

## <北海道>

### 七飯町大沼国際交流プラザ

大沼観光案内所は(一社)七飯大沼国際観光コンベンション協会が運営する施設内にあり、自然散策ガイドが常駐しているため、希望者があればすぐに対応することが出来る。また、館内には休憩などに利用できるカフェスペースや特産品販売コーナーもあるので、お土産をお求めの旅行者にもある程度対応することができる。また、協会主催のイベント情報などをいち早く伝えることが出来る点も強みだと思う。

### 北海道さっぽろ観光案内所

- 道内 179 市町村のパンフレット始め各地の観光パンフレットの種類・数量が多い。
- JR 駅敷地内にあり、JR 運行情報が早く分かる(JR 外国籍の方向けインフォメーションも隣同士)。
- 館内には「どさんこプラザ(道産品販売)」や、車椅子やベビーカーの貸出しを行っているユニバーサル観光センターも併設されている。

### のぼりべつインフォメーションセンター

駅の構内に隣接していることから駅の歴史を含め、当地の歴史について詳しい。また、温泉の楽しみ方や温泉の泉質に至るところまで相当詳しく、外国籍の方が知らない温泉の秘密などを楽しくアピールすることができる。ただ、まだ英語は自在に駆使できるレベルではないため目下勉強中だが、担当の韓国語であればお客様に合わせ詳しく話す事ができる。乗り継ぎの待ち時間も楽しく過ごせることでしょう。

### 一般社団法人 浦河観光協会

周辺エリアをよく知り、ニュージーランドで 10 年間、観光ガイドの経験がある職員がいるので、外国籍の来訪者に英語で対応するだけでなく、英語で観光案内ができ、状況に応じては英語でガイドもできる。

### 江差町観光情報総合案内所

- どちらかと言えば歴史文化の印象が強い江差町において、観光案内所職員はいにしえ街道の歴史的な街並の案内だけではなく、江差の歴史と海との関わりを象徴する「かもめ島」における海藻や貝などについての知識を、北海道大学水産学部国際教育室の東条助教に教えていただき、自然分野の案内スキル向上に努めている。
- 案内所が檜山地方の中心地に位置することから、函館バスが発行する「江差・松前周遊フリーパス～千年北海道手形～バス乗り放題キップ」を窓口販売している(同パスは、函館～江差間、江差町～原口間、乙部～江差間、函館～松前間、江差～木古内間、原口～松前間の広域で乗車可能)。

## <東北>

### 青森市観光交流情報センター

年中無休で開所しており、開設時間も 8:30～19:00 と県内の案内所の中では長いため、お客様から「遅くまで開いていてくれて助かった」と喜ばれる。青森駅周辺の街歩きガイド(日本語のみ対応)を手配可能という強みもあるが、最大の強みは、スタッフのチームワークの良さ。全員が勤続 6 年以上で、接客時にどの情報が必要か、どんなサポートがあると助かるかがわかっているため阿吽の呼吸で連携しており、お客様からしばしば驚かれる。スタッフの年齢層が 30～50 代と幅広く、歴史、植物、飲食店など得意とする分野もそれぞれ。イラストが得意なスタッフもいれば、工作、切り絵が得意なスタッフもおり、館内装飾もバラエティに富んでいる。スタッフの得手不得手をお互いがよく理解していることで、各自の「得意」を活かし、「苦手」をカバーした運営ができていると思う。

## 弘前市立観光館

強みといえるほどの資格保有者がいるわけではないが、得意分野を含め、特に弘前・津軽地域に関しては日々勉強している。弘前はりんごの生産量日本で、2007年には「りんごを食べる日を定める条例」が制定され、毎月5日が「りんごの日」と定められ、外国籍の方にも人気である「弘前アップルパイガイドマップ」が今年の2月には第14版。当観光館コンシェルジュの投稿を目にしたライターの方より「APPLE PIE Log note(アップルパイログノート)」の取材を受けた。手軽なデジタル媒体ではなく、感想など手書きにて残すという拘りから誕生した、昨年4月に発売されたアップルパイを記録するための贅沢な専用ノート。「弘前アップルパイガイドマップ」や「アップルパイログノート」は観光コンシェルジュの日々の接客から生まれたものである。

TOHOKU360: <https://tohoku360.com/applepie-note/>

## 青森空港インフォメーションセンター

サービス介助士の資格をスタッフ全員が取得しているため、障害のある方にも利用しやすい案内所づくりを心がけている。

## いわて・盛岡広域観光センター

- 北東北のハブ的な観光案内所として、岩手県のみならず、青森県、秋田県のチラシやパンフレットを取り揃えて案内している。
- 案内所が盛岡駅構内にあるため、東北新幹線、東北本線、いわて銀河鉄道、長距離バス利用者などに対応できている。

## NEXCO 東日本前沢サービスエリア上り線インフォメーション

スタッフ全員がサービス介助士の資格を持っている。

## 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

手話検定5級をスタッフ全員が取得するようにしている。

## 釜石観光総合案内所

「強み」というか、当所は東日本大震災津波での浸水区域にあり、当時被災された方も所属しているガイド会もあるため、「災害」といった観点からは生の声を聞ける案内所だと思う。

## 仙台ツーリストインフォメーションデスク

当所は商店街の真ん中に位置しており、周辺店舗をメインに連携があること、口コミで星4~5つをキープしていること、免税に関する質問もある程度回答できること、などである。

## JR EAST Travel Service Center (仙台駅)

- 対応数が少ないためお客様と親身に会話ができ、顔なじみにもなりお客様に寄り添った接客が出来る。
- アメリカやフランス、韓国に留学したことのある社員がおり、海外の習慣などを知り、お客様の立場に立った、お客様目線の案内ができる点。また、他の訪日旅行センターから転属した社員もおり、他案内所や他訪日旅行センターと連携を取ることができる。

## JR EAST Travel Service Center (秋田)

秋田県と青森県を結ぶ五能線を運行しているリゾートしらかみについての案内を行っている。リゾートしらかみの指定席の手配及び観光地の案内や、発車時刻にあわせて記念撮影のお手伝いとお見送りをやっている。また、店舗に秋田の民芸品を展示しており、秋田を感じることができる。他は JR East Wi-Fi が利用できることなど。

## 道の駅 米沢 総合観光案内所

今シーズン米沢市では電動自転車を活用した「電動レンタサイクル事業」を実施。貸出施設も3カ所の駅案内所、観光施設と連携し、やっている。スマートフォンのアプリによるルート案内などを行うサービスを実施。サウンドアトラクション「ヴォイシネウォーク 花の慶次～米沢傾奇巡り～」体験と合わせて、米沢の魅力発見の旅をおすすめしたい。

## 福島市観光案内所 (JR 福島駅西口)

- ホテルや旅館に空室があれば予約ができる。
- 観光案内はもちろん、温泉ソムリエの資格を持つスタッフや日本酒に詳しいスタッフなど、その道のエキスパートがいる。
- 福島弁に長けたスタッフがいて、地元民とのふれあいを楽しむことができる。

## 裏磐梯観光協会

五色沼隣接と言う抜群の立地条件、建物がオープン4年目なので綺麗なこと。公式サイトやSNSで随時裏磐梯エリアの新鮮な情報を発信している。

## 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

和柄を使った手作りしおりや福島ならではの赤べこで作ったペーパークラフト、消しゴムスタンプを押したメモ用紙などをお客様に配布し喜ばれている。このように手作りの物をみんなで協力して作りあげていく協力性、団結力が安達太良インフォメーションの強みだと思う。

## <関東>

### NEXCO 東日本友部サービスエリア上り線インフォメーション

### 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

以下のような様々な資格を取得しているということ。

- 普通救命講習受講
- サービス介助士検定
- 手話検定
- ホスピタリティ検定
- 茨城観光マイスター検定

## 水戸観光案内所

私たちは女性三人のスタッフ(サークルや様々な会の会員で人脈の多い者、いばらき観光マイスターS級の資格を持ち、鉄道やバスの路線が好き、英語が好きで外国籍客とより多くの話題で会話を楽しむ者)が一日二人体制で勤務している。年齢が近く、水戸育ちの同僚なので地元の話や共通点が多い。三人がお互い思いやりを持っている事が一番の強みであると思う。業務中に意見の相違はあるが、それぞれの考えを出し合い解決する。

案内所内の空気がいつも穏やかで朗らかであると思う。案内所は狭いのだが、如何に効率よく資料をお渡しできるか、パンフレットの置き方やポップの書き方など話し合っている。お客様が入りやすく、質問し易い室内にしよう意識している。三人の共通点は歴史が好き。休みの日はそれぞれ県内を中心に出かけてそれを二人にレクチャーする。例えば歴史的な場所に訪れた時は看板や風景を写真に撮って、アクセスなどを説明する。立ち寄ったお店の様子も伝える。様々なお客様がいらっしやるので、より多くの情報を共有し、それぞれが対応できるようにしている。

### 道の駅 日光観光情報館

- 日光市内在住のスタッフが在籍しているため、案内所がある今市だけでなく奥日光、鬼怒川などの市内全エリアについて詳しく案内できるスタッフがいる(ガイドは現在中止)。
- 当協会が主催の「ぐるり日光キャンペーン」で観光貸し切りタクシーの利用券(一例)や、信用金庫主催の「ご宿場印めぐり」(4種類)、道の駅スタンプブック、記念切符の販売場所となっているため、観光の一助となる情報を提供できる。
- 立地(道の駅日光の敷地内)の利便性から、お土産を購入するお客様などに気軽にお越しいただける。

### 奥日光インフォメーションセンター

当案内所は県立日光自然博物館内に設置されているので、博物館スタッフの方から周辺の自然状況(花、紅葉、積雪など)の情報を随時入手できる。

### 群馬県高崎市観光案内所

ターミナルステーションという特性から、JRを利用して各方面にアクセスしやすいため、お客様のニーズに合わせて、幅広い案内ができるという点が高崎観光案内所の強みと思う。今後もその利点を生かした案内をしていきたいと思う。

### まちなか観光物産館「お富ちゃん家」

- 富岡市在住 70年近くの富岡市のことなら何でも知っているエキスパートがいる。富岡製糸場が片倉工業としてまだ稼働していた頃も知っているので、富岡製糸場の歴史について実体験を交えながら案内できる。
- まちなかガイドの手配ができる。

### NEXCO 東日本 Pasar 蓮田サービスエリア上り線インフォメーション

東日本の各エリアにインフォメーションがあるため、地域の観光などの連携ができる。

### NEXCO 東日本上里サービスエリア上り線インフォメーション

NEXCO 東日本高速道路管轄内にはインフォメーションの案内所があるため、他エリアのインフォメーションと連携し、情報収集や忘れ物などの確認対応がすぐにできる。また、近隣の観光協会と協力し合い、英語のパンフレットなど資料提供をしている。

### 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(特に南房総)の観光知識の豊富さである。案内所スタッフも実際に観光地に足を運び、お客様への案内に役立っている。また、その際に現地の写真を撮り、感想や情報をスケッチブックにまとめ案内所前に掲出し、お客様が気軽に閲覧できるようにしている。とても好評で「行ってきてよかった」とお褒めの言葉も頂いている。

手書きのブラックボードやパンフレット棚でも、季節に合わせた観光情報をお知らせしている。案内所に声をかけたくないお客様にも、一目でおすすめの観光情報が分かるようにしている。

### 流山おおたかの森駅前観光情報センター

つくばエクスプレス「流山おおたかの森」駅から1分の好条件立地であることに加え、流山市役所の出張所である市民窓口センターが同フロアに設置されている。ここ数年急速に流山おおたかの森への転居率が高くなったため、市民窓口センター利用者は日々増加傾向にある。利用者は当センター前を必ず通るため、市内パンフレットやイベントチラシをお持ち帰りになられたり、流山本町の登録有形文化財ジオラマや流山電鉄の模型などをご覧いただいております、PRに繋がっている。

### 日本橋案内所

日本橋案内所の強みとしては多人数の外国籍のスタッフがおり、多国語のサポートができること、海外向けの文化体験をその多国語でできることである。英語に限らず、現在はフランス語、スペイン語、カタール語、フィンランド語やロシア語で地域案内やツアーができる。また、東京の中心にある案内所なので、簡単に東京のどこでも行ける出発スポットで、地下鉄やJR線の駅と直結しているため、簡単に交通チケットや定期券が買える。周りの日本橋ならではの老舗の商品も案内所に揃えており、お土産屋としても便利。

### 東京都台東区立浅草文化観光センター

- 立地:世界中から観光客が訪れる浅草の雷門の目の前にあるため立ち寄りやすく、情報収集や旅の相談など旅行者に便利にご利用いただいている。
- 建築:建物が隈研吾氏の作品であるため、建築を見る目的でセンターに訪れる方も大勢いらっしゃる。
- 豊富なローカル情報:勤続年数の長いスタッフや浅草愛溢れるスタッフが多く、日々街を歩き、自ら浅草を楽しんでいるため、グルメやお土産探しなど様々な提案ができる。
- フリーガイドツアー:予約不要でセンターから出発する無料のガイドツアー(日・英)を提供している(現在は活動休止中)。
- 展望テラス:屋上(8F)に無料の展望テラスがあり、仲見世通りや浅草寺、スカイツリーといった東京下町の街並みを眺めることができる。

### T-CAT 外国人観光案内所

成田空港と羽田空港を結ぶリムジンバスのターミナル内にあることや、周辺にはホテルが多数あり、かつ日本橋というビジネス、観光、鉄道アクセスの拠点としても優れている場所にあることで、立地優位性は高い。また、観光のみならずリムジンバスや東京シティエアターミナルビル館内、ホテルなどとの連携も密接で、小さな観光案内所だが、多くの情報を提供できる点は強みだと思う。

### 中央区観光情報センター

- 写真撮影や動画撮影に精通しているスタッフがいるため、スタッフで動画撮影から編集を行いYouTubeにて情報発信を行っている。
- まち歩きやワークショップの開催など、地域の方にもご利用いただけるよう観光案内以外にも力を入れている。

### Plat Tsukiji/ぷらっと築地

- 当案内所は和食の専門店街・問屋街である築地場外市場の案内所でもあるため、和食に関連する事柄について

のエキスパートがいる。季節ごとの食材、手に入りにくい食材、高級食材や大量購入、和食のための包材、刃物、道具類などの各種問合せに対応している。

- 築地の歴史や市場について詳しいスタッフがあり、「築地まるわかり講座」(要事前予約・有料。参加は数名から50名くらいまで。30分から1時間程度)を行っている。日によるが、英語以外の外国語ではスペイン語、フランス語ができるスタッフがいる。
- 築地ならではのオリジナルグッズの販売をしている。マグロ柄のTシャツは外国籍客に好評。
- 施設内にATM、外貨両替機、免税カウンター、コインロッカー、無料休憩室、エアコン完備の喫煙室を有し、外国籍来訪者へのサービスがワンストップでできるように配慮している。

### としま区民センター インフォメーション

公園に面した立地、建物のメインエントランスがガラス張りで、地域に開かれた作りになっているため、入りやすい雰囲気である点。館内に「日本一きれいな公共トイレ」設備がある点。

### 桜木町駅観光案内所

#### ■ ソフト面

- ・スタッフの誰かが得た新しい情報はいち早くグループLINEなどを使って皆に周知し共有するようにしている。
- ・日本ワイン検定資格保有者がいるので、横浜市のワイナリーや近隣の日本ワイン提供店舗などが案内できる。

#### ■ ハード面

- ・「みなとぶらりチケット」(ベイエリア市営交通の一日乗車券)の販売をしている。横浜の定番観光スポットを巡る周遊バス「あかいくつ」の出発点のため、これから行く観光の相談のついでに購入される方が多い。遠出が難しい今、数時間でメインのベイエリア観光が効率よく周遊が出来ると好評を得ている。8月からは期間限定で「みなとぶらりシーバスチケット」の販売も予定している。
- ・以前から設置している無料のVR機器も、周辺地域の観光を疑似体験することでその後の周遊を促進することが出来ている。
- ・7月から二度目となる近距離モビリティ「WHILL」のシェアリングサービスがスタートした。雨天時の走行は不可のためまだ利用者は少ないが、入口ドア付近に展示していることにより来所者の質問や電話による問合せが増えつつある。来年3月までの長期実施を予定しており、これからみなとみらい周辺観光の移動ツールの一つとして誰でも気軽に利用してもらえることを期待している。

### 鎌倉市観光総合案内所

弊案内所の強み、セールスポイントは、語学力の強さである。英語ネイティブ1名を擁しているだけでなく、日本語を除いた3~4カ国語を日常会話レベルで話すことが出来る職員が複数名いる。また、合格率が低いことで知られている「鎌倉検定」の一級保持者が2名おり、この職員は鎌倉の歴史や季節の花に関する知識が群を抜いて深く、他職員にとって頼れる存在であるとともに良い手本となっている。

### 横須賀観光インフォメーション スカナビ i

当案内所は横須賀中央駅改札横という、極めて利便性に優れ、視認性の高い場所故、観光スポットのみならず、周辺公共施設などの問合せも多く受ける。しかし、観光以外の来訪者も備え付けパンフレットに目を通すことで、改めて観光施設、観光スポットに興味をもつという副次的効果も生まれている。また、当地の米軍基地関係者が多数来訪されるため、実践的な英語の使用機会があり、コロナ禍で当面海外からの観光客来訪が見込めない現況においても、英語での案内業務のスキル維持、向上をはかることができるという強みがある。

## 山中湖観光案内所

面白い経歴のスタッフが多く、ダンス、トレラン(トレイルランニング)、音楽、ソフトボール、他県観光案内所、近隣博物館スタッフなど多様な経験から様々なお客様に適切な案内ができる。

## 道の駅 富士吉田

富士山が真正面に見える道の駅富士吉田は「関東の道の駅ランキング」で常に上位にランクしている人気の道の駅。富士山麓の道の駅として年間を通じて多くの人で賑わっている。案内所にて販売している「道の駅きっぷ」は販売枚数全国 No1。

## <北陸信越>

### 長岡駅観光案内所

当案内所では来訪者からの依頼があれば、ボランティアガイドの手配を行っている。最近はネイティブのガイドが加わった事により、今後は外国籍の観光客の目線での案内が出来るようになると思う。

### 村上駅前観光案内所

- 立地:JR 村上駅を出てすぐに位置し、隣にレンタカー、タクシー会社がある。案内所からは駅前のバス停も望め、お客様が正しいバスに乗車できるよう、職員がバス停まで同行することもしばしば。また、電車の遅延・運休情報も時差なく把握できるので、最新情報を活かしてお客様の要望に合わせた最適な移動手段を提案できる。また、館内では特産品販売も行っており、電車待ちの短い間でもお土産を購入できる。
- 建物デザイン:城下町村上を彷彿とさせる町屋風の建物で、視覚的にこの街の歴史や文化的背景を感じてもらうことができ、当案内所及びすぐ近くに当観光協会が所有する歓迎塔が城下町村上の観光をスタートする上で、恰好のランドマークとなっている。
- 組織編成:建物一階は案内所、二階には観光協会事務局が同居しており、観光客、取引業者、会員からの情報が一箇所に集まる。現場と事務局の情報交換がスムーズである上、来館者サービス向上施策の充実化に資する連携効果が期待できる。また、女性スタッフのみならず男性スタッフも配置されているので、幅広い来館者層に適時適切な接遇が可能となっている他、セキュリティ(防犯抑止)効果も期待される。

### 佐渡相川観光案内所

相川エリアは歴史、文化、自然と見どころがたくさんあり、それを訪日客の方にもご案内できること。また、電動自転車をレンタルできるので、くまなく観光していただくことができ、お客様に大変喜ばれている。今後は電動式クロスバイクも導入予定で、長距離を移動される方へも対応できるようになる。

### 黒部峡谷鉄道案内所

- マルチリンガル、全国通訳案内士のスタッフがいる。
- 職員の方より要請を受けた場合、窓口にて外国籍の観光客への切符購入の補助、沿線情報の提供を行っている。
- 必要に応じて海外のお客様に電話対応する場合もある。
- 職員の方より要望があれば、文章の英訳を行う場合もある。

### 白山市観光連盟

本連盟には39名のガイドが登録されている。申し込みがあった個人や観光事業者の方から好評を得ている。有料となっており、お客様の人数、ガイド時間による料金表を提示している。

## 内灘町観光案内所

当案内所は観光ボランティアが運営しており、事前の予約があればボランティアが案内することができ、レンタサイクル利用の場合も一緒に自転車での案内も可能。また、北鉄との連携で「町歩きクーポン」を販売しており、利用することで町内の移動のバス代や資料館、温泉などが無料になり 300 円のお買物券、レンタサイクルの割引、さらに案内所でのアンケート協力でお土産付きとお得なチケットも利用していただいている。

## 長野道 梓川サービスエリア 上り線 エリア・コンシェルジュ

### 長野道 梓川サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

- 梓川 SA は、長野道で唯一コンシェルジュが常駐するエリアである。上り線は東京・名古屋方面と分岐になるため、両方面の多岐にわたる範囲を案内している。下り線は、東日本エリア(上越 JCT・横川 SA)までの区間内にコンシェルジュが不在のため、広範囲を網羅しての案内をしている。高齢のお客様や情報収集が困難なお客様に対して、安心安全な走行につなげるためにしているお客様起点のサービスは、強みの一つだと思う。
- 高速道路、一般道の道路状況を提供することには長けていると思う。もちろん、自分たちの力だけではカバーしきれないので、道路交通情報センターや高速道路管制センターに最新の情報を確認しながら案内している。特に高速道路が通行止めになった場合や、一般道の冬季閉鎖時の迂回路については、お客様の安全を最優先に考えた迂回路の案内に努めている。
- 梓川 SA コンシェルジュ全スタッフは、「国内地理検定」を取得しており、県内だけでなく近県の案内にも役立っている。また、全員が上級救命講習を受講している。お客様の安全安心につなげるため、受講、更新を常に行なっている。
- 有名な観光地のみだけでなく、その時期に合わせたイベント情報や、見ごろの植物などの情報を調べているので、四季折々の情報を提供することができる。
- 上下線とも北アルプスを望める展望台があり、来訪者が一目で安曇野に来たことを感じることができる。

## 奈良井宿観光案内所

スタッフ 3 人中、2 人は国内旅行業務管理者資格があり、残る 1 人は IT に強く、各人の強みを生かして業務にあたっている。

## <中部>

### えちぜん鉄道三国駅観光案内所

当案内所近くに古いレトロな町並みがあり、観光客に人気スポットとなっている。ボランティアガイドを手配することができ、また英語、中国語対応可。当案内所は地元福井県で生まれ育ったスタッフが多く、安心して案内を受けることができる他、大阪など都会からのスタッフも常駐。海外留学経験者もいるため、県外からの観光客目線、また訪日外国籍の方目線となって興味を持ちそうな観光地を案内できるのが強み。

### 奥飛騨温泉郷観光案内所

当案内所は北アルプスの登山口に位置するため、登山者の利用が多い。施設内には登山指導センターが併設されており、登山道など専門的な問合せについては、隣の窓口で対応していただける。

### 静岡市総合観光案内所

日本茶インストラクターの有資格者が在籍しているため、お茶に関する質問にお答えできる。



### 浜松市観光インフォメーションセンター

- 立地条件が浜松駅新幹線改札の目の前、徒歩 15 秒にある。
- 365 日一日も休まず、9 時から 19 時まで開いている。電話による受付も同様。
- 観光ボランティアガイドが常駐していること。特に歴史的なことには詳しい方ばかり。
- 通訳ボランティアガイドが毎週土曜日に活動しており、英語を中心に案内のサポートをいただいている。
- 車椅子、ベビーカーを無料で貸し出している。
- 旬のイベント情報を毎月、プラス随時発行している(一部英語版あり)。

### オアシス 21i センター

- 名古屋市内に NCVB(名古屋観光コンベンションビューロー)が運営する観光案内所が 3 カ所あるため、NCVB 本部や案内所間で、密な連絡、協力が可能であり、常に最新の観光情報の共有ができています。
- 2019 年の夏より名古屋の伝統工芸を PR するために、案内所主催で有松・鳴海絞り体験、染文化自体を身近に感じていただくためにマーブル染め(墨流し染め)体験を民間企業と連携しそれぞれ月に 1 回行っている。案内所の前で開催することで、旅行者の方々の目にも止まりやすく、実際現地までの案内などもスムーズに行うことができる。また、有松・鳴海絞りや名古屋黒紋付のの手拭い、マスクなども販売している。
- 地下鉄・市バスの一日乗車券を案内所でも販売していることで 1 ストップで市内交通案内が可能。

### セントラルジャパントラベルセンター

- 旅行会社運営の案内所のため、アクセス、観光案内だけでなく、希望に合った交通アクセス切符、宿泊の予約、入場券購入もできる。旅行相談も対応できるため、外国籍の方、邦人関係なく旅行プランも案内、予約可能。ワンストップサービスが強み。ジャパンレールパスの取り扱いもあり。
- 愛知県多言語コールセンターを活用し、9 カ国語の言語対応が可能(英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、タガログ語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語)。
- 中部 5 県 1 市(愛知県、岐阜県、三重県、静岡県、福井県、名古屋市)の協力により、特にこれらの地域のパンフレットのラインナップの充実。案内資料を作成し、より詳細な案内に努めている。また、これらの地域へのお得なアクセス切符も販売。

### 志摩市観光案内所

- 海に詳しい日英バイリンガルの現役海女さんが情報発信を担当している。
- 里海、SDGs に詳しい日英バイリンガルの受付がいる(志摩市は SDGs 未来都市に指定されている)。
- 7 月から日中バイリンガルが情報発信担当として加わる。
- 旅行会社からの出向者が、旅行企画を担当している。
- 元ホテルマンが、訪日客を担当している。
- 各地区に詳しいガイドを手配できる。

以上