

<関西>

彦根市観光案内所

Q:彦根城へ行きたい。

A:いつも通り地図を見せながら、距離や所要時間を伝えた。翌日立ち寄られ、「思っていた門にたどり着けなかったので、外から眺めた」と言われた。地図を見せた際の方向が良くなかったかもしれないと思った。

Q:湖東三山に行きたい。

A:シャトルバス、乗り合いタクシー、通常タクシーを説明。(行動時間に合う)シャトルバスがない、乗り合いタクシーは1時間前の予約が必要、通常タクシーは料金が高いということで、要望に沿えなかった(お客様の時間が限られていたことと、想像よりアクセスが容易でなかったため)。

長浜駅観光案内所

Q:富士山へ行くバスはどこから乗ればいいのか。

A:このあたりから出ているバスは無いと答えた後、新幹線に乗車した場合、どこで降りてもらえばいいのかすぐに案内ができなかった。調べるのに手間取っていたら「じゃあ、それはもういいので…」と別の質問になってしまった。訪日旅行客は行動範囲が広いので、遠方であっても人気のある観光地についてはある程度知識を持っておく必要があると感じた。

Q:ヴィーガンの食事ができる場所は?

A:残念ながら周辺には無いと答えた。いい代替案を提案することができなかった。

京都総合観光案内所

Q:Akeji Sumiyoshi というアーティストの展覧会をフランスで見て大変感銘を受けた。どうしても彼に会いたい。会うにはどこに行けばよいか。(フランス 女性)

A:Akeji Sumiyoshi(住吉明治)氏は書道家であり、住まいは京都市北区の氷室であることがわかった。詳しい住所がわからず、行ってみるしか方法がないことを説明。氷室まではとても遠く、行くとしても北大路通からタクシーに乗ることを勧めた。「住所がわからなくても探したい、最寄りのバス停から歩いて行きたい」とのことで、鷹峯源光庵のバス停とそこから氷室までの道を案内した。その女性が帰られた後、調べたところ Twitter で住吉氏は2018年に亡くなったという記事を見つけ、他界されたことを伝えることができず、残念で仕方がなかった。

Q:真剣の日本刀による体験をしたい。(中国圏 男性)

A:京都市伏見区の京都居合道会にて真剣試し切り体験が可能であるが、土曜日のみで2週間前の予約が必要であることを案内した。その後、上京区のサムライ塾でも真剣の体験が可能とわかった。月曜日～金曜日の1日に4回開催され、当日予約、英語対応が可能であったが、すでに帰られた後だったので案内できなかった。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

Q:乗車券と特急券の違いが分からない。(インドネシア 女性)

A:「京都から日帰りで高山に行きたいが交通費はいくらかかるか?」との質問。特急ひだに乗車した場合の金額を答えたが、そもそも特急という列車の概念がないインドネシアの方に料金を理解してもらえず、ご自身で調べたネットの情報から特急券(安いほう)の料金を提示され、「安いチケットがあるのに嘘をついた」と責められてしまった。乗車券と特急券の2枚を購入しないと、特急列車には乗車出来ない事を理解いただけなかった。

Q:桜が咲く時期が分からない。(香港 女性)

A:「10年間ずっと桜のシーズンに来日しているが、いつもベストなタイミングで桜が見られない」との相談。桜の時期には少し早かったので、早咲きの淀の河津桜を案内したが、「早めに咲くなんて、桜ではない」と理解いただけず、提案を聞き入れてもらえなかった。

Q:舞妓さんの住所が書いていない。(アメリカ 男性)

A:当店で開催していた舞妓ショーの際、花名刺をお配りしていたところ、アメリカの男性が、「名刺なのに住所と電話番号が書いていない」と激怒。舞妓さんや芸妓さんは、ディズニーランドのミッキーマウスやミニーマウスのように夢の世界の存在なので、素性を知らないからこそ会いたいと思うことを説明。理解いただくのに、時間がかかった(最終的には納得頂いた)。

京都市河原町三条観光情報コーナー

Q:明日宿泊するゲストハウスの場所を探して欲しい。(アメリカ 年配の夫婦)

A:お手持ちのメモにはゲストハウスの正しい住所の記載がなく、建物の名前もない。オーナーへの電話は通じず、Google map や、市内の観光用地図でだいたいの場所を探し、伝えることが限度であった。ゲストハウスに関しては、現在もなお、このような事案が起きる。

Q:京都観光 1 日券を地下鉄駅の自販機で買ったが、本来もらえるクーポン付ガイドマップをもらえなかった。(国籍不明 女性)

A:京都市交通局に問合せたところ、自販機で買った場合は駅員に話せばクーポン付ガイドマップを渡すことになっているとのこと(但し、自販機に英語の案内表示はなく、駅によってはガイドマップを置いていない)。当案内所では当所で販売分だけのガイドマップを預かっているため、お渡しできなかった。その後、交通局の意向で余分にガイドマップを当所で預かることになり、当所での購入者以外にも確認の上、配布することになった(※クーポン付ガイドマップは配布を終了している)。

京都駅ビルインフォメーション

Q:スプレー缶を郵送したい。(北米圏 男性 30~40代)

A:日本に長期滞在していると思われる方で、「この荷物が Amazon から誤配送されてきた。連絡したら返送して欲しいと連絡があったから、郵便局に行ったが郵送できないと言われた。言葉も伝わっているのかわからない」と、かなりお怒りの様子。他の有名な配送サービス会社をインターネットで検索したが、どこもスプレー缶などは郵送できないと記載されていた。男性にそのことを伝えて、もう一度 Amazon に連絡した方がいいと伝えたが、怒りと落胆の様子で立ち去られた。約 1 カ月後、その男性が再度カウンターに現れ、英語が得意ではないスタッフの文句を言うなど、何故か私達に横暴な態度だった。

Q:関西空港のコンビニで ICOCA へのチャージ金額を間違われた。(アジア 50代 女性)

A:「関西空港のコンビニで ICOCA に 1 万円(か、五千円)をチャージしたが、京都駅についてから確認したが、千円しかチャージされていなかった。そのコンビニに連絡して欲しい」とのこと。レシートなどが無いため、ネットで検索し、電話をかけたが、その店舗ではそのようなお客様は来ていないとの事。そのコンビニから別の店舗ではないかと言われたので、別店舗 2 軒にかけたが同じような反応だった。結局、私達ではどうしようもなく、外国の方の消費者ホットライン電話番号を伝えた。

大阪観光案内所

Q:大阪城へ行ったが入場できなかった。(マレーシア)

(当案内所で販売している大阪周遊パス 2 日券(連続 2 日、40 カ所以上の観光施設へ無料入場、地下鉄・市バスが乗り放題のお得なチケット)に関するトラブル)

A:「1月2日に大阪城へ行ったが入場できなかった」と来所。利用履歴を調べると、1月1日0時5分にHEP FIVEの観覧車を利用しているので1月2日まで使用可能だと思い大阪城へ問合せると、HEP FIVE 観覧車営業時間は11時から1月1日の朝9時までが12月31日扱いとなり、3日目の1月2日は入れないとの回答。案内所で渡した「大阪周遊パスで入場できる施設年末年始休館日情報」が厳密に見ると正確ではなく、こちらにも落ち度があったということで、特別に新しいチケットを差し上げた。年末年始は日付の区切りが非常に難しく、まさに盲点をつかれた例だった。これ以降は入念なチェックをし、間違いがないように努めている。

Q:ロッカーのカギを失くし荷物を取らせない。何とか荷物を取らせないか。(台湾)

A:来所時点で、その方の飛行機の出発時間が迫っていた。すでにロッカー事務所が閉まっており、私達にはどうにもできなかった。航空券、パスポートなどは幸い手元にあり、ロッカーの中にあるのはお土産だった。台湾出身のスタッフが、「とりあえず飛行機には乗った方がいい、国に戻ってから電話でロッカー事務所へ問合せればいい」と説得した。お土産が彼らの元に戻ったかは不明だが、このような事例が多く見られ、ロッカー事務所へ再三伝えたところ、今年4月から対応時間が延長となった。

新梅田シティ総合案内所

Q:関空で財布を失くした。この番号に電話して欲しい。(フィリピン 母娘)

A:電話をかけてみると、南海電鉄テレフォンセンターでは関空内の落とし物は担当外とのこと。そこで教えられた関西空港駅の番号にかけるとまた担当外と言われ、最終的に関空のインフォメーションに行きついた。お客様と電話を代わり、調べてもらうも発見できず。その後、失くした可能性のある別の2カ所の電話番号を提示されたが、すでにこの方々にかかなりの時間を費やしていたため、止む無くお断りし、ロビーの公衆電話でご自身にかけてもらうことになった。電話の代行は線引きが難しい。

Q:(タクシーのレシートを見せて)ここに掛けて欲しい。(中国 グループ)

A:タクシー車内にサングラスを忘れたとのこと。お客様のスマホをスピーカーにしてかけるも営業時間外。他にもいくつかの番号にかけたが繋がらず。「土日休むの?会社なの?」と不満気で、月曜も祝日のため電話がつかないのは火曜日だと告げるとうんざりした様子だった。0570(ナビダイヤル)の配車センターはスマホのサービス外でつながらなかったため、ロビーの公衆電話で試してみるよう伝え見送った(後にこの番号も平日のみと判明)。

※毎回難しいと感じるのが落とし物関連の電話代行だ。そもそも案内業務としては施設内で落とした物には対応するが、敷地外の場合は警察を案内するのが基本。ただ困っている訪日客を見放すこともできず、スタッフ個人の裁量で電話の代行を引き受けているのが実情だ。見つければお互いにハッピーだが、見つからない時は時間と手間だけが失われる。それでも「トライしてくれてありがとう」と言われることもあり、ケースバイケースで柔軟に対応するしかないと思う。「ビル内の飲食店でカメラを失くした」というフランスからの男性グループから「盗まれたのかもしれないので、防犯カメラを見せて」と要望があった時はさすがに断り、警察を案内した。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

Q:フィリピンペソから日本円へ両替できる場所はどこ?

A:関西空港の SMBC 信託銀行で対応可能と案内。当案内所の周辺であれば関西空港でしかできないので、そのように回答した。しかし、お客様が大阪市内在住であれば大阪市内でも両替可能な場所もあるため、お客様の情報をもう少し確認すれば、その情報も伝えることができた。

Q:ここの案内所で〇〇〇の商品を販売していますか?

A:「申し訳ございません、こちらでは販売しておりません」と伝えましたが、お客様が去った後インターネットで調べると、実は当所のすぐ近くの店舗で購入可能であることが判明。その場で調べていれば、お客様の役に立つ

案内ができた、と悔やまれた。

神戸市総合インフォメーションセンター

Q:完全禁煙の飲食店リストが欲しい。(カナダ 男性)

A:「25年前に癌になった。神戸は全国で2番目の禁煙都市だと何かで読んで神戸に来た」という男性。飲食店に入れ替りが激しく、完全禁煙の飲食店リストは作成していないため、ネットで検索していくつか案内したが、分煙の所が多かった。「他の案内所ではちゃんとしたリストを貰ったのに、神戸にはないの?失望した」と、かなり不満そうであった。

Q:NARUTOへ行きたい。(アジア圏、欧米圏)

A:アジア圏、欧米圏を問わず、「NARUTO」とだけ言われる方が多い。以前は「NARUTO」は鳴門の渦潮のことだったが、2019年4月に淡路島にオープンした「ニジゲンノモリ」にアニメで人気の体験型忍者アトラクション「NARUTO&BORUTO 忍里」がオープンし、そちらに行きたい方も多し。アクセス方法は全く異なるため、案内の際にはしっかり確認するように心がけている。

山陽自動車道 三木サービスエリア 下り線インフォメーション

Q:カップラーメンのお汁はどこに捨てるのか?(中国)

A:中国からのお客様が上記の質問をした際、ご自身の携帯で翻訳し、私に見せた内容は「このラーメンのスープは何味ですか?」と書かれていたため、「みそ味です」と答えた。結局ジェスチャーをしてもらい、ようやく理解が出来、説明できた。

奈良県猿沢イン

Q:日本の畳を見たい、購入もしたい。(中東圏 親子 3人)

A:近くの畳店に電話するも定休日だったが、海外からのお客様が訪問を希望している旨を伝えると、指定の時間にわざわざオープンして下さることになった。お客様は当館での文化体験などを楽しまれ、ゆっくりした後、お子様が着物レンタルに行きたいということで、そちらも案内して欲しいと要望された。それぞれ場所を案内した後、「まずは着物レンタルに行ってから畳を見に行く」と言われたが、奈良へは日帰り、かつ物理的に畳店との約束の時間に間に合わないと思われたのでそれを伝え、「オッケー、オッケー、間に合うよ」と返された。非常に不安になったので畳店に念のため連絡し、寄り道をされてからそちらへ伺うようなので、遅れるかもしれないと伝えた。畳店へはバスの乗車も必要になるので、果たして本当に約束の時間に畳店へ行けたのかと不安で、あの時どのように対応すべきだったかと思っている(自分は畳店へも行きたいし、親としては子供の要望も叶えてあげたい。しかし、お店にも迷惑をかけられない)。

Q:中国の方と台湾の方を間違えてしまった。(台湾、中国 各グループ 5人)

A:来館した台湾の方と会話をしている際に、その方が中国発のシェアサイクルサービスについて、国名を強調して皮肉を言われた(使いにくい等)。当館敷地内にシェアサイクルサービスのポートがあり、他の来館者からも時折そのような声が寄せられることもあり、不便さに同感。自身も台湾に長くいたこともあって、その台湾の方と親しく話していたところ、近くにいた台湾国籍の方だと思っていた別グループの方が中国国籍だと判明。その方の話す言語で、その方も台湾の方だろうと認識していたが、実は中国の方であった。両国の関係においては非常にセンシティブな問題なので、普段から気を付けてはいるが、その方のあまりにも流暢な言語で国を判別してしまった。ご本人はあまり気にされていないようだったが、場合によっては大ごとになるかもしれないので、なおさら両国間の問題については気を付けなければいけないと思った。

法隆寺 iセンター

Q:法隆寺聖霊院の聖徳太子像公開に合わせてわざわざ足を運んだのに、像の前のお供物で、聖徳太子像をほとんど見ることができなかった。あの状態を「公開」というのはどうか。

A:聖徳太子像の前にお供物がたくさん置かれていても、そういうものだと納得する日本人が大半だと思うが、きちんと姿を見ることができない状態であるものを「公開」と呼ぶことが、どうしても納得いただけなかった。文化の違いを考慮しつつ、情報発信していく必要性を感じた(法隆寺には本件について報告済)。

Q:「広島県宮島のユースホステルまで行きたい」、「滋賀県信楽町の MIHO MUSEUM への行き方を教えてほしい」など、広域で具体的な場所への案内について

A:日本の来訪者に比べると、かなり広域でかつ行き先が具体的な案内を求められることがある。対応に時間がかかってしまうことがあるので、日ごろから準備していきたい。

<中国>

境港市観光案内所

Q:「ゆーしー〇〇」?? (香港 男女 20代)

A:由志園^{ゆうしえん}という日本庭園へのアクセスを尋ねられたと思い、バス乗車を案内した。しかし約 2 時間後、困惑した表情で戻ってきたため、事情を聞くと「ゆーしーちゃん(中国語で魚市場)」だったことがわかり、謝罪して車で片道 5 分の距離を魚市場へ送って行った。旅行者の貴重な時間を奪ってしまい大変申し訳なかった。

鳥取砂丘コナン空港総合案内所

Q:「青山剛昌ふるさと館」に行きたいが、どうやって行けばよいか?(中国 家族)

A:当空港から目的地までは、目的地を経由する空港連絡バスを利用するのが最も簡単かつ最速で到着できる交通手段。そのため、バスの出発時間が迫っていたがバスでの行き方を案内して、乗車券の購入とバス停への速やかな移動を促した。するとその次の目的地までの移動手段や所要時間、料金など、追加の質問が出始めた。一番便利なバスが出発してしまうという焦りから、追加の問合せ内容については手短に回答し、「詳細は目的地の案内所で改めて相談されてはどうか」と提案し急かすようにバス乗車を再度促し、最終的に追加の問合せに十分に回答できないまま、慌しく出発する形になってしまった。目的地まで最速、確実に到着できるようにとの思いからの案内であったが、追加質問を受けた時点でバス以外の移動手段に頭を切り替えて、十分な時間を割いて対応すべきであったかもしれない。目先の利便性に意識が捉われてしまったが、お客様が抱える不安を十分に解消し、旅を安心して楽しめるような臨機応変な対応ができれば良かったと考えている。

Q:「青山剛昌ふるさと館」、白兔神社、砂丘に行きたい。観光タクシー利用を考えている。

A:当空港から「青山剛昌ふるさと館」へはタクシーと電車を乗り継いで片道 1~2 時間、白兔神社と鳥取砂丘へは互いに反対方向に位置しており、各々片道 20~30 分程かかる。観光タクシーは 3 時間定額でお得に観光地を周れるサービスであるが、「青山剛昌ふるさと館」は対象地域に含まれていない。そこまでの距離と最終入場時刻を考慮すると、問合せを頂いた時刻から 3 時間の周遊観光を楽しんで、その後に移動したのでは到着しても入場時刻に間に合うかどうか。入場できても短時間の滞在で閉館してしまうことが推測されたため、どちらかを選択することを勧めた。最終的に「青山剛昌ふるさと館」の訪問を選択されたが、各観光地での滞在予定時間や優先事項(予算・時間・訪問先数など)の希望を、より詳細に伺っていれば、もう少し違った提案ができたかもしれない。限られた滞在時間の中でできる限り希望に添える旅程を提案し、より多くの観光地を楽しんでいただける様、今後はお客様の要望をより一層引き出せるようなコミュニケーションに努めていきたい。

ももたろう観光センター

Q:タトゥーを除去したいので、(クリニックへの)交通アクセスを教えて欲しい。(中国 女性 20代)

A:事情を伺ったところ、近くの某大学生で、学校からタトゥーの除去をするように言われ、「除去した後、学校に治療済みの証明を出さなければ今後学校に行けなくなる」とのこと。かなりお急ぎの様子で、「できれば今日中に行きたい」とのことだった。いくつかクリニックに問合せたがどこも予約でいっぱいだったので、翌日、ご自身で問合せをいただくよう案内した。翌日(案内所に)来るので、こちらから予約を取ってほしいとお願いされたが、日本語が少し話せるようだったのでご自分で予約を取っていただくようお願いした。

Q:ホテルの部屋の鍵を持って来てしまいどうしたらよいか?ホテルへ連絡して欲しい。(フランス 家族 4人)

A:すぐホテルへ連絡を取り確認すると、「岡山駅へ行く用事があるので取りに行く」という返事をいただき、引き取りに来ていただいた。ホテルによっては宅急便で返却を依頼されるなど、色々なケースがあるので、このケースは助かった。当所では今後(宿の)部屋の鍵を持って来てしまった場合は、ご自身で宅急便で送って頂くことにした。また、送る際に日本語などで難しい場合はお手伝いをするにしている。

津山駅交通観光案内所

Q:奥津温泉までの行き方を知りたい。(英語で案内を希望)

A:「津山駅からプラント5というバス停で下車し、奥津温泉行のバスに乗換えて下さい」と伝えしたが、「同じ所(バス停)で待つ」「バスの乗換え」の英語が出て来ず困った。単語を羅列し、どうにか伝わったが、勉強不足でうまく伝えられず。現在はネット等で調べて語彙を増やし、案内できるようになった。

Q:「????????」(質問が早すぎて聞き取れず)

A:「もう少しゆっくり話してください」と英語で何度か繰り返したが聞き取れず、翻訳アプリに声を読み込ませてもらったが、それでも読み込めず。紙に文字を書いて頂いたがそれも解読出来ず。第三者に間に入ってもらったがそれでも聞き取れず、諦めて帰られてしまった。これはまだ何も解決策が生まれていない。

尾道駅観光案内所

Q:外貨両替をしたい。

A:平日 15 時以降や休日に、尾道市街やしまなみ海道の島内で外貨両替をしたいお客様が多数いる。しかし平日は銀行の窓口業務は 15 時まで、休日は銀行が閉まっているため外貨両替が難しい。そのため平日は翌日を案内し、休日は月曜日まで待ってもらわなければならない。以前は尾道駅周辺の銀行で外貨両替ができたが、最近出来なくなり、駅から徒歩約 10 分の所にある銀行に行ってもらわようになり、前より不便になった。

Q:プロパンガスを充填したい。(アメリカ 年配の夫婦)

A:しまなみ海道の宿の手配と、自転車が載せられる高速バスの予約を行った。話を聞くと、11 年間ヨットで世界中を旅しているとのことであった。ヨットに乗せているプロパンガスがなくなりそうなので、プロパンガスのみを充填できる所か、6kg ほどのボンベごと購入できる所があるか尋ねられた。消防署が知っているかもしれないと言われ、まず消防署へ確認すると、ガス会社に聞いてみたらわかると思うと言われ、市内のガス会社へ電話をした。その会社では以前は充填も可能であったが、現在はしておらず、ボンベを取り寄せるとなると 10 日間ほどかかるとの事であった。祝日で会社が休みのところもあり、調べるのに 30 分ほど要したが、ゆっくり待たれ、「調べてくれてありがとう」と感謝された。その後インターネットで調べると、規制が厳しくなっており、充填できる所が少ないようだった。キャンピングカーの所有者も困っているという記事もあったので、すぐにプロパンガスを購入することは難しいと感じた。

広島市観光案内所（紙屋町地下街(シャレオ))

Q:(宮島の大鳥居の修復時に足場が組まれ、ベールが掛けられている状態の案内時に)パンフレットや写真の風景と違う。

A:その折は、「厳島神社本殿やカフェを楽しんで下さい」と伝えていたが、他の案内所で「修復している姿を逆に見られるのは今だけで大変珍しい事です」と伝えていたという話を聞いて、逆の発想の案内に、なるほど！と感動。それ以降、他の場面でも“逆の発想案内”を心掛けるようになった。

Q:広島から松山(道後温泉)へのアクセスについて

A:JAPAN RAIL PASS を所持されていたので、JR をできる限り使用するアクセスのみ案内し、お客様もその方法(新幹線+特急+路面電車)で納得されたが、その対応後にお客様と話していると、瀬戸内海に興味があり、写真を撮って旅をしている事が分かった。そこで広島港から船で松山港に入る方法もある旨を話したところ、興味を持たれ、結果、乗船運賃やシャトルバス運賃はかかるものの、船でのアクセス方法を選択された。JAPAN RAIL PASS を所持する故にアクセスの選択肢を勝手に決めつけていた事を反省した。観光案内所に勤務を始めて間もなくの出来事だったが、この件以降は勝手な決めつけはしない事やお客様とのコミュニケーションの重要性、また当然ではあるが色々な案内ができる様、知識を増やしておく事の必要性を肝に銘じている。

広島バスセンター総合案内所

Q:スキーを体験したい。(アジア圏 グループ)

A:冬になるとアジア圏の方から1日数件スキーについて問合せを受ける。ただ、ここから発着しているスキーバスは3日前までの予約制で、支払い方法が振込、かつ電話予約センターは英語での対応が難しい。来訪者は、当日問合せに来るケースが多いため案内に苦慮する。またスキーバスの予約ができないのであれば、自分達で高速バスに乗車して(スキー場の)最寄りのバス停に行く方法も聞かれるが、バス停からの交通手段はない事が多い。スキーバスを運行しているバス会社には現状を伝え、事前に来所された方には代行予約を行ったり、高速バスで向かう場合は、最寄りのバス停からスキー場までの送迎を行っているかスキー場に確認している。外国籍の観光客からの問合せが年々増えているので、スキーバスの予約手配がもっとスムーズになればと願う。

Q:福岡行きのバスを21席予約したい。(フィリピン 40~50代)

A:切符販売窓口で空席状況を確認すると、当バスセンターはバス会社からの委託販売のため販売枚数が決まっており、販売できるのは20席までと判明(その時点で希望便に20席全て空きはあった)。お客様にそのことを伝え、残り1人は新幹線などの別方法で行くので20席で良いと言われた。窓口で支払いをしている間、念のために運行会社の広島交通の電話予約センターに空き状況の確認をしてみると、1席空いていることが分かり伝えたが、別の方法で行く予定の男性はその場になかったため、確認の電話をしている間に予約がいっぱいになり、結局20席の購入となった。お客様が帰られた後、ネットの予約サイトを確認すると、ネットではまだ残席がたくさんあった。さらにネットの前日分が余っていた場合、当日窓口で販売可能になることも後で分かった。だが次の日まで席が残っているのかは保証できないので、その方法を案内するにはリスクがあるが、選択肢の1つとして説明だけしてもよかったと思った。様々な選択肢があるので、提案の際はリスクも伝えながら、色々な方法を提案していきたい。

<四国>

徳島阿波おどり空港

Q:宿までのアクセスを知りたい。

A:予約の宿が個人経営ということもあり、インターネットで調べても詳細なアクセス方法がわからず、予約確認メールにも電話番号や住所等の記載がなかった。最終的にネットで調べた電話番号に連絡し、宿の方に空港ま

で迎えに来てもらうことになった。後からよく話を聞くと、元々送迎の約束をしていたが迎えてに来てもらうのを申し訳なく思い、自力で行けるところまで行こうと考え、このような問合せをされてきたようだった。もっと外国語を理解できお客様の話が聞けていたら、もう少しスムーズに案内ができたのかもしれないと感じた。

道後案内所

Q:プリペイド型のSIMカードのトラブルで使用できない、どうすれば使用できるか? (イタリア)

A:四国遍路のイタリアの方。訪日旅行者や一時帰国者向けのモバイルデータ通信サービスとして提供しているプリペイド型のSIMカードがトラブルで使用できないと来所。あらかじめ高速通信用のデータ量が含まれたデータ通信専用のSIMカード入りパッケージは、SIMロックフリー端末等にSIMカードを挿入して本体の設定を完了した後、利用者個人情報(氏名、生年月日、国籍、旅券番号)を登録したものが使えるが、案内所ではSIMカードを開ける事が出来ないため、回答に苦慮した結果、電機専門店を紹介したが、無事解決したかは確認できなかった。

松山自動車道 石鎚山サービスエリア 上り線 / 下り線 インフォメーション

Q:カフェオレを買いたい。(ニュージーランド 女性 40代)

A:自販機での購入をお手伝いした。お客様が冷たいカフェオレのボタンを押そうとしたので、「アイスカフェオレ?」と聞いたら「イエス」と回答。冷たいカフェオレが出来上がり、ショックを受けるお客様。問いかけは「コールドカフェオレ?」とするべきだった。

Q:スタンプはありますか?

A:サービスエリアの記念スタンプを案内したが、お客様は切手をご希望だった。英語のスタンプを日本語のスタンプとってしまった失敗談。

JR 松山駅松山市観光案内所

Q:宿泊したいがどこも満室で、泊まる場所がない。

A:人出が戻ってきた9月のシルバーウィークや過去の連休中に、外国籍の来訪者から、このような声があったが、宿泊先はどこも満室だったため、お断りするしかなかった。最近、朝まで滞在できるスーパー銭湯も増えており、柔軟な対応も必要だと思う。外国籍の来訪者の中には時間に限りのある方もおり、案内にご立腹されることもあった。適切な案内の仕方を心掛けたい。

高知県「i」案内所

Q:大月町の柏島まで、公共交通機関の時刻と行き方の案内 (アメリカ 男性 30代)

A:高知在住のアメリカの男性が、翌日大月町の柏島に行く電車とバスの時刻を聞きに来所。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分発の一便のみで、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」ということで、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、バスがあることを伝えた。しかし「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。その男性は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外国人を車に乗せてくれる人はいないだろう」、「高知では車が無ければどこにも行けない。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。現在お客様にすぐ渡せるように案内所から柏島までの時刻表(日本語・英語)を作成し、高知県西部へ向かうお客様にはJR 四国の「四国西南周遊レール&バスきっぷ」を紹介している。6,600円の価格で高知駅から松山駅(愛媛

県)まで片道利用可能で、JR フリー区間も有りながら、土佐黒潮鉄道線と5社の路線バスも乗り降り自由。4日間有効でお得なチケットである(通常は高知駅から柏島までは片道のみで6千円以上かかる)。

<九州・沖縄>

門司港観光案内所

Q:日本円が足りなくて駐車料金が払えない。お金を貸してほしい(少額の小額と香港ドルを所持)。

A:「ここでは現金の取り扱いがなく、お金を貸すことは出来ない。コンビニのATMでは海外発行カードで日本円を引き出すことができる。または電車で小倉駅に行って、大黒屋という店舗で両替をしてください」と案内したが、あまり納得してもらえず、立ち去られた。土日はATM以外に両替できる場所がなく、不便。

Q:お寺を観光したい。(スペイン クルーズ船乗客 男性)

A:門司港で観光できるようなお寺が思い浮かばず、神社を中心に紹介した(甲宗八幡宮、真光寺、和布刈神社、赤間神宮)。北九州近郊で案内できるお寺を調べておく必要があると実感した。

福岡空港国際総合案内所 (国際線ターミナルビル)

Q:福岡駅はどのように行けばよいか?(JRや市営と私鉄の混同)。

A:路面図を指し示しながら案内を行った。福岡駅と質問するお客様は、路線図で迷う方が多い。福岡駅は天神にある私鉄駅であり、鉄道の幹線であるJRは博多駅である。福岡県に不慣れな方は県名の福岡駅がJR駅と勘違いされる場合がある。問合せの際はさらに目的地などの詳細を訊き、案内する必要がある。

Q:館内にシャワー施設はあるか?

A:館内にはないため、空港付近の銭湯施設を案内したが、先方に多言語対応可能なスタッフがおらず、行くことを断念された。通常、温泉施設などは電話番号のみを案内し、お客様自身で連絡を取って頂いている。外国籍の旅行者も安心して利用できる周辺の施設情報を充実させていきたい。

福岡市観光案内所 (博多駅総合案内所)

Q:レンタカーを利用したい。(オーストラリア)

A:お客様の国際免許証はPDFで、自身でプリントアウトして使用するタイプの国際免許証だった。アメリカのITAという機関で発行されたものだったが発行権限がある機関のものではなかったため、駅レンタカー営業所からの指示でレンタカーの貸出をお断りした。しかし、見せて下さったデータの中には使用可能国の記載があり、日本も含まれていた。自動車運転免許試験場に電話確認を行い、駅前交番にもご自身で行って頂いたが、前例がないとの返答だった。その後、その方は公共交通機関を利用し、目的地まで向かった。

Q:福岡ツーリストシティパスを購入したい。(タイ 男性 2人)

A:船舶の乗務員上陸許可書をお持ちのタイの男性が来所。短期滞在のビザを確認した上でチケットを販売しているが、短期滞在のビザが無いため販売をお断りした。しかし、以前購入したと仰り、納得して頂けなかった。乗務員上陸許可書には滞在期間は1週間と記載されており、入国審査の捺印があった。チケットを販売管理しているJR九州の海外営業課に問合せたところ、短期滞在の観光客用のため、販売は不可という返答だった。以前に誤って販売していた可能性があると思われる。

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

Q:高速バスの予約をしてほしい。

A:予約が完了するまで案内所内で待つように伝えていたが、そのまま出て行かれ、完了したと伝えることができなかった。予約依頼後、そのまま出て行かれることがよくあり、なかなか伝わらない。

Q:高速バスを大人数人、子供1人で予約してほしい。

A:子供を膝に乗せ、席を使わない場合は子供料金がかからないが席は必要か?と確認したところ、お客様は「OK」と仰ったため、その返事を「子供用の席も必要」と思い、予約した。お客様に予約が完了した事を伝えると、「子供の席はいらないと伝えたのに」とお怒りになり、認識違いであることが分かった。すぐに予約を変更し、謝罪をした。その後、どのように伝えたらよいか英文をネットで勉強した。

Q:日本製を取り扱っている店舗を教えてください。

A:「日本製」ではなく、「日本ブランド」を教えてくださいという質問だと勘違いし、案内した。日本ブランドなのか、日本製なのかをきちんとヒアリングできていなかった。

長崎市総合観光案内所

Q:もっと詳しい観光マップが欲しい。(イギリス 男性 50代)

A:英語版の観光マップを渡したところ、「他に詳しいマップはないか?」と言われた。英語版の市内観光マップはこれだけだと伝えると、「他の観光案内所には外国語版の詳しいパンフレットがもっとある」と不機嫌になった。観光地を歩いてまわりたいとのことで、エリアごとの詳しい案内マップを希望された。不定期ではあるが長崎市まちぶらプロジェクトとして長崎市が発行している散策マップがあったので渡したところ、納得していただいた。大都市の観光案内所のように、ラックに置けるほど数種類(グルメ、エリア別など)の詳しい多言語版パンフレットを持ち合わせていないが、パンフレットや情報誌は要望に応じて対応できるよう努めたい。

Q:案内して貰ったバスが来ない。(全般的に多い質問)

A:目的地までの路線バスの案内は、乗降するバス停、時刻や行先をプリントアウトしたものを渡して説明している。長崎市内の路線バスを利用する際、バスやバス停の乗り場には番号がなく、また行先に多言語表記がないため、多くの方が乗車するバスを見逃してしまう。お客様によっては「1時間以上待っていたが、バスが来なかった」と憤慨された様子で案内所へ戻って来る。考えた末、スタッフの一人が同行して乗車を見届ける対応をしている。この状況について幾度となくバス会社や行政に対して報告しているが、なかなか解決には至らず、スタッフ一同、お客様に真摯に対応していくしかないと思っている。

佐世保観光情報センター

Q:JRを利用して佐世保に着いたが、本当はハウステンボスに着く予定だった。何故?

A:分岐点で車両が分離されるので、ハウステンボス方向に進む車両に乗車しておく必要があったと伝え、行き方を案内したが、困惑と何故という不機嫌なご様子で、すぐには落ち着いていただけなかった。

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

Q:パッチワーク用の端切れを購入したい。(イギリス 女性 1人)

A:個人的にも手芸等はあまりしないため、店がわからずウェブサイトでも見つけることができなかった。その後、たまたま出かけた中心街に手芸の店や布専門店があった。商店街にはホームページがない多種多様な小さな店がある。商店街の問合せ先はあるため、そちらに確認すべきだった。

Q:声掛けについて (アメリカ 男性 1人)

A:アメリカの男性が館内の展示物を見学していたため、説明をしようと声掛けしたが、かなりナーバスになり逃げるように離れた。世界遺産の教会について話をとったが、宗教的な話と誤解されたか、対面恐怖症なのか、一言話ただけで遮るように「大丈夫だから」と拒否された。もちろん、宗教は個人の思想のためタブーに当たることは当方も行ったことはないが、話しかけた途端、表情が変わった。人それぞれ自分の距離間や恐怖等があるため、話しかけるのは相手を見て慎重に行うべきだった。

阿蘇くまもと空港総合案内所

Q:飛行機に持ち込めないので、免税購入した商品を返品したい。(香港 家族)

A:案内所の係員へ、購入商店への問合せを依頼。結果は、「購入はお客様の判断なので、店の落ち度でない返品は受付けない。また、空港まで1時間ほどかかる距離であるため、店員が対応に行くことはない」という返事だった。「だまされた、さんざんな旅行だった」等、案内所に対応した係員に悪態をついて帰国された。問題の品物は、壁に散布するタイプの虫よけスプレー。ガススプレーなので受託手荷物にできず、人体に使用するものではないので危険物扱いとなり、機内持ち込みもできない。結局品物は空港で破棄された。結果は同じでも、せめてそれまでの旅行の思い出を全否定させないような対応が出来ないものかと考えている。

Q:日本へ到着した際、飛行機で荷物が破損、紛失した。その対応が遅い。

A:コロナ禍以前は2カ月に1回程度、このような意見を頂いた。飛行機を降り、入国・検疫・税関を抜けた後、すぐにある案内所に申し出がある。受託手荷物のトラブル対応は航空会社が行うため、案内所から連絡を取りますが、航空会社係員はカウンターを離れて飛行機の対応に当たっていることが多く、すぐには対応されない。航空会社係員が来るまでお客様にはお待ちいただくことになる。自分の荷物が心配、その後の旅程が詰まっているなどで「まだか」とお怒りになるケースがままある。状況の説明を詳細に、密に行い、お客様を不安にさせないように配慮している。また、それが問題なく行えるように外国語の習得に努めている。

大分市観光案内所

Q:あるパブでビールをジョッキで頼んだが1パイントに満たない量で販売していた。それは観光客に対する詐欺に当たると思う。その店に酒の販売停止をするよう要請して欲しい。ヨーロッパには1パイント(日本でいう1リットルの半分の量)という計量の単位があるが、頼んだビールジョッキは明らかに規定量より少なく、観光客に対してそのような行為をしていることに憤りを感じる。(イギリス 男性 1人 50代)

A:その男性はイギリスのジャーナリストで、「もしその店がお酒の販売を停止しないのであれば、店主と市役所へ行ってインタビューをし、それを記事にする」と言っていた。私達スタッフはすぐにその店に電話をしたが、開店前の時間帯だったため連絡がつかなかった。次にインターネットなどで情報を収集したり、大分のお店やお酒に詳しい方に連絡をとり、パブのスタッフに直接電話をかけてもらえることになった。返答を待つ間、お客様には少し時間をいただいた。そして、分かった事は国ごとに1パイントの量には差があるということと、グラスへの注ぎ方などが国ごとに違うため、量に差が生じていたということだった。その旨を説明したが、その男性は納得されていない様子だったため、直接そのパブで英語が話せる方と話していただくことになった。

Q:市内のセラミックヴィレッジへのアクセスを知りたい。(英語圏 女性 1人 20代)

A:初めて聞く名称だったため調べてみると、そこには複数の陶芸家があり、工房で製造方法を見ることができたり、実際に陶芸体験ができ、陶器を販売する店も並ぶような陶芸文化振興のため開発された地域のことだった。大分駅から電車とタクシーで2時間半以上かかる地域に陶芸村があるが、市内には陶芸体験や教室などを開催している施設や陶器販売所は個々にあっても、陶芸村は探し出すことができなかったため、そう伝えると残念そうにされていた。

東九州自動車道 別府湾サービスエリア 上り線インフォメーション

Q:阿蘇への行き方(レンタカー利用)

A:冬場で一般道に雪用タイヤ規制がかかっていたため、ノーマルタイヤでは走行できず、タイヤを交換またはチェーンの装着が必要であることをレンタカー会社へ連絡するよう伝えると、「日本語が上手く話せないので電話して欲しい」との要望があった。電話の後、最寄りのIC、そしてカーショップまでの道を案内した。事前にカーショップの情報や相互の意思疎通がスムーズにできるように単語の指差し帳があればよかったと思った。

Q:大分空港行きのバスはここ(サービスエリア)から乗ることができるか?

A:サービスエリアから大分空港行のバス路線はなく、市内からしか乗ることが出来ない旨を回答。「飛行機の予約があるため、どうしても行きたいが方法はあるか?」とのこと。歩いて10分程の場所に市内の路線バスがあり、まずそのバスで市内の空港行きバス乗り場(バス停)まで移動できる旨を案内したが、時間があまりなかったようで、お客様はヒッチハイクされ、たまたま乗せてくれた車がいたため、解決となった。サービスエリア自体が辺鄙な場所にあるため、いざという時他の場所へ移動するための交通機関が遠い、または無い。タクシーを手配しても15分~20分の待機が必要。訪日客受け入れのための改善については、現地(SA)だけでの解決は難しく、他の交通機関や市などの協力も必要ではないかと感じることが多い。

中津耶馬溪観光案内所

Q:耶馬溪でレンタサイクルを借りて、中津駅で乗り捨てができるか?(インドネシア 女性 2人)

A:中津駅で乗り捨てはできないが、指定された3カ所であれば乗り捨ては出来る。しかし、この2人は耶馬溪で自転車を借りて駅まで来てしまった。この日は英語が話せるスタッフが不在で、翻訳機を使用しながらの案内だったため、きちんと伝わっていなかったようだ。英語対応スタッフが不在の場合でも対応できるように、簡単な対応マニュアルを作成して、伝わらなかった事例を減らしていきたいと思う。

Q:耶馬溪でサイクリングと宿泊がしたい。(フランス 男性)

A:耶馬溪サイクリングターミナルで自転車を借りることができ、宿泊も可能である旨を案内した。この男性は翌日再来所され、「ターミナルを見つけることが出来ず、ターミナルの最寄りのバス停周辺を歩いていたら親切な地元住民に声を掛けられ、その方の家に泊まり、自転車まで借りた」と言っていた。我々は、この男性が携帯電話等のインターネットが繋がる機器を所持しておらず、カメラと必要最低限の着替えしか持ってきていないことを二度目の来所で知った。今後、同様の案内をする際は、ターミナル付近に多言語表記の看板や、目印となる建物がないことを伝え、周辺の写真を見せるなど工夫して案内をする必要があると反省した。

椎葉村観光案内所

Q:電子マネー(キャッシュレス決済)に対応していない。

A:過去にキャッシュレス対応の宿が不十分なため、現金のみの支払いで戸惑った後、ATMが休日で閉まっており、お客様に不快な思いをさせてしまった。現在は、多数の宿にキャッシュレス対応にいただき、この問題は解決の方向にある。

以上