

## <近畿>

### 堅田駅前観光案内所

各種交通機関の一日乗車券、博物館やコンサートの前売りチケット、お土産物の販売と手荷物預かり。その他にも市の広報冊子、滋賀県全域地図の配布など駅前にある立地のため公共的な役割も担っている。強みとしては、勤務スタッフが堅田在住であるため、生活者として地域が把握出来ている点である。他の近隣の施設にもおのずと知り合いが多く勤務しており、日々の細かい情報が得やすい。これらの情報を駆使して様々なお客様のニーズに対応している。

### 彦根観光センター

セールスポイントは、「いつも笑顔で親切に…」をモットーに接客すること。色々な案内情報を出来るだけ分かりやすくお伝えし、明るい雰囲気を保ちながら観光客だけでなく地元の人にも気軽に立ち寄りやすい施設を目指している。また、当施設のすぐ前がボランティアの待ち合わせ場所の一つとなっており、連携を取りながらお客様の要望に沿って納得のいく案内を心掛けている。

### 名神高速道路大津サービスエリア下り線インフォメーション

下り線には3階展望デッキがあり、気軽に琵琶湖を一望して頂ける。

### 名神高速道路大津サービスエリア上り線インフォメーション

インフォメーションカウンターのバック(背景)が琵琶湖を一望できるロケーションになっている。外国籍の方とコミュニケーションをとるきっかけになり、大津インフォメーションの強みに思う。

### 京都総合観光案内所

- 多様な言語での案内対応:英語、中国語、韓国語以外に、スペイン語、ドイツ語、フランス語、タイ語で案内できるスタッフが在籍している。
- 京都検定1級~3級の資格を有するスタッフが多数在籍:観光地への交通案内だけでなく、京都の歴史、史跡、お祭り、神事などの内容を多言語で案内できる。
- 京都駅周辺の各案内所とのネットワーク:観光情報収集の幅広いアンテナを持っている。
- 京都府、市内の観光パンフレットと独自作成の英語資料の豊富さ:地域の観光案内や各種イベントなどの英文パンフレットを常にそろえ、さらには外国籍の方からよく聞かれる京都府内及び他府県の主な観光先までの交通案内などを独自に英語でまとめ、どのスタッフでも同じレベルの案内ができる。
- バス一日券などの販売:バス一日券、地下鉄・バス一日券などの交通券の通年販売、京都レールきっぷや比叡山巡拝券などの期間限定割引チケットなどを販売すると共に、どれだけお得になるかを示した英語資料を作成している。
- 当日分の宿泊斡旋:当日の宿泊先をお探しの方々に予算や希望のエリアをお伺いしながらニーズに合った宿泊先を紹介している。

### JR 亀岡駅観光案内所

都市部に比べ来所者数が少ないため、お客様の対応を丁寧にさせていただくことができる。質問のあったことにお答えするだけでなく、便利でお得になる事柄や間違えやすい注意点などを申し添えることにより、お客様の安心感が増すのか、「寄ってよかった」、「おかげさまで無事に行けた」など、お帰り時に有難い感想を頂戴することもある。

## 京都駅ビルインフォメーション

駅ビル内の案内所であるため、ビル内の施設やお店の営業状況はもちろんだが、他テナント、百貨店やショッピングセンターで販売されている具体的なお土産の種類や期間限定のポップアップショップも把握して案内している。特に決まった強みはないが、館内放送や迷子預かりなど、駅全体の問題に臨機応変に対応しているところが強み。

## 堺駅観光案内所

レンタサイクルが利用できる。サイズを豊富に取りそろえた普通自転車や、電動自転車、子供乗せ用、子供用など様々なタイプのものを用意しており、その場で見て選んでいただける。ブリジストンの電動自転車はバッテリーの持ちや乗り心地がよく、大変喜ばれる。

## 大仙公園観光案内所

古墳群が周りにあることから、スタッフが古墳に精通している。観光ボランティアガイドとの連携が強く、ガイド希望のお客様にもすぐに案内することができる。また、堺市内のバスや路面電車の一日乗車券も販売しており、堺の案内に役立っている。

## 新梅田シティ 総合インフォメーション

当所はオフィスビル、ホテル、クリニック、レストランなどを備えた「新梅田シティ」という複合施設の中にあるため、様々な要望に対応できることが強みである。案内所では提供していないサービスであっても、施設内にあるそれぞれの対応先を案内できる(コインロッカー、レンタサイクル、ATMなど)。特に郵便局は観光客だけではなく、近隣住民にとっても便利な存在。ただ昨年末に郵便局での外貨両替サービスが終了してしまったことが残念。

## 観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

当案内所の強みとしては、まずは泉佐野地域通訳案内士協会と連携し、外国語ができる観光ガイドの手配ができること。次にお得な交通チケットも3種類販売していること。そして、泉州タオルをはじめとする地産品や泉佐野市と特産品相互取扱協定を結んだ全国の自治体の特産品を販売していることである。外国籍の観光客のみならず、地元のお客様にも楽しんで頂けると考える。

## 新神戸駅観光案内所

市街地三宮まで約1.5km(地下鉄で一駅)とほど近くありながら自然豊かな一面がある。2020年に販売された「ミシュラン・グリーンガイド・ジャポン」改訂第6版に掲載された「布引の滝」、「竹中大工道具館」が徒歩圏内。また、「横尾忠則現代美術館」も市バスで10分程度であり、外国籍の来訪者に人気の施設が当案内所を起点にコンパクトにアクセスよくご覧いただけるところではないだろうか。当案内所のすぐ裏側(徒歩約5秒)には、市内を循環する「シティループバス」の乗り場がある。

## 姫路市観光案内所

JRの駅中にあるため、列車の運行情報がいち早く入手できる。特に大雨や台風の接近に伴う計画運休が生じる時は、駅員に直接確認するなどして情報を入手。ただちに観光客へ旅程のアドバイスをを行うようにしている(過去に案内所の前を素通りするお客様にも声をかけ、姫路に取り残されないように台風と列車情報の説明を行ったことがある。お客様の希望に沿って、次の目的地の状況や列車を調べたり、宿のキャンセルや宿泊予約の手伝い

を行ったこともある)。

### 舞鶴若狭自動車道西紀サービスエリア下り線インフォメーション

黒大豆の産地、丹波篠山にある西紀には黒大豆の食し方、保存方法など詳しく説明できる職員がいる。

### あかし案内所

あかし案内所は点字ブロックや施設内の音声案内、授乳室や多目的トイレ、子ども用トイレなどを併設し、車イス対応のローカウンターや手話、外国語案内、公衆 Wi-Fi、荷物預かりと、観光客のみに留まらず老若男女どなたでも快適にご利用いただけるバリアフリー案内所である。

### 神戸淡路鳴門自動車道淡路サービスエリア下り線インフォメーション

淡路島観光協会様と連携し、高速道路案内のみならず観光施設などの詳細も案内できるところ。

### 奈良県猿沢イン

- ハード面:当案内所は駅前から少し離れた場所に立地するため、繁忙期を除いては、多くのゲストが立て続けに来館されることは少ない。そのため、一組あたりへの観光案内も比較的ゆったり時間を取ることができる。また、館内に設置のテーブルで着座して案内することも多く、観光案内だけでなく、時には来館者のお話をじっくりお聞きしたりするなど、濃い接客をさせて頂くことも多い。なお、駅前から離れてはいるが、ありがたくも SNS での口コミなどを見てわざわざ足を運んで来てくださる方もいる。
- ソフト面:個性豊かなスタッフの存在。年齢層・国籍・得意分野など非常に多様で、個々が様々な分野で強みを持っている。それらをチームで総合力として、来館者へおもてなしを提供している。

### 奈良市奈良町南観光案内所 『鹿の舟』

- 奈良町にある案内所だが、奈良市や近隣の案内パンフレットだけでなく、奈良県全エリアのパンフレットを日・英(あれば繁・簡・韓・仏・独)で取り揃えている。奈良県内他市のパンフレット、各種ウォーキングパンフレット、ウォーキング MAP、各市町村など発行のガイドブック、読み物的な冊子を取り寄せ、配架している。
- 当案内所を中心に、複合施設「鹿の舟」として、竈炊きのごはんを提供している食堂とコーヒー、ケーキなどを提供しているカフェを併設している。案内所利用前後で、お昼ご飯、喫茶を利用される方が多い。
- 大正時代初期の建物を利用した当案内所は当時の面影を残した建物で、1階には蔵があり、奈良に関する約1,500冊の書籍を所蔵している読書室がある。2階には洋間と和室があり、館内をゆっくり見学していただける。奈良に関する書籍や奈良の特産品(一刀彫、奈良団扇など)も販売しており、お土産として購入いただける。

### かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

橿原神宮前駅に近い場所にあるため、橿原市内を含む飛鳥地方(橿原市・明日香村・高取町)の広域的な観光案内が出来ることが当センターの強み。窓口では明日香周遊チケットの販売を行っており、バスの周遊エリア(近隣市町村)の観光案内はもちろんだが、吉野方面の川上村、天川村などの奈良県南部地域の観光案内もパンフレットを取り揃え、丁寧に対応している。

### (一社)大和郡山市観光協会

大和郡山市の観光行政の一端を担う組織として、当協会には様々な資格を有する職員が常駐している。

- ・「旅行業務取扱管理者」資格を有する職員(1人):観光協会として様々な旅行ツアーを企画することが出来る。

- ・「博物館学芸員」資格を有する職員(1人):学芸員として採用しているため、通常の事務に加え、修学旅行生や市の観光ボランティアガイドを養成する講座の講師など、教育的な活動にも対応することが出来る。
- ・「酒類販売管理者」資格を有する職員(5人):市の特産品であるイチジクを使用したワインを販売・PRするためにこの資格を取得。

### 熊野本宮観光協会

当地区(和歌山県田辺市本宮町)には、和歌山県で2人しかいない「観光カリスマ」がお住まいで、殆ど毎日当所へ来館されている。熊野古道歩きの方からのコアな質問(〇〇峠の湧き水は飲めるか、など)の回答にもお知恵を借りている。ご高齢であるが、元気に頑張っていたきたい。

## <中国>

### 鳥取市国際観光客サポートセンター

窓口での案内業務と同様、当センターでは受け入れ態勢強化に取り組んでいる。市内及び周辺の観光事業者向けに開催している「外国籍の方おもてなし講座」はその代表的なもので、英中韓と言語ごとに行っているのだが、初歩的語学レッスンを中心に各言語圏の国の紹介などもあわせて行っている。語学と気持ちの両面から外国籍の旅行者に親しみの気持ちをもってもらい、おもてなしの精神を学ぶことを目的としている。観光案内所としての機能だけでなくそうした情報の発信場所となることは、今後ますます求められていく要素だと感じている。

### 米子市国際観光案内所

山陰地区の中央に位置し、陸・海・空のアクセスポイントとして鳥取、島根県にかけて、特に大山、宍道湖、中海圏域への観光旅旅行者の観光コンシェルジュとしての重要な役割を担っている。

### 三朝温泉観光案内所

田舎なのに英語/フランス語で案内ができるところがいつもビックリされ、強みの一つだと思う。また、窓口に来られる方が少ないのでお客様の時間が許す限り、一人一人ゆっくりと案内できるので、交流の場にもなると考えている。

### 神門通り観光案内所

- スタッフの技能の専門性:前職がディスプレイ、デザイン、放送、エディター、文化芸術、考古学分野など、専門的な経験を持ち合わせたスタッフがそろっている。経験、知識を案内所運営に活かすことができる
- ポップ作成やディスプレイを得意としている
- 案内所メンバーに出雲大社のガイドができるスタッフがいる。

### 日御碕ビジターセンター

案内所スタッフにジオパーク認定ガイドが在籍しているため、ガイドの依頼があれば行っている。周辺の自然を活かした、アクティビティーの案内(シーカヤック、トレッキング、ヨガ、星空観察、クルージングなど)が可能。

### 中国自動車道勝央サービスエリア上り線インフォメーション

### 中国自動車道勝央サービスエリア下り線インフォメーション

防災介助士の資格取得者がいるので、お客様の安心安全な旅の手助けになる。また、地元観光検定修了証取得者がいるので、美作国の案内に強い。

## 山陽自動車道小谷サービスエリア上り線インフォメーション

案内所に併設して広島東洋カーブコーナーがありグッズ販売を行っている。地元広島のアピールにも貢献できる上、高速道路上でカーブ球団公認ショップはここだけ。

## SUMIYA Spa&Hotel

宿泊施設に併設しているので荷物預かり(ecbo cloak)や、状況が許せばシャワーも利用いただける(いずれも有料)。

## 広島港総合案内所

「マリンアシスタント広島」というボランティア団体様と一緒に働いている。こちらの団体はほぼ10年前から宇品港で活躍されており、宇品港周辺に大変詳しい。お客様に宇品港や航路から見える景色や歴史を案内され、リクエストによってはおさんぽクルーズに乗船し、船から見える島々のガイドをされる。より詳しい案内ができる体制で案内所を運営しているのが、当案内所の強み。

## 新山口駅観光交流センター

当センターはコンシェルジュ機能を持つ多言語観光案内とともに、観光・イベント情報を発信できるギャラリースペースと交流活動ホールも管理している。国内外の観光客に対し、観光案内だけでなく、地域のいいもの、地域のトレンド、地域の営みなども発信し、地域の活性化の促進も取り込んでいる。

## <四国>

### 徳島阿波おどり空港 案内所

空港利用客が他の大きな空港に比べて少ないため、1人あたりのお客様に時間をかけて接客をすることができる。

### 道の駅 小豆島オリーブ公園

島内観光地のちょうど中央辺りにあるので、島内ほぼ全域の情報を取得できる。

## 松山自動車道石鎚山サービスエリア上り線インフォメーション

## 松山自動車道石鎚山サービスエリア下り線インフォメーション

- SA 独自のコミュニケーションシステムがあり、他の SA と情報共有がしやすい。
- スタッフに四国 88 カ所遍路経験者がおり、詳しい案内ができる。

## 西条市観光交流センター

フットワーク軽く丁寧に案内ができる。国際交流団体と連携できる。バリアフリー。レンタサイクルあり。名水が湧いて試飲できる。土産物屋併設。

## 松山観光港ターミナル観光案内所

当案内所は地域柄、大変アナログな環境にある。現代らしからず、公式の SNS やサイトなどもない。しかしながら、対面での案内の質に重きを置いており、いらっしゃったすべての方へ親切で丁寧な対応を心掛けている。案内所にいらっしゃる方は電子端末を使いこなせていない方が多い。そのため、事前の情報取得が難しく対面での案内に期待を寄せる。長年の経験からスタッフはそれを知っている。時間と状況の許す限り、日本人、外国籍の方問わずおもてなしの心で対応する。また、スタッフの年齢層が高いことで地方ならではの安心感をもたらす

ており、加えてそのスタッフたちも外国語を話すことができる。そこは大きな強みだと思っている。

## 四万十市観光案内所

荷物をサイズや個数の制限なく無料でお預かりしている。私たちの町を拠点として、周りの市町村に数日かけて出かける方もいるため非常に喜ばれる。時には自転車など大きいものをお預かりすることもある。

## こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 県内アピール動画をドローンや GoPro を使って撮影から編集までをスタッフがやっている。SNS への投稿や案内所内でその動画を流すことで、オリジナリティのあるきれいな映像を来所者の方々に楽しんでもらい、リアルな様子を伝えている。
- 土佐酒アドバイザーの資格を持っているスタッフがいます。案内所でも問合せがある高知の地酒。それに関する様々な知識やアドバイスができる。
- 高知市内で運行している観光向け周遊バスチケットを販売している。普通の路線バスより料金的にも特典サービス的にもお得なので、特に桂浜へ行かれる方には積極的に案内している。
- プリペイド SIM カードを販売している。
- 県内の全 34 市町村のパンフレット(日・英・中・韓)を取り揃えており、案内所としてはこの種類の数は多い方だと思う。

## <九州・沖縄>

### 門司港観光案内所

対岸の山口県下関まで船で 5 分という立地が当所の強みである。門司港だけでなく、下関にある観光スポットも積極的に案内することで、「関門海峡」だからこそ味わえる観光体験をしていただけるように努めている。また、ボランティアガイドの手配を行っている点も強み。積極的にツアー参加への呼びかけを行っており、現地に来て初めてツアーを知り、参加したお客様からは「参加してよかった」と非常に喜ばれる。

### 北九州市総合観光案内所

当案内所は、「Travelers' Hub」と「Wander Compass」という全国各地の案内所と広域で、連携しており、案内所運営中は各地の案内所と Skype にて常時接続し、リアルタイムで連携できる環境を整えている。また、地域連携でも北九州市のボランティアガイド様と案内所内部でコミュニケーションをとり、情報共有などを行なっている。

### 福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

- (案内所のスタッフに)福岡検定の受験を推奨しており、合格者は福岡の観光案内のエキスパートとして観光知識を活かした案内を行っている。
- 市内のホテル/レンタカー会社数社と契約しており、事前の空室/空車の確認不要で予約受付ができ、旅客の利便性につながっている。
- 独自で作成した各種案内ツール(館内図や二次交通案内資料など)によりニーズに応じて迅速な案内ができる。

### 佐賀市観光案内所

2020 年 6 月にオープンした「SAGAMADO」には、英語、ドイツ語が話せるコンシェルジュが在中しており、市、県内の観光案内はもとより、ツアーの提案、観光タクシーの対応、観光ガイドの手配、手荷物預かりなど行

っており、当案内所と提携しているので幅広く観光客の要望に応えることが出来る。

### キルンアリタ観光案内所

当案内所は観光協会に属していて、更には観光ガイドも協会のガイドとして活動している。ガイドの要請が当所であれば、協会を通じて迅速な対応をしている。

### 長崎空港案内所

- サービス介助士資格の取得:長崎空港の案内所スタッフは全員がサービス介助士資格を保持しており、スタッフ全員がお体の不自由なお客様のお手伝いを積極的に自信を持って行うことができる。
- 観光案内資格の取得:案内所スタッフは観光案内資格の取得に積極的に挑戦しており、多くのスタッフが資格を保持している(長崎歴史文化観光検定 2 級取得者 2 人、佐世保観光マイスター検定ゴールド認定者 2 人、同検定シルバー認定者 3 人)。長崎県の観光案内のエキスパートとして、お客様に自信をもって観光案内を行うことができる。
- フォトサービスの実施・フォトプロップスの作成:日頃から案内所スタッフは空港内のお客様に積極的にお声掛けし、フォトサービスを行っている。また、スタッフが作成した長崎らしさのあるフォトプロップスも多数用意しており、多くのお客様にご利用いただき、喜ばれている。

### 島原駅観光案内所

当案内所は島原駅館内にあり、交通の便も良く、案内所から徒歩 10 分圏内に島原のシンボルの島原城や武家屋敷その他の観光地があるので、案内もしやすくお客様もスムーズに観光地へ行ける。

### 道の駅 阿蘇

道の駅阿蘇、田園空間博物館の案内所の強みは、フランス籍のフランクさんがチームリーダーであることである。ベルギー出身のスタッフもフランス語が堪能であり、フランス語圏の来訪者が多い。SNS のフランス語発信は大変人気があり、毎ブログごとに 5,000 人以上のアクセス、英語のブログは毎ブログごとに 1,300 人以上のアクセスがある。また英語の他、中国語、オランダ語、イタリア語で案内のできるスタッフがいる。阿蘇の魅力を海外にむけ多言語で発信し続けている事も、私たちの「強み」である。

### 九州自動車道宮原サービスエリア上り線インフォメーション

### 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

当エリアには各地の温泉に詳しいベテランスタッフがいる。お客様からの断片的な温泉地名称の問合せにもスムーズな案内ができる。

### 大分市観光案内所

大分市観光案内所を訪れる外国籍のお客様は公共交通を利用して観光される方が多く、特にバスの案内を尋ねられることが多い。そのため案内頻度の高い観光地を選び、その場所へ向かうバスの時刻表を日本語・英語表記したものをそれぞれ作成。印刷した時刻表をポケットサイズにして渡している。また、復路のバスの本数が少ない観光地へ向かう方にはその説明と併せて、復路の時刻表も渡している。当案内所では口頭だけではなく、目でも分かる案内が出来るように工夫をしている。

### 宮崎市観光案内所

当案内所は県庁所在地に位置しており、主要駅である宮崎駅の中にある。そのため、観光客が公共交通機関を利用する場合、宮崎駅を起点として各方面への案内が可能。また、公共交通機関の運休などで宮崎駅で足止めになった際に、宮崎駅周辺から市街地までに宿泊施設が多くあるため、当日の宿泊案内をスムーズに行う事ができる。

### 桜島観光案内所(桜島コンシェルジュセンター)

- 当案内所では、観光バス、巡回バス、路線バスなどの一日乗車券を販売している。バス発着所が案内所の窓から見えるため、混雑具合や遅延状況も目視で確認して案内できる。同じ建物内の交通局と連携を取り、お客様を案内する際に様々な情報を役立てる事が出来ている。
- 当案内所は「桜島・錦江湾ジオパーク」の中にある。火山に関係する地形・地質とのつながりが大きい立地条件にあるため、関連の質問にも対応している。当案内所には理学博士(火山学)がおり、エキスパートとしてそのような質問に対応する事が可能。
- イラストのエキスパートもおり、鹿児島市内を走る市電のラッピングカーのイラストなども手掛けるアーティストが案内所にいるという強みを活かしている。案内所内のポップやスクリーンなどにイラストを入れ、オリジナリティあふれる楽しい案内所づくりに一役かっている。

### 道の駅 許田

案内所のある建物新設に伴い駐車場も拡大され、多くの利用者が活用できるようになった。

以上