＜北海道＞

七飯町大沼国際交流プラザ

観光案内所にいると、普段出会えないような色々な国々の、色々な年代、地域、職業の方々と話すことができ、また、今どんなアクティビティや食べ物に興味を持っているか、など直接見聞き出来るのが楽しいです。自分も海外で現地の人達に助けてもらった経験があるので、何か手助け出来た時はうれしく思います。おススメしたアクティビティやレストランなどが良かった、と帰りにまた寄って伝えてくれた時や、違う季節にまた来るね、などと言ってもらえると良かったな、と思います。

登別観光案内所

地方の小さな町にいながら、様々な国からの観光客とコミュニケーションできる時。観光案内ももちろんですが、スモールトークなどが単純に楽しいと思えます。

支笏湖観光案内所（支笏湖ビジターセンター）

感謝されることが非常に多い場所だと感じており、観光のお手伝いをできることに喜びを感じている。地域内に連泊の方が毎日のようにアドバイスを求めて案内所を訪れて、前日にご案内した場所の感想などを教えてくれるのも嬉しい。

北海道さっぽろ観光案内所

■中国語担当者が遅番でまだ出勤前に、中国語しか話せない旅行者をカタコトの中国語と筆談と日本語と英語で対応した。中国語担当の同僚が来たのでようやく中国語を話せる人が来たよと交代しようとしたら、交代しないでアナタがいいからそのまま案内してほしいと言われたこと。

■スキー場で骨折したオーストラリア人がやっとの思いで札幌駅まで来て一緒に病院まで連れて行った。言葉も通じず異国で怪我して不安だったようで一緒に連れて行ってほしいと泣かれた。病院で受付したら整形外科医が英語を話せる人だったので、あとは任せて帰ってきた。後日、お礼に花束をもらった。

■路線バスに乗っていたら、韓国人旅行者が運転手に質問していたが、運転手は英語がわからずイラついていて対応がひどかったので、見かねて代わりに案内した。目的地のバス停や運賃の支払い方など普段案内していることを伝えたら喜ばれた。

■バスで出勤中、北１条西４丁目からアジア人のカップルが乗車して来たが、車内アナウンスで間違った路線に乗ったと気がついた様子でドライバーに、このバスは白い恋人パークへは行かないのか確認していたが、札幌駅行きだと言われ大変がっかりしていた。札幌駅で下車した後、二人共その場で立ち止まったまま困った様子でバス停を探していたので声を掛け、バス乗り場まで同行すると、片言の日本語で「あなたはとても優しい人です。本当にありがとう」と何度もお礼を言われた。聞くと大阪から来た中国人カップルで、２人共とても笑顔が良かったのが印象的だった。

■数年前、中国語担当者が公休だった時に中国語しか話せないという家族が来所。過去に案内所で中国人の先生を呼んでおもてなし講座をした際に教えてもらった片言の中国語の単語や地名を並べて、その時いた同僚と一緒に何とか時間がかかりながらもご案内した。何とか伝わったようでとても喜ばれ、「今度中国に来た時には是非連絡を下さい。家も広くて部屋も沢山あるので泊まりにも来て下さい」と言われ名刺を頂いた。おもてなし講座以降、同僚と分からないながらも会話を勉強した事が少しでも役に立ち良かった。

■帰国前日にパスポートを失くして困惑しているお客様が来所。観光で立ち寄ったすべての場所を聞き出し、１件ずつ電話をかけて確認すると、小樽の警察に届いていることがわかり、無事お客様の手元にパスポートが戻

った。後日香港からお礼のポストカードが届いた。

■「タクシーで１万円札で支払ったが、おつりをもらえなかった」と台湾人の家族が来所。事実確認のためにタクシー会社に電話をすると、「チップだと思って受け取った。返してくれというなら、返してやる」と言うので、「返してください」とお願いした。無事お客様の元にお金が戻ってきた。お客様は笑顔でお礼を言われた。

■欧米人家族がカウンターに来た時の事。母親がかなり子どもに手をやいていたため(走り回り大騒ぎ)良いか悪いか分からなかったが、その子どもに自分が持っていたお菓子を渡してみたところ、とりあえず落ち着つき静かになり、私の英語が今一つで時間はかかったが、お客様に目的地までのご案内を無事することができた。お客様がカウンターを離れるとき、その子どもがいつの間にか私の絵を書いていて直接くれたことが嬉しかった。

■少し前、まだ外国籍の旅行者が来所していたころの話ですが、観光案内して行ってみると言った数日後に再来所され、訪問時の写真を見せてもらった事。

■本州からの観光客で観光案内の際に話したことを覚えてくれていて、後日丁寧なお礼の手紙を頂いたこと。

RUSUTSU 外国人観光案内所

「ありがとう」などのお礼の言葉を頂いて、困っている方の手助けが出来ていると実感できた時。また、自分で身に着けた予備知識で、一つ上のご案内ができた時。

小樽国際インフォメーションセンター(運河プラザ観光案内所)

■毎年 2 月に雪あかりの路というイベントを行うのだが、その一環で当案内所建物の中庭に雪だるまなどを作り、ろうそくを灯すと喜ばれる。その笑顔を見ると、雪だるまを作った疲れも吹き飛ぶような気がする。

■外国籍の方の中には小樽市内だけではなく、レンタカーなどを使って広域を移動する人も多い。そのため、小樽市周辺地域や北海道全域に渡る案内をして喜ばれ、道産子の経験や知識が外国籍の方の役に立ったと思った時、良かったなと思う。

白老駅北観光インフォメーション ポロトミンタラ

案内所で働いて、地元の美しさを知って、地元の良い情報を多くの人々に発信できた時、すごく嬉しいと思っています。その情報が旅行客に役立った時、ここで働いてよかったと感じます。

函館空港総合案内所(国内線到着ロビー)

【知識習得について】

■資格取得の推奨として、地域に根差した検定(はこだて検定)や、接遇スキル UP につながる資格(サービス介助士)の取得により、自身の知識が深まったことに加え、お客様へのより詳細な観光案内やイレギュラー対応として、学んだことを正しく対応に活かせていると実感している。

■函館空港は台湾からの国際便が就航していることもあり、コロナ禍以前は中華圏のお客様が多く、中国人スタッフによる母国語での案内は安心感があり、親切であると褒めていただけることも多い。

■日本人スタッフによる訪日外国籍の旅行客への対応では、簡単な案内を片言でも母国語で伝えると喜んでいただけることが多く、社内での語学研修や中国人スタッフより学んだことがお客様のサポートに繋がっていると実感できるため、達成感がある。さらに一緒に記念撮影をしていただくなど、思いがけず働いていて良かったと感じる。

■様々な国籍の旅行客と自然と会話ができることは観光案内所としての特権であり、言語が通じず困惑する場面もあるが、言語習得や観光知識の習得などゴールなく自分の知識を高めていけることもプラスになっている。

【対応について】

■自身の案内を通して、お客様が笑顔でご出発される姿が直接見られる事、「ありがとう」と言っていただけること自体が嬉しく、やりがいに繋がっていると感じる。
■訪日旅行客の拾得物対応時、別の施設の方に掛け合って受け取れるよう対応した際、後日お礼のお手紙を頂いたり、イレギュラーな対応した後に「昨日はありがとう！」と帰りに声をかけて下さったり、お客様から直接感謝を伝えていただけるのはフロントラインにいるからこそだと感じる。
■対応したお客様がお帰りの日に案内所に立ち寄られ、覚えていてくださり声を掛けてくださると、良い案内が出来たと実感でき、自信にもなる。
■コロナ禍での対応や様々なシチュエーションでの対応が求められるが、案内所に立ち寄ることで、旅のサポートや街の魅力を伝えられること、お客様の旅の満足度を向上できるようなサービスを提供できることは、勉強も必要で大変な事も多いが、案内所ならではの役目とやりがいを感じる。

千歳アウトレットモール・レラ・トラベルサロン

■案内所で働いていて良かったと思った事例は沢山ある。例えば、2 月 22 日、アメリカ人のお客様が来店し、千歳 JR クイーンズホテルまでの交通手段を尋ねられた。猛烈に発達した低気圧による暴風雪の影響で、当日、北海道内の交通機関が乱れた。JR とバスがほとんど運休、各タクシー会社に連絡したが、車が雪に埋もれてしまったので、一時営業中止した。仕方がなく、最後、弊社スタッフがお客様を千歳 JR クイーンズホテルまで送った。お客様が何回も「ありがとうございます、助かりました」と言ってくれた時、問題解決の役に立つことができて、案内所で働いていて良かったと思った。
■コロナ禍前より、トラベルサロンは、来場された海外からのお客様やツアーガイドからの要望への対応、館内店舗情報のご案内、道内のホテルや観光地情報及び地上交通アクセス案内、各店舗スタッフからの通訳及び翻訳対応、手荷物預かりや物販、館内放送に至るまで、館内のコンシェルジュとして、また観光案内所として日々業務を行っている。その時、トラベルサロンに訪れる訪日観光客は多かったので、毎日、お客様から多くの問合せを受けた。いつもお客様の悩み又は問合せなどの解決の役に立つことができることが何よりも嬉しくて、案内所で働いていて良かったと思った。

中標津空港観光案内所

観光地やグルメなどをご案内した際に、「こんなことがあってラッキーだったよ。食べてきたらめちゃくちゃ美味しかったので帰ったら友達に教えます」など、訪れてみての体験や食べてきた感想などをご報告に来て下さるお客様がいます。道東に来て良かったと感じてくださったり、「いつも同じ季節に来ていたけど、違う季節に来てみたい」というお客様もいました。「今年も会いに来ました」という言葉を聞けた時は、とても嬉しくやりがいを感じました。

NEXCO 東日本輪厚パーキングエリア上り線インフォメーション
NEXCO 東日本輪厚パーキングエリア下り線インフォメーション

お客様のお役に立てた時。お客様の笑顔が見られた時。お客様に感謝された時。

とかち観光情報センター

数年前、台湾の男性がサイクルツーリズムの途中、倒れてしまい、そのまま ICU(集中治療室)に入院しました。台湾にいる家族が取り急ぎ来日。家族は知らない土地で何すれば良いか困り、取り敢えず観光案内所に来たら、言葉が通じるスタッフいるじゃないかと考え、観光案内所に来ました。最初は、日本人スタッフが簡単な日本語、英語で対応し、テレホンカードの購入を案内しました。その後、家族が戸惑った表情をしている姿を見て、私か

ら台湾語で再度声をかけることにしました。旦那さんが緊急入院中、日本の台湾大使館に緊急援助を求めるため、テレホンカードを購入したいとのことですが、言葉が通じない場所でもあり、旦那さんのこともあり、色々不安な気持ちがいっぱいな時、私から母国語で「何か困っているの？」と声掛けられたことから、その家族は不安感を払拭され、涙がこぼれそうに言ってくれました。今まで、私自身は台湾の大使館から母国の観光客に緊急援助のお手伝いする依頼があったので、その後すぐ案内所の電話で札幌にある台湾の大使館の知人に連絡しました。大使館の方は、すぐに駆けつけてくることが出来ず、私が所属する観光協会から、帯広にいる間、旦那さんの自転車は、業者に分解、梱包を依頼。台湾へ発送をしたり、通訳したりすることなどをサポートすることになりました。暫らく、旦那さんの意識が少し戻ってから、保険会社の国際医療チームと共に帰国しました。帰国後、旦那さんは台湾の病院から退院後、完全回復ではないが、リハビリしながら、日常生活を取り戻すように良くなったことを連絡してくれました。

北斗市観光案内所

帰国後の忘れ物の問合せを受けることが多く、そのほとんどの物が見つかっている。お客様からは「日本での旅行の思い出が最後まで素晴らしいものになった」「本当にありがとう」「この感謝の気持ちは言葉では言い表せられないくらいだ」「一番の思い出になった」「ぜひまた訪れます」など、非常に喜ばれる。私たちも本当に良かったと安心するとともに日本旅行での信頼度や満足度アップにも繋がる大事な問合せ事案の一つであると思う。

北海道外国人観光案内所(新千歳空港)

沢山のお客様と接してきましたが、やはり案内をして旅行に向かわれたお客様が、帰国前に再度観光案内所に立ち寄り、「あなたの案内のおかげで良い旅行ができた。ありがとう。また来るね」と言ってくださった時です。

小樽駅観光案内所

■午前中に飲食店を案内したお客様が帰りに再度案内所に立ち寄り、「紹介してくれたお店、おいしかったよ」と言われると、お客様の役に立てた実感がして良かったなと思う。
■外国籍の方に青の洞窟や観光農園の予約などをして喜ばれた時にやって良かったと思う。
■案内を受け、立ち去るお客様の後ろ姿から「案内所に聞きに来てよかったよね」と声が聞こえると、案内してよかったと思う。
■広東語で案内をしていたら、その声を聞いた他の香港人グループが珍しそうに寄って来て、「広東語ができるの？」と案内を求めてきた。ただ広東語で対応しただけだが、小樽という地方都市で母語が使える驚きと喜びが見えると、こちらも案内所で働いていて良かったと思う。

旭川空港総合案内所

■身近でお客様の笑顔を見られること、「また、来ますね」と言ってくれた時
■お客様から感謝の言葉や、お客様のニーズにピタッとハマった提案ができた時
■お客様とコミュニケーションを取って、サポートすることができた時
■多くのお客様や仲間と接する中で、自身も成長できたこと
■観光に関する資格を取得し、今まで知らなかった観光知識を知ることができたこと

のぼりべつインフォメーションセンター

自分の担当言語はもとより、諸外国よりいらっしゃる方のおかげで、他の言語にも興味をもち取り組むことが出来ています。日本人が外国で旅をする時、下手でもよいから英語よりも母国語(日本語)で回答を頂いた場合の安

心感は計り知れないと思っています。特に北海道の当地は、中国、台湾、韓国からの訪問が多く、いずれも英語を苦手とする人が多い中、個人旅行が増え、ガイドツアーに頼らない方々が増えています。相手の国の言葉が通じたときのホッとしたような顔と、最後に「うまいね～〇〇語！」という言葉を頂いたときはとてもうれしく思います。全ての言語ができなくても、「こんにちは」くらいはと思い、テキストを開きますが、相手が何人かを判断するのに迷ったりすると、もう少しスムーズにできないかと反省点も多いです。自分の中のポリシーですが、「ありがとうございます」は、日本語で話すようにしています。

浅草橋観光案内所

当案内所の目の前に小樽運河があるので、写真撮影をよく頼まれる。写真を撮った後、写真を見る嬉しそうな顔を見ると、こちらも幸福な気持ちになる。

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

日本一周の旅行中で、レンタカーで北海道の東エリアの阿寒摩周国立公園、知床、黒岳、旭岳など観光地へ回る予定を立てていた方が来所。道東エリア観光地に関する情報は多言語に対応しておらず、情報が少なく困っていらっしゃったため、行く予定のある場所の情報を英語でご案内しました。3 週間後に再びご来店され、撮影した写真を見せてくださり、お客様の笑顔はとても素敵で、ご満足してくださった様子でした。

倶知安観光案内所 iCenter

来訪時にご案内したお客様が帰宅の際に「助かりました」「楽しめました」と声をかけてくださる時は、毎回働きがいを感じる。

江差町観光情報総合案内所

- ■当案内所からパンフレットを送付したお客様が、来町された際に観光案内所へ立ち寄り、笑顔で「これから江差町を観光してきます」と声をかけて下さった時、嬉しく思いました。
- ■電話での問合せ:年配の方に多くみられる傾向ですが、質問は次々にしてくるが、回答を聞かないというものがあります。その場合、質問を確認して一度電話を切り、時間を置いてからかけ直しています。質問の仕訳をしてから改めて回答する、という具合です。折り返しの際は、Q1 の回答、Q2 の回答、と分けて伝えています。お客様との会話から学び、対応するようにしました。他の場面にも活用できるため、本件のような案内がスムーズに完了した時は良かったと思いました。

JR ニセコ駅観光案内所

- ■お客様へご案内して差し上げたことで、帰路と途中でわざわざ案内所にお立ち寄り頂き、お礼をはじめ、楽しまれた感想などをお話に来て頂けたこと。
- ■メールでの問合せへの回答後、上記同様にご丁寧にお礼で返信を頂けたこと。
- ■観光協会で地域に眠る宝を発掘、磨き上げ商品化し、ご来訪のお客様がその商品での体験で楽しまれて喜んで頂けた。

＜東北＞

青森市観光交流情報センター

案内所で働いていて良かったと思うのは、お客様の喜ぶ顔を見ることができた時である。特に、お客様の希望を叶えることが難しい場合などに、スタッフ間で相談して知恵を出し合い、考えられる中でベストと思われる案を

提示して喜んでいただけた時には、何とも言えない達成感がある。3 年ほど前の秋に、「日帰りでワイルドな森林を 4～5 時間トレッキングをしたい」と来所したフランス人女性がいた。本人が調べてきたスポットは交通の都合で日帰りが厳しく、アップダウンがさほどない場所だったため、その旨を案内すると、「交通の便がそれなりに良く、もっとハードな所はないか」との事。両方の条件を満たす場所は難しかったため、スタッフで話し合い、ご希望の雰囲気とは異なるかもしれないとお伝えの上、八甲田登山を提案。紅葉の名残が楽しめ、運動強度がやや高いコースもあると紹介したところ、「こういうアイディアが欲しかった！」と目を輝かせてくださった事が今も記憶に残っている。また、「以前ここで良い案内をしてもらったから」とリピーターの方が訪れてくださった時にも、やりがいを感じる。青森に魅力を感じて再訪していただけるばかりでなく、自分たちの案内を覚えていて、また頼りにしてくださる方がいるというのは、案内人冥利に尽きると思う。

弘前市観光案内所

弘前を起点とした各所へのアクセス(時刻表)を英語表記入りで用意したり、情報収集に励むなど、お客様からの広範囲にわたる問合せに可能な限りお応えできるよう日々努めている。以前にご利用いただいたお客様の口コミで来所された方も少なくなく、「ここに来れば何でも揃っていると聞いて立ち寄った」、「何でも教えてもらえるのですね」などとお声掛けいただくこともあり、大変励みになっている。

弘前市立観光館

当観光館は、観光案内、物産店、食事処、貸館、展示や休憩スペースを含む観光複合施設であるため、来館者数が窓口対応件数に比例しない。物産店や食事処を除く運営は、母体となる弘前観光コンベンション協会が行っている(指定管理者制度)。メインの観光インフォメーションカウンター、2F 民工芸品の展示コーナー、1F 施設管理事務室、別館の山車展示館にもシフト制にて従事している。辞令により他施設への異動があった場合は、都度新たに複雑化している業務内容の勉強が不可欠になるが、その時間を割くことは容易ではない。お客様に喜んでいただけた時が、働いていて良かったと思う瞬間であることに変わりはないが、喜ばれたことよりも、なぜうまくいかなかったのかの要因にも重きを置いている。その振り返りが気付きや気遣い、おもてなしの態度として蓄積され、こういった日々の努力や業務、観光などパンフレットの校正、多様化する接客対応が貴重な経験となっている。連携強化を目標に、豊かな情報や知識として発信し、お客様の笑顔に繋がると思いたい。

あおもり観光情報センター

- イギリス国籍の来訪者:ご案内した後に、どちらからいらしたかとお聞きした際に、25 年以上前に一人旅で行った事のあるイギリス南西部の出身との事で、話が盛り上がりとても喜んで頂き、何度も振り返って「ありがとう」と言って下さったのが嬉しかった。
- 台湾からいらしたご夫婦:「新幹線の中にリュックを忘れた」と、かなり焦った様子で来所。一緒に JR 窓口へ行き通訳する事になった。最終的に新幹線が終点東京駅に着くまで荷物の確認が取れないとの事。もし見つかったら、お客様の滞在ホテルへ着払いで発送を希望されたため、その手続きをしに約 3 時間後に来て頂く事になった。また、滞在先のホテルで荷物を受け取ってもらえるかわからないため、ホテルへの確認も含め、対応にかなりの時間がかかってしまった。結局お客様の荷物は見つかり、それをホテルへ送っても大丈夫という事になり、お客様は大変喜ばれ感激された。帰国後にお礼のメールを頂いた。さらに 1 年後、案内所に「私を覚えていますか？」とご夫婦で来青され、「あの時は本当に助かった」、「あなたにまた会いに来た」と仰って頂き、すごく嬉しく思った。また青森へ来て頂けるきっかけになったと、感慨深い出来事だった。

青森県観光情報センター

お客様の生の声が聞けること。「青森県は良い所」と言って頂けると、非常にやりがいを感じる。

青森空港インフォメーションセンター

お客様の役に立つ情報を提供できた際、直接お客様から感謝のお言葉を聞けたとき。例えば、飛行機の欠航が続く日に、欠航になった場合の交通手段などをご案内し「よかった～ありがとう」と言っていただけたとき。他にも、地元に対するお褒めの言葉をいただいたり、冬には雪を見るのが初めてだと楽しそうに話してくださったり、空港内にあるオブジェや展示と楽しそうに記念撮影している姿を見たときなど。このように、感謝の言葉や喜んでいただけている姿がダイレクトに届くのは案内所ならではであり、働いていて良かったと思うときである。

下北観光案内所

海外、国内問わず様々な地域から来られるお客様と直接話が出来る事。私達は観光案内をする際、会話の中でお客様がお住まいの地域の事(祭りやイベント、地域の習慣や食べ物、街のシンボルや特徴、気候や名所など)を知る事が出来る。それをきっかけに自分も未訪問の地域に興味を持ち、実際に行ったり調べたりするうちに視野が広がり、益々仕事が楽しくなる。この仕事をしていなければ、会う事も話すことも無かった人達との出会いは、自分の人生の財産になると思う。問合せや資料送付で対応したお客様が、旅行に来てくださり、案内所に寄って頂いた時は本当に嬉しく、案内所で働いていて良かったと思う。

いわて・盛岡広域観光センター

■案内した後、お客様から「ご親切にありがとう」、「ご丁寧にありがとう」と言われた時
■お客様から「案内所に来て(情報を知ることができて)良かった」と言われた時
■おすすめ観光スポットやルート、宿泊先などを案内した翌日に、お客様から「昨日教えてもらったところ、良かったよ」と喜びの声をいただけた時
■お客様から現地の最新観光情報などを教えていただけた時

観光文化情報プラザ(プラザおでって)

自身の住んでいる地域について、歴史的なことも含め、以前より知ることができたこと。

一関観光案内所

色々なお客様と話せるのが一番面白い。地図を見るのが苦手だったが、案内所で働く様になってからは、地図を使って案内する事も多いので、位置の伝え方を東西南北や内陸、沿岸などを意識して、以前よりはスムーズに伝えられる様になった事。

平泉観光案内所

一番は感謝された時。特に電話で相談に乗っていたお客様が実際旅行にいらして直接会いに来てくださった時や、旅行後に御礼のお葉書や手紙、菓子などをお送りいただいた時など。

花巻観光協会 / 花巻観光案内所 / 花巻観光センター / 道の駅 石鳥谷

案内を差し上げた観光客の方が、旅行の帰り際に案内所に再度お越しになり、お蔭さまで楽しい旅であった旨のお礼をいただいたことが励みになっています。

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

近隣地域の観光地のご案内やイベントを紹介した際に、「行ってみる」や「面白そう」とおしゃっていただいた時は、働いていて良かったと思う。

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

案内所で働いていると地元や他県のイベント情報を早く知ることができる。最新の情報を伝え、お客様よりお礼を言われた時、良かったと思う。

一(いち)BA

いろいろな地域から来たお客様と出会えたこと。観光情報を提供しながらもお客様の住む地域の状況や、得たい情報がどんなことなのかを教えてもらうことで知識が蓄積された。3 年ほど働いているが、本当にここで働いて良かったと思える出会いがたくさんあって、幸せな時間だった。

釜石観光総合案内所

お客様から感謝の言葉をもらったり、後日お手紙をいただいた時にやりがいを感じます。

二戸市観光協会

はじめて寄っていただいたお客様に市内の観光場所についてご案内したら、翌日案内所に立ち寄っていただき、宿泊した宿の感想や、お礼の言葉をいただいた。喜んでいただいたお客様の声を直接聞くことができ、こちらまで心が温かくなった。案内所で働いていてよかったと思った。

仙台多文化共生センター

案内所で訪日旅行者の希望に沿う情報を提供することができ、「ありがとうございます」と笑顔で言われた時はもちろん良かったと思うが、それにも増して、仕事外で外国籍の友人や知人(友人の友人など)が何かの機会で急に日本もしくは仙台を訪ねてきた際に、仙台や宮城もしくは東北の観光スポットを即座に紹介もしくは案内でき、感謝された時は案内所で働いていて良かったと思った。日頃の業務で蓄積された観光についての知識は、いつ活かされる機会が来るかわからないことを改めて知らされた。

仙台市観光情報センター

基本的には感謝される仕事であるため、常に働いていてよかったと思っています。人と接することが楽しいと感じる人が向いているのだと感じます。

NEXCO 東日本 長者原サービスエリア 上り線インフォメーション
NEXCO 東日本 長者原サービスエリア 下り線インフォメーション

案内所で働いている事で多くの訪日旅行者の方に出会い、言語はわからなくても笑顔で挨拶が出来るのはこの仕事をしているからだと思います。今はコロナ禍で訪日旅行者の方に会えませんが、また会える日を楽しみに待ちたいです。

仙台ツーリストインフォメーションデスク

やはり感謝の言葉をいただける瞬間が一番嬉しい。来館者であれば、その場で直接、または案内した先からわざわざ戻ってきて感想を言ってくれる方々がいると喜びが倍増する。SNS などもコメントを残してくれるケース

があるため、ちょっとした反応ではあるが大切にしていきたい。

JR EAST Travel Service Center(仙台駅)
色々な方と出会い、その国の名物や習慣などのお話ができ、自分自身も旅行に行った気分です。お客様が楽しみにされているご旅行をサポートしたり、一緒に旅行プランを考えたりし、大変喜んで頂き感謝された時に、この仕事をしていて本当によかったと思った。

宮城県観光情報発信センター
宮城県の観光名所や特産物を知り、宮城県の良いところをたくさんの方に知っていただけた時、良かったと感じる。

秋田市観光案内所
案内することを目的に調べたり、訪れたりすることによって、地元のことを深く知ることができ、興味がわくことも多いため、プライベートの旅行、レジャー、食事などが、多岐にわたり楽しく充実し、また、それを仕事に生かすことができる。

JR EAST Travel Service Center (秋田)
観光箇所の問合せに訪れたお客様から、帰りに「とてもよかった」という感想をいただいたとき。

もがみ情報案内センター
■お食事処をご案内したとき、「美味しかった！」と喜んで、感想を言いに案内所に戻ってきてくださった時。
■「あなたに会いにきた！」と遠方から会いに来てくださり、さらには、私たちの地域も好きになり、何度も足を運んで下さった時。なにより喜びの声や感謝の言葉をいただいた時は、嬉しい瞬間です。

道の駅 米沢 総合観光案内所
四季折々のイベント・情報が得られ、それに対してお客様に喜んで頂ける事を考えて働く事。お客様の笑顔。

道の駅川のみなと長井
お客様と直接コミュニケーションができ、お客様の笑顔が見られると日々の活力になると思いました。

福島市観光案内所(JR 福島駅西口)
伊達市にある会社から招へいされたというドミニカ人の男性が来所。招かれたにも関わらず、会社とも担当者とも連絡が取れず困った事があった。仕方がないのでホテルを手配し、翌日もう一度来所してもらうように案内。翌日、会社と連絡がつき、事なきを得た。本人とその会社から感謝されたことは忘れられない。

裏磐梯観光協会
お客様から「ありがとう！」と言っていただいた時が一番うれしい。たまにお礼状が届く時がある。

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
会津若松市の観光案内をした際、自分のつたない英語がお客様に通じ、会話がはずんだ際には嬉しく、案内所で働くことができてよかった。また、英語版の手書きイラスト付きの「おでかけ MAP」を配布したり、独自の案内

をしているので、お客様にとても喜んでいただけた際にも案内所にて働いていてよかったと感じた。

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
ご不安そうだったお客様に声をかけご案内し、「聞いてよかった、ありがとう」とお客様が笑顔になると案内所で働いていてよかったと思える。

＜関東＞

土浦市観光案内所
お客様が見つけられない情報を検索し、案内した場所に無事に行くことが出来た時、お帰りの際に感謝の言葉をいただいた時など、案内所で働いていて良かったと思います。

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
案内所で働いていることによって高速道路や観光地などの知識が増え、プライベートでもその知識が役立った時。

NEXCO 東日本 Pasar 守谷 上り線インフォメーション
NEXCO 東日本 Pasar 守谷 下り線インフォメーション
日本の観光や文化に好意を持って訪日される旅行者が多かったと思います。エリア内の案内が多くありましたが、コンシェルジェが同行して目的地までご案内すると、とても喜んで頂いた事が心に残っております。会話が困難でも、「相手に伝えたい」という気持ちが大切だという事を、案内を通じて理解できたことが一番嬉しい事でした。

水戸観光案内所
- 駅に立地しており、老若男女国籍問わず日々様々なお客様との一期一会がある(リピーターもいらっしゃる)。一度案内をしたお客様が当日もしくは後日再び立ち寄られ、「無事行ってきました」の報告がてらの一期二会は印象に残る(二度目来所時に、留守で直接会えない場合はスタッフを通して話を聞く場合も嬉しい)。
- 外国籍の方は一期一会というより、一生一会ともいえる。大袈裟だが、世界中の様々なバックグランドの方々とつながれた気がして感動する。外国籍の方の日本に対する印象や思い出の一部にもなり得る、そのような瞬間に立ち会えているのだと感じる。
- 今年から新たにパートで、一人働く仲間が増えた。中国ご出身であり、日本在住が長い。インターナショナルなスタッフと働けることも学びがあり、嬉しい。

道の駅 ひたちおおた 観光案内所
案内をしたお客様が再び戻って来られて、「楽しかった」、「美味しかった」などの言葉を伝えに来て下さった時に働いていて良かったと感じる。

鬼怒川・川治温泉観光情報センター
お薦めスポットやレジャー施設、行き方などを案内した後、笑顔でお礼を言われたときは嬉しかったです。特に記憶に残っているのは、コロナ禍の影響を受け、観光客が減少している中、在住の外国籍の方に「日本、頑張れ！」と書かれたメッセージカードをさり気なくいただいた時は、何とも言えない嬉しさが込み上げてきました。

NEXCO 東日本 那須高原サービスエリア 下り線インフォメーション
サービスの提供やサポートなどをして、お客様に直接「ありがとう」と感謝してもらえた時に良かったと思います。

NEXCO 東日本 那須高原サービスエリア 上り線インフォメーション
お客様のニーズに沿った案内やサービスをし、直接お礼を言われた時に良かったと思います。

NEXCO 東日本佐野サービスエリア下り線インフォメーション
カウンター周りを季節の折り紙で飾ったところ、大変喜ばれたこと。

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
上下線を間違えて走行してしまったお客様に、通訳アプリを使用し、ご案内する事が出来た時のこと。日本語がほとんど話せないお客様だったがお帰りの際「アリガトウ」と日本語で言って下さった事がとても嬉しかった。

道の駅 日光観光情報館
本当に心からお客様がありがとうと言って下さった時はこの仕事をしていて良かったなと感じます。後日改めて感謝のお葉書を送って下さったり、お電話をくださるお客様もいらっしゃいます。電話などで英語対応するときも、「最後に英語で話せて良かった」と言って下さるお客様もいらっしゃいます。

太平記館
「素敵な良い街ですね」と声をかけていただいた時や、市内の紹介パンフレット送付のご依頼をいただいたお客様が、実際にこちらにいらした際、わざわざ案内所を訪れてくださり、「色々教えていただいたおかげで楽しむことができました」とお礼を言ってくださった時。

足利観光交流館 あし・ナビ
初めて足利にいらしたというお客様から「足利は素敵な町ですね」と言われた時。何か美味しいものを紹介して欲しいと観光にいらした方から言われ紹介したところ、「とっても美味しいかった。ありがとう」と言われた時。

群馬県高崎市観光案内所
自分たちが案内した場所を気に入ってもらい、再度そのご報告に来てくださる時や、「また来年来るね」と毎年来日してくださる方などにお会いできると大変うれしい気持ちになります。また、お互いの言葉が通じない状態でも伝えたい事が伝わり、盛り上がった時はとても温かい気持ちになり、働いていてよかったと思えた時でした。

前橋駅観光案内所
ご案内したお客様が、わざわざ帰りに立ち寄られ、「良かったです！ありがとうございました」と、お礼を言われた時。

みなかみ町観光協会
外国籍の旅行者とコミュニケーションが取れて、感謝された時はとても嬉しく、良かったと思った。

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
旅先でお客様のお困りごとに対しての提案ができ、ご希望に合う方法で解決できた時。言葉だけでなくコミュニケーションで、幅広い年代の方や多国籍の方とのふれあえた時。

NEXCO 東日本 横川サービスエリア 上り線インフォメーション
問合せなど、こちらを頼りに来られた方のご要望に応えられた時。また、ご案内を通じて様々な地域、年代のお客様と触れ合える時。

川越市川越駅観光案内所
スタッフの案内や触れ合いが、訪日客にとって旅のいい思い出になったり、日本や川越が好きになってくれた時が一番働いていてよかったと思う瞬間である。

横瀬町ブコーさん観光案内所
一昨年の春、コロナウイルス第一波の時は当案内所も休館し、働くことについて深く考えた時期があった。観光に携わる業務についている方々は、のきなみ第一波の時に苦しい状況になったと思う。その後、昨年は緊急事態宣言中に、土日祝日の午後の時間帯からライトアップにかけて人数制限をかけ、19 時までの開催で時短をし、あしがくぼの氷柱を開催。(メディアでの紹介は控えましたが)、今年もまん延防止等重点措置の期間中だったが、昼間とライトアップで完全入れ替え制にし、ライトアップで人数制限をかけて、あしがくぼの氷柱を開催した。地域の方々も氷柱のボランティアをしてくださるが、温かく接していただき、協力いただいた。期間中の道の駅や農協の特産品のいちごや土産物、野菜もよく売れた。しかし氷柱が終わった後、急激に道の駅で野菜の売れ行きがゆるやかになってしまい、国道 299 号線も空いてしまったので、これが普段の日常なのだと改めてイベントをする大切さを知りました。故郷の北海道では、札幌雪まつりが中止、旭川冬まつりがオンラインのみの開催で集客中止、帯広氷まつりも中止になった。住んでいる地域で、地域の皆さんの力をいただきながら、できる範囲で地域が活性化することを実感し、案内所で働かせていただくことを、しあわせに感じています。

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
外国籍のお客様の食べ物やお祈りなど　風習や習慣を学ぶ機会ができた事が良かったと思いました。

NEXCO 東日本 蓮田サービスエリア 下り線インフォメーション
コロナ禍前、訪日客に世界地図のボードに『どちらの国からいらっしゃったか？』を記入して頂き、記念撮影をしたりして、とても喜ばれた。皆さんとても日本語がお上手なので、逆に英語を頑張りたいと思いました。

NEXCO 東日本 上里サービスエリア 下り線インフォメーション
外国籍の方が好きな観光スポットや食べ物などをスタッフ内での情報共有や外国籍の方との会話の中から情報を得ることで、日本人だけでは考えられない日本の魅力や文化の違いを知ることが出来た。

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
つたない言葉やジェスチャーなどで案内して、コミュニケーションがとれたときの達成感や喜びを感じることができた時。

NEXCO 東日本 高坂サービスエリア 下り線インフォメーション

さまざまな国の方々をお見かけし、さまざまな言語が飛び交う様は、ちっちゃな空港にいるみたいで楽しいです。

NEXCO 東日本 高坂サービスエリア 上り線インフォメーション

言葉が通じなくても身振り手振りで伝わった時。笑顔でありがとうを伝えてくれた時。

NEXCO 東日本 Pasar 三芳 上り線インフォメーション

NEXCO 東日本 三芳パーキングエリア 下り線インフォメーション

お困りごとでカウンターに相談に来られ、不安で落ち着かない状況の際、お話を聞くことで、落ち着きを取り戻されたり、問題や状況が改善できたとき、お客様に笑顔が戻り、「ありがとうございました」とお帰りになられたとき、ご納得のいくお手伝いをすることが出来たとき、良かったなと思えます。

川越市本川越駅観光案内所

お客様に喜んで頂いたり、探し物のお手伝いをし見つかった時などは特に嬉しい。また、案内所の立地が駅建物と併設のため、川越に到着後、案内所を利用したお客様が、帰り際に再訪し、「案内してもらってよかった。素敵な街だった」などとお声掛けいただくと大変喜ばしい。

千葉市幕張観光情報センター

■お客様から「助かった、ありがとう」と感謝の言葉をいただき、お役に立てた時。
■地域の様々な情報をいち早く知ることができる事。
■案内所を利用したお客様から「日本が大好きになった」と言って頂いた時。

千葉市観光情報センター

案内業務を通じて、様々な国の方と出会い、色々なお話を伺えること。また、国籍に関わらず、ご案内した内容に対し、お礼を言われると嬉しい気持ちになります。

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)

■普段から効率的なアクセス方法や話題の場所、最新グルメなどの情報を調べているので、個人の海外の家族や友人が来日する際、最高の旅行プランを提案できる。
■何年もお金を貯めて念願の来日を果たしたお客様が「ずっと来たかった日本に来られてうれしい」と嬉しそうに話してくれた時。「来てくれてありがとう」という嬉しくて誇らしい気持ちでいっぱいになる。
■日本の旅を終えていかに日本旅行を楽しんだか、ということを楽しそうに話してくれるお客様に出会えた時。
■日本人が知らないが、実は素敵な観光地をお客様から教えられた時(江の浦測候所、原岡海岸、蕪島など)や、日本人が知らない有名な日本人(支倉常長、天野尚、谷口ジローなど)について教えてもらった時。
■日本人にとっては当たり前で気が付かないが、日本の良いところをほめられた時。クレームもあるが、自分の国の良いところをほめてもらえた時は単純にうれしい。
■色々な国の言葉を覚えて挨拶などをするようにしているが、話しかけると満面の笑みで喜んでいただけた時(その後マシンガンのように話しかけられて困る事もある)。

JR EAST Travel Service Center(成田国際空港ターミナル２・3)

コロナ禍前だが、訪日旅行のお客様は笑顔で明るく１つ１つの行動をとにかく誉めてくださり、ここで働いていてよかったと思うことがしばしばあった。駅構内がわかりにくい構造のため、お客様に積極的についていき、案内をすると必ず喜ばれた。親切に応対したいというモチベーションも上がった。

JR EAST Travel Service Center(成田国際空港ターミナル 1)

■「JAPAN RAIL PASS」で詳細に行程を組んできたお客様の要望に合わせて、新幹線や特急の予約を全てして差し上げたところ大変喜ばれた。

■パスポートを紛失してしまったイタリア国籍の若いカップル。どこに落としたか見当もつかず、JR のみならず京成電鉄や警察などあらゆるところに掛け合い、数時間後にパスポートが見つかった。「ありがとう」、と大変感謝して下さった。目の前で抱き合って喜んでいたお二人を見てこちらも嬉しくなった。

NEXCO 東日本 酒々井パーキングエリア 上り線インフォメーション

案内終了時に、「ありがとう！」と日本語でお礼を伝えてくれたことがあり、とても心が温かくなった。

海ほたるパーキングエリア４階インフォメーション

■海ほたるパーキングエリアはアクアライン上にあり、上り線下り線のお客様どちらもご利用いただける。千葉に観光で向かわれる入口。インフォメーションにお立ち寄りいただき、観光情報を案内すると同じお客様が帰りにまたインフォメーションに立ち寄って「案内してくれた場所に行ってきてすごく楽しかったです」とお礼を言っていただける時があり、お客様が一日楽しく過ごすお手伝いを出来た事がとても嬉しくなります。(コンシェルジュ T)

■「海ほたるの HP で、UFO キャッチャーに吊られているリラックマのぬいぐるみを見たのでゲームセンターに行ったがなかった」とヨーロッパ圏の女性から問合せを受けた。「昔は取り扱いがあったが、現在はないことを伝えると、国の友人から日本旅行中に買ってきてほしいと依頼されたとしょんぼりしながら伝えてくださった。宿泊先は東京駅周辺とのことだったので、東京駅地下にあるリラックマストアを案内すると、感謝された。「品揃えも良さそうで、良いプレゼントが見つかりそうなので行ってみる。海ほたるも気に入ったので、次回は友人も連れてまた来ます」とのお言葉が嬉しかった。(コンシェルジュ H)

■海ほたるは海の上という利点から、景色を撮影目的にお越しになる方も多い。初日の出やダイヤモンド富士などの撮影にたびたび来館してくださるお客様がおり、その写真を館内に飾らせていただいている。そういった交流が嬉しい。パーキングエリアという事もあり、目的地に向かわれる前後に立ち寄るお客様が多い。インフォメーション前にブラックボードやパンフレット棚を設置し、季節の観光スポット、味覚狩りなどの情報をお届けしている。情報を見て観光地に向かい、後日「行って良かった」との報告を頂いたり、情報を楽しみに来ていただくリピーターの方もおり、日々の業務の活力になっている。(コンシェルジュ E)

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

インバウンドのお客様が当施設へ来場される際、バスの車内にバッグやパスポート、携帯電話などの貴重品を忘れてきてしまう方が時々いらっしゃる。バス会社へ連絡するにも言葉が通じずお困りの様子ため、遺失物を受け取るお手伝いをさせていただいたことが何度もあった。私共は業務としてお困りのお客様のお手伝いをさせていただいただけなのに、後日、海外から施設へサンキューメールを頂いたり、数ヵ月後にわざわざ再来場され、お礼のお言葉やお菓子を頂戴したこともあり、大変感激した。お一人お一人のお客様への親身な対応がお客様のお役に立てたと感じた瞬間で、大変やりがいを感じた。

船橋市観光協会

来所する人々の声が直接聞けることや、地域のどのような所に興味や関心があるのか、またそれに伴いどのような情報発信が必要かのヒントがもらえた時。

南房総市観光インフォメーションセンター

来訪者から地域に関する質問を貰う事で、自分自身で調べたり、詳しい方に教えを乞うたりした結果、地域の事をより詳しくなったと思います。

かしわインフォメーションセンター

インフォメーションセンターに来館するお客様は、お困りごとで来館される方がほとんどなので、その担当部署などの連絡先をお調べし、対応方法をご提案すると、安心して帰られます。「ここに相談にきてよかった」と言っていただくことが多く、そういうお声をいただく時が、案内所で働いていて良かった、と思う瞬間です。

流山おおたかの森駅前観光情報センター

案内所の仕事は市内の観光情報は知っていて当たり前、問合せには答えられて当たり前の側面があります。ですから後日、ご案内した内容に対してお客様が感謝を伝えるために来所されたり、またお手紙をいただいた時には働いて良かったと感じます。また市内に住むお客様と話が弾み、私たちの知らない市内の昔のお話やガイドブックに載らない情報などを教えていただいた時にも働いて良かったと感じます。

TIC TOKYO

おすすめした旅先へ訪れ、再度ご来館頂いたお客様に「こちらでおすすめされた場所に行き、とても良い旅になった。ありがとう」と仰っていただいた時はとても嬉しかった。コロナ前は海外のお客様でもリピーターで毎年来てくれる方もいらっしゃり、日々の情報収集や言語習得への励みになった。

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

■忘れ物、落とし物を見つけて差し上げた時。枚挙にいとまがないほどだが、電車内に置き忘れた貴重品(パスポート、携帯電話、「JAPAN RAIL PASS」、リュックなど)が無事本人の手元に戻り、「遺失物の見つかる日本」、「必ず戻ってくる忘れ物」の言葉と共に感謝された時。幸いなことに、これまで高い確率で見つかっていることが嬉しい。

■「お礼を伝えに来た」と言っていただいた時。我々の忠告を聞かず、夏の服装で富士登山を試みた青年が１年ぶりに来所。寒さのため途中で断念したことを明かし、「再度、富士登山に挑戦するために来日した。今回は装備品をレンタルし、山小屋に宿泊する日程を組んだお蔭で、ご来光を見ることもできた。ありがとう」と報告に立ち寄ってくれた。

■「JAPAN RAIL PASS」引換のため訪れた学生の団体一行と、とてもいい話をシェアさせていただいた時。一行はアメリカのカリフォルニア州にある高校生と学校関係者で、陸前高田市へ向かうとのことだった。高校生達の地元に船が漂着し、その船が東日本大震災の被災地・陸前高田市から流されたことが分かり、その後、無事同市に返されたことが縁で両市が姉妹都市になり、交流を続けているとのこと。思いがけず、心温まるエピソードを共有させていただき胸を打たれた。

東武ツーリストインフォメーションセンター浅草

■困っているお客様を助けることができます(例:団体グループからはぐれて迷っていた外国籍の方のお客様を

助けた)。

■色々な国の方と話す機会が多いので、自分の考えが広がり、知識や文化なども学ぶことができた。

東京都台東区立浅草文化観光センター

昨年の春ごろ、都内の日本語学校の生徒 10 人程が引率の先生と来館。始めは日本語を勉強していると気づかず英語で話しかけたところ、「勉強中なので日本語で話したい」と仰り、生徒の皆さんが次々に勉強した日本語で自己紹介や質問をして下さった。コロナ禍で実地研修などが中々できないとも仰っていて、観光案内ではないが、日本に興味を持って訪れて下さった方々とのコミュニケーションを楽しみ、少しでもお役に立てたことを嬉しく感じた。

JR EAST Travel Service Center(羽田国際空港 国際線ターミナル)

コロナ禍前で訪日観光客が多く来店していた頃、毎年のように団体客を連れて桜や紅葉のシーズンに台湾からいらしていた男性のガイドの方がいた。毎回日本で流行っている言葉を取り入れウィットに富んだ会話をされ、私達日本人と良好なコミュニケーションを築き、また旅行者のお客様にも信頼されている様子だった。その方の姿に大いに学ぶべきものがあったと思っている。

両国観光案内所

■年配のフランス人夫婦は、「新国立競技場を見たい」と来所された。建設中と伝えると大変残念そうだったので、PC の画像を利用し、幕やフェンスの間から見える箇所を説明すると「翌日行く」と言い、帰られた。その後、夫婦はそれ以降 1 年の間に 3 回程、来所された。訪日する度に立ち寄って頂き、遠く離れた友人が訪ねてきたかのような嬉しさがこみ上げ、この仕事のやりがいを実感した。

■案内の際、勉強中のスペイン語やポルトガル語を使用するとこの上なく喜ばれる。特に、スペイン語圏のお客様は少しでも会話が続くよう誘導したり、忘れていた単語を思い出させてくれたりと大変親切で、語学を習得する上でのモチベーションもあがる。

東京シティアイ

実際に自分が足を運んで面白かった観光地やスポットをお客様に紹介して、楽しさを共有できることが素晴らしいと思った。休日に出歩く際に、初めて東京を訪れる観光客の目線に立って、観光地の情報をお客様に案内できるように整理することが面白い。また、時にはお客様からも自分がまだ行ったことのない場所やイベントの情報をいただけるので、視野が広がって自分のためにもなる。

新宿プリンスホテル ベルキャプテンデスク

■日本語に困っているお客様にレストランやツアーなどの予約の手伝い、道案内した時お客様から感謝の言葉を頂いた時は嬉しかった。(50 代男性 日本籍スタッフ)

■お客様の母国語が喋れる時、お客様に親近感、安心感を与え、「君がいて本当に助かったよ」と言われた時はすごく嬉しかった。(30 代男性 台湾籍スタッフ)

都営交通案内所

新宿エリアで観光スポットを尋ねられ、お客様の年齢を考慮し、若者向けの有名な観光地をお勧めした。案内所をお出になる際には、笑顔で楽しそうに帰っていかれたのを見て、案内所で働いてよかったと思った。

JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

コロナ禍前に車椅子の旅行者が複数いるカナダ人グループを担当した際の出来事。お客様は「JAPAN RAIL PASS」を利用し、東京から関西や広島方面を観光して成田空港から帰国される行程であった。新幹線や特急列車の手配にかなり時間を要したため、待ち時間に日本の車椅子事情などを調べ、説明をしながら対応を行った。その後、旅行を終えられ成田空港へ向かう前にわざわざ店舗にお礼を伝えに立ち寄ってくれ、「日本のホスピタリティは最高だった」と感謝され、握手を求められた時は大変嬉しく思った。偶々当店舗が受けたお礼だが、サービスに関わった旅先のサービス提供者すべてに向けてのお礼と感じた。皆で日本のおもてなしを作り上げていく大切さを感じた出来事だった。

表参道ヒルズ

お客様へご案内した後、買い物帰りにお立ち寄り下さり、「買ったよ」「ありがとう」などとお声掛け下さった時。ご満足頂けるご提案ができ、嬉しく思うと共に、自身のことを気に掛けて下さったことに心温まった。 インフォメーションとしてのおもてなしがお客様の心に届くことで、やりがいに繋がると感じる。

ヴィーナスフォート

- ツアー団体でお越しのお客様(韓国 70 代男性)より、逸れてしまったとのご相談があった。宿泊予定のホテルにご連絡差し上げたところ、ツアーガイド様がお迎えに来てくださり、無事に合流された。お客様より、「助けてくれてありがとう」と感謝のお言葉を頂戴した。
- 駐車券を紛失されたお客様(韓国 60 代夫婦)がいらした際、出庫手続きについて駐車場スタッフにご相談いただくようお伝えしたが、日本語がお話しできず不安であるとの事で、代わりに対応した。「あなたがいてくれてよかった」とのお言葉をいただき、笑顔でお帰りいただく事ができた。
- 友人グループでお越しになったお客様(米国 20 代男性 4 人)より、「コインロッカーに預けた荷物を取り出したいがパスワードを忘れてしまった」とのお申し出があった。防災センタースタッフが合流した際、必要書類への記入方法などについて通訳をしながらご案内したところ、無事に荷物を取り出す事ができ、安堵されたご様子であった。

JR EAST Travel Service Center (池袋駅)

訪日客から「日本にずっと来たかった」や「日本の〇〇(食事や観光、サービスなど)が好き」など、生の声を聞けると、その方のご旅行のお手伝いが出来ていると実感し、嬉しくなる。また、普段接する機会の少ない遠い国の方とお話しすることができ、その方の母国について知ることができるのもインバウンド最前線で働けていることの喜びである。

中央区観光情報センター

コロナ禍前ですが、文化体験コーナーを設置し、訪日旅行者に習字の体験をしていただいておりました。漢字でご自身のお名前を書くお手伝いをさせていただいていました。自国へ帰国後、当センターで体験した習字を額縁に入れてリビングに飾られている写真をメールにて送ってくださり、SNS にその時の様子を載せてくださいました。日本の文化を伝えられたこと、日本での文化体験がご旅行の思い出の一つとして残していただけたことがとても嬉しく思いました。

Plat Tsukiji/ぷらっと築地

日本の食文化について興味を持って来所している外国籍の方に対して常に丁寧に対応しているが、彼らがこちら

で案内した飲食店や食材を取り扱っている、あるいはテーブルウェア・キッチン用品を扱っている店舗へ行き、戻ってきてその感想を感謝とともに述べられていくときは、この案内所で働いていて良かったと思う。

JR EAST Travel Service Center (上野駅)

■「日本に来て初めて英語で会話をし、知りたい情報を知ることができたので、あなたに会えてよかった」、と言ってもらえたこと。
■「観光のことや鉄道のことをよく知っているので、あなたと観光地を巡りたい」というお言葉をもらったこと。

アキバ・インフォ

秋葉原はオタクの聖地としても有名であり、国内外から様々なアニメや漫画のグッズなどを求めてくる来場者が多い。特に外国籍の観光客によるアニメや漫画関連の質問はとても多く、自分の趣味が国を超え人助けになっていると実感することが出来た。

TX プラザ秋葉原

案内所で働かせていただいたおかげで覚えたことがたくさんあります。秋葉原の神田明神には IT 情報を守るお守りがあること。V チューバー茨ひよりちゃんの衣裳の色は茨城県の名所名産品からとられていること。イギリスの方が「ラブリー！」とおっしゃったらそれは「サンキュー！」と言う意味であって、間違っても自分が可愛いと言われたと勘違いしないこと、などなど。案内所で働いていると、必要に迫られて普段の自分では知り得ない知識雑学に触れられる楽しみがあります。外国籍の旅行者に「猿と一緒に温泉に入りたい」「3Dプリンターで自分達の人形を作りたい」など無茶ぶりとも言えるリクエストを受けたこともありますが、検索機能を駆使して何とかお答えしてきました。ただ、コロナの影響でサービスの停止などもあり、対応が難しいこともあります。先日、外国籍の方の父娘に質問された「国際電話プリペイドカード」を扱っているお店がなかなか見つからず、各所に電話をかけやっとご案内できたことがあります。「お待たせしてすみません」と申し上げたら、お父様も娘さんもニコニコしながら「You are so kind」と言って下さいました。案内書で働いていて良かった、と実感した瞬間でした。

まちの案内所 町田ツーリストギャラリー

情報不足で困っているお客様へ十分なご案内ができ、感謝された時に喜びを感じます。それはパンフレットや HP などで調べたありきたりの回答ではなく、自分自身で足を運んで勉強してきた場所、事柄だと更に達成感を感じます。ご案内時は、さりげない会話を盛り込んだり、お客様のお名前を知る機会があれば、お客様をお名前でお呼びするようにしています。そうすると、こちらの名前と顔も覚えていただき、後日御礼のお手紙をいただいたり、次回ご来店時にご指名をいただいたりすることがあります。私自身だけではなく、他のスタッフにも同じようなことが起こると、組織として強化されている実感があり、やりがいを感じます。お客様からの反応をダイレクトに感じられる場所、案内所で働いていて良かったと思える瞬間です。

千代田区観光案内所

■お客様の質問にお答えして、感謝された時
■海外の方の対応をして、語学力が身についた時

JR EAST Travel Service Center (品川駅)

案内所で働いていてよかったと思った事は、「日本のサービスは素晴らしい。自国ではこんなにきめ細やかなサ

ービスはしてくれない」とお客様に言われたときである。日頃から、お客様の立場に立っての接客を心がけているため、その思いが通じたことをうれしく思う。また、初めて来日されたお客様にとっては、日本の代表にもなりうるため、引き続き接客力の向上に努めたいと思う。

こだいら観光まちづくり協会

協会が作成している多言語マップやパンフレットが喜ばれた時や、在住外国籍の方が訪ねてきて市内巡りに興味を示してくださったときなど、働き甲斐があると感じる。

JAPAN RAIL CAFE

「コロナ禍前に訪日旅行者に特に喜ばれたこと」に関連して、2020 年 4 月時点で日本への入国拒否の対象国が 73 ヵ国・地域に拡大されるなど、水際対策強化が報じられた際、日本国内に滞在していた外国籍の旅行者の方たちが、「帰国を早めたいが、航空券の変更はどうしたらいいか」、「帰国便がキャンセルになったがどうすればいいか」(国際便の減便、運休などが出始めていた)、「航空会社と電話が繋がらない」と助けを求めて来所された。お客様を前に、航空会社と電話が繋がらない、休業日のため対応してもらえないなど我々も苦労したが、問題が解決した時のお客様の表情を見て「お手伝い出来て良かった」と心和んだ経験を忘れることができない。

横浜駅観光案内所

- ご案内をしてもお役に立てたのかが分からないことも多いが、お客様がわざわざ用事が済んだ帰りや後日立ち寄ってくださり「おかげで助かった」など仰って下さった時。
- お客様の質問にお答えする中で、地元の事ながら今まで知らなかったような文化や歴史についての知識を深められた時。
- コロナ禍で状況は変わったが、国内のお客様とはまた異なる雰囲気を持つ様々な国からのお客様の旅や、困りごとの解決のお手伝いをすることは刺激とエネルギーをもらえる。何よりも、やりとりの中で国の違いを超えて同じように喜べたり、気遣ったり、感謝していただけたりという時が、ありきたりかもしれないが案内所で働いていて良かったと思う瞬間。

新横浜駅観光案内所

- お客様から、案内所を利用して良かったというお言葉を頂いた時。ほとんどのお客様が観光後に案内所に戻ってくることはないが、たまに案内所に立ち寄られて、旅行の感想を伝えて下さるお客様がいる。「利用して良かった」などのお言葉が聞けると、とても良かったと思う。
- 当案内所の最寄りに「日産スタジアム」があり、過去にサッカーワールドカップやラグビーワールドカップが開催された際には、世界中から観戦にいらした外国籍の方のたいへんな盛り上がりを目の前で体感出来てとても楽しかった。ご案内の内容も多岐にわたり、大変勉強になった。

桜木町駅観光案内所

案内所で働いていると、人々の旅行や観光という楽しい思い出作りを手助けすることができ、多くの方から感謝され、沢山の笑顔を見ることができる。こちらの紹介や説明を受けて目的地に向かった人が、また戻って来て「行って良かった」と言ってもらえた時は本当に嬉しかった。また、ネイティブではないため、英語で外国籍のお客様とコミュニケーションを取り、相手の方が納得し喜んでくれた時などはとてもやりがいを感じる。この仕事は、コロナ禍の今だからこそ、一期一会の出会いを大切にし、より人と人との繋がりを感じることができる良さがあると思う。

東名 EXPASA 海老名 上り線 エリアコンシェルジュ

コロナ禍前だが、高速道路の SA ならではの、「レンタカーが故障してしまった」や「高速バスに置いて行かれてしまった」などでお困りの外国からの旅行者のお手伝いをする機会があり、「知らない土地で困ってしまったが、助けてもらえてよかった」と感謝されたときは、ここで働いていてよかった(役に立つことができてよかった)と思った。

鎌倉市観光総合案内所

遺失物捜索のお手伝いをし、お客様がお探しの物が無事に見つかった時、単に道案内をすることだけが観光案内所の業務ではないと実感する。

小田原駅観光案内所

スタッフに聞き取り調査したところ、最も多かったのは、お客様に感謝された時です。訪日客だけでなく、困っていること、わからないことなどにお応えできた時のお互いの笑顔が励みになっています。

箱根町総合観光案内所

お客様より「オススメされた観光スポット、良かったよ！」など感謝の言葉を頂いたとき。

ジャパン コンシェルジュ アット ヨコハマ

色々な人との出会いが一番うれしく感じます。国境も超えて、色々な人と繋がって、笑顔になってもらえるお仕事はとてもやりがいがあります。

藤野観光案内所ふじのね

電話応対や案内業務を通じて、お客様が藤野のリピーターになって何度も訪れて下さる時、そしてご案内に対する礼状や葉書が届いた時。初めての海外ひとり旅で、空港以外に初めて降りた町が藤野だというベルギーからの 10 代の旅行者さん、宿からの迎えを待つ間、地図を見ながら地域のことなどをご案内しました。2 週間ほど滞在している間に、宿から 3 時間の道を歩いて案内所にまた顔を出してくださった時。

相模湖観光案内所

訪日客への観光案内において、行き先が分からず困っている方へ、できるだけ詳しく案内をして理解してもらい感謝されたときに働いていてよかったと思える。

横浜港大さん橋国際客船ターミナル インフォメーション

外国のお客様はクルーズで日本に来られる方が多く、オプショナルツアーから帰ってきた後、まだ少し時間があるので何かないかという時のご案内のケースも多々ある。その時々によって違うご案内をするのだが、まず近辺で行われているイベントや、あまり移動をしないでいろいろ楽しめるところや、日本・横浜を感じられる 2、3 時間で戻ってこられるようなコースを紹介している。帰ってきたときにずいぶん遠くから thumbs up して「ARIGATO！」と言ってくださったことがあり、とても嬉しかった。

厚木市観光協会本厚木駅観光案内所

■ちょっとしたプチ情報をご案内した際「ここへ寄ってよかった」「面白い話が聞けた」と喜んでいただいたとき
■「ここの観光パンフレットは、充実していてわかりやすい。市外の友人にも褒められた」、「ここはいいところ

だった。また来たい」と言っていただいたとき

■観光スポットをご案内して「とってもよかった」など帰りに感想や状況を報告してくれたとき

■道案内をして、「すぐに分かりました。ちゃんと辿りつきました。ありがとう」と帰りに寄っていただいたとき

横須賀市観光案内所

■「娘の誕生日に間に合うように、何とか今日中に横須賀から佐世保に帰りたい」と案内所に飛び込んで来られた方に、ルートや時間などを調べ、案内したところ、大変感謝された。

■来日され、まだ日が浅い外国籍の方が電車の券売機で切符の購入方法がわからず、後ろに長蛇の列ができ、せかされ、困り果て案内所に来られたので、券売機での購入方法を教えてあげたところ、非常に安堵され喜ばれた。訪日客の問合せは観光情報のみならず多岐に亘る。日本人にとっては、当たり前の日常生活も初めて経験されるので、戸惑いも多い。困った時に案内所に来られた外国籍の方に親身になって対応することで、その方の日本に対する印象も大きく異なってくると考える。笑顔でお礼を言われた時、ささやかながら国際親善に役立ったかなと感じ、案内所で働いていてよかったと思う。

JR EAST Travel Service Center (川崎)

日々の接客でお客様から「ありがとう」と喜んでいただけると、案内所で働いていて良かったと心から思う。年末は「ハッピーニューイヤー」や「メリークリスマス」と温かい言葉を掛けていただき、とても幸せな気分になった。

山梨県立富士山世界遺産センター

案内した場所へ「行ってみます」と言ってもらえた時。困っていることを解決できて喜んでもらった時。世界中の人たちとコミュニケーションが取れた時。

中央道 EXPASA 談合坂 下り線 エリアコンシェルジュ

多種多様な対応をすることで、外国籍の方との対応も気おくれすることなくできるようになった。

中央道 談合坂サービスエリア 上り線 エリアコンシェルジュ

日本人に対応するだけでも多様な対応があるが、外国籍の方への対応は文化や食生活の違いがあり、より多様で神経をつかうこともしばしばあるが、苦労した分、やりがいを感じることができる。

富士吉田市観光案内所

■30 年以上住んできた街だが、案内所に勤めて初めて知る場所、歴史などが多く、知らないことだらけだった。また知るうちに改めて自分の街がもっと好きになった。

■お客様から「ありがとう」と言われたとき。案内した場所へ寄ってきて、「すごくよかった！案内所で聞いてよかった！」とわざわざまた立ち寄って頂き、そのお客様の笑顔を見たとき。「また来ちゃいました」と、後日リピート(案内所へ来訪)してくれたとき。

■(オフの日に)ふと街中で迷っている方に会ったときに、即座に観光名所やバスの乗り方などを教えてあげられること。

道の駅 富士吉田

計画をされているいないに関わらず、グルメ・スポット他をご案内し、「美味しかった」「良かった」と再来訪や

TEL 頂けると心温まります。素敵な旅のお手伝いが出来ること。

＜北陸信越＞

長岡駅観光案内所

今まで案内所で対応してきた中で、様々な形で感謝の言葉や、お礼を伝えてもらえる場面が多々あった。その中でも何年も過ぎた今でも、クリスマスにメールを送ってきてくれたり、案内した長岡の観光名所を「word press(ブログ)に投稿した」とメールで知らせてきてくれたり、当案内所でアップした Facebook の投稿をシェアしてくれたり、再来日した際に、わざわざ立ち寄ってくれた方もおり、そんな時はここで仕事をしていて良かったと改めて実感する。これから先も、一人一人の来訪者に寄り添った案内と、サービスの提供を心がけていきたいと強く思っている。

十日町市総合観光案内所

県内外の様々な観光スポットの最新の情報がいち早く入ってくる。観光関連の情報に触れる機会が多いので今の観光のトレンドがよくわかる。プライベートの観光でも有益な情報となっている。

新潟駅万代口観光案内センター

観光の話だけではなく、笑い声が案内所に広がり、更に自国の話までしてくれて盛り上がり、コミュニケーションがとれ、再来館してくれた時は案内所に働いていて良かったと思うしやりがいも感じる。

松代・松之山温泉観光案内所

電話で観光の問合せをされたお客様が実際に当地を訪れた際に、お土産を持って案内所に立ち寄ってくれた時。

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
NEXCO 東日本 越後川口サービスエリア 下り線インフォメーション

日本語版の高速道路地図は勿論、外国語版高速道路地図(英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語・タイ語)や、新潟県内の IC 周辺図(日本語)など用意しており、問合せ時に無料で差し上げている。また、夏には一面のひまわり畑を楽しめる新潟県津南町のひまわり広場の津南のひまわりの種と折り紙で作った交通安全のお守り、古い高速道路マップを使用した紙コップコースター、食事中などに外したマスクを入れられるマスク袋の無料配布などを行っている。日本の「おもてなし」に、喜んでご出発されるお姿を見たときに、インフォメーションのやりがいを感じる。

道の駅 クロステン十日町

■ご案内後、お客様が笑顔で「ありがとう」と言って去って行く時、お役に立てて良かった！と嬉しく思う。
■案内業務を介して様々なお客様と出会い、自分が知り得ない様々な事を学ばせていただけること。

新潟空港観光案内所

韓国語でご案内したお客様が、復路でもお立ち寄りくださり、「韓国語で会話でき、安心した。新潟を満喫したので、また来たい」と帰国された。楽しんでいただけたこと、またそれをお伝えいただいたお心遣いに温かい気持ちに満たされた。数ヵ月後に再来県してくださり、笑顔で再会できた時は本当にうれしかった。一期一会が多い中、こうした出会いがやりがいにもつながっている。

道の駅 燕三条地場産センター

弊センター物産館では燕三条地域の日用品を幅広く取り揃えた豊富な品揃えと、職人の随一の技術で作り上げられた商品の販売において、来館されるお客様からは日本のお土産を購入する施設として大変喜ばれていることをありがたく感じています。案内所機能として喜びを実感したことは、近隣地域の工場見学が可能な施設についての情報を求められた際に、見学可能な工場を網羅するパンフレットを用いて情報提供を行えた時に大変感謝頂けたことです。地域の魅力を伝える取り組みをさらに広く伝えていきたいと改めて感じました。

村上駅前観光案内所

■案内所は基本的には何か困っている人が尋ねに来るところなので、お客様が困っている問題を解決できた時に喜びを感じる。

■窓口案内をした方が帰りにも立ち寄って、「楽しかったよ、ありがとう」といった感謝を伝えられたり、お客様自身の体験や発見などの喜びを楽しそうに話されたりすると、こちらも案内してよかったと感じる。

■パンフレットを送付したお客様から感謝の電話、メール、はがきをいただいたり、わざわざ案内所へ来訪して感謝の言葉をいただいたりすると、自分たちの案内に満足されたのだとわかって嬉しいし、励みになる。

■日系の方で「自分のルーツをたどりたい」という問合せを何度か頂いた。昔の写真や住所から「今はどこにあたるのか」という問合せや、「先祖のお墓詣りをしたいのでお寺がどこにあるか教えて欲しい」といった要望をいただいた。即答できないときは村上市の歴史に詳しい方に聞いたりして、なるべくお客様が期待するような回答ができるように努める。普段あまり聞かれない質問なので苦労するが、お客様が納得してくださると嬉しい。

佐渡相川観光案内所

観光地やお宿を紹介して、お客様から「教えてくれてありがとう」とのお電話やお手紙の他、案内所へ戻ってきて直接お礼を伝えてくださることがあり、そのお言葉を頂くたびに働いていて良かったなと思います。

金沢駅観光案内所

来訪の外国籍の方に案内をして感謝された時です。求めている情報を提供したところ、その目的を果たした後、わざわざ再度案内所に戻って来られ、感謝を伝えられました。その際は感激しました。

内灘町観光案内所

何年か前に修学旅行で内灘を訪れた高校生たちが、一人ひとり手紙を書いてくださたことや、最初は 3 時間の予定でレンタサイクルを利用したお客様が、もっと内灘を体感したいと延長されることが良くあり、返却の時に案内所で感想を長々と話してくれる時などは「よかったぁー」と実感する時です。

長野市観光情報センター

■財布やスマートフォンなどの貴重品を落としたり、新幹線やバスなどの乗り物の中に忘れて、困って案内所を訪ねてくる方がときどきいる。各会社に問合せたり、一緒に交番まで行って手続きをしたりするが、紛失物が見つかり、とても感謝されたことがある。

■ハネムーンで日本に来て、当案内所で、滞在中の旅行プランの相談をしている最中にお二人で喧嘩になってしまった。なるべくお二人の希望がまとまるよう、時間をかけて粘り強くご案内した。最終的に、ベストなプランができたと大変感謝され、お二人で仲良く旅行先に向かわれた。

■日々の案内をする中で、「これで安心して旅行できる」と感謝の言葉をいただいた時や、後でまた戻って来て楽

しそうに旅の報告をしてくれた時に、少しでも訪日旅行者のお役に立てて良かったと思う。

松本市観光案内所

■世界中の国の、文化、言語、人々に出会え、勉強になる。
■外国語(英語)が上達した。
■(来訪者から)各国のお土産を頂いた。

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

■未熟な英語にも辛抱強く耳を傾けていただき笑顔で感謝されたときに、少しでも旅のお手伝いができたことが自分にとっての喜びにもなりました。
■つたない英語と身振り手振りでの必死のご案内でも、何とかわかっていただき、「ありがとう」と言っていただいた時に、通じた安堵感と嬉しさを感じました。
■外国籍のカップルがサービスエリアに立ち寄った際、車のエンジンがかからなくなってしまい、ガソリンスタンドの方と対応しました。「中古車を買って日本縦断しているところで、これから京都へ向かう途中、困っていたがこれで旅を続けることができる」と感謝の言葉をいただいた時は、少しでもお役に立てて良かったと思いました。

松本市観光情報センター

「ここに寄ってよかったよ」、「日本の観光案内所は親切なところが多いね」と言ってもらえたとき。

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

■コンシェルジュカウンター近くで記念撮影をしている訪日旅行中の家族がいらっしゃったので、「写真を撮りましょうか？」と声を掛けたらとても喜ばれた。
■コロナ禍以前、日本に初めて来られたと思われる外国籍の旅行者に「とても綺麗なところですね、案内も分かりやすかった、いい旅になりそう！」と翻訳アプリを使って話しかけてくださったことが印象に残っています。
■お子さまがスタンプを見つけ、押したいと駄々をこね、ご両親が用紙を探している様子だったので、スタンプ用紙を差し出したところ、大変喜ばれ、何度もお礼を言われたこと。

安曇野市観光情報センター

地元のすばらしさを外に発信することができること。地元に住んでいても、なかなか触れなかったことに触れられたり、知ることがなかった場所を知り学ぶことができること。お客様の散策ルートをアレンジし、それを楽しんで頂けたとき。様々なタイプの方たちがどのような気持ちで来訪され、旅行されているか、旅のスタイルなどの話に触れられたとき。

軽井沢観光案内所

観光案内をしていて感謝されることももちろん嬉しいが、トラブルに見舞われた方のお手伝いをさせていただいた時の感謝の言葉が一番うれしく感じる。大事なものを落としたけど見つかった、バスに乗り遅れてしまったけど電車で行く方法が分かったなど。

奈良井宿観光案内所

勿論、この状況ですので最近外国籍の方は非常に少ないですが(在住の外国籍の方が多少いらっしゃるのみ)以前

はやはり、外国の方と接するチャンスは他の一般の仕事に従事しているより方より多かったと思います。外国籍の方は、日本人と感性が違うので、井の中蛙大海を知らずではありませんが色々と勉強になり、楽しい。

軽井沢観光会館
お客様に接したことに対して好意的な言葉や感謝の言葉をもらう時、人の役に立っていることを実感でき、やりがいを感じる。そんな時にこの仕事をしていて良かったと思います。

＜中部＞

ウェルカムセンター(福井市観光案内所)
やはり、案内したお客様が戻られて、「おかげで楽しかったよ」、「スムーズにいい旅ができた」、「また福井に来ます」と言われることがうれしく、良かったと思うことの一番だ。外国のお客様やや難しいご要望に、苦労しつつもこの時しかない、と何とかお答えできた時も嬉しさを感じた。

あわら湯のまち駅観光案内所
「親切にしてくださいました。ありがとうございます」とお客様から手紙を頂いたことです。

坂井市東尋坊観光交流センター
傘の落とし物が届いていないかと尋ねられ、案内所には届いていなかったため、お渡しすることはできませんでしたが、英語対応できるスタッフとの会話が盛り上がり(旅行中の思い出話や写真などを見せて下さいました)お帰りの際には「楽しかった」とお声をかけていただけた。

えちぜん鉄道三国駅観光案内所
駅周辺にある日本料理店のおすすめを紹介し、大変喜ばれた時。

西美濃観光案内所
私が勤務する大垣観光協会西美濃観光案内所での数年前の出来事です。当案内所に一人の背の高い外国籍の女性がやってきました。彼女は「I lost my cellphone(携帯電話を失くしました)」と言って、ノートパソコンの画面を私のほうに向けました。そこには、その失くしたと思われる携帯電話を JR 大垣駅で預かっていると自動翻訳されたメールがありました。彼女は自分で調べてＪＲ大垣駅に問合せ、「この返事を受け取ったが、どこに行けばいいのかわからない」と言いました。私は彼女を窓口へ連れて行き、駅員さんに事情を話しました。そして無事に携帯電話を受け取ることが出来たので、ほっとして彼女と別れました。ちょうど私の勤務時間も終わったので、案内所を後にしました。しばらくすると、先ほどの彼女が戻って来たと当案内所から連絡があり急いで戻りました。クリスマス飾りの付いた小さな寄せ植えのポットを抱えて彼女は私を待っていました。彼女は英語講師としてアメリカから日本にやってきたばかりで、まだ日本語もよくわからない中、大切な情報源であるスマホを失くして泣きそうだったと言いました。そしてお礼にと寄せ植えポットをわざわざ買ってプレゼントしてくれました。彼女がくれた寄せ植えに添えられた小さなメッセージカードには、「Thank you so much for your help！You are an angel !(助けてくれてありがとう。あなたは天使です)」とありました。私のつたない英語で少しお手伝いしただけなのに、こんなにも喜んでくれるなんてと、私も感激しました。旅行者ばかりではなく、困っている人たちのために微力でも役に立てたらこんなにうれしいことはないと心を新たにしました。

飛騨高山観光案内所

■調べるのにとても苦労した問合せなどを解決でき、お客様から感謝された時。
■日常的に英語を使うため、英語力を鍛えることができる。
■日々色々調べ物をするため、自分自身の知識が増える(観光地や電車、バスについてなど)。

中央道 恵那峡サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

心配そうになっていたお客様の顔が笑顔になった時

中央道 恵那峡サービスエリア 上り線 エリア・コンシェルジュ

自身は外国語は話せませんが、案内所で働いていることで海外の方と接する機会が増え、刺激になります。

中橋観光案内所

色々な国の方とお話しできて、その国のお勧めの物や場所を教えてもらえること。

東海北陸道 ひるがの高原サービスエリア 上り 観光案内所

やはり観光のことを勉強して、お客様だけではなく、親しい人が旅行したい時も案内できます。そして、自分は外国から来たので、国にいる家族や友達など日本のことを紹介できます。お客様と良く話すので、自然に知らない人と話すことに慣れてきました。情報を取り込むだけではなく、友達も増えてきました。

一般社団法人伊東観光協会 伊東駅案内所

案内所でご案内したお客様にわざわざ帰りに立ち寄っていただき「良かったよ、美味しかったよ」などと言われることがあり、自信をもって案内したことが評価された時。

新富士駅観光案内所

案内所で訪日客へのご案内やご対応は、一期一会であり、日本の良い思い出を持ち帰っていただけるよう心掛けていることが、感謝の言葉で返ってきたときはエネルギーとなり、また帰国後にメールをいただくと大変な励みとなっている。日本にいて世界中の人と話ができること、ご案内を喜んでもらえたとき、案内所で働いていて良かったと思うことが多々おとずれる。

静岡市総合観光案内所

■様々な地域の方にお会いでき、ご案内をして喜んでいただけたとき。
■静岡在住の方が公共交通機関や店舗の所在地のお尋ねで時々来所される。困ったときは頼りにして頂いているようで、毎回とても感謝される。
■2019 年のラグビーワールドカップでは静岡県のエコパスタジアムも会場となり、多くの外国籍の方が来所され、エコパへのアクセスや観光地を案内した。皆様朗らかで元気を頂き、普通の案内に対しても感謝の言葉をたくさん頂き、嬉しくやりがいを感じた。イングランド、アイルランド、スコットランド、ニュージーランドと英語圏の方が多く、英語での案内も多かったので勉強させていただいた。
■通常では案内しない所(日本人にはマイナーな場所)や、静岡県外について尋ねられることもあり、新たな気付きや発見がある。また、それにについて調べるのことでこちら側も勉強になる。

新東名 NEOPASA 清水 エリア・コンシェルジュ

お客様のためにしてあげられることを常に考え、安心・安全は勿論のこと、お客様に届いた時のありがとうと言っていただけることが自分自身の励みになり良かったなと思えることです。

浜松市観光インフォメーションセンター

■タクシーの中に忘れた携帯電話を捜索して発見、滞在先のホテルに送ることが出来ました。お客様に大変喜んでいただいて、お礼の電話と写真(携帯を持ったご夫婦)の入ったお手紙を頂いたことは忘れられません。

■つたない英語を褒めていただいて、ありがとう！と言っていただいた時(英語のスキルが不十分でもお伝えしたい気持ちが伝わっていると感じられます)。

■2019 ラグビーワールドカップの静岡袋井エコパスタジアムの自国の試合を応援に来た方で、インフォメーションがあふれるほどの外国籍の方が来所してくださったこと(スタッフ一同大変だったが楽しかったとの意見が出ていました)。

新東名道 NEOPASA 浜松 下り線 エリア・コンシェルジュ

お客様のご要望にお応えすることができ、お客様から感謝の気持ちやお言葉をいただいた時。

新東名 NEOPASA 浜松 上り線 エリア・コンシェルジュ

お客様に感謝の言葉を頂いたときに嬉しく思う。例えば困っている方のお役に立つご案内が出来たとき、大切な忘れ物などを無事に返還出来たときなど。

道の駅 「下賀茂温泉 湯の花」

私自身、40 年間観光協会で働いていて、多くのお客様と接しているが、良かったことはお客様の喜び、笑顔と感じています。

伊豆市観光案内所

■リピーターのお客様が定期的に案内所に立ち寄ってくださる時。

■朝ご案内したお客様が、帰りもお礼に立ち寄って下さる時。

■「案内所に寄って聞いてよかった」、とお客様に喜んで頂けた時。

■ディスプレイや各市町からとり揃えたパンフレットについてお褒めの言葉を頂いた時。

■スタッフ同士で協力し、お客様のご要望に応えられた時。

■外国籍のお客様が案内所を頼りにしてくれて、滞在中毎日来館してくれた時。

■パンフレットを送付したお客様からお礼状をいただいたり、スタッフを訪ねてきてくれた時。

三島観光案内所

ご案内したお客様が、「案内通りにまわってみてよかった！」と言いに寄ってくださった時は嬉しく思います。また、困っている状況を解決するお手伝いができたときは、この仕事でよかったと思う瞬間です。

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

■「言葉が分からなくて困っていたから、助けてもらえて良かった」、「解決できて良かった」と言ってもらえた時や「どうしたらいいのかわからない時に声をかけてもらえて安心した」という言葉をかけてもらえた時に、困っている方の手助け、力になれたと感じる時。

■自分の言葉では通じなくても、通訳サービスなど他の手段を利用してでも、なんとかコミュニケーションがとれ、希望を叶えることができた時、こちらも安心できた時。
■「子どもがいなくなってしまった」と動揺して泣いていた母親に、「〇〇でスタッフが保護しているから心配しなくても大丈夫ですよ」と事前に情報共有されていたことをすぐ伝えることができた時。
■家族全員分のパスポートが入ったバッグをバスの中に忘れてしまい、落し物センターに問合せるも、「言葉が通じなくて困っているから助けてほしい」とのことで、通訳をし、どこでどのように受け取るのかの手配をした。その後、お礼にとケーキやランチセットを人数分買って気持ちだからと言ってくれた時(物を頂いたから嬉しいということではなく、どうにかしてお礼をしたかったという気持ちがとても嬉しかった)。

奥浜名湖ツーリズムセンター
紹介した場所に出かけて行ったお客様が、お帰りの際に立ち寄り「あなたのおかげで良い時間が過ごせました」や、「とても素敵な地域なのでまた来ます」とお言葉をかけてくださったとき。

舘山寺温泉観光案内所
宿泊施設をご案内したお客様から「希望に合ったところでした」とわざわざお礼状を頂いたとき。

天竜ツーリズムセンター
周辺の観光案内をしてお客様から「ありがとうと」、「良かったよ」などの反応があった時。

富士山御殿場・はこね観光案内所
コロナ禍前の 2019 年 10 月のことであるが、頭痛薬「トリプタノール」が買えるところを尋ねてきたオーストラリアのお客様が来所した。近隣のドラッグストアに在庫を確認したところ、購入には処方箋が必要であることが判明。最寄りの病院に行っていただいたが処方してもらえなかったとのことでお客様が戻ってきたため、JNTO の Safety Information Card をお渡しして送り出した。最終的には、その日の午後にお客様が案内所に「御殿場駅の隣駅(南御殿場駅)近くに英語対応可能な病院が見つかり、同じタイプの頭痛薬を処方していただけた」とお礼を伝えに戻ってきてくださった。特に医薬品に関しては命にかかわるもののため、お客様が求めていたタイプの薬を英語対応可能な病院で処方していただけたと知ったときは心が温かくなった。

道の駅 伊豆ゲートウェイ函南
往路でご案内したお客様が、旅の感想やお礼を伝えに復路でも立ち寄ってくださった時。

ごてんば観光案内所
路線バスの乗り継ぎなどで時間の案内は勿論ですが、乗り換えるバス停の情報も併せてご案内などが出来るとお客様が喜ばれたり感謝されたりすることがあります。飲食店やお土産の情報など最新の情報をお届けしようとして、収集した情報が役に立った時はとても嬉しくなります。

名古屋市名古屋駅観光案内所
■高速バスに乗り遅れてしまい途方に暮れながら案内所を訪問されたお客様に代替手段をお伝えすることができ、感謝されたこと。
■まったくノープランで名古屋を訪問され、数日観光に費やしたいとおっしゃるお客様に対して、効率的でご満足いただける提案が出来たこと。

■コンサートで名古屋へいらしたお客様が、演者の方がお勧めされていたお菓子を探しているがどこでも見つからないと来所。いくつか購入できそうな場所をお伝えし、後ほど、目的のお菓子を持ってわざわざお礼を言いに案内所を再訪された。

■案内所前で赤ちゃんの抱っこ紐が外れて困っているお母さんを見つけた女性の同僚が、素早く駆けつけて対処し、その後、お母さんが何度もお礼をおっしゃっていた時、同僚の行動をとても誇らしく思った。

■午前におすすめの観光施設を聞かれいくつかご案内をさせていただきご出発された。夕方戻ってこられ「どこもすごく良かった。でも自分は知らなかった場所ばかり、こんなに素晴らしいところがたくさんあるのだから、日本人はもっと PR するべきだよ」と言われた。とてもありがたい言葉であると同時に無駄にしてはいけないと感じた。

■外国籍の旅行者からは、生活の事から歴史や地理など幅広く質問を受けます。日々、知識として身に着けていく必要があり、とても勉強になります。「名古屋城の金シャチは本当の動物ですか」と名古屋の事について関心を持ってもらったり、「トイレがとても綺麗です」とお褒めの言葉をもらったり、観光から戻ってきたお客様に「また名古屋に旅行に来ます。名古屋が好きです」と感想を頂けた時はとてもうれしく思います。観光案内を通じて、異文化を感じたり、人と人との繋がりを感じられる事がこの仕事の魅力だと思います。

名古屋市金山観光案内所

■案内所で働き始めて３０年がたちます。外国籍の方来訪者の方々は、旅行者のみならず、ビジネスで来日された方や日本在住の方もたくさんいらっしゃいます。特にこのコロナ禍では、来訪者のほとんどが日本在住者だという状況ですが、３０年前に比べると、一般的な観光についての質問の他、日本の文化や流行りものについてやアニメなどマニアックな問合せが増えております。インターネットで検索してすぐに回答できることばかりではなくいろいろなヒントを与えていただき、推測もしながら、見つけることができたときは大変嬉しい限りです。自分も知らなかった場所や名物などを知ることができるなど、新しい発見もたくさんあります。

■スマートフォンなどで珍しい場所の写真を見せて、「そこへ行きたい」という質問もあり、写真だけではかなり漠然としていて探すのが困難なこともありますが、場所が判明すると自分もそこを訪れてみたくなります。

■日本にいながら、様々な国の方々と交流することができるのは楽しいです。ときには、英語の苦手な方もいらっしゃいますが、意思疎通ができたときは嬉しく思います。

■待ち合わせの人と会えない方も時々いらっしゃいましたが、出来る限りのお手伝いをして、無事に会うことが出来たときは、うれしかったですし、ホッと安心しました。

■海外からいらしたお客様が、その街で不安をかかえることなくスムーズに旅行が出来るよう、いろいろな状況に対応し、日本で多くの思い出を作るためにも私たちスタッフがお手伝いをさせていただけることに喜びを感じています。

オアシス 21i センター

■「名古屋には美術館や博物館が多くて素敵ね」「道路がきれいで気持ちがよい」など私たちには当たり前になっていることを名古屋のアピールポイントとして評価してくださったり、逆に「名古屋はもっと欧米に観光 PR をするべき」「標識が日本語ばかりで分かり難い」などとアドバイスをしていただけることもあります。現場で直接外国籍の旅行者の意見を聞くことが出来るというのは案内所ならではの経験であり、今後の参考にさせていただいているので有意義な時間を頂戴しているなと感じます。

■以前ご案内をした旅行者の方が再度来所し、旅行中のお話をしてくださる時は、名古屋、日本滞在中がその旅行者にとっていかに良いものだったかという内容がほとんどです。こちらでの滞在にご満足戴けたということで楽しそうにお話しを聞かせていただけるのは私たち案内所スタッフとしてもうれしいひと時です。

■お礼を言われることがすべてではありませんが、スタッフの対応や行動一つで名古屋の印象が変わり名古屋のことを気に入ってくれた際などは、スタッフのことを誇らしく思うと同時に充実感を味わうことができます。

東名道 豊田上郷サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

■コロナ禍前はツアーでご利用される団体様が多かった。豊田上郷 SA には上下線にハイウェイスタンプを設置している。ご当地の絵柄で、訪日旅行者のみならず日本人にも思い出の一つとして喜ばれている。特に団体でご利用される訪日旅行者へハイウェイスタンプをご案内すると、周りには我も我もと列が出来ることもあった。スタンプを押されるお客様 1 人 1 人が満足げなお顔をされ、笑顔でお礼を言われると心がほっと温かくなる。

■Wi-Fi の接続方法をご案内する時には、翻訳機が上手く使いこなせず、簡単な単語とジェスチャーを交えて説明し、お客様も根気よく聞いて下さり、四苦八苦の末無事に接続出来た時には、達成感と共に短いかかわりにも関わらず親近感と連携間のような物が感じられた。一期一会であっても、訪日旅行者の方が、少しでも旅の思い出の中で「日本に来てよかった、また来たい」と思ってくれるようなご案内が出来たら、働いていてよかったと思う。新型コロナウイルスが少しでも早く収束し、再び自由に国々を旅行できる日が来ることを切に願っている。

セントラルジャパントラベルセンター

■世界から来られるお客様とダイレクトにお話をし、旅のお手伝いが出来ること。更には、提供した情報に対して感謝していただいた時。お礼のメール、はがき、手紙などいただいた時。

■海外の方が日本のどのような物、事に興味があり、何を目的に来日しているなどが把握でき、自身も体験してみることで、日本の新たな魅力を発見できた時。

■自身の旅行体験が活かせる時。

■常に英語に触れられること。

豊橋観光案内所

■オーストラリア(男性 60 代):持参されたボロボロの英語版の地図を出されて指を指した観光地へ行きたいとの事。アクセスを案内後、新しい同じ地図を渡したところ大変喜ばれた。以前渡されたのであろう地図をボロボロになるまで使いリピーターとして来訪された上、新しい地図に感激される姿にこちらが嬉しくなった。

■マレーシア(女性 20～30 代):財布を落としたと来訪。貴重品が全て入っておりどうしたらいいのか分からないとの事だったので交番へ同行、説明。そのタイミングで交番へ戻ってきた警官が通行人から預かった物がその女性の財布と判明し、中身も無事で大変喜ばれ何度も何度もお礼を言われ、心細い時の手助けをする事が出来た。

新東名 NEOPASA 岡崎 エリア・コンシェルジュ

対応するお客様のほとんどが日本人観光客であるが、案内所で働いていなければ対応することもなかった外国籍の観光客の問合せは、緊張はするが面白く感じる。片言であっても、話が繋がるとうれしいし、笑顔で出発される姿を見ていると案内所で働いていて良かったと思う。

名鉄トラベルプラザ

以前は、訪日のお客様向けに折り紙で作った鶴や手裏剣などを配布していた。子どもだけでなく大人まで多くの方が喜んでくれて嬉しかったです。また、些細な質問や案内でもありがとうと言ってもらえると案内して良かったと嬉しく思います。

安城市観光案内所 KEYPORT

観光案内所では、安城市を観光しに来た方からおすすめの場所などを聞かれることが多いですが、中には帰り際に観光の思い出を報告してくださることがあります。そうしたやりとりがあると、お客様が安城市を楽しむお手伝いができたことに実感がわき、案内所で働いていて良かったと感じました。

伊勢市観光案内所(宇治山田駅観光案内所)

伊勢市に普通に住んでいれば多数の外国籍の方と出会い、会話をし、伊勢市のご案内をするなどということはなかなかない中、外国のお客様にも観光を楽しんでいただけるお手伝いを出来る事、喜んでいただけた時などは自分自身も嬉しく、案内所で働いていて良かったと感じる。

伊勢市観光案内所(外宮前観光案内所)

ご案内したお客様が帰りに案内所に立ち寄ってくださり、「楽しかった」と声をかけてくださる時などうれしく感じます。

伊勢市観光案内所(伊勢市駅観光案内所)

仕事を通して、国内外問わず普通だったら出会うことのない人達に出会い、知らなかった文化や、言葉で自分の人生が豊かになる。こんな機会がしょっちゅうあるので案内所で働いていてよかったなと思う。自分の頑張りが、お客様の喜びにつながりやすいので遣り甲斐があるのも魅力だ。

インフォメーションセンター遊民

外国籍の観光客がどんなものに興味を持っているのか情報を得ることができる。

志摩市観光案内所

■外国籍の方、国内客に限らず、質問に丁寧に答え、喜んでいただけた時は、案内で働いていて良かったと思う。
■最近、大型手荷物を預かったり、レンタサイクルを行えるようになり、「楽しかった～～～」というお客様の笑顔に接する機会が増えたことも案内所で働いていて良かったと思える瞬間である。

松阪駅観光情報センター

観光にみえた方に細かく案内し、観光された後寄って頂き、「よかったわ」と喜んでいただけたときは働いていてよかったなと思います。松阪に住んでいるスタッフばかりなので、持っている情報を最大限に生かして案内し、松阪の良さが伝わったときはとてもうれしいです。

なばり観光案内所

地元に住んでいるので、市外からの旅行者の方に地域のよいところを詳しく紹介することができ、興味をもって聞いていただけます。観光案内所勤めの醍醐味ではないかと思います。

以上