

## 12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

全体は昨年同月の5.2%。アジアは3%、ヨーロッパも2%に減少した。11月と比べると半減しており、これは昨年も同比率であった。以前だと年末に、休暇で帰国するためにお土産を見に来られたりしたが、それがなかった。お土産を送るという方は一人いたので、やはり渡航制限の影響は大きい。

#### 京都総合観光案内所

12月の国籍別の来所者数トップ10は①米国②中国③インド④フィリピン、ベトナム⑥タイ、フランス⑧台湾、マレーシア⑩スリランカ、フィンランド、チェコ、カナダの順であった(数取り器でのカウント実数は379人で、昨年同月比1.9%)。依然として海外からの来所者数は激減している。11月の紅葉ピーク時に外国籍の方の来所がわずかに増えたが、12月に入り減少した。

#### 京都市河原町三条観光情報コーナー

12月の外国籍来所者は12人で前年同月比1.0%になり、外国籍来所者は依然として極めて少ない状況が続いている。

#### 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

新型コロナウイルス感染症による影響が続く中、インフォメーションカウンターでは、前年実績比6.7%の1,154人(外国籍の方197人、日本人957人)であった。外国籍来所者(日本在住者含む)のトップ5は、1位は韓国で33人(前年同期比2.9%)、2位は中国で30人(前年同期比1.1%)、3位はフィリピンで20人(前年同期比1.2%)、4位はベトナムで14人(前年同期比15.8%)、5位は台湾で13人(前年同期比0.7%)となった。

#### 観光交流プラザ りんくうまち処

入国が制限されてからは日本在住の中国やフィリピンなど、アジア圏の方の来店がほとんどだったが、12月はイギリス、ドイツ、フランスといったヨーロッパ圏の方々が目立った。その大半が日本語でコミュニケーションがとれ、やはり日本在住か留学中の方と思われる。日本人も含めた全体の来店者数が直近3カ月は1,100人を超えていたが、全国でGo Toトラベルキャンペーンによる予約が一時停止された影響もあり、1,094人と11月に比べて約23%減少した。

#### 新梅田シティ 総合案内所

- 12月の外国籍のお客様は8人で、内訳はタイ1人、スイス1人、豪州1人、不明5人。前年同月比0.5%、前月比57%となった。
- 問合せ内容は近くの温泉(スイスの方)、梅田公証役場(オーストラリアの方)、館内で開催された就職セミナー(タイの方)など。いずれも国内在住と見られ、観光目的ではなかった。

### 新神戸駅観光案内所

12月来訪者は前月度比130.3%、前年度比1.9%。感染拡大を受け、外国籍の方の来所自体が少ない。観光案内よりも目的地までのアクセスのお尋ねや、新幹線についての問合せなどが目立った。

### 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121人、前月比59.3%、前年同月比2.4%。
- ここ数カ月は月平均で200人前後の外国籍の方が来所していたが、コロナ感染者急増を受けてGo To トラベルキャンペーンの全国一斉の一時停止が発表された影響もあり、12月の来所者数はほぼ半減した。しかし、そんな状況下でも日本在住の方の来訪はあり、どうぶつ王国、六甲山や摩耶山等の観光スポットの問合せがあった。

### 姫路市観光案内所

外国籍の来訪者数は、38人(昨年同月の3%)で、11月と同様に、日本に滞在中の外国籍の方の来訪が多かったように思われる。

### 奈良県猿沢イン

- 総来館者数は、4,267人と、前年同月比で大幅に減少となった(-5,962人/41.7%)。新型コロナウイルス感染症拡大により、国内外からの旅行者、及び利用者が減少したことによる。11月は秋の行楽シーズンや行政主導の観光促進キャンペーンの影響により、前年同月比48.4%と回復の兆しを見せていたが、12月は観光のローシーズンに入ったうえ、感染症の再拡大を受けたGo To トラベルキャンペーンの一時停止等もあり、41.7%に留まった。
- カウンター受付者数は118人で、前年同月比で著しく減少(-1,868人/5.9%)。新型コロナウイルス感染症拡大防止のための出入国規制等により、世界各国からの旅行者が激減したことによる。総来館者数同様、前年同月比5.9%と回復は鈍化した。

### かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

12月の訪日観光客は0で、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、3割減少したが、「明日香周遊バスチケット」の売上げは、割引期間中という事もあり昨年より1.7倍増で、今シーズンから発売開始された2 DAY周遊チケットの売上も好調。

### 田辺市観光センター

熊野古道においては閑散期となってきており、外国籍観光客も少ない傾向となった。田辺市観光センターの利用者数(日本人含)は、昨年同月の48%となったが、「じもたびキャンペーン」の影響から地元の方の利用は多い傾向である。

### 熊野本宮観光

- 入国規制後(2020年6月)12月末までの入館者数は333人、うち、米国が56人で最多となっている。その後中国、ヨーロッパと続く(殆ど日本在住者)。
- Go To トラベルキャンペーンによる日本在住外国籍旅行者の目立った増加は、現時点ではなし。
- 12月はクリスマス月につき、キリスト教の国の方が減るのは例年通り。ヨーロッパはゼロとなった。

■久しぶりに雪の日が12月に2日あった。しかし当日中に積雪は解けてしまったので、熊野古道歩き、交通、入館者数への影響はなかった。

## <中国>

### 鳥取市国際観光客サポートセンター

コロナ感染症の影響による外国籍客数の激減は続いている。12月の総来訪者数は33人で、前年同月比96.5%減。

### 米子空港総合案内所

米子空港の国際線は引き続き欠航が続いており、空港の外国籍の利用客はほとんどなかった。国内線は追加運休が決定されるなど、回復傾向であった旅客数は一転減少に転じることとなった。また旅行や帰省で空港内の利用者が多くなる年末についても、新型コロナウイルス感染拡大による航空機減便のため、利用者は例年よりも大幅に少なかった。

### 三朝温泉観光案内所

来所者は今までほぼ毎月ゼロだったが、12月は人数が少し増えて13人だった。まだまだ厳しい状況が続いているが増えてよかった。ただし、緊急事態宣言が再発令され、日本でも状況が悪化しているように見えるので、まだまだ先が分からない毎日だ。それでもこちらではSNSの情報発信や多言語化(HP/パンフレット)の作業を続けている。SNSを見てくれる外国籍の方も増えている傾向。

### 松江国際観光案内所

来所者46人中28人に対して観光案内をした。それ以外は市内の生活バス案内など、生活に関する問合せが多かった。観光に関する印刷物を求められたお客様は31人だった。

### 松江ニューアーバンホテル

コロナ禍により来訪者は昨年対比16.2%(2019年/1,601人、2020年/259人)に落ち込み、全体の宿泊数も昨年対比69.4%と約3割減少となった。Go Toトラベルキャンペーンの促進により昨年は11月まで盛り返したが、12月の自粛ムードと政府発令で一気に落ち込んだ。

### 浜田市観光案内所

外国籍の観光客(在住者含む)は見受けられなかった。日本人観光客はGo Toトラベルキャンペーンの影響で増加傾向であったが、12月28日からGo Toトラベル事業の全国一時停止措置が講じられたため、移動も大幅に減少となり、年末年始の来客数も例年の約40%であった。

### 岡山市ももたろう観光センター

来所者は11月の108人から12月は58人へ減少した。特に台湾のお客様の減少が目立った。世界的にコロナが蔓延しているので観光客の減少は致し方無い。

### 津山駅交通観光案内所

外国籍の方であっても、津山市内在住で旅行者ではなく日常生活に関わりのある問合せのため、報告の数値に

カウントはしていない。新型コロナウイルスの影響で全く訪日旅行者の利用は無いが、周辺地域の観光施設は通常営業している。

### 広島駅南口交通案内所

- 2月は外国籍の来所者がほとんどなかったものの、12月30、31日は若干日本語を話すアジア圏のグループが10組ほど来所、スキー場やショッピングモール、観光地の情報を聞かれた。
- 地域共通クーポンを持った外国籍の方が、クーポン券や掲示ポスターが日本語表記のみで外国語での案内が全くないため、「どこでどのように使ったらよいかかわからない」と困っていた。外国語表記を増やして工夫をするべきだと考えた。

### 宮島口観光案内所

11月の連休以降、宮島に渡られる人数は減少傾向である。とりわけGo To トラベルキャンペーン一時停止の発表以降、急速に減少しており、来られる方も広島県内の割合が高い傾向であった。そのため、問合せも宮島に関する細かな情報に関してのものが多かった。

### 広島バスセンター総合案内所

- 12月の外国籍来所数は74人、前年比13.7%で、11月と比較すると横ばいだった。エリア別ではアジア圏が全体来所数の67.6%を占め、特にベトナム、中国の方の来所が目立ち、この上位2カ国が全体来所数の33.8%を占めた。
- 12月中旬になると新型コロナウイルスの感染が広島市で拡大し、徐々に来所が減った。特にGo To トラベルキャンペーン一時停止と12日から始まった広島県の新型コロナ感染拡大防止集中対策の影響で、観光の問合せは徐々に減少した(1~10日:17件、11~20日:11件、21~31日:2件)。12月9日から22日までの2週間で外国籍の来所者がなかった日は12日間、6日連続で来所がない期間もあった。
- 12月下旬から年末になると、県外高速バスの切符を求めてベトナム、中国の在留労働者の来所が続いた。目的を伺うと、年末年始の休暇を利用して福岡や関西方面へ旅行に行く方が多く、全国で感染が拡大しているため、感染対策を十分にしながら旅行して頂きたいと思った。
- 新型コロナ感染拡大防止集中対策を踏まえ、市所管施設は臨時休館の措置が取られた。その後12月25日に集中対策が延長されると、所管施設の臨時休館も1月17日まで延長され、市内で年末に観光できる場所は限られ、都度変わる情報をスタッフ内で共有し、随時確認しながらお客様へ伝えた。

### 萩市観光協会

Go To トラベルキャンペーン一時停止の影響で、年末年始は多くの宿泊キャンセルが出て、観光地もいつになく閑散としていた。窓口への外国籍来訪者はなかった。

## <四国>

### 徳島阿波おどり空港 案内所

日本人旅行者の利用は11月に比べて少し回復したが、訪日旅行者の案内所利用は12月もなかった。新型コロナウイルスの影響がとても大きいと感じる。

## 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)の運休が続き、12 月の問合せ件数は 11 月より 9 人増の 14 人、昨年比 0.3%となった。

## 松山観光港ターミナル観光案内所

現在も世界的な情勢を踏まえて、入国規制等もあり、外国籍観光客の対応はなかった。一方、国内では 12 月中旬以降まで、新型コロナウイルスに対する感染予防対策を行いながら Go To トラベルキャンペーンを利用する方が多く見られた。そのため市内各地には観光客が来訪し、活気のある一面もあった。特に、松山城への観覧希望者は増加しており、多くの案内を行った。観光地へは徒歩で向かう方も多く、公共の交通機関を意図的に避けて行動されている様子もあった。市内の観光施設は通常通り営業しており、感染予防を呼び掛けながら対応を行っていた。しかしながら、12 月下旬以降、国内の感染拡大状況が悪化傾向にあり、Go To トラベルキャンペーンの一時停止が発動され、松山市内の観光客も再び激減した。例年であれば、12 月は外国籍観光客の来松が見込まれる月ではあるが、全くその様子はなかった。

## 四万十市観光案内所

来訪者が激減した 2020 年 5 月、6 月に続いて一桁台の来訪者数となった。今まで訪れてくれていた日本在住者も、全国的なコロナの影響により旅行を控えていると感じる。

## こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 12 月 1 日から新規感染者が急激に増え始め、1 日の感染者数が最高 36 人まで増え、人口 10 万人当たりの直近 7 日間の感染者数でも全国的に高い割合となり(当時)、一時は県の感染症対応目安のステージ 4・特別警戒まで達した。それにより、飲食店の時短要請がなされ、中旬から年末まで 20 時までの営業となった(その後、期間延長し 1 月 11 日まで)。例年、年末年始の各店舗の営業時間の情報を調べ、スムーズな案内に繋げようとしているが、今回の時短営業により、昼休みを挟まず通して営業する店舗なども現れ、改めて情報を収集しなおした。センターでも消毒回数を増やすなど対策を徹底し、案内時はマスクの上からフェイスガードをつけるようにした(これまではマスクのみでフェイスガードはイベント時など大人数の来所が見込まれるときのみ着用していた)。
- 毎年行われるイルミネーション期間、光のフェスタ(高知市ではアートアクアリウム展)の開始や高知リカバリーキャンペーン(交通費キャッシュバックキャンペーン)の対象者数が増え、観光客増加の期待が見込まれたが、県内の感染者数の増加、Go To トラベルキャンペーンの全国一時停止、それに伴う県内キャンペーンの停止もあり、来場者数は減り、商店街の人通りも少なくなりずいぶん静かな年越しとなった。
- 12 月 5、6 日には中土佐町の委託を受けて開催された外国籍の方対象のモニターツアーの受付事務局として、チラシなど諸々の翻訳、申込フォームの作成、受付メールや現地での通訳を行った。

## <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)

- 12 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。
- 12 月はフィリピン便や台湾便に加えてシンガポール便、韓国便が毎週運航していたため、国際線ターミナルは 12 月 29 日以外毎日開館していた。問合せは入国時の検査や待機に関する質問が主で、福岡空港検疫所を案内した。また、「現在運行している便は 1 月も継続されるのか、増便の予定はあるのか」などの問合せも

受けた。

### 八女市茶のくに観光案内所

緊急事態宣言解除後(前回の)、日本人観光客は月毎に増えだした。外国籍の来訪者は前年同月比 8%。現在のコロナ感染者数増加の状況では日本在住の方でも特別な興味(古い町並み、お茶等)がないと来訪しないのではな  
いかと思われる。

### 新鳥栖駅観光案内所

12月の外国籍の来訪者は6人で、前年同月対比4%。問合せは、カナダの方から佐賀空港までのアクセスにつ  
いて1件のみだった。

### 唐津駅総合観光案内所

コロナウイルス感染症流行に伴う旅行の自粛、及び海路・空路の減少ならびに入国制限厳格化により、国外か  
らの来所者数極少の状況が継続している(2020年春以降、国内旅行者を含む来所者数全体は漸増傾向が続いて  
いたが、12月に入り国内来所者数も再び大幅減の状況に転じている)。

### 島原駅観光案内所

新型コロナウイルス感染症の影響で、12月も前年月比10.2%と落ち込んだ。

### 阿蘇インフォメーションセンター

阿蘇の登山、トレッキングを目的に来られる外国籍の方の姿がみられるようになった。年末に入って、母国へ  
帰省ができなかったのか、アジア圏の若いグループ旅行者が多かった。

### 観光ほっとプラザ たまらら

都心での急激な新型コロナウイルス感染拡大に比例し、県内でも多くの感染者が確認されたことにより、帰省  
客や観光客が多く見られる年末年始も、例年に比べると来客数が大幅に減少。それに伴い、訪日旅行者も見ら  
れなかった。

### 大分市観光案内所

外国籍来訪者数は11月の77人と比較すると12月は102人となり、少し増えた。来所された方の多くは仕事  
や留学で来日しており、永住権を取っているような方で日本語が堪能である場合が多く、英語で会話するこ  
とはほとんどなかった。

### 中津耶馬溪観光案内所

12月は、耶馬溪の紅葉のピークが過ぎ、新型コロナウイルスの感染拡大もあったためか、観光として来所した  
外国籍観光客は国内在住の中国の女性1人のみであった。他の4人は中津市内在住のベトナムの技能研修生で、  
Go To Eat キャンペーンの大分県内で利用できる食事券を購入するための来所だった。

### ワンダーコンパス ベップ

年末年始は Go To トラベル事業の一時停止などもあり、来店者が減少するかと思ったが、年末年始でしか連休

が取れないという在住外国籍の方が多く来店された。12 月前半の平日と比べると 2 倍の来店者数だったため、通常営業してよかったと思った。引き続き感染対策を徹底しながら、少数でもいい提案ができるように今の時期だからこそできること(地元の魅力再発見のための研修など)に取り組みたいと思う。

### 高千穂町観光協会まちなか案内所

新型コロナウイルス感染症拡大を受け、12 月は案内所を閉鎖していたため、集計はなされていない。ただし、他の事業所では東南アジアからのグループ入込が目立っており、28 日の入国一時停止処置後の入込である事から、日本在住者(学生・技能実習生など)だと思われる。

### 鹿児島中央駅総合観光案内所

案内内容の内訳は、鹿児島市等の観光案内全般が 73 件、観光地への交通案内が 7 件だった。

### 那覇空港観光案内所 (国内線)

- 引き続き新型コロナウイルスの影響により、国際線を発着する便は全便欠航となり、国際線観光案内所は 12 月中クローズとなった。
- 日本人来訪者数 2,151 人(前年比 63%)、外国籍来訪者数 172 人(前年比 23%)、来訪者数合計は 2,323 人(11 月より-378 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合計 22 件あり、12 月 28 日ごろまでは地域共通クーポンの取扱いはほぼ毎日あった(12 月 28 日から 2021 年 2 月 7 日まで一時停止)。
- 年末年始の営業状況や、カウントダウン、初詣等のイベント情報についての問合せもあり、例年とは状況が異なっていることから、最新情報をすぐにお答えできるよう日々情報収集を行った。

### 沖縄観光情報センター

- 日本人来訪者数 808 人(前年比 80%)、外国籍来訪者数 89 人(前年比 8%)、来訪者合計は 897 人(前年比 42%)となり、利用者数は 11 月より+11 人(日本人-44 人、外国籍の方+55 人)と日本人は減少したが、在住外国籍の利用者が多かった。
- 12 月も 11 月より問合せ件数が+84 件と増加した。リピーターの方からお探しの商品や場所などを指定しての問合せや、メディアで見た物や場所などの問合せも多かった。また年末年始の営業状況やイベント情報などの問合せも多くあり、例年と違い、臨時休業となっている施設や中止のイベントもあるため、最新情報をすぐにお答えできるよう日々情報収集を行った。

## 12 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>

#### 名神高速道路 大津サービスエリア 下り線インフォメーション

新型コロナの影響で、外国籍の方にプレゼント用折り紙の配布が出来なくなり、とても残念。

#### 長浜駅観光案内所

閑散期のため、空いている時間は英語の学習に取り組んでいる。よく聞かれる質問を文章に書き起こし、とっさの質問に答えられるよう努めている。

### **kokoka 京都市国際交流会館**

- 当協会では 12 月 27 日まで「世界のクリスマス絵本展」を開催し、多くの外国籍の方から問合せをいただき、来館していただいた。
- 12 月中、館内で利用できる Wi-Fi のアクセスエリアを拡大し、kokoPlaza(旧図書資料室)などで利用が可能になった。

### **天橋立駅観光案内所**

「道の駅プロジェクト」で 12 月 15 日にオープンした、「フェアフィールド・バイ・マリオット京都宮津」に試泊をした。必要最小限の人員、アメニティで、とてもシンプルだった。「何かリクエストがあれば、できる限り対応します」とのことだった。ただ、キャッシュレス決済や内装がインバウンド仕様のため、ご年配の方は、利用しにくいかもしれない。田舎には珍しくモバイルチェックインも可能で、人に接触せずに客室に行けるのも魅力的だった。

### **あやべ観光案内所**

クリスマスの日に、イギリスの方が母国のお母様に、メリークリスマスと伝えたいので公衆電話を探していると来所。公衆電話の場所まで案内し、国際電話のかけ方からサポートした。冬場は日本、夏場はフランスで仕事をしている方で、心温まるお話しだった。

### **大阪観光案内所**

フィリピンの学生カップルが財布を岡山発 11 時 5 分のバスの中で落としたと来所。バス会社を覚えていたので該当のバス乗り場で問合せもらったが、上手く意思疎通できなかつたとのことで案内所より代理で電話連絡。財布は無事見つかり、最終的に乗り場で次の便の運転手さんより直接受け取るようになった。運転手さんに渡す日本語メモを用意し、感謝された。

### **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**

【接客に関する気付き】

- 1 日に 2 組のお客様が再来所し、お礼を言いに来てくださった。地図を使って初めての方にも分かり易い説明と、淡々と案内するだけでなく親身に色々共感しながらの説明に喜んで頂けたと思われる。また、お客様が少ない分、1 人あたりに費やせる時間が増えたので丁寧に接客出来ている事も大きい。
- 岡山の大学に通う韓国の大学生が 4 日連続で案内所に立ち寄って下さった。道頓堀の歴史や、大阪観光に来る方の消費行動についての卒論を書くための調査で大阪に来られたそう。外客とお話したいスタッフも多く、初日から全員が連携してフレンドリーな対応が出来た事や「また時間があったら立ち寄ってくださいね」と、いつでもウェルカムだと伝えていたのが連日の来所に繋がったと思われる。また、サイボウズに情報をアップする以外でも、スタッフ同士でそのお客様がどんな方だったのか情報共有をしていたため、初めてお会いするスタッフでも打ち解けやすかった。

### **大仙公園観光案内所**

- 引き続き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。
- 以前、英語が第一言語でないお客様が来所され、簡単な言葉に変えて説明をしたところ、とても喜ばれた。

現在は訪日客の来訪に備え、そういった英語での接客、簡単な言葉の言い回し等のブラッシュアップを実施している。

### 新名神高速道路 宝塚北サービスエリア インフォメーション

ペッパー(ロボット Pepper)を常設しているが、新型コロナウイルス対策なのか、触られる方が少ないように感じた。

### 丹波篠山観光ステーション

カナダの男性の方がレンタカーを借りに来所。日本人の奥様とともに来られ、日本の運転免許証を持っておられたので車をお貸しした。日本に居住しており篠山での暮らしをしたいとのことで、丹波篠山市が取り組むDual Life(2拠点生活)の体験をするために来られたとのことだった。

### (一社) 大和郡山市観光協会

- 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等を用いた外国籍の方への案内環境整備を進めている。
- 12月7日に開催された「インバウンド対応能力強化に向けたモデル研修会」に参加した。

### 熊野本宮観光協会

- 運休中だった「瀬峡めぐりジェット船」の休止と、中辺路の基幹施設「古道歩きの里ちかつゆ」の廃業が決まった。いずれも外国籍の方にも人気があったので、今後の影響が懸念される。
- 熊野御坊南海バスの熊野地区フリー切符の制度、値段が改定となった。熊野三山を訪れる方の利用が多かったので、外国籍旅行者も含め、影響が大きい。
- 上記の2つの情報はコロナウイルス蔓延の影響が大きい。今後どんな新しい影響が出るのか、いつまでか、行政の対応も含め気がかりである。
- 川湯温泉の川原に冬期のみ特設の露天風呂「仙人風呂」がオープンし、日本人には人気である。外国籍の方はそれほど興味がないと見え、問合せは現時点ではなし。

## <中国>

### 境港市観光案内所

保管しているインバウンド向けの観光資料について、今後数年需要がなく、内容が古くなってしまふ可能性のあるものは思い切って処分する。スペースに余裕があるのをよいことに、内容的にも広範囲の情報をカバーした雑多な資料が多くありすぎた。今後は地元のきめ細かい情報に重点をおき、まとめていく。これまで、行き当たりばったりで未整理のまま日々こなしていた案内業務を振り返り、今後に備えたい。

### 松江国際観光案内所

コロナの影響により、外国からのお客様が非常に減少したが、今後旅行者が増えた時の対応の質を高めるために各自語学学習などを進めている。

### 倉敷駅前観光案内所

岡山市在住の中近東出身の家族連れが川舟流しを楽しみに来られたが、あいにく運休日だったので、代わりに

人力車を案内した。「倉敷の町並みを人力車でめぐり、楽しかった」とお礼の言葉をいただいた。また、1月からスイーツスタンプラリーが始まるので、近隣の方に日帰りで楽しんでいただけるよう案内していきたい。

### 広島市観光案内所 (平和記念公園レストハウス)

- 岡山在住のアメリカの女性が来所。最初は明日行かれる宮島へのアクセスを聞かれ、広島駅近くにお泊まりだったため JR を使って向かう方法を案内し、その後食事処について聞かれた。問合せのあった 12 月中旬は、広島市でコロナウイルス感染者が拡大し、特に歓楽街(流川)ではクラスターも発生していたので、広島駅周辺と平和記念公園周辺での飲食店を数店舗案内した。
- 日本在住の外国籍の方(国籍不明)より、「Go To トラベルキャンペーンの電子クーポンの使い方がわからない」と聞かれた。スマートフォンの操作を手伝ったが上手く行かず、代わりに旅行会社のコールセンターに電話をした。出発日の 15 時以降でないと操作ができないとのこと確認すると、本日東京から来て 16 時台の夕方の飛行機で東京に帰るといいう日帰りの日程だった。そのため帰りの際に、広島空港の店舗で電子クーポンを使って買い物ができることを伝えた。

### 山陽自動車道 小谷サービスエリア 上り線インフォメーション

コロナ禍の中で少しでも安心してエリア内施設を利用いただけるよう、給茶機、紙コップやおむつパックの押しボタンに除菌シールを貼付した。

### 中国自動車道 吉和サービスエリア 上り線インフォメーション

コロナウイルス感染症は終息する兆しが全く見えないが、立ち寄られたお客様が少しでも和んでもらえるようインフォメーション内にカーブ坊やのクリスマスコスプレバージョン等を飾り付けた。医療従事者及び物流関係の方々への感謝の気持ちを POP にして掲出している。

### 広島バスセンター総合案内所

【大久野島観光】

- 20 代アメリカのカップルが切符販売窓口で「うさぎの島と竹原周遊券」のバスパックを購入希望。だが、大久野島へ向かう乗船場所である忠海港へ行くための直通バスは午前中の便はすでに時間を過ぎていた。そのため別の方法で行くか、またはバスを乗り継ぐ必要があったため、案内所で引き継いだ。時刻を確認すると、竹原港から高速船に乗ると今からでも間に合う時間だったので、運航会社のバンカーサプライに連絡して、予約を代行した。また帰りは便が多く、料金も安い忠海港へフェリーで戻る方法を案内し、行き的高速船はバスパック対象外路線となるため、通常の切符を購入された。

「うさぎの島と竹原周遊券」:芸陽バスが催行している平日限定のバスパック

<http://www.geiyo.co.jp/freepass/index.html>

- 竹原港—大久野島間的高速船は新型コロナウイルスの影響により 2 月上旬まで運休をしている。

[https://bunker-supply.com/rabbit\\_island/](https://bunker-supply.com/rabbit_island/)

【コロナ収束への願い】

20 代千葉在住のオーストラリアの女性と東京在住のフィリピンの女性が、広島市内を中心とした観光周遊券「広島たびパス」購入のため来所。話の中で宮島に行った際、コロナの収束をお祈りしたと言われた。本当に世界中の人々の願いである。

### 【広島県誘客促進支援事業の一時停止】

Go To トラベルキャンペーンの一時停止に併せ、広島県誘客促進支援事業も一時停止した。当バスセンターで販売する企画乗車券、バスパックの販売も一時停止している(※各バス会社の商品により、Go To トラベルもしくは感染拡大防止集中対策期間に準じて一時停止期間は異なる)。

### 新山口駅北口観光案内所

当センターでは 2020 年の 8 月から今話題の駅ピアノを設置し、国内外の来所者から好評。以下、12 月の駅ピアノにまつわる外国籍来所者事例を 2 件紹介する。

- 山口大学の留学生 OB 達が再び来山。当センター内の駅ピアノを利用された(フィリピン男性 20 代、スリランカ男性 20 代、台湾女性 20 代、香港男性 20 代各 1 人)。日本で就職したとのことで、クリスマス休暇を利用して、山口では 2 泊 3 日滞在された。台湾出身の女性の方は館内においてある駅ピアノでショパンの即興曲を演奏された。お客様には「駅ピアノが弾けて楽しかったです。とてもいい思い出になりました」と喜んでいただいた。また、詳しく聞いたところ、3 人は 2 年前に山口大学を卒業され、今回は Go To トラベルキャンペーンを利用。萩―長門―下関ルートで観光する予定とのことだった。
- ネパールの民謡を演奏(ネパール男性 20 代):名古屋在住のネパール出身の方は新幹線に乗る前に、駅ピアノを利用。ネパールの民謡を弾かれながら、歌も口ずさまれ、通りかかった駅利用者達も足を止め聞いていた。

### <四国>

#### 香川・高松ツーリストインフォメーション

香川県のみを旅行するのではなく離島や他県へ移動する方が多いため、周辺地域の情報も徹底して収集しており、そうすることで質の高い案内業務につながっている。

#### 松山空港総合案内所

訪日旅行者に音声翻訳アプリを用いてその旅行者の母国語で案内を行なったところ、「スムーズなやり取りでわかりやすい」とお褒めの言葉を頂いた。

#### JR 松山駅松山市観光案内所

アルゼンチンの方で、しまなみ海道の生口島への行き方を尋ねる方がいた。「アクセスはよくないが、公共交通機関で行きたい」とのこと、時刻表、パンフレットを渡した。また、インドネシアの方で、松山が初めての方が来所。松山城や、道後温泉のパンフレットの英語版を渡すと、大変喜ばれた。

#### 四万十市観光案内所

Instagram での情報発信をコロナ前から行っているが、コロナ禍となってから以前(案内所を)訪問したことがあるお客様からコメントがきており、それがスタッフの励みとなっている。

#### こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 日本語を話されない英国の方の来所があった。「旅行の日程を変更して、モネの庭のライトアップがどうしても見たい」との事。目的地から高知市内までの往復の交通機関や切符の買い方までを案内したが、復路の時間が遅いため、不安な様子だった。結局、特別運行するシャトルバスを予約する事となった。なお、不安そうだったので、何かあった時にサポートできるよう、スタッフと連絡が取れる様にした。後日、「無事モ

ネの庭を満喫した」と連絡があった。

- 今回初めての試みで、中土佐町モニターツアーの受付事務局となった。中土佐町は鯉の一本釣りや、昔ながらの大正市場、酒蔵、双名島を楽しめるスポットがいくつかある。参加者から「高知にこんな素敵な場所があったとは知らなかった」、「友人に紹介したい」などの感想を聞く事ができ、また地域で連携し、魅力を発信できたと思う。

## <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)

案内所の質向上のために取り組んでいる事:身障者や外国籍のお客様向けに活用できるコミュニケーションツールとして、今まで文字のみの単語集を案内所に設置していたが、より伝わりやすくするために、問合せの頻度が高い場所や交通手段を、ピクトグラムに各国の言葉を添えた大きなボードを作成し、運用を開始した。

### 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

軍艦島に興味がある外国籍の観光客が多く、予約の流れなどを説明。また、訪問したことがない場所を尋ねられたため、観光地と昔ながらの商店街が隣接する場所(眼鏡橋、中通り商店街)を勧めると大変喜ばれた。

### 阿蘇くまもと空港総合案内所

東南アジア圏のお客様 2 人が来所、タクシーの手配を依頼された。ビジネスで来熊されており、日本語も流暢でスマートフォンもお使いになっていたが、やはり土地勘が無いため、どちらのタクシー会社を手配したら良いのか分からず困っていた。ちょうど年末年始の帰省ラッシュのピーク日であったため、タクシーが出払っていた。タクシーは外国語が通じるドライバーがまだ少なく、外国籍のお客様に対しては手厚いサポートが必要であると改めて実感した。今後も、お客様とドライバーとの間に入り、行先や支払い方法等の情報を伝え、目的地に間違いなく到着いただけるよう、お手伝いしていきたい。

### 臼杵市観光交流プラザ

ヨーロッパ圏のお客様が来られ、「自転車で熊本まで行くルートマップがあるか」と聞かれた。当館にはなかったが臼杵石仏の方にはあったため、そちらへ案内した。無事にルートマップを得ることができ、大変喜ばれていたと後で聞いた。所属する施設・案内所がないから、とそこで対応を切らずに、次のステップに繋がる案内をしたからこそ、喜ばれたのだと思う。

### 中津耶馬溪観光案内所

中国の女性 1 人が「城下町観光をしたい」とのことで来所された。当協会は、中津城、福澤旧居、中津市歴史博物館の 3 館をめぐる共通観覧券を販売している。その掲示物を見て、「これらの施設は入館する価値があるのか?」と聞かれたので、簡単に各施設の展示物や違いを説明した。しかし、その女性は日本の歴史のことをほとんど知らないようで、一万円札に描かれた福沢諭吉の画像を見せ、侍などの比較的わかりやすいワードを挙げて理解していない様子だった。中津の歴史をわかりやすく外国籍の方に伝える方法を考え、少しでも理解してもらえるようなコンテンツを作ることが今後の課題であると感じた。

### あまがせ観光案内所

以前、案内所を訪れた外国からのお客様(台湾)から年賀状をいただいた。心遣いに感謝をし、コロナ収束の折

にはまた来ていただきたく、こちらからも年賀状を返信した。今後もこういった交流を大切にしたいと思う。

### **桜島観光案内所 (桜島コンシェルジュセンター)**

地図などで下調べなどをされずお越しになるノーブランチのお客様が多かったせいか、場所の誤認識や勘違いなどのケースが多く見受けられた。特に、空港からレンタカーなどで移動されてきたお客様の中には、桜島にいるという認識がなく、当案内所にて「ここは桜島なのですか?」という質問もあった。鹿児島県地図を見せて空港の位置と現在地を説明し、フェリーへの車両の乗せ方や目的地までの道程を案内して送り出した。Go To トラベルキャンペーン実施以降、このケースに類似した旅慣れていないお客様も多く、案内所としての役割や、相手に合わせた案内方法などを改めて考える良い機会となった。

### **北谷町観光情報センター**

当施設のある地域は年末年始、カウントダウンを目当てとした人達が自主的に集まってくるエリアである。そのため、毎年、地域・近隣施設等と協力し「年末年始、大晦日アメリカンビレッジ雑踏対策」を行っている。事前に主要の無料駐車場の閉門時間が早まることを立て看板等で告知、大晦日当日にはメインのイルミネーションも 21 時に消灯するなど、カウントダウンで人が集まらないよう対策を行った。

以上