

1 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所

1月の利用者数は外国籍客で58人(対前年比0.8%)。例年この時期は書き入れ時であり、昨年は7,226人の外国籍客を対応したことから隔世の感がある。日本人についても484人で対前年比14.7%と落ち込みが継続している。

小樽国際インフォメーションセンター(運河プラザ観光案内所)

外国籍客の入場者数は75人で、前年同月比1%であった。このうち案内したのは8人で、内訳は中国、ベトナム、フランス各2人、アメリカ1人などであった。

のぼりべつインフォメーションセンター

北海道では緊急事態宣言は発令されていないが、北海道独自の「集中対策期間」を2月15日まで延長して実行中(当時)。そのためか、道民の移動はほとんどなく(北海道民は道内の旅行はマイカーを利用する傾向も多い)、国内にいる北海道以外からの観光客が多かった印象。平日は閑散としているものの、外国籍の方も含めて若年層のグループ旅行が目立った。

<東北>

弘前市立観光館

1月の外国籍観光客の来館数は53人。例年、1月は雪を目当てに来県される外国籍観光客の来館も多く、特に台湾、中国は青森空港へのチャーター便が就航したこともあり、倍々に増加傾向であったが、今年度は全体の来館数が前年比8.2%に激減している。当館は複合施設であるため、案内カウンターを利用せずにレストランや土産店を利用するだけの来館も多く、(来訪者の国籍は)地域不明に分類する事が圧倒的に多い。チャーター便の運休が続き、日本政府も海外からの旅行客の入国を規制しているため、海外からの観光客ではないことが予想される。また来館する外国籍の方は日本語が堪能な様子からも日本国内に在住している方が旅行に来ていることが伺える。

下北観光案内所

Go To トラベルキャンペーンの一時停止や日本国内において一部地域で緊急事態宣言が発令されている状況において、日本在住の外国籍の方も旅行を自粛する傾向があると思われる。来所された方はいずれも日本在住で、県内または東北圏内から訪れ、近場で短い期間で旅行される傾向がみられた。

いわて・盛岡広域観光センター

盛岡市内の歴史的建造物や城跡などを、格安の公共交通で回る方法などについての問合せが9割ほどの他、2日間かけて県内周遊や、盛岡～八幡平～十和田の冬ならではのスポットについても照会があった。また、国内在住者であることから、新型コロナウイルス感染拡大以前の訪日客対応とは逆に、バリエーションに富んだ国籍の方が来訪する傾向にある。常時心掛けていることは、来訪者の数や国籍を問わず、これまで通りの情報収集

や、シンプルな移動方法の案内準備を怠らないことである。

雫石町観光物産センター

緊急事態宣言に伴う外出自粛の呼びかけにより、JR 雫石駅並びに雫石町観光物産センターを利用する観光客はほとんど見られなかった。また、海外からの渡航制限により、外国籍の方も見られなかった。旅行客の減少により、期間限定で休業する宿や、時間短縮や休業日を設ける飲食店・観光施設も出てきている。岩手県のコロナウイルス感染者は全国に比べ低く推移しているが、それでも観光業のダメージは大きいと感じる。

宮古駅前総合観光案内所

1月の当案内所の外国人客数は14名で、前年同月比36%、前月比156%であった。日本語を話す人が多く、日本在住の方々であるように思われた。また、スーツケースなどは持たず身軽な服装の方が多く、尋ねられる内容も多くが景勝地である浄土ヶ浜へのバスでの行き方など簡単なものであり、近隣にお住いの方が日帰りで訪問されている様子であった。

鳴子観光・旅館案内センター

Go To トラベルキャンペーンの一時停止により12月中旬から年末年始はすさまじいキャンセル数だった。その後も予約は皆無で宿泊者数も伸びていない。外国籍の方に限らず日本人も見かけないようになってきている。

秋保温泉郷観光案内所

来訪者は新型コロナウイルス感染症の影響により、前年比5.1%の計7人だった。11都府県で緊急事態宣言が発令されてからは、温泉街では何件かの宿泊施設が日を選んで臨時休館を実施した。それに伴い観光客が減り、来館者数も減少した。

大館能代空港インフォメーションカウンター

緊急事態宣言発令を受け航空便が減便。国内客も前年比-90%で、外国籍客はほとんど見られなかった。

置賜広域観光案内センターASK

1月も新型コロナウイルスの影響が続き、外国籍来訪者数は0人で国内来訪者数も昨年度より大幅に減少した。観光や宿泊に関する問合せは少なく、案内所に来た方には交通案内の応対が多い。団体旅行客は見られず、個人(1人や2人程度)での来訪がほとんどで、日帰り旅行や宿泊であっても事前に宿の予約をしているようだった。こちらはあまり感染拡大していない地域ではあるが、首都圏からの新幹線利用者も殆どないため、コロナウイルスの影響は非常に大きいと感じる。

山形駅観光案内所

来訪者は本年度最高の人数だった。ほぼ日本在住の方と考えられるが、コロナの中でも冬の山形の魅力が大きいとわかる。

かみのやま温泉観光案内所

1月の来訪者は15人で、対前年同月比20%。日本語ができる外国籍の方が多くなっており、館内で放映している日本語の観光案内ビデオをじっくりご覧になってから街に出掛けられるお客様もいる。

会津若松駅観光案内所 (V案内所)

2019年同月に比べ、利用者数は8%、震災前の2010年同月比では32%の利用者数だった。来訪者上位の国は①タイ②インドとなった。アジア圏からの来訪者は2019年同月比では8%、震災前の2010年同月比で43%、ヨーロッパ圏からの来訪者は2019年同月比では5%、2010年同月比では20%、北米圏からの来訪者は2019年同月比で8%、2010年同月比では100%となった。

飯坂温泉観光案内所

12月28日から1月11日まで、福島市の新型コロナウイルス感染緊急対策として案内所を閉鎖。案内所を開けた12日以降も観光客は少なく、案内所を訪れる外国籍の方は留学生などの市内在住者だった。

<関東>

つくば総合インフォメーションセンター・観光案内所 (BiViつくば 1階)

- 1月1日に数人ではあったが外国籍来館者もいた。しかし1月18日から2月7日まで茨城県独自の緊急事態宣言が出されたため、月後半には外国籍来館者はほとんどいなくなった。
- 主な対応内容は、レンタサイクルの貸出(1月18日以降は貸出休止)、商店や施設の場所の説明、市内路線バスの案内、各空港へのバスの運行状況の説明、バスの中での忘れ物対応などだった。

道の駅 日光観光情報館

1月13日に栃木県にも緊急事態宣言が発令され、国外はおろか国内の観光客もかなり減少した。宿泊施設、食事処、その他自然以外の観光地では約7割が休業となり、新型コロナ対策に徹している。しかし、屋外となる自然系の観光地では、感染リスクが低いためか、人はまばらにみられた。

群馬県高崎観光案内所

海外からの旅行者は変わらずほぼなし。在住者の県内移動や、大阪などへの高速バスの案内が比較的多かった。

道の駅「庄和」

旅行者への案内はなかったが、多言語版観光パンフレットは中国語を中心に多く消費されている。緊急事態宣言明けに備え、準備作業を進めている。

春日部情報発信館ぷらっとかすかべ

緊急事態宣言発令後は人の流れも少なく、外国籍の方の来館も少ない状況。国内在住の外国籍来館者は中国10人、韓国7人、不明1人だった。

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旅客ターミナルビル)

2021年1月の外国籍訪問者数対前年度比は-97.39%(第2旅客ターミナルビルは-97.86%)と引き続き大幅減であった。英国での新型コロナウイルス変異種感染拡大を受けて、政府は12月28日から全ての外国人の新規入国を拒否する措置をとった。しかし国内で感染が爆発的に拡大し、1月8日から再度の緊急事態宣言が発令、一都三県だった宣言は最終的には11都道府県に及んだ。このため水際対策も更に強化され、9日からは以前は検査を免除されていたレベル2を含むすべての入国者への唾液検査の義務付け、更に13日からは72時間以内の陰性証明の提出を義務付ける事となった。全ての外国人の新規入国を拒否する一方で、中国や韓国など11の国

を対象にしたビジネストラック、レジデンストラックの枠組みでの往来は続いてきたが、14 日からはこれらの往来についても一時停止される事になった。この時点ですでに入国許可を得ている人は 21 日までは入国が認められたため、1 月前半はベトナムやインドネシアなどの便が到着すると出迎えのお客様で到着ロビーがにぎわう日もあったが、21 日を過ぎるとそれもぱたりと減ってしまった。1 月 31 日現在、日本に入国できるのは日本人か在留許可のある外国人、人道上の特別な事情(親族の葬儀や出産など)がある人のみとなっている。到着客からの問合せは減ったが、逆にこれから外国に出発する人から空港内 PCR センターの場所についての問合せ、中国へ帰国する際の PCR 検査、健康コードについての問合せなどが複数あった。しかし世界各国で入国規制が厳しくなっており、今後出発のお客様も減ってくるのでは、と危惧している。

JR EAST Travel Service Center (成田空港ターミナル 1)

- 1 月上旬は日本在住の外国籍の方が主に「JR TOKYO Wide Pass」や「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」を購入しに来店した。中国、台湾国籍の方が多く見られたが、イギリスやインド国籍の方も購入し、毎年人気の GALA 湯沢や越後湯沢に行く方が多かった。
- 緊急事態宣言が発令されたため、「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」の払い戻しに来た方もいた。宣言発令後は来店者数も減少し、外出を控えている人が多いように感じた。

佐原町並み交流館

コロナ感染症の拡大に伴い、訪日旅行者は 0 人であるが、国内在住の留学生 13 人が来館しただけであった。今後もコロナ感染症が収まらない限り、この様な状況は続くものと思われる。

東京シティアイ

1 月の対応件数は 23 件で、50 件あった 12 月の半数以下まで減少した。月初は、都内や地方への旅行相談など観光に関する問合せがあったが、二度目の緊急事態宣言が発令されて以降、近隣アクセスや医療機関といった生活情報に関する案内が主であった。

ヴィーナズフォート

- 外国籍客の統括対応件数は 127 件(前月比:128.3%)と増加傾向であったが、大半は日本在住と見受けられるお客様や留学生であった。
- 中華圏のお客様を中心に、館内飲食店(主に和食)や生活雑貨の取扱い店舗(ニトリ、Seria)について問合せがあった。
- 2020 年 12 月 26 日～2021 年 2 月 28 日まで実施している、「ラブライブ! ODAIBA TOKIMEKI スタンプラリー」には中華圏や東南アジア圏のお客様にも参加いただき、外国籍の方からも人気である印象を受けた。

西武ツーリストインフォメーションセンター池袋

緊急事態宣言により、当所 1 月の外国籍利用者数は 12 月と比較して 22 件も減り、17 件となった。また、当社「Seibu 1Day Pass」などの訪日客向け企画券の発売は 12 月と比較して 12 件も減り、計 14 件だった。

新横浜駅観光案内所

- 取扱い件数が前年と比べ、昨年度同月比 80%減、前月比 13%減とかなり減少した。これは、1 月 7 日に発令された緊急事態宣言の影響。

■問合せ内容は観光に関する件数が減少し、手荷物発送や近隣に関する問合せが多くあった。

片瀬江の島観光案内所

来所人数は76人(アジア41人、欧米他35人)だった。人数も少なく、また日本在住外国籍の方のため、国籍は1位インド19人、2位アメリカ15人、3位ミャンマー9人となり、アメリカ以外は通常あまり1~3位に入らない国となった。正月3が日は日本人の初詣客に混ざって外国籍の方も珍しく多く、1日14人、2日26人だった。1月半ばは来訪者0人が続くことも多かったが、月末は天気が良く、暖かかったので、また訪れる人が少し増えた。外を歩く姿も多く見られた。

川崎駅北口行政サービス施設(かわさききたテラス)観光案内所

外国籍来訪者は前年同月比41.4%の減少であった。緊急事態宣言下ということもあり、当該施設への来訪者が少ない印象を受けた(日本人も含めた総来館者は前月比20.3%の減少)。外国籍来訪者への観光関連の案内は、南米の方が「急遽母国に帰ることとなったので、空港までの経路を教えてください」という問合せのみであった。

甲府市観光案内所

来訪者は前年比10%。当然だが春節時期の旅行の問合せはない。前月比は128%。カウンターにみえたのは日本在住の方が「近場にちょっと」と昇仙峡まで出かけたのと、(外国籍の)留学生と研修生かと思う。

山中湖観光案内所

この時期来村する外国籍の方は在住の方と考えられる。1月は月末に特に多く、来訪者44人中17人だった。背景には、1月29日に積雪があり、雪景色や冠雪した富士山を見ることが目的で来村したと思われる。

富士吉田市観光案内所

緊急事態宣言が再び発令され、外国籍来訪者は4人のみと過去最少。しかし、富士山絶景ポイントである新倉山浅間公園には外国籍の団体旅行者を見かけた日もあった。

<北陸信越>

新潟駅万代口観光案内センター

当案内センターは1月も時間短縮で9時~17時で案内業務を継続中。1月の来所者数は1,031人でそのうち、外国籍の来所者数は20人だった。

新発田市観光情報センター

外国籍の来所者は1人(スペイン国籍、東京在住)のみだった。冬期で、通常でも観光客が少ない時期であるのに加え、年明け早々からの例年になく大雪のため、除雪作業に追われる日があり、新潟県のコロナ感染警報継続により、新発田市の経済対策の一つでこれまで好評だった「今・得プレミアム飲食券」の販売が停止となるなど、観光・経済共に厳しい状況が続いている。

新潟空港観光案内所

1月の外国籍の来訪者は前年同月比7.2%であった。入国管理局関連(場所・証明写真・収入印紙)の他、マラウイの方よりDHL(国際宅配便、運輸、ロジスティクスサービスを扱うドイツの国際輸送物流会社)に関する問合せ

せ、欧米の方より「レンタカーで妙高方面(スキー)に向かうのでマップが欲しい」などの案内対応があった。

とやま旅ナビ@おやべ (富山観光案内所)

近隣空港の国際線フライトは運休期間を延長し、館内への海外観光バスは 0 台。個人旅行客も見受けられず、当案内所への来所は皆無だった。

入善町観光案内所

1 月の 8 日からの大雪で 9~11 日まで観光案内所を臨時休業とした。その後も雪の影響などで来店者は前年に比べ、3 分の 1 程度。観光客はほとんどいない。

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

外国籍の来所者数は 16 人で、対前年同月比 98.0%減。案内したのは韓国 2 人、インドネシア 5 人、フィリピン 2 人などで、ほとんどの方が日本在住と思われる。大雪で JR やバスが運休になった日には、JR 以外の交通手段についての質問や、「タクシー乗り場に 1 台もタクシーがないので呼んでほしい」などの依頼があった。

内灘町観光案内所

コロナ禍でも、土日祝に開所していると観光客の何人かは訪れてくれる。外国籍の方は 3 人程度で日本在住の方だった。日本人、外国籍の方にかかわらずお茶を飲みたい、ランチをしたいとの要望が多いが、残念なことに内灘駅周辺にはお茶を飲んで一息つける場所がないという事が一番の課題であると思う。

長野市観光情報センター

外国籍利用者数の対前年比は、12 月も 1 月も 3%程度であるが、12 月 29 日から 1 月 6 日までは、毎日、外国籍利用者数が 2 桁の日が続いた。1 ヶ月の外国籍利用者数は、12 月が 168 人、1 月が 220 人で、1 月が昨年 4 月以降最多となった。入国制限の前から日本に滞在している外国籍の方が、年末年始に日本国内を旅行したと推察される。

<中部>

岐阜市観光案内所

外国籍の来訪者は 22 人で、内訳は 1 位アメリカ(8 人)、2 位ブラジル(4 人)、3 位インドネシア(3 人)、4 位タイ・フィリピン(2 人)、6 位シンガポール・スリランカ・イタリア(1 人)。前年同月比 91.4%減となった。

高山濃飛バスセンター ツアーデスク

年末同様、年始も東南アジア圏のお客が多く、窓口でもスキー場を案内する事が増えた。ただし、コロナの影響で白川郷ライトアップが中止になり、緊急事態宣言が出た事により主要観光施設が休館、バスも減便した事からお客が激減した。

飛騨高山観光案内所

コロナの影響で訪日旅行者はほとんどないが、日本に滞在している外国籍の方が年末年始にかけて多く訪れた。雪を見たい方や、スキーに行きたい方が多かった。雪に触れたいと思う外国籍の方が多いと実感した。近年温暖化の影響で雪が少なくなっているが、スキー場まで時間がかかるため、近場でも簡単に雪と遊べる場所があ

るといいのではないかと思う。

熱海市観光協会

イスラム圏の女性2人、日本人女性の夫(国籍不明)、単身で男性(国籍不明)の来訪があった。初島への渡島、遊覧船、日帰り入浴の問合せのみだった。

富士山静岡空港総合案内所

1月は新型コロナウイルス第三波による緊急事態宣言を受け、当空港も未だかつて無い来館者の激減に見舞われた。国際線はもとより、国内線までも一日に数便という状況。静岡県もコロナ感染者が全国と比例するように増加していた。私達も感染症対策を十分にとっての受け入れ態勢を取りつつ開館している。その中、「第6回ジャパン・ツーリズム・アワード」を受賞した周遊フライトは引き続き人気があり、時節柄僅かではあるが開催している。見通しは立たないが、復便の際には最前線の商品となることに期待したい。

名古屋市金山観光案内所

愛知県に緊急事態宣言が出されたが、来訪者数は12月より95%増で42人となった。12月同様、交通・地理関係の問合せが多く、20件あった。観光の問合せは8件だった。真冬で寒いので温泉施設への問合せも受けた。

名鉄トラベルプラザ

- 緊急事態宣言下であり、外国籍の旅客はおろか、空港利用者も激減。
- 来所される外国籍の方のほとんどが在日のフィリピン出身の方。案内内容は空港内に設置されたPCR検査所への行き方のみだった。

宇治浦田観光案内所

日本人を含め旅行者が少ない日が続いている。1月の外国籍旅行者は、日本人と一緒に来所したフィリピンの方1人だけだった。

1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)

<北海道>

函館空港総合案内所(国際線到着ロビー)

引き続き「手洗い・咳エチケットに関するチラシ(日本語・英語・中国語(簡体字))」と「訪日外国人旅行者向けコールセンターのご案内(英語・中国語(簡体字)・韓国語)」を案内カウンター横に掲示。館内放送でも注意喚起を促し、感染拡大防止に努めている。国内線到着ロビー総合案内所に掲示している厚生労働省発行「新型コロナウイルス感染症に関する外国語ポスター」は、開所時期が決定した段階で掲示の準備を進めたい。

函館空港総合案内所(国内線到着ロビー)

- 12月に引き続き、年末年始の安全総点検期間中には不審物に対する注意喚起の館内放送(日・英)を行った。
- 案内所に設置している飛沫防止シートにイベント情報を掲示し、お客様に喜ばれている。

一般社団法人 浦河観光協会

案内所から 700m離れた国道沿いに自立型ロードサイン、観光案内看板を管理している。その看板の板面変更に伴い、看板デザイン内にJNTO 認定案内所のシンボルマーク(申請済)を入れ込み、レンタカー利用旅行者に案内所の存在をアピールすることにした。

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

- 「インターネットで行く予定のある場所の情報を調べたけど、日本語しか出てこないの、英語の情報が欲しい」と札幌在住のベルギーの方が来所。定山溪、豊平峡、小樽など訪問予定の場所やイベント情報を伝えると、感謝された。
- 東京在住のアメリカの女性2人が来所、「1週間滞在する予定だが、道央美瑛、旭山動物園のバスツアーがあるか」との問合せがあり、公共交通手段や時刻表などを案内したところ、「北海道大好きです。ありがとう!」と喜ばれた。

<東北>

青森市観光交流情報センター

1月12日より青森市内の一部バス会社の窓口で、乗車券購入時にキャッシュレス決済を利用できるようになった。早速東京在住のアメリカ国籍の方から「PASMOでチケットを購入できるか」との問合せがあり、バス窓口を案内した。青森はキャッシュレス対応が遅れており、県外からの来訪者は不便を感じる場面が多かったと思うが、少し利便性が向上した。現在購入可能な券種は限定されており、いずれのバス会社も車内での支払いはキャッシュレス未対応(2022年春導入予定)であるため、利用者が混乱しないよう、丁寧な案内を心掛けたい。

弘前市観光案内所

来所者数が少ない今を有効活用し、パンフレットの配架、ディスプレイを改善したいと考えているものの、スタッフの欠員、地元の方々への貢献が優先で、なかなかそのための時間を設けることができずにいる。常に情報共有している弘前市立観光館、訪日旅行者に人気の弘前市りんご公園を参考にしながら縮小版のような形で作業を進めている。

いわて・盛岡広域観光センター

南部鉄器の有名な店舗と工場の間合せに対して、プラス情報として特徴的な作品(海外でも評価が高いデザイン性の高い鍋敷きや、様々な用途がある鉄鍋など)を製作する作家さんの中心市街地にある工房を伝えたと、全く知らない新しい情報だと喜ばれた。

釜石観光総合案内所

当案内所では県の補助制度を利用し、ホームページの多言語化、PR動画の作成をしており、今後開催されるであろう東京オリンピック・パラリンピックに向け、SNSなどを活用して情報発信をしていく。

古川駅総合観光案内所

お正月に「米国から来ました」と日本語が堪能な3人組の男性が来所。鬼首スキー場を日帰りで行動したいとの事。雪の影響とお正月が重なり交通の便が悪く、その日は断念していただき、次の日に案内通り朝早くから行動することになった。電車もバスも1、2時間に1本なので、ゆとりを持って観光出来るよう案内したい。

仙台多文化共生センター

Facebook で日本の観光名所を紹介しているフランスの女性から、「コロナ禍の影響でワーキングホリデーを日本で行うにもレジデンストラックが必要で、そのスポンサーとなってくれる仙台市及び近郊の団体や会社を探している」という問合せメールが入った。スポンサーを紹介するまでには至らなかったが、この女性は、「コロナ禍が落ちついたら、日本観光の復活や仙台の観光経済に貢献したい」と語っており、このコロナ禍でも日本及び仙台の観光の根強いファンが海外にいることを改めて感じ取ることができた。

もがみ情報案内センター

見知らぬ旅人へお手紙を書いてもらい、次に来た旅人にそのお手紙を持って行って読んでいただく取り組みを日本人向けにしていたが、外国籍の方にも母国語で書いていただき、読みたい国のお手紙を持っていっただけのようにしてみた。母国に帰る事もできない今、日本のどこかに居る同じ国の仲間のお手紙を読んで癒されてくれればと思っている。

福島市観光案内所 (JR 福島駅西口)

- 12 月 28 日よりコロナウイルス感染症拡大防止の対策で閉鎖中だったため、電話・メールにて対応していたが、外国籍旅行者からの問合せはなかった。
- 緊急事態宣言解除に合わせ、春のシーズンおすすめスポットを作成中。訪日客はすぐには戻らないと思うが、在住者を対象に案内したり、SNS を利用して震災 10 年目の福島(東北)を発信し、コロナが収束したときに備えたい。

<関東>

水戸観光案内所

当案内所スタッフ 3 人は今回の在宅勤務に当たり、週末は水戸観光コンベンション協会にて事務を、またそれぞれが週に一度は数時間案内所に入り、外のラックの掃除と普段なかなかできない細かいパンフレットなどの整理整頓、メールの確認や資料を読み直したりしている。各自、自宅でも水戸及び茨城の勉強をしたり、地図を広げ改めて観光の新発見をしている。尚、2 月 14 日から始まる NHK 大河ドラマに合わせ、幕末の歴史の勉強に重点を置いている。

NEXCO 東日本 横川サービスエリア 下り線インフォメーション

SA 内のガソリンスタンドが工事により営業していることが分かりにくい中、「車のラジエーター修理に必要な工具を貸してほしい」と窓口にアジア圏の外国籍の方がいらした。ガソリンスタンドは営業していることを伝えて案内したところ、「助かった」と大変喜ばれた。

NEXCO 東日本 三芳パーキングエリア 下り線インフォメーション

NEXCO 東日本 Pasar 三芳 上り線インフォメーション

インフォメーションカウンターで配布している手作りマスク袋を、お客様が自由にお持ちいただけるよう、ケースに入れ提示している。英語表記での案内文章も一緒に提示している。

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:PCR センターはどこか。(東南アジア華僑男性 20 代)

A:PCR センターは、2020 年 11 月 2 日に成田空港の第 1 と第 2 ターミナルに設置された。最短 2 時間程度で結果が出て陰性証明も発行されるため、多くの方に利用されている(混雑時は 5 時間ほどかかる)。そのお客様はあまり言葉が通じなかったが、PCR センターは TIC 近くのエレベーターを上がってすぐの場所にあるため、身振り手振りで案内すると迷わず向かわれた。しかし 15 分ほどすると、困惑した顔で戻っていらした。手には第 2 ターミナル PCR センターへの行き方の紙を持っている。第 2 に予約を取ったのに第 1 に間違えてきてしまったのかもしれない。第 2 ターミナルへは無料の連絡バスで移動できるが、念のため第 2 ターミナルにいる中国語スタッフに電話で話を聞いてもらった(受話器は都度アルコールで消毒)。すると「友人が予約してくれたのでどちらのターミナルに予約したか分からない」という。そういうことなら、きっと第 2 ターミナルに予約が入っていたのだらうと予測し、連絡バスで移動するよう案内した。すると、1~2 分ほどしてまた困惑した顔で戻っていらした。今度はスマホの画面を見せてくれた。それは PCR センターの予約確認メールで、はっきり「第 1 ターミナル」と記載がある。今度はこちらが困惑してしまった。PCR センターに電話をかけたが通じないので、カウンターを離れ PCR センターに直接行った。どうやらお客様は明日中国に向かうようなのだが、第 1 ターミナルの PCR センターでは中国行きのお客様を受け付けておらず、第 2 ターミナルの PCR センターを案内したようだ。とりあえず急いで到着階に戻り、その男性を連絡バスに乗せた。PCR センターの HP には、中国行きの方は第 1 ターミナルでは受けられない事など書いていない。再度 HP をつぶさに確認したのだが、なかなかその説明が見つけれられない。ようやく「予約する」に進んでいった先に「抗体検査は第 2 ターミナルでのみ受けられる」という文章が日本語で見つかった。英語と中国語では説明がない(中国語の説明は 2020 年 11 月 27 日付の「お知らせ」の中に記載されていた)。このため、この男性は誤って第 1 ターミナルで予約してしまったようだ。なぜ中国行きを第 1 で受けていないかということ、現在ほとんどの国で入国時に PCR テストの陰性証明の提出を求めているが、中国とサモアは PCR 検査と血清 IgM 抗体検査のダブル陰性証明を求めている。成田空港第 1 ターミナルの PCR センターは IgM 抗体検査の場所が確保されていないため、PCR 検査だけしか受けられない。第 2 ターミナルでは PCR と IgM 抗体検査の両方が受けられる。コロナの流行状況で各国の規制や必要書類などはどんどんと変わっていくため、我々は常に各方面にアンテナを張って、情報を収集している。実際に質問を受けた時は、必要に応じて担当の団体に電話で確認したり、大使館の連絡先を差し上げたりしている。各国の状況をほぼオンタイムで更新しているお勧めのまとめサイトは以下の通り。

Trip.com 新型コロナウイルス感染症 渡航制限情報 <https://jp.trip.com/travel-restrictions-covid-19/>
<https://www.iatatravelcentre.com/world.php>

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:かなり興奮した様子。中国へ帰りたいが QR コードが取れない。(在住中国女性 40 代)

A:「日本語も少しわかるが、こちらがおっしゃる事を理解できないと興奮して大声になってしまうため、通訳してほしい」と警察からの依頼でお話を聞いた。お客様は前日の春秋航空ハルピン行きに乗る予定であったが、中国帰国時に必要な QR コード「緑の健康コード」を入手する事ができず乗れなかったとの事。そもそも空港の Wi-Fi につなげられなかったとの事で、代りに接続を試みたがどうしても接続できない。お客様の携帯は中国の携帯でソフトバンクの SIM が入っているとの事だったので、接続しなくても登録はできそうであったが、どうしてもできないのはわからなかった。どちらにせよ飛行機は乗り遅れており、次のハルピン行きは一週間後までない。健康コードの登録には、ダブル陰性証明のアップロード、帰国便の予約、座席番号が必要なため、「まずフライトを取り直して一からやり直すしかない」と説明した。実は「陰性証明の期限が今日までであるため、なんとか今日帰りたい」と焦っていたのだった。陰性証明は、検体を採取した日

から 72 時間しか有効でないため、フライトの日付を変更したら、またそのフライト前 72 時間以内に指定の検査機関で検査をしなければならないのだ(ダブル検査は 4 万~5 万円かかる)。その上、健康コードには申請期限があり、フライトによって期限が決まっている。今はこのような条件をすべてクリアしないと中国に帰国できないのである。「あまりお金がないのでどうしても今日帰りたい、天津行きならあるはず」と、どうしても諦められない様子であったが、天津行きの健康コード申請時間もとうに過ぎていた。「今日はもうフライトもないので、空港にいても出発する事はかなわない。一度家に帰って、フライトの予約からやり直すしかない」と繰り返し説明したところ、最後にはやっと納得して都内の自宅に戻られた。健康コードの申請は途中でショートメールの認証コードの取得なども必要なようで、「ショートメールが届かない」といった健康コードについての質問が後をたたない。

「緑の健康コード」については以下の中国大使館の HP を参照いただきたい。

<http://www.china-embassy.or.jp/jpn/> 最新:日本から中国へ行く乗客へお知らせ 搭乗に「健康コード」が必要になります。

海ほたるパーキングエリア 4 階インフォメーション

- 中国の女性が南房総で見頃の水仙のパンフレットを取りまとめた棚を眺めた後、カウンターに寄られたので水仙が見られるお勧めの場所を 2 カ所案内した。その内 1 カ所は長距離を歩かなくてはならないので、もう 1 カ所の方が車を駐車後、気軽に見られて良い旨を地図で示しながら案内した。「詳細な情報をありがとう」と感謝された。
- 千葉県に初めて来たという学生風の男女から、「千葉県には降雪があり、スキー場はあるのか」、「個室の温泉を紹介して欲しい」と問合せを受けた。降雪はめったになくスキー場もないことを伝え、他の県と勘違いをされていたようだった。個室の温泉まで車で 1 時間以上かかるので、個室ではないが近場で景色が良く、様々な種類の広々とした温泉がある大きな施設を紹介したところ、気に入ってくださり、「ここに行きます」と即決された(龍宮城スパホテル三日月)。

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

- 在住タイ出身の来訪者より、「ガーラ湯沢でスマホをなくした。GPS で探したところ、ゲレンデに落としたと分かった。どうすれば良いか」と問合せがあった。その方は日本語に自信がないとのことだったので、公衆電話まで同行し、ガーラ湯沢(忘れ物問合せ係)に電話した。幸いなことにタイ語ができるスタッフが対応してくださり、後日お客さまに連絡を入れるということになったと伺った。
- 「JR Tokyo Wide Pass」を購入された在住フィリピン出身の方より、「ガーラ湯沢でスキー用品をレンタルしたい」と問合せを受けた。「JR Tokyo Wide Pass」を提示すると利用できるお得な「リフト・ゴンドラセット券」を購入し、スキーセットは別にレンタルするよう説明した。

大田区観光情報センター

コロナ禍において遠出ができない中、感染拡大に留意したうえで、近隣の「まち歩き」や、地域の観光(銭湯など)の情報を求める方が多く、パンフレットの需要は多い。また、実際には行かないがパンフレットを見て気分を味わう方もいるように見受けられる。センターにおいてそうした方々へパンフレットを渡したうえで、口頭での丁寧な案内に努めている。

アキバ・インフォ

1月の外国籍来場者からの問合せは3件のみで、どれもアジア圏、中東圏のお客様からの「外貨両替ができる場所」のお尋ねだった。緊急事態宣言により国内滞在期間が延び、滞在費のための両替ではないかと推測する。

Shibuya-san tourist information & art center

Airbnb を活用したオンラインのバーチャル渋谷ツアーを実施している。

桜木町駅観光案内所

各自治体の下水道マンホール蓋をデザインしたマンホールカードが人気。横浜市も3種類のマンホールカードを配布しており、そのうちのひとつ「だいちゃん柄カード」(みなとみらいの街並みを背景に横浜市環境創造局のキャラクター、かばのだいちゃんを配置したカード)を当案内所で配布している。1月はこのマンホールカードを求める方が多く来所した。グループで来所した方々もあり、お目当てのカードを得て喜ぶ姿が見られた。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/machizukuri-kankyo/kasen-gesuido/gesuido/manholecard.html>

片瀬江の島観光案内所

インドの夫婦が来所、「美術館、博物館、植物園はあるか」、「乗馬体験もしたい」との要望だった。江の島ははじめてとのことで、新江ノ島水族館と江の島サムエルコッキング苑を案内した。今は通常咲く季節ではないがチューリップが見られると伝えると、奥様がとても喜ばれた。何を見るのが好きなのかを伺うと、「"BENTEN-SAMA"を見たい」と事前に調べてきていた。乗馬クラブの英語ページもお渡しした。

山梨県立富士山世界遺産センター

企画展や期間限定の展示(御朱印展)で喜ばれた。その展示のためにわざわざ来た方も多く見られた。

<北陸信越>

NEXCO 東日本 越後川口サービスエリア 下り線インフォメーション

当案内所周辺は毎年大雪に見舞われる。降雪時はライブカメラを使い、この先の雪の状況や、路面状態をお客様と一緒に確認することで、お客様にも伝えやすく理解されやすい。

道の駅 クロステン十日町

取り組んでいることとして、雪の日が多い時期なので大雪などの悪天候時に備え、NEXCO の道路交通規制情報や、雪ナビなどのサイト及びツイッターのQRをまとめて掲出し、旅行者が道路交通規制情報などの収集を容易に行えるよう努めた。

道の駅 のと里山空港

コロナ後を見据え、観光関連業者向けに個別に奥能登広域圏ロードマップの日本語版・英語版の利用促進を進めている。多くあるマップ関係の問合せに対して、容易に日本語と英語の内容を対比できる能登広域圏ロードマップを活用して、積極的に訪日客とのコミュニケーションを図りたいと思う。

<中部>

富士山静岡空港総合案内所

本県や山梨県が舞台で、キャンプがテーマの人気アニメ「ゆるキャン△」とのコラボレーション企画のパネル展を当空港で開催している。テナントのカフェではキャラクターデザインのラテアートの商品を販売したり、航空グッズ専門店にも文具をはじめ、様々な商品を並べている。コロナ禍であるが、かなり好調。またキャンペーンコラボをしているレンタカーカウンターにはキャラクターの等身大のパネルが飾られ、記念撮影に訪れるお客様も多い。当案内所にも「ゆるキャン△」の問合せもあり、来館者減少の中で明るい報せである。

天竜ツーリズムセンター

天竜区内を走る天竜浜名湖鉄道を利用して来る外国籍のお客様が時々みえる。天浜線の単線、一両編成などの懐かしい風景が好まれるようだ。こちらから積極的に話しかけ、コミュニケーションをとることが一番喜ばれると思われる。独自で発行している「二俣周辺の見処味処」の案内地図が見やすいため好評。ただし、日本語表記なので、説明に苦労する場面もある。また、「天竜区内の匠の展示」という企画で技術、文化など様々な分野の展示が好評を得ている。

セントラルジャパントラベルセンター

- 空港の委託を受けて「乗り継ぎコンシェルジュ」サービス(ビジネス目的で海外渡航される方などに対しての出入国、乗り継ぎ時の制限の案内)をスタート。海外在住の邦人からの帰国時の自主隔離のための14日間滞在のホテルの問合せ、出国のためのPCR検査の問合せなど、メール、電話などで複数問合せがあった。
- 観光需要再開に向けて、空き時間を活用して5県1市のFacebook記事を作成している。

犬山観光案内所

観光案内だけでなく市民サービスとしての機能も有する案内所となれば、観光客だけでなく市民にも喜ばれる観光案内所になれるかなと感じた。

伊勢自動車道 安濃サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

バイクで来訪の男性のお客様(国籍不明)より「賢島付近で日帰り温泉を探して欲しい」とのお尋ね。志摩彩朝楽で入浴のみの利用が可能だったので案内した。平日¥500の入浴料に「イイネ！」と喜んで頂けた。目的地の場所をお客様のスマホのグーグルマップの目的地に設定して差上げたところ、「アリガトウゴザイマス！」と笑顔で出発された。

以上