のお客様からの問合せ)

A:パンフレットを用いて山口県の案内をした。SDGsを気にしてパンフレットは受け取らず、インターネットで調べて詳しい事は確認すると仰った。東京は10月からGo Toキャンペーンが適用されると案内すると、「ちょうど10月に行こうと考えていたところだった」とのこと。お客様は別府の立命館アジア太平洋大学で勉強し、九州各地を観光されたようだった。仕事で上京したばかりなので東京トラベルガイドを渡し、都内

以外の多摩地区等も紹介した。SDGs の観点からパンフレットを受取らないお客様は珍しいと思ったが、今後はパンフレットデータを使って観光するお客様が増えるのかもしれないと感じた。まだ海外からの入国規制が緩和されていないため、訪日客が案内所に来ることは無いが、このお客様のような、日本在住者からの問合せは 8 月よりも増加した。在住者の方に今まで行けなかった観光地を案内することで、入国規制が緩和された際に、母国にいる家族や友人にオススメしてもらおうチャンスに繋がると考えている。

東京シティアイ

- JNTO オンラインセミナーや新施設の内覧会へ参加し、インバウンド最新動向、地域の最新情報を共有する他、ユニバーサルマナー検定、手話検定を受け、多様な人々をおもてなしする心遣いや方法を学んでいる。
- shibuya-san との施設交流を通し、互いの施設の取り組みを知り情報交換ができた。shibuya-san では「Slack(アプリ)」をスタッフのコミュニケーションツールとして利用しており、大変興味深い。

中央区観光情報センター

お客様が少ない今だからこそ、スタッフの研修や知識向上の勉強会に力を入れている。9 月は 3 施設観光案内所合同でクレーム研修を実施した。また、ネイティブスタッフによる語学勉強会を定期的の実施し、スキルやレベルアップ向上に努めている。

桜木町駅観光案内所

当案内所は、横浜市内の他の案内所(横浜駅観光案内所、新横浜駅観光案内所)と共に、NTT 東日本の実証実験(https://www.ntt-east.co.jp/kanagawa/information/detail/20200930_1.html)に協力している。実証実験の目的は AI Beacon 及び GPS データ等を等の活用により、観光案内所の利用者傾向を把握して、今後の横浜の受入環境整備の検討に役立てることである。9 月 29 日に実証実験機器の設置が行われた。実験は 2021 年 1 月末まで行われる。

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

「タクシーに忘れ物をしてしまったが、どこのタクシー会社かわからず、レシートももらわなかった」と困り果てた外国籍の観光客が来所。何とかタクシー会社を探し出し、忘れ物も無事戻ってきて、とても感謝された。

<北陸信越>

新潟駅万代口観光案内センター

日本在住 20 年以上(現在は埼玉県在住)のアメリカの男性から「新潟県北部の粟島に行ってもいいか?」と相談。粟島観光協会の HP を確認し、(観光協会が)不要不急の来島自粛をお願いするエリアに埼玉県も入っていると伝え、「今まで北海道を 1 ヶ月間旅行してきた、密を避けるためにずっと自転車で旅行していた。北海道にいたことを証明するためホテルの領収書もある…それでもダメか?」とのこと。粟島観光協会に問合せると「北海道もコロナ感染が増加傾向、ありがたいが今は離島粟島の医療事情を考慮してほしい。状況が落ち着いた時にぜひいらして欲しい」との回答だった。その旨を伝えるとその男性も納得された。その男性の自主的な報告によって今回調べることが出来た。不安に思っていると相談されなければ、そのまま船時間などを案内していたかもしれない。私達も、観光案内と感染予防をきちんとしようと改めて思った。

黒部峡谷鉄道案内所

東京から訪れたフィリピン国籍の夫婦。トロッコ電車降車後乗所され、「黒部ダムへは5、6時間もかかると友人から聞いたが、本当か」との質問。よく話を伺うと、自家用車を利用しており、富山市内の旅館の宿泊も確認できたので、黒部ダムへの実際の所要時間のみでなく、運賃、宇奈月から富山市内までのルートや富山市内から立山駅までのルートも案内した。さらに、お客様の今夜の富山市内の宿泊施設の駐車場情報や環水公園、呉羽山展望台や富山城址公園など、その日の夜の観光情報も伝えた。称名滝にも興味があるようだったので、アクセスを案内した。富山県の多言語マップを渡したところ、マップにあった合掌造りにも大変興味を持ち、五箇山の多言語の資料とマップも差し上げると「よかった、サンキュー！」と感謝された。

道の駅のと里山空港

奥能登広域圏ロードマップ英語版が、見やすく使いやすいと評判が良く、ほぼ同サイズのイラストマップと併用で案内に活用して喜ばれている。

上松町観光情報センター

オーストラリアから、森林セラピーを解説するビデオ映像の要望が寄せられた。先日から撮影に入り、英語字幕で編集、完成後、林野庁にも提供する予定となっている。

王滝観光総合事務所

- 対面式翻訳機を設置。
- JR 木曽福島駅に設置済の「Pepper」とインターネット回線で接続し、オンラインでの案内が可能となった。

<中部>

マリントウン伊東市観光案内所

埼玉在住の日本語堪能なアメリカのカップルが来所。干物のおいしいところを尋ねられ、はるひら丸を案内したところ、後で「おいしかった」とわざわざお礼に来て下さった。来所のついでに箱根方面の良い温泉観光名所などの質問があり、案内した。

道の駅 伊豆ゲートウェイ函南

町の農泊推進の取り組みで、ポケットークが配布された。1台 Wi-Fi 接続で使うものがあるが、配布されたものは2年間のグローバル通信が付いているので災害時にも安心。スタッフ全員が活用できるようにしておく。

オアシス 21i センター

名古屋の伝統産業(絞り・染め物)の体験イベントを、民間企業と伝統産業関連の方々と連携して、社会実験的に行っている。2020年3月から一時中止していたが、9月より再開した。当面の間は事前受付が主になるが、イベント開催中は、日本人のみならず外国籍の方々も足を止め興味を示されることが多い。訪日旅行者へのPRという点では現在の状況では難しいが、在住の外国籍の方へ伝統工芸のPRにつながっていくとよいと考えている。

以上