

3月概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

<北海道>

小樽駅観光案内所

外国籍の入場者数は50人で前年同月比31%、そのうち案内したのは34人で同27%であった。内訳は中国16人、シンガポール3人、韓国、オーストラリア、フィリピン、フランス各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

3月の案内所利用者数は計394人となり、数値的には今期初めて昨年の数を上回った(2020年3月は計228人、2019年3月は計1,805人)。昨年と比較すると、道内客は91人の増加、道外客は79人の増加となり、春休みの後押しもあったが、やはりそれ以上に感染拡大状況と、それに伴うメディアなどの報道内容が利用客数の増減に直接的に影響すると感じている。

JRニセコ駅観光案内所

3月にはほとんど積雪がなく、ニセコ町来訪の外国籍客(在住)は低減。隣町(倶知安町)のスキー場(グランヒラフ、ハナゾノ)には、週末に中華圏、欧米圏出身のスキーヤーの来場が見受けられた。中華圏の方はカップル、グループ、欧米圏の方はファミリーでの来場が顕著であった。ニセコ町内(スキー場、リゾートエリア以外)、道の駅周辺には外国籍旅行者(在住)の来訪はほぼないと思われる。

<東北>

青森市観光交流情報センター

国内在住の外国籍旅行者が30人来所。訪日旅行者の来所はなかった。「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」の利用期間が2月28日で終了した影響か、来訪者数が前月比27%に急減。外国籍の方の来所がない日も多かった。国籍別では中国(14人)が約半数を占め、次いでアメリカ(8人)、ベトナム(3人)が続いた。1都3県に緊急事態宣言が再発令されていた3月21日までは(当時)、東京、神奈川からの外国籍旅行者が来所していたが、宣言が解除された途端にあまり見られなくなったのが不思議な傾向である。また、例年、3月に入っても八甲田の樹氷(見頃は1～2月)に関する問合せがあるが、国内在住者はインターネットなどで時期を調べて来る方が多いのか、今年は見頃を過ぎてからの問合せがほぼ見られなかった。

弘前市立観光館

外国籍観光客の来館者数は20人で、接客が4件だった。津軽フリーパス販売店、確定申告(税務署)の場所など、日本在住の方と思われる問合せを受けた。

あおもり観光情報センター

3月は訪日旅行者の来所はなかったが、外国籍来訪者は、2月に比べて大幅に減り、前月比6%だった。2月まで「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」が販売されていたが、3月はお得な切符が無いいため減少したと思われる。

一関観光案内所

来訪者数は前年同月比では約 18%の減少となった。昨年 3 月は 11 人、今年は 9 人。コロナ前から比べると約 85%の減少。

宮古駅前総合観光案内所

3 月の当案内所の外国籍来訪者数は 3 人で、前年同月比 27%、前月比 43%であった。日本人の来訪者数は徐々に回復してきているが、外国籍来訪者数は依然として少ないままである。

仙台多文化共生センター

宮城県及び仙台市独自の緊急事態宣言が発令されるなど、3 月もコロナ禍による影響を多大に受け、訪日旅行者数は 0 人となった。さらには、まん延防止等重点措置により、少なくともゴールデンウィーク明けまでは邦人の観光客さえも見込めない状態となるため、訪日旅行者に至ってはいつになれば見込むことができるのか、今のところ見当もつかない。

秋保温泉郷観光案内所

3 月の来訪者は 4 人だった。昨年 3 月は、新型コロナウイルスの拡大が来館者数にも影響し始めた月で、来館者数は 18 人だったので、前年度比 22.2%となる。

能代市観光案内所

仕事で日本に来た方や留学生が旅行する姿が見受けられた。新型コロナウイルスの影響により訪日旅行者のみならず、国内旅行者もほとんどおらず、観光案内所に立ち寄る人もほとんどが一人や二人などで旅行していた。コロナの影響によりまだまだ旅行者を呼び込むことも難しい。

かみのやま温泉観光案内所

この冬は山形県の名物である樹氷も早々に溶けてしまったこと、スキー場の雪も早めに無くなったことなどに加え、1 都 3 県の緊急事態宣言が 3 月 21 日まで続いたこと、3 月中旬より県内のコロナ新規感染者が急増していったことなどから、訪れる外国籍観光客はほとんどいなくなったと考えられる。

蔵王温泉観光協会案内所

外国籍来訪者数は中国 3 人、台湾 5 人、アメリカ 2 人、マレーシア 4 人の合計 14 人となった。

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 20%、震災前の 2010 年同月比では 10%の利用者数だった。アジア圏からの来訪者は 2020 年同月比では 9%、震災前の 2010 年同月比で 5%、ヨーロッパ圏からの来訪者は 2020 年同月比では 73%、2010 年同月比では 50%、北米圏からの来訪者は 2020 年同月比で 17%、2010 年同月比では 20%となった。

<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)

緊急事態宣言の一都三県での解除により(当時)、空港への直行バスの再開時期についての問合せが増えている。

NEXCO 東日本 友部サービスエリア 下り線インフォメーション

エリア内を利用する外国籍のお客様は以前に比べ、増加傾向。団体での利用者はまだ見ていない。

鬼怒川・川治温泉観光情報センター

- 外国籍利用者数は、昨年同月から約 81%減少した(昨年 38 人→今年 7 人)。
- 3 月の来所者数は SL 運転日の土日には 3 桁になった。平日の来所者数は新型コロナウイルス(変異種)の感染拡大が影響しているのか、2 月と同じ 2 桁で少ないままである。

まちなか観光物産館「お富ちゃん家」

3 月は日本在住の外国籍の方が合計で 3 人来所。電話では日本語の話せる外国籍の方から妙義山のことについて問合せがあった。富岡市内には工場などで働く外国籍労働者の方々もいるので、訪日客がいない今、そういった方々にも富岡をもっと知ってもらい、好きになってもらえる働きかけができれば良いかもしれない。

川越市川越駅観光案内所

3 月 22 日より観光案内所の業務を再開した。在住外国籍観光客の姿がちらほら戻ってきた。閉所中、バスの乗車券売り場や乗り場が分からず困っていた外国籍観光客がいたため、案内所の重要性を実感した。その他、外国籍観光客からは桜の開花についての問合せが多かった。

春日部情報発信館ぷらっとかすかべ

訪日客は 0 人だが、国内在住の外国籍来館者は中国 24 人、韓国 10 人、台湾 3 人、スペイン 3 人、その他外国籍 4 人の合計 44 人となった。

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 3 月の外国籍訪問者数対前年度比は -88.22%(第 2 旅客ターミナルビルは -91.21%)であった。昨年 3 月にはコロナの影響が出始めていたため、対前年度の減少率は減ったものの引き続き大幅減であった。3 月 19 日から水際対策も更に強化され、「出発前 72 時間以内の陰性証明」の不所持者は搭乗を拒否される事となった。入国時には証明を提示した上で抗原検査を行い、誓約書の提出、スマートフォンのビデオ通話、位置確認アプリのインストールなども入国者に義務付けられる事になった。スマートフォンを持っていない旅客向けに制限エリア内でのスマートフォンレンタルも開始された。また、2 月から変異株流行国からの入国者は、入国時の検査が陰性でも、検疫指定の宿泊場所で 3 日間の待機と 3 日後の検査(陰性で宿泊施設を退去しても 14 日間は自主待機)が求められている。対象となる流行国は当初、英国と南アフリカだけだったが、3 月 29 日には 26 カ国に広がってしまった。3 月 7 日が延長期限だった一都三県の緊急事態宣言も 3 月 21 日まで再延長され(当時)、国内線利用者からの問合せも少なく、カウンターでの問合せは帰国者からのレンタカー、別送品受付窓口、PCR センターの場所、検疫のバス乗り場といった問合せがほとんどであった。しかし 3 月 21 日に宣言が解除されると、国内旅行のお客様から館内やパンフレットの問合せが増え、来所者数もわずかに増えてきた。国内だけでも観光のお客様が増えるのはうれしい事だが、今後、感染拡大の不安とどのように両立できるのか大きな課題である。

成田市観光案内所

3月の来所者のうち、外国籍の方は前年同月比 11.6%、前月比 84.6%となった。2020年3月より続く新型コロナウイルス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。人数、質問内容ともに2月から特に変化はなかった。

東京シティアイ

- 3月の対応件数は33件で、2月の34件とほぼ同数であった。3月21日に東京の緊急事態宣言が解除となり(当時)、桜の見頃も重なったため、3月後半は多少来館者が増えた印象。しかし依然としてほとんどの外国籍利用者は、日本在住の方である。
- 観光に関する問合せでは、北海道や九州など遠方の観光に関する問合せもあり、今後の国内旅行を検討されている方も増えてきた。

東京ミッドタウン

2月の外国籍客対応件数は、695組(対前比 75.4%)だった。内訳は、欧米圏 360組(64.3%)、中国、台湾圏 116組(91.3%)、その他アジア圏 198組(125.3%)、韓国 15組(27.8%)、その他 6組(26.1%)。昨年3月より外国籍客数が大きく減少していたことから対前年比 75.4%となったが、対前々年比は 16.2%で、やはり大きく減少している。

中央区観光情報センター

3月の外国籍旅行者の来館者数は 22 人、問合せ件数に関しては 8 件。国別対応件数は、アジア圏 4 件、欧州圏 3 件、地域不明 1 件であった。緊急事態宣言解除(当時)となったものの閑散とした状況は変わらない印象。

Shibuya-san tourist information & art center

現状はまだ訪日客が来る状況ではないが、Shibuya-san では「Shibuya-san GLOBAL WEEK」(4月3～11日)を開催し、オンライン、オフラインで渋谷と海外を繋ぐ活動を行った。

<https://shibuyasan.jp/news/2021/03/30/1625/>

桜木町駅観光案内所

- 外国籍旅行者は対前年 99.4%減、来訪者数は 15 人で、内訳はアメリカ 10 人、インド 2 人、バングラディッシュ、オーストラリア、台湾各 1 人だった。ほとんどが在留資格保持者で、日本語が少し出来る人が多かった。
- 気温が上昇するとともに来所者も増え、緊急事態宣言が解除(当時)されてからは連日桜に関する問合せが多く、例年と比較しても桜の開花を楽しみにしている、特に年配の夫婦が多く訪れた。また、サイクリングに関する問合せも増え、西区で作成された「サイクリングマップ」が好評で、置くとすぐ無くなっていた。ロープウェイも 2 月あたりから試運転を始めているので関心が高く、毎日何人もの人がパンフレットを目的に来所していた。

鎌倉市観光総合案内所

- 外国籍来訪者の案内件数は合計で 151 件、人数にして 313 人。前年同月と比べ、案内件数と人数はそれぞれ +4%と+10%となった(前年同月案内件数 145 件、案内人数 284 人)。

■国籍別では1位中国、2位米国、3位フィリピン、4位インドネシア、5位インド(前年同月1位フランス、2位ドイツ、3位米国、4位スペイン、5位ロシア)で、2月同様にインドネシアからの団体客が訪問されるなど、東南アジアの方々がグループでいらっしゃることが多い。前年同月は12日間しか開所していなかったにも関わらず、今年とほぼ同数の案内件数、訪問人数を記録していたことに驚いている。

ジャパン コンシェルジュ アット ヨコハマ

引き続き、当施設への外国籍旅行者は見られない状況が続いている。弊社のタイオフィスのスタッフからは「タイではパスポートワクチンの導入や州の検疫日数を短縮するなど、徐々に進展していたが、変異株への対策により、まだしばらく旅行に関しては難しい状況が続きそうだ。しかし、多くのタイの人が(コロナ前に)日本へ入国できる日を待っている。タイの人々は確実にできるだけ早く日本に行くことには確信している」とコメントがあった。日本への期待感は薄れることなく、また訪日旅行ができる日を楽しみにされている事を嬉しく感じた。

甲府市観光案内所

来訪者数は前年比48%(前月比320%)。前年に大きく来訪者数が減ったのが3月からだったので、2月までのように前年比1桁ということにはならなかった。日本人も外国籍の方も出かけた気持が高まっているのは同じようだ。

道の駅 富士吉田

コロナ感染拡大防止のため時短営業となっているが、緊急事態宣言解除とともに客足が増え、桜の開花も例年より早かったため、外国籍客の姿もチラホラ目に付くようになってきた。

<北陸信越>

松代・松之山温泉観光案内所

3月に入ってから比較的穏やかな気候が続いたこともあり、案内所の利用者はほぼ例年通りだった。ブナ林や棚田の観光を目的に来訪された外国籍の方も数人おり、少しずつ観光需要も回復してきているように感じる。

妙高高原観光案内所

グリーンシーズンの観光情報を求めて来所する外国籍旅行客が結構見受けられた。ハイキングや登山に興味を持っているようだ。

新潟空港観光案内所

3月の外国籍来訪者は33人で、入国管理局関連(場所、収入印紙購入先など)の質問が多かった。その他には、国際線(全便運休中)や交通アクセスなどの問合せがあった。英語のパンフレットにも動きが見られたことから、日本在住の外国籍の方も国内旅行を楽しむ方が少しずつ増えているのかもしれない。

南砺市観光協会 城端駅観光案内所

主に東南アジアからの企業研修生や、国内在住の外国籍観光客の来訪があった。

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8人で、対前年同月比93.1%減となった。案内したのは、中国2人、米国1人など。宿泊先までの交通手段、日帰り入浴などについて質問があった。

七尾駅観光案内所

外国籍観光客は相変わらず少なく、日本に在住している外国籍観光客はちらほら見受けられた。旅館までや水族館などへの交通利用について聞かれるケースが多いため、分かりやすくお伝えできるよう工夫していきたい。

長野市観光情報センター

12月に168人、1月に220人、2月に239人あった外国籍利用者数は、3月は54人に減少した。日本への入国規制が続いているため、12月～2月の利用者増は日本に長期滞在している外国籍の方で、年末年始休暇などを利用して長野に旅行した方が多かったためと考えられる。3月はそうした旅行者が減り、昨年11月までの水準(月50人前後)に戻ったと思われる。

諏訪市観光案内所

3月の外国籍のお客様は5人で、前月比で4人の減少、前年同月比で37人の減少となった。緊急事態宣言も解除となり(当時)、日本人のお客様は徐々に増加傾向にあるが、外国籍者のお客様はまだ低調状態。

<中部>

ウェルカムセンター(福井市観光案内所)

3月も入国制限が続いているため、海外からのお客様の来所はなかったが、国内に住む外国籍の方は桜の開花や春休みで久しぶりに多少の来所があり、やはり嬉しかった。

若狭おばま観光案内所

各地の緊急事態宣言が解除された(当時)ことと、春になり暖かくなったことが影響して案内所を訪れる人が増えている。5人以上の団体で訪れる方はおらず、単独か2人で来訪される方が多い。

中央道 恵那峡サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

中国の来訪者が苺を沢山購入する姿があった。外国籍の方の少人数でのご利用が少しみられる様になった。

一般社団法人 郡上市観光連盟

昨年未から実施しているスキー場での外国籍利用者ニーズアンケートの結果より、コロナ禍において訪日旅行者がほとんど存在していない中、2020年12月～2021年3月の調査で合計143件の回答を収集できた。ほぼ在留資格を持った外国籍の方だと思われる。訪日客がいない中でもある程度の情報が得られた。特筆すべき項目として、郡上市のスキー場をどのように知ったかとの問いに対して約54%が「人に聞いた」と答えている。「SNSで知った」との答えが約26%であったことより、圧倒的に口コミが多いことが分かった。今後、日本でやりたい事の調査も「スキー&スノーボード」の割合が約24%と最も多かった。スキー場での調査なので順当な結果ではあるが、今後の郡上市のウィンタースポーツ観光には良い結果となった。

三島観光案内所

緊急事態宣言解除(当時)の影響もあってか、2月より若干来訪者があった。その中でスカイウォークの問合せが2月の2倍あり、宣言解除後も屋外施設の人気が伺える。その他、市外では河口湖方面の問合せがあった。

富士山御殿場・はこね観光案内所

緊急事態宣言は解除(当時)されたものの、入国制限が継続されていることもあり、来訪者数は前月比57%と落ち込んだ。また、国籍が分かった方でも日本国内在住者が含まれている可能性は否定できず、実際の訪日観光客はゼロに近いと思われる。

沼津駅観光案内所

新型コロナウイルス感染症拡大の状況下で、12月下旬から訪日客の受け入れや上陸拒否が続き、現在も受け入れがほぼないことから、観光客数の横ばい実績が続いている。来訪する外国籍の方は、在住者がほとんどである。3月は首都圏など緊急事態宣言が続いている(当時)中ではあるが、アジア国籍の来訪者が多く、全体の78%を占めている。国別ではネパール、ベトナム、中国、タイの順である。

名古屋市金山観光案内所

交通地理案内が16件に対し、観光案内が6件であった。国籍別で見るとフィリピンの方からの問合せが一番多く、市内在住の方々と思われる。

オアシス21iセンター

春休みに入ったこともあり、外国籍の在住者もお子様連れのお客や学生グループが目立つようになってきた。まだまだ観光地への案内は少ないが、一般地理の案内件数も増えており、外出の機会は以前より増えてきているように見受けられる。

志摩市観光案内所

コロナウイルス流行により、海外からの日本訪問が制限されている中で、観光案内所への来訪は、日本在住の外国籍の方(大阪市在住のドイツ出身男性1人、一宮市在住のジャマイカ出身女性1人、埼玉在住の米国出身女性3人)を除いては、今月もゼロであった。

3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>

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)

当案内所では記念絵ハガキなどを販売しているため、レジを設置しているのだが、そこにある「CASH ONLY」の表示を見て、アメリカからのお客様に、「現金のみはだめだ。特にコロナ禍の今、これはだめだ」と強く言われた。その方は特に買い物をしたわけではないのだが、「CASH ONLY」が大変気になったようだ。

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

メキシコの方が来所、「札幌の博物館へ行ってみたいので、札幌にある博物館を全部教えて欲しい。また、近

日中に札幌でクラシックコンサートはあるか」という問合せがあった。札幌市全体の博物館情報と開催予定のコンサート情報を英語で案内したところ、「助かりました、ありがとうございます。ぜひメキシコにもきてくださいね」と喜ばれた。最後にお客様からメキシコのおすすめスポットを教えてもらい、久しぶりに国際交流が出来たように感じた。

JR 二セコ駅観光案内所

当案内所において市場回復期への準備として、外国籍の方を対象とした着地型、体験型コンテンツ開発、造成及び観光事業者ネットワーク構築(WEB化)に取り組んでいる。

<東北>

青森市観光交流情報センター

約 60 年ぶりに青森駅の駅舎が立て替えられ、3 月 27 日に新駅舎の供用が一部開始された。これまで入場券を購入しなければ駅舎内を通り抜けできなかったが、駅の東西が無料で通行できる自由通路で結ばれ、往来が便利になった。一方、新駅舎は現在、旧駅舎と駅ビルの間が入口となっており、動線が非常に分かりづらい。旧駅舎正面にある案内所からは新駅舎が全く見えず、お客様から「駅はどこか」との問合せが相次いでいる他、みどりの窓口も分かりづらい場所にある。多目的トイレ以外のトイレが改札外にないなど、日本人のお客様でも戸惑われる場面が多いため、外国籍の利用者が増えてくる前に、JR と連携して掲示や案内を工夫する必要があると感じている。

あおもり観光情報センター

青森県は交通系 IC カードが交通機関で利用できなかったが、3 月 27 日より JR バスの青森県内一部バス路線で交通系 IC カードの利用開始が始まった。八甲田山、十和田湖、空港へ行く外国籍旅行者が多いので「Japan Rail Pass」、「JR EAST Pass」の他に交通系 IC カードが加わり利用しやすくなる。また 2022 年度からは青森市営バスや、観光ルートバスねぶたん号なども交通系 IC カードが利用できるようになるため、外国籍旅行者もさらに利用しやすくなるのではないかと。

いち 一BA

新型コロナウイルス感染症対策を行っているお店の情報や、休業中のお店の情報などをリアルタイムに拾い上げることが難しい。一関市観光協会と連携しながらリアルタイムの情報を収集している。

道の駅 たらう

- 感謝されたこと:みちのく潮風トレイルを八戸から歩いているという外国籍の男性が来館。潮里ステーション(観光案内所)から宮古までの区間で半分を三陸鉄道、半分を歩きたいと申し出があったことから、その場で浄土ヶ浜ビジターセンターの担当者に問合せをして適切なルートを伝えたと、とても感謝された。
- 質の向上のために取り組んでいること:関係個所に電話などをして、お客様が求めている内容について回答する。また、外国籍来訪者の対応についてはタブレットの通訳アプリなどを使用し、お客様が求めている内容を的確に把握するよう努めている。
- 他案内所や地域で連携し解決したこと:3 月下旬から外国籍来訪者が少数だが訪れるようになった。トレイルについて尋ねる方が多いが、安全性などを考慮すると窓口担当者が適当な受け答えで観光客を誘導することがあってはならないため、浄土ヶ浜ビジターセンターの担当者にその場で電話をして確認し、解決している。

今後、トレイルの問合せが増えるようであれば窓口担当者を対象とした研修なども必要になってくると考えている。

仙台市観光情報センター

- 「Money Gram」という送金・受領システムでお金を受け取りたい」というアジア圏の外国籍の方が来所。初めて聞くシステムだったので Web で調べたところ、仙台市内及び宮城県内に「Money Gram」の取扱店はなく、一番近い場所で群馬県に取扱店があるようだった。そのことを話すと納得されて帰られた。
- 「収入証紙 syunyushoshi」と書かれたメモを持ち、メモを示しながら「これを買うので郵便局の場所を教えてください」というアジア圏の外国籍の方が来所。郵便局で売っていると聞いたと話していたが、インターネットで確認すると「収入印紙」は販売しているが「収入証紙」は宮城県の場合は主要銀行で販売しているとわかった。英語にするとどちらも「revenue stamp」になるようで、本来買うべきものはどちらなのかご本人もよくわからない様子であった。使途としては入国管理局に提出するとのことで、改めて確認するように伝えるとともに、最寄りの郵便局の場所を案内した。

もがみ情報案内センター

(以前にも紹介した)「旅人は旅人へお手紙を出せる企画」を展開しており、そこで最近少しずつではあるが、外国籍の方にも手紙を書いてもらえるようになってきた。ベトナムや台湾出身の方で、主に英語で書かれることが多い。また、外国籍の方のみならず英語が堪能な日本人にも、英語でお手紙を書いていただき、手紙を通して心の交流が広がりつつあるように感じている。

会津若松駅観光案内所 (V 案内所)

外国籍のお客様に国籍をお尋ねした際、答えるのを躊躇したり、日本在住の旨を申し訳なさそうに伝えてくださる方が多く見られた。新型コロナウイルスの影響で自粛が続く中で、外国籍の方が日本で旅行しているということに不安もあるのではと思います、案内所カウンターに「統計のために国籍を尋ねているので、日本在住のお客様もご協力お願いします。気楽に教えてください」という内容の張り紙を英語表記で掲出した。

<関東>

水戸観光案内所

カンボジア出身の女性が、年配の日本人女性と来所。二人は知り合いではなく、年配の日本人女性によると、たまたま通りかかったバス停付近で、落とし物をして困っていたカンボジアの女性に声をかけ、当所に連れて来られたとのこと。どうやらパスポートと財布を紛失してしまったようだった。カンボジアの女性は日本語が話せず、自身のスマートフォンで伝えたい事を英語に翻訳して画面越しに話そうとしていたが、ままならない。スタッフ側もカンボジアはクメール語という知識がなく、思い込みでカンボジアは国名と同じカンボジア語(という言葉がある)と勘違いしていたため、会話が進展しなかった(2月に JNTO 研修で学んだスマホの VoiceTra を開いたが、クメール語の翻訳機能があるのに、間違ってカンボジア語を探してしまった)。まずは、彼女がいたバス停を通るバス会社 2 社に問合せをしたが、すぐには紛失物の回答は得られなかったため、紛失物が見つかった時点で当所への連絡を依頼した。その後、絵などを描いてやりとりしつつ、紛失物はパスポートと財布のうちのどちらからしいという事、紛失場所もバス停? バスの中? とは限らないようだった。日本人女性によると、カンボジアの女性が、City 云々と話した事を覚えていたため、バス停の近くの水戸市役所(City Hall)かもしれないと思い、市役所に電話をしたが、届けはなかった。何のヘルプもできないまま時間だけが過ぎ、そ

の後、彼女は友達と連絡を取り合った様子で、市役所のある駅南口方面に去られた。結局、中途半端な情報からバス会社や市役所へ連絡を取ってしまった事や、語学不足から彼女を助けて上げられなかった事を反省している。その後、当所で以前から利用しているポケットユル国旗一覧を見直すと、各国旗の下にその国の使用言語が表記されていたことを改めて発見した。外国籍の方の場合、必ずしも母国語の言語名が国名と一致するとは限らないということを確認し、当方側の先入観や思い込みにも注意を払うべきだと感じた。

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

- ベビーケアルームをご利用の 30 代女性のお客様(欧米)がベビーベッドの下に忘れ物をされているのに気づき、すぐに館外を探したところ、駐車場でお見掛けし、お渡しできた。「ご親切にありがとう」と大変喜ばれた。
- 「車が破損したのでパーツを固定したいため透明テープを少々貰えないか？」と 30 代男性のお客様(アジア)が窓口にお見えになった。どのような状況か詳しくお話を伺い、ガムテープや他にも様々なテープがあるとお話したところ、透明テープのみの貸出だったが「助かった！」と感謝された。

川越市本川越駅観光案内所

桜の名所を地図に記した「桜の花見マップ」が好評。開花状況を聞かれることが多かった。また、各地のスタンプを集めている中国からの留学生が、川越のゆるキャラ「ときも」のスタンプを押して嬉しそうだった。

大宮駅インフォメーションセンター・大宮駅観光案内所

濃厚接触を避けるため案内は地図を使用し、そのままお持ち帰り頂くようにした。時間短縮にもなり、お客様にも安心して頂けた。

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)

Q:アメリカから帰国し、まだ 2 週間たっていないが、PCR 検査を受けなくてはならない。成田空港の PCR センターでは断られてしまったので、どこか他に医療機関がないか。(日本女性 50 代 アメリカ女性 10 代 母娘)

A:事情を伺ってみると、アメリカから帰国してまだ 2 週間経っていないが、とんぼ返りでまたアメリカへ戻らなくてはならなくなったとのことだった。アメリカ入国には PCR 検査陰性証明書が必要となるが、成田空港の PCR センターでは帰国して 2 週間以内で自主隔離中の方は検査対象外である。そこで、以前、「帰国者でも PCR 検査を受けられる医療施設」として調べておいた「国際医療福祉大学成田病院」の情報を伝えた。しかししばらくして、「国際医療福祉大学成田病院」にも断られてしまった、とカウンターに戻って来てしまった。以前確認した時には帰国後 2 週間以内でも検査可能との事だったので電話で確認を試みたが、話中で電話が繋がらない(後日確認したところ、現在は 2 週間以内の帰国者は受け付けていないとの事)。他の方法として、郵送で PCR 検査を受け付けている場所もある事を案内していたところ、アメリカにいるご主人が「羽田空港のクリニックなら帰国者でも検査を受け付けてくれるらしい」という情報を奥様に知らせてきた。成田空港でだめなのに羽田空港で本当に受け付けてくれるのか不安だったため、電話で羽田空港のクリニックを確認してみると、「非常にグレーゾーンで難しい判断ですが、前もって予約をしてもらえれば検査を受け付けます」との回答であった。お客様はそのまま羽田空港のクリニックへ向かわれた。コロナウイルスの検査に関する事は変更が多く、改めて都度確認が必要だと実感した。

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 2 旅客ターミナルビル)

Q:12 歳の子供(お孫さん?)を出迎えに来た。飛行機が到着し、今検疫にいるらしいが、書類の意味や書き方が

わからず困っている。(日本人男性 60 代)

A: どういった書類をもらうのかわかりさえすれば、書くことを電話やメールで伝えられるという事なので、必要書類を厚生労働省のページで探した。いくつか書類があり、質問票や誓約書など 12 歳の子供が一人で記入していくには大変だと判断、まずは検疫に電話し、相談してもらうよう案内した。すぐに電話がつながり、近くの検疫官に記入方法などを手伝ってもらうこととなった。参考として、質問票や誓約書のサンプルを男性に渡した。このお子さんは日本語の読み書きができるということなので、教わりながらなら書けると思われたが、日本語、英語共にできない日本在住の外国籍者はこの書類記入に相当な時間を要してしまうだろうなと思った。幸い、質問票は事前に web で提出することができるので、日本語や英語のわかる人に確認しながら前もって記入、提出するのがスムーズな方法だろうと思う。

※現在成田空港検疫所では電子質問票があり、前もって記入して QR コードを得ていれば手続きが楽である。

https://www.forth.go.jp/keneki/narita/202012_denshika.htm

海ほたるパーキングエリア 4 階インフォメーション

- 千葉県の観光や館内施設に関する問合せが 9 割以上の当案内所だが、夕方、海ほたるに立ち寄った東南アジア圏のお客様から「19 時以降、川崎方面で入れる温泉を教えて欲しい」との問合せが寄せられ、案内に少し時間を要してしまった。アクアトンネルを抜けた先、東京都や神奈川県の情報収集も必要だと感じた。
- 感染症拡大防止の観点から閉鎖していた足湯が再開し、場所や営業時間の問合せも寄せられた。また、海ほたるを目的地とし、U ターンして戻りたいというお客様がおり、案内図を使って説明した。観光地として知られていることを嬉しく思う。

かしわインフォメーションセンター

- コミュニケーションをとりながら、近くまで同行案内をする。
- 「Time Out」、「WAttention」、その他市内、近隣市、県内、県外の観光マップなど外国籍者のコーナーを設置。
- アメリカ出身の職員がカウンターで対応をしていることもあり、外国籍の方とのコミュニケーションが多くなった。
- 外国籍の職員が、日本での生活で役立つ情報を HP で紹介。
- 訪日旅行者向けの、居酒屋での指差し会話帳「LET'S KANPAI!」を発行(WEB にてダウンロード可)。

TIC TOKYO

Q: 自分の叔母が亡くなり、高田馬場の観音寺で葬式を行うと聞いた。亡くなる前に会いたかったが、コロナ禍で会いに行けず、自分の中で悔いが残るので一目会いたいと思っている。高田馬場周辺で宿を予約して欲しい。車椅子を利用している。来週中に福山駅から東京経由で高田馬場まで新幹線を使って行く予定。新幹線のチケットを予約するにはどうすればいいか？乗り換えが不安なので、東京駅内のバリアフリーの地図があれば欲しい。(電話対応)

A: 宿泊については、探すお手伝いは出来るが、最終的な予約はお客様自身でやっていただかなければいけない事をお詫びし、説明した。インターネットに強くないと仰っていたので、お客様のお住まい周辺の旅行代理店に相談して、予約までお願いすることをお勧めした。新幹線のチケット予約は JR 西日本に電話で確認。車イス専用の特定座席や、多目的室(個室のようなところ)を事前予約制で受付けている。予約する際には、「おからだの不自由な方のサポートダイヤル」に電話をする必要があり、①チケットの受取り駅について②

乗り降りのサポートが必要であることも併せて伝えて欲しいとのことだった。乗り降りのサポートが付くと、原則降車駅の乗り換えまでスタッフが乗り換えのサポートをしてもらえるとのことだった。東京駅内の地図はサイトにあるもののみで、郵送サービスは行っていないようだった。確認した内容をお客様に伝え、「何か困った際にはまたご連絡下さい」と伝えた。

旅先の観光地の案内だけでなく、旅前の相談についても問合せがある。特に、今回のようなお手伝いが必要なお客様は年配の方が多く、インターネットを使い慣れていないため、そこを踏まえて案内した。案内所としてできる限りのサポートをし、プラスアルファの案内もできるよう心掛けている。

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

在住中国籍の方で、スノーボードを担いだ男性から、「新潟まで行けるレールパスを買いたい」と問合せあり。お客様に詳しいことを伺うと、今日は新潟へ行き、明日は新潟からガーラ湯沢へ行き、スキーをして東京に戻る予定とのこと。購入しなかったのは「JR East Welcome Rail Pass 2020」だと判明したが、残念ながらそのパスの発売は既に終了しており、現在、在住の外国籍の方が買えるパスは「JR Tokyo Wide Pass」しかないと伝えた。ガーラ湯沢から新潟までは追加料金がかかるが、東京～新潟の往復チケットの料金を試算したところ、ほぼ同じ金額になる。3日間有効のパスなので、3日目に他のスキー場(軽井沢のスキー場など)にも行くならお得になると伝えたところ、お客様はすぐに納得し、旅行カウンターでパスを購入された。

東京シティアイ

弊所の開業記念日にあわせてスタッフならではの情報をまとめたボードを作成したり、施設の紹介をインスタライブで配信するなどの取り組みを行った。また、ユニバーサルツーリズムの取り組みの一環として、手話のインスタライブや手話の観光案内サービスも実施した。3月の後半は近隣のスカイホップバスの旅行手配も多く取り扱い、弊所独自のワンストップサービスを活かした。

中央区観光情報センター

- 訪日旅行者向けにオリジナルノベルティーのプレゼントを行っている。ノベルティーの折り紙をお渡ししたところ、大変喜ばれた。
- 当センターの取り組みとして「桜クルーズと佃月島まち歩き」を実施、中国籍の方にも参加頂いた。満開の桜の中、ネイティブスタッフが対応し、満足度の高いものとなった。

JAPAN RAIL CAFE

- 在住オランダ国籍の20代女性からの問合せで、「「JR East Pass」が4月1日から在住外国籍者も購入できるようになるのは嬉しい。宮城県に友人がおり何度も訪ねたことがある。仙台や松島が有名だが、他の良い場所を知りたい」、とのこと。宮城県のパンフレットを見せながら、蔵王の御釜や三陸海岸などを紹介。仙台七夕まつりにも興味を示され、「コロナが落ち着いたら、海外の友人をぜひ日本に呼んで一緒に訪ねてみたい」と仰っていた。
- 在住のドイツ、オーストラリア、モンテネグロ各国籍の3名様より「イベント列車に興味があるので、四季島、フルーティアふくしまなどのジョイフルトレインを説明して欲しい」とリクエストあり。パンフレットを見せながら、それぞれの列車とそれらの列車で行ける観光地を案内した。その他、在住外国籍者が購入可能なパス類も併せて紹介した。

桜木町駅観光案内所

- 在住のバングラディッシュの男性が、現在の日本に入国する際の情報収集に来られた。「知人が日本へ到着するが、公共交通機関を使えないために車で迎えに行かなければならないが、何時に行けばいいのか見当がつかない」とのことだった。飛行機の到着時間を確認するための連絡先や、現在の日本における到着時の検査の仕方などをネットで調べて説明したところ、「到着時に全員 PCR 検査をするのは情報として知っているが、英語では簡単な情報しかなく、不安だった」(わかって良かった)と感謝された。到着時刻の状況や、検査にどれ位時間がかかるかこちらとしても見当はつかないが、とりあえず時間がかかるのは覚悟して行っていただいた。
- コロナ禍で入社したスタッフや新しく出来た施設も多かったため、各自テーマを決めて現地調査を行い、報告書にまとめて情報共有をした。ネット上の情報と違い、リアルな情報は普段の説明より情報に幅ができ、何よりお客様目線で説明できるので案内をしても自信につながる。今後「空いた時間の過ごし方」など多様化する質問に対しても経験したことに関しては応用も利き、対面ならではのきめ細かい提案がしやすくなるので、今後も機会があれば是非続けていきたい。

ジャパン コンシェルジュ アット ヨコハマ

先日、インドネシアの旅行会社が企画したオンラインツアーの動画を作った。希望によりライブ配信ではなく撮影編集での動画だったが、今の日本の様子がわかると喜ばれた。実際の往来ができなくても、このように繋がりを感じてもらえるのはとても良い機会だったと思った。

横浜港大さん橋国際客船ターミナル インフォメーション

最近スマホなどのデジタル端末をお持ちの方が多いため、イベントの案内手段がデジタル化しているが、お持ちでない方もいらっしゃるので、その辺りをもう少し考えてほしいとよく言われる。

忍野村観光案内所

バス路線の番号化(A1、A2、C1、C2、F1、F2…)、バス停留所の番号化によって外国籍の方に対する説明も簡単になり、外国籍来訪者にもわかりやすくなって大変喜ばれている。バス内部のリアルタイムインフォメーション表示とリンクしてもらえると完璧である。地元の富士急バスに大変感謝している。

<北陸信越>

十日町市総合観光案内所

十日町市は地方の小さな町なので英語対応が十分できると期待していなかったと思われる方から、「この町でここまでネイティブに近いコミュニケーションができると思わず、街の情報をいろいろ得られて助かりました」と感謝された。

新潟駅万代口観光案内センター

JNTO 研修で中国語初級を学んだ数日後に、新潟市在住の中国人男性が来館した。早速、“ようこそ”と習った中国語を使ってみたが、発音が悪かったせいか“ふむ”という顔をされ、残念ながら通じなかったが、その男性は日本語が上手く、正しい発音を教えてもらった。下手でも実際に言うことできっかけとなり、コミュニケーションがとれ、話が弾みとても有意義な楽しい時間がとれた。JNTO 全国研修会の模様が YouTube にアップされたので、自分たちが受講していない語学研修(英語)など活用していきたいと思う。

小松空港案内所

外国籍来訪者より、金沢駅行きのリムジンバスの発車アナウンスについて、運行会社のアナウンスが日本語のみで分かりにくいとの指摘があった。お客様にはお詫びをしたうえ、当案内所で英語にて再度所要時間、運賃、乗り方などを口頭とメモにて案内したところ、満足されて金沢に向かわれた。

軽井沢観光案内所

双子の姉妹を連れて英語を話される女性(名前から想像するに中東ご出身の方)、「新幹線の中にスーツケースを置いてきてしまった」とのこと。急いで改札まで行き駅員に事情を説明すると、荷物は長野駅にあり、自分で取りに行かなくてはいけないということになった。それ以外の方法では、自宅に着払い配送されるようだ。急いで次の長野行きチケットを購入するのを手伝い、帰りの一番早い新幹線を伝え、改札に入るのを見送った。

小諸市観光案内所

- 市内を周遊するスマートカート(電動自動車)のチケット申し込みの受付を始めた。
- 訪日客対策として観光庁が行っているインバウンド事業の一環でオンラインによる英会話研修を行った。

<中部>

東名道 EXPASA 足柄 下り線 エリア・コンシェルジュ

礼拝室があることは喜ばれ、問合せも多い。知り合いを通じて知ることが多いようだ。

東名高速道路 浜名湖サービスエリア エリア・コンシェルジュ

「車 2 台で来たが、1 台が通行券をなくしてしまった。日本語がまったく話せないから、何とかしてほしい」と外国籍の方が来所。料金所スタッフに連絡し、事情を伝えたところ、「車種を教えてもらえれば料金所でスタッフを待機させて対応する」との事で、お客様にその旨を案内した。

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見える。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て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く好評。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。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- イギリス出身の 60 代くらいの男性が来所。常滑と瀬戸の情報が欲しいとのことで、パンフレットをお渡しした。
- また、名古屋弁について知りたいとおっしゃったので、いくつか名古屋弁を伝えたところ、とても感謝された。

【案内所独自の取り組み事例】

- 職員が折った折り鶴や、ボランティアの方が折り紙などで作った和傘を差し上げるとお客様に大変喜ばれる。
- 名古屋駅には駅のスタンプがないため、観光案内所のスタンプを代わりに使用していただくと喜ばれる。

オアシス 21i センター

フィリピン出身の女性から、「朝から夕方までお風呂にも入れてゆっくりできる場所はないか」という相談があった。

ホテルのデユースだと予算オーバーということだったので、大浴場などもあるカプセルホテルを案内したところ、「初めての経験にもなるし一度利用してみたかった。最低限のプライバシーも守られるから嬉しい」と喜ばれた。

志摩市観光案内所

- 他所にはない観光スポットの紹介。例えば、真珠の取り出し体験とアクセサリー作りや、海女さんがサザエをとる様子を船に乗って見る、海女さんと直接会話して海女さんの人生に触れることができる「海女小屋体験施設・さとうみ庵」を通訳付きで案内するなどがある。
- 真珠についての勉強会などに積極的に参加し、案内できる内容を日常から深める努力をしている。
- 観光客にとって、伊勢・鳥羽・志摩は一带の地域として捉えられているため、周辺地域と互いに連絡を取り合って来訪者の質問に答えるようにしている。

松阪駅観光情報センター

Google での情報発信に英語訳をつけ、Instagram などでも旬の情報を海外の方にもご覧いただけるように努力をしている。

以上