

2月 概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

<北海道>

網走駅観光案内所

コロナ禍ではあるが、流氷シーズンに入った事で普段の月よりも多くのお客様が来所された。「観光砕氷船おーろら」の発着所になっている道の駅案内所に比べると少ないが、期間限定列車「流氷物語号」に乗る方が多かった印象。外国籍の方のほとんどは日本在住だった。

小樽駅観光案内所

外国籍の来客数は39人で、前年同月比2%であった。その内、案内をしたのは中国16人、韓国4人、フィリピン3人、香港、アメリカ、オーストラリア各2人などであった。

小樽堺町通り商店街振興組合観光案内所

2月の利用者数は、計59人と前年比-91%(2020年2月は650人)の減少だった。国内及び道内の外出自粛・他地域との往来自粛期間が延長される中で、2月上旬には小樽市も独自の休業要請を発表し、利用者は大幅に減少、今期一番の減少率となった。例年2月は「さっぽろ雪まつり」、「小樽雪あかりの路」等の冬のイベントがあり、道外からの利用者が多い月だが、イベントも相次いで中止となり、大幅な減少となった。

<東北>

青森市観光交流情報センター

- 外国籍旅行者2人、国内在住の外国籍旅行者108人が来所。外国籍旅行者は東京に住むバングラデシュ出身の彼女を訪ねて来日した同国籍の男性と、ビジネスで来日した台湾の女性で、いずれも入国時期は不明。
- 2月上旬は外国籍者の来所がない日もあったが、「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」を利用して首都圏から訪れる方が2月11日から急増。2月12日に休暇を取り、4連休にして旅行した方が多かったようで、八甲田ロープウェイと「弘前城雪燈籠まつり」への行き方の問合せが目立った。
- 2月13日の福島県沖地震発生から数日は、東京へ帰る交通手段に関する問合せがほとんどで、電話での問合せも二度あった。東北新幹線が区間運休していた間は一時的に外国籍者の来訪がまばらになったが、新幹線が全線運行再開されると、すぐに来訪者数が運休前と同程度に戻った。

弘前市観光案内所

- 2月の来所者数は前年比92.3%減の52人であった。今年度(2020年度)弘前市の四季の祭りの中で唯一行われた「弘前城雪燈籠まつり(2月10～14日)」の期間中は前年比91.4%減の23人となっており、コロナ禍であっても冬のイベントに関心を持って来訪する姿が見受けられた。
- 「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」の利用期間が2月28日までだったためか、中旬から下旬にかけて国内在住と思われる外国籍旅行者の姿が目立った。

下北観光案内所

コロナや雪の影響もあり、2月は訪日旅行者の来館は少ないが、気温の上昇と都市部(一部)での緊急事態宣言解

除に伴い、訪日旅行者の増加が予想される。地域柄、密になりにくい場所が多いため、桜の開花が始まる4月下旬頃を目安に観光シーズンが始まると考えているが、訪日客向けの掲示物や情報提供できるものが不足している。花見を楽しめる場所のマップを作成、掲示し、ブログ等で開花情報を細目に掲載していく等、今後のために準備を進めていきたい。

一関観光案内所

外国籍来所者は前年同月比では約89%の減少で、フィリピン、台湾、香港、タイ、ルーマニア、カナダの日本在住者だった。

宮古駅前総合観光案内所

2月の当案内所の外国籍来訪者数は7人で、前年同月比37%、前月比50%であった。日本語を話せる方や、日本人の方と一緒に訪れる方がほとんどで、全員が日本在住の方のようであった。観光地について質問されることはほとんどなく、案内所にあるパンフレットや時刻表をお取りになって静かに出て行かれるケースが多く、気を遣いながら旅をしている様子だった。

二戸市観光協会

1月同様、訪日観光客は0人だった。Go To トラベル事業の一時停止と、2月13日に宮城、福島で地震があり2月24日まで新幹線が止まった影響もあってか、日本人観光客も少なく、対応は10件のみとなった。

秋保温泉郷観光案内所

2月の来訪者数は5人、昨年は101人だったので前年度比5.0%となった。新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う入国規制、また、秋保温泉郷の宿泊施設が臨時休館している(当時)ことも影響していると思われる。

宮城県観光情報発信センター

新型コロナウイルスの影響と仙台国際空港の国際線運休に伴い、宮城県内の旅行者も減少している。Go To トラベルキャンペーンが一時停止し、県内の宿泊キャンペーン等も無いため、国内旅行者も減少している。

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の感染拡大の影響を受けて、2月に田沢湖を訪れた外国籍観光客は推計で47人ととどまり、前年同月比2%となった。

男鹿総合観光案内所

緊急事態宣言の延長に伴い、訪日客の利用はなかった。本市では恒例の冬まつりを条件付き、人数制限のもとで開催したが、案内所への立ち寄りには残念ながらなかった。

鶴岡市観光案内所

2月の外国籍来所者数は対前年同月比で34.6%、7割弱の減少となった。地域別に見ると、アジア圏からの来所者数が対前年同月比で44.8%と、回復傾向が見られるものの、ヨーロッパ圏からの来所者数は21.4%と回復が遅い状況となっている。新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大の影響が続いているものと考えられるが、ワクチン接種が始まることで今後の状況改善を期待したい。

かみのやま温泉観光案内所

- 2月の来訪者は11人で、対前年比11%。
- 観光案内所前から蔵王防平スキー場に向かう無料バス「ホワイトエコー号」の利用者への案内が多い。

会津若松駅観光案内所 (V案内所)

2020年同月に比べ、利用者数は5%、震災前の2010年同月比では18%の利用者数だった。来訪者上位の国は①中国②インドとなった。アジア圏からの来訪者は2020年同月比では4%、震災前の2010年同月比で26%、ヨーロッパ圏からの来訪者は2020年同月比では12%、2010年同月比では25%、北米からの来訪者は2020年同月比で30%、2010年同月比では75%となった。

NEXCO 東日本 安達太良サービスエリア 下り線インフォメーション

2月13日に福島県沖を震源とする最大震度6強の地震があり、幸い当案内所における被害はなかったが、県内では被害を受けた観光施設もあった。また、東北新幹線運休の影響で仙台行き的高速バスの増便により運転再開する2月24日頃まで休憩に立ち寄られるお客様が目立った。訪日客の姿はなく、在住外国籍の方の姿が目立った。

<関東>

水戸観光案内所

茨城県は、1月18日から県独自のコロナ緊急自粛宣言下に入り、当初の2月7日の期限が同月28日まで再延長となった。2月23日に解除されるまでの間(期限の2月28日より5日早めて解除)、当案内所も閉鎖された。そのため、2月の接客は23日から28日の6日間のみとなった。閉鎖中の平日の在勤の内、少なくとも1日は数時間案内所で作業をし、土日祝は当協会事務所で終日勤務となった。再開後、外国籍の来所は1人で、都内在住、日本語の堪能なインドの女性が、観光で偕楽園を訪れた。自粛宣言下中も、県内や市内の主要な施設は閉鎖となり(一部は2月8日から再開)、飲食店は、夜8時以降の営業は中止となった。水戸の梅まつりは、当初予定の2月13日から解除後の3月1日に延期となり、関連するイベントも中止や変更を余儀なくされたが、同宣言期間中も、水戸の偕楽園と弘道館は開園していた。当協会勤務中、電話の問合せが多かったのは(日本人)、偕楽園の開館の是非、梅の開花状況や梅まつりの開催時期についてだった。

鬼怒川・川治温泉観光情報センター

外国籍の利用者数は、昨年同月から約87%減少した(昨年138人→今年17人)。2月7日に栃木県の緊急事態宣言が解除され、その後の来所者数は徐々に増え、土日は100人以上、200人を超える日もあった。宿泊施設とテーマパークの休業も徐々に改善され、平日も100人を超える日が若干増えてきたように思える。ただ、首都圏の緊急事態宣言の延長(当時)に伴い、外国籍の方を含む来所者数の増加の鈍化は今後も懸念される。

奥日光インフォメーションセンター

新型コロナウイルス感染症による入国制限のため、2月も引き続き利用者は国内在住の外国籍の方だった。栃木県の緊急事態宣言が解除されたため、1月に比べると昨年度比の利用者数が回復した(1月は1.8%、2月は10.3%)。

群馬県高崎観光案内所

当月もコロナの影響で訪日旅行者は見受けられず、ほとんどが在住外国籍の方に対する生活関連の案内や、周辺の見どころを案内するような状況だった。

春日部情報発信館ぶらっとかすかべ

在住外国籍の方の来訪が徐々に増加している。中国 27 人、韓国 10 人、インドネシア 1 人、その他 4 人の外国籍の方の来所があった。

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 旅客ターミナルビル)

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)

2021 年 2 月の外国人訪問者数対前年度比は -97.57%(第 2 旅客ターミナルビルは -98.20%)と引き続き大幅減であった。1 月 14 日から中国や韓国など 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での往来が停止される事になり、外国籍入国者は更に減少してしまった。2 月 2 日には国内の緊急事態宣言も栃木県以外の 10 都道府県は 3 月 7 日まで延長される事になり(当時)、国内線のお客様もあまり増えていない。わずかに来所されるのは在住の帰国者であるが、相変わらず国の水際対策についての情報が十分に周知されておらず、帰国後 14 日間は公共の交通機関に乗ってはいけない事、14 日間の自主隔離の事などについて尋ねられる事も多い。また、帰国の在住者からは携帯電話の解約について頻繁に質問を受ける。特に中国のお客様は健康コードを申請する必要があるため、ギリギリまで携帯電話を使い、空港に来てから手続きをしようと思っているのだが、空港内には携帯会社のショップはなく、空港外のショップまで交通機関を使っていかなくてはならない。出発まで時間がなく解約ができない方も多く、対応に苦慮している。また、各国の入国のルールも突然変更になる事があり、帰国に向けて準備していても出発の直前に帰国手続きの見直しを迫られるお客様もいる。国内線も国際線も出発のスケジュールがはっきりせず、予約をしていてもフライトが突然キャンセルや変更になる事もあるため注意が必要だ。

成田市観光案内所

2 月の来所者のうち、外国籍の方は前年同月比 5.1%、前月比 118.1%となった。2020 年 3 月より続く新型コロナウイルスの流行により、厳しい出入国制限の中、非常に少ない外国籍来所者のほとんどが国内在住と思われる。少ない中ではあるが、2 月に入ると在住者または長期滞在者の中には、このような状況下にあっても積極的に観光をしておきたいという方も見受けられるようになった。成田山新勝寺境内の成田山公園では、演奏会などに行事を限定して梅まつりが開催され、人出があった。

流山おおたかの森駅前観光情報センター

日本在住のバングラデシュの方が 4 人で来所。近隣の観光スポットに興味があるようで、紹介した(日本語対応だった)。

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

- 2 月の来訪者数は外国籍の方約 6 割、日本人約 4 割で、外国籍のお客様の方が多かった。
- 在住外国籍の方向けに期間限定(2020 年 10 月 16 日～2021 年 2 月 26 日)で販売中の「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」は 2 月 26 日で販売が終了することから、週末毎に駆け込み需要のお客様が増えていき、20 日土曜日には 8 時の開所前に 20 人を超える人の列ができた。

東京シティアイ

2月の対応件数は34件で、1月より11件増加した。2度目の緊急事態宣言が1カ月延長となり、依然としてほとんどの利用者は日本在住の外国籍の方である。観光に関する問合せもあり、「JR TOKYO Wide Pass」などのお得なパスや、河津桜に関する問合せがあった。また、周辺就業者で当施設に立ち寄り、観光情報を集めていらっしゃるリピーターの方が何人か見受けられた。

ヴィーナスフォート

- 外国籍の来訪者の統括対応件数は85件(前月比:66.9%)と減少傾向であり、1月に引き続き大半は日本在住や留学生と見受けられるお客様であった。
- 東南アジアからお越しのお客様より、NIKEやNew Balance アウトレット等、スポーツウェアの取扱い店舗についての問合せを多数承った。
- 土日祝日を中心にインドや中華圏のお客様(主に家族同伴)の来館が目立ち、レストランやカフェをお探してあった。

新宿観光案内所

2月来訪者数合計は2,688人で、前年同月比は76.50%減、同年前月比は11.72%増。相談件数合計は2,073件で、前年同月比は75.75%減、同年前月比は31.03%増となった。

新横浜駅観光案内所

- 外国籍来訪者数は前年同月比96.2%減。問合せ内容は近隣に関する問合せのみだった。
- 日本人の来所者は1月に比べ、少し増加した。特に中旬以降は暖かい日があったためか、花やバードウォッチングに関する問合せがあった。横浜市で毎年開催されている「ガーデンネックレス」は、今年もすでに問合せがあり、楽しみにしている方が多いようだ。(<https://gardennecklace.city.yokohama.lg.jp/>)

鎌倉市観光総合案内所

- 外国籍客案内件数は合計で93件(前年同月比-92%)、人数にして165人(前年同月比-93%)。
- 国籍別では1位中国、2位米国、3位フランス、4位韓国、5位インドネシア、インドとなり(前年同月1位米国、2位中国、3位台湾、4位オーストラリア、5位香港)、普段よりもフランス出身の方々の訪問が目立ち、ランキングでも久しぶりに上位に入ったが、理由は不明である。また、ムスリム系のインドネシアの団体客の訪問があったことにより、インドネシアが5位に入るといった初めての出来事が起こった。

横須賀観光インフォメーション スカナビ i

緊急事態宣言下ではあるが(当時)、週末には車で海岸等へ移動する人が多く、駐車場の問合せが増えている。また、キャンプ場、BBQ、ハイキングコース等、アウトドア関連の問合せも散見される。

笛吹市石和温泉駅観光案内所

当案内所周辺は温泉地ということもあり、観光施設だけでなく日帰り入浴のおすすめ施設を聞かれる場面もあった。現在の外国籍観光客は、こういった状況なので日本在住の方が多いと思うが、日本のことをある程度知っている方の間でも観光地としての知名度が上がってきているのではないかと感じた。また、当案内所内には有料で試飲ができるワインサーバーがあるが、案内所に入られた際に興味を持ってくださるお客様も増えてき

ており、今後インバウンドが回復してくるまでの間に、そういった地元ならではの知識も多く身につけておきたいと感じた。

忍野村観光案内所

外国籍観光客の窓口対応数は昨年比 93%減。ほぼ 100%が在住の方で、日本語を少し話した。在住外国籍旅客向けのツアーバスが何台か来ていた。

<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 2 月も時間短縮で 9 時～17 時で継続。来所者数は 1,616 人で、外国籍の来所者数は 52 人だった。

村上駅前観光案内所

雪国のため毎年観光客の少ない時期ではあるが、1 月に発令された緊急事態宣言の延長もあり、来館者は昨年よりも減少している。平日は休館の温泉旅館が多く、お客様の動きの大部分は土日に集中した。2 月 13 日に発生した福島県沖地震の翌日はお客様の足が止まるかと思ったが、天候の良さもあり、県内の近隣市町村からの日帰り観光客や宿泊を事前に予定されている県外客も変わらずお越しになった。日本在住の外国籍の方が数人来館したが、日本語を話せる方が大半だった。

とやま旅ナビ@おやべ (富山観光案内所)

2 月は 3 組の在住外国籍のお客様の来所があった。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 台だった。

金沢駅観光案内所

1 月は関東・関西・中部地方で緊急事態宣言が発令された影響で来訪者が一気に減ってしまったが、2 月は若干増え、外国籍の来所者数は 44 人(29 件)だった。

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

外国籍来所者数は 16 人で、対前年同月比 95.4%減となった。案内したのは、中国 2 人、インド 3 人、ドイツ 2 人、カナダ 2 人など。ほとんどの方が日本在住と思われる。温泉街への行き方、日帰り入浴、カニが購入できるところや食べられるところなどの質問があった。

ホテル日航金沢

2020 年春節の時期に新型コロナウイルスの影響が少しずつ出始め、アジア圏を中心に 2019 年 2 月より訪日客が減少した。アジア全体では、2020 年は対 2019 年比で 62%減少、オセアニアで 60%の減少と顕著であったが、2021 年の春節は各国の入国規制が非常に厳しく、海外からの利用者はゼロであった。また、日本においても首都圏、大都市圏を中心に緊急事態宣言が出されている最中で(当時)、日本在住の外国籍旅行者等の動きもほとんどなかった。

長野市観光情報センター

2月の外国籍利用者数は239人で、昨年4月以降最多となった。対前年比も5.2%に上昇したが、新型コロナウイルスによる日本への入国制限がずっと続いており、利用者は以前から日本に長期滞在している外国籍の方と推察される。

諏訪市観光案内所

2月は9人の日本在住の外国籍のお客様に来所頂き、前月比で1人の増加、前年同月比で112人の減少となった。諏訪市の主要観光スポットである諏訪湖、立石公園、高島城を訪問されていた。緊急事態宣言の影響で日本人のお客様と同様、外国籍のお客様も低調。

<中部>

岐阜市観光案内所

外国籍来訪者は15人で、内訳は1位アメリカ(8人)、2位ブラジル(3人)、3位フィリピン、ベトナム(2人)。前年同月比90.1%減となった。

飛騨高山観光案内所

2月は岐阜県全体に出された緊急事態宣言もあり、1月の3分の1の外国籍来訪者となった。少ないながらも来訪される外国籍の方はやはり週末が多く、日本在住の方が多いと思われる。

浜松市観光インフォメーションセンター

2月も1月同様、訪日外国籍観光客の来訪はなかった。各地で緊急事態宣言が発出される中(当時)、在住外国籍の方からも観光に関する問合せは少ない状況が続いている。2月も出身地への帰国アクセスの問合せが目立った。

富士山御殿場・はこね観光案内所

緊急事態宣言発令中ではあったものの(当時)、外国籍旅行者数は前月比184%と増加に転じた。しかし、国籍を確認できた方であっても日本国内在住の方が含まれている可能性は十分にあり、訪日旅行者の数は35人よりも少ない可能性が考えられる。御殿場駅前の人出が大幅に少なくなっていることもあり、来訪者数が少ない状況は当面続くと思込まれる。

名古屋市金山観光案内所

交通地理案内が13件に対し、観光案内が7件であった。来訪者数は1月より40%減少した。名古屋在住の外国籍の方が遠方や近くを観光しているようである。

豊橋観光案内所

前年同月比100%。昨年新型コロナウイルスによる渡航の影響が出始めた頃との比較であるが、この頃から日本在住者からの観光以外の問合せが主となっている。また、来訪者も日本語が堪能な方が多い。

宇治浦田観光案内所

外国籍旅行者の来所は一人もなかった。日本在住の外国籍の方も緊急事態宣言などの影響もあり、旅行を控えた方が多かったのではないかと推測される。

2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>

釧路市観光案内所(たんちよう釧路空港内)

外国籍の方が釧路空港内で携帯電話を紛失。後日、お客様からご連絡頂き発送対応になったが、お客様もあまり日本語が堪能ではなかったため、確認に時間を要した。英語だけでなく、中国語などの言語も積極的に学ぼうと思うきっかけになった。

函館空港総合案内所(国際線到着ロビー)

新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、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するとともに、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。なお、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」に関しては、開所時期が決定した段階で掲示の準備を進めて参りたい。

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

沖縄在住の3人家族(アメリカ)が来所、札幌でおすすめのスポットや観光バスツアーについての問合せがあった。もともと「さっぽろ雪まつり」を見に来道したとのこと。今年は「さっぽろ雪まつり」がオンライン開催になっていると伝えたとこ、とても残念そうにされていたが、他のおすすめ観光や雪遊び出来るところをいくつか紹介したところ、喜ばれた。

JR二セコ駅観光案内所

日本駐在のため中国(上海在住)から来日されたお客様、休暇で単身二セコに来訪されたが、あいにく悪天候によるJR計画運休に重なってしまった。札幌までの帰途について、かなり不安に感じられていましたが、二セコから札幌までの代替方法を地図と書面で丁寧に案内した。お客様は日本語、英語とも会話が難しく、案内に少々手間取ったが喜ばれた。訪日市場回復時、二セコ広域での中国企業の投資もあり、中国語圏からのお客様は間違いなく増えるため、今後、中国語の対応方法を検討したい。

<東北>

青森市観光交流情報センター

「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」を利用して東北旅行をしているという群馬県太田市在住の50~60代中国国籍の夫婦が来所。奥様から「青森とは友好都市なので、以前青森ねぶた祭にも来たことがある」とのお話があった。青森市は太田市と友好都市関係がなく、中国の大連市とは友好都市なので、大連市出身の方かと思いき、お話を聞いていたが、後で調べてみると太田市と青森県弘前市が友好都市である事がわかった。どちらの友好都市の事を指していたのかは不明だが、来訪者から友好都市についての話が出たのはおそらく初。友好都市である事をきっかけに来青し、その後リピーターになってくださる方がいるとは、非常にありがたい事だと思う。

弘前市観光案内所

2月10～14日に行われた「弘前城雪燈籠まつり」では来園者に向けて名前、居住地、連絡先の記入をお願いし、弘前公園入口で提出していただいた。混雑回避のため当所に立ち寄ったお客様には、事前に所内で記入していただいたが、市作成の記入用紙には日本語表記しかなかったため、外国籍旅行者には急遽、私達が英訳したもので対応。コロナ禍ということもあってか、抵抗なくご協力いただけた。

十和田市十和田湖観光交流センター

当案内所の目の前にある広場に雪の滑り台を設置し、冬季の観光ツールを作った。

いわて・盛岡広域観光センター

爆弾低気圧で公共交通機関がマヒした際に来訪した方に、電源が取れる、Wi-Fiが繋がる、無料または低料金で時間が潰せるなどの場所を出来るだけ多く案内して差し上げたところ、「困った時はスマートフォンではなく、こういう案内所に来るのが一番だろうと思った。正解だった」とのコメントを頂いた。

釜石観光総合案内所

新年度予算において、Wi-Fiルーター無料レンタルに加えフリーWi-Fiの充実項目が採択されたので、旅行者に向けてのサービス向上に繋げていきたいと思う。

鳴子観光・旅館案内センター

「Go To トラベルの再開はいつですか？」という問合せが多い。また、「東京に住んでいるのだが、歓迎してもらえるのか(宿泊拒否しているのではないか?)」などの問合せもある。

NEXCO 東日本 長者原サービスエリア 上り線インフォメーション

NEXCO 東日本 長者原サービスエリア 下り線インフォメーション

東日本大震災から10年経つが、2月にも東北地方で強い地震が発生した。言語が通じなくても、見ればわかる「災害時対応パネル」に日本語・英語・韓国語・中国語で避難誘導するよう作成し、いざという時に備えている。

道の駅 米沢 総合観光案内所

県国際交流協会の方と連携を取り、2月は中国語講座の講習会に参加し、実際の対応などの会話を学んだ。

福島市観光案内所 (JR 福島駅西口)

対応言語と対応コンシェルジュの名前、似顔絵ボードを入口に設置している。ウェルカム感が演出でき、どの職員が対応可能かわかるので、案内所に入室する前にボードをご覧になっている外国人旅行者が多い。ボードでは携帯の充電やコピー可能の旨も英語で案内している。

<関東>

NEXCO 東日本 高坂サービスエリア 下り線インフォメーション

コロナウイルスの感染が再度拡大しているため、外国籍観光客が体調を崩された際に受入可能な病院の事前リサーチなど、情報収集している。

春日部情報発信館ぶらっとかすかべ

新型コロナ感染拡大終息後の外国籍来訪者の増加に備え、案内所職員のスキルアップを図るため、観光庁主催の「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」をオンラインで実施した。当施設の職員のみではなく、春日部市にある首都圏外角放水路のコンシェルジュにも声をかけて 13 名で行った。当日はそれぞれの職場や自宅から Zoom により参加した。外国籍の方への対応の基本講習であったが、それぞれの施設に合わせていた内容だったので理解しやすく、とても有意義な研修だった。今後も地域の観光資源と連携を図り、業務に活かしていきたいと思う。

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:明日中国に帰国するので携帯を解約したい。Softbank はどこか。(中国 女性 20 代)

A:この頃携帯電話解約について頻繁に質問を受ける。成田空港には営業中の携帯電話のショップはないのだが、あると誤解をしているお客様が多い。

- ・ docomo…1 ビルと 2 ビルにあるが、2020 年春から臨時休業中(2021 年 3 月末営業終了予定)。
- ・ Softbank…GSM という会社がレンタルと SIM の専門店のみを運営。解約業務は対応していない。
- ・ au(KDDI カウンター)…2020 年 3 月 29 日をもって営業終了。

3 社とも、最寄りショップは電車もしくはタクシーを利用して空港から 15~20 分程度の場所にある。出発まで時間がないと、解約できずにそのまま帰国することになる。幸いこのお客様は、前泊して翌日出発だったため、宿泊されるホテルからアクセスのいい Softbank ショップを案内できた。代理人による解約は、docomo のみ友人が代理でも受け付けているが、Softbank と au では家族の代理しか受け付けていない。各社それぞれ規定や必要な書類が異なり、解約に関して詳しいことは HP に載っていない。問合せを受けてから調べては間に合わないため、TIC の内部資料として各社の規定などについてまとめることにした。契約者や代理人が外国籍の方の場合、本人確認書類として在留カードと外国発行パスポートの両方、もしくはマイナンバーカードが必要となる。契約者分はコピー可、代理人分は原本を求められるが、在留カードを出国時にイミグレーションで返却するお客様もいるため、その前にパスポートと共にコピーを取っておかなければならない。委任状も契約者本人が書いたものが必要である。SIM カードは返却しなくてはならないし、解約手数料や支払いが残っている場合は、これらを代理人になってくれる人に前もって渡しておかなければならない。解約の質問を受けるのは圧倒的に中国に帰国する方が多い。中国行きの便に搭乗するためにはダブル陰性証明をアップロードしてグリーン健康コードを取得する必要がある。搭乗直前までスマホでやらなくてはならない事がたくさんあるので、解約の事は後回しになってしまうのであろう。支払いに使っているクレジットカードを解約するのとも一案だが、ブラックリストに載るリスクがあるため、おすすめすることはできない。

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:成田空港到着後、国内線乗り継いで沖縄へ行く予定だったが、検疫で公共交通機関を使わないよう指示された。このため空港周辺のホテルに 14 日間滞在することになったが、2、3 日分の服しかない。どうしたらよいか。(アメリカ 女性 50 代)

A:「服を買いに外に出ても良いか」との質問。成田空港近くのホテルにしばらく泊まるというので、地図を見ながらお客様と検討してみた。不要不急の外出を避けるように言われているが、隔離期間は 2 週間あるので、ある程度服は買い足す必要があると判断し、最寄りの大型スーパーを案内した。幸いホテルから徒歩で行ける範囲だったので案内できた(成田空港周辺のホテルはショッピングセンターから遠く離れていて、交通機関を使わないと買い物に行けないホテルも多い)。人との接触を避けるため、店に行く際はできるだけ短時間で

済ませるようお願いした。ホテルのHPを見ると、コインランドリーを併設しているようだったので、そちらも利用したらどうかとアドバイスした。

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

- 一部の訪日客からは「日本はあらゆる場所にアルコール消毒液が設置され、徹底されている」とのお言葉をいただいた。
- 貸し出しを再開したプレイヤールームは3件の利用があり、「また利用できるようになってよかった」と日本在住イスラム圏の方々より感謝のお言葉をいただいた。
- クーポン引き換えで来店されたマレーシアのお客様は、パスポートを拝見すると昨年6月に入国されており、滞在を延長されているとのことだった。

東京都台東区立浅草文化観光センター

日本語学校に通う外国籍の生徒達が先生と共にグループで来館されることが何度かあった。「地図を探すことや問合せをすることも授業の一環」と先生が仰っていたため、案内スタッフが敢えて日本語で簡単な質問(どこから来たのですか?日本の生活は楽しいですか?など)を生徒にしてコミュニケーションを取り、喜ばれた。

JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

- 「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」の発売に際し、店内に新幹線地図を掲示した。新幹線の色や名前などの特徴と主な観光地やスキー場、温泉街などを盛り込んだ地図で東北方面に向かう訪日客に大変喜ばれた。
- 福島県沖地震の影響で新幹線が10日程度運休となったため、秋田や山形に向かうためには一度上越新幹線で新潟に向かい、そこから在来線特急に乗り換え、迂回する必要がある。しかし日本の列車が大好きだという一部の訪日客からは、「迂回して長い時間列車旅を楽しめるのでかえって嬉しい」という声もあった。また、新幹線が運休している間は目的地まで迂回を要することや、迂回方法を丁寧に説明することに努め、感謝の言葉をいただくこともあった。このような災害時の対応などを通じて社員の知識も向上したように思えた。

日本橋とやま館 観光交流サロン

- アメリカからお越しの20代の男性。日本人の女性と一緒に来所。館内のけいす(鑿子)の音を実際に出して紹介したところ「素晴らしい音ですね」、「素材は何から出来ていますか」など興味を持って下さった。話の流れから、女性のご友人が富山県南砺市利賀村で舞台をいらっしゃるとのことで、SCOT(Suzuki Company of Toga)や利賀村の案内もさせていただいた。男性には英語のイラストマップを差し上げた。最後に「ここの方は皆さん、親切ですね」とコメントをいただいた。
- 60代フランスの男性。日本在住で、日本人の方と一緒に来所。トラムや電車関連の仕事をされているようで、トラムのカレンダーを所望されていたが、残念ながらショップでは販売されていなかった。「是非置いて下さい」とコメントをいただいた。トラム関連のパンフレットと日本橋とやま館内の電車イベントを案内させていただいた。
- アメリカの60代の女性。館内をご覧になっているところをお声がけしたところ、「凧の博物館はどこ?」と尋ねられた。日本橋エリア再開発のため以前の場所からは移転されていたが、インターネットでお調べし、探し当てることができた。目的地が歩いて直ぐだったため、手前まで案内したところ、喜ばれた。

桜木町駅観光案内所

- 横浜中華街のインフォメーション・センター「China Town 80」のスタッフが数名、研修で数日間当案内所に滞在した。情報交換を行い、案内所の課題やあり方について意見を交わす等、スタッフ間の交流が図れた。新しい情報が得られ、案内所同士の連携を深める良い機会にもなり、大変有意義だった。
- 2月から観光地周辺の情報収集を目的とした現地調査を行っている。実際に現地で確認しなければわからないこと、現地でしか得られない情報も多いことがわかり、案内の質の向上に役立つと期待している。

藤沢市観光センター

一昨年 10 人くらいのグループで来所した中国出身の女性が再度来所。前回案内した中国語を話せるスタッフの事を覚えていて、「昨年留学のため来日した」と報告してくれた。再会したことをとても喜んでくださり、一緒に記念写真を撮った。その写真をすぐに SNS にアップされていた。

山梨県立富士山世界遺産センター

2 月 23 日の「富士山の日」に合わせて、富士山科学研究所と連携して子供たちを対象にクイズラリーを企画し、ピンバッジを作るワークショップも開催した。あわせて輪投げゲーム、くじ引きなども行い、多くの子供たちでにぎわった。

<北陸信越>

道の駅 クロステン十日町

取り組んでいることとして、1月に続き、雪の日が多い時期であるため、旅行者の安全のため、大雪等の悪天候時に備え、NEXCO の道路交通規制情報や、雪ナビ等のサイトおよび Twitter の QR をまとめて掲出し、道路交通規制情報等の収集を容易に行えるよう努めた。

村上駅前観光案内所

「瀬波温泉」は日本海に沈む夕日を見られる温泉地として有名で、「夕日を見ながら露天風呂に入りたい」といった要望は多い。今回案内したお客様は日帰り温泉とのことだったが、夕日が沈む時刻を教えたところ、大変喜ばれた。

北陸道 尼御前サービスエリア 下り線 エリアコンシェルジュ

会社主催の英語研修への積極的な参加や、個人的に英会話教室に通うなどして語学力向上に努めている。JNTO で前回外国語研修があったが、あいにく日が合わず参加できなかった。また近いうちに開催して下さると、とても嬉しい。

諏訪市観光案内所

日本のお客様も外国籍のお客様も同じように楽しめる、諏訪市の食をテーマにしたまちあるき体験プランの商品造成に取り組んでいる。

軽井沢観光会館

観光会館内に貼ってある 3 年前のテレビドラマ「カルテット」のロケ地巡りをしている中国の留学生に当時のエピソードを話し、大変盛り上がった。四季折々の軽井沢をご覧いただきたいので春の旅行を計画していた

き、再会を待ちたいと思う。

<中部>

高山濃飛バスセンター ツアーデスク

日本在住のフィリピン、キルギスの方は観光タクシー(英語ガイド付)を利用し、白川郷を観光された。現地でもお休みの施設やお店があったが、英語ガイドのおすすめを案内し、大変喜ばれた。

新富士駅観光案内所

訪日客対応能力強化に向けた観光庁の事業「地域の観光人材のインバウンド対応能力研修」に案内所職員も参加し、講師の通訳案内士から訪日客の接客、対応を学んだ。引き続き、研修会でいただいた実践的なカリキュラムの教材を活用し、訪日客対応のサービス向上に取り組んでいきたい。

道の駅「下賀茂温泉 湯の花」

「みなみの桜と菜の花まつり」を開催するにあたり、近隣町である河津町とコロナ感染防止対策として、自動検温器、消毒機を設置した。検温済みの方々にはシールが自動に出て、見えるところに貼っていただいた。

伊豆市観光案内所

「だるま山レストハウスに富士山を見に行きたい、修善寺周辺観光をしたい」という方(東京在住の外国籍の方)が来所。レンタサイクル(E バイク)を借りることになったが、外国籍の方にわかりやすい地図がなく、丁寧に説明をした。その後、お客様が E バイクの返却予定時間になっても戻らず心配したが、携帯に連絡したところ、近くまで戻ってきており無事を確認。帰りに立ち寄られた際に、「こちらの案内がとても役に立った」とお礼を言われた。

館山寺温泉観光案内所

沿道に毎年 1~3 月は菜の花を植えているが、3 月にもなると伸びすぎるので、伸びたところを切って花束にして観光客にお持ち帰りいただいている(長くは持たないと思うが、春のおすそ分けの気持ちで)。見た目は良くないが、広告紙やラップ、ティッシュ、輪ゴム等、あるもので包んで経費はかけていないが、喜ばれる。

いなぶ観光案内所 (道の駅 どんぐりの里いなぶ)

2 月はイベント「雪見街道いなぶ」を開催した。雪灯籠の明かりを並べただけのイベントだが、幻想的なろうそくの灯に見物客はほっこりしたように見受けられた。

新東名 NEOPASA 岡崎 エリア・コンシェルジュ

「水戸まで高速道路で行きたいが、スマートフォンでナビ設定ができない」という外国籍観光客に、時間はかかってしまったがナビの設定、説明をすることができ、大変感謝された。

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

日本人のご友人と一緒に来所した英国籍と思われるお客様に、英語版の伊勢志摩の観光パンフレットなどをお渡しすると、とても喜ばれた。伊勢神宮や鳥羽など周られるようだった。

以上