

2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

外国籍来訪者数はアジアで見ると、昨年同月の13%に減少。春節の時期と比較しても昨年に比べて2%に激減した。2月総計の比較では昨年同月の5.9%に減少。ただ、日本在住の外国籍の方は来訪されている。観光の予備知識をお持ちの方も少なくない。日本100名城巡り、お土産、行きたいラーメン屋など、来訪の目的が割とはっきりしていたと思う。引き続き、そういった方々にわかりやすい案内をしていきたい。

彦根観光センター

コロナ禍で訪日客は全くいないが、日本に働きに来ている外国籍の方や留学生達が観光地を周り、彦根城にも来ている姿をよく見かける。

京都市河原町三条観光情報コーナー

2月の外国籍来所者は7人で前年同月比1.1%になり、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

引き続きコロナ禍のため、海外からの旅行者はゼロ。しかしながら、農林水産省の「SAVOR JAPAN(農泊 食文化海外発信地域)」の取組みによるインバウンド向けの記事と動画配信が先日行われた。これらを見た方に往来可能となった後に綾部市を選んでいただけるように準備を進めていきたい。

「Countryside Stays Japan (Savor Japan)」

<https://countrysidestays-japan.com/article/fukuchiyama,ayabe/index.html> (英語)

<https://countrysidestays-japan.com/zh-tw/article/fukuchiyama,ayabe/index.html> (中国語)

阪急ツーリストセンター 大阪梅田

外国籍の来所者数は46人と対前月比では微増はしているが、殆どが日本在住者であった。また、総来所者数は対前月比-35%の1,797人と大きく減少した。

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

2月の1週目は緊急事態宣言が延長された事もあり、1日の来客数が平均約44人だった。しかし、2週目以降は大阪のコロナウイルス感染者が減少した事や、気温が暖かくなった事もあり、1日平均約65人に増加した。主に祝日や週末に来所が多かったが、生活関連以外の観光に関する問合せは平日、週末に関係なく1日2、3件程度あった。また、チケット販売と交換枚数は1月の倍である12枚で、最初に購入のあった2月11日はちょうど1カ月ぶりの販売だった。各地から来訪者があり、Go To トラベルキャンペーンが一時停止中であっても県をまたいだ移動が見られた。その他、1月までは少なかった「数時間でまわれる周辺観光地」や、「南海難波駅からさくっと出掛けて散歩できる所」、「大阪府内で行われているイベントはあるか」などの問合せも1カ月を通して6、7件あり、観光客の増加を実際に感じる事が出来た。

参考:総接客組数 1,347 組 / 1日平均接客数組 48.1 組 総接客人数 1,678 人 / 1日平均接客人数 59.9 人

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

- 新規入国の一時停止処置が取られているため、訪日旅行者の来所は皆無。インフォメーションセンターの来所者数 393 人の内、外国籍の方 55 人、日本人 338 人であった。問合せ内容は、1 位関空関連、2 位交通、3 位ショッピングだった。
- 空港内施設・店舗は依然として休業が多く、緊急事態宣言が発令されてから、カウンターを閉める店舗が更に増えた。問合せは、両替所、関空駐車場割引券、宅配、ATM など空港内施設・店舗の所在や営業状況に関するものが多かった。

新梅田シティ総合案内所

- 2月の外国籍のお客様は14人。内訳はインドネシア3人、フィリピン1人、ドイツ2人、米国2人、不明5人。その他、中南米はパラグアイ1人だった。前年同月比1.3%、前月比280%。
- 東南アジア圏の外国籍グループを見かける事が増えたが、問合せは展望台、高速バス、館内で開催中の確定申告についてなどで、いずれも国内在住と見受けられる。

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70人、前月比86.4%、前年同月比3.2%。
- 緊急事態宣言が2月末まで延長され、2月は10時～16時の時間短縮での開館となった。
- 2月もバス乗場や外貨両替所の問合せなどがメインであったが、日本在住の外国籍の方から観光についての問合せや相談もちらほらとあった。

城崎温泉ツーリストインフォメーション SOZORO

緊急事態宣言延長(当時)の影響により、2月も外国籍観光客が少ない状態だった。城崎温泉と京阪神方面を結ぶ高速バス、JR 特急列車が減便運行しているためか、最近交通系の問合せが増えてきている。対応した外国籍観光客の方は、関西エリアに在住されている方が多い印象であった。

奈良県猿沢イン

カウンター受付者数は43人と、前年同月比で著しく減少(-1,026人/4.0%)。前年度比は、1月の1.7%から2月4.0%へと増加しているが、これは受付者数の回復ではなく、昨年2月の数値がすでに低かった(令和2年2月度の前年比は、77.7%)ことによる減少幅の圧縮によると考える。この要因は、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出で、在住外国籍の方の往来も低下したことによる。昨年2月の時点で数値が大きく減少したのは、中国をはじめとする台湾、香港など中華圏の国々であり、欧米豪においては、まだ増加する傾向が見られた。中華圏の減少要因は、春節(旧正月)時期のシフト、前年より続く政治的状況の影響が強かった。本年は、2月12日が春節であったが、同休暇期間に中華圏からのゲストが増加することはなかった。本年の来館者の国籍数は15カ国に留まり(前年同月は48カ国)、順位は1位中国13人(-127)、2位フランス4人(-67)、メキシコ4人(-4)、4位インドネシア3人(-13)、韓国3人(-6)と続く。減少数が100人近い国は、16位オーストラリア0人(-120)、マレーシア0人(-119)、台湾0人(-95人)であった。

熊野本宮観光協会

- 昨年6月以降の外国籍入館者は360人あまり。最多の国籍は米国で、シェア15%。全て日本在住者である。

■コロナの変異ウィルス流行による入国規制強化のため、例年入館者数の少ない時期ではあるが、コロナ禍の中でも特に少ない月となった。もちろん春節の効果も全くなしで、アジアからの訪日客はゼロ。ただ、欧米の来訪者で日本在住と思われる地域不明の方々が19人あった。国籍確認に工夫が求められる。

<中国>

鳥取市国際観光客サポートセンター

総来訪者数は4人で前年同月比0.7%。1月同様、緊急事態宣言(11都府県)の影響を感じる月となった。

大田市駅観光案内所

長らく本案内所における外国籍旅行者はゼロである。Go To トラベルキャンペーン一時停止による全体の入込客数の減少は徐々に改善してきたものの、自家用車を利用した外国籍旅行者が多く、JRを利用する方はほとんどおらず本案内所も影響を受けている。

倉敷駅前観光案内所

昨年9月から来所者は徐々に減少しており、2月は案内所に寄せられた方が4人だった。そのお客様も特に質問をされることなく、目的地へ向かわれた。近隣の観光地へのついでに寄っておられるように見受けられたので、事前に色々お調べになって来られていると思われる。

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3カ国、不明含む13人。2月17日より広島市への訪問規制が解除された事により、国内在住外国籍の方の姿を多く目にするようになった。メールでの問合せも1月同様あり、来広を計画している動向が伺える。主な問合せは、①観光案内(宮島、ホテルアクセス、トレイル地図)②交通(空港リムジンバス)③その他(ATM、Wi-Fi、バスセンター)。

広島市観光案内所(平和記念公園レストハウス)

広島県の新型コロナ感染拡大集中対策により、12月上旬から広島市の所管施設は臨時休館をしていたが、2月8日より施設が再開し、市内の主要観光施設(平和記念資料館、広島城)の案内が可能になった。2月初旬に少なかった外国籍の方の来所も中旬より増え始め、外国籍の方の来所が無いという日も少なくなった。特に岩国や佐世保などの在日米軍関係者や、東南アジアからの留学生の来所が多い週末もあった。アジア、アメリカからの方が全体の80%を占め、最終的に対応人数は1月とほぼ変わらない数となった。

広島バスセンター総合案内所

■2月の外国籍来所者数は42人で、前年対比11.7%だった。例年2月は閑散期のため、来所数自体が少ない月ではあるが、さらに今年はコロナの影響もあり、1日当たりの来所者数は全日一桁台で、来所がなかった日は9日間あった。問合せは、在住者ならではの質問が続き、免許センターまでのアクセス、商業施設(コストコ、アウトレットモール)に行くための時刻や乗り場の問合せ、周辺ATMの場所や操作方法について問合せを受けることが多かった。また2月の来訪者の国籍は突出して目立った国もなく、継続的に来所の多いフィリピン、ベトナム、中国を中心にアジア圏の方の来所が全体来所者数の5割を占めた。

■広島県の「第3次新型コロナウイルス感染拡大防止集中対策」を踏まえ、広島市所管施設は12月12日から臨時休館をしていたが、感染ステージが改善されたため2月8日より順次施設が再開した(市内の主な再開施

設:広島城、平和記念資料館(2月24～26日は展示入れ替えで休館)。しかしながら観光の問合せが非常に少なく、2月は6件と前年対比24%(前年同月25件)で、施設が再開しても案内する機会がほぼなかった。

<四国>

徳島市観光ステーション「とくしま旅づくりネット」

訪問者はすべて徳島県内在住者。彼らもマイクロツーリズムに興味をもっている。

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、2月の問合せ件数は1月より10人減の1人、昨年比0.1%(昨年度は732人)となった。

松山観光港ターミナル観光案内所

新型コロナウイルスの影響は大きく、ここ松山でも感染者は毎日のように出ており(日ごと数人ではあるが、地方都市としては警戒態勢が強いられる人数であった)、観光産業にも引き続き大きなダメージとなった。松山市の産業といっても過言ではない道後温泉では、営業こそしつつも観光客の入りは大幅に減少し、周辺にある旅館やホテルは休館となる場所が多かった。このような状況の中、外国籍観光客を見かけることは難しい。たまた目にする外国籍観光客は国内在住者であろうと推測される。特に来所されることもなく、残念ながら対外国籍観光客案内所としての役目はなかった。

足摺宇和海国立公園電串ビジターセンターうみのわ

訪日旅行者は0人。外国籍の来館者は日本在住のチェコ出身の方1人のみ。期間限定で休業する宿や施設もあった。バスツアーも停止しているので、まだまだ新型コロナウイルス感染症の影響は大きい。

<九州・沖縄>

太宰府館

1月に福岡に発令された緊急事態宣言が2月末まで延長となったが参道の人出は変わりなく、特に週末は相変わらず大変にぎわっていた。時折在住外国籍の方とみられる家族連れやグループの姿を参道で見かけるようになった。

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

2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。出入国時のPCR検査についての問合せが多かった。また、緊急事態宣言再発出に伴い、運航予定だったソウル便、台北便、香港便、フィリピン便、シンガポール便の一部の便が入国制限の影響などを受けて1月に引き続き運休となった。既に予約をしていたお客様からチケットの変更や今後の運航状況について問合せがあった。

佐賀市観光案内所

例年であれば、中国、韓国の旧正月休みで訪日客が多い時期だが、佐賀空港の国際線は運休中である。よって、来所する外国籍の方は、訪日客ではなく留学生や就労者が占める。佐賀市では隣県の緊急事態宣言の延長に伴い「佐賀城下ひなまつり」が中止となった。

長崎市総合観光案内所

- 2月の外国籍来所者数は15人。内訳は中国、タイ、フランス、スペイン、米国各2人、韓国、マレーシア、フィリピン、イタリア、アルゼンチン各1人であった。多くは電車の一日乗車券の購入、ホテル、観光地へのアクセスや軍艦島ツアー(3月7日まで運休)のお尋ねであった。
- 開催が中止された長崎の冬を代表するイベント「2021長崎ランタンフェスティバル(2月12日～26日)」についての問合せが県外から多くあった。

阿蘇くまもと空港総合案内所

熊本県独自の緊急事態宣言は2月18日から解除になり、熊本城、動植物園などの施設も再開した。国内線利用で移動する外国籍旅行者が若干名見受けられたが国際線が全便欠航しており、例年になく静かな旧正月だった。

大分市観光案内所

外国籍来訪者数は51人と、1月とあまり変わらない数であった。来訪者の質問内容は主に大分県運転免許センターへのアクセス、駅構内施設などの問合せである。長く日本に住んでいる方が多い印象だった。

宮崎空港案内所

新型コロナウイルス拡大防止に伴う宮崎県独自の緊急事態宣言は2月8日に解除されたが、減便が続いている影響もあり、空港利用のお客様は2月も少なく、外国籍のお客様からの問合せもなかった。毎年2月はキャンプシーズンで空港でのセレモニーもあり、期間中はスポーツ選手や関係者など、多くのお客様で賑わうが、今年は無観客開催ということもあり、乗降客数は昨年の約20%だった。外国籍のお客様のレンタカー送迎依頼は3件のみで、昨年より52件少なかった。

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で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2月中閉所。
- 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を受け、来訪者数は日本人1,164人、外国籍の方が37人で、前年比75.5%と伸びなかった。
- リムジンバスや沖縄エアポートシャトルが減便となっている中、移動手段の問合せが多かった。
- 緊急事態宣言により県内のコロナウイルスに関する情報や、各施設(観光施設や飲食店など)の営業情報について、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。

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)

<関西>

彦根観光センター

当市に来られる方に観光を満喫して頂けるよう、期間限定の「イチケツ:4施設の無料観覧券+100店舗以上に利用出来るクーポン」の販売を行っている中、オーストラリアの方に説明したところ、喜んで買われた。

長浜駅観光案内所

4月よりQRコード読み取り式の訪日客向けのサービスを開始予定。自分で操作を確認し、来たるべき日にスム

ーズな接客ができるよう努める。

天橋立駅観光案内所

大阪より一人旅のフィリピンの方が案内所へ立ち寄られ、伊根、天橋立の見どころや行き方、大阪への帰り方など一通りのプランを一緒に立てた。日本語が不得手な方だったので高速バスの予約も窓口で請け負った。その日は生憎の雨で「雨の日には伊根、天橋立どちらがお勧めですか」と聞かれ、天橋立は天気の良い日にお勧めの観光地なので困った。緊急事態宣言下で傘松公園は休園中で(当時)、雨の日にお勧めしたい観光船も運休中であったため、もし自分が旅人だったらと想像し、伊根をお勧めした。伊根の街はコンパクトで街並みを歩くだけでも舟屋を間近に見られ、面白いと思う。こんな雨の日には人も少なくゆっくりと街並み散策できるので、と考えた。帰り際、「ありがとう！また夏に再訪します」と笑顔で声をかけられ、嬉しかった。

阪急京都観光案内所・烏丸

京都四条烏丸へ初めての訪問というニューヨーク出身の男性から「この周辺で辛い物を食べられるおすすめのお店はありませんか？」とのお訊ね。その男性は「滋賀(大津)から来る友人を待つ間に食事の場所を決めておきたかった」との事。古くからの京都の市場である錦市場を歩きながら行けるインド料理の店を案内したところ、大変喜んでお待ち合せの方とお出かけになられた。ニューヨークへ帰ることができない不自由な日々の中、久しぶりのご友人とお食事とのことで、お二人揃って「ありがとう！！」と言っていただけだ。

あやべ観光案内所

先日、タイのメディアの方とやりとりをする中で綾部市の農家民宿での滞在、田舎でのショートステイについてFacebookで紹介されることになり、田舎(綾部)の暮らしがタイに伝わり、反響があるようだ。あらためてこのまちの売りは、田舎滞在(日本の原風景を知ること、地元の人との交流、本来の日本での暮らし)であることを強く認識した。

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

【提案事例(観光地モデルコース資料利用)】

- 「ホテルチェックインまでの時間で大阪観光をしたい」と来所の50代女性に、作成した観光地モデルコース資料を使い、世界遺産である仁徳天皇陵古墳や、堺エリアを紹介した。電車の本数を心配されていたので、レンタサイクルでスムーズに回れることなどを伝えたところ、非常に興味を持って下さった。実際にスタッフがまち歩きをして感じた事を写真付きの資料を使って説明する事で説得力が増し、お客様もイメージし易かったと思われる。
- 「今から4時間くらい時間を潰したい」と来所の50代夫婦に、最初は道頓堀エリアや北浜エリアを紹介するも、あまり興味を示さなかった。そこでディープな大阪の雰囲気を楽しめる西成エリアについて、観光地モデルコース資料を用いて紹介すると、丁度行きたかったそうで、日替わり店長のいるココルームに関心を持たれ、そのまま向かわれた。

【接客に関する気付き】

- この数カ月、度々来所されているフランスの女性が今回は恵方巻の食べ方について尋ねに来られた。スタッフ間で情報を頻繁に共有しているため、いつ来ても同じようにフレンドリーでウェルカムな雰囲気に対応出来ている。そういったところから、また来ようと感じて頂けているのではないかとと思われる。

一般社団法人阪南市観光協会

2020 年秋頃より当市でのまちあるきの問合せに対して、参考資料提供をされた方から、実際のまちあるき開催の知らせや協力依頼が入るようになった。市内のボランティアガイドグループへの取り次ぎなど、連携して受入体制を整えている。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

「第 11 回泉州ひな祭り」(2 月 21 日～3 月 14 日)では毎年、「ひな人形」数十組が 16 カ所の会場で一挙に展示公開される。スタンプラリーも開催され、スタンプを 4 個以上集めると記念品をプレゼントするというイベントである。当案内所にもひな人形が飾られ、スタンプ会場の 1 つとなっている。このおかげで来場者がかなり増え、当案内所の知名度もあがっていると思われる。

新神戸駅観光案内所

「dekijima に行きたいと言っているようだ」と駅員が外国籍の女性を連れて来たが、英語不可、日本語は片言を話されるが「dekijima」を繰り返すばかりで、会話中「はい」と答えても、内容は全く理解できていない。大阪の出来島を案内すればいいのか、確認や案内に試行錯誤した。このようなケースが毎月のように見られ、(言葉の問題から)心配である。

奈良市総合観光案内所

「前回この案内所に来た時に親切に対応してもらったので、今回聞きたいことはないがまた来ました」という、英語の先生をされているカナダの方が来所された。また、「以前奈良県国際課で働いており、その時に『なのら』という雑誌を作っていたので、ここに置いていないかと思い立ち寄った」というフランスの方もいた。他に、コートジボワール、オマーン、ドバイなど、アフリカ、中近東の方も来所された。

奈良県猿沢イン

- スタッフの観光案内知識向上の取り組みとして、ならまちにある「古梅園」に協力頂き、奈良墨の理解を深めるための見学会を開催。奈良墨の製造工程の学習、訪日客について意見交換を行った。頻度は多くはないが、訪日客から奈良墨に関する質問や見学、墨づくり体験などの希望が寄せられることがあるので、今後は体験した内容を自分の言葉で伝えていきたい。
- スペインの方からメールで相談があった。「一昨年の春に奈良を訪れた際、とあるお店の前で気に入った商品に出会ったが、写真撮影だけして、その日商品を購入しなかった。しかし帰国後もその商品を忘れることができず、また、それを奈良での素晴らしい思い出として家に飾りたいのでどうしても手に入れたい。しかしその店はオンライン販売をしていないようなので、何か良い方法はないか？」との内容だった。何度かメールをやり取りする中でお店と商品を特定することができ、お店とその方をおつなぎすることができた。しかし、両者間の連絡のやり取りがうまくいかず、何度か間に入ってやり取りし、最終的にはご本人は商品を無事購入することができ、お店も無事国際発送することができたようだった。後日、『観光案内所のサポートがあって手に入れることができた。最初から終わりまで冒険だったよ』とお礼のメールが届いた。

法隆寺 i センター

2021 年は「聖徳太子 1400 年御遠忌」の年で、当館 1F で現在「聖徳太子 1300 年御遠忌」の際の写真パネル展示を行っている。やはり、写真になると訴えるものが大きいのか、興味深くご覧になる方が見受けられる。

熊野本宮観光協会

- 熊野古道が 2 例しかない世界遺産の参詣道ということで、もうひとつの世界遺産の参詣道「サンティアゴの道」の通るスペイン・バスク地方の展示を、三重県・熊野古道センターの協力を得て開催し、好評だった。
- コロナ禍の影響により、熊野古道歩きに便利なバス路線が運休となり、外国籍の方のみならず日本人の方にも多大なご不便とご迷惑をかけることとなり、心苦しかった。

<中国>

米子市国際観光案内所

中海圏域の案内所の方々と松江で研修を受け、情報交換をすることができた。国際交流員の方も参加されたが、一緒に観光地を周った後の感想を聞くと、日本人の視点と異なることが多々あり、参考になった。

神門通り観光案内所

- 当館にて記念木札を配布しており、お渡ししたところ大変喜ばれた。
- 観光案内所職員の実地研修にて、国際交流員との意見交換を行った。

倉敷駅前観光案内所

- 案内所で取り組んでいる事の中で、マスク着用ご協力をお願いのステッカーを掲示し、スタッフもお客様もお互いに同じ意識を持って気にかけている事をわかりやすくした。アルコール消毒も引き続き入口付近に設置している。
- 新型コロナウイルスの影響で、2月は文化施設や店舗が臨時休業や時短営業されているところがまだ多くあるため、パンフレットなどに時間の訂正など加筆し、お客様へ速やかに情報提供した。

広島市観光案内所 (平和記念公園レストハウス)

- 2月中旬にフランスの旅行者が来所、「アメリカに滞在していたがコロナ禍で状況が良くないので日本に移動して来た」と言われた。
- 福井県在住のブラジルのグループ(6人)より、広島のコーラ(コカコーラスリムボトル 広島ボトル)の販売箇所を尋ねられた。当案内所から徒歩 5 分の場所にある本通りアーケード内にある「長崎屋」というお土産店で販売しているのを確認し、場所を案内した。 <https://j.cocacola.co.jp/info/faq/detail.htm?faq=21723>

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

新型コロナウイルス感染症は未だ終息する兆しが見えないが、立ち寄られたお客様に少しでも和んでもらえるようインフォメーション内に掲示しているカーブ坊やにスキーウエアを着せ、冬の樹木と雪の結晶を飾り付けた。

広島バスセンター総合案内所

【各方面へ向かうバスの運休に関する案内】

新型コロナウイルス感染拡大により、各方面へ向かう高速バスは運休・減便が続き、情報を知らずに来所される方も多く、代替案を伝えることが多かった。アメリカの男性からは、尾道行きのバスについて問合せを受け、現在バスが運休しているため広島駅から新幹線か JR 在来線で行くよう案内した。またトルコの方が「東京行きのバスの切符を購入したい」と来所、東京行きのバスは現在運休中だと伝えると、「インターネットには広島駅から東京行きのバスの切符が販売されていた」と言われ、ネットで調べると当バスセンター発着ではない

運行会社(オリオンバス)の情報であることが分かり、その切符はこちらでは販売していないことを伝え、オリオンツアー予約サイトから購入できることを案内した。

【岡山行き的高速バス切符購入】

11時25分に外国籍女性(急ぎだったため国籍不明)が来所。「今から岡山に行きたい」と言われ、次便は3分後の11時28分発だった。現在コロナ感染拡大防止のためバスが減便しており、その便を逃すと次のバスは15時48分まで便がなく、急いで切符を購入してもらうため切符窓口へ案内(その間、当案内所のスタッフがバス乗り場に行き、運転手に今から乗車予定のお客様が1人いることを伝えた)。また、切符購入の際、女性は往復切符を希望されたため、帰りの時刻も決めて頂く必要があると伝えると、「まだ帰ってくる時刻は決めていない」と言われ、迷われている間に刻々と出発時間が迫り、急いで決めて頂くようお願いした。その後時間を決めて切符を購入されるとすぐにバス乗り場に走って行かれ、無事乗車されたので安堵した。現在は減便をしている高速バスも多く、1本バスを逃すと次便まで数時間以上間隔があくこともあるため、事前に調べていない方が来所されると慌ただしく案内することがある。

【閉館している観光施設の問合せ】

日本語が堪能な外国籍男性(国籍不明)より携帯画面を見せられ、「ここに行きたい」と言われた。画面を確認すると「TOHO BEADS STYLE ガラスの里」の情報で、その施設は2018年12月末で閉館した施設だった。男性に伝えた後、こちらでもネット検索をすると、まだ公式サイトが残っており、よく確認しないと開館していると勘違いされることがあると思われる。ネットからの情報はすぐ検索できるとも便利だが、時には情報が更新されていないこともあるため、案内の際には注意しなければいけないと改めて感じた。

広島港総合案内所

バン格拉デシュのグループへ江田島内のバスの接続について案内した他、強風でフェリーが欠航になり困っていたコスタリカの大学生にバスと電車を使った代替手段を提案した。また、しまなみ海道のサイクリングを予定していたイギリスの男性に割引が受けられるサイクルーズパスを案内し、案内所ならではの細やかな対応に喜ばれた。

<四国>

萩・明倫学舎

「消毒してください」や「靴を脱いでください」などのひと言英会話を毎朝取り入れている。

徳島阿波おどり空港 案内所

外国籍来訪者向けの旅行パンフレットの見直し(最新のものかどうか)を行い、パンフレットラックへの掲出の仕方も見直しを行った。

JR 松山駅松山市観光案内所

ベトナムの方から、「松山市内(鴨川一丁目)の友人宅へ行きたい」とのお尋ねがあり、バスでのアクセスを伝えた。また、セネガルの方で、東京へのフライト時間、空港へのアクセスがわからないとのことで、フライト時間、リムジンバス共に英語対応の資料を渡すと大変喜ばれた。

松山観光港ターミナル観光案内所

2月も外国籍観光客への対応がなかったため、特記事項がない。しかし、この時期に想定できる質問としてユニ

ークなもの、「自分一人だけが入れる露天風呂を探して欲しい」などではないだろうか。実際、こういった質問は忘れた頃にされることが多い。日本の温泉文化は世界中に浸透しつつあるが、まだまだ公共の場での裸の付き合いを苦手とする外国籍の方もいる。ゆっくりと一人で楽しみたいとの声を耳にすることがあり、当案内所では、時間制で貸し切りのある割安な温泉を2~3把握している。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

スペイン語を話される旅行者が来所。スペイン語のパンフレットはないが英語のパンフレットならあると伝えると「助かる」と喜ばれ、持ち帰られた。また、ベトナム語で書かれたパンフレットをおいていないかという問合せもあった。すべての言語のパンフを揃えることは難しいが、できればいろいろな言語のパンフを提供できれば、より喜ばれるサービスにつながると思う。

<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)

「日本から出国する際に、事前に空港内もしくは市内にてPCR検査ができる場所はあるか」という問合せがあった。福岡県庁HPに記載されている医療機関相談窓口の連絡先を案内し、お客様ご自身で問合せいただくよう案内した。福岡入国時の交通手段や隔離施設などについては電話だけではなくメールでの問合せもあるため、ニーズに即した情報提供を心掛けた。

福岡市観光案内所(博多駅総合案内所)

在住外国籍のお客様は証明サービスコーナーや海外送金、外貨両替の質問をよくされるが、欧米の男性に海外送金のできる店をお伝えした際に、「時間が夕方ということもあり、閉まっていたよ」と言われた。再度営業時間を確認するとその店はまだ営業中の店舗だったため、場所の説明を行ったが「行ってきた」と言われたため、一緒に行き、案内を行った。お客様が思っていた場所と違う店舗だったようで、「助けてくれてありがとう」と感謝された。

佐賀市観光案内所

コロナ禍において、天候の良い日には密にならない屋外で楽しめる観光地の提案をしている。記念のマンホール巡り、恵比須様めぐりなど、健康志向の高い方へ、自転車コースやウォーキングコースを推奨している。

長崎市総合観光案内所

- 欧米のお客様から軍艦島上陸ツアーのお尋ねが数件あった。ツアーは政府による緊急事態宣言期間延長の発表に伴い、3月7日まで運休となったため、その旨を説明するととても残念がられていたが、納得していただいた。「再度、来崎して軍艦島上陸ツアーに参加したい」と言われ、嬉しかった。
- 2020年度JNTO認定外国人観光案内所第5回オンラインセミナーブロック別研修会(九州・沖縄)の第一部講演を2名のスタッフが受講し、他のスタッフにも情報を共有した。観光業低迷の中、再開に向けての準備や維持のため、今後の観光案内所の在り方として役立てていきたい。

長崎空港案内所

- 在留カードについての問合せ:在留カードをお持ちのお客様が来所。"特定活動"への在留資格変更に伴い、日本での就労可否について問合せを受け、発行元の福岡入国管理局に問合せをしてみてはどうかと提案した。

案内所での回答で解決には至らなかったが、解決にむけての手段を提案し、喜ばれた。

- 出迎え客を探しているお客様への対応:航空機にて到着したお客様が来所。「出迎え予定の者を探しているが見つかることが出来ない」と不安そうな表情であった。一緒に待ち合わせの時間や場所など、確認をしている最中に、出迎えのお客様が案内所にいらっしゃった。お客様の不安に寄り添った対応が喜ばれた。

阿蘇くまもと空港総合案内所

日本で生活されている外国籍の方からのお尋ねが目立つようになった。東南アジア出身のお客様は、日本語は片言であるが、十分内容が分かる様子だった半面、「日本語の難解(丁寧)な言い回しを理解することと、平仮名はわかるが漢字が難しい」、とお困りだった。「やさしい日本語」の取入れは、日本語を理解できるリピーターの訪日客にも喜ばれると思うので工夫をしていきたいと思う。

大分市観光案内所

【訪日旅行者に喜ばれたこと・感謝されたこと】

Q:「SIM フリーの携帯電話を購入できるお店はどこか」

A:様々な種類の SIM カードを取り扱っており、対応機種も豊富な駅近辺の家電量販店を紹介した。お客様は日本語が分からず不安な様子であったため、一緒に行き、その場所まで誘導した。案内した店舗では外国語対応ができないということで、お客様がお持ちの SIM カードに対応する希望機種があるのかなどの通訳をし、無事購入できた。お客様からは「親切にしてくれて本当にありがとう」という言葉を頂いた。

【案内所の質向上のために取り組んでいること】

案内所のスタッフ同士が集まる大分県の観光案内所連携構築・スキルアップ研修に参加している。当案内所では市外の事を聞かれることが度々あるため、それぞれの県内の観光案内に携わる方からたくさんのご意見を教わり、有益な研修であった。また、市外の観光地についてより深く学ぶための県央・県南エリア周遊促進事業検討会に参加した。今まで行ったことのなかった地域に行き、知らなかった観光施設の知識を多く学ぶことができた。これからは得られた情報を活かしてお客様に喜ばれる案内をしていきたい。

中津耶馬溪観光案内所

1人の中国の男性(日本在住)が3回来所した。中津市を拠点に大分県内の各地を巡っているようで、市外のスポットへのアクセスを尋ねてきた。男性は初めて来所した際、英語を少々話していたものの、なかなか聞き取りづらく、中国語対応スタッフも不在だったため、対応に困った。2度目の来所の際、出身国がわかればスタッフ交代や翻訳機を使用できるので、出身国を尋ねたものの、時節柄言いたくなかったのか答えてもらえなかった。中国語対応スタッフが「中国語で話しましょうか」と話しかけたところ、中国語で話されたので、アクセスなど案内することが出来た。

宮崎市観光案内所

外国籍観光客向けのバス乗車券を販売しているが、観光客だけでなく在留カードをお持ちの方も購入可能のため、宮崎県内を観光する留学生などにも、大変喜ばれている。

鹿児島空港観光・総合案内所

沖縄から到着されたアメリカ籍の女性より、お財布の紛失についてどうすればいいのかの問合せがあった。日本語での会話がスムーズではなかったため、英語で対応した。お客様の代わりに警察署に相談し、友人に連絡

をしたところ、お迎えに来てくださった。その女性より、「とても助かりました」と感謝の言葉をいただいた。

以上