6 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

外国籍の来訪者のうち半分がアジアの方。来訪者全体では昨年同月の 30%に減少、コロナ以前の 2019 年同月比だと 1%に落ち込んでいる。コロナ以前、6 月は台湾から 300 人を超えるお客様に来ていただいていたが、昨年、今年と数人にとどまる。日本在住の方であった。また、来訪された方への案内の主な内容としては、竹生島への船の問合せが 2 件、レンタサイクルが 1 件あった。他には記念スタンプが 1 件、遠方から来られた方への観光案内が 1 件だった。来訪者数は少ないが、来られた方の多くが何かしらをお尋ねくださっているということになる。これからもお客様とのコミュニケーションを大切にしたいと思う。

天橋立駅観光案内所

■緊急事態宣言の再延長により、6 月 20 日までは当案内所近辺は非常に閑散とした状況が続いた。宣言解除後の初めての週末である 6 月 26、27 日からはやはり人が動き出した模様で、電車やバス乗客、車の出入りが少々増加した。ただ、引き続きまん延防止等重点措置期間中ということも関係あるのか、他府県からの観光客よりも、同一県内か遠くても近畿圏内の方々が多い模様。

■当協会がネット予約や電話で受け付けている、高速バスツアー各種に関しては宣言解除後、徐々に予約が増え始め、7 月連休～8 月お盆期間にかけての予約が入り始めている。また、7 月 22 日からは天橋立や近郊の海水浴場の開設を行うが、6 月時点でも海水浴場の開設に関しての問合せは 1 日に平均 5 件以上電話を受けている状況で、その時期の人出が予想される。

京都駅前市バス・地下鉄案内所

グループより一人旅で京都に来られた外国籍の観光客が多かった。1 日で数ヵ所回るプランをお持ちの方が多く、(特に女性)バス 1 日券をおすすめした。自然の多い高雄、嵐山及び、金閣寺、銀閣寺、祇園など定番観光地への案内も多かった。

烏丸御池市バス・地下鉄案内所

緊急事態宣言後引き続きまん延防止等重点措置に移行されたこともあり、外国籍のお客様の来訪はほぼなく、案内所の前を通行する姿も見かけなかった。案内所に来られたインドネシアの方はバス 1 日券を購入され、アメリカの方は家族で行動されているらしく、乗車券を利用した市内観光について質問を受けた。

新梅田シティ 総合インフォメーション

■6 月の外国籍のお客様は 16 人。内訳はインドネシア 6 人、スリランカ 2 人、ドイツ 3 人、メキシコ 1 人、不明 4 人。前年同月比 94%、前月比は大阪府の緊急事態宣言発令により 5 月中は、閉所していたため比較対象なし。

■問合せ内容の内訳は、同施設内の展望台(インドネシア人グループ 6 人、スリランカ人 2 人)、同施設内のドイツ領事館(ドイツ人 3 人)、同施設内のメキシコ名誉領事館(メキシコ人 1 人)についてだった。

■当案内所は 6 月 1 日より通常の営業時間での営業を再開した。尚同施設内の空中庭園展望台も同日に営業再

開したが、6 月 20 日までの土曜、日曜は大阪府からの要請により臨時休業した。6 月 26 日以降の土日は平日と同じ営業時間短縮で営業中(報告書記載当時)。

新大阪観光案内所

緊急事態宣言発令のため 6 月 21 日まで閉所、22 日から短縮時間(9 時から 18 時)で開所となった。6 月の開所期間は約 10 日ほどだったが、来所された外国籍の方は日本在住で日本語が流暢だった。特にフランスの夫婦は日本滞在が 10 年以上と非常に長かった。「コロナの影響でフランスに完全帰国となったが、コロナが落ち着き自由に旅行が出来るようになれば日本にまた必ず来る」と話していた。

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 80 人、前月比 190.5%、前年同月比 87.9%だった。
■緊急事態宣言が 6 月 20 日迄延長され、さらにその後、6 月 21 日より 7 月 11 日迄まん延防止等重点措置が適用されたため、6 月中も引き続き 10 時～16 時の短縮開館となった。
■在住の中国の方から「六甲山牧場」や「神戸どうぶつ王国」、ベトナムやアジア圏の方から淡路島のお尋ねが多く、それ以外はウエスタンユニオンや高速バス乗場などの問合せが続いた。

丹波篠山観光ステーション

ここ兵庫県では、6 月 21 日から 7 月 11 日までの期間、緊急事態措置区域からまん延防止等重点措置区域に移行した。そのため外国籍の観光客は皆無だった。実績の 2 人(フランス、米国)は丹波篠山市の取り組みで、来所され、取材などの対応をした。

奈良県猿沢イン

カウンター受付者数は 45 人と、前年同月比で大幅減少(－147 人/23.4%)となった。前年度は 4 月、5 月と落ち込んでいた数値が、192 人まで大幅に回復。ベトナム、ブラジル、スリランカ、ネパールといった日本在住者、留学生、技能実習生などの増加が目立った。本年度は 10 都道府県に発令していた緊急事態宣言が、沖縄を除き 6 月 20 日に解除(当時)、東京や大阪など 7 都道府県は 6 月 21 日からまん延防止等重点措置に移行した。観光案内所は 5 月から継続して 6 月 20 日まで窓口案内業務及び日本文化体験を休止した。サービス休止期間中も施設を開館したことで、一定のカウンター受付者があったものの、前年度の回復幅が大きかったことから、同水準まで届かず、減少へと転じた。なお、2019 年 6 月度と比較すると(－1,939 人／2.3%)、依然コロナ前の水準にはほど遠い状況である。

＜中国＞

鳥取市国際観光客サポートセンター

コロナウイルスの影響による訪日客の激減は続いている。多少の増減はあるがほぼ前年度と同じ数で推移している。お客様からはアクセス及び野外アクティビティについての問合せが多い。

神門通り観光案内所

緊急事態宣言解除後から国内のお客様は徐々に戻ってきているが、訪日客はいまだ動いていない状況。7 月の 4 連休に向け、館内ディスプレイの多言語化、既存パンフレットの英語バージョン配架など、受け入れ態勢を整える構え。

松江アーバンホテル

訪日客数は引き続き厳しい状況にある。在住のお客様は訪日数のカウントには入れていないが、ベトナム国籍の在住者数が他国に比べ目立つ。邦人客数は島根、鳥取在住者限定のプランも販売しており、地元客利用の比率が高くなっている。

倉敷館観光案内所

当館は新型コロナウイルス感染予防のため、5 月 14 日から 6 月 20 日まで臨時休館していた。6 月 21 日から再開したが、6 月の外国籍の観光客来所は 4 人のみで、窓口へ来る方はいなかった。緊急事態宣言解除後も周辺の文化施設や飲食店、土産屋など、休業・時短営業を継続している所が多く、美観地区を訪れる観光客が少ない状態が続いているため、外国籍の観光客の数も相対的に少なかったと考えられる。

宮島口観光案内所

緊急事態宣言中はほとんど人通りがなかったが、解除後は少しずつ観光客も増え、団体(学校)も見かけるようになった。解除直後は米軍関係らしき外国籍の観光客をたくさん見かけた。地元の方が、人が少なく混み合う前に宮島に行かれるケースも多かった。車椅子の貸し出しは雨の日や緊急事態宣言の影響か、6 月はあまり多くなかった。また近場からの観光客が多かったのか、土日で割と人通りがある日でも利用者数はあまり伸びない日が頻繁にあった。

広島駅総合案内所

6 月の外国籍の来所者数は 17 人で前年対比 24.3%だった。6 月に入り、再び緊急事態宣言が延長された中で、週末は百貨店など商業施設もほとんど休館したため、5 月と前年対比的には全体的に人流が減少した。緊急事態宣言が解除された 6 月 21 日からは市の所管施設や、駅構内の商業施設「ekie(エキエ)」も再開されたため、人流、来所者共に明らかに増えた。しかし、依然として外国籍の観光客の姿はなく、日本在住者からの問合せがほとんどだった。

広島バスセンター総合案内所

- 6 月の外国籍の来所者数は 47 人、前年対比 87.5%で 1 日当たりの来所者数は 1 桁台の日が続いた。5 月 16 日からの緊急事態宣言が 5 月 31 日までの予定が 6 月 20 日まで延長となり、週末は百貨店などの大型商業施設の休業も継続されたため、本来であれば来所の増える週末も静かな時間が流れた。緊急事態宣言が解除となった 6 月 21 日からは市の所管施設が開館され、人気観光地の尾道や福山方面の高速バスも再開。目に見えて人流が増加した。しかし依然として外国籍の観光客の姿はなく、日本在住者からのバス利用に関する問合せがほとんどだった。
- 国籍集計表により 6 月の外国籍来所者の国籍 1 位はフィリピン、2 位アメリカ、3 位インド・その他北アメリカとなった。フィリピンの方の一番多い問合せは福岡行きの高速バスで、帰国のため福岡空港へ向かう様子が伺えた。アメリカの方は、基地のある岩国や空港行きのバス案内がメインだった。他県の基地から岩国基地を訪問したついでに広島を観光する家族などの来所があった。

新山口駅観光交流センター

海外から日本に入国できない状態が続いているので、6 月の外国籍の来所者は全員日本在住者であった。6 月、当センター主催の七夕イベントや近接大型ホールのオープニングイベントの開催により、総来所者数は 5 月よ

り 134%増の 2,683 人(うち外国籍の来所者数は 10 人)であった。

＜四国＞

JR 松山駅松山市観光案内所

東京 2020 オリンピック・パラリンピックを目前に控えている状況だが(報告当時)、訪日客の来訪は見込めず、厳しい状況が続いている。県独自の観光向けサービスなども始まったため、今後の盛り上がりに期待したい。

高知県「i」案内所

ゴールデンウィーク明けから全国的に新型コロナウイルスの感染者が増え、高知県も 5 月 24 日から新型コロナウイルス感染症対応の目安が特別警戒(赤)となり、5 月に比べて来所者が減少した。来所者は高知県在住の外国籍の方がほとんどだった。

＜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)

6 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行った。6 月後半は緊急事態宣言が解除されたこともあり、海外旅行を心待ちにしているお客様より、「これから先の運行状況について知りたい」といった問合せが多くなった。また、東京 2020 オリンピック・パラリンピックの開催が近づいていることもあり(当時)、海外の選手団を受け入れる福岡県内外の自治体から、福岡空港到着後、バスに乗車するまでの動線や乗車場などのお問合せが数件あったため、担当である福岡県の機関を案内した。

唐津駅総合観光案内所

コロナウイルス感染症流行に伴う旅行の自粛、及び海路・空路の減便ならびに入国制限厳格化により、国外からの来所者数皆無の状況が継続している。

長崎市総合観光案内所

6 月の外国籍来所者数は 28 人。内訳は米国 13 人、フランス 4 人、英国 3 人、フィリピン・ベトナム各 2 人、韓国・タイ・スペイン・ブラジル各 1 人で、いずれも日本在住の方々であった。新型コロナウイルス感染の急拡大に伴い発令された長崎市を対象とした県独自の緊急事態宣言は 7 日をもって解除された。これにより、市内の観光施設、公共施設は 8 日から再開、当案内所も 8 日より開所した。徐々にではあるが、外国籍のお客様も来所されるようになった。

南阿蘇観光案内所

訪日旅行客は引き続き 0 人。熊本県内はまん延防止等重点措置解除後も「医療を守る」対象となり、観光施設などの休館・休園が月末 28 日まで実施された。国内観光客は県内ならびに福岡エリアが中心。

大分市観光案内所

6 月 14 日からは感染者が減ったため県内においては要請の解除が行われたが、いまだ県外においては変わらず県をまたぐ不要不急の移動は控えるよう要請もあり、外国籍の来訪者も 5 月の 46 人より更に少ない 43 人となった。日本に永住をしているように見受けられる日本語で会話ができる外国籍の方の来訪が多かった。

宮崎空港案内所

5月末まで発令されていた宮崎県独自の緊急事態宣言は1日より解除され、各施設や飲食店などは通常営業となった。飛行機や公共交通機関は依然として減便が続いているが、乗降客数は 5 月より増え、外国籍のお客様もお見かけした。レンタカー以外の問合せは、ベトナム国籍のお客様(2 人)より「バス 1 日乗り放題乗車券を購入したいがどうすればよいか」と尋ねられた。その時間はバスの案内所が営業時間外だったため、空港内のコンビニで発券できる旨を案内した。機械の操作方法がわからないとの事だったので一緒に発券した。

奄美大島観光案内所

コロナ禍で訪日旅行者は 0 人、在住外国籍の方が 2 人来島された。「奄美大島・徳之島及び沖縄島北部・西表島」の世界自然遺産登録の IUCN 勧告を受け、7 月 26 日世界自然遺産委員会審議の朗報を待ちつつ、「メディアジャック」事業など奄美大島自然保護協議会がプロポーザル応募をしており、期待している。

那覇市観光案内所

- 5 月 23 日に緊急事態宣言発令による来訪自粛要請が出されたことで、欧米圏の来所者は 5 月の半数となった。
- 当初 6 月 20 日までの期限だった緊急事態宣言が沖縄県のみ 7 月 11 日まで延長されることとなった(当時)。未だ厳しい状況が続いているが県外の緊急事態宣言が解除されたことで、今後の来所者数に動きがあるか注視していきたい。
- 緊急事態宣言の発令によりアジア圏の来所者は中国 1 人のみとなり、未だ新型コロナの影響が甚大であると実感する結果となった。

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)

＜近畿＞

長浜駅観光案内所

レンタサイクルで湖北を回りたい外国籍の方が多いのでレンタサイクルは喜ばれている。

栗東観光案内所

JR 草津線を運行していた忍者のラッピングを施した「SHINOBI-TRAIN」が運行終了のため、草津線をご利用のお客様に「SHINOBI-TRAIN マスク」を県事業により草津沿線の駅数ヵ所で配布することになり、当案内所でも配布。配布している近くの案内所から残枚数の問合せを受け、こちらも情報を共有した。なお、期間中は JR の駅員も着用していたよう。

天橋立駅観光案内所

日本在住の中国籍の方が来所、1 時間ほどかかる隣町の伊根町に行きたいとおっしゃった。ただその日は大雨で警報が出ているような日だったため、スマホで天気予報図を一緒に見ながら説明し、安全上、近場を観光することをお勧めした。徒歩 10 分ほどで行ける範囲の観光施設を案内し、楽しみに出発された。旅行者の行きたい場所を優先してあげたいが、天候や状況によりお勧めできない時もあり、臨機応変に対応したい。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

昨年来日したという日本語学校に通うポーランド出身の留学生が、京都らしい体験プラン(舞妓の舞鑑賞など)の御相談に来店。コロナ禍以降、劇場での公演も休止が続き、ご希望通りの紹介が困難であったが、店舗での茶道体験などを案内したところ、後日「とても良かった」と再来店くださった。その折には舞妓による舞を鑑賞いただける夕食付の定期観光バスの催行の日程に合い、案内し、成約となった。以前と異なり、様々な施設が休業となりお客様のニーズにお応えする事も困難な場合があるが、しっかりとしたヒアリング、また適切なプランを根気よく調べて案内することで満足度の向上、そして次回利用の意向に繋げる事が出来る事を意識して、今後も対応をしていきたいと考える。

阪急京都観光案内所・烏丸

「案内所付近のコインロッカーが開かない」とお困りの年配女性からのご相談。駅管轄の対応案件だが、お客様が大変困惑しておられ、一人でいる事が不安な様子だったので業者の連絡先を教え、連絡後は案内所前にてお話を伺いながら業者の到着を待った。無事ロッカーは開き、中身も無くなっておらず、お客様は大変安堵した様子でお帰りになった。その数十分後に再びお客様が案内所へ戻って来られ、「帰宅前にもう一度お礼を言いたい」と、お立ち寄りくださった。「ロッカーが開くまでドキドキした、大切な荷物が入っていたので本当に助かりました」との事。お客様はロッカー業者が来るまでの時間、おそらく不安で頭がいっぱいで、誰かと話して気を紛らわせていたかったのだと思う。私たちはお客様の問いに的確に迅速にお答えする事は勿論のことだが、常に今回のようにお客様の気持ちに寄り添い、本当はどのようなことをお望みでいらっしゃるのかをくみ取れる目線と余裕を持って、お一人お一人の対応をすることがお客様の満足度に繋がっていくことを改めて認識した。

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

■企画乗車券や観光知識の復習

・休業期間中に、南海沿線や企画乗車券に関するクイズ大会を Zoom で実施。メンバーの知識習得や、顔合わせを行う事で休業期間中におけるスタッフのモチベーション維持を目的としている。

・習熟度管理シートの作成。目的としては「案内知識の習熟度の可視化」及び「案内知識別の個々人の得意、苦手を把握、得意な人が苦手な人を助けること」を目的としている。

■接客に関する気付き

・宮古島からのお客様から、とにかく安いホテルを聞かれたので案内した。合計で 4 回来られて、最後はお礼を言いに来所いただき、スタッフも心が暖かくなった。これからもお客様一人ひとりに寄り添った、また会いに行きたいと思ってもらえる接客を心掛けたいと感じた。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

外国籍の観光客が少ない現在、当案内所は少人数の地域ローカルツアーの宣伝に力を入れている。当市の企業が企画した泉佐野の歴史を紹介するツアー(ガイド付)や、地域通訳案内士協会が企画した農業体験などがあり、案内所でパンフレットを配架している。当案内所を運営している企業が企画した野菜収穫体験は、当案内所でも受付可能。また市内の施設(泉佐野ふるさと町屋館)の体験チケット販売も当案内所で実施している。

姫路市観光案内所

観光でお越しになる外国籍のお客様が少ない状況ではあるが、それでも姫路に来て下さる方がいらっしゃる。

案内をさせて頂き、最後に”心ばかりの気持ち”として姫路城のポストカードをお渡しさせていただくと、とても喜ばれる。感謝の意が少しでも伝われば…と思う。

奈良県猿沢イン

奈良の楽しみ方を案内する新たな視点として、「二十四節気で旅する“なら”」というフライヤーを作成。二十四節気を切り口に奈良の見どころを掘り下げていく。日本語、英語、中国語の 3 言語にて発行。6 月「芒種」から着手しはじめ、現在は「小暑」まで発行しており、全 24 節気を仕上げる予定。

熊野本宮観光協会

■熊野地区は熊野古道歩きを通して自然を楽しむ外国籍の方が多い。そのため、古道歩きに関係する以下のような事象が見られる。

・熊野古道歩きに不可欠な路線バスが、コロナウイルス蔓延防止という理由で運休したのは大変痛い。当協会やバス会社 HP で告知はしたが、外国籍の方は(日本人も)気付かず当地に来てから困惑されたのは気の毒であった。

・逆に熊野川舟下りは好評で、古道の通る熊野の自然を川から眺めるのは根強い人気があり、時期によっては満員に近い便もあった。

・日本の都市部在住の外国籍の方が連れ立って熊野古道歩きに来るケースも見られた。一例として、神戸のインターナショナルスクール生徒のお母さん方(いわゆる「ママ友」)が英語ガイド付きで古道歩きを楽しむ、などがあった。

＜中国＞

日御碕ビジターセンター

山陰エリア案内所間の連携ネットワークを上手く活用している案内所もあるようなので、当館でも今後は出来る限り活用できるよう取り組みたい。

倉敷駅前観光案内所

シンガポール出身の 20 代くらいの男性がサイクリングマップをご所望され、倉敷、吉備路地域など人気があり、有名だと伝えるとご存知だったようで、「ぜひ行ってみたい」と喜ばれた。

津山駅交通観光案内所

長期間訪日旅行者は 0 人であるが、利用方法を忘れないためにも翻訳アプリなど作動させ、気になるワードを調べたり、在住外国籍の方で、日本語の話せるお客様へ使用させて頂き、おかしい翻訳になっていないか、など確認を取るようにしている。

尾道駅観光案内所

「びんご運動公園行きのバスがあるか」と外国籍の方が質問に来られた。もともとバスが少ない路線で、次便まで 4 時間以上待つ必要があったので、タクシーの方がいいと大体の料金も併せて案内したところ、出発された。数時間後に JR に乗る改札の前で姿を見かけ、無事行かれたのだと思っていると、こちらを向いて深くお辞儀をして出発していかれたので、とても嬉しかった。

広島バスセンター総合案内所

■記名式パスピー購入の通訳:30 代広島在住のフィリピンの女性が、広島の交通系 IC カード「PASPY(パスピー)」を買い求めて来所された。通勤で利用されるとのことで、定期券の説明をしたが、勤務日数とパスピー利用時の割引を考えると、定期券ではなくチャージで利用された方が安く済むため、パスピーの購入のみ行うことになった。紛失時に再発行ができることを考慮し、記名式を案内した。全く日本語が話せない方で記名式の名前はカタカナ表記となるため、案内係員が申込書の記入をお手伝いし、チャージ方法や紛失時の手続きなどを英語で説明した。

■東京行き高速バス:40 代フィリピンの男女から、東京行きの高速バス乗車券購入の問合せがあった。新型コロナウイルスの影響で、広島バスセンターで販売している東京行きは現在運休しているため、ウィラーエクスプレスの東京行き高速バスを案内した。こちらはインターネットのみでチケットを販売しており、広島バスセンターから乗車できる。　お客様自身でチケットの購入をしていただいた。その後、「予約できたか確認メールが届かない」と再度来所された。代わりにバス会社へ電話確認し、予約は完了していたのでメールはなくてもお名前だけで乗車頂けるようになった。日本語があまり話せない男性の方のみが乗車予定で、無事乗車できるか不安もあったため、念のためにバス案内職員に引き継ぎをした。

新山口駅観光交流センター

50 代の欧米圏の男性は山口県内おすすめ観光スポットを訪ねに来所。歴史に興味があるとのことで、大内文化や明治維新にまつわる山口県内の観光地(萩市と山口市)をお勧めし、パンフレット(日本語、英語)も渡した。

＜四国＞

徳島阿波おどり空港 案内所

訪日外国籍の方への対応に限ったことではないが、非接触決済の推進として電子マネーの利用ができるバス券売機の設置を行った。

松山空港総合案内所

総合案内所では伊予鉄道の「ALL IYOUTETSU PASS」という、バスと電車の乗り放題のチケットを販売している。対象の路線内であれば一度チケットを購入していただくと、運転手に見せるだけで乗り降りできるので、訪日旅行のお客様にも大変便利でお得なチケット。

宇和島市観光情報センター

現在、海外からの旅行者はいないため、案内板の QR コード化や案内放送の英語化を進めている。

＜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)

コロナ禍で厳しい中ではあるが、福岡空港に来港されるお客様へのおもてなしとして、昨年は控えていた季節の飾り物などを今年は案内所カウンターに設置している。特に博多弁で書かれた墨書は到着された国内外のお客様の目に留まることが多く、写真を撮るなどして喜ばれている。

博多港国際ターミナル総合案内所

現在 Instagram の更新を通じて、当ターミナルだけでなく、福岡の様々な情報を発信している。また、JNTO

や福岡県観光連盟主催の研修に参加したスタッフの報告書や資料を、研修後に共有することで研修に参加していないスタッフも案内業務の質向上に活用できるようにしている。

ウキハコ

うきは市に 4 月、情報発信のミッションを担う台湾国籍の地域おこし協力隊が着任した。今後、連携を深めながら訪日客向けの情報発信を強化していきたい。

長崎市総合観光案内所

県独自の緊急事態宣言に伴い、当案内所は 5 月 12 日から 6 月 7 日まで閉所した。その間、スタッフは自宅待機、各自がテーマ(「案内所で役立つ外国語表現:英語/仏語」、「長崎市内の記念碑/石碑について」、「御朱印を貰える寺社・仏閣リスト」、「不案内なスポットへのフィールドワーク」など)を決めての自主研修となり、案内所の質向上のための取り組みをするよい機会となった。各自の研修内容はスタッフ間で共有し、今後の案内に役立てたい。

長崎空港案内所

「佐世保駅まで行きたい」とお客様が来所。券売機は現金対応のみだが、お客様はクレジットカードとドル紙幣しかお持ちでなかった。お客様は外貨両替を希望されたが、現在長崎空港の外貨両替機は利用を一時停止しているため、クレジットカードを利用し、ATM で現金を引き落としていただくことを提案した。バスの出発間際であったため、バス誘導員に状況を伝え、遅発対応をしていただけることとなった。大きなスーツケースを 5 つ程お持ちだったので、バス誘導員と協力し、キャリーサービスを行った。連携した対応が大変喜ばれた。

道の駅 阿蘇

阿蘇サイクルツーリズム学校「コギダス」は、台湾の高雄市国際サイクルツーリズム促進協会(台湾)とサイクルツーリズム推進にかかわる包括協定を結んだ。国境を越えて今後さらに自転車を通して連携していきたい。また、当案内所は GPS を使ったサイクルマップのリニューアルや、サイクルツアーを継続的に行っている。

九州自動車道 宮原サービスエリア 下り線インフォメーション

船長をされているルーマニアのお客様から Wi-Fi の新規登録の方法を尋ねられたので翻訳機を使用して対応した。翻訳機を使用しながらだったがとてもスムーズに案内できた。とても親しみやすいお客様で、出発されるまで何度もお礼を言われた。

中津耶馬渓観光案内所

「お城巡りが趣味」というスペイン出身の旅行者が来られた。中津城でお城のデザインがプリントされたクリアファイルや T シャツなど、お城グッズを購入したいとのこと。中津城に電話で確認し、グッズの詳細を伝えたうえで中津城に行ってもらった。帰り際、「無事に購入できた」との報告があった。

ワンダーコンパス ベップ

6 月の終わり頃から案内所オリジナル施設クーポンを作成し、配布。クーポンを利用して多くのゲストに各施設を周遊し、別府観光をよりお得に楽しんで貰いたい。

宮崎市観光案内所

宮崎県産飫肥杉とポケモンナッシーとがコラボした、数量限定販売のバス乗車券をお勧めすると記念になると喜ばれる。使用後はコースターとして使用可。

鹿児島空港観光・総合案内所

ベトナム国籍のお客様より、「空港の Wi-Fi に接続できないがどうすればよいか」と尋ねられた。異なるネットワークを選択していたため接続ができなかった旨を伝え、一緒に操作をしたが本登録するためのメールが届かなかった。仮登録のままでも 10 分間利用できる旨を伝えると、満足されたご様子で案内所を立ち去られた。

以上