

## 6月概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

### <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)

外国籍の入場者数は32人で前年同月比228%、その内案内したのはオーストラリア1人、フィリピン1人の計2人であった。

#### 白老駅北観光インフォメーションポロトミンタラ

コロナ禍で外国籍客は0人、国内客も5月より減少したが、コロナウイルスが落ち着いた観光客増加に備え「白老おもてなしガイドセンター」が設立された。6月以降、白老町観光ガイド業務に入る予定。5月末にオープンした白老牛を中心に提供する「徳寿ファーム牧場レストラン KANTO」はファームとレストランを併合。今後観光客にとっての良いデスティネーションになると期待している。

#### 釧路市観光案内所(たんちよう釧路空港内)

6月はアジア圏から4人、欧米圏から1人が来所。二次交通、館内施設についての問合せが目的だった(参考:2019年6月は39人 2020年6月は2人の来所)。6月20日に緊急事態宣言が解除され、国内の観光客が一気に増加した。来所されていないが、国内在住と見られる欧米圏の観光客をよく見かけるようになった。服装や荷物からアウトドア目的と見られる。この時期はレンタカー利用がとても多い。

#### 余市観光協会/北後志観光案内所

6月20日まで緊急事態宣言が継続されたが、週末は車で移動する観光客がかなり多数見られた。JRを利用した移動者はかなり少なく、閑散としていた。まん延防止等重点措置が終了すればニッカウヰスキー余市蒸溜所が開館する予定なので7月はまた少し人の流れが変わると思われる。

### <東北>

#### 青森市観光交流情報センター

- 6月の外国籍来訪者は30人。前月比32%と大幅に減少した。
- 6月24日に大人の休日倶楽部パスの利用期間が始まるまでは、日本人も含めた来訪者数が全体的に少なかった。これは6月20日まで緊急事態宣言が発令されていた地域が多かった影響と思われる。国籍別では7人のアメリカが最多で、欧米豪で外国籍来訪者の6割を占めた。来所した方のほとんどが国内在住者だったが、月初めに、「仕事で青森の沖館埠頭に船で来た」と話すロシア国籍の方の来所があった。

#### 下北観光案内所

訪日外国籍の方の利用はいまだゼロだが、在住外国籍の旅行者数は徐々に増加してきている(昨年同月よりも増加)。また、5月は1人で旅行されていた方が多かったが、6月は2～3人のグループでいらっしゃる方が多かった。これから在住外国籍の旅行者が徐々に多くなると考えられるので、混んでいる時間帯でもスムーズな接客ができるようアフターコロナを見据え準備しておいた、アクセスガイドの英語版などを活用していく。

### **いわて・盛岡広域観光センター**

訪日旅行者数は昨年とほぼ同数。公園、庭園、八幡平、沿岸など密が避けられるスポットに行きたいという方が多かった。

### **岩手県観光協会 (マリオス)**

岩手県では東京五輪のカヌー競技に出場するポルトガル代表選手が事前合宿のため来県し、滞在地の奥州市では市民約 30 人が小旗を振って歓迎した。7 月も事前合宿のための来県が予定されており、県内ではコロナ禍で市民と海外選手団の交流イベントが中止となるなか、地域主体の歓迎の取組が予定されている。

### **仙台多文化共生センター**

6 月もコロナ禍の影響を受け、訪日旅行者数は 0 人となった。ただ、東京 2020 オリンピック・パラリンピックの会場である利府町の宮城スタジアムにおいて、サッカー競技が男女計 10 試合開催される予定であるため、これに伴い、7 月は訪日旅行者数も増加するのではないかと思われる。

### **能代市観光案内所**

5 月と変わらず訪日旅行者数は 0 人。引き続き、受入環境を整える取り組みを検討していく。地域の DMO では県内在住外国籍の方を対象としたモニターツアーの実施もしている。

### **JR EAST Travel Service Center (秋田)**

- 「JR EAST PASS」の購入が 1 件のみで訪日旅行者の相談はなかった。
- 駅たびコンシェルジュ秋田では、リゾートしらかみのお見送りと乗車記念の撮影を行っているが、訪日旅行者の乗車が増えていることを実感する。サービスは喜ばれているが、記念撮影の案内ボードが日本語のみのため、英語表記も考えていきたい。

### **置賜広域観光案内センターASK**

長引く新型コロナウイルスの影響で外国籍の来訪者数は 0 人だった。ただ、月末には大人の休日が始まったので、日本人観光客と、観光案内の件数はいつもより多く賑わいを見せた。7 月には東京 2020 オリンピック・パラリンピックが開催されることもあり、コロナ禍の中で人の流れがどの様になっていくのか分かりかねるが、感染防止対策を徹底して案内業務を行っていききたい。

### **かみのやま温泉観光案内所**

今年は気候の影響で当地のさくらんぼが不作であったが、さくらんぼ狩りに来られた方への交通案内や、蔵王御釜観光のシャトルバスの案内を行っている。6 月の来訪者数は、前々年(コロナ前)同月の 5%程度である。

### **福島市観光案内所 (JR 福島駅西口)**

緊急事態宣言が明けた 6 月 20 日以降は観光客が増えた。外国籍の観光客については、首都圏在住の方が数人来所。温泉地へのアクセスや果物狩りに関して質問があった。アクセスのいい飯坂温泉や、最寄り駅からの送迎がある果樹園を案内した。

## 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57%。震災前の2010年同月比では5%の利用者数だった。来訪者上位の国は①ベルギー・アメリカ②中国・イタリアとなった。また、アジア圏からの来訪者は2020年同月比では20%で、震災前の2010年同月比で2%、ヨーロッパ圏からの来訪者は2020年同月比では100%、2010年同月比では80%、北米圏からの来訪者は2019年同月比では100%、2010年同月比では150%となった。

## <関東>

### 水戸観光案内所

6月の外国籍来訪者数は15件計23人で、日本語が話せる方が多かった。在住の方が市内近郊観光目的のために動いている様に見受けられる。当案内所が狭く、コロナ禍の対応として密を避けるためパンフレットなどを室外に置いたところ、日本語であっても手に取り紫陽花が見頃の保和苑へ行く方、大河ドラマの影響もあり幕末の歴史のある水戸城址に興味を持ち足を運んで下さる大学生やALTの先生方がいた。更に英語の最新情報を取り揃えたい。

### 東武日光駅構内観光案内所

5月は123人外国籍の方観光客が来所したが、6月は53人で約半数となった。6月最後の週末はロシア、ベルギー、ポーランド、ギリシャなどのヨーロッパ出身の在住観光客が訪れた。また、中東エリアではカタールやクエートの方も来所された。ほとんどが日帰り観光客で、世界遺産エリアと華厳ノ滝が人気のコース。6月は梅雨の時期のため、全体的に観光客が少なかった印象。来月の夏休みシーズンに期待したい。

### NEXCO 東日本 那須高原サービスエリア 下り線インフォメーション

緊急事態宣言が解除され、かつての活気とまではいかないが、少しずつお客様が戻ってきている。外国籍の観光客の姿も稀にだが見かける。比較的アジア圏内のお客様が多く、少人数でのカフェの利用や、フードコートを利用している姿が見受けられた。

### JR 日光駅ツーリストインフォメーションセンター

5月は65人の在住外国籍の観光客が来所したのに対し、6月はその半分以下の19人が来所。平日は外国籍の方の訪問は少なかったが、週末に日帰りで観光する方達がほとんどだった。2人以上のグループで観光を楽しんでいる様子。世界遺産エリアの観光と華厳ノ滝が定番の日帰り人気コースとなっている。梅雨明けの夏休みの時期を期待したい。

### まちなか観光物産館「お富ちゃん家」

6月は訪日客0人だった。日本人観光客も前月(5月)比83%と落ち込んでいる。最近ではペットを連れた観光客をよく見かけ、案内所にもペット同伴可の飲食店の問合せがあったが、富岡市内にはご案内できる場所がなく、ペットツーリズムに対して遅れていることが明らかになった。

### 川越市本川越駅観光案内所

外国籍の観光客は24人。アジア圏のグループがガイドとともに、小江戸横丁と金笛しょうゆパークに来訪。英語圏のグループは蔵造りの町並みを観光。グループでの動きが見え始めてきている。

## 東松山市観光案内所

県内の新型コロナ蔓延防止措置が延長になり、休業が続いている施設もあり、イベントも中止が続いている。こちらでも積極的に誘客が出来ず、観光客の数も伸びない状態。

## 春日部情報発信館ぶらっとかすかべ

訪日旅行者はゼロだが、国内在住の外国籍の来館者は、中国 20 人、韓国 7 人、ナイジェリア 1 人、その他国籍の方が 2 人だった。

## 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)

6月の外国籍の訪問者数対前年度比は+163.55%(第2旅客ターミナルビルは+30.74%)であった。6月に入りB.1.617株(デルタ株)と他の変異株流行指定国はさらに増え、6月14日には42カ国となった。これら指定国からの帰国者は検疫指定の宿泊施設で一定期間隔離されるため、外国籍の旅客の来訪はますます減少しているように思える。出迎え客から「検疫指定の宿泊施設に行く前に到着客と会えるか?」、「子どもだけでホテルに隔離されてしまうのか?」などの質問があったが、それ以外の外国籍の来訪者は出発客とアメリカ軍の関係者などであった。国内の緊急事態宣言は6月20日で沖縄を除き解除されたが(当時)、広島、岡山を除く7都道府県は引き続き蔓延防止等重点措置に移行する事になった。蔓延防止等重点措置に移行後、国内線の旅客は多少増えたが、全体としてはあまり多くはない。また、成田空港内では東京2020オリンピック・パラリンピックにかかわるスタッフやボランティアの事前研修が始まった。オリンピック関係者を出迎える各国オリンピック委員会のスタッフもすでに来日して活動を始め、大会関係者が日々増えてきている。関係者であっても到着後14日間は空港のサービスカウンターやショップに寄ってはいけない事になっているが、SIMカードの購入に関する質問や、14日間の隔離が終わっていると思われる関係者から観光について聞かれる事もあった。

## JR EAST Travel Service Center (成田国際空港 ターミナル 1)

- 6月は日本人のお客様の来店が多かった。海外在住日本人の「JAPAN RAIL PASS」の引換は6月中で3件、きっぷの販売は4件、その他にも乗換案内や空港施設の問合せ、店内の東北の写真パネルの見学などの目的で日本人の来店があった。
- 6月下旬は空港内で外国籍の方(欧米圏)の往来が増えたようであった。当店でも乗換案内などの目的で欧米の方の来店があり、下旬で4件対応した。以前に比べ、外国語での対応も増えてきた。

## 東急東京メトロ渋谷駅観光案内所

- 新型コロナウイルス感染症予防から外国籍の方の入国が規制されていることもあり、観光案内所を訪れる外国籍の方は、日本在住者が多くを占めている。東南アジアの方による問合せが若干多い印象。
- 渋谷駅の構造から、駅の出口を聞きにいらっしゃる方が多い印象。
- 6月後半には、ビジネスや東京2020オリンピック・パラリンピック関連で来日したと思われる訪日客も数人いらっしゃる、ロッカーなどの利用時間、日数を聞かれて行く方もいた。

## JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

- 6月は緊急事態宣言が引き続き発令されている影響により、全体的に閑散としていた。
- コロナ禍の影響で帰国できず、短期滞在ビザを延長されていたお客様が数組来店。「JAPAN RAIL PASS」を

購入し、旅行を楽しんでから帰国を予定しているとのことだった。また、新規入国のお客様も来店され、インバウンドパスを購入される方々が少しずつではあるが増えている。

- インバウンドパスを購入のお客様は大抵 1～2 人旅の傾向だった。その中でも温泉地や自然を楽しめる観光地など、都会から離れ、密にならない観光地に向かう観光客が多い印象であった。
- 「JR EAST PASS」を購入したお客様のリピート率が高く、現在パスを購入するお客様のほとんどが 1 回以上利用されたことがある方であった。
- 現在東北ディステーションキャンペーン開催中のため、東北の魅力を在住外国籍の方に向けて発信し、いつか訪日観光客が戻ってきた時に、在住外国籍の方の口コミによって東北へ送客できることを目標として案内しているが、それにより東北方面に興味を持ち、パスを購入くださるお客様が複数いた。

### 港区観光インフォメーションセンター

6 月はペルー大統領選挙に伴い大使館を訪ねる方が多く、平常より外国籍の利用者が多い結果となった。世界貿易センタービル、浜松町駅の工事が進み、現在、駅周辺の導線が非常に分かりづらい状態にある。観光客はもとより、ビジネスで港区を訪れる方にも適切な案内ができるよう、今後も最新情報の収集に努めていく。

### JAPAN RAIL CAFE

例年 6 月は夏休みを前に家族旅行の相談に来訪される在住外国籍のお客様が増える。今年は 4 月 1 日から発売が開始された「JR EAST PASS」に人気集中しており、「JR EAST PASS」のフリーエリアを効率的に回るプランを教えて欲しいというアメリカ(軍関係者が多い)、中国、インドなどのお客様に対応した。また、6 月 26 日、27 日の両日、当案内所において東北六県の PR イベントが開催された。青森県は弘前の桜、十和田湖、酸ヶ湯温泉、ねぶた、五所川原立佞武多の館などを PR した。秋田県は秋田の曲げわっぱ作り体験、田沢湖、秋田犬、なまはげ、きりたんぼ鍋、秋田味噌、酒造、角館、着付体験などの動画を見ながら説明と、「杉うちわ」の絵付け体験を実施。山形県は銀山温泉、山寺(裏山寺:峯の浦)、山寺芭蕉記念館、天童、さくらんぼ、ラフランス、シャインマスカットなどの PR 動画を見ながらの説明と、「笹野一刀彫」の絵付け体験を実施。福島県は四季の見どころ、鶴ヶ城の桜、相馬野馬追い、ドリフトタクシーなどの PR 動画を見ながらの説明と、「起き上がりこぼし」絵付け体験を実施。岩手県は平泉(中尊寺)、御所野縄文公園、猊鼻溪、八幡平アスピーテライン、浄土ヶ浜などスライドを見ながら説明と、金べこ作り体験を実施。宮城県は仙台市水族館、伊達政宗ゆかりの地、仙台市のナイトクラブ、松島、蔵王、鳴子峡などスライドを見ながら紹介と説明、仙台ミニ七夕作り体験を行った。

### 桜木町駅観光案内所

- コロナ禍において、外国籍の観光客はほぼゼロに近い状況が続いている。案内所がコロナワクチン集団接種会場であるハンマーヘッドと近いため、送迎バスの乗り場などの案内がとて増えた。また、東京 2020 オリンピック・パラリンピックに向けて 1 年半休業していた駅前広場の外貨両替所が試験的にオープンした。
- 外国籍の観光客数は、前年同月は 4 人だったが今年の 6 月は 15 人となっている。飛鳥Ⅱ(客船)が停泊していたので外国籍の船員らしき姿が少し見かけられた。

### 藤沢市観光センター

来所数は 30 人(アジア国籍 13 人、欧米他国籍 17 人)だった。日本在住外国籍の観光客のため、土日に集中して来所者が多かった。また、1 カ月の半分以上について、1 日の来所者が 0 または 1 人だった。

### 川崎駅北口行政サービス施設(かわさき きたテラス) 観光案内所

6月の外国籍の来訪者数は256人で、前年同月比の4%減であり、すべてが在住外国籍の方であった。観光に関する問合せは県内在住の外国籍の方が昔に行ったことがあると話されたため、話の内容から推測される商店街を案内した。数時間後、同じ方がおいしいラーメンを食べることができたと報告のため再度来訪。さらに昔の日本の家屋があると聞いたと話されたため、日本民家園を案内した。

### 公益社団法人やまなし観光推進機構

アフターコロナを見据えた旅行(富士五湖周辺での宿泊、訪問地など)、プロモーションの問合せが来ている。

### 道の駅 こぶちさわ

6月全般は天候に恵まれ、八ヶ岳周辺の自然散策、軽登山、ハイキングに訪れる観光客で賑わいをみせた。特に四季の花の咲く時期に合わせ、入笠山や清里、長野富士見方面の観光地に関する問合せが目立った。また、夏の夜を彩る星空観察のイベント、ホテル観賞会なども行われた。在住外国籍の方においてはEV急速充電器や道の駅での買い物など日常的に利用頂いている。周辺の観光地のマップやパンフレットを求められる方の数も徐々に増えてきている。今後もより一層、コミュニケーションを図りながら、外国籍の方にも気軽に利用していただける観光案内所を目指していきたいと思う。

### 道の駅 富士吉田

道の駅を旅の中継地として利用する外国籍の個人旅行客を見かけるようになった。これから富士登山客も増えてくることと思っている。

## <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、6月も時間短縮で9時~17時で継続して開所中である。6月の来所者数は2,018人でその内、外国籍の来所者数は34人だった。ここ数カ月、国際大学(新潟県南魚沼市国際町)の留学生が観光に訪れてくれる。佐渡島に行く案内が多かった。コロナ禍で県外に出ず、県内を楽しんでくれているのだろう。今後は佐渡島だけでなく、時間を有効に使ってもらい、短時間でも観光できる新潟市の名所を提案していきたい。

### 新潟空港観光案内所

入国管理局での手続きで来られる方が目立つ。新潟駅へのアクセスやICカードチャージができる場所を確認されることもあったので、他県からの移動も少しずつ見受けられる。また、国際線の予約についても問合せをいただいたことから、自国への(一時)帰国に向けての動きも本格化するように感じる。地方空港の国際線稼働を心待ちにしているお客様も多い。

### 黒部市地域観光ギャラリー「観光案内所」

ワクチン接種後に旅行を検討されている方からの問合せが少しずつ増えている。まだ訪日客は見込めないがまずは、日本人観光客から徐々に旅行客が増えていけばありがたい。7月には東京2020オリンピック・パラリンピックも始まるので、人の移動や感染対策について改めて対応を考えなければならない。

### 北陸道 尼御前サービスエリア 上り線 エリアコンシェルジュ

6月末から徐々に欧米を中心とした家族連れの外国籍の旅行者が増え始めてきた印象。オリンピックと夏休みを兼ねていると思われるがカウンターには問合せが無かった。

### 加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

外国籍の来所者数は10人で、対前年同月比61.5%減、対前々年同月比97.7%減となった。主な国籍は、インド3人、その他アジア5人など。温泉地までの路線バスや県外への高速バスなど交通に関する質問が多くみられた。

### 中央道 諏訪湖サービスエリア 下り線 エリアコンシェルジュ

カウンター利用者はいなかったが、オリンピック関係者なのか在住の方々なのか、外国籍の方が増えた。国籍は幅広く、中東やヨーロッパ圏の方も目立った。

## <中部>

### 芦原温泉駅観光案内所

「福井 de お得キャンペーン」という県民宿泊割が始まったが、福井県独自の緊急事態宣言が出され、また観光客のキャンセルが続き、来客数は減少した。

### 岐阜市観光案内所

- 6月の案内件数は営業再開となった6月21日から30日までで613件となっており、新型コロナウイルスの感染拡大前の2019年同時期と比較した場合、案内件数全体では53%減、「観光」は54.4%減、「鶴飼」は55.5%減、「宿泊」は46.1%減、「その他」が53%減となった。
- 「ぎふ長良川鶴飼」は、岐阜県へのまん延防止等重点措置の適用の解除及び岐阜市独自の緊急事態宣言の解除を受け、例年より41日遅い6月21日に運航を開始、初日は観覧船18隻が出船し乗客数は255人であった。また、市内の市有・県有施設についても、感染防止対策を徹底したうえで、ほとんどの施設が6月21日に営業・利用再開となり、観光案内所についても6月21日に営業再開となった。

### 一般社団法人伊東観光協会 伊東駅案内所

5月はゴールデンウィークもあり56人の外国籍の方が来所したが、6月は半減し21人の来所者だった。6月は一年を通じ、お客様が一番少ない月なので、外国籍の方も比例して少ないと思われる。夏の繁忙期に向け期待している。

### 富士山静岡空港総合案内所

6月は当空港の12周年記念イベントが開催された。今年は掛川花鳥園からペンギンに出張してもらったり、リトミック教室を開催したりと、慎ましやかながら楽しめるイベントとなった。コロナ禍ではあるものの、イベント日の来館者数も少しずつ増えている。しかしながら、平時はまだまだ閑散とした状況である。ワクチン接種も進んでおり、明るい兆しを待つのみとなっている。

### 沼津駅観光案内所

新型コロナウイルスの変異株の感染拡大に伴い、全世界からの外国籍の方の入国を禁止する政府の入国規制により、

外国籍の方の来訪に大きく影響し、激減する結果となった。これにより、当月の最も多い外国籍の観光客はアジア圏が75%、その他は欧米圏となった。国別ではフィリピンが最も多く、中国、台湾、米国、ポーランドと続く。来訪は在住外国籍の方に限られるため、フィリピンをはじめとするアジア圏の日本における外国籍の方労働者比率の高い国が多い。外国籍の方の入国制限が始まった時から国別ランキングに大きな変化はない。

### 名古屋市名古屋駅観光案内所

- 6月20日まで愛知県は緊急事態宣言対象となっていたが、案内所の全来所者数は週末の晴天の日などは300人を超える日も散見された。しかし、6月の外国籍の来所者数は曜日に関係なく多い日でも10人程度で、総来所者数は4月(272人)、5月(188人)に対して6月(142人)と減少傾向が続いた。
- 外国籍の方の市内観光に関する質問としては、リニア鉄道館への行き方、有松絞りについてなどであった。

### セントラルジャパントラベルセンター

- 6月中は緊急事態宣言解除後も観光の問合せは少なく、PCR検査や、海外への渡航、帰国についての問合せが18件あった。日本に帰国後の14日間自主隔離のために、セントレア島や周辺のホテル、帰宅のための貸し切りハイヤーについて、帰国、海外渡航のための航空便の問合せが中心。特にセントレア空港を拠点とするヨーロッパへの行き来について、各国の乗継規定やフライトのスケジュールなど、頻繁に変更されるため、個人で調べてもわかりにくく、CJTCへ問合わせに繋がるケースが数件あった。
- 到着後の各地のアクセスについて、セントレアリムジン、金城ふ頭までのバスなど再開を望む声があった。
- CJTCへの立ち寄りはまだ少ないが、空港内のレストランは新規店舗を含め、少しずつ開店数が増えてきており、空港内のレストラン、スカイデッキなど、日本人客で賑わいを取り戻してきている。

### 鳥羽市観光案内所

6月はほとんど外国籍のお客様にはお立ち寄り頂けなかった。そんな中、フィリピンの来訪者はミキモト真珠島に行かれるとのことだった。

## 6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>

#### のぼりべつインフォメーションセンター

地ビール工房があり、列車に乗っている最中に調べ、途中下車したという男性。バスでも行けるが天気も良いことから歩いていくことをおススメしてみると、「自然の中を散策できてとても良かった」という評価をいただいた。その際、同じ施設内にあるレストランが緊急事態宣言下でクローズしていたが(当時)、再開予定日の情報をゲットして私たちに教えてくれた。

#### 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

札幌に住んでいるバングラデシュからの2人の留学生が来所、近郊にあるおすすめの花畑や公共交通手段についての問合せがあった。お花を楽しめるスポットの紹介をすると喜ばれた。4日後再び来店、撮影した写真を見せてくれ、「楽しかった!ありがとう!」とお礼の言葉をいただいた。



## JR ニセコ駅観光案内所

案内及びホスピタリティ向上を目的に外部講師を招聘し、スタッフの教育、スキルアップに取り組む予定。

### <東北>

#### 弘前市観光案内所

例年6月より白神山地(西目屋方面)への直行バス「暗門白神号」が運行開始となり、今年も6月1日～10月31日まで運行予定のため、英語表記の時刻表を作成。

#### 弘前市立観光館

- 津軽には、全国的にも珍しい鳥居に「鬼コ」が鎮座している神社がある。天災や疫病を払うと言われている「鳥居の鬼コ」。鳥居の鬼コとは、古くから津軽地方の一部の神社には鬼の人形が祀られており、基本的には鳥居に存在。40体以上あると言われているが、水害が多かった岩木川などの大きな川の流域の神社に多い。各神社の鬼コを題材に鬼コカードが製作され、5市町の対象の飲食店や土産物屋で貰える。9種類全て集めた方には「ボス鬼カード」がプレゼントされる。当観光館もその配布場所の一つになっており、外国籍の30代男性が来館された。6月1日から配布が始まり、日本人も含め、彼が第1号となった。一角には展示コーナーを設け、鳥居の鬼コについて説明も掲示している。
- 5月6日から新たにクロスバイクの貸し出しが開始され、2台限りの運用となった。要事前予約。6月下旬にJNTOの訪日キャンペーンの一環ということで自転車のレンタル及び取材があった。
- 世界自然遺産「白神山地」へのアクセスとして、弘前バスターミナル・JR奥羽本線弘前駅より6月から10月(※冬期運休)にかけ、玄関口である西目屋村へ直通バスが運行される。それに合わせ、当観光館ではインフォメーションカウンター前にオリジナルの「白神山地散策情報」のコルクボードを設置。現地の歩道に変化があった場合、都度、アクアグリーンビレッジANMONよりエリア情報のFAXが届く。それを基に掲示を替え、現在のコース状態・状況を現地に行かずとも最新情報を事前に知ることができる。

#### 下北観光案内所

レンタサイクルの貸し出し状況について、他の案内所様にどのようにして貸し出しを行っているか、どのような感染対策をされているかを伺った。新型コロナウイルス感染拡大予防のためのガイドラインの作成、見直しなど、とても参考になった。当案内所では貸し出しガイドラインの見直しのため、当分の間、レンタサイクルの貸し出しを中止している。

#### いわて・盛岡広域観光センター

TIC TOKYO の日報を参考にして、6月から当案内所でも、外国籍の観光客対応記録簿を作成し、活用することとした。外国籍のお客様とのやり取りをできるだけ詳しく記録してデータを蓄積し、スタッフ全員で共有しながら案内の質向上に繋げていきたい。

#### NEXCO 東日本 前沢サービスエリア 下り線インフォメーション

ガソリンスタンドマップを希望されたお客様が、お子様を2人連れていらしたので、折り紙で作成した手裏剣を差し上げたところ、「ありがとう!」と、満面の笑みで喜ばれ出発された。当インフォメーションでは、折り紙で鶴や手裏剣、コマを作成して、いつでもお客様に差し上げられるように準備している。

## 仙台市観光情報センター

外国籍の家族が案内所を訪れ、代表で小学校高学年くらいの子どもが日本語で質問を行い、家族に伝えるという状況になった。担当した職員は英語が堪能であったが、日本語で質問されたため日本語で対応した。保護者と思われる方々の、子どもを見るまなざしが温かく感じられた。先日のセミナーで、日本語で尋ねられたケースでは日本語で返すとの話があったが、なるほどと感じる一場面だった。

## JR EAST Travel Service Center (仙台駅)

- 車いすの台湾の男性が、「予約済みのホテルへ行くため、タクシー乗り場に連れて行ってほしい」と来所。仙台駅に到着後ホテルに連絡が必要だったため、代わりに電話をかけると、ホテル側もお客様を待たれていたようで、専用タクシーを駅に手配してくださった。タクシー乗り場までお客様を案内した後、無事にタクシーでホテルまで向かわれた。英語の筆談で少し時間がかかったが、お客様に大変感謝された。
- カウンターは梅雨にちなんで雨のしずく、てるてる坊主やカエルを表現したもので装飾し、お客様より大変好評を頂いた。

## JR EAST Travel Service Center (秋田)

青いあじさいで有名な男鹿の雲昌寺を、駅たびスタッフが模して製作したちぎり絵を展示しているが、訪日旅行者が写真を撮りたいと立ち寄ることがある。秋田の魅力を発信するために、手作りでいろいろなものを製作してお迎えするようにしている。7月はさくらんぼの木を展示して、秋田のさくらんぼをPRする予定。

## もがみ情報案内センター

案内所内のディスプレイは四季折々の展示をするようにしている。今の時期は、俳句のスタンプラリーや松尾芭蕉の奥の細道関連のツアー商品が多いことから、「奥の細道」を集めたパンフレットを中心に展示をし、独自に案内所で俳句が投稿できるようにスペースを設けた。投稿された俳句は案内所内に掲示をしている。

## 道の駅 米沢 総合観光案内所

地域から募集した80店舗のサービス券を作成。「まちナビカード」という名称で店舗のサービス内容、営業時間、地図などの詳細を日本語・英語表記で紹介している。他に「イベントナビカード」も作成しており、市と連携した観光アプリと連動している。

## 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

安達太良インフォメーションで作成した「智恵子抄」をモチーフにしたしおりを、立ち寄られた記念にお渡し、たくさんのお客様に喜ばれている。以前、一人旅をしている訪日旅行者の女性にお渡ししたところ、和柄の折り紙で作っているため、とても感動されていた。

## <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)

キャッシュレス精算が市内に進んでいないこと(レンタサイクルの貸し出し含む)に対しての驚きの声もあった。観光地のWi-Fiの整備、キャッシュレス精算が求められている。

### 水戸観光案内所

接客の基本である笑顔でこちらからお声かけをしている。お客様が帰りに報告に来て下さり、更に夕食の美味しい場所を聞かれたりした。日本で日々の暮らしを話され、会話が弾む事もあった。このコロナ禍でコミュニケーションが取りづらい生活を余儀なくされている外国籍の方にとって、水戸が良い思い出になってくれると嬉しい。

### 太平記館

訪日客用の英語、タイ語のパンフレットを新規に作成した。これまでの外国語パンフレットには地図が掲載されていなかったため、今回は「来てすぐに楽しんでいただく」ことを念頭に詳細な地図も入れた。先日、留学生の来訪者に渡したところ、喜ばれた。

### NEXCO 東日本 高坂サービスエリア 上り線インフォメーション

月に何度か数人で iPad を使って英語の練習を行い、外国籍のお客様に対応出来るように練習している。

### 川越市本川越駅観光案内所

案内所内に掲示している POP などの表記の多言語化に取り組んでいる。感染症対策関連の掲示は日本語、英語、繁体字で展開。

### 千葉市観光情報センター

ビジネスで訪日されたスペインの方に道を尋ねられた際、「バスは多言語表記が少なく不便なため、電車で目的地まで向きたい」との要望があった。JR、京成、千葉都市モノレールでは、英語放送や多言語表記を取り入れているが、千葉市内の路線バスを訪日客が交通手段の一つとして利用するには、まだまだハードルが高いようだ。

### 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:電話での問合せ。エジプトから熊本に帰ってくる家族がいるが、成田空港到着後どのような手続きをするのか。(フィリピン 女性 50 代)

A:まず、エジプトからの入国者が課されている隔離などについて TIC で作成しているリストで確認した。  
B.1.617 株の流行により、検疫指定のホテルへ隔離される入国者が多くなったので注意深く調べた。幸いエジプトからの入国者は検疫指定ホテルでの隔離はなく、14 日間の自主隔離後(入国日を 0 日として計算)は、国内線などの公共交通機関を使用しても大丈夫のようなのでその旨を伝えた。すでに成田空港周辺ホテルに予約はしてあるとのことだったので、到着してからホテルまでは検疫所が出しているホテル行バスに乗れることを伝えた。各省庁が日本語(もしくは英語他)で入国後の手続きなどを文書で案内しているが、文章が難しく、読み込まないと内容がなかなか頭に入らない。この方も情報収集に苦労していたようだが、今回の問合せで疑問に思っていたことがクリアになったようだ。久しぶりに日本語以外で対応し感謝されたことにより、業務に対するモチベーションもあがった。今後も日本語、その他の言語ですぐに対応できるよう情報収集に努めたい。

### 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:ブラジルよりドーハ経由で到着する息子(10才)と娘(12才)を出迎えにきた。子ども達だけで全く日本語が話

せないため、到着後 3 日間の隔離について大変心配している。一緒にホテルに行けないか。(ブラジル 男性 40 代 2 人)

A:到着するお子さんのお父さんと伯父さんのようであった。現在、変異種流行国であるブラジルからの入国者は検疫の指定する施設で 3 日間の隔離が求められている。原則そこに在住者は一緒には泊まれない。事情を話して検疫に聞いてみるしかないが、お客様は日本語がそれほど話せるわけではなく、電話で事情を説明するのは難しそうであったので、代わりに検疫所に電話で確認した。すると保護者 1 人だけなら子供たちとホテルで待機することが可能との返答であった。ただし、空港からホテルまでのバスには同乗できないので、自分の車でホテルまで行く事、待機期間中はお父さんもホテルから一歩も外に出ない事、というのが条件であるとの事だった。お子様たちは検疫官と一緒に到着ロビーにでてくるので、詳細はその時に相談することになった。感謝の言葉を頂き、お客様は一安心した様子でカウンターを去った。

### 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

中国の男性 2 人が 2 日連続で来場された。1 日目、購入希望商品があったが携帯電話しかお持ちではなく、滞在先に財布を置いてこられたとの事。WeChat-pay や Alipay でのお支払いを希望されたが、生憎、購入希望店舗が QR コード決済対象外だったため、購入ができなかった。中国の方であれば、大抵の店舗で銀聯カードの利用ができることを案内すると、「また明日出直します」と退店された。翌日、「昨日はありがとうございました。今日は銀聯カードを持って買い物にきました。2 日間、お世話になります」と再度立ち寄ってくださった。WEB クーポンと免税の案内をするとお買い物に向かわれた。

### JR EAST Travel Service Center (東京駅)

- 在住オーストラリアの 60 代夫婦が来店。「JR EAST PASS」を利用して東北観光をしたい。すでに宮城県と山形県は行ったので、他のエリアのお薦めを教えて欲しい」、というご要望。お客様は東京に 17 年間在住されていて、「今まで日本国内の観光は沢山したが、東北はあまり行ったことがない。去年から在住外国籍の方でも買える JR 東日本の鉄道パスが増えたので、それをきっかけに東北の旅をするようになった」とのこと。今回はお客様がまだ行ったことのない青森県、秋田県と岩手県を紹介した。お客様は、五能線沿線の名所、十和田湖、八戸の魚市場、平泉の世界遺産、角館と田沢湖などに深く興味を持たれた様子だった。後日パスポート持参の上「JR EAST PASS」を購入し、併せて五能線の予約もしたいと仰っていた。
- 在住中国の 20 代男性が来店。「JR EAST PASS (東北エリア)」購入希望のため、旅行カウンターに案内した。在来線まで組まれた綿密な行程表(6 月 22~26 日)を見せながら、乗りたい電車も決まっていた、その中に土日祝日に運行するポケモントレインが含まれていたため、1 日目と帰京の新幹線及びポケモントレインだけは窓口で今日予約するようお勧めした。「あとは追々自分で券売機で予約する」と仰っていた。主な行き先は米沢、福島、仙台、秋田、一ノ関、気仙沼だった。

### 東武ツーリストインフォメーションセンター浅草

- 6 月 10 日より「北斎シールラリー」というキャンペーンを、グループ会社である東武鉄道が「北斎(HOKUSAI)」という映画とコラボして行っている。日本語学校の生徒向けのセールスプロモーションとして、パスを購入してくれた方にグッズを差し上げるキャンペーンを実施。
- 1 カ月に 1 テーマ、日本の伝統行事や和を感じるモチーフをテーマに英語で紹介文を書き、イラストや折り紙を使って描写したポップを作成している。

## 東京シティアイ

ユニバーサルツーリズム対応観光案内所の実現を目指し、施設内ツールの整備、ディスプレイの工夫、手話学習、スタッフの意識改革などに取り組んでいる。その取り組みについて、JNTO 認定観光案内所オンラインセミナーにて講演を行った。また、ユニバーサツーリズムに関する英語研修に参加し、研修内容(専門用語やフレーズなど)をスタッフ間で共有している。

## 新横浜駅観光案内所

- アメリカの男性 1 人が来所。「翌日の新幹線のチケットを購入したいが、購入方法がわからないので教えて欲しい」という要望だった。チケットカウンターに同行し、購入のお手伝いをした。日本語があまりわからない様子だったので、案内所スタッフが通訳し、自由席・指定席や窓側・通路側などの細かい要望を伝えた。チケットを購入することができ、こちらの対応に大変喜ばれた。JR の方からも、案内所の対応にお礼を言っていた。

## 桜木町駅観光案内所

- 先日、日本にお住まいの外国籍の方が 4 人で来所。休みを利用してみなとみらいに遊びに来たブラジルの方が焼き肉店に行きたいとおっしゃったが、まん延防止等重点措置期間中かつ閉店間近のため、案内できるお店が無く、とても残念がられていた。措置が解除されたら、景色の良い焼き肉店に行きたいとのことでお薦めの店を案内した。いつ外国籍の方がいらっしゃるかわからないが、いつでも質問に対して答えられるように万全の準備をしてお迎えしたいと思う。
- 6月より運営サイドの方が週に1度、案内所の現場視察に来られるようになった。現場サイドでは見えない俯瞰的な情報や、お客様からの情報で知ることの多い新聞などのメディアの情報を提供いただき、案内に役立っている。手ぶら観光の業務も兼務しているので、共通認識を共有する上でも良い機会となっている。現場は日々の業務に追われているので、HP だけではなく対面での生きた情報提供はとても有益である。

## 甲府市観光案内所

金峰山でテント泊をしたいという二人組はカウンターに来たのが昼 12 時過ぎで、通話ができる携帯電話を持っていなかった。バスは予約が必要のうえ、行きは午前 9 時台で終わってしまう。塩山からタクシーに乗ってでも行きたいとのことだったので、翌日の帰りのバス予約を手伝い、テント場の説明をした。

## <北陸信越>

### 入善町観光案内所

富山市在住の女子留学生が初めて入善町を訪れ、色々見て回りたいとこのことで、レンタサイクルで下山発電所美術館や杉沢の沢スギなどを回るコースを紹介した。牡蠣ノ星で牡蠣も食べられたとこのことで大変満足された。

## 道の駅のと里山空港

訪日旅行者向けの多言語資料・パンフレットの在庫確認を行い、発行年度の古い資料・パンフレットの廃棄または入れ替えを実施。また奥能登のロードマップについても次回発行に向け、関係機関への働き掛けを強めている。

### **安曇野市観光情報センター**

6月25日にJNTO主催の「今こそ取り組みたい～認定案内所のユニバーサル対応～」に参加し、バリアフリーの他、とても勉強になった。地方ではなかなか考えていなかったことも多く、これから取り組んでいかななくてはいけない課題だと思った。

### **上松町観光情報センター**

訪日旅行者から要望の多いトレッキングコンテンツの再構築を進めている。

## **<中部>**

### **坂井市東尋坊観光交流センター**

落とし物を探しに案内所に立ち寄った際、そのこととは別に、ここへ来るまでの日本での旅行について楽しそうに話してくれた来訪者がいた。写真や御朱印帳、鉄道スタンプ帳を見せてくれ、そこからいろいろ話は膨らみ、お帰りの際には嬉しそうな笑顔を見せてくれた。「また来ます！友達や家族にも勧めます！」と言い残して。このことや、これまでの私の経験から、外国籍の方は話したい！聞きたい！聞いてほしい！との傾向が強いと感じる。そこで私共は、案内業務プラスαのおもてなしの心や、ちょっとした心遣いを大切にしている。また、相手の立場に寄り添った気配りも心掛けている。AI導入による案内所の無人化を進める他案内所や、それとは真逆のお客様に寄り添った案内所もある。双方に利点も欠点もあると思うが、一番大切なことはお客様が満足されるということ。長所を生かし短所を補うなど、他案内所との情報交換は大切だと考える。

### **マリントウン伊東市観光案内所**

6月は2件の外国籍来訪者があったのみ。1件は中国籍の方と思われる男女2人に遊覧船について聞かれた。もう1件はシンガポール在住のアメリカ籍の男性が、家族と共に3ヵ月網代に滞在するとのこと、伊東近辺の食事処、子どもと遊べる場所、サイクリングできる場所、Dingey(小さなヨット)を止められる場所など、流暢な日本語で尋ねられた。

### **富士山御殿場・はこね観光案内所**

沼津市に在住の外国籍の方から、成田空港にバスで行きたいとの問合せがあった。しかし成田空港発の飛行機出発時間が早朝4時30分で、御殿場駅を朝一番で出発しても間に合わないことが判明。前泊するよう説得の上、沼津から比較的近い三島駅から新幹線とJR線を乗り継いで行く方法と、御殿場駅から新宿までの高速バスとリムジンバスを乗り継いで行く方法の2通りを案内したところ大変感謝された。現在成田空港方面の直行バスは運休しているため、定期的に時刻表を更新し、乗換案内を正確にできるよう心がけたい。

### **名古屋市名古屋駅観光案内所**

「短時間で自然が見たい」とベトナムの方が来所。海と山、どちらに興味があるか質問し、山とのことであったので名古屋駅から30分程度でアクセスできる庄内川沿いの自然と定光寺への散策を提案した。JRの中央線で定光寺駅が起点になることとアクセス方法を伝えると、大変喜ばれた。

以上