

11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

11月の外国籍の利用者数は49人(対前年比1.3%)であった。日本人については、対前比37.9%と、札幌発着がGo Toトラベルキャンペーンから外された影響もあり、再度落ち込みに転じた。

函館空港総合案内所(国際線到着ロビー)

案内所は国際線便到着時に合わせて開所しているが、11月も台湾の直行便が運休となったため、案内所を開所することはなかった。また、12月も需要激減で、12月31日まで国際線ターミナル閉館が決定している。

<東北>

はちのへ総合観光プラザ

観光目的の外国籍のお客様は10月より増えた。種差海岸や十和田湖などの自然スポットを目的地とする方が多く、行き方を案内した。「JR EAST PASS」、「JAPAN RAIL PASS」、「JR EAST Welcome Rail Pass」などのパスを持った方が多く、パスによって乗れるものが違うので、「自分の持っているパスではJRバスに乗れるか」という質問をよく受けた。乗り放題のパスなので、「次の日は別の自然スポットを楽しみたい」という方もいて、市内や近隣だけでなく、県内や隣県の自然スポットを案内することもあった。これからも、市内近隣以外にも様々な地域の自然スポットや主要観光地を確認し、行き方を分かりやすく伝えられるよう準備しておきたい。

下北観光案内所

11月以降の下北は紅葉シーズンが終わり、主要な観光名所が閉鎖され、県内を往来するフェリーや定期観光船が冬季運休に入り、訪日旅行客数が減少する。2020年はコロナウイルスの影響で、国内在住の外国籍の方が少人数で旅行に来ている印象を受けた。下北は青森県内でも特に交通アクセスが不便で、冬期間は誘客に結びつくイベントも少ないが、冬が旬の魚介類や情緒ある温泉を楽しみに足を運ぶ日本人旅行者はいるので、冬の楽しみ方をもっと外国籍旅行者向けにアピールしていく必要があると思う。

岩手県観光協会(マリオス)

岩手県は12月からスキーシーズンが始まるが、11月に「スキー場までの英語のバス時刻表を送ってほしい」という問合せがあった。訪日旅行客や外国籍の居住者が県内のスキー場を利用する際、アクセスを分かりやすく説明できるように情報を一覧にまとめるなど、準備をすすめていきたい。

一関観光案内所

前年同月比では約82.7%減少だが、10月より多い61人が来所。10月より人が動いた感じはあり、初めて東北に来た方も多かったようだ。外国籍来所者の内訳は多い順に、中国、ベトナム、台湾、フィリピン、インド、インドネシア、タイ、ブラジル、アメリカ、フランス、イギリス。

松島観光協会V案内所

(来所者は) 昨年この時期は紅葉ライトアップを開催していたので、昨年度と比較すると大幅減少。今回は形

を変えて五大堂ライトアップを12日間開催したが、あまり効果がなかったと感じる。この季節は牡蠣が旬になったこともあり、牡蠣についての問合せが多かった。

仙北市田沢湖観光情報センター「フォレイク」

新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて、11月に田沢湖を訪れた外国籍観光客は推計で155人とどまり、前年同月比88.15%の減少となった。

鶴岡市観光案内所

11月の外国籍来所者数は対前年同月比で約25.4%、7割強の減少となった。アジア圏、ヨーロッパ圏の来所者数が徐々に回復傾向にあるものの、対前年同月比では、アジア圏が約35.2%、ヨーロッパ圏が約17.6%と依然低調な状況が続いている。

郡山市観光案内所

街中に外国籍の旅行者の姿が見られるようになってきている。新型コロナウイルス感染拡大の前から自然を求めて来訪する方が多かったが、11月の問合せ内容から読み取れることとして、コロナ禍の現在も変わらず密にならない屋外のアクティビティにニーズがあると思う。

<関東>

鬼怒川・川治温泉観光情報センター

外国籍利用者数は、昨年同月から約93%減少(2019年386人→2020年24人)。土日は来所数が多かったが、第4週以降の土日は、紅葉シーズン終了とコロナ感染者が再び増加傾向になったため、外国籍利用者も引き続き停滞。Go To トラベルキャンペーンの制限などの事情も重なっているのも減少理由なのかもしれない。

前橋駅観光案内所

ケーブルカーに乗って紅葉が見られる他県の場所について問合せがあった。詳しい情報がないため、ご希望の場所を案内できなかつたので、日帰りで紅葉を楽しめる近場で同じ条件の場所を案内した。外国籍の方は距離感が曖昧な状態で遠方のことを尋ねられるので、広域である程度情報収集をしていないと対応に困ると痛感した。

まちなか観光物産館「お富ちゃん家」

オンデマンド型乗合タクシーを2021年1月4日から導入予定。電車や高速バスで来た訪日客も市内間の移動がより便利になる。アプリで事前予約ができるので、電話予約よりもハードルが低い。

横瀬町ブコーさん観光案内所

11月の日本の入国制限緩和を受けてか、ちらほら外国籍の方が来所。マレーシアからの一人旅の女性はレンタルサイクルで秩父巡りをした。その他対応した方は、コロナ以前と変わらず、どなたも生き活きと旅行を楽しまれて印象深かった。全般的に日本語が上手な方(旅慣れている方)が来ている印象を受けた。また、日本人の方が外国籍の方をもてなしたいと、訪日観光客向けパンフレットを希望されたケースも複数あった。

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 / 第2 旅客ターミナルビル)

- 2020 年 11 月の外国籍の訪問者数対前年度比は -97.12%(第 2 旅客ターミナルビルは -96.54%)と訪問者はわずかに増えたものの、引き続き大幅減であった。11 月からオーストラリア、中国(香港-マカオ含む)、韓国、シンガポール、タイ、台湾、ニュージーランド、ブルネイ、ベトナムの 9 カ国が上陸拒否対象指定から解除された。このためこれらの国に滞在していた旅客は入国時の抗原検査が不要となり、そのせいか 11 月は入国するビジネス客や留学生が増加し、来訪者も多少増加したように思われる。しかし同時にレジデンストラック、ビジネストラックの枠組みを利用して入国する旅客は、検疫が出している成田空港周辺ホテル行きのバスに乗車できないルールに変更となり、周辺ホテルで待機する予定の入国者から、交通について頻繁に問合せがあった。帰国者は公共交通機関を利用できないため、出迎えの車や免許がない場合はハイヤーを頼む必要があるが、成田市内への定額ハイヤーは¥15,000 と高額なため、ホテルバスや電車に乗ろうとする方も多い。14 日間の自主隔離と公共交通機関利用の自粛についても、「そんな話は初めて聞いた。禁止されてもいいし、捕まるわけでもないなら、自分は従うつもりはない」と言って、電車に乗ってしまう方もいる。案内所としてどこまでかかわるべきなのか、毎日対応に苦慮している。
- 10 月 25 日にピーチアビエーションが第 3 ターミナルから第 1 ターミナルに移転した。このため Go To トラベルキャンペーンで国内旅行に出掛ける日本人客の姿を多く見かけるようになった。しかし、シルバーウィークあたりから感染者数が大幅に増えて、再び日本人客数は大きく減ってしまった。
- 10 月 25 日にミアットモンゴル航空が第 1 ターミナルから第 2 ターミナルに移転した。このため、11 月はモンゴルの来訪者が急増した。

南房総市観光インフォメーションセンター

都内在住のアメリカの方は、3 ヶ月に 1 度来訪される。当所は首都圏から近いので、在住者やリピーターの方が増えている気がする。彼らは日本語を流ちょうに話すので、日本人と同様に今後、二拠点居住やワーケーションなどを PR していこうと思う。

かしわインフォメーションセンター

住民票、マイナンバーカード作成、帰国に伴う PCR 検査と英語の証明書が発行できる病院、冷蔵庫の廃棄、市営住宅の申請、書類の代筆や翻訳、漢字の読み方、難病手当申請書、広報かしわ(市の広報誌)、英語対応可の自動車学校、納税証明書等について、(書類の提出時)日本語が読めない、書けないといった相談件数が多かった。簡単な内容は伝えられるが、記入となると相談窓口で電話し、案内する形をとっている。幸い協力団体が近くにあり、来訪者にとって便利である。PCR 検査と英語の証明書を発行してくれる病院の案内はこれから増えるのではと思った。

ヴィーナスフォート

外国籍利用者の対応件数は 95 件(前月比:126.7%)と、10 月に比べ 20 件増加した。主に欧米圏、東南アジア圏、韓国より来訪の家族や友人グループが目立った。11 月前半に外国籍の方の来館が集中し、後半は新型コロナウイルス感染拡大で減少傾向だった。インフォメーション横に設置の東京トラベルガイドを手に取り、持ち帰る方が多数いた(主にイタリア語、スペイン語、中国語(繁体))。館内については飲食店やスポーツ、アウトドア用品の取扱い店舗について多数の問合せ、周辺施設は、チームラボボーダレスや大観覧車の問合せがあった。

大田区観光情報センター

羽田空港に近い立地のため、来日後のウイルス潜伏期の待機期間中の方の来館が多くなっており、感染対策の徹底が必要になっている。待機中のお客様からジョギングコースや、近隣の飲食店の情報を多く求められた。

西武ツーリストインフォメーションセンター池袋

11 月も引き続き新型コロナウイルスの影響で、来所者は主に日本籍の方だったが、入国制限の緩和により英語、中国語での問合せ件数は 10 月より増加した。秩父～長瀬エリアでは 11 月が紅葉の見頃のため、当社「SEIBU 1Day Pass+Nagatoro」などのインバウンド企画券を利用して出掛ける方は 10 月と比較して 40 人ほど増えた。

高尾山口観光案内所 むささびハウス

紅葉が始まり来山者が増え、外国籍の方もよく見かけるようになった。米軍基地の家族、近隣に住む留学生、中には帰国できず旅行しているという方もいた。ヨーロッパはアゼルバイジャンの来訪者もあった。

鎌倉市観光総合案内所

外国籍利用者案内件数は計 188 件、人数にして 340 人。前年同月と比べ、案内件数と人数はともに 95%減少(前年同月案内件数 3,768 件、案内人数 8,439 人)。1 位米国、2 位中国、3 位韓国、4 位フィリピン、5 位フランス(前年同月は 1 位中国、2 位米国、3 位フランス、4 位スペイン、5 位台湾)。韓国の来所者数が 3 位になるのは初めてのことであるが、他の月に比べて増加した理由は不明。

箱根町総合観光案内所

全体の問合せ件数は 3,984 件(1,826 件減 68.6%)。日本人来訪者は 3,936 件 (214 件減 94.8%)、外国籍来訪者は 48 件(1,660 件減 2.9%)だった。国別案内件数は、1 位中国(11 件)2 位インド(8 件)3 位アメリカ(6 件)4 位韓国(4 件)5 位ベトナム(3 件)となった。

<北陸信越>

十日町市総合観光案内所

11 月は案内所を利用する方はいなかった。少し観光客が増えてきたと思っていたが、再び外国籍の観光客を見る事がほとんどなくなった。年末年始もあまり動きはないのではと思うが、SNS 配信などを定期的に利用して観光が動く時まで PR していきたい。

富山市まちなか観光案内所

11 月に入りようやく日本人訪問者は昨年並みに回復してきたが、外国籍の訪問者の回復はあまり見られない。富山空港の国際線においても全便(上海、大連、台北)が、令和 3 年 3 月 27 日までの運休が決まり、インバウンドの回復はまだまだ見通せない状況。

加賀市観光情報センター KAGA 旅 まちネット

外国籍の来訪者は 29 人で、対前年同月比 97.4%減となった。案内したのは台湾 1 人、米国 2 人、ブラジル 4 人など。11 月は紅葉の見頃でズワイガニの解禁日もあるため、例年来所者数が多い月で、日本人観光客の来所者数は 10 月よりもさらに増えたが、外国籍の方は依然として少ない。

松本市観光案内所

コロナの影響により来所者数は昨年 11 月 2,100 人に対し、146 人とかなり減数している。今の時期に多い紅葉やハイキングの問合せもほとんどなかった。

軽井沢観光案内所

紅葉の時期も終わり、全体的に外国籍の方も減ったと思いきや、Go To トラベルキャンペーンなどにより多くの方が来ている印象があった。コロナ禍でほとんどの方が日本在住の外国籍旅行者のため、一概に訪日旅行者としてくるのは難しいが、多くのアジア圏のお客様が軽井沢に足を運ばれた。在住の方にどこの国の方か聞いても、「日本に住んでいます」という声が多いため、出身国まで聞くことは以前よりも困難である。

坂井市東尋坊観光交流センター

当観光局が運営する三国駅観光案内所、東尋坊観光案内所周辺はどちらもコロナウイルスの影響で、依然として全体的にお客様の戻りは少ない。Go To トラベルキャンペーンのおかげで日本人観光客は少し戻ってきているように感じる。外国籍旅行者の戻りはほぼなく、もうしばらくこの影響が続くと見られる。

<中部>

岐阜市観光案内所

外国籍の利用者は 22 人、1 位アメリカ(8 人)、2 位フィリピン(4 人)、3 位カナダ(3 人)、4 位台湾・タイ(2 人)、6 位中国・インドネシア(1 人)。前年同月比 93.5%減となった。新型コロナウイルスの影響が続いている。

東海北陸道 ひるがの高原サービスエリア 下り 観光案内所

この辺りではそろそろスキー場がオープンし始める時期で(当時)、去年はスキーをしにくる訪日旅行者も多く、スキー場では外国語対応のできるスタッフの雇用や、パンフレットの多言語化をしていた。昨シーズン下り線で多かったのが、スキー場を周るバスの乗り遅れ。時刻表は日本人でも見づらく、乗り換えが難しいのが主な原因だった。改善要求は出したが、まだ時刻表がきておらず、改善されたかは不明。

天竜ツーリズムセンター

当所は天竜二俣駅に隣接している。近くのお寺や神社、日本古来の生活様式が見られる場所に行きたいという方や、のどかな車窓を楽しみ、のんびりした乗車の雰囲気を楽しみたい方などが天浜線を利用される。天竜区全体の観光問合せも定着してきている。

熱海観光案内所

主な外国籍の来訪者はアジア、中東、欧米、ほぼ同比率だった。月始めはブラジル系の方が数人、世界救世教へ行く目的で訪れた。その他は「湯～遊～バス」、初島、ロープウェイなど、市内観光の問合せだった。

名古屋市名古屋駅観光案内所

11 月 1 日から三連休だった 11 月 23 日頃までは、Go To トラベルキャンペーンなどの影響で、案内所周辺である名古屋駅構内を歩いている方は 10 月に引き続き増加傾向にあった。この期間中は来訪者数が 800 人を超えた日も 2 日あった(11 月 1 日:日本人 822 人、外国籍の方 18 人 計 840 人 / 11 月 21 日:日本人 854 人、外国籍の方 21 人 計 854 人)。外国籍の方からも紅葉に関する問合せが多かった(香嵐渓、御在所、紅葉が見られ

る所など)。連休明けの11月24日からは名古屋駅構内を歩いている方の数が減少傾向にある。

セントラルジャパントラベルセンター

11月の国際線到着状況、フィリピン航空(マニラ発)週3便、大韓航空(ソウル発)月3便、セブパシフィック(マニラ発)週1便、チャイナエアライン(台北発)週1便。12月からアジアナ航空、シンガポール航空も再開。12月からアジアナ航空、シンガポール航空も再開。現在はビジネス出張、日本での労働者、日本在住の帰国のみの往来となっている。浜松、豊田への直通バスの問合せが複数あるが、完全再開となっていないため電車での行き方を案内している。再開を望む声も多い。

志摩市観光案内所

新型コロナウイルスで、訪日旅行者の利用はゼロ。2021年春以降の宿泊やゴルフ場の予約状況などについてメールで質問があり、それらに答えている。

11月特記事項(独自の取り組みー訪日客に喜ばれたことや感謝されたことなど)

<北海道>

北海道外国人観光案内所(新千歳空港)

- 外国籍のお客様からの問合せは入国管理局(中国)、SIMカード購入場所(中国)、JTBカウンター(中国)、パンフレットを入れる袋の要望(国籍不明オセアニア圏)、観光相談(カナダ)だった。
- 観光相談で来所したカナダからのお客様はビジネスラックで東京に入り、帰りの飛行機まで日数があるため、北海道を観光しに来た。旅行期間は1週間で、公共交通機関を利用して様々な風景の写真を撮りたいとのことで、新型コロナ感染者が増加傾向にあった札幌を除いた、道央エリアを案内した。

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

山梨県からスイスの男性が「鳥を見たい」と来所。「3月に友達の結婚式に参加するため日本に来たが、コロナの影響で帰国できなくなった。日本の自然が大好きでビザを12月まで延長し、残り1ヵ月かけて日本を旅行中」とのこと。来道の1番の目的は鳥の観察で、「根室や釧路にある、鶴居・伊藤タンチョウサンクチュアリなどの探鳥地へ行きたい」とのこと。札幌から根室までの交通手段、サンクチュアリへの行き方や、おすすめ探鳥地などを英語で案内したところ感謝された。

<東北>

青森市観光交流情報センター

- 夕方暗くなってから、東京在住のニュージーランドの男性と日本の女性が「十和田湖周辺の宿泊施設へレンタカーで行きたい」と来所。十和田湖まで約3時間かかる事に加え、その日は十和田湖周辺で積雪があり、通行止めになっている道路も複数あったため注意するよう案内したところ、借りているレンタカーはスタッドレスタイヤではなく二人とも雪道の運転経験がない事も判明。運転に不安があればレンタカーを返却して最寄り駅からタクシーで向かう事を提案したが、「スタッドレスタイヤに変えれば大丈夫だと思うので、タイヤを交換できるかレンタカー会社に聞いてみる」と出て行った。暗い時間帯に雪道、しかも山道を走るのは、地元民でも怖がるものだが、おそらく東京で見る雪のイメージしかなく雪道運転を軽く考えていたのではないかと思われる。これまでも、遅い時間に十和田湖へ向かおうとする訪日旅行客は度々いたが、積雪が

ある事を説明すると、皆運転を諦め、レンタカーより高額になってもタクシーを利用していた。訪日旅行者よりも自分が住む地域の雪のイメージを持っている国内在住の方に対しては、雪道の怖さを説明しても理解しづらいのかもしれないと感じた事例だった。

- 市役所のアメリカ出身の国際交流員に講師を依頼し、毎年恒例の英会話研修を実施した。講師を観光客役として、スタッフが案内カウンターで実際のお客様と同じように応対する実践形式。スタッフのレベルに応じて講師が質問とスピードを変え、必要な場合は途中で解説を加えながら行う。今年(2020年)は外国籍でも日本語を話す来訪者がほとんどで、ネイティブスピーカーと英語で話す機会が少ないため、とても良いトレーニングになった。

はちのへ総合観光プラザ

どの国の方も種差海岸や奥入瀬渓流、十和田湖などの自然を楽しみにいらっしゃる方が多かった。電車やバスの本数が少ないので、帰り方の説明は特に丁寧に行った。無事に帰って来られた方が立ち寄ってお礼を言うてくださることもあった。

下北観光案内所

もがみ情報案内センターの皆様が取り組まれている、見知らぬ旅人へお手紙を書いて頂き、またそのお手紙を見ず知らずの旅人が受け取れる企画を知り、とても感動した。私は観光案内所スタッフとして、お客様から尋ねられる事についてお答えしたり、観光情報の発信や掲示が主な業務と考えていて、それを行う事で精一杯だったが、旅人から旅人への手紙という、知らない誰かと心のこもったやりとりをして頂くという発想が自分には無く、今のようにコロナ禍における取組として、素晴らしいアイデアだと思った。観光案内所に出来る事は、観光案内に関わる事だけではないのだと、改めて認識した。

※以下、もがみ情報案内センター担当者より

「直接面と向かって話すのが困難な世の中だからこそ、より大切に感じる手書きで伝わる言葉のやりとりがあると思う。実際にたくさんの方が書いて下さっている」

平泉観光案内所

今まであまり手が回らなかったが、SNSでの情報発信をこまめにするように心がけている。

仙台多文化共生センター

外国籍の住民から、Go To トラベルキャンペーンは「外国籍でも対象になるか」という問合せがあり、Go To トラベル事務局に問合せ「居住者であれば対象となり、在留カード等、住所が確認できるものが宿泊時に必要となる場合がある」と回答したことがあった。現時点では、Go To トラベル事務局は、コールセンター、ウェブサイト共に日本語対応のみとのこと。

JR EAST Travel Service Center (仙台駅)

- ビジネス、受験、在留ビザやパスポート更新時に「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」を利用する方が多く、「安価で使い易いためとても助かっている」と外国籍の方が喜んでいました。
- 日本在住の外国籍の方が、日本語が難しく、「JR 東日本のえきねっとの会員登録が出来ない」と来店。丁寧に案内し、無事に登録ができたのでとても喜ばれた。

道の駅 米沢 総合観光案内所

県内在住の方に多言語の地図がとても喜ばれた。国際交流センターの方と連携を取り、多言語の講習会や実際の対応などを指導いただいている。

裏磐梯観光協会

コロナの影響で来館者は少ないが、近隣町村と連携しながらお客様への対応に当たっている。英語の資料を用意して外国籍の方向けに配布している。

<関東>

水戸観光案内所

イギリスの男性が来所。「How do you say Money Order in Japanese?」と聞かれた。私がアメリカに滞在していた頃に聞いた単語だったが、正確な意味は分からず、ネットで調べると「小為替」とあった。アメリカでは現金送金が必要な場合、小切手帳を使用または Money Order の作成が一般的とある(イギリスでは、Money Order を Postal Order ともいう)。具体的に何をしたいのか聞くと、「アメリカのオンラインショップから趣味で購入した品の代金を送金したい。先方の指示で、受取人の銀行口座への送金ではなく、Money Order で支払いたい」とのこと。色々調べ、その方と話した結果、銀行と郵便局では郵便局の方が、郵送配達の確認が出来、保険も掛けられ大金の場合など紛失時にも安心だという。「とりあえず窓口が閉まる前に行ってみる」とのこと。金融機関に向かわれた。その後改めて調べると、金融機関にもよるが金額と枚数に制限があり、海外扱いは International Money Order と言う。必要事項を記入し、希望金額と手数料等を払い、為替が作成された後、郵送または受取人に手渡しの時点で送金が発生する。私自身もアメリカで銀行に口座を開設時、日本で言う普通預金と、当座預金付口座(Checking Account)があり、小切手帳を保有し、その小切手でアパートの家賃を手渡していたことを思い出した。金融用語や仕組みを少し知っているか知らないかで、案内が長くも短くもなる事例だった。コロナ禍で英語を殆ど話さなくなった中、改めて英語の知識を得ることができた。

NEXCO 東日本 上里サービスエリア 下り線インフォメーション

案内時に言葉がうまく通じないため、設置している翻訳機での対応となった。簡単に使え、質問に答えられたことに感謝して頂いた。

NEXCO 東日本 高坂サービスエリア 上り線インフォメーション

コロナウイルス感染拡大もあり、体調を崩した方をスムーズに案内出来るよう、外国籍の方の受け入れ可能な病院のリストアップなど、医療の面をメインに取り組みを始めた。

NEXCO 東日本 Pasar 三芳 上り線インフォメーション

11月のお題でもある災害への準備。外国籍の方も対応可能な病院を探しておいたり、アプリ「Safety Tips」をいつでも案内できるようにしている。

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1旅客ターミナルビル)

Q:Cargo に猫を置きに行くが、どこにいけばいいか?(サウジアラビア 夫婦 30代+猫)

A:日本語で「置く」という意味がわからなかったため、どういった事情でカーゴに行きたいのか聞いてみた。

すると搭乗予定のエティハド航空に猫の引っ越しについて聞いたところ、カーゴへ行くように言われたとの

事。詳しいことは教えてもらえず、本人達は成田空港到着後に貨物地区に猫を連れて行けばいいと理解したようだった。検疫関係の書類もすべて揃っているようだったので、とりあえず動物検疫に電話してみた。検疫では「持っている書類は(狂犬病予防法に基づく動物の輸出検疫証明書)合っているが、どのように送るかの情報を検疫側はもらっていないので、受託手荷物なのか貨物として別便で送るのかを航空会社と確認してほしい」との回答。そこでエティハド航空に早速電話してみた。チェックインまでだいぶ時間があつたが、幸いスタッフがすぐに直接対応してくれた。エティハド航空では、盲導犬、介助犬、はやぶさ以外の動物は受託手荷物扱いできず、貨物業者にペット輸送を事前に自己手配しないとイケないとのことだった(最短で2~3日、国によっては1週間ほど前に手配が必要)。エティハド航空のスタッフは予約センターの説明不足を詫びていたが、最終的にはお客様の責任となるとの事。長い話し合いの結果、

案 1:当該便の変更後、貨物の手続きをしてから出国する

案 2:当該便に予定通り搭乗。猫はペットホテルに預けて、知り合いに貨物業者に引き渡してもらう

の選択肢を提案してもらった。ご本人達は結局「案 2」を選択し、第2ターミナルのペットホテルへと向かった。エティハド航空のスタッフもこういった案件は初めてだったようだが、各部署に確認を入れ、最後までお客様に対応してくれた。今回のように猫が受託手荷物扱いできないケースは今まで聞いた事がなかったので、翌日インターネットで確認してみた。すると中東の国へのペット輸送は他国とは異なるようで(イスラム教では犬など不浄とされているためか?)、旅客機の貨物室に入れての輸送はできないようだった。中東以外の路線ではスムーズな動物検疫ができていたイメージがあつたが、今回のことで輸送の難しいケースもある事がわかり、勉強になった。ちなみに、エティハド、カタール、エミレーツ航空の3社は、盲導犬、はやぶさ、鷹を受託手荷物として預かるというルールはほぼ共通している。

Q:検疫バスに乗車拒否された。(韓国 男性 30代 2人)

A:検疫所が出しているホテル巡回バスの係員に検疫から渡された青い紙を提示したところ、乗車できないと言われたようだ。青い紙をもらってくる帰国者は検疫バスに乗れるはずだと思い、電話で確認した。すると、青い紙に『レジデンストラック』『ビジネストラック』と追記されている人達は、検疫が出しているバスには乗れず、公共交通機関以外の手段で移動(自己手配)との回答だった。その旨を2人に伝えると、日本にある受け入れ先へ電話で相談し始めた。会社の人々が検疫に電話で確認したところ、検疫バス乗車可能と言われたというので、また同じ乗車場所へと向かっていった。どちらを信じていいかわからず、11月5日に厚生労働省HPを確認したところ、以下の文章があつた(以前はレジデンス・ビジネストラックの方もバスに乗れたが、11月1日よりルールが変わり乗れなくなったため、太字部分が11月5日以降に付け足された)。

【以下厚生労働省のHPより抜粋】(令和3年1月8日時点版)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/covid19_qa_kanrenkigyuu_00001.html#Q4-1

(4.移動手段について)

問 1:対象となった者は、空港等から待機場所の自宅(又は宿泊施設等)までどのように移動すればいいですか。空港から自宅までの交通手段(自家用車、レンタカー等)をご自身で確保していただくようお願いしています。電車、バス、タクシー、航空機(国内線)、旅客船などの公共交通機関を使用しないよう、強く要請しています。なお、**レジデンストラックやビジネストラック等の枠組みを利用し、誓約書をもって入国される方については、検疫所が用意したバスは使用せず、誓約書に記載されている移動手段を必ず使用してください。(自家用車、受入企業・団体所有車両、レンタカー、ハイヤーに限る)。**

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:今、海外から到着したが、SIMカードを受け取らなくてはならない(南アフリカ 女性 30代)

A:受取場所を確認したところ、成田空港第1ターミナルにあるJTBカウンターだった。お客様は第2ターミナルに到着。ターミナルの無料連絡バスは公共交通機関とみなされ乗る事ができない。第2から第1は徒歩で20分程かかる。しかもお客様は大きなスーツケースとバックパックを持っている。最短ルートは歩道橋や段差があるため、できるだけ段差の少ないルートで行くか、もしくはスーツケースを一時預かりに預けて歩いて行く方法を案内した。お客様はSIMを受け取った後、また第2ターミナルに戻ってこなくてはならない(ハイヤーとの待ち合わせ場所が第2ターミナル)ため、スーツケースを預けて歩いて行くことになった。空港敷地内の地図を提供した。お客様は英語講師として働くために来日したとの事。到着早々PCR検査、ターミナル間往復と大変であったが、「日本の滞在がとっても楽しみ！」と笑顔で出発された。

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

店舗内の様子と「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」の紹介をした動画を、JR 東日本千葉支社の協力を得て作成。同支社のTwitterに挙げていただいた所、それぞれ約1,200件、約600件の再生回数があった。

成田市観光案内所

旅行者がいいため観光案内は非常に少なく、在住者や長期滞在者からの問合せがほとんどであった。買物や知人宅へ行く目的でのバスの路線、乗場の案内が多かったが、11月に入り、就業のために遠方へバスや電車で移動したいというケースも散見された。併せて、入国者の新型コロナウイルス陰性の検査結果が出てから14日間の自己隔離期間中と見受けられるケースも数件あり、通常に対応をしているが、換気やソーシャルディスタンスの確保等、改めて対策の必要性を感じる。

海ほたるパーキングエリア 4階インフォメーション

木更津駅行き高速バスに乗車中、誤って海ほたるの停留所で下車してしまい困っているというお客様が来所。次のバスの時刻を案内すると、待ち合わせの時間に間に合わないとのことだったのでタクシーを手配した。不安な様子だったのでスタッフがタクシー乗り場まで同行、タクシーが到着するまで不安を和らげようと会話を続けた。無事乗車できた時、安堵の表情を浮かべながら「ありがとう」と言ってくださった。

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

- シンガポールの30代男性より、「路線バスで運賃270円を支払いする際、300円を投入したが、おつりが出ず運転手さんから10円のチケットを3枚渡された。よく理解できなかったが、チケットは帰りに使えますか？」とのこと。本来は先に両替をしてから乗車料金を運賃箱に入れる必要があるが、両替せずに300円を入れたので、おつりの30円分をチケットで渡されたと思われる旨を説明し、帰りは現金240円と30円分のチケットを入れていただくよう案内すると「ありがとう、よく分かったよ！」と喜ばれた。
- フィリピンの30代女性2人が免税希望で来所。店舗で免税を受けられなかったとの申し出があった。話を伺うと、会計時にパスポートを提示しなかったとのこと。パスポートの提示が必要である旨を説明し、再度店舗スタッフに免税希望とお伝えいただくよう案内。お客様はすぐに理解され、免税手続きに向かわれた。

かしわインフォメーションセンター

- アメリカ、マレーシア、フランス出身の職員が常時カウンターで対応をしていることもあり、外国籍の来訪者とのコミュニケーションが多くなった。
- アメリカ出身の職員が、日本での生活に役立つ情報をHPで紹介。

- 訪日旅行者向けに、居酒屋での指差し会話帳「LET'S KANPAI!」を発行(WEBからダウンロード可)。
- 11月より対応言語の表示を独自で作成し、見えやすい入口付近に設置している(職員で対応可能な言語は英語、フランス語、ドイツ語、マレー語)。

JR EAST Travel Service Center (池袋駅)

- 外国籍の男性が「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」を購入し、東京ー越後湯沢ー新潟ー酒田ー秋田ー新青森ー盛岡ー仙台ー東京間の指定席を手配された。越後湯沢ー新潟間では引退が決まっている JR 東日本の観光列車「現美新幹線」に乗車される。新潟ー酒田間は、JR 東日本の観光列車「海里」に乗車希望だったが、あいにく満席でとても残念がっていた。秋田ー新青森間は JR 東日本の観光列車「リゾートしらかみ」に乗車される。鉄道がとても好きで、「この旅行を楽しみにしている」と話されていた。
- 台湾国籍の家族。小学生の息子さんが鉄道好きで、「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」を購入された。一日目は大宮の鉄道博物館まで、東京ー大宮間を往路は新幹線「はやぶさ」、復路は新幹線「こまち」の指定席を予約。2日目と3日目はこれまで乗ったことのない新幹線に乗って日帰り旅行することと、新幹線「なすの」で那須塩原まで、新幹線「つばさ」で山形までの往復の指定席を手配された。「これで東日本エリア内の新幹線乗車は全制覇だ」と喜んでいた。

桜木町駅観光案内所

- 2020年2月のダイヤモンド・プリンセス号のコロナ感染以降、横浜港への客船の入出港が止まっていたが、11月に日本客船(飛鳥Ⅱ、にっぽん丸)の国内ショートクルーズが再開した。再開のニュースを知って大さん橋の入港表を取りに来所する人が増えた。
- 外国籍の方にとって、日本の公共交通利用は本当に難しいと思う。桜木町では、乗り換えをすぐに記述できるようにフォーマットを作り印刷したものを手元に用意している。例えば、桜木町から東京のホテルへ行きたい、といった方にはその経路を記して渡している。
- 案内所は常に「分からないから聞くとこ」として位置付けられている。外国籍の方から右も左もわからない状態で、案内所で何を聞かれるかを想定し、それに対する答えやアイデアを常にファイリングしておくように努めている。他案内所で外国籍の来訪者がひっきりなしのところは、何も情報を持っていない方に対しての1日コースの提案や、外国籍の方に人気の場所を案内するなどの事例があったので参考にしていきたい。

藤沢市観光センター

「ふじさわパブリックアート」という市内の公園などにあるアート作品を解説している小冊子がある。日本語しかないが市内に住むアメリカ人男性がその冊子を取りにきて、まだ在庫があったのでお渡しするととても喜ばれた。友人とアートを見ながら散歩をするとのことだった。

甲府市観光案内所

昇仙峡の路線バスの運行は12月から3月まで、遊歩道入口のバス停までとなるので注意が必要。また、ロープウェイ乗り場近くの滝上バス停や金桜神社まで行きたい方は乗合バスを利用する。

忍野村観光案内所

バス路線の番号化(A1、A2、C1、C2、F1、F2)とバス停留所の番号化によって、外国籍の方への説明も簡単になり、わかりやすくなって大変喜ばれている。バス内部のリアルタイムインフォメーション表示とリンクして

もらえるとともに良くなると思う。

<北陸信越>

長岡駅観光案内所

10月から、時期に合わせてお勧めしたい観光スポットなどの写真をイーゼルに貼り、英語の表記をつけて案内所の入り口に置いている。その結果、来訪者からの問合せ数も増えている。

新潟駅万代口観光案内センター

日本在住の台湾の女性が「SADO-NIIGATA PASS」が欲しい」と来館。このパスは、新潟駅から新潟港までのバス往復、カーフェリー2等往復券、佐渡島内路線バス3日間フリーパス、新潟市観光循環バス1日フリーパスがセットになったもので、通常価格より4割安く、「JR EAST PASS」保持者に対して当センターと佐渡汽船乗り場で2年前から販売している。順調な売れ行きだったが新型コロナウイルスの影響で、3月からは1枚も売れず、11月に久しぶりに3枚販売した。10月から発売された日本在住の外国籍の方向け「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」保持者にもこの「SADO-NIIGATA PASS」が販売可能となったため、今後に期待したい。

黒部峡谷鉄道案内所

(小さいお子様への配慮)埼玉県在住のアメリカの家族。切符売り場でパンフレットを見て乗車券を購入するところを、お声がけした。その方は黒薙駅までの往復を希望したが、黒薙駅周辺や黒薙温泉への散策道の通行止めなどの事情を説明し、他のエリアをおすすめしようとしたところ、小さいお子様連れだということが分かった。かなり寒いので窓付き車両をおすすめすると、特別客車に興味を持たれ、次の2本目の電車にその客車があることを案内すると乗車を即決された。但し、奥様が車で宇奈月駅に向かっている途中なので駐車場についても質問され、「カムアゲイン!」と言われた。その後、家族が全員宇奈月駅に揃い、切符売り場へ案内した。最後に黒薙駅からの帰りの注意点も伝え、無事に乗車券を入手。「サンキュー!」と笑顔で言われた。

道の駅のと里山空港

一人旅の農家民宿利用者から、閉所間際に農家民宿の宿泊先へのアクセスの問合せがあり、所在地が分かりづらい宿のため、宿と連携し予約確認や送迎手配などのサポートをし、感謝された。

軽井沢観光案内所

ブラジル系の女性2人が来所、うち一人は車椅子の方だった。案内所のカウンターは立った状態での高さが基準に作られており、対応した職員も地図などを使いながら案内していた。しかし、職員が車椅子の方に「私の目を見て案内してください!」と注意をされてしまった。案内時のことを振り返ると、立って案内を聞いていたもう一方の女性目線で話してしまっていたため、車椅子の方の気分を悪くさせてしまったと感じた。カウンターの高さのせいか、無意識のうちに目線が自分と同じ高さのお客様の方に向いていたが、車椅子の方や小さいお子様が同伴している時などは、各々のお客様に交互に目線を合わせる必要があると勉強になった。

軽井沢観光会館

身体の不自由な方や授乳中の方がパーテーションを利用し、隠れたところで処置ができるスペースを作っている。具合が悪い方、気分のすぐれない方等に迅速に対応できるよう普段から注意し、適宜声掛けを行っている。

上松町観光情報センター

海外から森林浴の映像を求める要望が複数寄せられている。長期滞在で森林浴を学びたいとの要望も、アメリカから寄せられた。

<中部>

飛騨高山観光案内所

折り紙で人形や花などを折って、日本の方、外国籍の方を問わず自由にお持ちいただくようにしている。

伊豆市観光案内所

ハイキングに行く外国籍の方に、以前作成した英語の地図やコース資料を渡したところ、わかりやすいと大変喜ばれた。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- 留学生の男女 4 人のグループが来所。「ナガシマスパーランド」に行くためのバスを探していたので、名鉄バスセンターから直通バスが出ていることを伝えると、流ちょうな日本語でお礼を言われた。
- 案内所独自の取り組みとして、職員が折った折り鶴やボランティアの方が折り紙等で作った和傘を差し上げており、好評。
- 名古屋駅にはスタンプがないため、観光案内所のスタンプを代わりにご利用いただくと喜ばれる。

オアシス 21i センター

名古屋の伝統産業(絞り、染め物)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、実験的に行っている。2020年3月から一時中止をしていたが、9月より再開した。当面の間、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、興味を示していただけることが多い。訪日旅行者へのPRという点では現在の状況だと難しいが、在住の方々への伝統工芸PRへつながっていけばよいと考えている。

ナビテラス(蒲郡市観光交流センター)

移動途中、蒲郡に立ち寄られた栃木在住のフランスの男性に、「東京へ安い高速バスで戻りたいが、自転車も預けられるバスの運行が蒲郡からありますか?」と英語で質問された。該当する2社に問合せたところ、コロナウイルスの流行により今は運休しているとの回答でその旨を伝えると、納得してJRの各駅停車で東京へ向かわれた。観光案内所として当たり前の対応だが、感謝された。

志摩市観光案内所

当所の日英のバイリンガル3人体制のうち、新人が2人なので、Instagram、Facebook、ブログによる情報発信のため、地域の観光地や食事処、宿泊場所などで情報収集と取材をしている。

以上