

<北海道>

北海道さっぽろ観光案内所

Q:オタルに行きたい。(フランス)

A:小樽への行き方を説明するも、「違う、違う」と言うので詳しく話を伺ったところ、「HOTEL(オテル)」のことだった。フランス人はHを発音しないので、お互いの誤解に大笑いであった。

Q:伊勢土産を買いたい。(アジア圏)

A:ここは北海道で、伊勢土産を買いたいならば伊勢に行くべきと返答。話が噛み合わないなので、よく話を確認したところ、彼が買いたかったのは「ISSEY MIYAKE」であった。

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)

Q:小樽運河にスマホを落としてしまった。長い柄の網はないか?(国籍問わず多数ある質問)

A:当案内所には網は当然ないのだが、「それなら売っている店はないか」と聞かれる。仮にあったとしても、運河沿いの散策路から網を水面に刺し入れて、約2メートル下の底にあるスマホをすくい上げるのはほぼ不可能である。運河内でクルーズ船を運航する会社に頼んで何とかしてもらえないかと頼まれることもあるが、当然そのような事案には対応していない。スマホを運河に落とした場合、100%諦めてもらうしかない。

Q:(案内所内のコンセントについて)なぜ使ってはいけないのか!?(カナダ)

A:当施設内には何か所かコンセントがある。これは掃除等の作業やイベント時の電源供給用としての物であり、来館客に提供している物ではない。カナダからの観光客で、自転車で道内を回っているという人が勝手にこのコンセントに自分のPCをつないで利用していた。注意すると「なぜ使ってはいけないのか!?!」と意に介さないで、設管理担当のスタッフに来てもらい、その説明を通訳することになった。「このコンセントは施設関係者が使うためのものであって、来館客が使うためのものではない」と説明するも、「同じ電気でも照明は関係者も来館客も分け隔てなく利用できるのに、コンセントだけ利用者を限定するのはおかしいだろ!?!」等と言いつつばかりである。このようなやり取りが長時間に渡って続き、最終的に「ご理解いただけないなら、コンセントの壁面のブレーカーを落とし、電源の供給を止める」と説明すると、「脅迫か!?!」と言いつつ、しまいには「警察を呼びたきゃ呼べ!」と聞き直る始末であった。ご理解いただけないようなので、電源を遮断した。この件以降、壁面のコンセントには全てガムテープを貼って関係者以外は使えないようにした。

千歳アウトレットモール・レラ・トラベルサロン

Q:レンタカーで富良野へ行きたかった。(シンガポール 男女 2人)

A:約2年前、シンガポールからの訪日客が来店、富良野へ行くため、レンタカーの予約を要望された。スタッフがお客様に車に関する要望、出発地等の希望を聞きながら、ネットでレンタカー店舗を調べて案内し、お客様に代わってレンタカーの予約をした。そして必要な書類(お客様のパスポート、運転免許証の写し)をレンタカー会社に送り、その他諸々を案内した後、お客様は札幌へ行かれた。お客様の出発後、レンタカー会社から連絡があり、先程送った運転免許証は国際運転免許証ではなく、シンガポール国内運転免許証だったため、レンタカーを手配できないとのことだった。スタッフがすぐにお客様に連絡したが、応答はなく、お客様が宿泊するホテルにも連絡してみたが、ホテル側では予約情報が確認できないとのことだった。結局、その当日はお客様に連絡がつかなかった。翌朝、スタッフが8時頃レンタカーの営業所に出向き、お客様にお詫びをして状況を説明し、国際運転免許証を持っているかを確認した。しかし、国際運転免許証を持っていなかったため、結局レンタカーを利用することができなかった。代替案でお客様に富良野へ行くJRを案内したが、一番早くても12時前後の到着で、「半日時間を無駄にしてしまった!」と、とてもご立腹された。この件については、スタッフの認識不足で、お客様に大変なご不便ご迷惑をお掛けしまった。観光案内の仕事では、勘違いや思い込

みが命取りとなり、時として来訪者に過大な迷惑や不利益を与えてしまう。自分で把握できないことについては、きちんと確認し、来訪者に正確な案内ができるようにしなければならない。

Q:札幌市内の水泳プール (タイ 男性 1人)

A:去年の夏頃、タイからの訪日客が来店、「プールに行きたいが、札幌駅近くにプールはあるか?」とお尋ねがあった。スタッフがネットで検索し、駅近くにある「コナミスポーツクラブ札幌」と「スポーツ&フィットネス ペント・セプト」を案内した。その後、他のスタッフが記録をチェックした際、誤った案内をしていたことに気づいた。案内したジムは両方とも会員制で、一般の利用はできない施設だった。しかし、すでにその来訪者は案内所を後にしており、連絡先も分からず、その旨をお伝えすることができなかった。今後は更に案内スキル向上に取り組み、来訪者が安心して利用でき顧客満足度が更に向上するよう努めていきたい。

とかち観光情報センター

Q:釧路から帯広まで JR で移動した際、途中の浦幌辺りで車窓から、角がフェンスにはさまり身動きできない鹿を見た。鹿を助けてほしい。これから観光をするが、どうなったか聞きに後で案内所に寄る。(フランス 女性)

A:各機関に連絡をとって問合せたが、そもそも鹿は害獣なので助ける事はしないとの回答で、それを再度来訪されたその方に伝え、「案内所としてはこれ以上のことはご要望に沿えない、申し訳ございません」と伝えた。

Q:(大雪で公共交通機関も高速道路も通行止めになった日に)今夜新千歳空港のホテルに泊まる予定で、荷物もホテルに預けているが、移動できずに困っている。ホテルのキャンセルと翌日の飛行機の便も変更してほしい。(台湾 男女)

A:ホテルにキャンセルの電話を入れたが、台湾の旅行会社の手配であったため、キャンセルができなかった。また、航空会社に電話したが、電話が大変混み合っておりつながらず、結局ご要望にお応えできなかった。

北海道外国人観光案内所 (新千歳空港)

Q:パスポートを失くしてしまった。(米国 男女 50代)

A:女性のお客様が新千歳空港に到着してから、小樽でパスポートを紛失してしまったことに気が付いた。小樽警察署に紛失物の確認をしたところ、既に届いているとのこと。しかし、引渡しには紛失した本人が小樽警察署まで行く必要があるとのことだった。お客様の飛行機出発時間まで2時間をきっており、小樽に向かった場合、飛行機には間に合わないことが判明(新千歳空港から小樽までの距離は約84km)。また、この日は日曜日で、次のハワイ直行便が飛ぶのは水曜日ということもあり、お客様からは「なんとかできないか?」と言われたが、距離的にどの交通手段を使っても難しいことを伝えたとこ、その女性は泣き始めてしまった。お連れの方から当日の宿泊先や翌日以降のスケジュールの相談を受け、できる限り対応はしたが、その間も女性はずっと泣いていた。出来るだけ丁寧に伝えつつもりではあったが、別のアプローチの仕方もあったように思う。

Q:スクートのチェックインカウンターが見つからない。(シンガポール 男性 40代)

A:新千歳空港の国際線チェックインカウンターは、どの航空会社も常設ではなく、出発2~3時間前でないスタッフがいな旨伝えたとこ、「そんなことあるわけがない!カウンターの場所はどこ?」と再び質問。スタッフが来る時間を確認し、あと30分程お待ちいただくよう説明をしたが、「カウンターは常にあるものだろう?」と理解いただけなかった。その方は普段シンガポールのチャンギ空港を利用し、航空会社のカウンターが常設されていない状況が理解できない様子だった。空港のシステムの違いは説明が難しいと痛感した。

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

Q:「美瑛」を「美唄」と間違えた。

A:北海道中部に「美瑛」と「美唄」という地名がある。外国籍の方にとっては、「びばい」「びえい」は発音が似

ており、ローマ字で書くと「Bibai」「Biei」で、見間違えることが度々ある。「美唄へ行きたいのだが、観光できる場所や行き方を教えて欲しい」と問合せを受け、いろんなスポットを紹介した後「有名な花畑も行ってみたい」と聞かれたので、その時点で地名を間違えていることに気づいた、ということがよくある。

Q:おすすめの観光地を教えて欲しい。

A:北海道訪問が3回以上あるという台湾のリピーターの方。「飛行機代が安いので来道したが、全く予定がないので、おすすめの観光地を教えて欲しい」とのことで、色んな観光地を案内したが、「行ったことがある」と言われ、結局、大雪山旭岳を案内し、所要時間や行き方、料金を案内した。後日再度来所され、「旭岳に着いたら、強風でロープウェイは運行中止になり、想定外だった」と残念そうにされていた。それ以降は「強風の場合、運休の可能性もあるので事前にホームページで確認してください」と、必ず伝えるようにしている。

<東北>

青森市観光交流情報センター

Q:サムスン製スマートフォンの charger を買いたい。(オーストラリア 女性 40代)

A:札幌から東京への移動途中に立ち寄られた女性。最寄りの電器店が休業日だったため、バスで20~30分離れた家電量販店数軒に在庫確認の電話をしたが、取り扱いがなかった。東京へ移動後に購入いただく事も検討した方が良いかと思い、市内ではサムスンの充電器の購入が難しそうだと話したところ、「サムスンの charger は探していないの。サムスンのスマートフォンを充電できるものならいいから、コンセント USB アダプターでもいい…」との事。コンセント USB アダプターであれば、駅ビル内のドラッグストアでも購入できるため、電話で在庫を確認のうえ、案内した。案内をしたスタッフが電気機器に詳しくなかったため、「サムスンの charger」=「サムスンの純正充電器」と思い込み、何軒も電話してしまったが、コンセント USB アダプターでも良いか確認してみる事を思いつけば、お客様を待たせることなく対応できた問合せだった。

Q:日本で安全な場所はどこか?(タイ 男性 30代)

A:昨年の台風19号接近時に来所したタイの男性。台風は翌日首都圏へ最接近すると予想されており、既に多数の交通機関の計画運休が発表されていた。夜に来所されたので、既に運休が決まっている交通機関もあり、この時間からでは、移動せず青森に留まった方が賢明だと説明したところ、「青森には絶対に台風は来ないのか」、「北海道に行った方が安全ではないか」、「日本で安全な場所はどこか」と質問された。進路予想図も見せながら説明したが、「必ずこのルートを通るのか」と確実性を要求され、案内に苦慮した。気象現象の一つのため、あくまで予想に基づいた情報提供になってしまう事を何度も説明し、ようやく納得いただいた。青森は台風の進路から外れるケースや、勢力が弱まってから到達するケースが多く、どこへ移動すれば安全かと尋ねられたのは初めてだった。台風に関する案内の仕方や館内の掲示にも工夫が必要だと感じた。

弘前市観光案内所

Q:今晚3人が泊まれるホテルを探してほしい。(中国 聴覚障がい者 男女 50代)

A:弘前さくらまつり期間中の出来事。例年、期間中の宿泊状況は年明け早々に満室になることが多く、大半が“桜料金”である。しかも、ソメイヨシノが満開になった時期で、当案内所では開花前からの空室状況を事前調査しているが、当日となるとキャンセルが出ない限り難しい。聴覚障がいを持つ来訪者で、漢字は分かるので筆談と翻訳を使い、パソコン画面を一緒に見ながら案内した。①宿泊料金が高すぎる、②障がいはあるが対応については気にしない、③1人増えて3人になっても大丈夫か、④連泊はできるか等、次々と要望や条件が追加された。少し範囲を広げ、可能でありそうなホテルや旅館に直接問合せ、お客様の意向を伝え、宿泊先でのやり取りを最小限で済むように説明した。フロントでOKが出ても他のスタッフから断りの連絡が入るの繰り返しで1時間以上かかった。空室があってもお客様の条件が合わなかったり、且つ聴覚障がい者の受け入れが不可

であったりと、結局見つけることができなかった。

Q: 鱒ヶ沢町のロックウッド・ホテル&スパへ行きたい。(オーストラリア 男性 30代 2人)

A: 電車かバスを利用して鱒ヶ沢駅に着いたとしても送迎バスはもう終わっている時間だった。駅からのタクシーを手配するかと考えながら、他県でスノーボードができる雪質が良いスキー場を検索。行けたとしても夜遅くの到着になり、悩み、困っていたところに偶然、その方の友人(オーストラリアで知り合った日本人)が通りかかった。その男性はこれまた偶然にも他県のスキー場からの帰りで、雪質も含めた情報や、そちらへの行き方を教えてくださった。そのままの流れで、当案内所が間に入ることなく他県のスキー場へ出発された。

あおもり観光情報センター

Q: 電車内に忘れ物をした。

A: 電車内や駅構内に忘れ物をした際、改札へ直接問合せをしてもらう事になっているが、鉄道会社の窓口では英語対応ができないため、「英語で伝えても通じない」と怒った様子で来所。鉄道会社スタッフとお客様の間に入るため、スムーズにやり取りできず、忘れ物を探して頂けたが、お客様が不信感を抱く結果となってしまった。

Q: SIMフリーカードがほしい。

A: 以前は青森駅周辺で購入する事ができたが、現在は(店舗が)郊外へ移転し、取り扱いをやめた。青森空港で販売しているが、中国、台湾、香港、アメリカ、オーストラリア等 11カ国向けで事前予約が必要となる。他の国の人は買うことが出来ず、事前予約も必要なため不便だと仰る方が多い。

青森空港インフォメーションセンター

Q: 空港からの交通手段 (スペイン 女性)

A: 1人で鱒ヶ沢に行く事、ホテルをまだ予約していない事は翻訳機を使って理解できたが、スペイン語のみでお互い翻訳機(ポケトークや VoiceTra 等)を使用しながらの会話だったため、意思疎通がうまくいかず、最終的にバスの時間になってしまい、対応が不十分なまま出発された。利用が多い言語以外でも、翻訳機を使用しながらスムーズに案内し、満足して頂ける対応ができれば、もっと様々な地域の方に日本での旅行を楽しんで頂けると感じた。

Q: 青森県内西方面(深浦や鱒ヶ沢、五所川原等)の韓国語パンフレットが欲しい。(韓国 男性)

A: その地域の韓国語パンフレットが無かったため、県全域のパンフレット等を渡したところ、「青森が好きになったので、必ずまた来たい。その時には青森県内西方面のパンフレットがあれば嬉しい」と大変残念そうにしていた。自治体作成のパンフレットが無い場合、簡易的なものであっても日本語版パンフレットを翻訳する等、対応を考えていきたい。

一関観光案内所

Q: バス車両前面上部の行先表示横の番号で 10 番を探したが、なかった。

A: 数年前、駅案内所を訪れた方に平泉行きのバスを案内した時のこと。バス乗り場 10 番と伝えたが、そのお客様が「バス車両前面上部の行先表示横の番号で 10 番を探したが、なかった」と戻って来てしまった。この経験を皆で情報共有し、「バス乗り場の番号」だという事をきちんと伝えるようにしている。英語で伝える時は、「Bus Number」ではなく「Bus Stop Number」だと伝えている。

NEXCO 東日本 長者原サービスエリア 下り線インフォメーション

Q: 携帯を持ってきて「Free」?

A: 携帯を持ってきて「Free」と言われたので、FREE Wi-Fi の訪日旅行者向けパンフレットを渡したが全然通じ

ず、順番に進め方を指さし説明したが、登録も出来ずに帰られた。今思えば、正確な要望を理解するためにビデオ通訳サービスを利用する方法もあったと思う。

Q:(スナックコーナーでなめこ(きのこ)を使用したメニューを指して)これは何か？

A:なめこ(きのこ)を使用したメニューの説明をワールドスピークで行ったが、通じなかったようで、なめこのことが伝えられなかった。インターネットで画像を見てもらったら良かった、と後で思った。

JR EAST Travel Service Center (仙台駅)

Q:電動車椅子利用の方による新幹線の座席指定について。(香港 家族 50代 4人)

A:JR East-South Hokkaido Rail Pass を利用して、当日盛岡へ行く指定席を希望。電動車椅子を利用する家族がいるとの申し出があり、車椅子専用席を手配する旨を伝え、お待ちいただいた。車椅子専用座席を確保するための承認が1時間程かかる旨を案内すると、ご立腹された。東京から仙台に来る際は、電動車椅子利用の申し出はされなかったようで、通常席を予約し、車椅子の方はデッキに乗ってこられたとのこと。「安全上の理由で専用席を手配します」と誠意をもって案内した後、予定よりもだいぶ早く承認が得られて出発することができた。「香港では、車椅子利用でもスムーズに電車に乗ることができる」と仰っていた。車椅子座席の登録に時間がかかってしまったことも、ご立腹された要因の一つだったため、スタッフへの教育を再度行った。

宮城県観光情報発信センター

Q:宮城県のインドネシア語のパンフレットはあるか？

A:インドネシア語のパンフレットがなかったため、英語のパンフレットを渡した。その後、インドネシア語のパンフレットは無かったが、一部市町村のインドネシア語のパンフレットをインターネットで印刷できることに気付いた。今後はどのような言語パンフレットがあるか事前に確認し、できるだけ希望に沿えるよう努めたい。

Q:瑞鳳殿への行き方を教えて欲しい。

A:カウンターでの問合せで当初、「瑞鳳殿」と聞き取り、仙台市内の観光地のため市内周遊バスの案内をしたが、パンフレットを見て場所が違うことに気づき、確認すると本来の目的地は松島町にある「瑞巖寺」だった。最初の聞き取りで、類似の施設に関しては慎重に確認し、聞き間違いが起こらないように留意していきたい。

かみのやま温泉観光案内所

Q:蔵王お釜(観光地)へ行くバス乗り場はどこ？

A:昨年、ヨーロッパから来た方に、蔵王お釜(観光地)に行く無料バスの乗り場を案内。「この案内所の前から〇時〇分に出発するので、時間までこちらでお休み下さい」と伝えたと、その方は案内所からすぐに見えなくなった。そのうちバスが案内所前のバス停に到着したので、案内所の前に出て乗車客を見送り、受付に戻ろうとした時、受付からは全く見えない場所で、バスの案内をした方が自分のパソコンで何かを一生懸命検索していた。声をかけると、「バスはまだか」との事。その方は、バスが到着すると乗車口まで連れて行ってくれるものと思っていた様子。そのような事は初めてだったので、訪日客によっては、より詳しい説明が必要かもしれないと思った。

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:お祈りしたいのでベビールーム借りても良いか？(男性 50代)

A:ベビールームは赤ちゃん専用であるため別の場所の利用をお願いしたところ、人通りが多い場所でお祈りを始めた。こちらで具体的に場所を案内したほうが良かったと思った。

Q:コーヒーが飲みたい。(女性 20代)

A:軽食コーナーを案内したところ、「ブラックではなくカプチーノが欲しい」との要望で、取り扱っているベーカーリーコーナーへ案内。たらい回しになってしまった。

<関東>

NEXCO 東日本 Pasar 守谷 上り線 / 下り線インフォメーション

Q:薬の販売か、常備薬はないか？

A:(SA では薬の販売を行っていないため)販売も常備薬もないと伝えたところ、「なぜ用意がないのか？」とのこと。「薬剤師がいないので薬の取り扱いができない。常備薬も何かあると対処できないので一般のお客様には配布できない」とお答えした。説明がうまく伝わらず、お客様を不快な気持ちにさせてしまった。

水戸観光案内所

Q:電車で水戸駅から茨城県北の観光名所、袋田の滝に行きたい。(中国 女性 30代 1人)

A:ご本人のスマホの音声通訳で英語のやり取りをしたが、変換が話すスピードについてゆけず、スムーズなやりとりができなかったが、ジェスチャーも交えて対応した。現在、袋田の滝へ行くには、水戸駅から水郡線の袋田駅で下車すると、駅前からバスが出ており、約10分で、滝本というバス停で下車。約900m歩くと滝に着く。しかし、昨秋は台風19号で久慈川が氾濫。橋梁の破損等の影響で袋田駅は不通となり、袋田の駅から2つ手前の西金駅から代行バスに乗り換え、途中で袋田小学校前の路線バス(同名の割山バス停)に乗り換えなければならなかった。しかし、路線バスは1日1本のみでの運行のため、道が不慣れな場合や、乗り遅れた場合のために、代行バス下車後、路線バスに乗り換えずに滝まで約2km歩くという案内もしていた。以上を説明したうえで、①割山バスで下車後、タクシーを電話で呼び、片道約1,000円で滝の近くまで乗車する、②JR水郡線のターミナル西金駅で下車後、タクシーで滝の近くまで行く、という2案を提案した。どのルートで行くか悩まれていたが、日本語を話せない女性の1人旅ということから、無事に旅行していただきたいと思い、片道約4、5千円かかるが西金駅前のタクシーで往復する②をお勧めした。当案内所から大子タクシーに電話で予約を入れ、翌日に英語が話せるドライバーを西金駅から往復で担当いただけるよう依頼し、彼女にも内容を伝え、タクシーの電話番号とその他の情報を書いたメモを渡した。後日、タクシー会社にお礼の電話をした際、彼女が無事タクシーを利用したことを確認した。袋田の滝の案内は、日本人でさえ分かりにくく、外国籍の方へは英語が通じる方でも理解するのに時間がかかる。彼女の場合は更に言語変換器を利用しながらだったので長い対応となってしまった。改めて考えると、彼女はJRフリーパスを持っていたので、本来なら交通費は代行バス停までカバーできた。そして彼女は自由気ままにバス停から滝までの2kmを歩きたかったかもしれないと思うと、往復のタクシーをお勧めしてよかったのかと思うこともあった。しかし、案内の最後にスタッフを労い、「ありがとう」と言ってくださり、一生懸命やったことが伝わったようで、印象に残っている。

Q:車で友人と水戸市内の釣り堀に行きたい。(フィリピン 女性 20代 在留)

A:「一緒に行く友達が住んでいるアパート近くの釣り堀に行きたい」とのことで、彼女のスマホで場所を見せてもらい、調べた。ネットで既に料金を払い、釣り用具をレンタルするようになっていたが、電話で確認すると、レンタルは(コロナのため)中止しており、釣れる魚は通常ニジマスとブラックバスだが、現在はニジマスのみという。一度電話を切り彼女に伝え、「では他の場所を探してほしい」と言われた。そこでネットで改めて検索したが、市内でレンタル対応をしている釣り堀は見つからなかった。最初の釣り堀場に再度電話し、他に心当たりの場所がないか尋ねてみたが、来訪者が要望されているような釣り施設は見つからず、検索や電話でお客様をお待たせしてしまい、申し訳なかった。その女性の残念な表情を見て、悔いが残った。観光には旅行者の数だけ様々な目線がある。来訪者から得られる情報も含め、日頃から様々な視点でアンテナを

張る必要性を感じた。釣りに関する英語の語彙も増やしたいと思った。

NEXCO 東日本 佐野サービスエリア 上り線インフォメーション

Q:オムツはあるか？

A:売店に「オムツは売っているか」との問合せに、「オムツの忘れ物がなかったか」と尋ねられていると勘違いしてしまい、対応に時間がかかってしまった。

Q:救急対応について

A:以前、詳しい状況の聞き取りに苦戦したため、それ以降、外国籍のお客様が体調不良等を起こした時は佐野市で発行している「外国人患者用指さし確認シート」をカウンターに設置し、直ぐに対応できるようにしている。

道の駅 日光観光情報館

Q:新型コロナで緊急事態宣言が出される直前の頃、案内所に訪日旅行者らしき方が来所、素泊まり可能なホテルを探しているとのこと。ドイツ国籍の男性で、旅で各地を巡っている様子で、マスクの着用なし。

A:感染の懸念等から、詳しい案内をすることができなかった。場所と対応の仕方が雑になってしまい、相手も居心地が悪そうに帰っていったことを、今でも思い出し、猛省している。日光で心地いい体験をしていただけるよう努める意向である。

奥日光インフォメーションセンター

Q:(腕に大きな刺青が入った方から)この辺りの温泉を教えて欲しい。

A:その方の刺青に気が付いたので、温泉施設に確認をとったところ、残念ながら刺青のある方は入浴ができないとのことだった。その旨を伝えると、「Why? Why?」「刺青はファッションなのに！なぜだめなんだ！」と納得できない様子。その時、偶然居合わせた別の訪日客が腕の小さな刺青を見せて、「この大きさでも温泉は無理だった」と、刺青があると入浴が出来ない事を伝えて下さった。それでも温泉に入りたいその方は納得のゆく理由を求め続けた。確かに、以前の刺青お断りには厳しいものがあつたが、ラグビーワールドカップ 2019 時に多国籍のサポーターの訪日があり、東京オリンピック・パラリンピックの開催予定もあり、少し緩和が進んだように思われる。以前お断りのあつた旅館でさえも、現在はワンポイントに限り可能な所もある。現在、案内所デスクでは、事前調査をして刺青があつても入浴可能な旅館を案内している。

Q:ドローンで華厳の滝周辺の撮影はできるか？

A:私有地内でのドローン使用は、その土地の所有者の許可が必要となる。そう伝えると、「僕はネット検索で、人から 30 メートルの距離を取れば利用できることを知っている」とのこと。お客様は規制の厳しい国立公園内にいるので、許可を得るには数日かかる。また、自然保護の面からも利用は難しいと思われると説明した。お客様の希望は、華厳の滝のダイナミックな全景をビデオに納め、旅の思い出にすることなのだと思像できた。しかし、実際は様々な規制に阻まれ、ドローンでの撮影は叶わなかった。ドローンはネット通販などで、個人で手軽に購入できるため、今後も多く質問があると思う。

横瀬町ブコーさん観光案内所

Q:農園でのいちご狩りのルールについて。

A:団体の訪日観光客で、狩ったいちごをバックの中に詰めて持ち帰ろうとしたり、その場で食べる以外に、宿泊施設に自由に持ち帰って良いという認識を持ってしまう方が多く、正しいルールを伝えて理解いただくのに苦慮していると聞いたことがあつた。その農園ではイラストを描いたものを掲げ、優しい日本語で説明しているが、意識や考え(価値観)が違うので難しいと話していた。

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)

Q:デビットカードのチップがATMで読めないため、お金を引き出せない。(アメリカ 男性 20代)

A:カードを見せてもらうと、確かにチップの裏側がへこんでいる様子。「アメリカにあるようなカードをスワイプする形のATMであれば、引き出せるのではないか。アメリカでは使えていた」とのことだったが、あいにく日本のATMはカードを機械に挿入するタイプで、スワイプするものはない。「現金が必要な理由はSuicaを買うため」との事だったので、新しく販売開始となったWelcome Suicaならクレジットカード払いができること案内した。ただ決済の機械によっては読み取れないかもしれないことも付け加えた。SuicaをApple Payと紐付けすれば使用できるとも思ったのだが、本人の携帯電話がAndroidだったため、その方法も使えなかった。色々試してもだめであれば、カード会社のフリーダイヤルに電話するか、日本にいる友達に少し現金を貸してもらおう等するしかない、と伝えるしかなかった。

Q:大型ハイヤーを予約したい。(マレーシア 男女 30代 6人)

A:伊香保に行くが、大勢で荷物が多いので大型ハイヤーを頼みたい、との事。ハイヤーは値段が高いため高速バスか電車で行くようにすすめたが、電車は乗り換えがあり、バスはしばらく待たなくてはならないため、やはりハイヤーがいいとの事。そこで代わりにハイヤー会社に電話をかけて問合せた。案の定、値段は高かった(8万円位)ので、「このくらいの値段になるが、いいですか?」と確認し、良いというのでハイヤーの予約を取った。待ち合わせの場所を案内して、いったん案内を終了した。しばらくすると予約したハイヤーの運転手が、待ち合わせ場所にお客様が来ない、と来所。探してみると6人は椅子に座ってくつろいでおり、「やっぱり高いからハイヤーはいらない」と悪びれた様子もない。ドライバーは「仕方ないですね」とキャンセルチャージもとらずに戻られた。ドライバーにお詫びをし、お客様には「日本ではこういう場合、本来ならキャンセルチャージがかかる。要らないなら要らないと早く言って欲しかった」と強く訴えた。この事例の後、お客様のハイヤー手配代行はしないようにしている。

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2旅客ターミナルビル)

Q:バス車内にスマホを忘れた。これから大阪行きのフライトで大阪に滞在、そのまま関空から4日後の朝の便で上海に帰国する。(上海在住 オーストラリア 女性 20代)

A:午前中に来所。さっそくバス会社に電話したところ、スマホは発見された。しかしバスの運行の関係で当日中には渡せないとの事。「もし宿泊するホテルの人が受け取りに同意してくれば、大阪のホテル宛に発送しますが」と言って下さったので、電話をしてみた。宿泊先はマンションであったため、マンションから30分くらい離れた管理会社へつながった。バス会社の発送手配が翌日夜になってしまうため、大阪にスマホが届くのは2日後か3日後になってしまう。届いてからお客様には管理会社まで出向いて取りに行ってもらわなくてはならないが、それしか方法がないためお客様には了承してもらった。管理会社も「取りに来るなら」との事で了承、住所を教えてもらった。お客様には管理会社の住所と電話番号を渡し、コンタクトするよう伝えた。管理会社には万が一受け取れなかったら、登録されているお客様のメールに連絡するようお願いして電話を切った。午後になってから電話を受けた方の上司という方から入電。「携帯の受け取りについて、了承はしていないし、そんな対応ができると一方的に言われても困る。事務所を空けることもあり、受け取れない可能性もある。お客様が事務所まで来る保証もない。上海には送れない。こちらに責任を押し付けられても困る」と言われてしまった(対応したスタッフは受け取れなければ上海まで送ってもらえばよい、と思っていたらしいが、海外発送は紛失する可能性があるため通常その対応をしてくれるところはない)。バス会社に事情を話し、TICで責任をもつのでスマホをTICに送ってもらうように依頼。宿泊施設にお客様のメールアドレスを聞き、メールで直接お客様に状況を説明。「TICで保管するので誰かに取りに来てもらえないか?」と聞いたが、誰も取りにはいけないとの事。お客様はオーストラリアから越境ECでスマホを買ったとの事で、「オーストラリアから

送れるのだから、何とか上海に送って欲しい」と言われたがそれはお断りした。苦肉の策で、たまたま翌週にプライベートで一時帰国する上海出身の TIC スタッフがいたため、そのスタッフが浦東国際空港で待ち合わせしてお客様にスマホを渡した(受け取りのサインはもちろんいただいた)。海外発送はどこもしない事をスタッフに周知していなかった事、お客様のために良かれと思って綱渡りの対応をしてしまった事が失敗であったと感じた。

Q:東京駅まで安く行く行き方は?(アメリカ 男性 50代)

A:荷物も少なかったので、1,000円で乗車でき、10~15分おきに出ている「アクセス成田」を案内した。しかし、しばらくすると「1時間半以上待ったがバスに乗れない。一体どうなっているんだ!」とカウンターに怒鳴り込んできた。バスは第3ターミナルが発車で、人がいっぱいになってしまうと、第2ターミナルからは乗れない事もあった。通常は本数も多いので、第2ターミナルから乗れない事はほとんどないのだが、訪日客が急激に増えた3月の繁忙期で、待っても、待っても、満席であったらしい。繁忙期には、到着便が重なる時間帯等は、通常と同じ案内ではだめであると感じた事例であった(現在、アクセス成田は「エアポートバス東京成田」と名前を変え、事前予約制となった)。

JR EAST Travel Service Center(成田空港 ターミナル2・3)

Q:列車遅延により、フライトに間に合わなかった。各種どう保証してもらえるのか?

A:人身事故で空港へ向かう特急列車「成田エクスプレス」が大幅に遅延したため、フライトに間に合わなかったお客様からのご意見が殺到した。そのうちの1組のお客様は、都内に戻る交通費、本日のホテル代金の保証や、フライト代金の保証を当社が支払うべきだとの主張で、どうしても納得いただけず、接客が長時間に及んだ。JR 空港第2ビル駅の管理者と相談し、都内に戻る分の乗車券については「業務連絡票」の発行により、お客様に負担なく戻っていただけるよう手配した。最終的にお客様は納得して都内へ戻られた。

Q:本日に京都へ到着したい。(オーストラリア 女性)

A:JAPAN RAIL PASS を引き換えて、本日京都へ向かう予定のオーストラリアの女性、来店した時間が遅く、本日には京都へ到着できないことを案内するとパニックになってしまい、「どうにかしてほしい」と泣いてしまった。別途料金を払って夜行バスに乗るか、今日は成田に滞在して明日の早朝出発するか、とりあえず都内に出て明朝、京都に向かうか、3つの選択肢があることを説明した。しかし、季節も冬でホテルの確保なく都内に出るのは厳しいであろうと判断し、無理をせず、成田の空港内のカプセルホテルに滞在して早朝に出発するようすすめた。翌朝、再び本人が来店し、気持ちが落ち着いたのか笑顔で感謝され、京都へ向かった。

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:プレヤールームを借りたい。

A:「現在、他のお客様が利用中のため、少々お待ちいただけますか」と伝えると、「一緒に入っても構わないと思うので、今そこを使ってもいいですか」とのお申し出があり、案内してしまった。その後、お客様が戻ってきて、「やはりだめだった。すみません、こちらで待ちます」と仰り、先客が部屋を出るのを待つことに。使用中のお客様からのご意見は特になかったが、その後、同様のケースの案内には注意している。

Q:言葉が通じないベトナムのお客様

A:60代くらいの外国籍の女性が1人で来店し、英語と日本語で対話するも言葉が通じなかった。その日はベトナムからの団体バスが来場しており、お客様は駐車場のバスの方角を指差しながら何かを仰っているようだった。恐らく団体バスのお客様で、お連れ様かガイドさんとはぐれてしまったのではないかと推測。しかし、当時施設内の電話通訳サービスはベトナム語の対応は提携しておらず、やむを得ずお客様にインフォメーションセンターでお待ちいただいた。その後、ガイドさんがインフォメーションに来て、無事にその女性は合流でき

た。現在は電話通訳サービスの言語の追加や、ポケトークを導入して、多言語対応の強化に努めている。

両国観光案内所

Q:本当にキャンセルできているのか?(クレジットカード取引のキャンセルについて)

A:館内の飲食店で、外国籍の方がクレジットカードで支払ったが、店側で会計ミスがあり、いったんクレジットカード取引のキャンセル入力を行い、正しい料金で再入力を行った。お客様のスマホにはカードの使用履歴がすぐに表示されるアプリがあり、それにはキャンセル履歴が反映されなかったため、本当にキャンセルできているのか、得心してもらうのが難しかった。

Q:タクシーにスマホを忘れた。(ドバイ 女性)

A:Uber Taxi を利用したドバイの女性が、「タクシーにスマホを忘れたので、ドライバーに連絡したい」とのこと。タクシー会社も連絡取次要領も情報がなく、お役に立てなかった。

JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

Q:台風の影響で翌日は計画運休が決まっていたため、既に引換済みの JAPAN RAIL PASS の日付を 1 日早めて欲しい。(イスラエル 夫婦)

A:日付変更ができない旨を説明すると、「行く予定だった広島までの料金とホテル代を払え」と言われて困った。最終的に JAPAN RAIL PASS を一度払戻し、新しく日付を変えて購入していただくことで、折合いがついた。

JR EAST Travel Service Center (池袋駅)

Q:自動改札機の利用方法がわからないので教えて欲しい。(中国)

A:挿入口にきっぷを「入れて」入場することは案内したが、きっぷを「取る」ことを案内しなかった。当方では、切符を入れたら取ることが常識と考えており、当然出てくるきっぷを取るだろうと思っていた。その方はきっぷを取らずに改札を通過してしまい、次に利用された別のお客様が改札に切符を届けて下さったため、その方の下車駅に事前に連絡ができ、きっぷ無しで下車駅改札を出場することができた。スタッフが当たり前だと思っていることが外国籍の方にとっては当たり前ではないということ、改めて考えさせられた出来事であった。

Q:JAPAN RAIL PASS を利用して東海道新幹線をご利用されたお客様からのご意見

A:窓側の座席希望としか伺わなかったため、A席(窓側)を発売。後日来店され、「富士山の景色はE席側なんて知らなかった。自分たちにとっては滅多に見ることができない風景なので、配慮して欲しかった」というご意見をいただいた。日本人にとっては見慣れた風景でも、お客様にとっては貴重な旅の思い出になるということ、今一度胸に刻まないといけないと感じた。

まちの案内所 町田ツーリストギャラリー

Q:ユニフォームはこちらでは販売していないのか?(英国)

A:ラグビーワールドカップ 2019 開催中、特定のユニフォームを探しているという英国の方からの質問。販売場所を把握していなかったため、「当店では販売していません」としか案内ができなかった。とても申し訳ない気持ちが残る、近隣での販売場所を調べて次の機会に備えていたところ、翌日なんと同じ方が来店。昨日の案内が不十分だったことをお詫びし、新宿に公式ショップがあることを無事に案内できた。

横浜駅観光案内所

Q:台風の後、空港に行くにはどうしたらよいか?(国籍不明 数人)

A:台風の影響で、成田空港へのバスも成田エクスプレスもなく、困っている外国籍の方数組から空港へのアクセス方法を問われた。他の鉄道会社の情報を検索しても空港まで行けるのか、確かな情報を得られず、案内ができなかった。災害後の混乱時の対応として、どこに問合せれば良いか等を事前に下調べしておけば、スムーズな案内に繋げる事が出来たのではないかと実感した。今後の災害の際には準備を整えて臨みたいと思う。

Q:格安バスで地方へ行きたい。(国籍不明 複数件)

A:格安バスは、ほぼ事前のインターネット予約を必要とするが、多言語サイトが無い。運賃や発車時刻、所要時間等の最低限の情報は伝える事ができても、実際に予約ができずに諦めてしまう事例があった。なるべく費用を抑えて日本各地へ観光したい外国籍の旅行者もいる。今後格安バスが外国籍の方でも予約しやすいサイト内容になることを希望する(ただしコロナの影響もあり、今後は同じように格安バスの需要が続くかは不明)。

新横浜駅観光案内所

Q:荷物を宿泊先へ送りたい。(ブラジル 10人)

A:宿泊先へ配送が可能か確認したところ、民泊で受取ができないので、配送は不可との回答。事情を説明し、別の方法も考えたが、お客の要望に沿うような便利な方法を提供できなかったため、納得していない様子だった。日本人の友人がその後合流し、更に事情を説明した。最終的に荷物を持って宿泊先へ向かわれた。

Q:車イスをレンタルしたい。(国籍不明 2人)

A:ラグビーワールドカップ 2019 の際に、車イスが必要な訪日客が来所。施設ごとに無料で貸し出しをしている車イスを利用して、日産スタジアムへ向かうつもりが、施設外部への持ち出しはできないと断られ、困っていた。有料の車イスレンタル等も紹介したが、「日本は不親切な国だ」と憤慨されていた。

桜木町駅観光案内所

Q:ヨコハマタイヤの工場の場所を知りたい。また工場見学はできるか?(クエート 男性)

(注:横浜にゆかりはあるが、ヨコハマタイヤの本社や工場が横浜市内にあるわけではない)

A:ネットで確認したところ、三島に工場はあるが、見学はやっていないようなので、ヨコハマタイヤお客様対応の窓口を案内した。ヨコハマタイヤは熱に強いので、中東諸国では専らヨコハマタイヤを使っているとのことと、その秘訣を知りたいとのことだった。多少観光案内の範囲からは逸脱している感はあるが、こういったマニアックな情報への対応もHPで確認し、今後も分かる範囲で伝えていきたい。

Q:言われた通り三溪園行きのバス停で1時間以上待っているのに、直通バスが来ない。(ロシア 女性)

A:問合せに対し、バスの英文パンフレットを用いてゆっくり説明して「平日は直通バスが来ないので、同じバス停の市バスで行ってください」とゆっくり説明し、納得して貰えたと思っていた。その女性は「自分の英語力が足りなかったために、よく分からなかった」とのことだった。バスに×印をつけて「今日は来ません」と説明したが、○×は世界共通認識ではないことを忘れていた。

鎌倉市観光総合案内所

Q:ごみ箱がどこにも見当たらないが、一体どうすればいいのか。1日中ごみを持ち歩いていて、うんざりしている。ここ(案内所カウンター)に置いていくしかないと思うが…(米国 男性 1人 70代)

A:訪日客が急増する夏場、類似のクレーム寄りのご質問が頻発していた。鎌倉は公共のごみ箱が撤廃されており、ごみは品物を購入したお店に引き取ってもらうか、ご自身でお持ち帰りいただくしかないという旨を毎回説明するが、公共の場所でごみ箱が数メートルおきに配置されている米国からのお客様には、状況を理解することが難しいようである。いつもクレーム等のトラブルに発展しがちな質問で、スタッフの悩みの種である。

Q:空手家の船越義珍の墓参りをしたいので、墓のある場所を教えてください。(スペイン 40代息子 70代母)

A:偉人の墓の場所及び居住場所や邸宅の位置を質問する外国籍の方もいるが、案内所では個人の邸宅や墓の詳細な位置を案内することは禁止されている。上記の質問を受けた際には、円覚寺というお寺の中の墓地に葬られているという旨を説明し、円覚寺への行き方をご説明するとどまった。日本人の来訪者であれば、墓石等を見て、もしかすると自力で目的の墓まで探し出すことが出来るかもしれないが、日本語を読むことが出来ない外国籍の方には難しいと思われるため、いつも心が痛む案件である。

中央道 EXPASA 談合坂 下り線 エリアコンシェルジュ

Q:おむつかえるところはどこですか？

A:日本語でたずねられたが助詞がなかったため、「替える」と「買える」を勘違いして案内してしまった。

忍野村観光案内所

Q:乗ってきたバスの駐車位置が分からなくなった。

A:観光バスで外国籍の旅行者が来られた時に、乗ってきたバスの駐車位置が分からなくなるケースが大変多い。パニックになると(多言語で)早口で話すため、混乱する。説明してもわからないので、一緒に歩いて大型バスの駐車場(3、4カ所)まで案内することで何とか解決している。わかりやすい駐車場にするための方策、例えば番号化等を検討したいが、名案があれば教えていただきたい。

<北陸信越>

長岡駅観光案内所

Q:半日時間があるので、観光ツアーに参加したい。

A:3時間のタクシーツアーを案内し、チケット購入方法とタクシー乗り場を案内した。数分後「タクシーに断られ乗せてもらえない」と再来所。一緒にタクシー乗り場に行ってチケットを見せるが、英語が話せない、過去に同じツアーをやった事がないと運転手に断られ、3台目でやっと乗せてもらった。後日、事務所からタクシー会社に連絡を入れてもらい、本件とツアーの周知を、全タクシー会社に伝えてもらった。以後、外国籍の旅行者を案内する際は、スタッフがタクシー乗り場まで同行し、ツアーの行程を運転手に伝えるようにしている。

Q:バンコクの旅行代理店で JAPAN RAIL PASS を購入し、日本に到着後、どこの駅でも引き換えが出来ると言われたが、長岡駅では出来なかった。英語も通じない、どうしたらいい？

A:新潟県で引き換え出来る所は新潟駅びゅうプラザのみとなっているが、びゅうプラザが年末年始の休みに入っており、チケットの交換が出来なかった。JRの窓口で同行し、状況を説明。現時点で引き換え出来る所が東京駅びゅうプラザのみとの事で、最終的に支払いなしで新幹線に乗車してもらい、東京駅びゅうプラザで引き換え出来るようにしてもらった。休み明けに日本の旅行代理店からバンコク支店にレポートを上げてもらった。

十日町市総合観光案内所

Q:今日泊まれる宿を知りたい。部屋に温泉がある所がいい。

A:当日宿泊可能な宿を確認したところ、露天風呂付客室があり、本人も気に入ったとの事で案内したが、チェックアウト時に金額の認識の相違でトラブルになった。スタッフは1泊1人いくらと伝えたが、お客様は1泊1部屋と勘違いしたようだった。無事お支払いいただいたが、1人なのか1部屋なのかはつきり伝える事や、金額を提示した際はきちんとメモを残す事等、スタッフ間で改めて確認する機会となった。

Q:チケットの払い戻しについて

A:イベント時のチケットは払い戻しが出来ない事になっているが、「購入時にそんな説明はなかった、時間がなくて使えなかったのだから返金してほしい」等と言われ、なかなかご理解いただけなかった。言った、言わな

い等で堂々巡りになりやすいため、口頭で説明できない場合等は英語で注意書きの文章を用意する等の対策を取っておいた方がいいと感じた事案だった。

NEXCO 東日本 越後川口サービスエリア 下り線インフォメーション

Q:ガチャガチャにお金を入れたが物が出てこない。

A:詳しく確認したところ、100円玉ではなく500円玉を投入してしまったとのことだった。設置してあるガチャガチャの機械には値段は表示されていたが、利用方法は書いていなかった。普段利用していればガチャガチャの機械は100円玉のみ使用可能だと分かるが、ガチャガチャを初めて目にするのも多い外国籍の方にとっては分かりにくいと知った。詳しい利用方法をイラストや文章等で掲示し、誰もが困惑することがないように、対策が必要だと感じた。

Q:フードコートの揚げ物メニュー

A:フードコートで揚げ物のスナックメニューを頼んだ後に、どうしていいかが分からず戸惑っている方がいた。揚げ物のメニューはオーダーが入ってから揚げ始めるので5分程度時間がかかるが、その説明が足りず、お客様はなぜ待たされているのか理解できていない様子であった。お客様の傍へ行き説明しようとしたが、言葉が通じず、またお客様からも質問されたが、何語で話されているのかが分からず、お互い身振り手振りで会話をした。そうこうしている間にメニューの品が出来上がり、無事お客様へ渡すことが出来たが、結局言葉が通じず、説明が曖昧なままになってしまった。どのような言葉を話されるお客様にも対応できるよう、調理に時間がかかることを示すピクトグラムのようなものを設置できると、分かりやすくして良いのではないかと思う。

長野市観光情報センター

Q:今日芸者ショーを見たい。(スペイン 男女)

A:温泉地にある芸者さんの組合に連絡したが、「芸者の人数が少なく、スケジュールの都合もあるので、事前予約が必要」との返事。その方はすぐに見られるショーだと思っていたようで、事情を説明しても納得できない様子。文化や慣行の違いを理解してもらうのは難しいと感じた。

Q:チラシにあるパス(バス会社のグループが発売している訪日客専用の割引周遊切符)を買いたい。

A:案内所のすぐ近くに、そのチラシに掲載されていた地元バス会社の長野駅前営業所があるので、そこへお連れしたが、そのパスは松本のバスターミナルでしか販売されていなかった。お客様は当方の同行に感謝されていたが、お連れする前に、長野駅前営業所へ電話で確認すればよかったと思った。

松本市観光情報センター

Q:ヴィーガン、ハラール料理のお店を教えてください。

A:完全予約制のハラール料理のお店と、営業時間が短いカフェが1件だけあると案内すると、対応可能な店の少なさにびっくりする方が多い。

Q:上高地以外で長時間トレッキングができるところを教えてください。(上高地冬期閉山中の質問)

A:乗鞍高原等を案内することが多いが、比較的短いトレッキングコースしかなく、がっかりされることがある。

上松町観光情報センター

Q:どうして貴重な命を伐ってしまうのか。(メキシコ)

A:メキシコの方に、伊勢神宮式年遷宮の御神木伐採を案内したところ、「どうして貴重な命を伐ってしまうのか」と泣かれてしまった。キリスト教を信奉していた方で、日本人の持つ「万物八百万の神々」という感覚は理解しがたいものだったようだ。

<中部>

ウェルカムセンター (福井市観光案内所)

Q:恐竜博物館の休館日だったなんて…

A:こちらの落ち度ではなかったが、福井に来られた日が恐竜博物館の休館日で大変がっかりされていた。その後の予定が決まっているので、翌日に行くことは不可能とのことだった。他の観光地をおすすめしたが、気落ちされており、「すぐに移動する」と京都に向かわれてしまった。

Q:荒島岳に向かっていたのに…

A:「JR 越美北線で荒島岳に向かっていた」という男性が来所。「二両編成のうちの一両が越前大野で分断され、福井に折り返し運転で戻ってきてしまった。そんなことは知らなかったし、JR の人も何も言わなかったし、日本語のみのアナウンスで分からなかった。今からではもう間に合わない、楽しみにしてきたのに…あなたのせいではないが、今後のために改善して欲しいので伝えます」と言いに来られた。お気持ちもとてもよく分かり、今後の外国籍の方のためにわざわざ教えに来てくださったお気持ちに感謝するとともに、大変申し訳なかった。すぐに JR の方にこのことを伝え、改善をお願いした。

飛騨高山観光案内所

Q:飛騨で食事のできるお店を教えてください。

A:案内をした店が、「行ってみたら休みだった」と戻って来られた。定休日は把握していたが、その日は臨時休業をしていたため、お客様に謝罪し、別の営業している店を確認して案内した。案内の際に、何軒か紹介し、中には臨時休業をしている店もあるかもしれない、と付け加えるようにした。

Q:バスの乗り場を知りたい。

A:場所を伝えたが番号が間違っていたため、お客様は乗り損ねてしまい、「お金も二重に支払わないといけなくなる」と戻ってきた。とにかく丁寧に何度も謝罪をし、バス会社にもお願いをして、何とか二重に支払わないで済むよう次の便の席を取ってもらうことができました。このようなことが二度と起こらぬよう猛省し、場所、番号の確認は常に行い、お客様にもバス乗り場でもう一度確認をしていただくようお願いをするようになった。

東海北陸道 ひるがの高原サービスエリア 上り 観光案内所

Q:(真冬の降雪時に)レンタカーがノーマルタイヤなのだが…

A:ノーマルタイヤではこの先に進めないのでチェーンの購入を勧めたが、拒否されてしまった。その方は諦めて名古屋に帰られた。

Q:(みぞれ雪の日に)レンタカーはスタッドレスだが、スキー場までの坂でスリップして進めない。

A:その日は道路状況が悪く、2 輪駆動の車では上れなかった。スキー場に問合せるも、手伝いは無理とのこと。雪道運転のコツを翻訳して手渡したが、諦めムードだった。

一般社団法人 下田市観光協会

Q:下田へ行くので家族でぜひダイビングをやってみたい。

A:ダイビングショップは英語での受け入れも行っている、と案内した。しかし、Sダイビングセンターはライセンスを持っているダイバー向けの「ファンダイビング」しか受けておらず、基礎知識や注意事項を正確に詳しく説明しなければならない「体験ダイビング」は英語では受けられないとの事。「命に係わる事なので」と強い口調で言われてしまった。お客様にその通り説明すると、「実は今回の旅行に合わせて、伊豆のダイビングスポットをたくさん自分で調べてみて、難しいことは分かっていたが、そちらですぐに引き受けてくれたので家族全員大喜びした。旅行を楽しみにしていたので、大変がっかり」と言われてしまった。

Q:どこに旅をする時も、その土地の美味しいものを食べるのが一番の喜び。いくつか「ここはおすすめ」というようなお店を教えて欲しい。(フランス メール相談)

A:地元民が通うような料理屋、居酒屋を5店舗ほどリストアップし、詳しい説明を付けて返信した。中には日本人客にもあまり教えないような店も含まれていた(もしかしたらグルメ雑誌かミシュランの調査員か等と妄想が働いた)。すぐに店に確認すると、日本語の話せない客は苦手、常連の中に入っても浮いてしまうだろう等と敬遠される。もう一度お客様の真意を確かめようと、好き嫌いはあるかと当たり障りなく聞いてみると、『初めてではないが、日本料理はあまり慣れてはいない。生の魚はちょっと…』との事。『以前、パリの和食レストランに行き、刺身や天ぷら、鰻を注文した。初めての生魚はなんとか食べたが、鰻に小骨がたくさん入っていて違和感があり、せっかくの刺身も進んでは食べようとは思わなくなってしまった』との事。『申し訳ない。最初に打ち分けしないで』と言われた。肉や野菜の美味しい料理もたくさんある筈と思い、紹介してもらった店の中から自分で選ぼうと思っていたとのことのお話。洋食や焼き肉、ステーキ等の地元の人気店を改めて紹介した。『下田らしいグルメ体験と言えるかどうかは自信がないが…』と付け加えた。

新富士駅観光案内所

Q:車いすと荷物をもって新幹線で京都に行きたい。

A:アメリカの男性が「車いすを新幹線に乗せて、京都に行きたい」と訪ねてきた。大きめの電動車いすではあったが、車いすは乗せられるはずと思い、案内した。しばらくして駅の方が「英語で通訳してほしい」と案内所にみえた。駅のプラットホームまでいくと、そのアメリカの男性がいて、「車いすは乗せられるが、2つある荷物をなんとか収めようとしたが収まらなかったため、どうしても乗せられないと、断られてしまった」とのこと。1人でいくつもの荷物に乗せると、降りる時に時間がかかる等の理由から、規則があるということだった。宅急便で荷物を送る方法もあると案内したが、結局、近くの簡易施設で泊まることになった。電動車いすのその男性はYou Tuberで、足が少し不自由であったが歩くこともでき、60キロほど距離のある富士山北側の山梨県河口湖から静岡県のJR 東海道新幹線の新富士駅までは、電動の車いすで来ており、京都までは新幹線で移動するという予定だった。後で、いただいた名刺のYou Tube サイトを見ると、世界中を巡って動画を配信していた。その中に、新幹線ホームで彼を何とか乗せてもらおうと、JRの職員にかけあって通訳し、苦戦しているスタッフの様子が動画でアップされていた。

Q:富士山に行きたい、富士山が見たい。

A:一番多い問合せであり質問であるが、案内が一番難しい。雄大な美しい富士山を見てもらいたいが、天気はどうすることもできない。富士山は、お天気や季節、時間帯によっては見えないことが多い。できるだけ近くにいけば見えると思う方も多く、説明や代案に苦慮する。

三島観光案内所

Q:富士山はどこへ行けば見られるか。

A:(ライブカメラで調べた後)「残念ながら、今日は富士山の周りに雲が多くて見ることができない」と伝えるも、「こんなに天気がいいのに見えないってどういうことなの?」と、納得してもらえない。

Q:伊豆半島を旅行するのにお得な切符はあるか。

A:「AとBとCがあります」と、色々な種類の切符を提示したため、お客様がどれを選択したらよいか迷ってしまい、決められなくなってしまった。来訪者の話を聞いて、一番良い物を中心にお薦めすればよかった。

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

Q:北海道に行きたいがどう行くのか?

A:目的地までの経路を説明すると、「そんなに遠くないのか」、「そんなに時間がかかるのか」と驚かれることがある。日本を相当小さい国だと思っているのか、北海道以外であっても当日中の移動は絶対できない地域を目的地に指定される。こちらに非はないものの、お客様の要望にお応えできないことに申し訳ない気持ちになってしまう。できれば、行きたい場所についての最低限の知識は先に知っていてほしいと思う。

Q:バッテリーがあがったが、どうすればいいのか?(台湾)

A:JAF を案内し、料金の説明をしたところ、「考えます」と言って去って行かれた。案内としては間違っていないが、その後どうなったのかがわからない状態になってしまい、困惑した。

名古屋市金山観光案内所

Q:SIM カードが宿の主人に紹介された店に売っていない。(シンガポール 女性 20代)

A:SIM カードを買いたいのでA店はどこかと問合せを受けた。「宿の主人からA店で売っていると教えてもらった」との事。店へのアクセスを案内したが、1時間半経って彼女は案内所に戻って来て、「売場をすべて見ただけで見つけられなかった」とご立腹の様子であった。A店に電話して確認すると、売っていない事が分かり、新たにSIMカードを販売している店を紹介した。始めから調べて案内すれば良かったと後悔した。

伊勢市観光案内所 (宇治山田駅観光案内所)

Q:熊野古道伊勢路を踏破したい。伊勢神宮からスタートして昨日は伊勢に泊まり、今日はこのあたりで泊まることを探している。どこか宿泊先を教えて欲しい。(フランス 女性 20代 2人)

A:来訪された時点で既に17時。彼女が目指すエリアは市内から外れ、宿がほとんどない地区で、詳細を問合せる窓口も時間的になかった。できる限り手を尽くしたが、受け入れてもらえる宿は見つけられなかった。日も落ちていたので、もう一晩伊勢の宿で宿泊することを勧めたが、「少しでも前進したい」とその提案は受け入れられず、「用意はあるからキャンプでもいい」、という。せめてなるべく安全で、快適にキャンプができるようにと、少々道はスキップすることになるが、次の峠に近い河原を提案した。「柔道の黒帯を持っているから大丈夫」と本人たちは言っていたものの、それ以降、彼女たちの無事が気になって仕方がなかった(携帯電話も通話不可)。少しルートから外れるが、宿泊場所として熊野古道の代表的な峠へのアクセスも良い、隣の松阪市での宿も提案すれば安全な宿で、伊勢とはまた違う文化を楽しんでもらえたかもしれないと後悔している。

Q:除夜の鐘がきけて、花火とカウントダウンのあるお寺はどこか?(台湾 男性 20代)

A:大晦日の15時すぎ、台湾からの男性が来所。「伊勢にはそのような寺はないが、志摩スペイン村で花火がある」と伝えると、「日本に来る飛行機で日本人の客室乗務員から聞いた情報で、それを楽しみに来た」と、あきらめきれない様子。居合わせた市の職員にも確認したが、やはりそのような場所は無いとのこと。その男性は今日の宿も決まっていないということだったので、代わりに最寄り(とはいえ愛知県)でそのような体験ができる寺を探し案内したが、納得しない様子で出て行った。お客様のニーズにぴったりマッチするところにこだわらず、この土地ならではの年越しをいくつかポジティブに提案できるとよかった。土地柄、どうしても伊勢神宮中心の観光案内になるが、型通りの過ごし方にとらわれない旅の形の模索が日頃から必要だと特に感じた出来事だった。

以上