

1 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

- (来訪者)全体では昨年(同月)の約半分だった。1 月に入り、オミクロン株の拡大の影響が大きいと思われる。内訳は、アジア圏が 4 人、ヨーロッパ圏が 1 人(国籍不明の 8 人は店内の商品を見ているだけであったり、買い物だけですぐ出ていかれたお客様であった)。
- 大雪の年末となり、年が明けて 1 月早々に来られたお客様は、雪を見に来られた方が何人かおられた。中には雪遊びをされている様子も見られた。小さなことだったが、喜んでいってくださる姿はとても嬉しい。その日の状況に応じてお客様の行動の助けになるような案内を心掛けている。

京都総合観光案内所

1 月の国籍別の来所者数トップ 10 は①米国、フィリピン③中国、タイ、インドネシア、インド、英国⑧韓国、ドイツ、チェコ、ボリビアの順であった(数取り器でのカウント実数は 263 人で、昨年同月比 176.5%、令和 2 年同月比 1.6%)。依然として海外からの来所者数が激減しており、新型コロナオミクロン株の感染者が急増し、まん延防止等重点措置が 1 月 27 日より適用されたことにより来所者がさらに減った。なお、来所者は国内在住者と思われる。

大阪観光案内所

昨年の 1 月に比べると増加したものの、12 月と比べると 50%ほど減少した。1 月 1～5 日頃まではお正月休みを利用して旅行しているのか来所者数も多かったが、10 日前後(9 日から広島、山口、沖縄でまん延防止等重点措置適用)から激減した。「大阪いらっしやいキャンペーン(関西圏在住者向け)」などで観光客が増えるのではと期待していただけに残念だった。

新梅田シティ 総合インフォメーション

- 1 月の外国籍のお客様は 15 人。内訳は韓国(4 人)、インドネシア(2 人)、ミャンマー(2 人)、ドイツ(1 人)、エジプト(1 人)、メキシコ(1 人)、ブラジル(1 人)、国籍不明(3 人)で、前年同月比 300%、前月比 34%。
- 年末に比べると一気に少なくなり、カウントにはなかなか繋がらなかった。問合せは施設内の展望台や高速バスに留まった。

姫路市観光案内所

総来所者数は 6,278 人(対前年比 128%)で、そのうち外国籍の方は 23 人(対前年比 110%)だった。1 月 10 日までは平均して一日当たり 270 人程の来所者があったが、11 日以降の平日は 200 人に満たない。オミクロン株の新規感染者が 1 万人を超え、外出を控えるようになったからだと思われる。外国籍の方は正月三が日に集中した。

中国自動車道 加西サービスエリア 下り線インフォメーション

- 外国からのお客様はいなかったが、この冬は例年より雪が多く、加西 S A 直近の福崎 IC から西側の山口県ま

でと、山陰・中国地方で連日冬用タイヤ規制が出た影響で、高速道路はもちろん一般道の路面状況や迂回路の問合せなどが多くあった。

- スキー場はベストシーズンを迎えているが、新型コロナウイルス感染症対策のまん延防止等重点措置対象エリアが全国規模に広がり、兵庫県のスキー場でも修学旅行のキャンセルや延期が相次いだようだ。当エリアでも例年だとよく見かけるスキーウェアを着た家族連れや、団体客のお客様は殆どいらっしやらなかった。まだ緊急事態宣言が出ていないにも関わらず、オミクロン株感染者急増のニュースが連日流れるたびに、お客様の出控えが進んだように思う。
- まん延防止等重点措置の拡大で、「高速道路の休日割引がまた休止する可能性があるのか？」と、問合せがあった。

奈良県猿沢イン

- カウンター受付者数は104人と、前年同月比で(+76人/371.4%)大幅増加となった。
- 本年度は、月初からの感染者数急拡大及び政府による規制再強化で、在住の外国籍の方による国内旅行や移動など外出の機会が減少し、外国籍の方の受付数も伸び悩んだ。なお、お正月期間は、一定数の来館者数が見られたが、1月10日頃を境に、受付数が大きく減少した。
- 前年度は、11都府県に対する2度目の緊急事態宣言の発出で、在住外国籍の方の往来が停止。これまで多かった関東圏在住の外国籍の方の来館が途絶え、外国籍の方の受付数はわずかとなった
- 前年度の減少幅が大きかったため、本年度は前年同月比大幅増加へと転じてはいるが、2020年1月度との比較では、-1,555人/6.3%と、依然大幅な減少となっている
- 国籍別の傾向では、1位アメリカ21人(+15人)、2位中国16人(+12人)、3位ブラジル10人(+10人)、4位ベトナム9人(+9人)、5位フランス8人(+7人)となった。ほとんどの国で、前年同月比増加へと転じた。コロナ禍では、在住米軍関係者の来館が目立って多く見られたが、昨年12月頃に発生した米軍基地での大規模な感染拡大、それに伴う外出制限により、1月は米軍関係者の来館はなかった。

紀の川市観光交流拠点

「わかやまりフレッシュプラン 3rd」が12月末で終了し、12月と比較すると売上は71%減少した。1月より開始した「わかやまりフレッシュプラン S」はコロナ禍により延長となり、現時点で再開の見込みはない。1月の来訪者数は土日に集中した傾向があり、売上も同じく土日に増加している。これは販売チャンスを逃さずに接客できていることを表しており、スタッフの努力がうかがえる。2月よりまん延防止等重点措置が適用され、来訪者の減少が予想されるため、より一層の販売チャンス創出が必要だ。

<中国>

米子空港総合案内所

米子空港の国際線は引き続き欠航が続いており、空港の外国籍の方の利用はほとんどなかった。国内線は全便復便してのスタートとなり、年始には満席近くの便も多く、空港内は航空機利用者と帰省の方のお見送りの方で多くの利用があった。しかし、オミクロン株の拡大を受けて旅客数が急減し、1月後半には再び欠航(減便)となる便もあった。年始の航空機利用者のお大半は帰省での空港利用であり、案内所への問合せなどは少なかった。

日御碕ビジターセンター

島根県にも初めてまん延防止等重点措置が発令され、各施設が休館となった。その影響もあってか、全体的に

観光客は減少した。ただ日御碕は自然の景勝地ということもあり、観光客だけでなく地元の来訪者も多かった。

倉敷駅前観光案内所

お正月にインドネシアからの留学生(研修生)を 15 人連れて日本人が来所されたが、それ以降はたまにお一人で来られる程度で、外国籍の方の来所はほぼなくなった。岡山県も 1 月 27 日からまん延防止等重点措置の対象となり、日本人、外国籍の方ともに来所者数はしばらく増加しないのではないかと思われる。

リーガロイヤルホテル広島

コロナウイルス感染拡大に伴い、在住外国籍の来訪者が 20 人以下だった。当案内所をご利用の外国籍の方は、国内に既に滞在中であった観光客、もしくはビジネス客に限られた。問合せ内容は主に、外出自粛規制の中で利用可能な商業施設に関して。今後、状況に応じて観光名所の開放も始まるため、それらの最新情報の収集と旅行者への正確な情報の提供が求められる。

広島駅南口交通案内所

新型コロナウイルス感染の再拡大と閑散期が重なり、12 月と比較して来所者数が 6 割減少した。1 月の中でも、蔓延防止等重点措置が適用される前と後で 1 日の平均来所数が 5 割以上減っており、重点措置が解除される予定の 2 月 20 日まで同じ水準での来所者数が予想される。来所者数の 9 割以上が日本人で、数少ない外国籍の来所者の中でも観光に関する問合せは 2 割ほどだった。年末にかけて一時期、岩国基地関係者と思われる米国の方を広島駅界隈で多く見かけたが、外出制限のためか 1 月に入りほとんど見掛ける機会もなくなった。広島駅地下案内所も蔓延防止等重点措置実施以来、休業中である。

広島駅総合案内所

1 月の外国籍の来所者数は 68 人で前年対比 357.9%。去年の秋頃、かなり抑制されていた感染者数は年末に向けて徐々に増加し、年明けは一気に(その数が)上がっている。広島はまん延防止等重点措置が適用されているため、所管施設の休館やレストランの営業短縮など再び我慢の生活に入る。

新山口駅観光交流センター

1 月、まん延防止等重点措置実施の影響で、総来所者数は 12 月より 6 割減の 1,776 人となり、半年ぶりに 2,000 人台を切った。外国籍の来所者数は 1 桁の 7 人に^{とど}まり、来所者全員は日本在住者であった。外国籍の来所者から交通アクセスについての問合せが多く見られた。

<四国>

JR 大歩危駅観光案内所

去年の 1 月は緊急事態宣言が出ていたため、今年は去年の 1 月に比べて旅行者は 600 人程多かったが、訪日旅行者はほぼ来ていない状況。

高松空港インフォメーションセンター

1 月の問合せ件数は 27 人となり、対昨年同月比約 2.5 倍(昨年度:11 人)となった。定期国際線 4 路線(台北、ソウル、上海、香港)の運休は続いている状況。

今治地方観光情報センター

ウィズコロナ期において、今治・しまなみ海道をよりアピールするため、「くるくる今治」の実証運行が行われているが、年明けからの急速なオミクロン感染拡大により、旅行者は激減している。実証実験は2月中旬までの期間限定なので、お得な船・バス・タクシーを多くの旅行者に利用していただけなく、残念。

高知県「i」案内所

- 1月上旬は新型コロナウイルス感染者数が落ち着いていたこともあり、多くのお客様が案内所を訪れた。その中で数少ない外国籍の方も対応したが、しばらく英語対応していなかったため、英語を話すのに少々緊張を感じるスタッフもいた。日頃から英語の研修や勉強などにしっかり励み、外国籍の方の対応スキルを維持する大切さを学んだ。
- 1月下旬には、高知県の対応ステージが特別警戒まで上がり、閉館や営業時間の短縮をする観光施設がでてきた。宿泊旅行や、ツアーでの日帰り旅行が半額になる高知観光特割キャンペーン、交通費1人最大5,000円まで補助するリカバリーキャンペーンも1月21日から一時休止となった。

<九州・沖縄>

門司港駅観光案内所

1月の外国籍の来訪者は5人だけだった。1月10日頃からオミクロン株の影響もあり、新型コロナウイルス感染者数が今までにないスピードで増加。それにより、多くの観光客で賑わっていた門司港から観光客の姿が消えた。オミクロン株が流行しだして以降、当案内所の1日の問合せ件数はほぼ1桁の日が続いている。

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

1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を行った。オミクロン株などの感染者が増えたため、運航予定であった便がいくつか欠航となった。また、年明けから感染者の増加に伴い、PCR検査場の問合せが相次いだ。国内線には海外渡航者向けにPCR検査を行っている医療機関と、国内向けのPCR検査センターがあるため、ご希望に合う検査機関を案内した。年末年始は館内の医療機関は閉院していたため、年末年始でも海外渡航者向けに対応している福岡市内の検査センターを案内した。

長崎市総合観光案内所

- 1月(1~20日)の外国籍来所者数は26人。内訳は米国8人、フィリピン・インド各3人、台湾・インドネシア・ミャンマー各2人、中国・モンゴル・英国・ロシア・スペイン・南アフリカ各1人で、いずれも日本在住者であった。
- 長崎市は21日から適用された「まん延防止等重点措置(1月21日~2月13日)」に伴い、市主催のイベントを原則中止や延期、出島メッセ長崎など162施設を21日より順次休館とした。これにより、当案内所も21日より来2月13日まで(報告当時の予定)窓口業務を休止、電話対応のみとなった。その後、長崎市と佐世保市を対象としていたまん延防止等重点措置は、26日より県内全域に拡大した。

大分市観光案内所

大分県は昨年末から1月初旬にかけて新型コロナウイルス感染者数が全国的に見ても少なかった。しかし、年末年始明けより変異種オミクロン株の感染が拡大し、来所者は急減した。外国籍の来訪者数は1月58人、12月97人。前月比すると39人も下回った。質問内容としては、大分市内観光や交通アクセスなど。新型コロナ

ウイルス拡大の第6波が収まるまでは、来所者数増加の可能性は低いと思われる。

ワンダーコンパス ベップ

昨年1月と比べて日本人旅行者は約2倍となったが、外国籍の来訪者数は減少。1月27日からコロナの影響により、大分県初の蔓延防止措置が適用されたことで、旅行者の減少と地元民の外出自粛により、全体的に来訪者数が減少した。通常であればアジア圏からの地元国際学生の来店が多いが、1月に一番多かったのは米国のゲストだった。外国籍の来訪者数は年末から1月の第1週に集中して来店。年末年始休暇に合わせて旅行していたゲストが多い印象だった。

那覇市観光案内所

- 欧米圏の1月の来所者数は、英国1人と米国2人の計3人と、12月に比べ大幅に減少し、今年度で最も少ない数字となった。
- 欧米圏同様、アジア圏の来所者数も12月と比べて大幅に減少し、韓国1人のみであった。
- 12月は観光客数が増加し、街中も賑わいを取り戻していたが、年明けからオミクロン株による感染が急拡大したことで再び閑散とした街並みになった。2月20日まで延長された(報告当時)まん延防止等重点措置により行動制限が延長された事で、感染状況や来所者数がどのように変化していくか引き続き注視していきたい。

沖縄観光情報センター

- 日本人来訪者数463人(12月より-3,310人、2020年度比90.1%、2019年度比46.1%)。外国籍の来訪者数は28人で(12月より-20人、2020年度比147.4%、2019年度比2.2%)、来訪者数合計は491人(12月より-3,330人、2020年度比92.1%、2019年度比21.8%)となった。
- 1月9日からまん延防止等重点措置が発令。年始の数日間は家族連れの来訪者も見られたが、中旬以降は長期滞在のシルバー層の来訪者が増え、質問が多岐に渡り、対応時間が長くなる傾向となった。

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)

<近畿>

大阪観光案内所

外国籍の来訪者はインド、パキスタン、バングラデシュの6人。「長岡まで行きたいので経路や料金を知りたい」とのことで調べたところ、大阪からの深夜バスは約9,500円で電話で空席を確認したが満席だった。同時に隣りで一緒に案内をしているJRさん側で電車のアクセスを調べて貰い、大阪～東京～長岡ルートで約20,000円かかる事を確認。「どうしても(今夜ではなく)明日の朝8～9時頃までに長岡に到着したい」との事で、東京まで高速バス、その後特急で長岡まで行くルートに決め、JR高速バスチケットセンターへ向かわれた。JRさんと連携していることで案内の時間も短縮でき、助かっている。

観光交流プラザ りんくうまち処

在住イギリス籍の男性が来場し、当案内所で取り扱っている特産品をご覧になっていた。「大阪いらっしやいキャンペーン」のクーポンを利用したいとのことだったため、気になる商品をお聞きし、一つ一つ案内したところ、お気に召したものが数点あった。クーポンの利用額を超えてしまったため心配していると、「丁寧に説

明しくて分かりやすかったから」と笑顔でおっしゃってくださいました。

中国自動車道 加西サービスエリア 上り線インフォメーション

- 華やかな生花と、立体的なディスプレイでお正月らしさの演出を行った。
- カウンター付近の掲示物をお客様目線で見直し、より分かりやすくなるように掲出した。

法隆寺 iセンター

新型コロナウイルス感染拡大によって、イベント関係は大半が中止になった。現在はこの間に、斑鳩町を PR できる動画などを作成している。春の桜の開花時期とオミクロン株の収束が重なれば、観光客の増加が期待できると考えている。

<中国>

出雲市駅観光案内所

在住外国籍の方で、パニック状態の女性が案内所前で泣き崩れていた。小さなお子様も一緒だった。側に行き声を掛けると JR の乗車方法が分からずパニックを引き起こしている様子。まずは話を聞き、気持ちを落ち着かせる様に接した。母親がパニックの状況で不安そうにしていたお子様に偶然通りかかった高齢女性客が飴を渡してくれたりと周りの方との連携もあり、次第に母親も落ち着きを取り戻した。その後、一緒に JR のチケットを購入し、時刻、乗り場などをご案内。無事に出発された。こういったケースは訪日旅行者の方でも有り得ることだと認識。スタッフ間でその時の様子を振り返りながら、対処方法について話し合う良い機会となった。機転を利かせてくれた女性客の方には感謝しかない。

岡山市ももたろう観光センター

20 代の女性(フィリピンの方)が「友達と 3 人で、スキーをしたい」と相談に来られた。スキー場に問合せしたところ、希望日の 1 月 3 日は大変混雑するので、初心者の方だけで滑るのは難しいと思うと教えてくれた。年末年始だけでも、スキー場の混雑状況をホームページでお知らせしてもらえるといいと感じた。

倉敷駅前観光案内所

マレーシア出身で国内在住の 20 代男性が来所され、倉敷のお土産は何が良いか、尋ねられた。あんこのことをご存知だったので、むらすずめ(倉敷銘菓)や大手饅頭などを案内すると喜ばれた。

中国自動車道 吉和サービスエリア 下り線インフォメーション

当所はスキー場のある雪の多い地域なので、インフォメーションの周囲に雪の結晶のモチーフやウィンタースポーツのシルエットで飾り付けし、SA 館内でも季節を楽しんで頂いている。

広島港総合案内所

宮島行きに乗り遅れたウズベキスタンの家族に代替案を提案し、大変喜ばれた。お子様が小さいため、近場の似島をお勧めした。似島は、ウォーキングコースで島内を一周したり、安芸の小富士と呼ばれる山もあり、登山などいろいろな楽しみ方ができる。事前に島内のお店状況などを伝えたため、お客様は心の準備をして、安心してご出発された。

新山口駅観光交流センター

日本在住の50~60代の欧米夫婦が来所。詳しく聞いたところ、1泊2日で萩や津和野の方へレンタカーで行く予定とのこと。日本語と英語の観光パンフレットをお渡しし、萩、津和野方面の道情報及び沿線スポットも紹介した。また、レンタカーならではの楽しみである「道の駅巡り」もお勧めしたところ、非常に喜ばれた。

<四国>

松山空港総合案内所

松山空港の案内所には四国の酒蔵マップ(英語、韓国語、中国語、日本語)を置いている。マップには見学可能な酒蔵や連絡先などが掲載されており、QRコードを読み取ると、お酒に関するイベントなどを各言語で詳しく見ることができ、お酒好きなお客様にとっても喜ばれる。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

高知県内在住のスウェーデンの方が来所され「高知県のおすすめスポットはどこか?」という問合せがあった。自然が豊かで美味しい食べ物がたくさんある足摺エリアを案内して喜ばれた。またアジア圏の方からはよさこい祭りが開催されるか、問合せがあった。残念ながら開催されるかどうかは未定だが、現時点でできるだけの情報提供はできた。

<九州・沖縄>

門司港駅観光案内所

フランス出身で東京在住のお客様より、見学ができる施設と見所についてお尋ねがあった。1月3日ということもあり、年始で休館中の施設も多かったため、わかりやすいようガイドマップに開館中の施設に印をつけながら説明すると大変喜ばれた。また、関門トンネル人道のスタンプを押してこられた韓国の男性のお客様へ関門人道トンネル記念 TOPPA 証をお渡しした。記念証をお渡しすると、カバンの中でぐちゃぐちゃにならないようご自分で用意されたファイルなどにきちんと仕舞って帰られる方も多い。記念 TOPPA 証はいい旅の思い出になるとお客様に好評のサービスである。

福岡市観光案内所(博多駅総合案内所)

「JR九州レールパス」を利用される方が以前よりも増えていると感じるが、レールパスを利用してどこに行ったら良いかという相談を受けることがある。3日間の観光ルートを提案したところ、喜ばれた。

長崎市総合観光案内所

まん延防止等重点措置が適用された直後に来崎されたお客様より、「目的である軍艦島上陸周遊コースが運休、主な観光施設も休館となり、どうしたらよいか」との相談のお電話があった。軍艦島クルーズの運休にとてもがっかりされた様子だったので、軍艦島を一望できる「長崎のもぎき恐竜パーク内 水仙の丘」を案内した。1月23日までの予定だった「水仙まつり」は中止となったが、一千万本の水仙は1月末まで見ごろとのこと、その旨をお伝えすると大変喜ばれた。市街地より一時間程かかるがレンタカーを利用されており、「ドライブにもちょうど良い」と感謝された。

以上