

## 7月概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

### <北海道>

#### 北海道さっぽろ観光案内所

7月中旬に一時窓口業務を再開(11日間)したが、感染拡大のためその後は再び休業となった。東京2020オリンピック開会日の4連休前から観光客は多少増加し、窓口業務再開期間中は以前より案内所利用者(来場者、電話対応)は一日40人程増加した(休業中は5人程)。

#### 一般社団法人美瑛町観光協会

- 観光客数は海の日(7月16日)の4連休を中心に増加が見られたものの、7月下旬にかけての新型コロナウイルスの感染再拡大に伴い、再び減少に転じている。外国籍の方の来館に関しても6月までとは異なり、連日のように見かけるようにはなったが、全て国内在住の方である。
- 例年であれば、一年で最も忙しい季節となる7月だが、新型コロナウイルスの感染が広がる中、美瑛や周辺地域の多くのイベントが中止となり、外国籍の方を含めた観光客の滞留時間も短縮傾向。また、花の時期には多くの外国籍の方が来訪していたが、訪日客のいない現在では例年に比し、一部の花畑や青い池等の人気スポット、及び登山客を除き、圧倒的に来訪者は少ない。
- 当協会で行っている観光バスも乗客は少なく、各地の感染状況の悪化に伴い、予約数の伸びも鈍化やキャンセルの増加等、昨月に期待されていたような状況には達しなかった。

#### 小樽駅観光案内所

外国籍の入場者数は142人で前年同月比163%であり、その内案内したのは91人であった。案内で多かったのは中国30人、アメリカ15人、インドネシア12人、タイ10人などであった。

#### 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

新型コロナウイルスの影響による観光客の激減は続いている。7月の外国籍の来所者数は16人であった。内訳は台湾3人、中国2人、インドネシア4人、ベトナム2人、オーストラリア2人、フランス2人、バングラデシュ1人、全員日本在住者であった。道央エリアにおける花畑の見頃時期となり、観光に関する問合せが6月より増えたものの、例年に比べまだ少ない状況。

### <東北>

#### 青森市観光交流情報センター

- 7月の外国籍来訪者は83人。国籍別では中国(24人)、アメリカ(17人)、インド(11人)が上位だった。4～5泊滞在する方が増加傾向にあり、6月までは目的地への行き方の問合せが主だったが、最近はノープランで来所するお客様が散見される。
- 7月22～25日の4連休に人出が急増。外国籍来訪者は4連休に月全体の約52%が集中していた。4連休中の東京から本県への移動が前年比183%とのソフトバンク子会社のデータもあり、東京が緊急事態宣言下にあっても人の移動が活発化しているのを見てとれる。日本人も外国籍の方も、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が出ていない所、人が少なそうな所を目指して旅行先を選んだ方が多かった様子で、「思ったより

も人が多い」、「なぜこんなに観光客がいるのか」といった声が多々聞かれた。

### あおもり観光情報センター

7月に入り外国籍来訪者が増え、6月の22人から68人に増えて309%となった。特にインド国籍の方が6月は1人だったが、17人に増加。単独で来訪される方もいたが、グループなど複数で来訪される方が多かった。ほとんどが「JR EAST PASS(東北エリア)」を利用しての来訪だった。

### 雫石町観光物産センター

6月と動きは特に変わらない。当協会が企画、開催している登山ツアーの需要が高まっているのを感じている。今後、全国的な登山人気が続けば、山々に囲まれた雫石への客足を増やしていくことができると期待が持てる。

### 宮古駅前総合観光案内所

7月の当案内所の外国籍来訪者数はわずか7人で、前年同月比78%、コロナ前の2019年の同じ月と比べると、12%であった。窓口で対応した外国籍の方は、すべて国内在住の方であった。

### 二戸市観光協会

訪日旅行者の来訪はなかったが、国内在住の外国籍の方からの九戸城ボランティアガイドのお申込みがあった。また7月27日に岩手県一戸町の御所野縄文遺跡が世界遺産に登録され、当案内所がアクセスの拠点でもあることから、これから観光客の増加が見込まれる。

### 史都多賀城観光案内所

東京2020オリンピックが開催され、宮城県も会場になり、多賀城駅がシャトルバスの発着所になったが、コロナウイルス感染症の再拡大に伴い、外国籍の利用者はなかった。

### JR EAST Travel Service Center(仙台駅)

- 7月中旬ごろから「JR EAST PASS(東北エリア)」の購入希望をされるお客様が増加。夏休み期間中を利用し、東北内を巡る方が多くいらっしゃった。また、在留カードのみ所持している方や代理購入を希望される方は、再度来店しJR EAST PASS(東北エリア)を購入された。
- 購入資格の無い外国籍のお客様が「JR East South Hokkaido Rail Pass」を求めて来店されたが、購入不可の旨を案内するとすぐ納得し、方面を変更して「JR EAST PASS(東北エリア)」を購入された。中には納得されず、説明に時間を要した方もいた。

### 大館能代空港インフォメーションカウンター

複数の圏域市町村が東京2020オリンピック選手団のホストタウンに指定されており、選手団往来に伴う外国籍の旅客の受け入れが期待されていたものの、ほとんどの競技でホストタウンへの訪問、滞在が見送られたこともあり、当案内所への誘客には結びつかなかった。

### 山形駅観光案内所

新型コロナが継続する中で少ない来所者数だったが、月末の四連休以降の訪問が多かった。但し、8月は関東などでの緊急事態宣言の発出の影響や、今年の花笠まつりも会場の変更と観客を県内在住の方に限定しているこ

となどからみると、今年の夏は人数が少なくなることが想定できる。

### 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25%、震災前の2010年同月比では3%の利用者数だった。来訪者上位の国は1位アメリカ、2位中国・セルビア・グアテマラとなった。また、アジア圏からの来訪者は2020年同月比では14%、震災前の2010年同月比で1%、ヨーロッパ圏からの来訪者は2020年同月比では43%、2010年同月比では11%、北米からの来訪者は2019年同月比では20%、2010年同月比では14%となった。

### 土湯温泉観光協会

東京2020オリンピックのソフトボールの試合が開催された「あづま球場」から当地が一番近い温泉観光地ということで、外国籍の方も増えると見込んでいたが無観客となったため外国籍の方の姿はほとんど見る事がなかった。

### <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)

東京2020オリンピック・パラリンピックが無観客で開催されることも決まり、海外からの旅行者の利用はほとんど無かった。つくば近隣在住の外国籍の方が生活に必要な情報などを求めて来所されるケースが大半を占めた。

#### 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

6月よりも利用者が増えた印象。問合せの内容としては外貨両替対応の有無やATMの利用方法についてなど、金銭関連について聞かれることが多かった。

#### 東武日光駅構内観光案内所

7月23日は東京2020オリンピックの開会式で7月22~25日が4連休だったため、連休中は多くの日本在住の外国籍の方が観光に訪れた。国別ではインドが一番多く26人、次にアメリカ18人。同じ国籍同士での来所が多い印象だが、日本とフランス、ドイツとフランスなどの違う国籍同士の組み合わせも意外と多かった。日帰り、華厳ノ滝と日光東照宮へ行くコースが人気の定番コース。午後になると雷雨が発生する日も多く、明智平ロープウェイや遊覧船が急遽運休となり、とても残念に感じている観光客もいた。山の天気は変わりやすいので、午前中に先に中禅寺湖方面へ行くコースをおすすめしている。

#### NEXCO 東日本佐野サービスエリア上り線インフォメーション

当インフォメーションへの問合せ数は2件と少なかったが、6月に比べると訪日外国籍の方の利用数は多いように感じた。また、問合せも東京2020オリンピック・パラリンピック開催に伴う、料金上乗せに関する料金検索や、スマートICの利用方法についてだったため、英語で説明するのは難しかった。

#### まちなか観光物産館「お富ちゃん家」

7月案内所を訪れた訪日旅行者数は0人。電話での問合せは2~3件、ひまわり畑について外国籍の方から問合せがあった。SNSに投稿する時には英訳も付けるようにしている。

### 川越市川越駅観光案内所

コロナウイルスの感染拡大で観光客はほとんどおらず、在住外国籍の方へ市役所への行き方や Suica の購入発行方法等の案内が多い。外国籍の観光客がいない中でも案内所の必要性を感じる。

### 長瀬町観光案内所

7月はインド圏の方が多く観光に来られた。みなさん日本語ができたので案内もスムーズにいった。家族旅行の方が多かった。

### 千葉市観光情報センター

ベトナムの女性が、千葉都市モノレールのアニメキャラクターを起用したラッピング列車「俺ガイル」号に乗車するために千葉を訪れた。日本のアニメは外国籍の方に根強い人気があり、ファンも多い。アニメキャラクターを起用した観光資源や施設を堪能する事が、観光地を訪れる目的の一つになっている。

### 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7月の外国籍の訪問者数対前年度比は+232.56%(第2旅客ターミナルビルは+38.49%)であった。6月20日に沖縄を除いて解除された緊急事態宣言であるが、その後デルタ株の感染再拡大に歯止めがかからず、7月12日から8月22日まで東京都に4回目となる緊急事態宣言が発出された。これを受けて首都圏一都三県及び札幌ドームの東京2020オリンピック会場において無観客での開催が決定した。TICでは国内の観戦者向けに競技スケジュールや各会場へのアクセスなどの情報を準備していたが、残念ながら利用する事はなかった。そして緊急事態宣言の中、7月23日いよいよ東京2020オリンピックが開幕した。7月第3週になると連日、アスリートや大会関係者の到着が相次いだ。大会関係者は一般のカウンターに立ち寄る事ができないため、大会ボランティアや組織委員会の方がパンフレットを取りにいらしたり、まれに入国14日間以降の観光について聞かれたりする事もあったが、ほとんどの関係者はTICへは立ち寄らず、そのまま組織委員会が用意したバスやタクシーで宿泊先へ向かわれた。第2ターミナルではTICのあるAゾーン側の出口が大会関係者専用となってしまったため、7月は一般外国籍のお客様の来訪が極端に減ってしまった。また、夏休みに入り、ピーチアビエーションを利用する旅行者や帰省客からチェックインカウンターやレストランなど館内施設について聞かれることも多かった。その後もデルタ株の感染は拡大の一途をたどり、8月2日から埼玉、神奈川、千葉、大阪も緊急事態宣言の対象地域となる事が決まり、感染は収まる兆しが見えない。せめて国内だけでも自由に旅行できる日が一日も早く来ることを切に願っている。

### 成田市観光案内所

7月の来所者のうち外国籍の方は前月比131.2%、前年同月比43.8%となったが、2020年6月の案内所再開(2020年4月8日~5月31日は緊急事態宣言を受け臨時閉所)からの1年1ヵ月間で、2021年6月~7月は外国籍の来所者数が最も落ち込んだ。やはりコロナの世界的流行の影響が非常に大きい。また、当地は成田空港を擁するため、当初は東京2020オリンピック・パラリンピック関係者の来所が多く見込まれていたが、参加国の選手団訪日バブル方式になったことで、来所や問合せは増加しなかった。問合せ内容では、7月28日が土用の丑の日にあたり、当地名物のうなぎ料理に関するものが通常より多かった。

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

夏休みに入り、在住外国籍のお客様が6月の2倍近くに増えた。「JR EAST PASS (東北エリア)」と「JR TOKYO Wide Pass」に人気集中しており、当月も当該パスのフリーエリアを効率的に回るプランの提案やお手伝いをした。

### **Keikyu Tourist Information Center (羽田空港ターミナル3)**

羽田空港第3ターミナル到着ロビーも海外からの東京2020オリンピック出場選手とその関係者や、日本人のサポーター、ボランティア、メディア関係者で活気を取り戻した。しかしバブル方式での移動により引率者付きの団体行動となっているため、当案内所を利用される方はそれほど増えなかった。

### **新宿観光案内所**

- 7月来訪者数合計は4,703人。同年前月比は56.09%増で、前年同月比は127.09%増となった。7月相談件数合計は3,715件。同年前月比は78.52%増で、前年同月比は234.38%増。
- 7月に入り東京2020オリンピック・パラリンピックが近づくにつれて、来客数も増加。ほとんど日本人客だが、以前より外国籍の来訪者が少し増加している。

### **藤沢市観光センター**

来所人数は46人(アジア国籍20人、欧米他国籍26人)だった。来所される方は日本在住外国籍の観光客で、東京2020オリンピック・パラリンピック開催期間中に来所者が集中した(1カ月の半分以上が1日の来所者が0または1人だった)。

### **片瀬江の島観光案内所**

全体の来所者数は144人。そのうちアジア国籍の来所者が106人を占めた。相変わらず中国籍が33人で一番多かったが、次いでベトナム国籍23人はいつになく多かった。江の島は7月25日から東京2020オリンピックのセーリング会場となっており、本来であれば都市ボランティアの方達が各所で活躍する予定だったが、活動は中止となった。

### **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**

7月の外国籍の来訪者数は238人、前年同月比5%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については、都内在住の外国籍の方から「はじめて川崎市に来たのでどこか観光スポットはあるか」と尋ねられ、観光ガイドブックを渡し、市内の観光スポットについて説明をした。最後には「明日、説明してもらった生田緑地へ行ってみる」と話された。

### **富士河口湖観光総合案内所**

今年は富士登山が再開したため、各国から登山に訪れる観光客で若干にぎわった(一昨年に比べると2.8%ほどだった)。特に在住アメリカ籍の方が多く、家族連れが多かった。

### **道の駅 富士吉田**

例年見られるレンタカーで移動する訪日旅行者の姿はないが、富士山観光、登山、新倉山浅間公園への問合せ等多くあった。売上は前年比130%と例年並となった。

## <北陸信越>

### 新潟駅万代口観光案内センター

当センターは、7月22日から開館時間を9時～18時に変更。7月の来所者数は2,266人で、そのうち外国籍の来所者数は35人だった。6月から引き続き国際大学(新潟県南魚沼市国際町)の留学生が観光に訪れてくれた。

### 妙高高原観光案内所

グリーンシーズン、さらにコロナ禍にしては7月の外国籍の旅行者数は多かったが、お話しの方は首都圏在住で近くに別荘をお持ちの方だった。「登山まではいかないにしても、たくさん歩ける所に行きたい」というので笹ヶ峰をご案内。さらに野天風呂にも興味があったご様子だった。

### 新潟空港観光案内所

外国籍のお客様は28人で、入国管理局関連、交通アクセスの質問、県外高速バスの予約の手伝いなどの対応があった。また、7月22日からの4連休は日本のお客様で賑わう時間帯もあり、レンタカー利用の方も多く、各エリアのマップやパンフレットもよく出ていた。7月28日からは、空港の国際線エリアを利用して新潟市民対象のコロナワクチン大規模接種がスタートした。この機会に新潟空港を知って頂き、次回はずひ旅行で利用して頂けたらと願っている。

### 五箇山総合案内所

在住のイギリスの方が2人来所。東京2020オリンピック選手団の合宿があり、様々な制限はあったが地域としてはにぎわった。

### 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6人で、対前年同月比64.7%減、対前々年同月比98.9%減となった。案内した主な国籍はその他アジアが4人など。温泉街までの行き方や食事処、駅周辺での観光についての質問があった。

### 七尾駅観光案内所

七尾市内の観光についてだけでなく、のとじまから珠洲にかけての観光地等も聞かれたため、パンフレットや能登半島地図を見せて案内をした。今回は自転車で回るという観光客であったが、バスで回る場合等も想定し、スムーズに案内できるようにしていきたい。

### 松本市観光情報センター

例年通りであれば上高地がハイシーズンになるため、7月半ば以降は訪日客の数が急増するが、7月の利用者は10人以下であった。

### 飯山駅観光案内所

コロナウイルスの影響で引き続き来場者の減少が続いているが、7月中旬から外国籍の方の来訪が少し増えた。野沢温泉村・木島平村のトレイルランニング大会や、東京2020オリンピック・パラリンピックが始まったことに関係しているとみられる。

### 信濃町観光案内所

国際村の別荘地に住んでいる人が戻ってきて、外国籍の方が増えている。別荘の持ち主の友人や親せきなども一緒に来ているため、昨年のコロナ禍より増えている印象。

## <中部>

### えちぜん鉄道三国駅観光案内所

当観光局が運営する三国駅観光案内所、また東尋坊観光案内所周辺は、どちらも依然、コロナウイルスの影響でまだまだ全体的にお客様の戻りは少ない。県外からの日本人観光客も減少しており、訪日客の戻りはなく、この影響が続くとみられる。

### 高山濃飛バスセンター ツアーデスク

7月22日から乗鞍線の運行開始など、夏山シーズンが始まったことにより、欧米のお客様が増えてきた。「新穂高と上高地」、「乗鞍と上高地」の定期観光バスを運行しており、ガイドは日本語のみだが、外国籍の方もまれに利用されていた。白川郷よりも新穂高ロープウェイ、上高地に行かれるお客様の方が多かった。

### 中津川市観光センター

7月中旬の連休は、日本人観光客は少し増えたが、外国籍の観光客の数は戻ることはなかった。案内所を訪れる外国籍の観光客は日本語で案内することができたので、国内在住者と思われる。欧米の人は旧中山道を歩きたい方が多いため、荷物配送サービスが再開されるとより中山道を楽しんでいただけたと思う。

### 伊豆市観光案内所

東京2020オリンピック開催日(自転車競技・有観客)に観光に来た外国籍の方のお客様から、競技観戦するにはどうすればよいかなど、この時期ならではの質問があった。当日券があり、簡単に観戦できている外国籍のお客様が多い印象だった。

### 三島観光案内所

案内所としては河口湖、御殿場アウトレット、箱根・伊豆方面と幅広く、7月は富士山五合目についてもあった。屋外施設であるスカイウォークは相変わらず人気があり、静岡県は東京2020オリンピックの有観客競技があるのでバスについても聞かれた。

### 富士山御殿場・はこね観光案内所

案内所訪問者数は前年同月比97%であったが、東京2020オリンピック競技大会ロードレースのゴール地点が御殿場市の隣町にある「富士スピードウェイ」となったこともあり、外国籍の方の来所が目立った。東京2020パラリンピック競技大会でもロードレースが予定されているため、関係者向けシャトルバスや、競技当日のシャトルバスに関する情報、また宿泊施設の空室状況などを常に把握することが課題となった。また、富士登山も解禁となったことから富士登山に関する問合せも増えており、お客様の日程をよく聞いたうえで最適な案内をするよう心掛けている。

### 名古屋市名古屋駅観光案内所

6月までと異なり、土日祝を中心に案内所への来所者数が増加した。外国籍の来所者数も20人を超える

日が出てきており、国籍数もかなり増えたことで前月比プラス 100 人の 242 人となった。また、案内所のある JR 名古屋駅のコンコース内で見かける外国籍の方の数も明らかに増加傾向にあった。

### 犬山観光案内所

日本在住という外国籍のグループに何組か訪問いただけた。夏の花火大会を楽しみにしていたということだったが、今年は中止となったので残念がっていた。情報は HP 上には掲載していたが、情報が届いておらず申し訳なかった。

### 伊勢市観光案内所(伊勢市駅観光案内所)

7月22からの4連休中は、案内所利用者数は増えたものの、訪日旅行者の姿はあまり見られなかった。

## 7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>

#### 釧路市観光案内所(たんちょう釧路空港内)

- 来所はされなかったが、日本在住の外国籍の旅行者は多く見られた。6月同様、欧米圏の旅行者が多く、ほとんどの方はレンタカー利用。また、夏休みという事もあり、家族で旅行されている姿も見られた。
- 前年同月は8人の利用(アジア圏5人、欧州1人、欧米2人)で、前年同月も欧米や欧州のアウトドア目的でのレンタカーを利用した旅行者が見られた。

#### 北斗市観光案内所

最近、スタンプラリー等の観光しながら何かを集める企画の問合せを外国籍の観光客から受けることが増えた。これまでは日本人観光客の参加がほとんどであったが、7月は当案内所で配布している北斗市のマンホールカードや青森県と道南エリアで開催しているデジタルスタンプラリーの問合せがあった。目的のものを入手でき、皆様喜んで次の目的地へと出発していった。

#### 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

- 「美瑛富良野の花畑を見たい」と札幌在住の中国籍 50 代夫婦が来所。今年は外国語の情報宣伝物が少ないため、富良野・美瑛への JR を利用したお得なパッケージ商品や観光地に関する情報を中国語で案内したところ、とても感謝された。
- 20 時頃、東京在住のインドネシアの方 2 人が来所。「北海道の絵ハガキを買いたい、どこにも売っておらず、ここにあるか？」と聞かれ、近隣のお土産物店を案内した。しかし、その店が新型コロナの影響による営業短縮のため 20 時で閉店であることを伝えたところ、残念そうにされていたが、当案内所で用意していた北海道の風景の絵ハガキを差し上げたところ、とても喜ばれた。

### <東北>

#### 青森市観光交流情報センター

15 時 30 分過ぎに青森県立美術館行きのバスを尋ねに、アメリカ国籍の女性が来所。県立美術館は、例年 7 月は 18 時まで開館しているが、今年はコロナの影響により 17 時閉館、最終入館時間が 16 時 30 分となってい



る。次の16時5分発のバスでは最終入館時間に間に合わない可能性が高いため、タクシーの利用をお勧めしたところ、案内所から出て行かれたが、しばらくしてからバス乗り場でバスを待っているのにスタッフが気付き、声をかけた。お話を伺うと、「Googleの乗換案内には16時25分到着と表示されているので行ってみる」との事。通常、青森駅前から県立美術館までは約25分かかる事、バス停から県立美術館の入口まで少し距離がある事をお知らせしたが、「もし間に合わなかったら明日もう一度行くから、それでも良い」とおっしゃるので、もし県立美術館に入館できなかった場合は、帰りのバスまでの約1時間半で、県立美術館から徒歩約10分の三内丸山遺跡(7月は18時閉館)を見学してきてはどうかと提案し、お客様をお送りした。その後、18時20分過ぎに女性が再来所。結局、県立美術館には入館が間に合わず三内丸山遺跡を見て来たそうで、「とても素晴らしかった」と感激されていた。先程は時間がなく案内できなかったが、三内丸山遺跡は世界遺産登録の勧告を受けており(当時)、7月下旬に登録見込みであると伝えると更に喜ばれた。女性は翌朝再度お礼を言いにお見えになり、「昨日は素晴らしい案内をありがとう！」と晴れやかな笑顔で県立美術館へ向かわれた。

### 弘前市観光案内所

昨年に続き、新型コロナウイルスの影響で「弘前ねぶたまつり」が2年連続中止となったため、今年も駅構内や駅ビル入口にねぶた絵や燈籠を、案内所内には金魚ねぶたなどを展示してお客様をお迎えしている。今年は「北海道・北東北の縄文遺跡群」が世界文化遺産に登録されたこともあり、縄文土偶ねぶたが作成され、こちらにも所内に展示し、弘前市内の「大森勝山遺跡」の紹介も併せて行っている。パンフレットコーナーにも縄文遺跡コーナーを設け、一部外国語表記のパンフレットも配置している。

### あおもり観光情報センター

- 7月27日に北海道・北東北の縄文遺跡群が世界文化遺産に登録され、当案内所がある新青森駅は、登録された遺跡群のうちのひとつである三内丸山遺跡への最寄り駅となっており、アクセスの問合せが増えている。「ねぶたん号」というルートバスはあるが、便数が少ないのが課題。
- 米国籍男性が青森市営バスの10円の金券預証を19枚持参され、「バス運賃を多く払い過ぎてしまった際に、現金ではなく預証を渡された」との事。案内所では換金出来ず、隣の青森駅前の青森市営バス案内所でないと換金出来ないと伝えたところ、新幹線の時間が迫っているとの事で、換金を断念され、預証は案内所に置いて行かれた。結果的にお客様に損をさせてしまった形となり申し訳なく思った。
- 新青森駅構内には、青森の代表的な夏祭りであるねぶた祭の小さいサイズの山車が飾られており、案内所内にもねぶた祭のポスターを貼っている。インドからのお客様から、ねぶたが何なのかという問合せを受け、ねぶた祭の山車で日本の歴史や物語が題材となっていると伝えると、お客様はねぶたを神だと思っていたようで説明に納得されていた。今年もねぶた祭は新型コロナウイルス感染防止のため中止となったが、また開催される年には、祭を観に来てもらいたい。

### 平泉観光案内所

広域バスパスの販売所は平泉にはないが、スマートフォンから購入できるようになったのでお客様へおすすめしたところ、バスに乗車するまでに時間がなく、会員登録に手間取っておられたので設定のお手伝いをした。偶然そのタイミングでシステムメンテナンスが入っており、結局ご利用いただく事ができなかったが大変感謝された。

[https://lp.tohoku-maas.com/tohoku/iwate/?utm\\_source=jre\\_d\\_009&utm\\_medium=qr&utm\\_campaign=product](https://lp.tohoku-maas.com/tohoku/iwate/?utm_source=jre_d_009&utm_medium=qr&utm_campaign=product)

**いち  
—BA**

一関市観光案内所と連携し、電車やバスの時刻表や観光施設の臨時休業等についての情報を提供いただいているため、非常に助かっている。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、どちらかの案内所が閉所した場合でも、もう片方の案内所がフォローすることで、できるだけお客様に迷惑をかけないようにすることを再度認識合わせした。

**JR EAST Travel Service Center(仙台駅)**

- 東京 2020 オリンピック・パラリンピック期間中に「感謝」と書かれた手づくりのしおりを、来店されたお客様に説明しながらプレゼントした。花文字をイメージしたデザインで作ったため、お客様が驚かれ、とてもキレイだと大好評だった。
- 仙台在住のアメリカ籍の男性が、八王子までの切符を購入しに来店。在住外国籍の方でも購入出来る「JR EAST PASS(東北エリア)」があるとおススメしたところ、大変喜んで購入された。その後、2 週間に 1 回のペースで「JR EAST PASS(東北エリア)」を利用し、バンド練習のため八王子へ行かれ、当案内所のリピーターになっていただけた。

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

- 7月は秋田の千秋公園の蓮が見ごろになるため、秋田の魅力を目で感じられるようスタッフが手作りで蓮のちぎり絵を製作した。
- 外国籍の方向けに折り紙をプレゼントしている。

**もがみ情報案内センター**

- 案内所の質向上のために取り組んでいること：「東北の観光案内所ネットワーク事業」の一環で、東北ハウス期間中、会場に設置してあるコンシェルジュカウンターと Zoom で接続し、会場のカウンタースタッフより呼びかけがあった際に、会場にご来場の方へ観光案内をしている。自分たちの案内所の他に、各東北の観光案内所コンシェルジュの方のご案内の仕方を学んだり、他県の情報収集ができるので、大変勉強になっている。狭い視野(限定した地域)で案内するのではなく、広い視点(県全体)を持って、イメージさせながらわかりやすく案内するのは、対面案内と違って難しい点もあるが、案内所の質向上にもつながる事なので、東北ハウス終了日まで、しっかり学んでスキルを身に付けていきたい。

**NEXCO 東日本安達太良サービスエリア上り線インフォメーション**

距離や時間、IC に入退出する際の注意点なども付け加えた、東北中央道(相馬方面)の日本語版アクセスマップを自作。対話型翻訳機を用いて、訪日旅行者へも案内ができるようにしていきたい。

**<関東>****水戸観光案内所**

「農人形」について英文を作成した。案内所の正面に展示してある木彫りの農人形に興味をもたれる外国籍の方に案内したく、文章を作った。幕末、水戸藩 9 代藩主・徳川齊昭公が実際に金属性の手のひらサイズの農人形を作成しているが、藩主の農人形への思いなどを知って欲しいと作成(本物は徳川ミュージアムと義烈館に展示されている)。東京 2020 オリンピック・パラリンピックが「農人形」を外国籍の方に知ってもらおうチャンスになればと思ったが、今後の訪日客に発信したいと思う。尚、案内所では手のひらサイズの農人形のレプリカを

販売している。NHK の大河ドラマでも何度か農人形が放映されており、日本人観光客は喜んで購入されている。

### **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**

「車が故障してレッカーを呼んだが、人は乗せてもらえないとのことで、どうしたらよいか」と、窓口に来られた。近くに駅があることと、タクシーが呼べることをお教えしたところ、喜ばれた。

### **春日部情報発信館ぷらっとかすかべ**

案内所職員のスキルアップを図るため、2021 年度 JNTO 認定外国人観光案内所第 2 回オンラインセミナーに参加した。今後ますます活用が広がっていくと思われる SNS の運用については、とても勉強になった。7 月の国内在住の外国籍の来館者は、中国人 16 人、韓国人 1 人、その他 2 人だった。

### **千葉市観光情報センター**

マスクをしていない東欧圏の男性が当案内所を覗いているので、こちらから声をかけたところ、マスクを買える場所が分からず困っているとの事。向かいの駅ビルを案内したが、マスクをせずに入店する事を心配されていたのでスタッフ用に常備しているマスクを差し上げたところ、非常に喜ばれた。

### **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:富士登山のシーズンはもう始まっているか。(アメリカ 男性 50 代)

A:昨年は残念ながら開山しなかった富士山だが、幸い今年 7 月 1 日から富士吉田ルートがオープンしている。東京 2020 オリンピック・パラリンピック関係者は行動制限などが厳格なため、富士登山やその他の観光に関する質問はないだろうと考えていたが、行く方もいるようだ。ご本人は日本到着後 14 日間が過ぎてから富士山に行く予定との事で、東京 2020 オリンピック・パラリンピック組織委員会のプレブックの規則通りに行動しようとしていた。東京 2020 オリンピック・パラリンピックで来日する人達には行動制限をきちんと守ろうとしている関係者もいるのだ。しばらくぶりの富士登山案内にどきまぎしてしまっただが、用意しておいた富士登山案内、山小屋情報(コロナ対策で宿泊人数を制限している)、健康チェックシート(事前に印刷して提出を推奨)、都内から富士五合目へのバス時刻表をセットして渡した。「何か楽しみに思えるものが必要だったから助かるよ」と富士山の写真が入ったパンフレットを大事に持ち、「富士登山の計画を練りながら、退屈な 14 日間の隔離期間をやり過ごすつもり」との事であった。

### **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 2 旅客ターミナルビル)**

Q:第 2 ターミナルに来所。3 日前に帰国、検疫指定のホテル(都内)から成田空港へ検疫のバスで戻ってきた。

到着した日に税関構内に書類の入ったフォルダーを忘れた。それを取りに行ってから、自宅へ戻りたい。

(ペレー 女性 50 代)

A:スペイン語のスタッフが第 1 ターミナルにいたため電話で通訳を依頼した。搭乗したフライトを確認すると、第 2 ではなく第 1 ターミナルに到着したもので、紛失物受取りも第 1 でしなければならなかった。まず、その書類が第 1 ターミナル税関にあるかを電話で確認した。ご本人がすでに紛失物照合用の番号を持っており、所在が確認できたので、第 2 から第 1 へ移動してもらうようお願いしたが、隔離期間中では空港内の連絡バスに乗ることはできないことに気が付いた。本人に公共交通機関以外で移動の手段があるか聞くと、幸い日本在住のご主人が車で迎えに来ていた。すぐに第 1 ターミナルへ来てもらい、一緒に税関との待ち合わせ場所まで向かった。検疫の強制隔離の期間中は行動制限が厳しく、ホテルの部屋からは一歩も出ら

れない。隔離中は紛失した書類のことを考えてとても不安に思っていたそうである。しかし書類を無事取りに来ることができ、やっと安心した様子であった。実はコロナでなかなか帰国できず、失効した在留カードの手続きなどもあるそうで、「これから毎日忙しい」と笑顔で話してくれた。

### 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

- アメリカ国籍 男性 1名(5名で来場)：成田空港行きのバスをご希望だったが、現在、成田空港行きの直行バスが運休のため、最寄りの酒々井駅行きのバスと電車を乗り継ぐ方法を案内した。成田空港へ到着する時間や料金等を案内すると「すごく助かります。料金の見方が難しいので、いつもすごく大変だった。ありがとう」と喜ばれた。
- 台湾国籍 女性 お子様連れ:訪問ビザで日本に滞在中とのことで、クーポンの引き換えで来店された。クーポンお渡しの他、施設で実施していたイベント企画『お子様とおでかけキャンペーン』を案内し、景品のおもちゃをお渡しすると、「いいものが当たったー！すごいね」と大変嬉しそうにお買物に向かわれた。

### TIC TOKYO

Q:琵琶湖周辺をサイクリングしたい。「Welcome to Shiga」というパンフレットを友達に紹介してもらったが、こちらの案内所にあるか？これが最新の情報かも気になる。コロナで閉鎖しているなどあれば教えて欲しい。(ドイツ国籍 在住者)

A:TIC では指定のパンフレットの取扱いが無かった。公益社団法人びわこビジターズビューローに電話をして確認。琵琶湖でサイクリングをするなら新幹線駅で、観光案内所もある米原駅でレンタサイクルをするのがおすすめ。お客様が京都に行った流れで琵琶湖に行く旨を伝えると、京都タワー内のKTIC KYOTO に立ち寄ることをおすすめされた。滋賀県の英語のパンフレットを取り揃えている。その後、英語対応できる先方のスタッフに現地の状況について直接対応していただいた。お客様も知りたい情報を教えてもらったようで、大変満足されていた。

- 企画展の実施:コロナ禍で観光が思うようにできない状況ではあるが、各地の取組を館内で紹介。7月から8月にかけて「サイクルツーリズム」の企画展を行っている。各都道府県の東京事務所などを通じ、各地のサイクルツーリズムのパンフレット等を取り寄せ、展示中。コース、距離、コースの概略などを紹介し、観光ができるようになった際の「楽しみ」としての情報を来館者や SNS を通じて繋がっている方々へお届けしていく。

### 東京都台東区立浅草文化観光センター

センター内で、七夕飾りやオリジナルうちわを制作する「七夕ワークショップ」を実施した。例年、当日センターに立ち寄った様々な国籍の旅行者にご参加いただき、英語で七夕にまつわる解説をし、旅行者の交流の場となっていたが、今年は感染防止対策として事前予約制としたため参加者は全員日本人のお客様であった。来年はまた、様々な言語が飛び交う賑やかなワークショップを開催したいと感じた。

### JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

- 日本行事や季節毎に店内を飾りつけており、通りがかりの外国籍の方から“夏休み”の装飾を「素晴らしい飾りなので写真を撮っても良いか」とお褒めいただいた。
- 今年9月30日まで東北デスティネーションキャンペーンを行っており、来店のお客様には口頭案内と共に観光情報のパンフレットを配布し、お客様の目に留まるようパンフレットラックも全面東北六県の情報を設置

している。そのためか東北に関する問合せが増えている。

- アメリカの夫婦が「これから富士登山なのだが、バスが満席のため急遽列車で向かうこととなった」とバスターミナルの係員と共に来店。乗車希望の列車の出発 7 分前の来店でお客様の希望もあり、列車の席まで案内。日本語が全く分からない中での旅行のため、案内にとっても感謝され、大変喜ばれた。
- インド出身の家族 3 人が「JR East Pass(東北エリア)」の購入で来店。東北地域すべての県を回りたいと計画し、蔵王のキツネ村や、お子さまが猫が好きとのことで田代島へ、また金華山へも行かれるとのこと。現在、店舗独自で行っている東北 6 県スタンプラリーのイベントを伝えたところ、「とても素敵なイベントだ」と喜んでスタンプラリー手帳をお持ち帰りになった。

### Plat Tsukiji/ぶらっと築地

東京 2020 オリンピック・パラリンピック開催期間中は訪問してくれた外国籍の方に折り紙や小さなオリジナルステッカーなどをプレゼントしていた。とくに「築地」の漢字と「Tsukiji」のアルファベットが入っているステッカーは喜んでいただけただけである。

### まちの案内所 町田ツーリストギャラリー

「ロードレースの観戦をしたい」と、観戦場所と行き方を聞かれた。町田通過予定時刻の 30 分前で、ここから 1 時間半はかかるので間に合わない旨を伝えたが、ダメ元で向かいたいとのこと。行き方を地図で案内したが、予定時刻よりも早く選手達が通過すれば絶対に間に合わず、お客様が 6 歳のお子様を連れてバイクで向かわれたため、体調面なども心配だった。3 時間後「やはり間に合わなかったので途中で引き返してきた。レースは見られなかったが、街中をバイクで走って町田の雰囲気味わえたり、周辺のスポット(評判のパン屋、カフェなど)を教えてもらったので、そこに立ち寄って楽しめたので満足です」と笑顔で戻ってこられた。目的地だけではなく、途中で立ち寄れるおススメスポットなども併せて案内したことで、喜んでいただけただけ良かったと感じた。

### 横浜駅観光案内所

イギリスの男性から五輪モニュメントを含めた撮影がしたい旨の問合せがあったので、赤レンガパークの案内と撮影許可等の問合せ先、ライトアップ時間などを伝えたところ、とても感謝された。念のため、東京 2020 オリンピック・パラリンピックに関する情報を収集し、質問が来た場合に対応できるように準備をした。

### 横須賀観光インフォメーション スカナビ i

駅改札横に移転後、外国籍の方(特に軍関係者)の来訪も増えている。路線乗り換え、券売機使用方法等行き先案内等に関する問合せが多い。問合せ内容を逐次集計し、数が多いものについては、予め説明書、路線案内書等の英文説明書を準備し、口頭での説明と併用することで、正確かつ分かりやすい案内に努めている。

## <北陸信越>

### NEXCO 東日本越後川口サービスエリア上り線インフォメーション

隣の市である魚沼市はユリの生産で有名であり、毎年 7 月上旬は多くの観光客がユリ開花状況を尋ねてこられる。ユリ開花状況は魚沼市観光協会の HP で確認しているが、情報が更新されていなければ直接電話にて問合せし、対応している。

### 黒部峡谷鉄道案内所

東京からお越しのインドの家族。トロッコ電車のチケットを事前にオンライン予約し、帰りの時刻を最終便に設定。しかし滞在時間が長すぎるため、樺平エリアでの散策の目安、最適な帰りの電車時刻を提案。また、ベビーカーをお持ちのため、預け方や車内への持込の可否についても説明した。更に、お客様は翌日立山黒部アルペンルートに訪れる予定で、室堂のホテルを予約したと仰った。だが、実際に確認すると予約済みのホテルは室堂ではなく芦峯寺にあることが分かった。最終的にお客様は室堂への宿泊もご希望されたため、予約済みのホテルと類似した名称の室堂のホテルに電話にて確認。ただし、宿泊料金が予算よりはるかに上回るため見送られた。代替案として立山黒部アルペンルートエリア内にある他の宿泊施設も紹介し、チューリップの見頃、チューリップ四季彩館、地鉄電車の時刻表や宇奈月温泉街観光についての質問にも回答。結果、「とても親切！ありがとう！」と笑顔でお礼を言われ、案内所を後にされた。

### 金沢駅観光案内所

コロナ禍が続いており、観光施設の営業時間や休館日が変更されている可能性があったので、観光施設の情報を確認。確認した最新情報に基づき、施設一覧表を更新し、案内所に当番に入るスタッフが情報共有出来るようにした。

### 安曇野市観光情報センター

当案内所ではコロナ禍においての案内所での感染対策を徹底することはもちろん、空気清浄機材や高性能検温センサーなど設置し、スムーズに人の流れを促し、コロナ禍でも安心して旅行していただけるように取り組んでいる。

## <中部>

### 新富士駅観光案内所

富士登山シーズンが始まり、外国籍の登山者も多く見受けられるが、ほぼ日本在住の外国籍の方と思われる。今年は富士山は開山したがバスの便が多く減り、一日3便の往復となった。タイ出身の男性4人が15時過ぎ、当案内所で富士宮口5合目までのバス往復チケットを購入し、15時30分発であることもしっかり伝え、時刻表も渡した。しかし、この15時30分の最終バスには1人しか乗っていなかった。しばらくして、あわてた様子もなくバスが出発したことに気づき戻ってきた。トイレなどに寄っていたということであったが、当案内所から駅前のバス停まで1、2分とかわからず、十分な時間があったと思われるが、いずれにしても最終のバスであったため、バスチケットは返金し、定額タクシーを手配した。タクシーのメーターで五合目まで乗車すると通常13,000円ほどかかるが、定額タクシー(10,750円)を手配して彼らを見送った。

### 伊豆市観光案内所

東京2020オリンピック・パラリンピックの開催地(伊豆市・自転車競技)であることから、手話講座の受講、都市ボランティアの研修(静岡県、伊豆市との連携)、この時期に向けた観光資料の作成などに職員一同で努めた。

### 富士山御殿場・はこね観光案内所

東京2020パラリンピック競技大会ロードレース前後の日程で宿泊を希望するスペインの関係者から宿泊施設についての問合せがあった。その方は競技の期間中、ロードレースの会場である富士スピードウェイ周辺での宿泊を希望しており、前泊していたホテルの従業員から会場周辺の複数の宿泊施設について情報を得ていたがい

ずれも満室で来所したとのこと。アクセスのよい駅周辺で宿泊施設を探したところ、1施設だけ空室がある宿泊施設が見つかり、それを伝えたところ大変感謝された。

### オアシス 21i センター

- 名古屋市のマスコットキャラクターである「はち丸くん」のグッズが欲しいとアメリカの方から問合せがあったが、生産自体がほとんどなく案内が限られてしまっている。
- この数カ月、県外へお出かけになる方は新幹線利用よりも高速バスを利用希望される方の方が多い傾向にある。

### セントラルジャパントラベルセンター

- 9月より愛知県宿泊のキャンペーンが始まるため、空港内従業員の方への告知、また、店頭にも案内を掲出する予定。
- 7月に入り海外から帰国の方の名古屋市内、空港島の自主隔離のための宿泊の問合せが増え、またそれに合わせて名古屋市内までのハイヤーの予約の問合せも多くあった(ホテル、ハイヤー各10件)。名古屋市内のホテルより自主隔離のための長期滞在のプランのセールスもあった。出来る限り送客に努めている。

### 志摩市観光案内所

- 他国にはほとんどない海女さんと潜る体験などは、非常に喜ばれた。
- 外国語パンフレット専用コーナーを作り、伊勢志摩の中(繁体・簡体)、韓、英、仏、独、伊などのパンフレットを置いている。また、伊勢志摩に限らず、外国籍の方に人気の金沢、東京、奈良などの上記外国語のパンフも収集して置いている。
- 伊勢志摩には、伊勢市、鳥羽市、志摩市があり、それぞれのパンフレットもおいている。日常的にも互いに情報を交換、連携してお客様の質問に答えている。

以上