

3月概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～西日本～

<近畿>

彦根市観光案内所

昨年3月は既にコロナ禍の状況だったため、二度目の3月である。来訪者について、アジア圏の旅行者は昨年より半減し、ヨーロッパ圏の旅行者は12%減。コロナ以前の2018年度同月と比較すると、アジアは4%に、ヨーロッパは5%に減少している。来所して下さる方々は観光以外の目的の方も少なくない。ここなら聞けると思い、入って来て下さったのがわかる。時期的なこともあり、これから行かれる施設に関して聞かれたり、4月からの通勤に向けてバスについて詳しく聞きに来られたりと質問が多様だった。他にも、市内利用可の観光クーポンを販売していたのだが、お勧めすると買って下さる方もいた。また、クーポンだけを求めて来られた方もいた。

長浜駅観光案内所

桜のシーズンになり、コロナ禍ではあるが徐々に観光客が増えた。ただ、依然として訪日客はなし。おそらく今年いっぱい見込みがないのではと思われる。

栗東観光案内所

「ビワイチサイクリングナビ」アプリを活用したサイクルスタンプラリーを開催し、参加賞を案内所で配布したこともあり、来館者は増加した。また、JR草津線の企画で、甲賀忍者・伊賀忍者にちなみ、御朱印ならぬ「御SHINOBI印」を配布。県内、近隣府県の方の利用が目立った。

京都総合観光案内所

3月の国籍別の来所者数トップ10は①米国②インド、フィリピン④中国⑤マレーシア、ロシア⑦インドネシア、ベトナム⑨タイ、フランス、スペイン、エクアドル、豪州の順であった(数取り器でのカウント実数は441人、昨年同月比9.6%)。緊急事態宣言が解除となり(当時)、梅や桜を目的とする日本人観光客の増加に合わせて国内在住の外国籍の来所者も増加したと思われる。

赤れんがパーク インフォメーションカウンター

3月は昨年10月以来の20人超の外国籍旅行者数だった。未だ新型コロナウイルスの影響が大きいことを踏まえると健闘したように思う。内訳としては、大型同人誌イベントに参加していた中国、台湾、香港出身の旅行者や、遊覧船目的を含む舞鶴観光に来たアメリカ出身の旅行者などだった。4月から春の行楽シーズンということもあり、外国籍旅行者の来訪を期待している。

トロッコ亀岡駅観光案内所

- 3月の来訪外国籍利用者数は102人(昨年は143人)で、国籍別人数は中国48人、インド13人、アメリカ7人、マレーシア4人、タイ3人、カナダ3人、ドイツ1人、その他23人となった。
- 3月上旬はトロッコ列車1号2号の計画運休もあり、日本人も含めて入り込み客数が0人の日もあった。中旬からは桜が例年より10日程早く開花し、関東地方の緊急事態宣言解除(当時)に伴い、外国籍の方の姿や外

国語を耳にするようになり、桜の開花状況や桜の名所のお尋ねもあった。「どちらから?」と尋ねると東京都内や関東エリアから来たとのことのお答えも多かった。

- 大阪ナンバーのチャータータクシー(大型)が2台止まり、中国の方らしき家族が7~8人降りてきた。入国制限されているなか、日本在住もしくは長期滞在なのか、久しぶりの光景。

阪急京都観光案内所・烏丸

緊急事態宣言の解除(当時)及び、桜の開花により、他府県在住の外国籍の旅行者が増加。日本語を話さない外国籍の方も多数おられ、京都の観光、桜の見ごろなど、外国語での案内を行う機会も増えた。

大阪観光案内所

2月末で大阪の緊急事態宣言が解除され(当時)、観光案内所への来所も徐々に増えていった。全体で6,219人、その内外国籍来所者数は、2020年4月以降では年間最多の366人。中国70人、ベトナム49人、アメリカ41人、フィリピン30人、インド26人、インドネシア18人の順となった。生活情報や周辺アクセスだけでなく、3月は外国籍の方からの観光に関する問合せも増え、案内所も活気があった。

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

- 新型コロナウイルス感染症による影響が続く中、センター全体では前年実績比17.38%の4,695人となった。インフォメーションカウンターは前年実績比21.18%の701人の内、外国籍の方は101人、日本人は600人であった。問合せ内容は1位「関空関連」と2位「交通案内」が多くを占めた。
- 関西空港内施設・店舗は依然として休業が多く、営業状況や所在に関する問合せが目立った。
- 新型コロナウイルス変異種による感染状況悪化により、2020年12月28日から全ての国・地域からの新規入国が拒否されることとなり、国際線到着フロアで見かける外国籍の方も目に見えて減少している。海外からの帰国者からは、公共の交通機関利用ができないため、帰国者専用ハイヤーの予約や問合せが増えている。

観光交流プラザ りんくうまち処

2回目の緊急事態宣言が解除され(当時)、周辺の飲食店や施設の閉店時間が変更された。特にアルコールを提供する飲食店は閉店時間が20時から23時と今まで通りの営業時間に戻り(当時)、少しずつ活気を取り戻しているように思う。外国籍の方観光客の来所は相変わらず30人以下と少ないが、東南アジアや欧米圏の旅行者と思われる外国籍の方が団体で歩いているのをよく目にするようになった。月末からは学生の春休みが始まったことにより来所者数が月初、中旬に比べて約28%も増加した。キャリーバックを引いている学生のグループや家族連れが多かった。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

緊急事態宣言が1日に先行解除され(当時)当案内所の周辺では人出が戻りつつあるが、基本的に地元の人で、外国籍の観光客の姿は見ない。現在も海外からの日本への入国を全面的に制限している措置が継続されている。来所された外国籍の方は3人(アメリカ、韓国、スコットランド)、いずれも在住の方であった。

新神戸駅観光案内所

来所数は前月度比203%、前年度比16%だった。日本語を話す在住とみられる方以外に、英語での案内が必要な観光目的の方も増加傾向にある。アジア圏出身の、特に神戸在住かその関係者とみられるインドからの方の

来所が目立った。

神戸市総合インフォメーションセンター

- 外国籍の利用者数は222人で、前月比317.1%、前年同月比49.3%となった。
- 2月末で緊急事態宣言が解除され(当時)、3月は2月に比べ、前後1時間ずつ時間を延ばして9時～17時の時間短縮での開館となった。後半は暖かい好天が続き、それに比例して来館者も増加した。
- 3月は新生活に向けての生活関連の問合せが多く、それ以外は在住外国籍の方から高速バス乗場、六甲山・摩耶山の観光や桜スポット、淡路島の「花みどりフェア」関連のお尋ねもあった。

姫路市観光案内所

減少傾向にあった来所者数が緊急事態宣言が解かれ(当時)、外国籍来所者数は昨年10月と同程度に回復した。カウンターで対応した外国籍来所者数は55人。また、JRの駅のロッカーが使われることが少なくなり、一部使用停止になっていたが、3月中旬以降は大型のスーツケースを持っているお客様が増え、ロッカーの案内をすることが多くなった。「近県から日帰り」のお客様以外に、「広範囲から宿泊を伴う旅行」のお客様が増えたと思われる。外国籍観光客からは市内観光、市内施設案内、地場製品の購入相談の他、「近隣県へのアクセス」、「マイカーでの旅行のアドバイス」などの問合せもあり、複数県にまたがって観光地をめぐる旅行者が増えているのかもしれない。

城崎温泉ツーリストインフォメーション SOZORO

3月の外国籍来館者数は18人で、前年同月の約12%であった。問合せ内容は、高速バス、旅館、JRについて各1件、温泉に関して2件であった。お客様全体を見ると、日本人は学生の春休み期間となり、卒業旅行や小グループでの旅行など、若い世代で町が賑わっていた。暖かくなり、お出かけしやすくなる季節となるが、コロナ感染再拡大の影響を受け、我慢の期間が続きそうである。引き続き換気や定期的な消毒作業を行い、お客様とお迎えるスタッフ双方が、安心して過ごせる環境づくりを心掛け、お客様の来所をお待ちしたい。

奈良県猿沢イン

- カウンター受付者数は148人と、前年同月比の増減率(-179人/45.3%)は持ち直すものの、昨年3月の数値が低下していたことによる減少幅の圧縮に留まる。1,806人であった平成31年3月度と比較すると18.1%であり、真の回復にはほど遠い。コロナ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が大きく影響している。また、首都圏1都3県に発令の緊急事態宣言の延長も影響してか、3月中旬までは在住外国籍の方の往来も活発になる様子は見られなかったが、桜の見頃を迎え中旬以降は来館者数の回復が見られた。
- 国籍別では、1位アメリカ83人(+48)と飛びぬけて多かった。当館に長期宿泊者がいたことによる影響が大きい。また、在住米軍関係者の来館も複数組あった。2位インドネシア10人(+2)、3位マレーシア7人(-18)とイスラム諸国が続く。これに伴い、当館祈祷室利用者数も増加した。4位オーストラリア6人(-21)、5位中国5人(+2)となった。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

3月の訪日旅行者は0人、在住外国籍旅行者は3人だった。施設全体の利用者数は昨年同月に比べ少し増加。古墳ツアー実施に伴う参加人数の分が増加した。明日香周遊バスチケットの売上げは、昨年同月に比べ3倍の売上となった。その他、周辺のレンタサイクル店舗が閉まっていることが多かったため、バスを利用されるお客

様が増えたと思われる。

熊野本宮観光協会

- コロナ禍でも例年通り、桜の開花に合わせて入館者は増加した。概ね3月後半に集中した。
- 人出の多い日は、8時30分～10時30分(熊野古道歩き出発時間帯)と、14～16時(熊野古道歩き帰着時間帯)に入館者が集中した。ただ、3月後半は日曜に雨天が集中し、せっかくの休日に人出が鈍ったのは残念である。

田辺市街なかポケットパーク

外国籍観光客は国籍不明だが6人だった。来訪者全体では2月以降増加しており、4月以降も増加する見込み。

<中国>

鳥取市国際観光客サポートセンター

コロナウイルス感染症による来訪者の激減が続いている。3月の総来訪者数は7人で前年同月比8.2%。

米子空港総合案内所

米子空港の国際線は引き続き欠航が続いており、外国籍の方の利用はほとんどなかった。国内線の運休が継続し、旅客数は減少傾向が続いている。また例年は特に外国籍の方から花見スポットの問合せが多いが、今年は外国籍の方、日本人ともに問合せが少なかった。

三朝温泉観光案内所

3月の来所者数は残念ながら0人だが、外国からHPへのアクセスが少しずつ増えている。多言語化作業が進んでいる中、アクセス増加は嬉しいことで、今できる準備をしておきたいと思っている。

西ノ島町観光協会

来島された外国籍の方は全員日本在住。中国が6人で最多だった。日本人の友達やパートナーと一緒にの方も多く、言語で困ることは無い様子だった。案内所に寄らない来訪者もいた可能性も高い。

倉敷館観光案内所

3月に入り、行楽シーズン到来と緊急事態宣言の解除(当時)を受け、美観地区内の文化施設や店舗が通常営業に戻りつつある。美観地区を訪れる外国籍観光客も増加傾向にあり、川舟などを楽しまれている。これまでのように案内所に入館することを躊躇う方が少なくなっている。

尾道駅観光案内所

2月に比べ来客数は倍ほどになった。国籍別では日本在住であるが欧米のお客様が若干増えたように思う。また、2月までは日本語を話すお客様が多かったが、3月から英語で聞いて来る方が増えた。内容はサイクリング関連が多かった。2月までは緊急事態宣言もあり自粛ムードであったが、3月に入って緊急事態宣言も解除され(当時)、外出に適した気温になり、お花見やサイクリングをしに尾道に来られる方が増えたのではないかと思う。

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6カ国、13人。2月同様、国内在住外国籍の方の姿を多く目にするようになった。観光案内は数件問合せがあり、中でも交通に関する案内が多くあった。主に①観光案内(広島城、美術館、宮島、ホテルアクセス)、②交通(路面電車、駐車場)、③その他(ICチャージ、ピカソ画房、ショッピング)。

広島バスセンター総合案内所

3月の外国籍来所者数は85人、前年対比43.8%だった。来所があった日は全て一桁台の人数で、来所がなかった日は12日間あった。3月は特に目立った国籍はなかったが、下旬になると在住アメリカ出身の家族の来所が増えた。暖かくなり、桜が見頃の時期にはベトナムの方より錦帯橋の問合せを受けたり、アメリカの家族より「しまなみ海道のサイクリングをしたい」との問合せがあったりと、観光の相談も少しずつ増えた。また宮島と市内を周遊できる「広島たびパス」を案内する機会も増えた。

広島市湯来交流体験センター

来館者であきらかに外国籍と思われる方はいなかったが、米国から英文のメールで2件問合せがあり、いずれも常駐スタッフが英語で返信をした。1件は当施設のイベント開始日程の問合せで、興味を持たれたようで、また連絡されるとのことだった。引き続きSNSなどを通して、イベントや地元情報を発信していきたい。

新山口駅北口観光案内所

3月の外国籍来所者数は11人、全員日本在住者であった。桜の名所、トレカ専門店、マンホールカードなど、海外の観光客に人気の観光アイコンについての問合せもあった(月間来所者数3,533人)。

<四国>

道の駅 日和佐

春本番となり桜も咲き、ちらほら外国籍の方が見受けられるようになった。日本在住のお遍路さんと思われる。

道の駅 ひなの里かつら

海外からの来訪者が激減しており、案内業務を行う機会も少ない。JNTO認定後、海外からのホームページ閲覧数は伸びているが、日本語であるため集客に結び付いていない。アクセスに関して、航空便や船舶、公共交通機関などの整備が不十分なため、観光客の誘致に遅れを取っているのが現状。民泊では一部外国語に対応しているが、利用は少ないようだ。コロナウイルスの終息を待って受入体制を見直していく。

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、3月の問合せ件数は2月より19人増の20人で、昨年比24.4%(昨年度82人)となった。

松山空港総合案内所

2月に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により、国際線は全便運休している。国内線を利用して来県される外国籍のお客様は少数ではあるが、精いっぱいのおもてなしが出来るよう、語学学習やパンフレットの準備など継続して行っていきたい。

香美市いんぷおめーしょん

- 3月の来訪者数は0人で、前年同月比-7人となった。2020年度で0人の月は、4回目である(5月、11月、2月、3月)。コロナウイルスの影響による外国籍観光客数の減少は続いている。
- モバイルWi-Fiルーターのレンタルサービス「NINJA Wi-Fi」の在庫を1台完備していたが、コロナウイルスの影響による需要低下に伴い、3月31日をもって一旦サービス終了となった。

<九州・沖縄>

福岡市観光案内所(博多駅総合案内所)

3月に入り博多駅構内の外貨両替場所が営業を再開したため、案内がスムーズになった。依然としてお客様は少ないが、在住外国籍の方向けのJRパスのご利用について、JRの乗り場、きっぷのお尋ねが多い。

博多港国際ターミナル総合案内所

引き続き福岡-釜山を結ぶ船舶会社は運休しているが、3月より案内所の業務を再開し窓口対応を行っている。3月20日、21日、27日、28日の計4日、JR九州高速船の新型高速船「QUEEN BEETLE」の国内臨時便の運行があり、沖ノ島を周遊する臨時便ツアーについての問合せが多数あった。

佐賀市観光案内所

日本国内在住のアジア出身の外国籍の方の来所が、少しずつではあるが戻ってきている。佐賀県内観光地への交通アクセスやグルメ情報のお尋ねがあった。

キルンアリタ観光案内所

3月も外国籍来訪者のほとんどが日本在住だった。一年振りに30人に達した。

長崎空港案内所

- 3月の外国籍来所者数はアメリカ9人、その他(地域不明)10人だった。佐世保駅方面のアクセス、バス乗り場に関する問合せが多かった。
- 引き続き国際便が欠航(上海便が2021年5月31日まで、香港便が2021年7月3日まで)。

道の駅 阿蘇

日本在住の外国籍旅行者が19人来訪した。「福岡から今月2回目」という方もいた。コロナ禍で密を避け、春の阿蘇で自然を楽しもうとトレッキングに関する問合せが複数あった。

一般社団法人 みなまた観光物産協会

在住外国籍の方の訪問が数人あった。徐々に観光旅行者が増えてきているように思う。

大分市観光案内所

3月は2月より30人増の81人の外国籍来訪者数となった。問合せ内容は、運転免許センターへのアクセス、路線バス時刻案内の他、温泉施設、レンタカー会社、市内観光なども併せて増えてきた。大分県内在住の方だけでなく、県外在住の外国籍旅行者の動きが加わった様子である。

東九州自動車 道別府湾サービスエリア 上り線インフォメーション

東九州自動車道 別府湾サービスエリア 下り線インフォメーション

近くに大学があるため、留学生の姿が見受けられるようになった。また、少人数ではあるが企業研修とみられる日本人スタッフの引率による外国籍の方の小グループなどの立ち寄りもあった。

宮崎空港案内所

- 3月は移動の多い時期であることからお客様は増えたが、外国籍のお客様は依然として減少が続いている。
- 毎年3月開催のゴルフトーナメントは観客の人数制限が行われたため、外国籍の方は選手や関係者が殆どだった。また、3月28日より運航再開を予定していたチャイナエアラインも新型コロナウイルスの影響により運休となった。

馬ヶ背観光案内所

新型コロナウイルス感染拡大による観光客減少で、3月の外国籍観光客は90人と少ない受け入れとなった。

奄美大島観光案内所

ビジネスなどで来島される、在住外国籍の方が多い。コロナ収束後に訪日客に来島いただけるよう、アドベンチャーツーリズムの推進を令和3年度の活動計画に盛り込み、登録DMOとして「日本版持続可能な観光ガイドライン」モデル地区として取り組みたい。

那覇市観光案内所

- 2月28日に県独自の緊急事態宣言が解除され、観光客数が増え始めた。2月より欧米圏の来所者が増加した。
- 3月21日には首都圏の緊急事態宣言も解除されたが(当時)、全国的に感染が再拡大しており沖縄も例外ではない。未だ入国制限措置も継続している中でインバウンド回復の兆しは見えず、深刻な状況は続いている。
- 欧米圏の方と同様、アジア圏の来訪者も2月より増加した。
- 依然として海外航空路線とクルーズ船の運航停止が続いている。日々状況が変化していく中で来所者数にどのような変化があるか今後も注視していきたい。

沖縄観光情報センター

外国籍来訪者数21人(前年比14%)、来訪者合計は647人(前年比68.2%)となり、全体の利用者数は2月より+229人(日本人+224人、外国籍の方+6人)となった(前年比95.7%)。

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)

<近畿>

京都総合観光案内所

欧米圏の男性から「京都駅近くでテレワークのできるホテルはあるか」と尋ねられ、テレワークのできるホテルの情報を取りまとめて準備していた資料から、複数案内したところ、大変喜ばれた。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

JR 京都駅、京都総合観光案内所(京なび)、京都駅ビル、京都市交通局・協力会などとリアルタイムに情報共有をするため、ビジネス用のチャット(Chatwork)を開始。イベントの開催状況や、手荷物預かりの空き状況なども含め、リアルタイムで情報共有することができるようになった。

烏丸御池市バス・地下鉄案内所

窓口に掲示している「梅開花だより」、「桜開花だより」を見て行き先を決めるお客様が多く、花の開花情報は喜ばれているようである。

あやべ観光案内所

京都府観光連盟と、TIC Tokyo、京都府下の各観光協会などで共有しているオンラインツール「Chatwork」での情報交換が励みとなっている。

大阪観光案内所

- 春休みシーズンは日本人の学生らしき若いグループの来所が多くなるが、留学生の来所も多くなった。案内所で販売している大阪周遊パスを購入される方も多かった。
- ベトナムからの留学生と思われる 10 人と先生のグループが 1 日券を 11 枚購入され、久しぶりに案内所が賑やかになった。案内所内での密を避けるため、代表者 2~3 人以外は案内所の外で待つように協力をお願いした。
- 名古屋から来阪された留学生 7 人組(インドネシア、マレーシア、カンボジア、ラオス、アゼルバイジャン)は、昨日は USJ、今日はメトロ 1 日券を利用して大阪観光、明日は神戸と奈良に行かれるとのことだった。

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

- 接客に関する気付き:3 月は全体的に来所者数が増え、再来所して下さるお客様も目立ち、コロナ禍においても情報を求めに来所されることを改めて実感した。
- 春休みということもあり、若いカップルやグループの来所があり、「みんな優しくて、説明も丁寧でわかりやすかったね」という嬉しい言葉も耳に届いた。少しずつ来所者が増え、タイミングによってはお客様に案内をお待ち頂く事もあるが、引き続きお一人お一人に丁寧で寄り添った接客を心掛けていきたい。
- 観光地の資料に加え、実際に足を運んで得た情報を元に作成した「なんばグルメマップ」を使ってお客様に案内する機会が増えた。案内所周辺にあるお店の中でも特にオススメしたいたこ焼きやお好み焼き、串カツのお店紹介とマップが写真付きで載っており、選びやすく分かりやすいとお客様から好評を頂いている。

一般社団法人阪南市観光協会

当市での街歩きに訪されたグループに対して、当市ボランティアガイドの紹介や見学コースの選定、見学先への取り次ぎなどサポートし、喜ばれた。

姫路市観光案内所

イタリアからビジネスのために来日し、東京に 3 年ほど在住のお客様。近くまで仕事で来たので姫路まで足をのびしたとのこと。姫路城は 2 度目。日本語が難しくて話せないとおっしゃっていたが、久しぶりに日本語以外で会話。また別の日には山口県で働く日本語が達者なカナダ出身のお客様が来所。来所者数が減っている今、

お客様一人一人との会話を大切にし、次の来客につなげたい。

北野観光案内所

来訪者の大半が英語やフランス語などの教師をされていた方々だった。また、ドイツ国籍(トルコ系)の大学生は、自転車で中近東のギリギスから大陸を横断。韓国からフェリーで福岡に到着以降、四国から本州縦断予定で、東京に行く途中神戸に立ち寄り、ハイカラ神戸を気に入った様子だった。

丹波篠山観光ステーション

丹波篠山市が運営する多言語 HP に、ニュージーランドからメールで「グルテンフリーの食事処が市内にないか」との問合せがあり、調べて回答した。「コロナが収束したらぜひ訪問したい」と、お礼メールをいただいた。

奈良市総合観光案内所

3月の初めには月ヶ瀬梅林の問合せが2件、中旬からは桜の問合せが6件あった。祈祷室利用のインドネシア、マレーシアの方が8組21人も来所された。「朝、この案内所に来た時に親切に対応してもらったから」と、帰りにまた立ち寄られ、お礼を言って帰られる方もいた。

法隆寺 i センター

法隆寺での聖徳太子1400年御遠忌法要の際には、法隆寺でも初のライブ中継で、密にならないようにされていたが、当案内所においても換気ができるスペースにてライブ中継をスクリーンに映し、お客様にご覧いただけるようにした。その結果、案内所内が密になることもなく、お客様は順次入れ替わり、椅子に座って休憩しながらご覧になっていた。せっかくの100年に一度の法要がコロナ禍に見舞われ残念だったが、法隆寺のことを少しでも知っていただく機会になったのではないかと考えている。

熊野本宮観光協会

熊野古道の通る和歌山県田辺市とサンティアゴの道の通るスペイン・ガリシア州は、「共通巡礼」を通じて、双方の聖地の参詣者(巡礼者)を増やす取り組みをしているが、3月になって共通巡礼達成の登録に来館する方が増加した。日本、スペインともに観光目的の入国が制限されている現状では、まだまだ日本人と在住外国籍の方ばかりであるが、今後の制限緩和に向け、怠りなく迎え入れる準備をしたい。

<中国>

大山町観光案内所

案内所の質向上のために取り組んでいること:2020年度 JNTO 認定外国人観光案内所全国研修会に参加。案内所の災害対応について考えるきっかけになった。

神門通り観光案内所

世界地図にあわせ、歓迎の意味も込め、「ありがとう」を多言語と出雲弁で掲示。時折、在住の方や修学旅行生が足を止めてくださる。国境は閉ざされていても、故郷や世界に目を向けられるような小さな取り組みを今後も考えていきたい。

岡山市ももたろう観光センター

シンガポールからの来館者から、「城崎温泉のゲストハウスへ到着時刻が遅れると代わりに連絡を入れて欲しい」と依頼があった。ゲストハウスへすぐに連絡が付かなかったため、その方には後ほどメールにてお伝えした。対応後、その方から「日本語が話せなかったのでとても助かった」と感謝のメールを頂いた。

倉敷館観光案内所

- ルーマニアから仕事で来日された女性が大原美術館で西洋絵画を楽しみ、「ヨーロッパの文化に触れることができ嬉しい」との声をいただいた。
- ドイツからの家族連れが川舟に乗船された。桜が満開に近く、大変喜ばれた。

尾道駅観光案内所

日本在住のイギリス出身のお客様から電話での問合せがあった。「しまなみ海道サイクリングの予約をして欲しい」とのことだった。一度電話をきり、レンタサイクルの本部に予約状況を確認すると、希望日はすでに予約台数に達していたため、お客様に折り返し電話でその旨を伝え、他に個人でレンタサイクルをしているお店を紹介した。コロナ禍で観光客の数もまだ多くなかったので、予想以上に予約が入っていることに驚いた。

山陽自動車道 小谷サービスエリア 下り線インフォメーション

コロナ禍でキャッシュレス決済を利用する方が増えている。エリア内のどこで、どのサービスが使えるのかを分かりやすくロゴを入れた一覧表を使っている。外国籍の方にもロゴは分かりやすいと思われる。

広島港総合案内所

台湾からのお客様が「瀬戸内海の景色を楽しみたい」と来所され、フェリーをおすすめした。また、「Setonowa デジタルパス」をお持ちの中国人のお客様が来所。使える航路やお勧めの場所を案内した。呉までフェリー、呉から広島駅まで JR を利用し、そのまま東京まで新幹線で帰るコースを案内し、大変喜ばれた。

新山口駅北口観光案内所

山口県内在住ベトナムの 20 代女性が 3 月下旬、山口県内のお花見スポットを尋ねに来所。山口市内及び周辺の桜名所を案内したが、もうすでに行ったことがある場所が多く、あまり知られていない隠れた日本らしい桜スポットを知りたいとのことであった。「地元の人だからこそおすすめの桜名所」ということで、案内所近くのローカル桜名所「其中庵」(<http://cmogori.ec-net.jp/gotyuan.html>)を案内した。

<四国>

道の駅 ひなの里かつうら

案内所が四国八十八箇所「鶴林寺」の登り口に位置しているため、お接待として定期的の特産品のみかんの配布を行っているが、感謝の声を多く聞いている。

ゲストハウス若葉屋

- 当施設のウェブサイトをリニューアルした。サイト内の英文のうち、今後、書き換える可能性の低い箇所から、知人の翻訳家によるチェック、修正を行っている。
- 館内案内の冊子に、これまで記載していなかった周辺の朝食情報を新たに載せるようにした。日本人旅行者

はほぼ全員が朝からうどんを食べに出かけるが、欧米の来訪者は朝から麺を食べないので、以前からうどん以外の朝食の選択肢を提供する必要を感じていた。

松山空港総合案内所

「みかんを買いたい」というお客様がいらっしゃったが、3月末で旬が終わっており今はあまり売っていないと伝えた。愛媛県の柑橘類食べごろカレンダー(日本語)を渡すと、「こんなにも種類があるのか」と喜ばれた。

松山観光港ターミナル観光案内所

日本語に精通している外国籍の方は一生懸命に丁寧な日本語を使ってくくださる。しかし、丁寧さ故、会話に混乱が起こることもある。例えば、日本語でお金(数字)の単位を言うことは難しい。日本語は数字を並べて言葉にすると、実際の「1、2、3、4、5…」とは違う発音になるからだ。「6」は「ろく」だが、「600」は「ろっぴゃく」などと変化がある。日本語を学ぶ外国籍の方には難しい一面だ。そういった時には丁寧に聞き返して確認することや、筆談を通してやり取りを行うと大変スムーズに行く。今回対応したのは日本在住のメキシコ出身の方であった。在住歴が長く、日本語も堪能であったが、こちらが英語を織り交ぜると英語での会話を希望され、その後の対応は英語で行った。新型コロナウイルスの影響で多くの交通網が減便で対応していることもあり、目的地までのアクセスに不安があったようだ。目的地は長崎佐世保。松山で仕事をしており、定期的に通っているとのことであった。船の運航表や運賃表を渡し、最適な方法を案内した。これまでの時間通りだと思っていたため、大変助かったとの声をいただいた。当案内所では最新の案内ができるよう、その都度情報を更新し、最新情報を案内できるよう努めている。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

高知市内の人気観光スポットを効率よく周遊できるバスチケットは外国籍の方の場合、パスポート提示で割引となることもあり案内すると喜ばれる。以前は満員となり乗れないケースもあったが、観光客が減っている昨今は空いているので利用しやすいようだ。

<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)

「福岡空港から出国予定であったが飛行機の運航がキャンセルになった。出国するために必要なPCR検査を既に受けており、72時間以内に出国しないと再度検査を受けなくてはならなくなる。どうにか間に合うように出国する方法はないか?」との問合せが数件あった。問合せに対し、国内を経由しての出国または海外の空港を経由して目的地へ向かう方法を提案するとともに、運航状況確認のために成田国際空港や就航している航空会社の電話番号を案内した。

博多港国際ターミナル総合案内所

当案内所ではInstagramを活用し、福岡を中心とした情報を発信しているが、新型コロナウイルスの影響により業務を一部縮小していたため、更新頻度が低くなっていた。しかし、スタッフ内で改めて情報発信の大切さについて話し合い、コロナ禍の今、インバウンド再開に向けた取り組みとして情報発信を積極的に行うことにした。訪日旅行が難しいコロナ禍においてデジタルマーケティングはかなり重要であると認識しており、今後は情報発信に力を入れ取り組んでいきたい。

長崎空港案内所

- バス乗り場案内と交通系 IC カードチャージのお手伝い:佐世保駅行き乗合ジャンボタクシー乗り場を尋ねられた。お客様は予約済と仰っていたが、実際は予約が完了しておらず案内所に戻ってこられたため、約 20 分後に出発予定のバスを案内した。Suica をお持ちだったが残高が足りないとの事で、セブンイレブンにある ATM でチャージのお手伝いをした。
- レンタカーを予約されているお客様のお手伝い:お客様が Hertz レンタカーをお探しだった。トヨタレンタカーと業務提携しているが、館内にあるトヨタレンタカーのカウンターには Hertz の表記が無かったため、お客様の代わりに連絡を取ろうとした。同じタイミングでレンタカー会社のスタッフが迎えに来たため、お客様は無事出発された。「Hertz レンタカー」を表示するよう担当部署を通じてトヨタレンタカーに依頼し、現在は表示されている。

道の駅 阿蘇

来訪者が店内の壁に貼っている阿蘇の地図を気に入って下さり、「一枚譲って頂けないか」とお尋ねがあった。在庫があり差し上げたところ、「良い思い出になる」と喜ばれた。

観光ほっとプラザ たまらら

主要都市圏で第 4 波が懸念されているため、感染拡大防止に伴う除菌及び換気の徹底と、施設利用者への咳エチケットなどの協力案内掲示を継続。また、電子パンフレットを活用することで、非接触での観光案内方法を検討する予定。

ワンダーコンパス ベップ

長期滞在しているゲストが何度も観光案内所を訪れてくれた。スタッフと交流を深め、ガイドの実施も行った。他案内所(博多)からの送客ゲストが来所され、ガイドを実施し、旅行の満足度を高めた。

鹿児島空港観光・総合案内所

フランスとマレーシア国籍の男性 2 人組のお客様より、レンタカーを 2 ヶ月利用した場合の料金を英語で尋ねられた。大体の料金を伝えると、「高いね！」と驚かれ、利用を断念された。その後、目的地までバスを利用されるとのことで、出発時刻までに行ける近くのラーメン店などを案内した。

桜島観光案内所 (桜島コンシェルジュセンター)

当案内所のユニークな取り組み:当案内所は桜島フェリーターミナルビル内にあり、現在火山活動中の南岳昭和火口から約 5.9 km 離れた場所に位置している。桜島が噴火した際に火山灰が降ることは日常的にあるが、稀に大きな噴出物が案内所の近くに降ることがある。先日 2 月 28 日に噴火した際に、1cm 以上ある火山礫^{かざんれき}が、バチバチと音を立てて地面に降った。もちろんけが人はなかったが、その際、案内所周辺に落下してきた火山礫^{かざんれき}を採取し、来訪者に見て頂けるように工夫している。桜島の美しい景色を楽しんでいただくのと同時に、鹿児島市内でも桜島でしか見られない火山からの噴出物を見ていただき、自然の躍動を感じてもらえたらと思う。

沖縄県那覇市総合案内所 マイブレイスゲストハウス

コロナ禍での観光は外国籍の方にとって、せっかくの時間だが地元のお店がしまっているケースが多くあった。そのため、施設周辺の営業状況をあらかじめ確認して、どこのお店は営業中なのかを伝えるとゲストから喜ばれた。また、3 密を防ぐためのイベントとしてオンラインでのヨガを開催したところ、評判が良かった。

以上