

11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

- (外国籍来訪者)全体は昨年同月の5.5%。アジア圏は2.1%に減少。ヨーロッパ圏も昨年の4.3%。ただ、ヨーロッパ圏は10月の倍以上となった。北アメリカ圏は昨年の22%。
- 10月10日～11月23日まで芸術イベント(国際芸術祭 BIWAKO ビエンナーレ 2020)が近江八幡市と共同で開催されていたこともあり、人数としては少ないものの、動きがあった一カ月だった。10月と比べると、全体で4.2倍。イベントと紅葉シーズンとが重なったためと思われる。
- 昨年に比べて地域不明の割合が多い。できる限り来訪者に聞くようにしたい。

土山サービスエリア エリアコンシェルジュ

来所者は昨年と比べると大分少ないが、今年度で一番多かった。特に、ベトナムから来た方が多かった。

草津市観光案内所

観光案内ではなく、道案内での利用が多かった。観光シーズンで例年同月は20件以上の案内があるが、コロナ禍で訪日旅行者の案内は激減している。

コトチカ京都案内所

コロナによる入国制限が緩和されたためか、10月よりも来訪者が増加している。中国のお客様は100人を超え、外国籍のお客様は全体で10月の2倍以上となった。インド、フィリピンなどアジア圏の方も多く、英語での対応が必要なお客様が増加した。

東舞鶴駅観光案内所

現在、大阪在住のオーストラリア出身の来訪者。日本語が上手く、所用は仕事との事。高速バスチケット売場を尋ねに来所。売場近くまで直接案内した。新型コロナウイルスによる旅行規制もあり、国際的な人の往来に関してはまだ望めそうにない。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

紅葉シーズンの11月は週末を中心に多くの観光客がGo To トラベルキャンペーンを活用して京都を訪れ、コロナ前の紅葉シーズンのように賑わった。来訪者は留学生の他、米軍関係者や日本で働いている外国籍の方の利用が多く、久しぶりに活気のある1カ月となった。

京都駅ビルインフォメーション

欧州圏のお客様については上半期からみても全く回復傾向がみられない。その点、タイやフィリピンなどからか、アジア圏の観光目的とみられる来訪者が増えた。また、紅葉を目的とした問合せもあった。

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

11月のインフォメーションカウンターでは、来訪者数 1,157 人(日本人 955 人、外国籍の方 202 人)で、前年同月比の 93.9%減となった。外国籍の来所者は、日本在住者や日本に永住している方で、国内移動の方々や、新型コロナウイルス感染拡大に係る国際的な人の往来の再開により、一部の国と日本間で「ビジネストラック」や「レジデンストラック」の運用が開始されているため、留学生なども増加傾向にある。

観光交流プラザ りんくうまち処

来所者の国籍別では多い順にフィリピン、ミャンマー、中国、その他で、4月以降で最多の 46 人であったが、それでも昨年同時期と比べ 100 分の 1 以下である。日本在住と思われる日本語を話せる方が半数以上で、来所目的としては観光一般や道案内以外にも外貨の両替の方が多数いた。また、日本人の方も 4 月以降で最大人数が来所した。近くのショッピングモールのセール目的の方や、当案内所では Go To トラベルキャンペーンの地域クーポンを取り扱っているため、その影響もあるのではと思われる。

新梅田シティ総合案内所

- 11 月の外国籍来所者は 14 人。内訳はインド 1 人、ドイツ 2 人、スペイン 4 人、ブラジル 1 人、不明 6 人で、前年同月比 0.6%、前月比 67%。
- 問合せ内容は高速バスターミナルやビル内で開催された語学試験会場に関するものが大半を占めた。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

11 月は訪日客 5 人という数字にとどまり、その内訳はモンゴル 3 人、インドネシア 1 人、香港 1 人であった。モンゴルの方は、日本での研修を終えて帰国予定だが、コロナの影響を受け、11 月末まで待機中との事。両替のために来店したインドネシアの方は、日本に来て間もないようで、周辺ホテルに滞在しているが、交通機関と周囲の環境に慣れない様子だった。香港の方は長期滞在者の様であった。

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 204 人、前月比 106.8 %、前年同月比 3.9%
- 11 月も 9 時から 17 時迄の時間短縮での開館で、来所した外国籍来訪者はアジア圏の方を中心に日本語を話せる方が多かったが、英語のみ、中国語のみしか話せない方も数人来られた。
- 時節柄、紅葉見物で森林植物園へのアクセス(土日祝のみ直通バス)を尋ねる方が一番多く、それ以外は高速バス乗場や六甲山、摩耶山への行き方を尋ねる方が続いた。

姫路市観光案内所

総来所者数は春の緊急事態宣言後、最多となったが、外国籍来所者数は 66 人で 8 月以降ほぼ横ばいである。対前年比は 3%。地域共通クーポン券について質問を受けることがあり、日本在住外国籍の方も Go To トラベルを利用してお得に国内旅行を楽しんでいる印象。紅葉シーズンということで書写山園教寺へ向かう方が多かった。

北はりま田園空間博物館 総合案内所

北播磨県民局管内で訪日観光客向けの「ゴルフパックツアー」が計画されており、モニターツアーが行われた。当博物館も、企画や添乗員派遣で協力した。日本食の昼食やワークショップ(西脇市特産の播州織を使った小物

づくり)などが好評で、地元で提供できるものが訪日観光客を楽しませることができると認識できた。しかし、最近になって兵庫県の新型コロナウイルス感染状況が「感染拡大特別期」に入り、最高レベルの警戒が宣言されたため(当時)、今後、観光に対してマイナスの影響が出てくると考えられる。一進一退ではあるが、訪日観光客向けのプログラムづくりなど、地道な活動を続けたい。

奈良県猿沢イン

- 総来館者数は5,239人と、前年同月比で大幅に減少(-5,586人/48.4%)。紅葉シーズンを迎えたことや、行政主導の観光促進キャンペーンの影響により日本人利用者が増え、前年同月比は今年度2番目に高い48.4%まで回復した。
- 外国籍カウンター受付け数は184人と、前年同月比で著しく減少したが(-1,817人/9.2%)、総来館者数と同様に今年度2番目に高い9.2%まで回復した。秋の行楽シーズンに伴い、在住の外国籍の来訪者が増加したためと考える。
- 来館者の国籍は29カ国に上り、前年同月の63カ国には及ばないが国籍数も回復している。国籍別では、アメリカが1位33人(-184人)で、特に在留米軍の家族連れが複数組来館したのが印象的であった。また、2位ベトナム27人(+2人)、5位サウジアラビア9人(+7人)、12位バングラディッシュ4人(+4人)、12位ミャンマー4人(+4人)のように、これまであまり見られなかった国々が増加する傾向も見られた。一方で、例年11月~12月にかけてマレーシアを中心とした東南アジア諸国からの来館が増加するが、本年はマレーシアが0人(-216人)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

11月の訪日外国籍観光客は0人。国内在住外国籍観光客は4人だった。施設全体の利用者数は昨年同月に比べ1割程の減少。昨年は東京からのお客様が多かったのに比べ、今年はマイクロツーリズムを意識してか、隣接する大阪、京都、兵庫からのお客様が多かったこととGo Toトラベルキャンペーン効果で、若年層のお客様も増加した。また、施設全体の利用者数は減少したが、「明日香周遊バスチケット」の売上は昨年より1.5倍増で、今シーズンから発売開始された2DAY周遊チケットの売上も好調。

黒潮市場 案内所

11月はGo Toトラベルキャンペーンの恩恵で、国内団体客に関しては昨年並みの数字となった。訪日客はまれに店内で見かけるものの、案内所の利用はなかった。

紀の川市観光交流拠点

昨年に比べ外国籍観光客が1,000人以上減少しており、回復の兆しは見られない。日本人の利用者は昨年と比較しても、ほとんど変動がない。

<中国>

鳥取市国際観光客サポートセンター

コロナ感染症による外国籍利用者数の激減は続いている。11月の来訪者数は42人。前年同月比3.5%。地域別では東アジア47.6%、東南アジア16.7%、北米・オセアニア11.9%、ヨーロッパ4.8%。連休中の来訪はごく微増にとどまった。

米子市国際観光案内所

外国籍来所者は全て在住のお客様だった。コロナ禍で、より安全を求めタクシーを利用して観光を楽しむ姿も見られた。

松江国際観光案内所

11月の来所数は前年同月比 4.83%、約 95%減であった。観光案内をしたのは 20 人で、他は市内バス利用などの生活に関する対応であった。

出雲縁結び空港総合案内カウンター

コロナ禍で個人ツアーが増え、レンタカー需要が例年になく増えている。案内所には来ていないが、少数だが外国籍のレンタカー利用客がいるという話を聞く。今後はこのようなレンタカーを利用した個人旅行者向けの案内も考えてみたい。

大田市駅観光案内所

11月に当案内所に来訪した外国籍旅行者は対前年比 25%であった。10月同様、旅行者の半数近くが近隣に多く住むブラジルの方が占めた。新型コロナウイルス流行前は台湾の旅行者が多かったが、コロナ禍の現在はブラジルや中国の方が多く、コロナにより客層が変化した。

岡山市ももたろう観光センター

11月は先月(10月:22人)に比べ、108人に増えた。しかし、依然として英語を話す機会が減っている。早くコロナが終息し、外国籍のお客様がもっと岡山へ来訪されることを期待したい。

津山駅交通観光案内所

- 日本在住の外国籍の方が観光目的ではなく、「路線バスに忘れ物をした」、「〇〇行のバスはどこから出ているか」など、通常の生活の上で困った事をお尋ねに来られる程度であった。観光を目的とした外国籍旅行者はゼロ。
- 観光施設は全て通常通りの営業をしているが、施設によっては新型コロナウイルス対策として「詳しい説明を学芸員が行う」などのサービスを取り止めているところもある。

広島市観光案内所(紙屋町地下街(シャレオ))

- 外国籍旅行者の来所は4カ国 24人。11月21日～23日の連休中は多くの観光客が近隣のショッピングアーケードや観光スポットで見受けられた。その中で日本在住の外国籍のお客様も沢山見掛けた。当案内所への来所もあり、Go To トラベルキャンペーンの効果を感じた。また来所者は米軍基地関係の家族が目立った。
- 11月に入り、広島では恒例のドリミネーションが始まった(広島の冬の風物詩であるライトアップ。2020年度は既に終了)。特に外国籍旅行者に喜ばれるイベントなので、今後も案内をしていきたい。主な案内対応内容は、①観光案内(広島城、縮景園)②ショッピングエリア(クリスマスギフト購入)③ドリミネーション。

ホテルグランヴィア広島

インフォメーションでの観光問合せは日本人が殆どだが、Go To トラベル事業や入国規制緩和の影響もあってか、台湾から 60 人、アメリカから 30 人程度の宿泊利用があった。第 3 波の感染拡大が懸念されるが、お客様

への対応は丁寧にしていきたい。

広島バスセンター総合案内所

- 11月の外国籍来所数は76人、前年対比11.7%だった。国籍は東南アジア圏の来所者が多く、ベトナム、フィリピン、マレーシア、ミャンマーなどの在住者だった。問合せは路線バス案内が多く、各商工施設や免許センターへのアクセス、帰りの時刻確認など在住者ならではの質問が続いた。
- 11月21日～23日の3連休は、新型コロナウイルスの感染再拡大により、来広される観光客は少ないのではと思ったが、予想以上に観光客の来所が続いた。県外在住の外国籍の方も多く、市内と宮島を観光周遊できる「広島たびパス / Visit Hiroshima Tourist Pass」の購入や、広島空港行きリムジンバスの時刻確認、市内観光の問合せなどが続いた。実際、連休前の19日と20日は外国籍の方の来所がなかったが、21日9人、22日3人、23日5人の来所があった。

新尾道駅観光案内所

- 11月の外国籍来所者数は10人、前年の108人に対して92%のマイナスで、ほとんどの方が日本在住者や留学生であった。
- 新型コロナウイルス感染の3密を避けて体験できるということで、サイクリングの問合せが多かった。

新山口駅北口観光案内所

11月の外国籍来所者は41人となり、全員が日本長期滞在者であった。11月上旬、山口市観光交流課と山口観光コンベンション協会が主催した山口在住留学生モニターツアーの参加者が当所に立ち寄ったため、外国籍来所者数は先月より2倍も増えた。

<四国>

徳島阿波おどり空港 案内所

日本で働いている外国籍の方が仕事で空港を利用している様子を見かけることがあったが、11月も案内所を訪れた訪日旅行者はいなかった。

徳島市観光ステーション「とくしま旅づくりネット」

日本在住の外国籍の方がほとんどだが、長期間滞在中(観光目的)のニュージーランドの男性(一人)が来所。大鳴門橋を自転車で渡ることができない点と、四国～淡路島間の船便が現在運航していないことへの苦情を受けた。

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)の連休が続き、11月の問合せ件数は前月より10人減の5人、昨年比0.3%となった。

道後案内所

- 11月17日道後の「ホテル古涌園 遥」で、道後温泉旅館協同組合主催による「第5回新型コロナウイルス感染症対策講習会」を開催した。「インフルエンザ期における新型コロナウイルス感染症対策について」学び、旅館組合の感染症対策責任者20余名が参加し、熱心に受講した。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継続実施中。

- 11月20日から道後温泉本館では、保存修理工事の魅力を発信する「道後 REBORN プロジェクト」の一環で、オリジナルアニメーション「火の鳥 “道後温泉編”」(第3話)が公開された。

松山空港総合案内所

10月に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響で国際線は全便運休している。国内線の減便は少し減り、11月はGo Toトラベルキャンペーンで日本人の利用者は増えたが、訪日客はほとんどいなかった。外国からのお客様がいつ来ても良いように、パンフレットの補充や最新の情報収集、語学力が低下しないよう各自勉強するなど、日々出来ることを継続して行っていきたい。

高知県「i」案内所

例年11月は紅葉を求める観光客や88カ所遍路巡りなどで、高知県内の紅葉スポットの案内や、他県(特に徳島県の祖谷溪)への案内を沢山行っていたが、今年(2020年)は新型コロナウイルス感染症の影響でそういった案内はほとんどなかった。外国籍観光客数も、例年は550人以上だが、今年(2020年)は約20人まで減少した。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

10月より外国籍の方の来所が少し増えた。ほとんどが日本在住の方で、観光目的で立ち寄った方だった。特に変わった問合せは見受けられなかったが、滞在中に使用するためSIMカードをリピート買いするオーストラリア国籍の方がいた。

<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)

- 11月も新型コロナウイルス感染防止対策のため、案内所は無人にて電話対応のみを行った。
- 11月はフィリピン便と台湾便が毎週数便運航していた他、臨時便としてベトナム便や韓国便が運航となった。入国時検査緩和のニュースを見たお客様より抗原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、年末年始に出発・帰国予定のお客様より運航状況などの問合せも受けた。

博多港国際ターミナル総合案内所

引き続き、福岡一釜山を結ぶ船舶会社の運休に伴い、業務を一部縮小し、問合せは電話にて承っているが、11月24日～27日までの4日間、JR九州高速船の新型高速船「QUEEN BEETLE」の完成披露内覧会・試乗会が開催され、当案内所も臨時開設を行った。今後の「QUEEN BEETLE」の就航予定に関しては、新型コロナウイルスの影響で日韓航路開始の見通しは立っておらず、当面は世界遺産の沖ノ島など国内周遊運航が計画されている。

新鳥栖駅観光案内所

11月の外国籍来場者数の前年同月対比は9%だった。来所される方の中には日本語を上手に話される方もいて、在住外国籍の方と思われる。

武雄温泉観光案内人「たけなび」

新型コロナウイルス感染症の影響もあり、来所は11月も在住外国籍旅行者のみとなった。観光客は主に近隣の長崎や福岡在住の留学生や大阪、東京在住の就労ビザを取得している方などだった。中には日本在住だとアピ

ールされる方もいた。そんなにも気を遣いながら訪れる外国籍の旅行者を目にすると、心苦しくなる。一日も早いコロナ収束を願うばかり。

長崎市総合観光案内所

11月の外国籍来所者数は41人。内訳はタイ15人、ベトナム7人、米国4人、中国・台湾・フィリピン・ポーランド各2人、韓国・香港・インドネシア・トルコ・フランス・ドイツ・豪州各1人。10月と同様、いずれも留学生や日本在住の外国籍の方々であった。

観光ほっとプラザ たまらら

11月は例年地域を代表するイベント「玉名大俵まつり」が開催されるが、今年は新型コロナウイルス感染症の影響で中止となり、例年に比べると訪日旅行者を含む観光客は減少した。しかし、10月に引き続き当該地域における宿泊クーポンの発行やGo Toトラベルキャンペーンの影響により若干回復している。

大分市観光案内所

- 10月の外国人来訪者数53人に対し、11月は77人となり微増した。全体的に中国・東南アジア・北米からの来訪者が大半を占めている。
- 以前はバスの時刻、ショッピングモールへのアクセスなどの問合せが多かったが、11月は通学や仕事のための来所もあり、空港へのアクセスに関する案内も増えた。

えきマチ1丁目別府 インフォメーション

日本在住の方とは思うが、中国や韓国、台湾国籍の観光客が増加した。Go Toトラベルキャンペーン利用で日本人観光客の割合が高くなったことに比例して、日本在住の外国籍観光客の割合も高くなったように思う。

中津耶馬溪観光案内所

11月の外国籍来所者数は10月よりも増加しているが、いずれも県内在住の学生や、中津市内在住の技能研修生である。

宮崎市観光案内所

訪日旅行者の来訪は無く、在住外国籍の方や留学生からのバスの問合せのみであった。

鹿児島県外国人観光案内所

コロナウイルスの世界的流行のため、鹿児島空港国際線定期便も全て運休中で、国際クルーズ船の入港もないため、当所への訪問などもなかった。

那覇空港観光案内所(国内線)

- 引き続きコロナウイルスの影響により、国外発着の便は全便欠航となり、国際線観光案内所は10月中クローズとなった。
- 日本人来訪者数2,611人(前年比77%)に対して、外国籍来訪者数は90人(前年比10.3%)となり、合計は2,701人(前月比+72人)となった。
- Go Toトラベルキャンペーンに関する問合せは23件だったが、地域共通クーポンの取扱いはほぼ毎日あつ

た。

- 札幌市、大阪市のGo Toトラベルキャンペーンが除外(11月24日～12月15日)されたが、大きな影響はなかった。

11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>

彦根市観光案内所

レンタサイクルでの琵琶湖、きれいな観光スポット、佐和山城跡など観光についての問合せが10月より増えた。他に、年金事務所や自転車用品店の案内があった。年金事務所は通訳の方で、これから言語サポートで行くとのことだった。自転車用品店をお尋ねの方は、「以前、この案内所に来たら英語対応してくれたからまた来た」と言ってくださった。観光だけでなく、生活に関係する案内もこれから増えるかもしれない。

京都総合観光案内所

Go Toトラベル事業が開始された頃、外国籍の方々から「英語の説明資料はないか」という相談が相次いだ。日本在住の外国籍の方もGo Toトラベルキャンペーンを利用できるが、英語の資料はなかったため、インターネット又は英語対応可能な旅行会社で日本人と同様に申し込めば良いことを伝えると、多くの方に喜ばれた。

阪急京都観光案内所・烏丸

来所のお客様から見て、販売している企画乗車券や対応サービス(宅急便・手荷物預かり)がわかるよう、パネルを作成し、ビニールシート上部に掲示したところ、それを見て指で差しながら求められるお客様が増えた。

あやべ観光案内所

新型コロナウイルス感染拡大防止対策を実施しているが、観光案内所という特性上、一人ひとりの連絡先把握はなかなか難しい。京都府のスマートフォン位置情報アプリ「こことろ」のポップを大きめに配置して、インストール促進PRに努めている。

大阪観光案内所

大阪在住エジプト人家族。「秋冬の季節を感じられる場所に旅行に行きたいので、日本のお勧めを教えて欲しい」と来所。旅行会社に行ったものの、観光案内所に相談するよう言われて来たとの事。広島、甲信越、北海道などをお勧めした。熱心にメモを取り、50分程滞在。奥様が大阪大学の留学生で去年来日、全く国内旅行をしたことがなく、日本語が少しわかる小学生の息子さんが、周りの友達の話聞いて羨ましいから自分も行きたいと言ったのがきっかけと話していた。

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

- 50代位の男性が、「まだ宿泊先を決めておらず、翌日阪堺電車の宿院駅に行きたい」と来所。アクセスのし易さを考え、阪堺電車の始発である天王寺周辺に泊まるのはどうかと提案。その後、「APAホテルに部屋が取れた」とわざわざお礼を言いに来て下さった。
- 神奈川県と茨城県からの20代男女が来所、大阪城と御座船とスカイビルの他に回れる所を探していた。USJの近くのホテルにお泊りでベイエリアにも興味を持っていたので、「キャプテンライン(ユニバーサルシティ

ポートと海遊館西はとばを結ぶシャトル船)」に乗ると行き来出来る事を伝えたところ、喜ばれた。

- 作成した観光地資料を使った案内事例が 1 件あった。東京から来た男性が「自然を楽しみたい」と来所。南海沿線の資料をお見せしながら金剛山、犬鳴山、岩湧山などを紹介するうちに話が弾み「実は東京を離れ、大阪に移住を考えている」と仰ったため、現地の人にとって雰囲気を感じてみるのはどうかと提案。そこで、西成エリアの資料を使い、そのエリアとココルーム(ゲストハウスや Book Cafe を経営していて、店長が日替わり)について案内。1泊 2,000 円程の宿をお探しという事で「丁度良い」とそのまま向かわれた。お話をしながらお客様のニーズを聞き出し、スタッフが直接行って実際に感じた情報を伝える事で来訪者の納得感が増し、実際に送客に繋がったと思われる。
- 北海道のニセコのホテルで働いている 20 代のバングラデシュの男性は、三条のホテルにお泊りらしく、アクセスを聞きに来所。スタッフ全員と色々お話した後に、「今まで色々な案内所に行ったけど、あなた達が一番親切だったよ」と嬉しい言葉を掛けて下さった。1人で対応するのではなく、スタッフ皆がウェルカムな雰囲気ですぐに対応する事で、お客様に喜んでもらえたと考えられる。

観光交流プラザ りんくうまち処

- タンザニアからの方でなんばに行く電車を尋ねられ、案内したが、当案内所の最寄りの駅では JR と南海電鉄の両方が同じ駅、同じプラットホームになっており、なんば行きは南海電鉄なのだが間違えて JR に乗らないか案内後、心配になったのでプラットホームまで追いかけて説明したところ非常に喜ばれた。
- Go To トラベルキャンペーンの地域旅行クーポンが使える店を教えて欲しいという方がたくさんいるので、常に最新の情報を伝えられるようにサイトで調べ、リストアップしている。

大仙公園観光案内所

訪日客に対しては特に注意喚起として、観光案内と併せて現在の大阪及び堺市のコロナウイルスに関する状況を説明している。英語で調べても事前情報が少ないイベントに関して、日本語でこちらが詳細を調べ、英訳して伝えると、とても喜ばれた。場所に関しても日本語でしか情報が出てこないところもあり、お客様が持っている地図に英語でこちらから追記したりと工夫した案内を心がけている。

姫路市観光案内所

現在、姫路独自で「姫路おもてなしクーポンキャンペーン(参加の店舗や施設を利用する時に電子クーポンを見せるとサービスが受けられる)」を実施している。参加施設を利用する予定のお客様に 1 割引になるクーポン券の取得方法を説明したところ、喜ばれた。

阪神西宮おでかけ案内所

案内所に来られないお客様にも役立つ情報をツイッターで発信し、地域の活性化に努めている。感染予防のためのテイクアウトグルメマップを配布、及びツイッターで紹介して喜ばれた。

(一社)大和郡山市観光協会 / 箱本館「紺屋」

- 新型コロナウイルスの流行は長期化する可能性があるが、収束後を見据えて動画などを用いた外国人案内環境の整備を進めている。
- 12 月初旬に開催される、「インバウンド対応能力強化に向けたモデル研修会」への参加を予定している。

法隆寺 i センター

館内に、立型の非接触体温計を設置した。手をかざすだけで計測できるので、外国籍の方にも好評。

<中国>

境港市観光案内所

圏域のインバウンド機構が設立されて以降、観光案内所同士の交流を兼ねた研修に参加している効果として、他の案内所職員の顔や名前が覚えられ、情報交換もしやすくなった。プライベートで当案内所を訪れて近況報告をしてくださる他所の案内所職員の方もおられ、生の情報が得られる。

津和野町観光協会 観光案内ステーション

アフターコロナに向け、訪日客向けの滞在型商品の造成に力を入れる必要があると感じる。また、コロナの不安が大きい屋内型ではなく、屋外型のアクティビティ商品(登山、自転車ツアーなど)の造成を現状進めている。

倉敷館観光案内所

- インドやマレーシア、パキスタン出身の家族連れが川舟流しを気に入って下さり、二日連続で乗船された。
- 花魁道中というイベント時には、花魁の格好をした参加者の練り歩きが行われ、案内するととても喜ばれ、興味深そうに写真を撮っておられた。

倉敷駅前観光案内所

- 50 代位のカナダ出身の男性(大阪在住)が、今度家族と来る時のための下調べで来所。美観地区を歩かれて、「伝統的な建物が残っていて素晴らしい景色だ」と喜んでおられた。
- 20 代位のアメリカ出身の女性(横須賀在住)が来所、「美観地区の川舟に乗りたい」との事だったが、その時点で既にチケットが完売しており、残念そうにされていたので、明日以降の舟の運航状況と、美観地区の散策スポット(白壁の町並み、日暮れからの景観照明の様子)を案内すると喜ばれた。

尾道駅観光案内所

東京在住のフィンランドの家族が来所。「2日間の滞在のうち1日目は生口島までのサイクリング、2日目は大島で潮流を見たいがどのように行けばいいか」と尋ねられた。生口島へは、3時間ほどサイクリングしてフェリーで帰ってくるコースを案内すると、事前に色々調べていたようで、すぐにそのコースに決められた。現在、広島県の誘客促進支援の一環で生口島までの往復乗船券とレンタサイクルが付いたクーポンを1,000円で販売しているのでそちらも購入された。大島の潮流は、ツアーに参加して見るのが一番かと思うが、車で行かれるとのことだったので、海岸沿いのサイクリングルート上で停車し見ていただくよう案内した。冬が到来するまでの短い期間の中、天気も良いサイクリング日和だったので、家族で楽しんで頂けたら幸いに思う。

広島市観光案内所 (平和記念公園レストハウス)

- ドイツの女性より、「お薦めの観光地はある？」と聞かれ、すでに行った場所を聞いた後、竹原(大久野島を含む)、三段峡、尾道、しまなみ海道を案内した。4ヵ月半かけて日本を廻っているそうで、すでに九州を観光し、最終目的地は北海道とのことだった。
- 今週いっぱい広島に滞在予定のアメリカの女性より三段峡と宮島の質問を受けた。英語のパンフレットを渡し、三段峡の英語ツアーがあるかと聞かれたので、「地域商社あきおた」に確認すると、英語ツアーはな

いとのこと。その旨を女性に伝えると同時に、散策中は各ポイントに日英併記の案内板があること(ちょうど自分のスマートフォンに昨年三段峡に行った時の画像があったので、看板の写真を確認してもらいながら)、バスの出発時間と峡内の渡船案内をした。

- チリの男性にスペイン語の市内観光マップを渡すと、「スペイン語があるの?」と喜ばれた。

山陽自動車道 小谷サービスエリア 下り線インフォメーション

新型コロナ対策のひとつとしてキャッシュレス決済が増えてきている中、エリア内のどのコーナーでどのキャッシュレス決済が使えるのか、電子マネーやQR決済のロゴを一覧にしたものを作成し、準備している。ロゴマークの表形式なので外国の方にも分かりやすく案内ができると思う。

広島バスセンター総合案内所

- 宮島でのもみじ饅頭作り体験:チェコとメキシコの20代女性2人が来所。「今から宮島へ行って、もみじ饅頭作りを体験したいが、予約が必要なのでどうしたらいいか」と言われた。すでに場所は調べていらっしまったので、体験場所の伝統産業会館に電話し、空き状況を確認。その際、英語対応が難しいとの事だったが、お二人は在住者で日本語が少し話せたので大丈夫だと言われ、予約代行をした。

宮島伝統産業会館 <http://miyajimazaiku.com/>

- 乗車券の払い戻し:メキシコの男性より、「神戸行きの切符を払い戻したい」と言われたので、切符を確認すると、神姫バスターミナル(神戸)で購入された切符だった。払い戻しは購入場所になること、また乗車時間までに払い戻し手続きを完了する必要がある、お持ちの切符(16時40分発)より早い時間のバスはなかったため、手続き可能時間までに神戸に到着するのは難しそうだと伝えると、今から新幹線で神戸に戻るつもりだと言われたので手続きの時間までに間に合う事が分かり、安心した。
- 関西空港までのアクセス:フィリピンの家族が大阪行きの切符を窓口で購入されている際、窓口スタッフに関西空港までのアクセスも聞かれていたため、こちらで引き継ぎ。希望は関西空港17時10分発の国際線をご利用だったため、先程購入した切符だと搭乗時間に間に合わない可能性があった。そのため、始発の便に変更手続きをして、それぞれの時刻表、乗り場を書いたメモを渡した。大阪駅と関西空港が近いと思われる方が多いので、案内時は注意している。

新山口駅北口観光案内所

Go To トラベルキャンペーンクーポンの入手方法:アジア圏の60代の女性の方が「Go To トラベルキャンペーンクーポンがほしい」と来所。OTA(Online Travel Agent)や実店舗の旅行会社を通じて予約する必要があると伝えた。お客様と一緒に調べたところ、Go To トラベルキャンペーンのホームページには多言語の紹介ページがないことがわかり、日本語のできない外国籍在住者にとって利用するのが難しいと思った。

<四国>

道後案内所

- 案内所を訪れる外国籍の方(国内在住)も少しずつ増加したが、答えるのに窮した質問はなかった。
- 11月1日道後温泉誇れるまちづくり推進協会が中心となって道後温泉本館横の冠山の清掃を行い、景観まちづくりに取り組んだ。
- 案内所での来訪者対応は、非接触型体温測定機でのチェックと、三密対応(接客時の空間の確保、除菌、換気など)の徹底を更に強化した。

宇和島市観光情報センター

現在は外国籍の訪問者が少ないため、アフターコロナ、ウィズコロナに対応できるよう、主要観光地や体験ツアーなど、外国語対応できるものを整理。今現在は対応できていないものでも、ガイド養成などで対応できないかを検討している。

四万十市観光案内所

電話で「カヌー事業者へ予約を代理でとってほしい」と依頼があった。「なかなか英語でやり取りできるところが少ないので助かった」と言ってもらえた。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

ユニークな問合せとして、カナダ国籍の方がスマホで「河童の涙巻き」の画像を見せて「これはどういう食べ物か」と質問された。材料や特徴を説明すると興味をたれたようで、「寿司屋に行って食べてみる」と喜ばれた。日本食は魅力的な観光資源なので案内する意味は大きいと思う。

<九州・沖縄>

久留米市観光案内所 (西鉄久留米駅)

特記事項は特にないが、市内には私鉄とJR、離れた場所にそれぞれの駅があり、共に「久留米駅」と呼ぶため、待ち合わせの駅を間違えて来所されたケースなどがあった。

福岡空港国際総合案内所 (国際線ターミナルビル)

- 対処に困ったもの、調べるのに苦労したが感謝された質問・案内事例:事前に海外でレンタカーの予約サイトからレンタカーを予約した方が来所、「レンタカー会社の場所が分からない」との質問を受けた。お持ちの予約確認書を調べたところ、空港周辺のレンタカー会社と判明したため、場所と行き方などを案内した。
- 当社における独自の取り組み:11月より臨時便が運航された韓国路線においては、12月以降も異なる増便が予定されていることから、年末年始など繁忙期にお客様を迎える準備として、事前にミーティングなどで韓国語の語学研修などを行い、以前学んだ会話表現の復習や勉強会を行った。

博多港国際ターミナル総合案内所

11月から週に1回、『職場の教養』という倫理研究所が毎月発行している企業向け倫理冊子を活用し、案内所スタッフの勉強会を行っている。社会人としての行動指針や職場の人間関係、心の持ち方、時事問題など、幅広い内容をテーマにしており、職場におけるあらゆる教養を学ぶことができる。今後も、案内所の接客向上のためにも活用していきたい。

佐賀市観光案内所

佐賀県内全域の観光案内 SAGAMADO 協力のもとに、今後増加する日帰り入浴や日帰り旅行、秋の紅葉のみどころをまとめた。その他、Go To トラベルキャンペーンの地域クーポンの利用店舗の把握に努めた。

武雄温泉観光案内人「たけなび」

マスクで表情が分りにくい分、常に笑顔での対応と丁寧に案内をすることを心掛けている。

道の駅 生月大橋

コロナ対策でマスクをつけている上に、レジにはパーテーションが張られていて来訪者の声が聞きづらい。対策としては特にいつもより大きい声とジェスチャーを加えて案内している。

桜の馬場 城彩苑総合観光案内所

- 阿蘇やお尋ねの多い地域へのアクセスを多言語で作成し、配布している。その他、1日乗車券の一覧を多言語で作成し、案内の際に活用している。
- Facebookで熊本市の観光に関する情報やイベントなどの発信も行っている。

大分市観光案内所

Q:「ペテロ・カスイ岐部神父司祭叙階400周年記念」リーフレットの取り扱いはあるか?(長崎県在住フランス男性 1人 80代)

A:その男性は宣教師であり、お求めのリーフレットは取り扱いしていない事を伝えると落胆された。ペテロ・スカイ岐部記念聖堂は大分県国東市国見町に建てられているため、国東市観光協会へ連絡をとったところ、「リーフレットは10部あるが、それは配布用ではない」とのことだった。その中に掲載されている大分司教区代表の連絡先などを聞き、男性の知りたい内容を書き留めて渡した。その男性は、リーフレットに関する情報を得て安心された様子で、「今度来県する際はこの案内所に友人を連れて来ますね」と喜んで帰られた。

えきマチ1丁目別府 インフォメーション

別府駅の案内所で鉄輪方面の観光をする福岡在住のポーランドの男性1人を案内。「分からない事があればまた鉄輪の案内所でお尋ねください」と伝えて、その日の鉄輪案内所勤務のスタッフに連絡。数時間後その方が鉄輪案内所に来られたと連絡があり、うまく連携して案内する事ができた。

以上