1 月 概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

＜北海道＞

CONCIERGE FURANO 富良野インフォメーションセンター

A significant increase over last year. These are obviously foreigners who are living in Japan, but these numbers indicate the continuing popularity of Furano as a destination. It also shows that people are tired of the Covid restrictions. They want to travel and get out and about. Once the restrictions are lifted, I think travel will quickly resume.

小樽駅観光案内所

外国籍の入場者数は 242 人で前年同月比 403%であった。そのうち案内したのは 216 人で、その内訳は中国 177 人、フランス、オーストラリア各 5 人、アメリカ 4 人などであった。

のぼりべつインフォメーションセンター

年末から年始の三が日は人の流れも良く、賑わいがあったが、年明けすぐに関東でまん延防止等重点措置に入った途端、一気に人の波が崩れていった。その後、週末は若干持ち直すも、暴風雪の関係で千歳空港付近が麻痺したこともあり、鉄道が数本運休するなど、当地へのアクセスが難しくなった。鉄道以外の高速バス路線は、まん延防止のため昨年から引き続き間引き運転をしていることと予約が必要な路線もあり、旅行者にとっては難しい予約となった。昨年までちらほら回復傾向だった外国籍の方は、札幌雪祭りが中止となった影響もあり、今年に入ってからはほとんど見かけないという状況。

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

1 月は 9 日間開所したが、来所者数は 61人で、そのうち外国籍の来所者数は 13人だった。前年同月比 148.8%、前々年同月比の 3.9 %となった。内訳は台湾 3人、中国 2人、タイ 1 人、マレーシア 1 人、オーストラリア 2 人、イラン 1 人、バングラデシュ 3 人で、全員日本在住者であった。来所した外国籍の方からは、スノーアクティビティや温泉を目的としての問合せが多かった。

＜東北＞

青森市観光交流情報センター

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、市有施設の原則休館などの指示があり、1 月 20 日より窓口業務を休止した。1 月 19 日までに対応した外国籍来訪者は 102 人。国籍別では中国(21 人)、フィリピン・インド(各 12 人)、タイ(8 人)、ミャンマー(7 人)が上位で、年末から継続して東南アジアのお客様が多い。ミャンマー国籍の方は普段滅多に来所しないが、12 月 30 日～1 月 2 日のわずか 4 日間で前年度のほぼ一年分の人数が来所した。1 月 8～10 日の 3 連休までは外国籍の来訪者が毎日あったが、13 日以降は来所が 0 人の日がほとんどだった。

弘前市立観光館

■当観光館は年始(1 月 1～3 日)も開館し、閉館時間は通常より 1 時間短縮の 17 時までであった。1 月は強風

や大雪の影響で列車の遅延、区間運休、運休が多かった。

■弘前市では感染拡大防止に向け、市有施設を原則として休止することになり、当観光館も1月20日～2月28日まで休館となった。観光に関する問合せは非対面(電話、メール、FAX)にて通常通り対応。1 月 27 日、青森県に初めてまん延防止等重点措置が適用され、対象地域は弘前市。感染防止対策を強化してからの津軽地方は閑散としており、観光施設や行楽地は窮状。

■外国籍の利用者数は 24 人で、全体では昨年同月の約 45%だが、一昨年比では 4%にも満たない。アジア圏からの観光客が多い雪景色の季節に更に休館は痛い。昨年 12 月 1 日からの弘前公園外濠の「冬に咲くさくらライトアップ」、当観光館周辺を中心としたイルミネーション装飾及び建造物などをライトアップする「弘前エレクトリカルファンタジー」は中止にはなっていないが、車も人の姿も激減している。

■弘前公園で 2 月 10～13 日に開催予定だった「第 46 回弘前城雪燈籠まつり」の中止が決定した。

宮古駅前総合観光案内所

1 月の当所の外国籍来訪者数はわずか 9 人で、前年同月比 64%、コロナ前の 2020 年の同じ月と比べると 23%であった。来訪されたのは、ほとんどすべて国内在住の方のようで、週末を利用して観光にいらしたように見受けられた。

仙台ツーリストインフォメーションデスク

観光案内に関する問合せはゼロに近く、免税手続きに関する質問のやりとりがほとんどの 1 ヵ月だった。仙台市の場合、オミクロン株の感染者数が 1 月中旬から急増し始め、日本人の観光客数も再び旅行を控えるケースが目立った。

会津若松駅観光案内所(V 案内所)

2021 年同月に比べ、利用者数は 180%、震災前の 2010 年同月比では 58%となった。来訪者上位の国は ①インドネシア②インドとなった。その他、アジア圏からの来訪者は 2021 年同月比では 177%、震災前の 2010 年同月比で 76%、ヨーロッパ圏からの来訪者は 2021 年同月比では 600%、2010 年同月比では 120%、北米圏からの来訪者は 2021 年同月比では 200%、2010 年同月比では 200%となった。

＜関東＞

東武日光駅構内観光案内所

お正月から成人の日の 3 連休にかけて、神社にお参りに行く日本在住の外国籍の方も多く訪れ、インドの家族やアジア圏のグループが多かった印象。また、雪も何度か降ったので、中禅寺湖周辺の雪を見に行く方もいた。雪はアジア圏の方に大変人気である。特に印象に残っている方は、ひとり旅のアメリカの女性。一泊で訪れており、「ナチュラルパークツアーへ参加したい」とのことで来所。ツアーなどの予約なども行っている同じフロアーにあるツーリスト会社へ案内し、翌日のツアーが最少催行人数以上が集まり、急遽参加出来ることになりとても喜ばれた。ツアーの帰りにも案内所へ立ち寄り、楽しかった感想を伝えてくれた。

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)

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)

■2022 年 1 月の外国籍の訪問者数対前年度比は＋8.76%(第 2 旅客ターミナルビルは－19.53%)であった。オミクロン株の感染は急拡大し、月初にはヨーロッパの感染者数が過去最多となってしまった。日本でも 9 日

から沖縄、山口、広島の 3 県がまん延防止等重点措置の適用を受けたが、その後 21 日、27 日と地域が追加され、あっという間に 34 都道府県に拡大してしまった。オミクロン株流行指定国も増え続け、ほとんどの国際線到着客は到着するとすぐに検疫の隔離ホテルへ向かわなくてはならない。このため年初や冬休み中には空港見学や成田観光のお客様、国内線利用のお客様が来訪したが、中旬になるとそういったお客様も減ってしまった。来訪するのはもっぱら空港内のショップやレストランを尋ねるお客様であるが、空港内店舗は相変わらず多くが休業、時短営業をしており、案内に苦慮している。

■1 月 21 日に日本テレビで放映された「沸騰ワード 10」で第 1 ターミナルの「Z カウンター」(ANA ファーストクラスとダイヤモンドステータス保持者が ANA 便利用の際に利用できるチェックイン施設)や、ウミガメ塗装が人気のエアバス A380「フライングホヌ」が紹介されると、「Z カウンターの場所を知りたい」、「ホヌが見られる場所は？」といった質問が相次いだ。SNS が全盛の昨今であるが、テレビ放送されるとすぐ反響があるとは、テレビの影響力はまだまだ侮れないと感じた。

銀座外国人観光案内所

免税を希望されるお客様の 95%以上が日本人(65%)と中国籍の方(30%)だった。欧米のお客様は 2%以下で、ほとんどのお客様がアジア圏という状況。観光案内を希望されるお客様はゼロだった。

西武ツーリストインフォメーションセンター池袋

当所では 1 月の来客は 881 件(対前年比+135%)。来客が前年同期より増加した要因は、新型コロナウイルスの感染が落ち着いたことによる年末年始のお出かけと考えられる。一方、オミクロン株の流行により、1 月後半の来客は減少の傾向にあり、全体の来客は 12 月より 225 件減少した。また、外国籍の方向け企画乗車券の販売実績は 12 月より 30 枚増加し、中国のお客様による購入が実績の 55%を占めた。中国のお客様のアンケートによると、購入の目的は「秩父でのフルーツ狩り」、情報元が「小紅書(SNS)」との答えが多かった。そのため、中国のお客様の購入が多かったは秩父でのフルーツ狩りや当社企画券が中国の SNS で取り上げられたことが要因と考える。

JR EAST Travel Service Center (上野駅)

■ウィンタースポーツシーズンのため、「JR TOKYO Wide Pass」を購入し、ガーラ湯沢や越後湯沢へ向かうお客様が増えた。

■年始は「JR EAST PASS(東北エリア)」を購入されるお客様が多く、行先は山形、青森、仙台が多かった。

■JR-EAST Train Reservation で予約して来店されるお客様や、「窓口で購入したパスに JR-EAST Train Reservation で指定席をつけることができるか」と質問をされるお客様が増え、ネット予約の需要が高まっていることを改めて実感した。

箱根町総合観光案内所

全体の問合せ件数については 2,139 件(来所 61%、電話 39%で対前年度 921 件増の 175.6%)。日本人来訪者については 2,106 件(対前年度 914 件増 176.7%)外国籍来訪者については 33 件(対前年度 7 件増 126.9%)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、開館時間を 9 時～18 時で案内業務を継続中。1 月の来所者数は 1,529 人でそのうち、外国籍の来所者数は 32 人だった。

新潟空港観光案内所

外国籍の来訪者は 28 人で、入国管理局関連(場所、印紙など)、ピーチ便離発着時は運航状況や交通アクセスなどの問合せがあった。新潟在住のイギリスの方より、「中国の友人がプライベートジェットで新潟空港を利用できるか？」との問合せがあり、担当の方へ引き継いだ件もあった。

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 4 人と、対前年同月比 75%減、対前々年同月比 99.5%減となった。(案内した)国籍は、中国が 1 人、その他アジアが 3 人。山代温泉への行き方や、ICOCA の買い方などの問合せがあった。

長野市観光情報センター

新型コロナウイルスにより厳しい入国規制が続いており、海外からの旅行者は見られないが、仕事や研修などで日本に長期滞在していると思われる外国籍の方やその家族が長野市などを観光に訪れる。12 月はかなり多くの外国籍の観光客が見られたが、1 月は大幅に減少した。当案内所の 1 月の外国籍の来所者数(91 人)は、12 月(178 人)の 51.1%で、対前年同月比は 41.4%だった。これは、1 月に入ってから、全国的に新型コロナウイルスの感染が急拡大し、長野県内や長野市でも新規感染者数が急増したことが大きな理由と思われる。長野県も 1 月 27 日から 2 月 20 日まで、まん延防止等重点措置の対象となった。当案内所の開所時間も 9 時～17 時に短縮している。

軽井沢観光案内所

お正月から 1 月 8～10 日の連休にかけて、インド圏の方が多くいらっしゃった。子供連れや、友達同士の四人以上のグループがほとんど。それ以降は感染状況が悪化したこともあり、インバウンドに限らず観光でいらっしゃる方はとても少ない状況となった。

＜中部＞

岐阜市観光案内所

- 1 月の利用状況については、合計 2,109 件となり、2020 年 1 月の実績と比較すると、全体 54%減。観光で 60%減、鵜飼で 67%減、宿泊で 65%減、その他で 41%減となった。外国籍の利用者は、計 26 人で、2020 年 1 月と比較すると、約 90%減となった。内訳上位は、1 位ブラジルの 7 人、2 位中国・シンガポール・マレーシアの 3 人、3 位タイ・インドネシア・フィリピン・インドの 2 人となった。その他は、スペイン・アメリカの 1 人であった。
- 岐阜市内の観光地の他、新型コロナウイルス感染拡大の影響による宿泊キャンペーンの停止や宿泊施設などの休館についての問合せが増加した。

高山濃飛バスセンター ツアーデスク

年末年始はアジアの方が多く、白川郷に行かれるお客様が多かった。また、1 月 16 日のみ白川郷ライトアップ

が開催されたため、ライトアップに参加される日本在住の外国籍のお客様が多かった。その日以外に本来は 5 日間予定されていたが、残念ながらコロナウイルスの影響により中止となった事もありお客様は激減した。

伊豆市観光案内所

問合せ BEST3①修善寺温泉(梅情報 虹の郷・達磨山ハイキング)②土肥・堂ヶ島・松崎方面(土肥桜情報 駿河湾フェリー・堂ヶ島遊覧船の運行状況)③天城・湯ヶ島方面(浄蓮の滝・河津七滝・天城山ハイキング)となった。1 月前半は日帰り浴希望の方が多く、冬季限定発売中の筥湯セットがよく売れ、好評だった。また、ピーターラビットの他、特に北条関連のスタンプラリーがいくつかありその問合せが多く、修善寺梅林や土肥桜の開花状況を聞かれることも多かった。電話では観光資料の郵送依頼、冬の道路状況確認(積雪はあるか、冬タイヤが必要かなど)の問合せが多かった。

志摩市観光案内所

コロナの影響で、訪日旅行者はほとんど皆無。来られたとしても在住の外国籍の方がほとんどである。海外からの訪日旅行が可能になる時のために、担当者は Zoom で各国(主にアジア)の旅行代理店との情報交換を行っている。タイの方が 1 人来られたが、在住の方だった。

1 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＞

白老駅北観光インフォメーション ポロトミンタラ

1 月 14 日にポロト湖畔に「星野リゾート 界 ポロト」がオープンした。北海道では珍しいモール温泉をお楽しみいただける湯宿である。「界 ポロト」には日帰り温泉もあるので町民、ポロトキャンプ場でキャンプするお客様、ウポポイに来るお客様などの旅行客には白老町で最もいい旅ができると期待している。

のぼりべつインフォメーションセンター

北海道地方は、暴風雪や鹿の飛び出しで鉄道が止まる事はこの時期としては想定内なので、他の交通機関がすぐに代替え対応できるようにしている。特に、大動脈交通だけでなく、ネットでは情報を収集しにくい路線バスや、実証実験バスのようなものを駆使して案内している。

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

10 日間札幌に滞在予定のイランとマレーシアの 2 人(東京在住)が「支笏湖氷濤まつりの観光バスツアーを予約したい」と来所。バス会社に確認したところ、コロナの影響で 2 月中旬まで観光バス全コースが運休するとのことだった。とても残念そうにされていたが、他の交通手段やおすすめ観光地などを案内すると、感謝された。

＜東北＞

あおもり観光情報センター

■ミャンマー籍グループの４人(日本在住で日本語が堪能な方)が来所。十和田湖周辺に宿を取っており、レンタカーで向かうとの事だった。当日、八甲田・十和田湖方面への道路が大雪のため、多数閉鎖されており、大きく迂回しないと行けない状況だった。夏場は約 2 時間半で行ける所を迂回すると約 4 時間半以上かかると

お伝えした所、かなり驚かれていた。雪が降らない国の方(東南アジアなど)に雪で通行止めになる事や、雪の怖さを説明しても理解出来ない方が時々来訪され、説明に苦慮する事があった。

■コロナ禍でイベントも少ない中、毎年恒例のカウントダウン花火は行われる事になり、タイからのカップルに案内したところ、大変喜ばれた。

道の駅 米沢 総合観光案内所

■米沢にゆかりのある武将の兜を折り紙で作り、無料で持ち帰れるように設置している。種類もいくつかあり、好評を得ている。

■地域の店舗を紹介するサービスカードを作成。「まちなびカード」という名称で日本語・英語表記で店舗のサービス内容、営業時間、地図などを紹介している。

福島市観光案内所(JR 福島駅西口)

■多言語対応可能な「おもてなしコンシェルジュ」が常駐しており、多様なニーズに対応できる。

■コンシェルジュそれぞれが案内所の入口に手作りの「フェイバリットプレイス」を作成、掲出し、おもてなし感を創出している。

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ている「しおり(智恵子抄をモチーフ」は、和柄の折り紙を使用しており、差上げるととても喜ばれている。また、福島県会津を代表する郷土玩具「赤べこ」のペーパークラフトを作成配布しており、こちらも子供から大人まで「カワイイ！」と、とても人気となっている。訪日客もとても興味があるようで、差上げたところ、とても喜ばれた。

＜関東＞

川越市川越駅観光案内所

JR 川越駅近くのコインロッカーを利用したベトナムの若者グループがいた。解錠の仕方がわからなかったようで、一緒に対応することで大変喜ばれた。その他、会計の際、お釣りを細かくもらうといった技をお伝えすると大変喜ばれた。ロッカーなどの使い方は外国籍の方には難しいと思われるため、案内所があることで助けになったと感じている。

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)

Q:予定していた飛行機に乗れなかったため旅行会社へ連絡を取りたい。(日本女性 20 代)

A:「電話をかけるために SIM カードを買いたい」と来所。ロンドンに渡航する関係で、日本の携帯電話は解約してしまい電話ができないとの事。一か所に電話するだけならわざわざ SIM を買わず、公衆電話の使用で良いと思い、そちらを提案した。旅行会社の問合せ先はフリーダイヤルだったので、公衆電話から問題なくかけられると思ったがお客様は「つながらない」といって戻ってきてしまった。そこでカウンターの固定電話からかけてさしあげることにした。すると問題なく旅行会社に電話がつながり、フライトの手配などについて相談することができ、大変感謝された。フライトに乗れなかった理由は PCR 検査の陰性証明を取得していなかったためであった。多くの航空会社は乗り継ぎであれば PCR 検査の陰性証明書を必要としないのだが、予約していた航空会社はアブダビ行きで、たとえ乗り継ぎでも陰性証明書が必要となる。イギリス入国には陰性証明書を要求されない(ワクチン接種証明保持のため)ので、航空会社から陰性証明を要求されるとは思

っていなかったらしい。運の悪いことに、成田空港内の PCR センターは機器の不具合で結果の受け取りまで通常の 3 倍時間がかかり、新規の予約も停止していた。そのため、陰性証明がすぐには取れなかったらしい。ロンドンに行くまでだいぶ時間がかかる事になってしまったが、とにかく旅行会社と連絡が取れてご本人も安心していた。

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:空港内の自販機で SIM カードを買って挿入したが、使えない。(フィリピン女性 40 代)

A:空港内自販機で購入する SIM カードは挿入しただけでは使えず、APN の設定などが必要だ。カードに添付されていた説明書を見せてもらい、お客様を手伝いながら設定を行った。しかしそれでもネットワークにつながらない。一度再起動してもらったが、それでも状況は変わらず。APN の設定を再度確認、モバイルデータや無線 LAN などの設定をもう一度確認して再起動したが、やはりつながらない。その時、お客様の携帯がデュアル SIM(SIM カードを入れるところが 2 ヵ所ある)であると判明。その場合、別の SIM カードが入ったままだと、設定で新しい SIM カードの方にチェックをつけても、カードを読み込んでくれない事がある。そこで、物理的に古い SIM カードを携帯の中から取り出してみるようにアドバイス。取り出して再起動をしたところ、ようやくインターネットにつながり、大変感謝された。コロナ禍前はよく SIM 設定のご相談に乗る事があったが、以前の知識が役に立った一件であった。

流山おおたかの森駅前観光情報センター

当観光センターでは「流山を A・RU・KU」という市内ウォーキングツアーを定期的に開催している。1 月は新春ということもあり、赤城神社本殿見学と流山本町にある七福神を祀るお寺(2 寺)をめぐるツアーを開催した。

TIC TOKYO

■オーストラリア国籍のお客様からの問合せ

Q:10 日前にタクシーで携帯電話を落とし、au に電話したところ、携帯電話の場所が日本橋本石町になっている。そちらには届いていませんか？(電話対応)

A:こちらには届いていないとお伝えした。既に警察署には連絡をしているが何も連絡がないとのこと。「自分で周辺の駅などに直接問い合わせてみる」と仰せられたので、また近くに来て何か分からないことがあればお立ち寄りくださいと伝えた。落とし物に関する問合せは外国籍のお客様が多く、状況に応じて問合せ先を案内している。

東京シティアイ

年始に訪れたい都内の初詣スポット、お出かけスポットの一覧を作成し、配架した。常に近隣施設の最新情報を確認できるよう、専用ファイルを作成して常時更新している。また、ご近所であるスカイホップバスと連携し、ディスプレイ、チケット販売に加え、スタンプラリーのスタンプ設置場所にもなった。また、中国語圏向け SNS 上で恒例となった年賀ハガキ送付キャンペーンを行ない、通常の数倍の閲覧数とフォロアー数増につながり、認知度アップに繋がった。

新横浜駅観光案内所

アメリカ籍の男性(1 人)。新横浜から新幹線を乗り継いで長崎に向かう予定だが、新幹線に乗車するには荷物が多すぎて、車内持込制限を超えてしまっているため、一部を宅急便で送ることができないかと、JR 東海の方が

案内所へ連れていらした。しかし、案内所で受付可能な梱包状態ではなかったため、案内所スタッフが近くの宅急便センターまでご一緒し、通訳しながら配送の手続きをお手伝いしたところ、ご本人と JR 東海スタッフの方からたいへん感謝された。

藤野観光案内所ふじのね

■中国の女性グループがハイキングに訪れたが、陣馬山のパンフレット及びスタッフの説明を大変喜ばれた。
■藤野駅にはコインロッカーがなく不便であるが、アメリカのハイカーの荷物を観光案内所でお預かりしたところ、大変喜ばれた。

＜北陸信越＞

長岡駅観光案内所

インドの観光客が福島の吊り橋の写真を持って来られ、「ここに行きたい」と案内所に立ち寄られた。交通手段を調べたところ、雪の影響で電車が運休しており、同日に到着する事が不可能だった。急遽、予定を変更しなければならなくなり、来訪者の希望で長野の地獄谷にプランを変更。長野駅からの交通手段やシャトルバスなどを含め、長野の観光案内所に確認し、情報を伝えた。電車の待ち時間に使って欲しいと、おもてなしサービスのカイロをお渡ししたところ、非常に感動されて帰られた。

金沢駅観光案内所

案内所に「連絡帳」を置き、伝達事項、観光情報などを記入するようにしている。連絡帳を見ることにより当番に入る会員(スタッフ)間で情報共有が出来る。

松本市観光情報センター

ディスプレイや観光パンフレットなど、お客様により喜んでいただける観光案内所づくりに取り組むため、2 月以降に長野県内の他の観光案内所に視察に行くことを予定している。

＜中部＞

東海北陸道 ひるがの高原サービスエリア 下り 観光案内所

やさしいにほんご、英語、インドネシア語でひるがの高原を紹介するページを作っている。

志摩市観光案内所

■カテゴリー3 に認定されたことを受けて、従来以上に各地の各国語パンフレットなどの棚を充実させている。
■当地ならではの観光資源である「海女と潜る(体験)」、「海女と話をしながら、海女が焼いてくれる貝などを食べる”海女小屋さとうみ庵”」、「真珠の取り出し体験＋取り出した真珠でのアクセサリーづくり」などは大変喜ばれる。
■志摩の夕陽も人気で、季節によってよく見えるところや沈む方角が異なるので、詳細をお教えすると感謝される。
■鳥羽市、伊勢市、南伊勢町、玉城町などの観光協会とは互いに連絡を取り合って、お客様の質問に答えている。また、お互いのパンフレットも置いている。

以上