

2月概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～西日本～

<近畿>

栗東観光案内所

滋賀県ではオミクロン株の感染者が減少傾向ではあるものの、高止まりしている。近隣府県(京都、大阪、兵庫、岐阜)のまん延防止等重点措置が延長されたのを受け、協議の結果、栗東市で開催を予定していた旧和中散本舗でのひな祭りイベントは開催見送りとした。

京都総合観光案内所

2月の国籍別の来所者数トップ10は①中国②英国③タイ、米国⑤韓国、インドネシア、フィリピン、イタリアの順であった(数取り器でのカウント実数は124人で、昨年同月比92.5%、令和2年同月比1.3%)。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の適用が3月6日まで延長された(さらに3月21日まで延長となった)ことにより海外からの来所者数の激減が続いている。なお来所者も国内在住の外国籍の方のみと思われる。

関西ツーリストインフォメーションセンター 関西国際空港

インフォメーションデスクの動向について、2月の来訪者数414人は、先月(1月)の91.6%、前年同月(2020年2月)の105.3%、コロナの影響を大きく受ける前である前々年同月(2020年2月)の4.4%だった。全体の構成比としては、日本人が85.7%の355人、外国籍の方が14.3%の59人であった。外国籍の方の(国籍)地域別内訳としては、アジアが全体7.73%の32人を占め、次いで北米が3.14%の13人、中南米が2.17%の9人、東ヨーロッパが0.48%の2人、中近東、オセアニア、不明が、それぞれ0.24%の1人という結果となった。新型コロナウイルスの新たな変異株「オミクロン株」の国内での感染状況の悪化が、来訪者数にも大きく影響し、2月の来訪者数は前月に引き続き低水準となった。

神戸市総合インフォメーションセンター

- 外国籍利用者数は98人、前月比62.8%、前年同月比140%となった。
- 2月22日迄のまん延防止等重点措置が3月6日迄延長され、2月は引き続き9時～18時の開館となった。なかなか減少しないコロナ感染者に加え、厳しい寒さも影響してか来所者数は一日数人程度の日が続いた。高速バス乗場、PCR検査場、入国管理事務所の案内に加え、観光の問合せがちらほらある程度だった。

三田市総合案内所

コロナのまん延防止等重点措置がさらに延長となり、訪日旅行者はもとより国内滞在者の観光や買い物などの移動が見られない。三田駅は有馬温泉やアウトレットへのアクセス拠点となっているので、以前はバス、電車の乗り継ぎなどの問合せも多かったのだが、現在は全くない状況(周辺地域、特に有馬温泉やアウトレットにおいての人流動向などはこちらで把握できていない)。

奈良県猿沢イン

- カウンター受付者数は40人と、前年同月比で微減(-3人/93.0%)となった。
- 本年度は、1月から猛威を振るうオミクロン株の影響、及び政府による規制の継続で、在住外国籍の方による

国内旅行・移動などの外出機会が減少し、外国籍客の受付数が伸び悩んだ。

- 前年度は、感染拡大の長期化で世界各国からの旅行者が停止。また、2度目の緊急事態宣言が継続して10都道府県に発出されており(報告当時)、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、外国籍客の受付数はわずかであった。
- 前年度の受付実績が悪かったため本年度は、微減に留まっているが、2020年2月度との比較では、-1,029人/3.7%と、大幅な減少となっている。

那智勝浦町観光案内所

外国籍の方の来訪はほとんどなかった。日本在住の方、広島在住のスイスの方や大阪在住のアメリカ籍の方などだった。

<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、空港を利用される外国籍の方はほとんどいなかった。国内線は運休の便が継続しており、旅客数は減少が続いている。2月22日に空港利用客や県民の安心・安全を企図したPCR検査センターを開設した。

松江国際観光案内所

島根県で1月末から2月中旬頃までまん延防止等重点措置が発令された影響のためか、外国籍の方の来所数は1月より32人減少で僅か12人だった。

倉敷駅前観光案内所

2月は丸々まん延防止等重点措置の適用期間となっており、外国籍の方の訪問数はここ数ヶ月で一番の減少を記録した。数少ない中だったがメールでの問合せがあり、しばらくは直接の来館ではなくメールや電話での問合せが増えるのではないかと推測する。

尾道駅観光案内所

2月は過去最低の6人であった。10人以下になったのは初めて。地図だけを取っていく方や、お連れ様が日本人という方がほとんどで、案内という案内ができていない。ただその中で、生口島の耕三寺の中にある「未来心の丘」という大理石でできた展望台を聞いて来られた方もいた。

宮島口観光案内所

1月に続き宮島口、島内共に飲食店を中心に休業する所が増えたため、開いているお店や施設情報、牡蠣など特定のお土産が買える所を聞きに来られる方が多かった。また、日帰り入浴や登山ルート、広島市内の行き方を聞かれる事もあった(世界遺産航路などは引き続き休業中)。松大汽船、JRフェリーともに減便をしているため、待合所代わりでの利用も多かった。今後の旅行資料としてマップなどを取りに立ち寄られる方もおり、電話の問合せでは落とし物や宮島の状況、バスの駐車場などがあった。

新山口駅観光交流センター

1月に続き2月も利用者は少なく、総来所者数は1,470人で前年同月比93%。外国籍の来所者数はわずか2組

みの5人であった。

<四国>

徳島市観光ステーション「とくしま旅づくりネット」

訪日旅行者ゼロの状況が続いており、DMOをはじめ、各団体のアフターコロナのインバウンド施策も、ここ数カ月はあまり確認できない状況。周辺地区においても国内またはマイクロツーリズム施策に重点を置いている。

道後観光案内所

愛媛県ではまん延防止等重点措置が出ていないので、観光地は平常通りの営業であったが、お客様は多くなかった。外国籍のお客様は、皆さん日本国内に在住であった。

西瀬戸自動車道 来島海峡サービスエリアインフォメーション

2月も訪日旅行者は0人であったが、日本人と同伴の外国籍の方が来店され、インフォメーションに設置してある記念スタンプを押され、大変喜ばれていた。以前、オンライン研修で他の案内所で折り紙などをお渡しして喜ばれたという事例の報告を聞かせてもらったりしたので参考にしたい。

松山観光港ターミナル観光案内所

2月は閑散期とあって観光客は多く見られなかった。1月の旅行を延期された方や、受験などで松山に来られる方はいらっしゃり、市内の全般的な案内を行った。各イベントは縮小した形で限定的に行われ、小規模ながらも賑わった様子はあったように思う。松山の2月と言えば、「椿まつり」が有名だ。例年3日間にわたって開催され、県内外から40万人以上の参拝客が訪れている。しかし、今年度も新型コロナウイルスの感染拡大を鑑み規模を縮小し、期間を11日間に延ばした。昨年につき、今年度も外国籍の方の案内はなかったが、例年だと「日本の祭り」を味わうためにいらっしゃっており、こちらでもアクセス方法や状況などを案内している。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

2月に入っても感染者は増え続けた。2月12日にはまん延防止等重点措置が適用され(3月6日まで)、飲食店の休業や時短営業が見受けられた。前回の緊急事態宣言時には観光施設や観光案内所も多くが臨時休業となったが、今回はそこまでの対応にはならなかった。ただし、いくつかの観光案内所で実施しているガイドは、臨時休業となり、アクティビティなども一部休止となったものもあった。2月中旬の3連休は、そこそこ観光客が見受けられたが、個人客か、家族単位の少人数で旅行している方が目立った。また国内在住の外国籍の方から近辺の観光地に関する問合せ、高知城の梅の花の見ごろはいつか、四国一周をしている方からの問合せもあった。

<九州・沖縄>

福岡市観光案内所(天神)

- 1月24日から飲食店への営業時短要請が始まり、屋台の営業状況に関する問合せを多く受けた。多くの方が(屋台の営業再開を)楽しみにされていることを感じた。外国籍のお客様からは九州各地へ行く高速バス乗り場や、お勧めの観光地について案内した。観光地はお客様の時間の都合や、興味のある事をお聞きしながら美術館などを案内した。
- 2月にJNTO研修に参加したスタッフから他案内所や地域で工夫されている話を聞き、それぞれのお客様に

合った案内への意識が深まった。

長崎市総合観光案内所

- 2月(21日～28日)の外国籍来所者数は、12人。内訳は米国8人、インド3人、カナダ1人で、いずれも日本在住者であった。
- 長崎市は新型コロナウイルス感染拡大に伴い、休館していた市の観光施設(一部施設を除く)を2月21日から営業再開、当案内所も21日より窓口業務を再開した。窓口業務再開初日は70人(外国籍の方9人含む)が来所され、観光施設の営業再開に喜ばれていた。

長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産インフォメーションセンター

県内のまん延防止等重点措置期間が3月6日まで延期され、観光施設が休館となり観光客が激減した。一部の施設では、2月下旬より開館し、大浦天主堂やグラバー園周辺では少し観光客(日本人)が戻ってきたようだった。

阿蘇インフォメーションセンター

コロナ禍において、初めて外国籍の来訪者ゼロの月となった。阿蘇はオフシーズンではあるものの、火山警戒レベルが3と引き上げになり、登山、トレッキングにも規制があること、オミクロン株によるまん延防止等重点措置が県内全域に発令されていることが影響しているのか、これまでにないほど来訪者が少ない日々が続いている。

えきマチ1丁目別府 インフォメーション

前年同月と比較し、外国籍の来訪者数は3割ほど減少した。別府の主な観光地の問合せに加え、由布院、日田、宇佐など、県内の他市町村に関する問合せもあった。夫婦など少人数の来訪がほとんどであったが、6人のベトナム籍のグループの来訪もあった。

宮崎空港案内所

2月はキャンプシーズンのため、野球やサッカーなどの選手や球団関係者が来訪されていた。昨年無観客開催だったキャンプは、今年は人数が制限された有観客開催となったが、やはり例年に比べるとお客様は少なかった。毎年空港で行われるセレモニーは昨年同様今年も控え、非接触のおもてなしとなった。外国籍のお客様からの問合せはレンタカーの送迎依頼のみだった。

奄美大島観光案内所

訪日客は皆無であり、在住外国籍の方のスポーツ合宿などでの来島があった。アドベンチャートラベルワールドサミット2023のプレツアー(開催前の視察旅行)候補地になれないか、検討している。

沖縄観光情報センター

- 日本人来訪者数567人(1月より+104人、20年度比141.0%、19年度比57.6%)、外国籍の来訪者数3人(1月より-25人、20年度比18.8%、19年度比0.5%)、来訪者数合計は570人(1月より+79人、20年度比136.4%、19年度比35.8%)となった。
- 2月よりプロ野球キャンプが開始されたことにより、キャンプに関するパンフレットや新聞などを求めてお客様が多数来所され、野球キャンプ場までのアクセス方法の問合せが多くあった。

- 路線バス利用の問合せが増え、各観光地への経路や時刻など細かなプランの相談が多く、昨年度比の140.3%となった。また営業状況の確認や旅行プランの作成など、幅広く情報を知りたいお客様より20~30分以上の対応が増えた。加えて長期滞在のリピーターの方々(シニア層)のカウンター対応も多くなっており、昨年度比の267.9%となったことから、毎年のリピーターが増えていることが分かる。
- 2月後半~3月に来沖予定の方々から電話で気温やコロナ関連に関する質問が増えるようになり、電話での問合せは前年度比の156.3%となっている。来所動機の中でホームページは前年度1件に対し、今年度は33件になった。さらに来所動機のホームページや各種Webサイトによる数値は前年度比200%以上を超えていることから観光案内所認知度が上がっているのが分かる。

2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>

栗東観光案内所

栗東市観光協会で、観光庁監修「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」を2月16日に開催した。当初予定では会場にお集まりいただく予定だったが、コロナ感染症対策に準じ、リモート開催に変更となった。栗東市観光協会の会員や一般の方にも広く参加を呼びかけご参加いただくことが出来た。案内所では引き続きマスクの正しい着用、手指消毒、三密の回避、換気などの感染対策への協力を呼びかけている。

あやべ観光案内所

現在、インバウンドモニターツアーを海の京都DMOと協働して実施している。日本在住の外国籍の方にモニターを依頼、日本語を話せる方には話せないふりをしてもらい、綾部のまちなかを日帰り訪問してもらっている。簡単なガイドブックを作り、それだけでセルフガイドをして観光を楽しんでもらえるか検証している。このことにより受け入れ先の飲食店や、体験施設の意識も向上していくことを願っている。

熊取町駅前観光案内所

外国籍の方が来所の際、英検取得者が不在で担当者はボディランゲージを駆使して案内したが、「かえって親切に案内いただいた」と、後日来館、感謝された。

道の駅 但馬のまほろば

- 新型コロナウイルス感染防止のための休憩テーブル、椅子などの定期的な消毒除菌、空気の入れ替え、また、出入り口にはハンド除菌液や自動センサーの体温検知機(マスク着用の促しも)を設置。
- 休憩テーブルでの飲食のご遠慮を、コロナウイルス発生当初からお願いの表示を継続中。
- 「地域の観光人材インバウンド対応能力強化研修」に参加し、スマホを活用した無料自動翻訳アプリの活用、コミュニケーションを利用した多言語対応の仕方、簡単な英会話、中国語の研修を受けた。

(一社)大和郡山市観光協会

コロナ禍収束を見据え、他市町村で製作されたものを参考に「おもてなしシート」などの整備を進めている。

熊野本宮観光協会

まん延防止等重点措置が発令され、熊野古道歩きの旅行者が利用するバス路線が運休となった。タクシーも1

台しかない当地にとっては非常に痛い。バス事業者へは古道歩きのハイカーの必須交通手段であることを認識して欲しかったが、コロナとの兼ね合いでは難しい。

<中国>

三朝温泉観光案内所

香港の方からメールで問合せがあり、湯治について研究をしているということで、湯治の歴史が長い三朝温泉に興味を持って、アンケート回答への協力をお願いがあった。協力すると伝えたところ、とても喜ばれた。

大山町観光案内所

案内所の質向上を目的として、2月のJNTO全国研修会に参加。そこで話が出たことをきっかけに、案内所内のライングループを作り、新しいお店や、行ったお店などの情報共有をできるようにした。

神門通り観光案内所

事務作業及び情報提供のペーパーレス化を図っている。業務の効率化及びデータ集積と分析、当館内及び他部署との情報共有、現場からのリアルタイムな情報提供、接客のスピーディ化(情報端末による接客)などの効果がみられるようになった。

倉敷駅前観光案内所

3年前に来日されたポーランド出身の女性が来られ、美観地区のおすすめの場所を聞かれた。案内した中で「UKIYO-E KURASHIKI」(浮世絵の美術館)は英語の案内が充実しており、喜ばれた。また、スマートフォンで美観地区の施設についての情報が見られる「倉敷まちあるきマップ」が英語での案内もあるため、おすすめしたところ、喜ばれた。

中国自動車道 吉和サービスエリア 上り線インフォメーション

冬シーズンはスキー客が多いため、地元スキー場への連絡、案内や、高速バス、地域の循環バスなどの運行状況に注意し、お客様に情報提供出来る様に心掛けた。

広島バスセンター総合案内所

- スキー場までのアクセス:20代中国籍の男性より、「やわたハイランド 191 リゾート」までのアクセスの問合せがあった。スキー場に近い最寄りのバス停「八幡原」まで行くのは可能だったが、そのバス停からスキー場までは距離があり、公共の交通機関もないため、タクシーの手配になるかと考えていると、男性より本日はスキー場近くにある宿に宿泊予定だと言われた。男性が予約されていた宿に連絡し、「八幡原」まで迎えは可能か確認すると来て頂けることになり、送迎の予約手配をした。来所されてから高速バスの出発時間まで10分ほどしかなく、急いで確認をしたが無事乗車に間に合いほっとした。
- 大久野島(うさぎの島)観光:夜行バスで埼玉県からお越しの30代アイルランド籍の女性が来所。今から大久野島へ行きたいとの問合せを受けたが、来所された時間は大久野島までのフェリーが出航している忠海港まで直接行ける高速バスが出発した直後で、次便のバスは1時間後だった。明日も広島滞在だったため、本日は宮島観光に予定を変更され、明日大久野島へ行くことにされた。ちょうど翌日は月曜日で平日限定のお得な周遊券を利用できる日だったため、周遊券を購入された。広島バスセンターと竹原間の高速バス往復乗車券、竹原市内の路線バスフリー乗車券、忠海港と大久野島間の往復乗船券がセットになったとてもお得な観

光周遊券である。

「うさぎの島と竹原周遊券」 <http://www.geiyo.co.jp/Unyu/bus/takehara2019.pdf>

<四国>

丸亀市観光案内所

1月に県観光協会が開催したインバウンド対応能力強化研修初級に参加したが、オンラインであったためかペアの方との会話のやり取りが思うようにできなかった。また、2月に丸亀市観光協会が主催したインバウンド対応能力強化研修初級・中級クラスに参加した際、他案内所の方にも話を伺ったが、チェックシートを活用して対応しているとの事だった。

高知県「i」案内所

2月25日、アメリカからの女性が、「市内のクリニックに行きたい」と窓口に来た。観光ではないが日本語が全く話せず困った様子だったので、英語版MAPを印刷し、タクシー運転手が案内できるようにクリニックの住所とメッセージを記入したメモを渡し、大変喜ばれた。

<九州・沖縄>

福岡市観光案内所(博多駅総合案内所)

佐世保の観光協会の方が博多の視察を兼ねて来所された際に、意見交換を行った。案内している内容や、業務内容について共有させて頂いた。久しぶりに交流を行ったため、今後機会があれば積極的に行っていききたい。

唐津駅総合観光案内所

唐津市内の花の開花状況に関する案内板を設置。当案内所営業時間外もお客様が見られる位置に置いており、早朝、夜間に立ち寄られる方も見ることができる。実際にお客様から夜間にも設置していたことについて感謝の言葉をいただいた。

長崎市総合観光案内所

新型コロナウイルス感染拡大に伴う窓口業務閉鎖期間は、各自がテーマを設けて自主研修とした。JNTO 全国研修会の Zoom 視聴、まち歩きガイド研修参加による事後学習、宿泊施設、寺社仏閣(御朱印貰える)の最新リスト作成、隣市の観光案内所へ聴き取りした後のまち歩きなど、通常の勤務時間では行えない充実した時間を過ごすことが出来た。それらの研修内容はスタッフ間で共有し、今後の案内に役立てていきたい。

大分市観光案内所

Q:福岡国際空港へのアクセスを教えて欲しい。(ネパール 男性 1人 20代)

A:公共交通機関を利用した福岡国際空港へのアクセスとして、高速バスまたはJRの二通りがある事を伝えた。高速バス「とよのくに号」は乗り換え不要で、直接福岡国際空港へ到着可能なので便利である。ただし今回の場合、高速バスを利用すると搭乗手続きには間に合わない。そのため、JRと地下鉄、そしてシャトルバスを利用するアクセス方法の駅名、出発時間、到着時間そして所要時間を紙に書き留めて案内した。その男性は安心した様子で案内所を立ち去られた。

以上