

## 1 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

- 昨年同月との比較で見ると、アジア圏が 1.3%、ヨーロッパ圏が 4.1%、北米圏が 6.2%に減少。アジア圏の方が外国籍訪問者全体の 29%で、地域別では一番多い。
- 密を避けたいという方や、短時間で行動したいという要望もあった。新型コロナを意識した観光、来訪。店内をざっと見るだけの方や、手短かに質問して早く出かけられる様子がよく見られた。日本在住の方が多く、「タクシーを予約したい」という要望や、法務局などの市内施設、生活関連の案内がいくつかあった。

#### 草津市観光案内所

例年は 10 件前後の外国籍客の案内があるが、コロナ禍の今年は観光案内件数そのものが例年の 1/5 程度にとどまっている。外国籍来訪者はない状況が続いている。

#### 京都総合観光案内所

1 月の国籍別の来所者数トップ 10 は①米国②カナダ、韓国④モンゴル、フランス、エクアドルの順であった(数取り器でのカウント実数は 149 人で昨年同月比 0.9%)。緊急事態宣言が再び発令されたことに伴い、一部の地域で実施しているビジネス関係者らの入国が再停止となったことや、国内在住の外国籍の方が外出自粛をしていると思われることから、コロナ禍で外国籍旅行者が大幅に減少している中、さらに減少した。

#### 京都市河原町三条観光情報コーナー

1 月の外国籍来所者は 11 人で前年同月比 1.6%と、依然として極めて少ない状況が続いている。

#### あやべ観光案内所

緊急事態措置が京都府に発令されていることもあり、外国籍の方はもちろんのこと日本人観光客も少ない状況。ただ、まもなく花のシーズンが始まるため、少しずつ電話での問合せは増えている。唯一、現在人気を博しているのは「御城印」。現在 3 種の「御城印」を販売しており、各地から(日本人が)お求めに訪れる。

#### 大阪観光案内所

全体で 2,466 人が来所、その内外国籍来所者は 12 月より 26%減の 192 人。多い順にベトナム 42 人、中国 25 人、フィリピン 20 人、アメリカ 15 人、インドネシア 10 人、インド 8 人となった。ベトナム、フィリピン、インドネシアなど東南アジアの方を中心に、年末年始は外国籍の方の来所が増え、4 日まで連日 20 人前後來所があった。特に、1 月 1 日は約 3 分の 1、2 日は約 4 分の 1 が外国籍の方であった。日本在住の方と思われ、正月休暇を利用して来阪されていたようだ。年始は在住地に戻るためか、他府県へのアクセスの問合せが多かった。5 日以降の来所は少なくなった。また、アフリカ地域のエジプト、ナイジェリアの他に、チュニジア、ケニア、スーダン、タンザニア、カメルーン、セネガル等出身の方々の来所があり「その他アフリカ」の合計が 13 人。全体数が少ない中でアフリカの方の来所が目立つようになったと感じる。いずれも日本在住と思われる。

### 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

- 元旦は案内所周辺の施設がほとんど休業であったにも関わらず、1日20人程度の日本人のお客様が来所された。問合せ内容としては、営業している飲食店についてや、お札を新札に変えられる場所、荷物預かりの場所など。また、インドネシアのお客様からは祈祷室の場所の質問もあった。
- 在住外国籍の方は、1ヵ月を通して1日約1~2人程度来所されたが、質問内容は日本人のお客様と変わらず、銀行・ATMなどの周辺施設や、生活サービスに関するものばかりだった。
- 緊急事態宣言発令直後の1週間は、来所者数が1日平均40人程度にまで減少し、生活サービスに関する問合せも少ない状態だった。しかし、翌週には緊急事態宣言発令前の来所者数とほぼ同じ、1日平均55人程度にまで戻った。
- 周遊バスの購入を検討されて来所するお客様の中でも、コロナウイルスの影響による時間短縮や休業があることが分かると購入を断念される事例が数件あった。また、緊急事態宣言発令前に来られた方の中には、1~2ヵ月前からGo Toトラベルキャンペーンで予約をしていたという家族やカップルなど、特に関東からのお客様が見受けられた。
- テナントビル Brave 難波内に手軽にPCR検査を受けられる施設が昨年末にオープンしたこともあり、場所を聞きに来所するお客様が1ヵ月を通して10人程度おられた。特に60代70代の男女が多い印象だった。
- 1月15日より、案内所横のスペースに「クリスピー・クリーム・ドーナツ」が開店したことにより、以前よりも人の出入りが多く、案内所内が明るい雰囲気となっている。一方で、1月に入り、迷惑行為をするお客様が目立ち始めた事を踏まえ、なんばCITY警備や南海さまとの連携を深めるなど、防犯対策の強化が課題となっている。

### 新梅田シティ 総合案内所

- 1月の外国籍のお客様は5人。内訳はフィリピン2人、インド2人、フランス1人。前年同月比0.3%、前月比62%。案内所は新年1月5日から営業を開始した。
- 問合せ内容はレンタサイクル(フィリピン)、施設内の展望台(フランス)、レストラン(インド)など。
- 大阪市内でも雪が降る日が数日あった。例年雪に大喜びし、スマホで撮影を始める東南アジア圏の観光客を見かけるが、今年は姿を見かける事も無く、寂しく思う。

### 神戸市総合インフォメーションセンター

- 外国籍利用者数は81人、前月比66.9%、前年同月比1.8%。
- 昨年は1月に春節休暇があり、多数の中華圏外国籍旅行者で賑わっていたのが嘘のように、この一年で大きく様変わりし、今年の1月は外国籍来所者がゼロという日も数日あった。
- 観光の質問は数える程で、高速バスの乗場や生活情報に関するものが多かった。

### 北はりま田園空間博物館 総合案内所

令和3年1月14日から3月7日まで、兵庫県は「緊急事態宣言」下にあり、不要不急の外出、移動は極力控えるよう求められている(当時)。訪日旅行者の当案内所への来訪は全くない。西脇市だけでなく、近隣市町でも、在住外国籍者向けの日本語教室すら休止され、スタッフの在宅勤務が奨励されるなど、観光対応など考えられないような厳しい状況である。当案内所も感染拡大防止を優先し、観光案内ボランティアの勤務時間を制限した。今できることは必要最小限の活動のなかで、地元の観光資源を見直し、訪日旅行者向けの観光プランを練ることかと思われる。ボランティアスタッフの間で、ウォーキングなど、野外での活動を中心とする名所

めぐりプランの立案・試行の動きがあるので、今後の展開に期待したい。

### 奈良県猿沢イン

- 総来館者数は3,374人と、前年同月比で大幅に減少となった(-5,882人/36.5%)。新型コロナウイルスの感染再拡大を受け、2度目となる緊急事態宣言が発令されたことで、テナント利用者・来館者が共に激減した。前年同月比では9月~11月は50%近くまで回復していたが、1月に入り36.5%まで落ち込んだ。カウンター受付者数は28人と、前年同月比で著しく減少(-1,631人/1.7%)。新型コロナウイルス感染拡大の長期化で、世界各国からの旅行者が減少したことによる。加えて、11都府県に対する2度目の緊急事態宣言発令で、在住外国籍者の往来が停止したことによる(これまで多かった関東圏在住の外国籍者の来館が途絶えた)。これにより、前年同月比は、昨年4月~5月に発令された緊急事態宣言時と同水準の1.7%にまで落ち込んだ。
- 来館者の国籍もわずか10カ国に留まった。前年同月は、58カ国であった。なお、国籍別ランキングでは、1位アメリカ6人(-108)、2位インドネシア4人(-34)、3位タイ4人(-4)、中国4人(-523)となった。

### 紀の川市観光交流拠点

12月の来訪者は日本人は前年比2割増だったが1月は2割減となった。1月14日~2月7日(2月2日に3月7日まで延長が発表された(当時))の間、大阪・兵庫・京都への緊急事態宣言発令に伴う影響によると思われる。大阪からのお客様は、「来てしまい、すみません」と仰る方も多く、申し訳なさそうに来ているように見受けられた。また、来客数は前年比で約8割減だが、ロスが出ないようにフルーツの仕入れ販売を停止していること、比較的購買額が高い訪日客がいないことから売り上げは9割減となっている。クーポンの利用率も低く、貴志駅での滞在時間も短い方が非常に多い。

### <中国>

#### 鳥取市国際観光客サポートセンター

コロナによる外客数の激減は続いている。国内2度目の緊急事態宣言の影響もあるのか、1月の外国籍来訪者数は前年同月比99.3%減となった。

#### 出雲市駅観光案内所

残念ながら1月の訪日外国籍旅行者の来所はなかった。12月と同様、出雲在住ブラジルの方の来所があり、「山陰を楽しみたい、高速バスやJRの運行状況について教えて欲しい」などの相談はあった。

#### 日御碕ビジターセンター

1月も訪問者はなく、在住外国籍の方々のお顔は見かけるが、案内所の中までは入って来ない状況。引き続きビジターセンター内に立ち寄って頂けるよう、工夫を考案中である。

#### 尾道駅観光案内所

1月の来訪者は過去最低の17人だった。地図だけ取っていく方や、お連れ様が日本人という方が多く感じた。何組か千光寺など、お寺巡りに関する質問をする方もいたが、来所0人の日が月の3分の2を占めた。

#### 広島市観光案内所(平和記念公園レストハウス)

- 来所の外国籍の方はほぼ日本在住者であった。特に1月1日と2日は、在住アジア圏出身の方(インド、中

国、ネパール、スリランカ、タイ)の来所が増えた。

- 広島県の新型コロナ感染拡大防止集中対策期間の延長が発表され、平和記念資料館他多くの施設の休館の状況が続き、1月中旬から来館者はさらに減って外国籍の方の来所がない日が多くなった。

### 広島バスセンター総合案内所

1月の外国籍来所者数は53人、前年対比8.1%だった。年始の3日と5日は来所数が二桁台だったが、その2日間以外は全日一桁台の来所数で、外国籍の方の来所が全くない日も14日あった。エリア別ではアジア圏が全体来所数の約8割を占め、最も多かった国籍は中国、次いでベトナムだった。特に中国の留学生の来所が続き、中国籍スタッフの勤務日は中国語での会話を行うこともあった(ほとんどの方は在住者のため、日本語での会話が可能な方々だった)。

### 新山口駅北口観光案内所

1月の外国籍来所者は14人となり、来所者全員日本在住者であった。日本在住のベトナムの方が3組も来所され、山口グルメをはじめ、秋吉台や山口県周遊BUS PASSなどの観光情報について聞かれた。

## <四国>

### 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、1月の問合せ件数は前月より3人減の11人、昨年比1.0%(昨年度:1,106人)となった。

### 道後案内所

- 例年開催されていた「道後温泉カウントダウン」(12月31日~1月1日)、「初子祭」(1月12~13日)も新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった。
- 道後温泉別館飛鳥乃湯泉で官公庁「誘客多角化実証事業」として1月9日~10日、アートな湯の街の音楽会「道後音舞台」が開催された。また、年末から1月11日まで毎年恒例の道後公園でのイルミネーション作品「ひかりの美」が開催された。
- 1月22日に「コロナ禍での海外の現状、集客対策と事例、今後の展望」について研修会が開催され、ホテルでのコロナ感染症の対応について関係者が熱心に受講した。Go To トラベルキャンペーン一時停止と、一部都府県での緊急事態宣言を受け、各ホテルでも臨時休業するという大変厳しい状況となっている。

## <九州・沖縄>

### 太宰府館

正月三が日は分散参拝の呼びかけや雪による悪天候のため、例年に比べると参拝客はかなり少なかった。1月7日には福岡にも緊急事態宣言が発令されることとなったが、大きな落ち込みもなく、特に週末は相変わらずの人出でにぎわっていた。しかし、外国籍観光客の姿は全く見られない。

### 新大牟田駅観光プラザ

JR 新大牟田駅(新幹線)の併設施設で、緊急事態宣言中のため、入館者は日に10人程。(立地的にも)市内から車で20分程度で、ポツンと駅があり近くに観光地もないので、訪れるのは新幹線利用者か出迎えの人である。

### 吉野ヶ里歴史公園センター（東口）

Go To トラベルキャンペーンが一時停止となり、緊急事態宣言が発令され(当時)、全体の利用者数も前年の2割程度と低調だった。

### 武雄温泉観光案内人「たけなび」

1月8日に1都3県に緊急事態宣言が発令された後も観光客は見受けられた。隣県の福岡県が緊急事態宣言発令地域に追加された後は、観光客らしい姿はわずかになり、駅構内は閑散としている。日程をずらした帰省客が静かに家族に見送られ、それぞれ帰途に着く様子も垣間見られた。訪日客が戻るにはまだまだ時間が掛りそうだ。

### 長崎市総合観光案内所

1月の外国籍来所者数は14人。内訳は中国、ミャンマー各3人、フィリピン、カナダ各2人、タイ、インド、米国、豪州各1人で、12月より56人減少した。1月下旬は外国籍来所者は1人のみであった。政府の11都府県に対する緊急事態宣言(当時)に加え、16日に長崎市のみを対象として県独自の緊急事態宣言が発令されたことが影響していると思われる。

### 島原駅観光案内所

訪日旅行者は、Go To トラベルキャンペーンの一時停止と入国制限強化により、前年度月比1.6%に減少した。

### 熊本駅総合観光案内所

昨年末からのGo To トラベルキャンペーンの一時停止や、主要都市への緊急事態宣言発令、また熊本県独自の緊急事態宣言発令などが影響したためか、外国籍のお客様のお尋ねもまたぐんと減った1ヵ月だった。その中で受けたお尋ねは、阿蘇へのアクセスや1日乗車券について、また雪による交通機関への影響についてといったものがあつた。

### 鉄輪観光案内所

1月は8～10日に大寒波がきたため、中心部から山手にある当案内所の来訪者数はかなり少なかったが、外国籍観光客はベトナムの方が目立った。

### 馬ヶ背観光案内所

新型コロナウイルスの感染拡大による観光客減少の影響を受け、12月と比較すると外国籍観光客数は増加したものの、前年の68%減となる56人の受入となった。

### 鹿児島中央駅総合観光案内所

主な問い合わせは、鹿児島市等の観光案内全般48件、観光地への交通案内4件、その他案内4件だった。

### 入来麓観光案内所

2020年の春以降は渡航・入国制限などで訪日客数はほぼゼロになった。久しぶりの海外からのお客様(1人)は短期留学生で、まもなく帰国予定である。コロナ禍において当面誘客ができない中、観光業の打撃は極めて大きい。インバウンド対策として地方の魅力を国内向けに発信し、日本人に日本の良さを改めて知ってもらい、

地方や日本の観光資源に光をあてながら、将来的にインバウンドを段階的に復活させていく必要がある。

### 那覇空港観光案内所(国内線)

- 引き続き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1月中クローズとなった。
- 一部都府県にて緊急事態宣言が発令され、来訪者数が減少。日本人来訪者数 1,132 人(前年比 31%)、外国籍来訪者数 57 人(前年比 8%)、来訪者数合計は 1,189 人(先月より-1,134 人)となった。
- Go To トラベルキャンペーンが一時停止中(12月28日~)であることから、問合せは1件にとどまった。
- 沖縄県独自の緊急事態宣言も1月19日に発令された(1月20日~2月末まで)ことから(当時)、県内のコロナウイルスに関する情報や、各施設(観光施設や飲食店等)の営業情報についての問合せが多くあった。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 514 人(前年比 51%)、外国籍来訪者数 19 人(前年比 2%)、来訪者合計は 533 人(前年比 23.6%)となり、1月7日に発令された緊急事態宣言と1月19日に発令された沖縄県緊急事態宣言の影響により、利用者数は12月より-364人(日本人-294人、外国籍の方-70人)となった。
- 緊急事態宣言に伴い、旅行を計画されていた方からの観光施設や飲食店の営業状況の確認の電話が増加した。

## 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)

### <関西>

#### 彦根観光センター

新型コロナ対策パーソナルサポートとして、「もしサポ滋賀」というのがある。施設や店舗の利用者やイベント等に掲示されたQRコードを利用者等がLINEアプリで読み取り、連絡先を登録していただくことで、後日、他の施設等の利用者にも新型コロナウイルスの感染が判明した際、LINEメッセージでその情報を知らせ、感染拡大防止に向けたお願いを行うシステムで、当案内所も取り入れている。

#### 栗東観光案内所

年始にも寒波が襲来し冷え込む日が続いたが、三密を避けるためドアや窓を開けて換気に注意している。1日3回の消毒作業を続け、消毒作業時には空気が入れ替わるように窓やドアを広く開けるようにしている。案内所でのマスク着用にご協力頂きながら、手指消毒のスプレーを案内所入り口と窓口前にも設置し、もしものサポートシステム「もしサポ滋賀」の案内を案内所入り口とレジ前に掲示している。

#### 天橋立駅観光案内所

緊急事態宣言下でも、日本在住の外国籍の方がちらほら訪れる。先日来所された外国籍の方は日本の銀行カードを持っておられ、「お金をおろしたい」とのことで、駅に直結するATMに案内した。だが生憎、その方の銀行カードは提携が無く、どうしたものかと思っていると、「コンビニは近くにあるか」と聞かれた。話を聞くと、その方はレンタカーで来られていた。駅の近くにはATMのあるコンビニは無いが、車でなら目的地までの道中、ATMのあるコンビニが3軒程あり、案内できて安堵した。「ありがとう」と喜ばれたが、私自身、勝手に外国籍の方=高速バスか電車の公共交通利用と思い込んでいる頭の固さを反省した。次回からはこちらから

「何で(アクセス方法)来られていますか?」と聞くようにしようと思った。

### あやべ観光案内所

京都府観光連盟が主導してくださっている Chatwork による連携のおかげで、京都府下の他市町の様子(コロナにおけるニュースや状況報告がほとんどだが)が良く分かり、助かっている。

### 大阪観光案内所

中国の若い男性が大阪周遊パス 2 日券を購入。この男性は去年 2 月に観光ビザで来日され、その後帰国せず今まで茨城県で働いていたが、1 月末に帰国するため仕事を辞め、帰国までの時間を利用し観光していると話していた。本人が観光兼就労ビザを持っていると言っていたので、ビザについて調べてみると、短期滞在ビザ(観光)で入国してから就労ビザへの変更は通常認められないが、「やむを得ない特別の事情」がある場合のみ就労ビザへの変更が認められる場合があるようだ。

### 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】3 度も来所してくださった 30 代フランスの女性。今回はハイキングができるところ、観劇、スポーツなど、大阪観光に関する問合せで来所された。ハイキングの案内は、「観光地資料」(モデルコース)を用いて南海沿線のハイキングスポットをご紹介します。写真や所要時間、おすすめポイントなどが簡潔にまとまっていたため提案しやすく、また、お客様としても行きたい場所を選びやすかった様子。その他の施設等についても、地図や写真を駆使して様々な案を提案したところ、とても関心を示され、喜ばれた。お客様に寄り添い丁寧な対応をすることで、「また案内所に行こう!」と書いていただけたのではないだろうか。また、スタッフ間でお客情報共有や引継ぎをしっかりと行うことで、2 回目以降の再来所の際にスムーズに対応できることが改めてわかった。

### 観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

新年の贈答商品をまとめ、泉州タオルコーナーを作り、特産品の福袋を販売した。福袋は初めての試みで、本市の人気特産品がいくつか入っている。値段も手ごろで順調に売れ、完売した。また、当案内所では観光される旅行者の利便を図るため、実証実験として期間限定でレンタルサイクルの貸出を始めた。電動アシスト自転車なので、長距離の移動も楽である。

### INFORMATION ひょうご・関西

日本地図を掲示し、行った事がある所、行ってみたい所を記入するボードを設置。情報記入欄などで、利用者同士の情報交換が出来る場として人気を博している(現在は感染対策のため撤去中)。

### 神戸市総合インフォメーションセンター

- 1 月 13 日に兵庫県を含む 7 府県にも緊急事態宣言が再発令され、1 月 14 日より当センターはそれまでの 9 時~17 時よりもさらに 2 時間短縮の 10 時~16 時の開館(~2 月 7 日迄の予定(当時))となり、外国籍来所者はさらに減少した。昨年 1 月 16 日に日本でも初のコロナ感染者が確認、公表されて一年経つが、昨年秋頃には Go To トラベルキャンペーンの効果もあり、国内在住の外国籍者が多少来られていたが、年末年始の感染拡大を受け、また減少傾向に転じている。
- 欧米圏の女性が、兵庫県立美術館で開催中の特別展の観覧を希望された際、事前予約制の予約サイトが日本

語のみで理解できず、困っておられた。コロナ感染防止のため、事前予約制をとっている美術館が多いが、外国籍の方にはハードルが高い。今回は予約優先制であったが、予約なしでも定員に達していない場合は当日受付が可能であったため、予約状況をチェックして、問題ないことを確認して送り出した。

### **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、テイクアウトグルメマップの配布、予防対策をして開催されるイベント情報、お勧め観光スポットのHP及び動画を紹介した。

### **かしはら観光インフォメーションセンター神宮前**

当市の魅力発信と、当センターの利用促進に繋がるよう、少人数で短時間のツアーを実施予定。3月は市内に点在する古墳を巡る『古墳で“大”CO-FUN ツアー』、4月～6月は市内酒造を見学する『飲んぶり酒蔵見学ツアー』を計画中。コースは、地元の農産物直売所や、和菓子屋、パン屋、カフェ等に立寄るコースで、地域の商店と連携を図りながら取り組んでいる。ツアー参加募集に伴いSNS(英語表記で発信)にも力を入れている。

### **法隆寺 i センター**

当案内所にデジタルサイネージを新規導入した。斑鳩町の観光名所を記載した地図を始め、法隆寺の境内図、冬季の拝観時間の注意書き、バス停の案内図、及びコロナ感染症対策の注意書きの内容を、日本語・英語・中国語で作成し、順次表示できるようにした。

## **<中国>**

### **日御碕ビジターセンター**

こちらに住んでいる外国籍の方は、英語よりもポルトガル語圏の方が多いため、ポルトガル語対応の資料作成を考えている。

### **岡山市ももたろう観光センター**

フィリピンの40代カップルが元旦に「このステッカーないですか？」と来所。確認すると、4、5年前に行っていた中国地方周遊で、案内所にてもらえるステッカーのことだった。現在は期限が終了しているのでそのことを伝え、手元にあった別のステッカーを差し上げるととても喜ばれた。

### **広島市観光案内所(平和記念公園レストハウス)**

県外在住のイタリア出身の3人が来所。資料館の臨時閉館中にごっかりされ、開いている美術館について質問を受けたので、県立美術館の特別展を案内し、入館券を提示すると縮景園に100円で入園できる「ワンコイン縮景園」を伝えた。

### **中国自動車道 吉和サービスエリア 下り線インフォメーション**

インフォメーション内の飾り付けは、地元にはスキー場もあるので、動物たちがウインタースポーツを楽しんでいる様子にした。その他、引き続き医療従事者および物流関係従事者の方々への感謝の言葉を書いたPOPを掲出。

## 広島バスセンター総合案内所

- バス乗車時の自転車持ち込み:元旦に名古屋在住のインドの30代男性より、「今日名古屋に戻りたいと思っているが、バスに自転車を持込めるか」との問合せ。バスの運行会社にJRバスに電話で確認をすると、持ち込み不可との回答。その旨伝え、その旨伝え、「今日ローズライナー(広島ー福山間)に乗車して広島へ来たが、その乗車したバスには持込めた」と言われたため、自転車の持込みは各バス会社で規則が異なること、また新幹線なら持込めることを伝え、新幹線の帰りの時刻を調べた。その際、20時以降から最終便までの時刻を聞かれたが、その日は雪が降っており遅延や運休の可能性もあったため、念のため最終便より早い時間で帰ったほうが良い旨を伝えた(※新幹線への自転車持込みは折りたたんで専用バッグに入れ、見えない状態にすること)。
- 到着ホームでの遺失物の問合せ:ベトナムの方より、「大きいかばんを落とした」と日本語で言われた。遺失物台帳を確認したが該当物はなかった。だが、落とした場所がバスセンターの到着ホームだったため、到着ホームがあるビル「アクアセンター街」に遺失物が届いている可能性もあり、アクアセンター街のインフォメーションに問合せた。すると、白いかばんで外国籍の方の持ち物のような該当物があると分かり、インフォメーションまで同行したところお客様の遺失物だった。お客様はとても安心され、こちらも安堵した。

## 広島港総合案内所

島の散策やサイクリング希望の外国籍の方へ似島や江田島を紹介し、大変喜ばれた。同じ方が複数回、島へお出かけになり、その都度案内所に立ち寄られ、楽しかった感想などで会話が弾んだ。

## 新山口駅北口観光案内所

お正月休みの最終日、北九州在住のベトナムの20代女性が秋芳洞へのアクセス方法を尋ねに来所。詳しく聞いたところ、年末年始に九州をほぼ一周旅行し、休みの終盤は山口県を観光するそうであった。今日は秋芳洞、秋吉台に行かれるとのこと、山口県内周遊パス「BUSS PASS」をお勧めし、購入場所なども案内した。

## <四国>

### 徳島阿波おどり空港 案内所

2021年1月に空港HPの改修を行い、外国籍の方向けにページの内容を充実させた。これからも可能な範囲で内容の充実を図りたい。

### 松山空港総合案内所

館内のレストランでヴィーガン専用のメニューがあるお店を探していたお客様がいた。あいにく館内でヴィーガン専用のメニューがあるお店は無かったため、館内の通常のメニューで該当する食材を除去出来るお店を案内すると、とても喜ばれた。

### 宇和島市観光情報センター

愛媛県観光協会主催による外国籍旅行者への接遇(講座)を毎週オンラインで受講している。習慣の違いからくる対応の違いなどがわかり、アフターコロナに向けて準備を進めている。

### 高知県「i」案内所

1月6日に50代くらいのインドの男性がWi-Fiルーターを借りに来所。日本で契約した携帯を持っていたが、

本人は操作がわからず、Wi-Fi ルーターを借りる際の手続きは終始スタッフの手助けが必要だった。時間はかかったが、無事に Wi-Fi ルーターを借りることができた。後日、返却もわざわざ窓口まで来てくれて、満足した様子だった。「また借りに来たい」と言っていた。

### 香美市いんふおめーしょん

龍河洞の多言語案内フリーアプリケーション「Cavigator」を案内し、喜ばれた。

## <九州・沖縄>

### 博多港国際ターミナル総合案内所

週一回の取り組みとして、ビジネスマナーなどを含む社会人としてのあるべき姿について研修を行っている。

1月は、長引くコロナ禍の状況でいかにストレスを溜めず、心身を健康な状態に保つかということについての意見交換を行った。依然として対面接客ができず、人とのコミュニケーション能力も衰えがちな状況であるが、こうした状態から以前の接客業務を行っていた日常を取り戻す方法として、職場や家庭での「会話」の機会を増やし、楽しい会話で「笑顔」を作るなど創意工夫をし、安定した心身の状態を維持することでいつでも接客業務に戻ることができる様努めてまいりたい。

### キルンアリタ観光案内所

1月から2月にかけて、観光庁監修の、通訳案内士による「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」に当所職員も参加した。コロナ禍により訪日客は少なくなったとはいえ、コロナ後のインバウンド対応を見据えて有意義な研修だったと思った。

### 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

外国籍旅行者は長期滞在が多いため、案内所でゆっくり過ごされる場合が多い。案内パネル、DVD 前にクッション素材の椅子、パンフレットラック前にテーブルと椅子を設置し、マップ等を広げやすいよう空間作りを心掛けている。

### 九州自動車道 北熊本サービスエリア 上り線インフォメーション

熊本県も県独自の緊急事態が発令されており(当時)、熊本城をはじめ動植物園なども休園している(当時)。特に熊本城は今春震災から 5 年の大きな節目に天守閣が完全復旧する。一日も早くコロナが収束し、たくさんの外国籍のお客様に熊本へ来ていただきたい。私たちもその時のために情報収集などに力を入れたい。

### 大分市観光案内所

Q:JR が運休になったため、他の交通機関で玖珠町まで行く方法を教えて欲しい。(フィリピン 女性 30 代)

A:来所された 1 月 26 日は雨の影響により、JR 九州久大本線 上り 鬼瀬駅周辺線路にて陥没が発生した。その埋め立て作業のため一時運休となったため、代替えの交通機関として高速バスをご案内。直行便がなく、1 回の乗換が必要となる事を説明した。現在コロナウイルス感染症拡大防止のため、多くの高速バスが運休や減便を実施している状況により、バス会社に運行状況を確認。丁度よい乗継便が運行していたので案内した。来所された時は不安な表情だったが、退所時には交通手段が見つかり安心した表情になっていた。

### **ワンダーコンパス ベップ**

連携している博多駅のスタッフが、JR 券売機前で立ち止まっていたグループに「買い方わかる？大丈夫？」と声かけ。ちょうどチケット購入が終わったところで「親切にありがとう」と言われ、そこからどこから来たかななどの会話をした。その話の中で彼等は別府市の APU(立命館アジア太平洋大学)生だとわかり、「ワンダーコンパス別府に私の友達がいるから、知りたいことや困ったことがあったら是非遊びに行ってみてね！別府の情報もたくさん教えてもらえるよ！」と伝えた。後日その学生達がワンダーコンパス別府に来店してくれ、アバター越しに博多スタッフと再会。博多スタッフの名刺が欲しいというので、アバター越しに名刺を撮影してもらったところ、後日、博多スタッフに感謝のメールが届いた。他の案内所と連携しながら心のこもったおもてなしをし、案内所ファンを増やす事ができたと思う。

### **宮崎市観光案内所**

韓国、ベルギーから在留中の観光客より、「1日で宮崎の青島、鶴戸神宮を観光し、夜に博多まで移動したい」と問合せがあった。午前中に来所されたので、弾丸ツアーではあるが JR と新幹線を利用すれば可能なため、列車の時刻等を案内した。

### **鹿児島空港観光・総合案内所**

イギリス国籍のグループのお客様より、レンタカーの問合せを受けた。英語しか話せないとのことだったため、こちらでレンタカーを取次ぎし、近くの観光情報なども併せて案内した。

以上