

9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

全体は35人で昨年同月の6.3%、国別では中国16%、欧州2.6%、北米9%となった。不明は10人で、全体の27%。仕事で訪日した日本在住の方から、船(遊覧船)の利用について数件問合せがあった。

京都総合観光案内所

9月の国籍別の来所者数トップ10は①中国 ②台湾 ③ミャンマー ④インド及び米国 ⑥韓国、フィリピン、ベトナム、ネパール、ドイツ及びブラジルだった(数取り器でのカウント実数は357人で、昨年同月比1.6%)。8月同様に海外からの来所者数が激減している。来所者も大半が国内在住者と思われる。

トロッコ亀岡駅観光案内所

9月に入り、少しずつだが修学旅行などの団体客が戻り始めた。依然ラフティングや屋外アクティビティの人气が高く、感染リスクを懸念しての観光がまだしばらく続くと見られる。土日は日本人観光客で賑わうも、平日はガラガラの状態。チラホラ来る外国籍の来訪者は日本に居住している方がほとんどで、日本語で対応した。

京都駅ビルインフォメーション

6月以来の90人越えとなった。6月はウエスタンユニオンの問合せがメインだったが、9月は日本人の動きに合わせて、外国籍の方も動いている印象。観光の問合せが多かった。

あやべ観光案内所

綾部市が移住者受け入れに積極的な取り組みをしている関係で、日本在住で奥様が日本人の外国籍の方が1人来所した。海外からの観光客の受け入れを開始しない限り、この状況は続くと思われる。

難波観光案内所/総合インフォメーションセンターなんば

9月に入ってから、さまざまなキャンペーンが旅行のきっかけになっているのか、暑さも和らいだためか、これまで週末や連休に集中していたチケット販売や交換、観光案内が、平日にも見られるようになった。9月21日は4連休の中日でもあり、1日あたりの外国籍の来所者数が9月中で一番多かった。日頃から多い高野山に関する質問の他、金剛山のハイキングに関する問合せが8月より増えた。外国籍の方の来所者のほとんどが日本在住で、問合せは観光よりも生活関連の内容が多く、日本人から受ける質問と類似している傾向がある。

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

新型コロナの影響により、9月も多く、国、地域で人の移動が制限されている。9月の来訪者の国籍・地域では、アジアが前年同月比99.15%減、欧州は同99.51%減、北米は同99.39%減、オセアニアは同100%減だった。

あべのハルカス近鉄本店 フォーリンカスタマーズサロン

売上前年比は、店全体の免税額が89.5%減少。10月よりビジネスでの入国制限が緩和される見込みであるが、

観光については見送られ、訪日需要の回復は時間を要すると思われる。

新梅田シティ 総合案内所

9月の外国籍利用者数は11人で、内訳は中国2人、英国2人、スペイン1人、カナダ1人、不明5人。前年同月比0.5%、前月比28%であった。問合せは高速バスターミナル、忘れ物に関するものが大半を占めた。

神戸市総合インフォメーションセンター

外国籍利用者数は186人。前月比81.9%、前年同月比4.1%で、日本在住の方がほとんどだった。4連休中は日本人同様に外国の方もいつもより多く来所したが、平日には元に戻り、コロナ前のレベルには遠く及ばない。

城崎温泉ツーリストインフォメーション SOZORO

例年夏休みが終わると秋に向け少しずつ訪日客が増えてくるが、新型コロナによる入国規制などがある為、9月の外国籍来館者数は21人と、前年度同月(548人)の3.8%となった。実際にカウンターで対面対応したお客様は21人中2組程であった。9月中旬の4連休周辺は、豊岡市で開催された「豊岡演劇祭」の影響もあり、多くのお客様で賑わっていた。

北はりま田園空間博物館 総合案内所

- 当案内所を訪れる観光客数は、昨年比ほぼ1割減の状態が続き、新型コロナの影響がいまだに残っていると思われる。訪日観光客の来館はゼロである。
- 周辺地域では、北播磨県民局が、管内に多数存在するゴルフ場を利用したインバウンドプログラムを検討している。ゴルフをすると見込まれる男性の観光客の家族(妻子)を対象にした日本文化体験プログラムが必要ということで、体験プログラム提供の打診があった。当案内所は西脇市、多可町の観光案内拠点であり、地域内のさまざまな観光施設とつながりがあるので、それらの施設と連携・協力し、魅力的な体験を提供できるよう、現在企画を進めている。また、近隣の三木市でも、地場産業(金物製造)を活かし、訪日旅行者向けに、刃物の製造工程の見学や、包丁研ぎを体験してもらうなどの計画が進んでいるとの報道があった。

奈良県猿沢イン

- カウンター受付者数は81人、前年同月比で著しく減少(-1,643人/4.7%)。新型コロナ拡大により、世界各国からの旅行者が激減したことによる。前年同月比では、6月の9.7%には届かないが、7月、8月の3%台からゆるやかに回復傾向がみられる。感染対策を行った上で観光に出かける日本在住の外国籍の方が少しずつ増えていると考えられる。
- 来館者の国籍は前年同月の54カ国に対し、19カ国に留まった。国籍別ではインドネシアが1位に躍り出た。大半の国で前年同月比は大幅減少のままで、特に中国(-346人)、アメリカ(-125人)、イギリス(-110人)、スペイン(-110人)、フランス(-109人)の減少数が著しい。来館者の多くは日本在住者や留学生であった。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

9月の連休は当館の利用者数も昨年並みに増えた。また、飛鳥周遊バスも秋の観光シーズンに合わせて増便され、お得な割引も始まったので観光客の増加に期待している。ただ、新型コロナで全体的な観光客が落ち込んでいるため、これまで毎日営業していた駅前のレンタサイクルが土曜、日曜、祝日のみの営業となり、平日にレンタサイクルを利用したいという観光客がガッカリする姿を見ると残念に思う。

紀の川市観光交流拠点

日本在住の外国籍の方は数人見られるようになったが、旅行者はいない。日本人の利用者は前年度に比べ 200 人ほど増加しており、国内需要が高まっているように感じる。

<中国>

鳥取市国際観光客サポートセンター

総来訪者数は 116 人で、前年同月比 88.1%減。地域別割合では、東アジア約 42%、東南アジア約 37%、ヨーロッパ約 6%、北米約 2.5%を占める。4 連休中は来訪者の若干の増加がみられた。

境港市観光案内所

9 月は計 15 人、うち中国から 7 人。中国の方は関東在住で、レンタサイクル手続きのための来訪が多い。隠岐の島への高速船・フェリーに乗船する欧米人が常に目立ち、トリニダード・ドバコ 1 人、スコットランド 1 人から乗船に関する問合せがあった。

津山駅交通観光案内所

8 月同様、周辺地域の観光施設は通常営業に戻っているが、利用者は訪日旅行者ではなく日本在住の方である。訪日旅行者が訪れる時期までに受入対策を充分に行い、万全の体制を整える事が必要である。

宮島口観光案内所

4 連休中は非常に来島者が多く、コロナ禍になって初めて、前年度を超える状況であった。訪日旅行者が増えることはまだないが、関西圏、九州圏、関東圏から来る割合も徐々に増えており、人の往来が増えている。

広島バスセンター総合案内所

9 月の外国籍来所者数は 84 人、前年対比 14.6%、外国籍の方の来所が全くない日が 7 日間あった。前年より大幅に減少した要因は、新型コロナの影響もあるが、去年はラグビーワールドカップ 2019 が各地で開催され、試合観戦の合間に広島観光に来た訪日客が急増したため、昨年同月より大幅に減少した。来所者の国籍は、ベトナム、中国、フィリピン、アメリカが多く、新型コロナが発生してからの数ヶ月、(国籍は)ほぼ変わらない。

新山口駅北口観光案内所

9 月の外国籍来所者数は 17 人で、全員が日本長期在住者だった。マンホールカード、SL やまぐち号、サイクリング、しまなみ海道、サッカーJ2 観戦などの問合せがあった。

長門市観光案内所 YUKUTE

新型コロナで帰国できずにいる訪日客は、減少しているが未だ散見される。ある留学生グループは近場の観光地として長門を選んでおり、三密を避け地方や近場を訪ねるウィズコロナ期の観光スタイルだと思った。

<四国>

徳島市観光ステーション「とくしま旅づくりネット」

9 月は外国籍の方の訪問は無。イーストとくしま(DMO)では、ナイトコンテンツのガイド養成のため、インバウンド講座を開催中。

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)の運休が続いている。9 月の問合せ件数は前月より 13 人増の 21 人、昨年比 1.2%となった。

道後案内所

道後温泉では、9 月 15 日から道後温泉公式サイトで、道後温泉外湯 3 館の利用状況を発信するテスト運用サービスを開始した。10 月からの本格運用で、スマートフォンなどから営業時間、待ち時間、整理券の配布状況をリアルタイムで確認でき、時間の有効活用、まちの回遊性を高めるとともに、新型コロナウイルス感染防止対策の三密回避にも役立ち、安全・安心に道後温泉を楽しめるようになる。道後温泉旅館組合も、道後ガイドラインによる全 32 のホテルで更なる感染対策の徹底を実施中。「地元道後温泉に泊まろうキャンペーン」は、9 月まで事業継続され、道後温泉旅館組合参加ホテルでも実施した。

今治地方観光情報センター

各国の海外旅行禁止措置や政府の入港制限などで訪日客が急激に少なくなり、9 月は今年に入り最小の 4 人のみで、日本在住の方々だと思われる。そのうち 2 人はしまなみ海道をサイクリングしたいという問合せだった。早くコロナが収まり、大勢のサイクリストや旅行者で以前のように賑わってほしい。

<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)

9 月も新型コロナウイルス感染防止のため、案内所は無人にて電話対応のみを行った。フィリピン便と台湾便が毎週数便運航していたため、8 月同様 PCR 検査についての問合せが相次ぎ、福岡空港検疫所を案内した。また、現在運休中の路線はいつ運航が再開されるのかなどの問合せも多かった。Go To トラベルキャンペーン開始後は日本人だけでなく日本在住の外国籍旅行者も増加。クーポン利用可能な店舗が五月雨式に増え、Go To トラベルキャンペーン発議から開始まで準備期間が短かったため、館内で利用できる店舗の把握と情報共有に手間取った。

福岡市観光案内所 (博多駅総合案内所)

留学生や日本在住の外国籍の方より、外貨両替やウエスタンユニオンを利用できる場所の問合せが目立つ。また、観光で訪日客用の交通チケットを希望する方がいるが、短期滞在の査証を保有の方にのみ販売しているため、中・長期滞在者用の交通チケットもあると良いと感じた。

博多港国際ターミナル総合案内所

福岡―釜山を結ぶ船舶会社の運休継続に伴い業務を一部縮小し、問合せは電話にて対応している。連休 4 日間は国内線臨時便(博多港―沖ノ島・平戸)が運航された。来訪者計 27 人のうち 1 人が日本在住の韓国の方だった。

鳥栖プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

新型コロナウイルスの影響で訪日客は落ち着いていたが、仕事で日本に戻られた方などが少しずつ増加している様子。流暢な日本語を話されるので、案内もスムーズだった。来場者はアジア圏、大半が中国の方だった。

長崎市総合観光案内所

9 月の外国籍来所者数は 32 人。内訳は英国 7 人、ネパール 6 人、フィリピン・フランス・米国各 3 人、中国・台

湾・コスタリカ各 2 人、インド・ドイツ・スウェーデン・ニュージーランド各 1 人。いずれも 8 月に引き続き、留学生や日本在住の方であった。

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

9 月は中心街、周辺観光地も含め、全く外国籍の方を見かけなかった。10 月より留学やビジネス目的の中・長期滞在の外国籍の方の受け入れを開始したが、地方への来訪はまだ先になりそうだ。

桜の馬場 城彩苑総合観光案内所

9 月の 4 連休中は 9 人来所があったが、それ以外は数日おきに 1 人ペースだった。問合せの半数以上は熊本城特別公開通路の入場方法(チケットの購入が必要か、どこで買えるか、入場口はどこかなど)だった。

阿蘇インフォメーションセンター

9 月から阿蘇中岳火口の見学が再開され、8 月には 4 年前の熊本地震で不通となっていた JR 豊肥線が全線開通、Go To トラベルキャンペーンなどの相乗効果もあって、国内の観光客数は目に見えて増えた。国内在住の外国籍の方の姿もちろほらみられるようになったが、まだまだコロナの影響は続くと思われる。

大分市観光案内所

全国的な新型コロナ感染者増加及び各国から観光で往来できないこともあり、当案内所の外国籍の来訪者数は、前年同月比約 8%の 54 人に留まった。来訪者からは入国管理局、大分免許センター、大分年金事務所などについての問い合わせが多かった。

えきマチ 1 丁目別府 インフォメーション

8 月より外国籍の方は減少傾向で、日本在住の外国籍の方やワーキングホリデーで日本滞在中の方の利用が目立つ。また、以前アジア圏からの訪日客がよく購入していたチケットを買いに何組か観光客が来たが、コロナの影響で未だに販売中止のため、購入いただけなかったのが残念に思った。

高千穂町観光協会まちなか案内所

9 月は新型コロナ感染拡大防止の観点から案内所を閉鎖していたが、4 連休中のみ案内業務を中心として開所、外国籍の方の入込も少数みられた。割合は東南アジア圏が過半数であり(61%)、留学生や技能実習生と思われる。コロナ禍以前の動向として、日本在住の知人、友人、家族から情報を得ている場合が多いこともあり、アフターコロナに向けた「スピーカー」として期待が持てる。今後も動向を注視し、アフターコロナに備えたい。

鹿児島空港観光・総合案内所

9 月は 4 連休があったが、便が減ったこともあり、外国籍の観光客数は 8 月と比べ 15 人減少。国際線復活を予定している空港があるため、今一度意識を改め、感染症対策(三密の回避、COCOA アプリの推奨)を呼びかける。

那覇市観光案内所

9 月 5 日に県の緊急事態宣言が解除され、8 月と比較すると欧州の来所者は若干増加したが、その他の地域では減少した。新型コロナの深刻な影響は続くと思われるが、県の緊急事態宣言解除により、まずは国内滞在の外国籍観光客の来所数がどのように変化するか注視したい。海外航空路線、クルーズ船が未だ運航休止状態のため、

アジア全体も来所者が1桁という結果となった。

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など)

<関西>

栗東観光案内所

9月20日～22日に旧和中散本舗の特別公開を行った。案内所同様に三密対策を充実させ、消毒作業にも気を配り、フェイスガードを用いて説明を行うなど感染防止に努めた。前年度比165%の方が来場した。

京都総合観光案内所

外国籍の方からよく聞かれる質問を、ファイルにまとめ所内で共有している。項目は基本情報(海外送金、両替、スマホ充電や修理、手荷物配送など)、買い物(着物、京都の工芸品、おみくじ、作務衣、マンガなど)、エンターテインメント(舞踊、武将変身、スポーツバーなど)に分類し、定期的に情報を更新している。また質問が多岐にわたるため、初めて聞いた質問や、調べるのに時間がかかった質問などは、チャットワークを利用して情報共有をすることにより、スタッフのレベルアップを図っている。

kokoka 京都市国際交流会館

- 靴の修理についてユニークな質問があった。海外で傘や靴、日曜品が壊れたときは買い換えるのではなく、修理をする文化が残っているが、日本では安く手に入るので、修理をするところが少なくなっている。靴の修理店を紹介できたので喜ばれた。また、骨董品(掛け軸)を鑑定できるところをネットで調べて紹介した。京都は骨董市などがたくさん行われ、骨董品に出会うチャンスが多い。
- 当協会の庭の歴史について、興味を持っていただき、嬉しかった。

天橋立駅観光案内所

東京在住のスペインの方が来所。関西出張に来た際、どうしてもこの日本三景の天橋立が見たくて、京都の北まで足を延ばされた。天橋立駅に停車していた京都丹後鉄道のイラストラッピング車両に興味津々で、どういう経緯であのイラストが描かれたのか、誰が描いたのか…と質問を受けた。手持ちの資料を調べ、あのイラストはこの地域の特産品や地元の昔話をモチーフにして描かれたもので、デザインは一般公募して決定したことを伝え、とても感心されていた。その方の母国スペインでは、このようなカラフルなイラストが描かれた車両は無く、熱心に写真に収められていた。徐々に英語を使い、こちらもモチベーションのキープにつながった。

烏丸御池市バス・地下鉄案内所

アマビエや京都市バス・地下鉄のキャラクター(京ちゃん、都くん)の飾り付けが可愛い、と好評。

阪急ツーリストセンター 大阪梅田

日本人の来所者数は「すみっこぐらし」のスタンプラリー開始や、GO TO トラベルキャンペーンなどにより徐々に回復傾向にある。

難波観光案内所 / 総合インフォメーションセンターなんば

- 東南アジア圏の男性に大阪城へのアクセスを聞かれたため、谷町四丁目駅で下車すると坂道が少ないルートで天守閣まで行ける事を伝えると喜ばれた。
- 横浜から来た 60 代くらいの夫婦から、「大阪にあって横浜にないものを教えてほしい」と尋ねられ、堺・古墳コーナーにお連れし、堺のまちや観光案内所を案内した。「11 月にも大阪に来るからまたここへ来るよ」と言って出ていかれた。
- 50 代の夫婦が「なんば周辺でオススメのうどん屋さんがありますか?」と来所され、案内所近くの「難波うどん」を紹介した。その後再度来所され、「難波うどん」を大変気に入られたようで、翌日からの奈良に関する質問も受けた。その際に「ここに来て良かったです!」と嬉しい言葉を頂いた。
- 銀行の窓口の場所を聞きに来た女性に案内した際、その方から「友人から『以前この案内所で地図を使って丁寧に場所を教えてもらった』と聞いて来たが、実際に優しく教えてもらえて嬉しい!」とお褒めの言葉を頂いた。一人一人のお客様に真摯に向き合い、丁寧に対応することが、次のお客様に繋がったと思われる。

ぐるなび情報ラウンジ

- 中国の 20 代男性(日本在住)から「財布を落とした、どうすれば良いか」と聞かれ、近くの交番を案内した。
- ウクライナの 30 代女性(日本在住)から「日傘を買いたいけどどこで買えるか、値段も知りたい」と聞かれ、希望の価格帯などを伺い、お店を案内した。
- フィリピンの 40 代女性(横浜在住)が高速バスの乗場を探して来所。当所で作成している地図を使って道案内を行った。また、近隣のクーポン付きのお店を紹介すると喜ばれた。

姫路市観光案内所

「日本旅行の予定がキャンセルになってとても残念。せめてポストカードを集めているので送ってくれないか」とオランダからメールが届いた。ガイドブックや地図も同封して無料配布しているポストカードを郵送したところ、その後お礼の絵葉書が届いた。はがきには自分の街の説明が書かれており(富山の黒部市が姉妹都市であるなど)小さな国際交流が出来たように思う。コロナ禍が落ち着いた折には、ぜひ訪日して頂きたい。

舞鶴若狭自動車道 西紀サービスエリア 上り線インフォメーション

- 給茶機の無料サービスを英語で表示し、飲み物の種類を英語、中国語、韓国語で掲出。お客様の要望で hot と cold の表示を追加した。
- 案内受付の離席表を英語、中国語、韓国語で掲出している。

奈良県猿沢イン

- オンラインお茶会の開催: 従来、当館内にある本格的な茶室で開催していたお茶会をコロナ禍で 7 月からはオンラインでも開催している。回数を重ねるごとに内容も充実していき、今では世界中から時差を超えて参加頂いている。参加者からは奈良の特産品(抹茶、菓子、茶道具など)について毎回質問が飛び交い、対面以外の方法で奈良の製品や魅力を発信している。「来年には必ず日本、奈良へ行きたい」などの声が寄せられている。
- オンライン中国語講座の開催: これまで何度か当館の中国語スタッフが講師を務め、周辺事業者様向けに開催してきた中国語講座を、コロナ禍で今回はじめてオンラインで開催した。語学講座は参加者に発音してもらい、それを確認する必要があること、また参加者のレベルに差があることなど、オンラインでの開催にはハードルも多々あったが、結果的には中国語学習のきっかけを提供できた。改善を加えながら、今後も継続して開催

していきたい。

奈良市奈良町南観光案内所『鹿の舟』

- 当案内所の築 100 年の建物をいたく気に入り来館 3 回目の奈良在住 10 年の中国の女性が、来館のたびに館内をあちこち回り、中国語で喋りながらムービーの撮影をされているのを不思議に思い、尋ねたところ、毎回、中国の実家にライブ配信しているとのこと。来日できないご家族が、実際に見学している気分を味わえるように紹介したい場所として、当館をリピートしてくださっていることがわかり、嬉しく感じた。
- 茨城から久しぶりに夫婦で奈良観光に来たというフランスの男性が、当館に立ち寄られ、2 階の和室で開催していた人気陶芸作家の展示販売をご覧になり、「雰囲気、センスが素晴らしい！」と大喜びされた。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

9月～11月の金、土、日(全20回)橿原神宮の朝拝に参加する『橿原神宮朝拝体験ツアー』を実施している。各日10人の募集と少人数のツアーなので、密を避けることができ、安心して参加いただける。また、このツアー実施に伴い、周辺の宿泊施設のホテルプランとしても取扱われ、地域で連携してイベントを行っている。

HIDAKA TRAVEL INFORMATION

公共交通機関があまりないため、レンタサイクルサービスを開始した。駅周辺の地図を作製し、簡単に周辺を回って頂けるよう工夫している。

<中国>

米子市国際観光案内所

3時間1,000円タクシーの取り組みが好評。手軽に外国籍の方でも利用でき、通訳システムを導入しているタクシー会社と連携しているので、外国籍の観光客の言語対応も出来る。

鳥取砂丘コナン空港総合案内所

- コロナ収束後の訪日客受入体制の一環として、指差し確認表(日・中・英・韓に訳されたプレート)の作成を行っている。内容は観光・交通・施設の情報が盛り込まれたもの。
- 案内所で発信しているSNSを多言語にし、コロナ収束後観光目的地に選んで頂けるよう取り組みを開始した。

松江国際観光案内所

近隣の案内所とチャットワークを利用して情報の共有をしている。隠岐行き船の運休情報など、急な変更の連絡も早く確認ができるようになった。

ももたろう観光センター

新型コロナの影響により、観光施設も人数制限や予約制になっているところがある。香川県だが岡山からのアクセスが良い直島は岡山からフェリーで25分、一番人気の地中美術館は現在オンラインによる完全予約制になっている。

倉敷駅前観光案内所

中国の方(日本在住)が「高速バスで関西方面へ行きたい」との事だったが、数便運休しており、希望の日時に

乗車できなかった。少し時間があるようだったので近隣の観光地を提案し、そこからの行き方を案内したところ喜ばれた。

尾道駅観光案内所

3人家族のお客様が来所。息子さんが「健康診断を会社に提出しなくてはならない。近くにすぐ受けられる病院はないか」とのことだった。尾道駅周辺の内科医院に問合せしてみると、診察は可能だが結果は最低2週間かかるとのことだった。以前駅の北側にある病院で、2,000円程で結果もすぐもらえたとのこと、調べてみると糸崎駅の北側に病院があった。問合せると、最低限の健康診断なら3,000円で受けられ、結果もその日に出ると言われたので、そちらの病院を案内した。問合せがあった日が金曜日で、月曜日までには結果がほしいとのことだったので無事、病院が見つかって良かった。

中国自動車道 吉和サービスエリア 下り線インフォメーション

季節が変わり当所の壁面には、訪れた人の心が少しでも和むようにと折り紙で作った秋桜を飾りつけている。たまに訪れる外国籍の来訪者に多言語の地図を渡すと、とても喜ばれる。

広島駅総合案内所

「JR青春18きっぷ」を利用したテーマ性のある広島駅発着の推奨コースを、各自スタッフで作成・提案した。今後お客様が検討する材料になればと思う。

広島港総合案内所

せとうち広島デスティネーションキャンペーンが始まり、観光型高速艇SEA SPICAが就航した。瀬戸内の多島美と島々を満喫できるので、より多くの方に周知していきたい。

新山口駅北口観光案内所

アメリカの60代の女性(日本在住)がその日の宿を相談しに来所。東横INホテルは馴染みがあるとのこと、場所と山口市内の散策に五重塔を案内した。「明日はSLを予約してある」とのこと、津和野の英語パンフレットも一緒に渡すと、満足していただいた。台風10号が明後日接近する予報(当時)だったので、電車の運行状況を明日も確認し、くれぐれも安全に注意してもらうよう伝えた。

<四国>

徳島阿波おどり空港 案内所

訪日客を受け入れる準備として、パンフレットなどの整備に加え、公共交通機関をお得に利用するための乗車券(2日間バス乗り放題チケットなど)の取り扱いを始めている。※訪日客専用チケットで、日本人は利用不可。

香川・高松ツーリストインフォメーション

アイルランドの方より、日本で最後に訪れたのが香川県で、とても素敵な場所だと言われた。

JR 松山駅松山市観光案内所

■ベトナムの方が「予約している複数のバスの便を変更したい」と要望され、代わりに電話で変更を手伝ったところ、大変喜ばれた。

- 松山を走る鉄道、バスが利用できる「伊予鉄道」のフリーパス券を販売している。1枚持っている、日本語のやり取りなくスムーズに松山の観光が出来るので、良く薦めている。

松山観光港ターミナル観光案内所

日本在住であろう外国籍の方の対応をした。広島へ向かうフェリーのチケットの購入について、英語で案内した。たった一人の外国籍の来訪者だったが、フェリーチケット購入時の列に不安を覚えていたようで、列から外れてこちら(案内所)へいらっしまった。コロナ禍により、外国籍の方の少ない日本での観光を不安に思っているようにも見受けられた。そのため、丁寧にわかりやすく案内し、「私達はあなたを歓迎している」と思ってもらえるような案内に努めている。

四万十市観光案内所

地元ならではの食べ物として「鰻を食べてみたい」という方から、どこの店がおススメか聞かれることがある。同じグループの中の数人は興味がない、食べられないという時もあるので、鰻以外のメニューもある店を紹介することが多い。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 大連行き航空チケットを購入したいが、カードもなく購入の仕方もわからず困っている中国の方がいた。話を聞くとすぐではなく12月予定とのことだったので、大型商業施設内にある旅行代理店を案内した。
- フランスの旅行客に観光案内をした際、人気の観光スポット以外に「自由民権記念館」の問合せがあり、英語の案内があるかと質問された。普段は問合せを受けることが少ないスポットなので、外国籍の観光客の興味の多様性を実感したが、多言語対応は充実しているとはいえ、今後の課題かと思う。
- 「高知に行く予定だったがコロナで行けなくなり、代わりに全国のポストカードを集めているので送ってほしい」とのメールが8月にオランダから届き、ノベルティで余っていたポストカードセットと当センターオリジナルポストカードを送った。カードには、ちょうどボランティア活動に来ていた高校生にメッセージを書いてもらった。そのオランダの方からお礼のポストカードが届いた。住んでいる町の絵のポストカードにお礼の言葉とともに、町の紹介として富山県黒部の姉妹都市のスネーク市であること、マリンスポーツが人気であることが書かれていた。メールも途中から送れなくなり心配していたが、無事届いたようで安心した。

<九州・沖縄>

門司港観光案内所

20代中国の男性よりおすすめの食事について問合せがあったので、門司港名物「焼きカレー」マップをお渡しし、紹介するととても喜ばれた。

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

コロナ禍のテナント営業時間短縮に伴い、営業時間が変わる状況であるため、正確な情報を速やかにお客様へ提供するため、資料更新の徹底、館内施設の情報や動線など、お客様に分かりやすくご案内するための資料作成を随時行っている。

博多港国際ターミナル総合案内所

国内線の臨時開設に伴い、接客を行った。今後もスムーズな対応が出来るように引続き準備を行っていきたい。

好いとう福岡

「つまみ細工」イベントに福岡在住のモロッコの方が参加。ちりめんの布を使って小さな花飾りを作ったが、楽しみながら出来上がりの花をブローチにしたり、髪飾りにしたりしていた。コロナの影響で海外からの来日は難しいが、日本在住の外国籍の方に日本の文化を伝えられるイベントを開催することができ、喜ばれた。

佐賀市観光案内所

台湾からの来訪者から、古湯温泉までの交通アクセスを尋ねられた。当案内所では、バス往復券と温泉利用券がセットの「ぬる湯くつろぎきっぷデラックス」を1,600円で販売している。通常より最大1,220円お得と伝えたとこ、購入いただき、喜ばれた。

長崎空港案内所

- 外国籍のお客様が「レンタカーを予約しているが、カウンターに人が誰もおらず、どうしたら良いか分からない」と来所。HERTZ を予約しているとのことで提携のトヨタに連絡し、予約の確認が取れたので、レンタカー待合室まで案内した。タイミング良く送迎車が到着し、喜ばれた。
- 日本語が話せる外国籍のお客様にバス券売機の場所を説明した。難しい言葉を避け、短い単語で分かりやすい話し方を意識した。きちんとした敬語も必要だと思うが、お客様の特徴を見極めた対応に努めたい。

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

今後はある程度長く滞在している外国籍の方の来訪が期待されるため、観光だけでなく生活必需品が入手できる店などをリサーチしていきたい。観光目的とは違い、時間は多くあるが経済的には支出を抑えがちと思われるため、セール情報や観光する場合も無料の場所や施設などを確認している。

島原駅観光案内所

千葉在住の中国のお客様が、「台風の影響でフェリーが欠航になった。阿蘇の旅館をキャンセルしたいが、できないのでどうしても阿蘇へ行きたい」とのこと。フェリーではない別の交通手段を伝え、とても喜ばれた。

熊本駅総合観光案内所

市内観光施設の開館状況を日本語・英語で作成し掲示、お尋ねの多い県内観光地の時刻表を日本語と・英語で作成。また、阿蘇駅から阿蘇山(火口周辺)へ行く場合のバスとの接続などをまとめた表と、販売している一日乗車券の一覧を日本語・英語・中国語で作成。他にも、Facebookで多言語の情報発信をしている。

大分市観光案内所

Q:原動機付自転車免許試験の受験前に、英語版テキストでルールを学習したい。どこへ行けば入手できるか？
(東南アジア 男性 20代 日本在住)

A:別府市在住の男性からの相談で、一度原動機付自転車免許試験を受験したが結果は思わしくなかったとのこと。書店、自動車学校、国際交流関連事務所へ問合せたがテキストの取り扱いはなかった。インターネットで販売されていたのでお客様へ案内した。また、大分県運転免許センター担当者へ確認したところ、当センターでの取り扱いはないがJAFであれば可能性があるというアドバイスを受け、問合せたところ「交通の教則」テキストは、日本語・英語・中国語・仏語が有り、JAF 大分市部総合案内サービスセンターやインターネットで購入可能であることが分かった。今回の男性に限らず、英語表記の自動車免許取得本や外国人対象の短期運転

教習場を尋ねてくる来訪者の数も増えつつある。グローバル化した現代で、外国の方が過ごしやすい環境を提供していくことが必要だと思われる。

中津耶馬溪観光案内所

コロナの影響で帰国できず、駅周辺のホテルに滞在しているアメリカ人男性が、家電量販店のオンラインショップで Apple 製品を購入したが、日本仕様の製品でアメリカでは使えないので、返品もしくは交換したいと来所。男性は日本語が話せないため、当協会のスタッフが家電量販店と Apple カスタマーセンターに連絡を取った。結果的に、一度開封して使用してみて機能に不具合がないもの、また海外製品と仕様が違うなどといった理由は返品処理の対象にはならないとのことだった。男性にこのことを伝えると、納得して退所された。

ワンダーコンパス ベップ

別府市のソーシャルディスタンス啓発グッズの委託販売によって、来訪者数を伸ばすことができた。また、地域共通クーポンの利用に向けて準備をした。

宮崎市観光案内所

10月14日、宮崎駅高架下が改装工事を終え、当案内所もリニューアルオープンした。スムーズなサービス向上を目指し、より良い案内が出来るよう、資料作成をしている。

鹿児島空港観光・総合案内所

日本語が上手な香港国籍の男性の来訪者より、フライトキャンセル時の代替交通手段について尋ねられた。成田空港行きの飛行機を利用予定だったが、その日の成田行きの飛行機がキャンセルになってしまい、代わりに羽田空港行きの JAL 便を案内した。男性は「助かりました、ありがとうございます」と笑顔で案内所を立ち去った。

桜島観光案内所 (桜島コンシェルジュセンター)

9月は連休以外の平日も含め、外国籍の利用者が増えてきていることを実感した。来所した外国籍の方は、ほとんど首都圏在住者だった。台風上陸の影響で、当案内所を閉所した日が2日間あったが、その後気候も穏やかになり、サイクリングや散策などを楽しまれる旅行客が増えた。

那覇市観光案内所

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、8月に引き続き時短営業(9時~19時)を9月15日まで継続したが、現在は9時~20時の通常営業に戻った。

以上