

<近畿>

堅田駅前観光案内所

案内したお客様が、帰りにわざわざ案内所に寄って、「良かった」と報告してくださった時。

石山駅観光案内所

お客様にありがとうと言ってもらえた時。自分が仕事することで感謝の言葉を掛けてもらえる職業は少ないと思う。ほとんどの方は一度案内しただけでそれきりになるが、再度感想を言いに戻って来られたときはとてもうれしいです。コロナ前はいろいろな国からの旅行者と接することができたのも案内所で働いているからこそ。再びそんな時が来ることを願っています。

彦根市観光案内所

■お客様から感謝されたとき

- ・ご案内したお客様が、帰りに立ち寄りお礼を言ってくださった。
- ・ワクチン接種のためにバスをお尋ねになり、ご案内。2回目接種時も来てくださった。

■観光のメインである彦根城を褒められたとき

- ・雨の日に行かれた方が、「雨でもきれいだっただ」と言ってくださったときはとても嬉しかった。

■案内後、お客様の感想が聞けたとき

- ・少し距離が長い道をお伝えしたが、翌日に「写真を撮りながら歩いたからそんなに遠くなかった」と、楽しそうに話してくださった。
- ・案内だけということが多い中、中にはお礼を言ってくれたり、楽しかったことなどを話して下さったりすると、結果がわかり、やりがいを感じる。わざわざ言うってくださるということは、心の通ったご案内ができたのかなと思う。今は本当にお客様が来られていない状況だが、今後に備え、知識とコミュニケーション力を磨いておきたい。

■好きなことを生かして仕事に携われていること

- ・観光案内だけでなく、お客様とのコミュニケーションからは色々な気づきや発見がある。

彦根観光センター

当案内所に勤務して間もない私にとって経験も浅いうえにコロナ禍で来訪者も減り、思うような案内が出来ない日々を送っています。日々同僚と一緒に色々な資料をもとに学んだり、調べたりしていますが、不十分な案内しかできず落ち込んでいた時、そのお客様が帰りにも当案内所に立ち寄られ「お陰様で良い観光ができました」と喜んで帰られ、とても感激しました。今後もたくさんの経験を積み、当地の良さを伝えたいと思いました。

長浜駅観光案内所

お客様に地元の魅力を発信できること。自分でも地元のレストランやかわいい雑貨屋を開拓できること。地元の魅力発見が楽しいし、それが仕事に繋がるので勉強にもなる。

栗東観光案内所

案内所には様々なお客様がいらっしゃいます。お土産を買うために立ち寄られる方、道案内を希望される方、団体での旅行の下見に来られ、お食事できる所や、お勧めのスポットは無いか相談に来られる方、観光のための資料を探しに来られる方と目的も様々です。ご案内を終えると「ありがとう」と言っていただけが多いので、

観光案内の仕事は人から感謝していただける幸せな仕事だと感じています。(窓口勤務 パートタイム職員)

京都総合観光案内所

独自に収集した情報により訪日旅行者に喜ばれると、案内所で働いていて良かったと思うことが多い。

- 欧米圏の旅行者から、「タトゥーがあっても入れる温泉はあるか」と聞かれることが多くあるが、施設によってワンポイントであれば入れる、全身でなければ黙認する、少しでもタトゥーがあれば入れない、と対応が異なっている。当案内所では、これらの情報をまとめ、相談があった場合に案内しており、旅行者からは「諦めていたが京都で温泉を堪能することができる」と喜ばれることが多くある。
- 神戸でラグビーワールドカップの試合があるが、チケットを持っていないのでパブでTV観戦したいと思っている。京都に来る前の観光地ではTV観戦できるパブがなかったため、神戸に行ってTV観戦できるパブを探すとのことであった。京都にはTV観戦ができるバーなどが多くあり、TV観戦が可能な場所のリストを作成していたため案内したところ、神戸に行かなくてもTV観戦ができると大変喜んでいただいた。

天橋立駅観光案内所

当地域に来られる外国の方の国籍は幅広く、京都市内から足を伸ばさないと来られない当地域には、長期滞在で来られる方が多い印象。日本のどのような場所に行ってきたか楽しそうにお話をしてくれる方も多々いらっしやり、地方の温泉地など、そのような地域をどうやって調べて知っているのか、と驚かされることがある。私自身も知らない場所については、行き方を一緒に調べて電車のチケットを買うお手伝いをしたこともあった。このように、改めて海外の方の興味関心や、最近の傾向などを直接勉強する良い機会になっている。コロナ禍の現在はそういった事がほぼ無くなったのが寂しい限りだが、そんな中でも、以前お話したお客様の中でSNSで繋がりができている方も数名おり、「コロナが落ち着いたらまた必ず行くよ」「元気にしていますか？そちらの状況はどうですか？」という当地を気に掛けるメッセージを海外からいただけている。そういった縁ができていることも嬉しいと感じる。

JR 亀岡駅観光案内所

ご案内したお客様が、お帰りの際に「行って来たよ」とか「楽しかった」「ここに立ち寄ってよかった」とお礼の言葉を言ってくださると、嬉しい気持ちになります。

阪急京都観光案内所・河原町

案内所に勤めて、約1年になります。京都市で生まれ育ったのですが、お客様から尋ねられる観光地を後日自分自身で訪れて再発見、再確認できることです。また、お客様の観光相談で喜んでいただけることです。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

京都で開催された国際会議に出席するために来日した、アメリカ人女性が来店されました。この方は世界的に有名な考古学者で、生涯を通して世界中を旅行してきたものの、80歳をこえたので、今回の日本訪問を御自身の最後の海外旅行にしようと決めて来日したとの事でした。「会議で来日したものの、日本をとて気に入ったので、滞在期間を延長して一人旅をしたくなった。どこかお勧めの場所への旅の予定を立てる手伝いをしてほしい」との相談を受けました。限られた滞在時間の中でお客様の貴重な時間を無駄にしないよう、好きなこと、嫌いなことだけを伺い、当店で計画したお勧めのプラン(10日間の中山道~長野県への旅)に出られました。言葉も通じない国で困らないよう、旅程に沿って宿にお客様の様子を伺いつつ、安全に旅を続けられるようにフォローした結果、無事に京都に戻ってこられました。「生涯忘れられない思い出がたくさんできた良い旅だった」と、笑顔

で旅の思い出を話して下さいました。お客様が帰国される際に再度立ち寄られ、「世界中にこんなたくさんの人がいるのに、たった数分で私の好きなこと、嫌いなことをよく理解して、素敵な旅のお手伝いをしてくれる人がここにいるのね」と“最高の褒め言葉”を頂戴しました。その方の生涯に残る思い出を作るお手伝いができたこと、お客様に本当に喜んでいただいたことで、お客様のご旅行の思い出の一部になることができたように感じられ、案内所で働いて良かったと改めて思い、所員一同で改めて、お客様に寄り添うことの大切さを実感しました。

阪急京都観光案内所・烏丸

案内所が駅改札と券売機に隣接しているため、交通関連のご案内も多く、中でも目の不自由なお客様、ご高齢のお客様、体の不自由なお客様などがご利用される際には、積極的にお声がけし、きっぷを買うお手伝いや改札への誘導などを行っている。お客様から「いつも声をかけてもらって助かります」というお言葉を頂いた際には、少しでもお客様のお役に立てたことが大変嬉しく、これからも観光案内以外でもお客様のお役に立てるよう、スタッフ一同目配り、心配りができるように努めていきたい。

あやべ観光案内所

コロナ禍前に、バスで山の中のお宿に向かわれる不安そうなお客様にできるだけ丁寧にご案内(バス乗り場までお客様をご案内)したところ大変喜ばれました。こちらの気持ちがこちらのアクションで伝わると、大変喜ばれます。語学うんぬんではなく、私たちの一生懸命におもてなしをしたいという姿勢が大切だと思います。そのような不安げなお客様のお顔がぱーっと明るくなった時、案内所で働いて良かったなと思います。

大阪観光案内所

「ここ(案内所)で聞いて良かった」「ご丁寧にありがとうございました」など、お客様から感謝の言葉をいただいた時。中にはお礼を言いわざわざ再度立寄って下さるお客様もいらっしゃる、そんな時は大変やりがいを感じる。また、迷子、急病、忘れ物など旅先で特有のトラブルが発生した時など、スタッフ総動員で知恵を出し合い、手分けして情報収集し、チーム力を多いに発揮して対応し解決できた時。

阪急ツーリストセンター 大阪梅田

ホテルや観光地の案内、チケットの使い方の説明や、電車での忘れ物の検索など、訪日旅行者の旅行のサポートや、トラブルを解決したりすると、とても感謝され、なかにはわざわざ戻ってきてまでお礼を言って下さる方もおられ、案内所で働いて良かったと思う。また、日本や関西のいろいろな観光地や、訪日旅行者特有の興味のある場所や文化など、相手のニーズに合わせて案内でき、日本や関西を楽しまれた姿を見ると、こちらも嬉しくなる。

難波観光案内所/総合インフォメーションセンターなんば

お客様のお困りごとの解決はもちろんの事、観光案内やおすすめ情報の紹介をした際に、お客様から「ありがとう」とお言葉を頂く度に案内所で働いて良かったなと感じます。また、自分が紹介したおすすめの場所に実際に行ってください、「おすすめの場所に行ったけど、とても良かったよ。ありがとう!」と再来訪して下さる時も、この仕事に携わって良かったと思える瞬間です。

観光交流プラザ りんくうまち処

聞かれた質問に対して案内したのみにもかわらず、後に戻ってきて感謝の意を伝えに来てくれた時に案内所で勤務して良かったと思う。日本に8年間住んでいたオーストラリア人の女性が当案内所の常連客の1人だ

ったが、先日地元ケアンズで旦那様が仕事を見つけ、帰国する事になった。一期一会を大切にできるのが案内所での勤務の良さであるが、帰国後も連絡を取り合っている事も改めて案内所で勤務して良かったと思った。

堺駅観光案内所

- お客様から喜んでいただけることが多く、「ありがとう」と言ってもらえると充実感を得られ、この仕事をやって良かったと思う。
- 色々なトピックについて話すことに慣れ、老若男女、外国籍の方、日本人問わず、誰とでも気負わず自然に話せるようになった。

大仙公園観光案内所

- お客様がお求めの内容に関して詳しくご案内し、喜んで頂けた時。
- 観光スポットや土産物を通して伝統産業の説明をした際、お客様が当地域にご興味を持たれ、「もっと勉強して友人にも勧めたい、日本の文化に触れるために体験(お茶・注染など)しに再度来訪したい」とおっしゃってくださった時。

JR 高槻駅観光案内所

案内所に来所された方のお困りになっていることで、来所者の立場に立って案内業務を行った結果、解決し、来所者が喜ばれたとき。

新梅田シティ 総合インフォメーション

- やはり感謝の言葉を頂いたとき、お客様が笑顔になったときには「お役に立てた」と、こちらも嬉しい気持ちでいっぱいになる。個人的には、案内所の仕事は、お客様との関わり方が直接お金を頂いて商品やサービスを提供する職種とは大きく違っているところが魅力のひとつだと感じている。コロナ禍になり、お客様とのふれあいや常連客との交流がなくなってしまったことがとても残念。
- 実際にお客様から頂いた言葉(日本人、訪日旅行者):「あなたに聞いてよかった」「ここに来てよかった」「昔のことまでなんでもよくご存じで驚いた」「甥っ子のお嫁さんにしたい、娘に欲しい」「あなたの笑顔は素晴らしい」「大阪の人はフレンドリーで大好き」「素晴らしい景色だった/サービスだった/街だった」「(落し物は見つからなかったが)トライしてくれてありがとう」「また必ず来るよ!」

りんくうプレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

当施設はメインサイドエリアとシーサイドエリアに分かれ、初めての利用者にとって慣れない広い施設である。お客様も子ども連れの方から年配の方まで、幅広い層の方が来場されるため、目的地を簡潔にご案内し、お客様の安心した表情を見ることができたときは、やりがいを強く感じられる。またキャンペーン開催時の利用サポートや、周辺施設案内などをする事によって、お客様から「助かりました!ありがとうございます!」と嬉しいお言葉や感謝のメールを頂いたりする際、より一層笑顔でお客様のご案内をしようと思う。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

泉佐野まち処には、色々な案件で様々なお客様が訪れる。地元の方にとっては、ここは市民と市役所を結ぶ架け橋のような役割を果たしているかもしれない。外国の方々にとっては、ここを訪れば交通、飲食、文化などの案内をより詳しく教えてくれる、安心して頼れる場所として認識されている。こういう特別な職場で国内外のお客様の役に立てて真心を込めた仕事ができ何より幸せで何より遣り甲斐を感じ、「案内所で働いて良かった」と思

っている。

藤井寺市観光案内所(まちかど情報館「ゆめぶらざ」内)

歴史のある藤井寺の良さを知っていただくのがとても嬉しいです。遠方からわざわざ来られた方には本当に感謝しています。案内業務は本当に楽しいです。

新大阪観光案内所

インターネットで調べて来られた情報よりも、新しく、的確な案内が出来た時。

熊取町駅前観光案内所

観光協会だけでなく、対客商売であればすべて該当すると思いますが、たとえ途中で失敗があっても、相手の気持ちに立って案内や対応をし、最後に「ありがとう」の言葉をいただいた時が何より「携われて良かった」と感じます。

新神戸駅観光案内所

- アメリカ人2人が来所。神戸に到着されたのが天気の悪い月曜日。市内の観光施設の休みが多く、途方に暮れておられた。電車で30分ほどの有馬温泉を紹介、宿泊場所へのアクセスやロッカーなどプラン全体のお手伝いもしたところ、大変喜ばれた。
- アメリカ人女性が業務終了間際に来所、近隣の滝へ行きたいと希望。日が暮れかけていたため、山道の危険についてお伝えしたが、どうしても行きたいとの事。ご案内して、当日の業務は終了した。案内所閉所後、お客様が、「心配ありがとう。無事に戻りました」とメモを残してくださっていた。

神戸市総合インフォメーションセンター

対処するのに時間を要するケースでも、結果的にお客様に喜ばれたときにやはり良かったと思う。具体的には、落とし物が手元に届くまでかなり大変な時間や労力がかかっても、無事に見つかって心から感謝された時や、新婚旅行で楽しい思い出作りのお手伝いが出来た時には、こちらも充実した気持ちになる。

姫路市観光案内所

数年前になるが、台湾から来訪されていた女性2人組が「携帯をどこかで落とした」と言って案内所に来られた。最初に姫路城に行き、その後好古園(庭)へ行った後にタクシーで駅に戻ってきたとのお話を聞き、城、庭どちらにも電話で確認したが目的のものは見つからない。念のためにタクシーの中で忘れたのではないかと尋ねてみたが、それはないとの返事だった。途中で立ち寄ったというお土産物屋さんにも確認したが見つからない。念のためにタクシーにも確認しようとの話になったが、タクシーの会社名が分からない。が、以前タクシー内で忘れた品物は交番に届けるという話を聞いていたので、電話をかけてみたが届いていない。どうしたものか...と思いつつ、時計を見ると時刻は夕方。宿の場所をお尋ねすると大阪に滞在との事で今日中にホテルへ戻れたら良いと言う。もう一度足取りを確認していると、2人いるうちの1人の方が急に「タクシーに乗った時に領収書をもらった」とおもむろに財布の中を確認しだした。確かに会社名が載っていて、すぐに電話で問合せた。幸運にもタクシーの中に携帯を落としていたらしく、後で交番に届けようとドライバーの方が本気で預かっていたとの事だった。本社まで取りに行きたいとのご本人様からの申し出だったのでその旨をお伝えし、そちらまでのアクセスをお伝えさせて頂いた。なかなか落とし物を見つけるのは難しいと分かっていたので、見つかった時はこちらのスタッフも安堵し、我を忘れて拍手して喜んだが、当のお客様は私たち以上に喜んでおられた。少しのお手伝い

が出来て本当に良かったと思った瞬間だった。案内所で働いていると、稀ではあるがこういう事に遭遇する機会がある。お客様が困っている時にそのお手伝いができること。その時間を共有できた時に『案内所で働けて良かった』と思う。

神戸市北野観光案内所

外国籍の方と意思疎通がうまくいき、相手から私どもの説明に「Perfect」という返事をいただいたときに案内所で働いていてよかったと思います。

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

こちらから案内するだけでなく、お客様から色々な情報を頂き、学ぶことができました。外国籍の方の対応は翻訳機を使ったり、身振り手振りで対応することがありますが、笑顔で対応し、外国籍の方が笑顔で立ち去られたときに、案内所で働いていて良かったと思います。

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

たまにメジャーでない観光地の案内があり、こちらも初めて知ることがあり勉強になります。外国語を話せず、翻訳機やディスプレイと満面の笑顔で案内をすると、笑顔で立ち去られる外国籍の方の姿を見て、ここで働いていて良かったと思う事があります。

山陽自動車道 三木サービスエリア 下り線インフォメーション

色々な方と接する事で自分自身も日々成長でき、また、お客様の「ありがとう」という感謝の言葉は何ものにも変えがたい喜びであり、仕事をするうえでの原動力にもなる。

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

外国籍のお客様が食事をされたい様子で、少し困っておられましたので、お声掛けしたところ、ベジタリアンのお客様でした。説明に時間はかかりましたが、最後に笑顔で「ありがとう」と声をかけて頂き出発され、嬉しく思いました。

中国自動車道 西宮名塩サービスエリア 上り線インフォメーション

以前、夫婦で立ち寄られた外国籍のお客様に、身振り手振りで案内をしたところ喜んでいただき感謝された。緊張していたが、喜んでいただけた事が良かったと思った。

山陽自動車道 龍野西サービスエリア 下り線インフォメーション

スリランカからの旅行者とお話する機会があり、お互い片言の日本語と英語で語り合え、最後に本場のセイロントニーを頂いた。他ではできない体験にインフォメーションで働いていて良かったと思った。頂いたセイロントニーはとてもおいしかった。

山陽自動車道 龍野西サービスエリア 上り線インフォメーション

コロナ禍前は海外からの修学旅行生がよく立ち寄られていた。昼食にトンカツ定食を注文し、出来上がってから「ポーク」である事に気が付き食べる事が出来ないと INF 窓口に来られた。何が食べられるのか伺ったところ「チキン」と言われたたのでフードコートスタッフに、から揚げ定食のメニュー変更の依頼をした。その後、友達と楽しそうに食事され、喜んで頂けたので安心した。

山陽自動車道 三木サービスエリア 上り線インフォメーション

困っていたらしゃった顔が、笑顔に変わられた時。「ありがとう」と言って頂いた時。

舞鶴若狭自動車道 西紀サービスエリア 上り線インフォメーション

スペイン人のお客様が滞在したホテルで忘れ物をされ、次の宿泊先に届くようにホテルに依頼して大変喜ばれた。

あかし案内所

当案内所では観光目的以外にも市民の方々のお問合せも多く、幅広いお客様の用途にお役に立てている事を嬉しく思います。

新名神高速道路 宝塚北サービスエリア インフォメーション

流ちょうな外国語を話せなくても、案内のあとにお客様からの「ありがとう」を頂けたとき。

阪神西宮おでかけ案内所

西宮市エリア外の方が西宮の観光スポット、グルメ、ショッピングを楽しめるように、事前にお調べになっている情報やプラン通りに散策できるように観光スポットまでのごアクセスや販売店舗をご案内。お戻りの際案内所に立ち寄り「アドバイスを聞いて楽しく過ごせました」と笑顔でお言葉をいただいた時に、案内所に勤務してよかったと思います。また、観光案内所に勤務しなければ知ることのなかった各地域の観光スポット、歴史を知るきっかけになり、幅広い情報を得る事ができたことはよかったと思っています。

丹波篠山観光ステーション

- エピソード 1:コロナ禍前、オーストラリアから1人の訪日旅行者が来られたのは、かなりの雪が降る寒い日でした。城下町へのバスについて案内し、世間話をした後、バス運賃の支払い方についてお伝えしてなかったと思い出して既に乗車したその方の元へ行きました。支払い方法を説明した後、無事に出発されたのですが、外は吹雪のような悪天候。城下町の観光関係者同士で「外国籍の方が1名、吹雪の中を歩いておられる」との情報が行き交いました。諸施設みんなで見守りつつ、各施設の閉館時間が迫った頃、そのお客様が駅まで帰って来られました。わざわざ観光ステーションに立ち寄って下さり、「とても楽しかったありがとう！」と言って下さいました。「雪などは大丈夫でしたか？」との質問に、「人がいなかったから却ってゆっくり見られて良かった」との答え。その方のポジティブさと、わざわざお礼を言いに戻って来て下さったことに感激した出来事でした。
- エピソード 2:コロナ前にアメリカから来られたご家族。ご先祖が丹波篠山市出身とのこと。高齢のご両親を連れて若い世代が、「山の傍にある青い屋根の家を知らないか？」と尋ねて来られました。当市は盆地なので、周りはずべて山。山の傍にある家は数えきれない程あります。住所も何もわからず、ただそのヒントだけを手掛かりに来られたのです。色々情報を聞き出しつつ調べようとはしましたが、見つかるはずもありません。「この辺りに教会はあるか？」と聞かれ、「徒歩で行ける距離にクリスチヤンの教会はあります」とご案内。ご両親がまだ動ける内にご先祖の出身地を見たいと思って来られたそうです。直接お役に立つことは出来ませんでした。結局教会の方が対応して下さいました。色々な方が色々な理由で来られるのだなぁと思ったことと、直接お役には立てなかったけれど何らかの形でこのお客様に関われたので、この仕事をしていて良かったと感じました。

神戸淡路鳴門自動車道 淡路サービスエリア 上り線インフォメーション

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

こちら側の対応によってお客様からダイレクトに反応が見られる(感謝されたり、逆にお叱りを受けたとしても今後の対応に生かせる(改善できる)利点もある)。個人ではなかなか知り得ない観光などの情報が知れること。

神戸ハーバーランド総合インフォメーション

案内所での主な仕事はお店や施設案内ですが、目的地までの行き方を聞きに来られる方は道が分からず(迷って)、不安な気持ちの方が多いです。その方たちに毎回、お役に立てることはやりがいにつながります。また、案内所で働く点では「ありがとう」とおっしゃっていただけるのも当然嬉しく思っております。親切な方も多く、説明の後に「すごくわかりやすかったです！」などと言って頂く場合などは、大変ありがたく思います。さらに案内の後、帰路につかれる前に再度、案内所に足を運んでくださり、「教えてもらったところでいい物が買えました！行けました！」と寄ってくださる方もたくさんいらっしゃいます。いつもありがたく、大変うれしく思います。コロナ禍前に訪日旅行者に特に喜ばれたことは、神戸近郊や県外のこともお勧めしたり、どのように日本に来られたかなどの雑談にまで発展して、盛り上がる場合などもありました。海外の方は日本の方よりもお困りだったり、道やお店が分からず不安な気持ちの方が多いため、少しでもわかりやすく努めますが、その時に「こんなにいい情報色々もらえるとは思ってなかった！ありがとうね！」と笑顔で出かけられる方をお見送りできることや、日本にきて素敵な場所や接客のよい印象をもてただけいただけなら、それはとてもやりがいがあります。自分の経験上、過去の海外生活の中で見知らぬ外国の方にたくさん助けいただきました。少しの恩返しにでもなればいいなあと思い、案内所での仕事を選びましたので、どなたでも感謝して下さり、笑顔を返して下さる時はここで働いてよかったなあと感じております。

三田市総合案内所

「来てよかった」、「教えてもらって助かりました」など、笑顔で喜んでいただけただけの瞬間にハッピーな気分になること。住んでいても知らない場所、情報を都度キャッチできること。

奈良市総合観光案内所

近鉄奈良駅総合観光案内所

案内したお客様が帰り際に立ち寄られ、「よかった」と言ってもらえたとき。

奈良県猿沢イン

- 忙しい日常を離れ、旅先として奈良を選んでもらったお客様に、その限られた時間を有意義に過ごしていただくお手伝いができること
- 日本語が不自由な中国人観光客に中国語で観光案内ができること
- 日本文化体験を通じて、喜びと感動を与えた瞬間はやりがいを感じる一瞬
- 当館で提供している日本文化体験(折り紙、簡単書道など)を楽しんでいただくことはもちろん、『フレンドリーで、ほっとリラックスできる場所』だと表現していただくこと
- 日本の一般企業で働いていたらおそらく出会えないだろう国の人々に出会えた時(例:トリニダード・トバゴ、ニカラグア、チュニジア、アルジェリアなど)
- 過去来館された方などに、電話やメールを通じてお手伝いさせて頂くことが時折ある。離れた場所でも頼って頂けたこと

(一社)大和郡山市観光協会

箱本館「紺屋」

観光案内所(観光協会)には、日々不特定多数の人が来館されます。そうした人から得た情報や提案をベースに、新たなイベントを企画・実施しやすい環境に恵まれている点は、他の職場には無い良さ(魅力)だと思います。

法隆寺 i センター

- 落とし物や忘れ物をして困っておられた訪日観光客に対し、日本語も英語もわからない方だとコミュニケーションが難しいが、筆談やボディランゲージを用いたり、また外国語ガイドのボランティアをされている方などの力をお借りしたりして、何とか発見できるように尽力し、見つかった時にかけていただける感謝の言葉は、喜びもひとしおだと感じる。
- 外国籍の観光客の方に日本についてのお話を伺った時に、普段私たちが気づけなかった目線で物事を捉えられていることも多く、とても参考になる。日本人が気づかない日本のいいところについての話を聞くと、日本再発見ができたように感じて刺激を受ける。
- これはお客様が日本人、外国籍の方に関わらず言えることだが、他の業種の窓口・電話対応業務と比べると、お客様に「ありがとう」という感謝の言葉をかけていただけることが多い仕事だと思う。とてもありがたいことだと感じている。

熊野本宮観光協会

日本中から、そして世界中から世界遺産・熊野古道を歩きに来た方々を案内し、「世界遺産の地に生きるとは、世界人類の宝を地球上の全ての人々に代わって預かることである」ということを実感できた時、大変誇りを感じ、良かったと思う。

HIDAKA TRAVEL INFORMATION

自分の生まれ育った土地の案内を外国籍の方にできるのはとても楽しいです。外側から見たときにこんなところに魅力があるのかと再発見することもあります。

はしもと広域観光案内所

どの仕事にも共通すると思いますが、何よりもお客様から感謝された時に「この仕事をしていて良かった」と、やりがいや充実感を感じられると思います。お客様から直接「ありがとう」の声を聞けることはうれしいですし、後日、手紙や電話で感謝の声を頂くのもうれしいものです。またこの仕事をしていると地元・周辺地域のローカル情報に詳しくなります。仕事に必要な知識なので当たり前なのですが、様々な場所のローカル情報を知っておくことで、話のきっかけになったり、ニュースなどで情報を拾えるアンテナの感度も高まります。自分自身の成長を感じることができてうれしく思います。

紀伊半島観光情報ステーション

色々な地域や国の方とお話して、地元の私たちならではの情報などをお伝えし、喜んでいただけたときや、「また来たよ!」とリピートしていただいたとき、お礼状やお礼のお電話などを頂戴したときに、心が温かくなります。次へのモチベーションに繋がります。

<中国>

鳥取市国際観光客サポートセンター

コロナにより外国籍の観光客が激減し、現在は日本人のお客様へのご案内を中心に行っている。観光情報により詳しくを求める傾向のある日本人観光客に対応するため、観光文化についての学びなおしなどをできる限り行っているが、仕事を通して自己研鑽を継続していけることをありがたく思う。外国籍の観光客復調の折には、これら学んだことをわかりやすく伝えることができるようにしたい。

境港観光案内所

各国のお客様と直接やりとりする機会があることで、語学習得への意欲を刺激される。

北栄町観光案内所

様々な地域の情報が入ってきやすく、またお客様との会話の中でも他地域の様子などが聞けるので勉強になる。

三朝温泉観光案内所

お客様が喜んでいるときにいつも案内所で働いてよかったと思う。時には喜んでいただいた方からお土産をもらったり、感謝状をいただいたりすることもある。そのようなときはいつも特別にうれしい。

大山町観光案内所

コロナ以前に訪日のお客様に対応していてよかったことは、その方が求めるインフォメーションを的確にお出しし、思ったような旅にしてあげることができた時です。それをわざわざ案内所まで戻ってきて報告に来て下さったりすると、ご案内して良かったなと嬉しく思います。大山までくるお客様は日本に来るのが初めてではないことが多いので、よりローカルな食事や体験、観光を求めてこられます。今後、より日本を好きになっていただくためにも、フレンドリーであたたかい対応でお迎えしていきたいと思えます。

鳥取砂丘コナン空港総合案内所

地域のお勧めスポットや観光地、新規オープンのお店については、まず自分が体験して、お客様にご案内できるようにしているため、出かける機会と人と出会う機会が増えた。その出会いを通じて案内所エリアでの出店やイベントの開催など多くの方が交流する場を作ることができた。

松江国際観光案内所

外国籍のお客様が帰国された後、改めてお礼のメールを頂くことがあった。メールには、旅行中の出来事や案内所スタッフに助けられたことへの感謝の言葉などが書かれており、帰国されて数日経ったにも関わらず、案内所にわざわざお礼のメールを送って頂けたことに嬉しく思った。

神門通り観光案内所

- お客様から観光情報など、さまざまな情報をいただき、それを業務あるいはプライベートでも活用している。
- 「ありがとう」「来て良かった」「また来たい」などのお言葉をいただいた時。
- 世界中の方々との出会い。
- 地元の魅力再発見。

出雲市駅観光案内所

1番にお客様の思い出作りのお手伝い出来る事。ある程度、ご旅程のスケジュールを立ててお越しの方も現地で得られる情報への感動は大きく感じられるはず。お節介かと思われる事もあるかも知れないが、しない後悔よりはした後悔を選び、限られた時間のなかで最大限楽しんで頂けるよう、プラスの情報提供を行うようにしている。当館はJRの駅内にあるため、ご案内させて頂いた多くのお客様が出発前に再度来所してくださり、旅の感想を伝えてくれる好立地な案内所である。こういった対話による繋がりが出来る度に、案内所で働いていて良かったなと常々思う。

岡山市ももたろう観光センター

「この辺りで訪れたらいい場所はどこですか」と尋ねられて、観光地の案内と併せて西川緑道公園を散歩する提案をしたところ、「後樂園を見た後、行ってみます」や「夜、歩いてみます」と言ってもらえる。有名な観光地だけではなく、私達の日常に少し触れてもらえる場所を案内するように心がけているので、「行ってみます」など、いいリアクションをもらった時は良かったと思う。

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

高速道路での規制情報や事故、急病などでお困りのお客様への安心、安全につながるお手伝い出来ること、それによって自分自身も日々勉強に繋がっていると感ずること。

津山駅交通観光案内所

お客様に尋ねられた観光地について御案内した時、予想以上に感謝された時。

尾道駅観光案内所

お客様から感謝の言葉を頂いた時、案内所で働いて良かったと思う。特にバスや宿泊施設の予約や忘れ物対応、案内後こちらに戻られた際に、わざわざお礼を伝えてくれる時などに強く感じる。下記にそのうちの一つのエピソードを紹介する。

■香港からのお客様が慌てた様子で窓口に来られた。路線バスの車内に忘れ物をしたということだった。バス会社に問い合わせたが、運行中のため、確認ができるのは当案内所の閉まる18時以降と言われた。お客様はこちらに滞在ではなく、広島市内の日本語の話せるご友人の所に滞在するということだったので、直接バス会社と話を頂くように案内した。しかし、後日、再び窓口に来られ、バス車内にはなかったということだった。忘れ物はとても大切なもので、先日観光された場所をもう一度歩いてみると言われた。私たちも警察や各案内所、お客様の観光されたルート上にある店や施設にも問合せみたがなかった。しばらくして、お客様が再び、今度は満面の笑みで現れた。お客様はその忘れ物を発見した場所をカメラに撮り、「あった」と見せてくれた。バス会社や施設に問合せをしたことに感謝し、笑顔で「また来るね!」と言って出発された。

また、ラグビーワールドカップ2019日本大会の時は、たくさんの方が尾道にも来られて、その話題でコミュニケーションがとれたことも楽しい思い出となった。

広島市観光案内所(紙屋町シャレオ(地下街))

■ご案内した方が地元に戻られた際、ご友人に勧めて下さり、そのご友人が広島に来られた時に案内所を訪ねて下さり、繋がりを感ずいた時。

■連日来所され、旅のプランニングを頼まれたり、お困りごとを相談された時(信頼して頂けているのだと実感できるので)。

- 一番は国内、国外どちらのお客様も喜んでいただけた時。その都度、お客様の笑顔を見るのは嬉しい限り。また、聞いたことがあまりない国から来られたお客様との会話で、その国や人を知る事ができる点に面白さを感じる(以前、マルタから来られたお客様がとても陽気でビックリした覚えがある)。早くコロナが終息して、多くの国からのお客様をまたお迎えしたい。
 - 私が案内所で働いていて良かったと思うことは、観光の選択肢を広げることでお客様に喜んで頂けることである。以前、ご夫婦でアメリカからお越しのお客様が宮島への行き方を訪ねて来られた際、話を聞くうちに広島に連泊をする、海に浮かぶ鳥居が見たいとお客様の希望が出てきたことがある。翌日は天気が良く、潮位も満潮になる時間をお調べしてお伝えし、当日は市内観光をすることをお勧めした。また、平和公園からの世界遺産航路を時刻と併せてお伝えすると「Perfect!」と喜んで下さった。様々な希望をお持ちの方が来所されるため、お急ぎのお客様など、必要な情報のみをお伝えした方が良い場合と、プラスアルファの情報をお伝えした方が良い場合と、臨機応変な対応が求められるが、やはり笑顔でありがとうと仰って頂けることが励みになる。
 - 案内後に感想を述べに再来所してくださるお客様がいらっしゃる。喜んでいただける案内ができたことに安堵するとともに、時間を割いてわざわざお越しいただけることを嬉しく思う。
 - スマホの普及も、まして携帯電話を外国籍の旅行者が持っていることも無かった時代。親子二人旅で来広された方が、12歳息子さんとはぐれてしまったと案内所に駆け込んでこられたことがあった。売店で母親が買い物をしている間に出発した、別の新幹線に乗りした可能性があるとのことで、駅構内放送の他に該当新幹線の停車予定4駅ほどに電話し、息子さんらしき方が降車した場合、連絡をもらうよう手配した。また、駅に観光案内所があるところには英語で構内放送していただけるようお願いした。ひどく狼狽えるお母さんに寄り添い、息子さんと再会できた際は涙を流して喜んでいただけた。Google map や翻訳アプリが使える現在とは違い、トラブル発生時に母国語で助けを求められる場所が限定的であった頃には特に英語が話せてよかったなと感じたものだった。
 - コロナ前、色々な国々の方々と交流ができて、文化の違いがとても面白いのでそれを知ることが楽しかった。また自分が得た観光情報をお客様に伝え、お客様からも新しい情報を教えてもらえたやり取りから、観光案内所は情報交換ができる場所としてとても魅力的だった。お客様と一期一会なので、もっとおもてなしをしたいと常に思っていた。
 - 今思い出せる、案内所で働いて良かったと思った印象的な時は二度ある。一度はまだ働き出して間もない時、南アフリカからの旅行者がお見えになられた時、まだ業務も知識も未熟で、あたふたしてしまった。そのかわりできる限り丁寧に、そして真摯に対応させてもらった。いくつかの質問のうち一つは近場で解決できる事だったので(近くの券売所で購入出来るもの)、そちらに行ってもらっているうちに、こちらで情報をお調べしておくと言う風にお伝えした。お帰りになるまでなるべく質問にお答え出来るようパンフレットやネットでの情報を集め、お戻りになられたときにお渡し、お伝えした。あたふた感まで伝わったと思うが、お客様は、「こんなに真剣に丁寧に案内所で接客を受けたのは初めてで嬉しかった」と、仰ってくれた。広島に一番初めに立ち寄って頂いた案内所で、お客様にそう感じて頂けたことがとても嬉しく、今後もこのスタンスで案内を続けたいと感じた瞬間でもあった。もう一つは、アジアからお越しの団体様を接客した時、説明の途中で、その方々の出身国の出来る限りの知識(この場合、それぞれの国の世界遺産の知識)を織り交ぜて接客させてもらった。その時にお客様はとても喜んでおられ、いろいろな場所の案内に繋がった。パンフレットをいろいろお渡しして、笑顔でお見送りした。世界遺産の知識がスムーズな接客につながった。自国の世界遺産をこちらが知っている事とても喜んで頂けたのは嬉しかった。外国からのお客様に限っての話にはなるが、「良い1日を」のこちらの挨拶に、「あなたもね」と言ってもらえるのは、いつも幸せに思える。
- ・お客様に提供した情報を喜んでいただいた時
 - ・お客様から、「あれですね、わかりました、ありがとうございました」と声をかけていただいた時

- ・「説明が良くわかりました。ご丁寧にありがとうございました」と言っていた時
- ・ひろたび(ホームページ)お問合せの対応後、お礼のメールをいただいた時
- ・お客様目線で使いやすい地図などの情報を入手し、その地図を他のお客様に活用して喜んでいただけた時
- ・主にお客様が必要としている情報を、お客様の想定の内時間で提供でき、喜んでいただいたこと

株式会社ホテルグランヴィア広島

働いていて良かったと思う時は、ゲストの安堵する表情を見ることができた時です。観光情報はもちろんですが、ゲストとこれまで様々な場所や人、物を一緒に探したり、人生の喜びや悲しみを分かち合って参りました。「生まれて初めての広島」というゲストから「人生最後の旅行」とお越しになるゲスト。恩人を一緒に探したり、戦争でなくなった実家を一緒に探したり、ゲストのご希望に添えた時の喜びは特別です。大切な人生の1日をゲストと共に刻めることは案内所の喜びだと感じます。

グランドプリンスホテル広島

外国籍のお客様には、行程を立てておられず、直前に予定を決められる方も多い。行先やアクセス、宿泊先などの相談を受ける事も多く、また日本人とは違う目的地も多い。その際に一緒に調べたりして安心して次の目的地にご出発されたり、喜んで戻って来られたりすると、お手伝いができて良かったと実感する。

山陽自動車道宮島サービスエリア上り線インフォメーション

コロナ禍前も訪日旅行者の利用は少なかったが、やはり、訪日旅行者に限らず日本人旅行者からも「聞いて良かった」とおっしゃって頂く度に、案内所で働いていて良かったと思います。

山陽自動車道 小谷サービスエリア 下り線インフォメーション

外国語が拙い接客時にも、温かい目で話をつないでくださった。ジェスチャーを織り交ぜて対応した後に「ありがとうございます」と感謝の言葉を下さり、ホッとしたのと同時に、また頑張ろうと思えた。

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

案内所で働いているとこちらは同じ場所に居ながら、国内外の様々な方との出会いや再会がある。移動中の短い滞在時間を過ごされる方が多いのですが、案内所に来られる(電話も含む)方との挨拶や、喜怒哀楽コミュニケーション、案内所で共に働く仲間が存在がモチベーションに繋がっていると思う。

中国自動車道 安佐サービスエリア 下り線インフォメーション

案内所で働いていて良かったことは、訪日旅行者に案内を行ったことで、感謝されたことです。複数人での訪日旅行者が多く、こちらの英語が不十分な案内でも、「ありがとうございます」と感謝されたことはとても嬉しかったです。

中国自動車道 安佐サービスエリア 上り線インフォメーション

案内後に「助かった。ありがとうございます」と感謝の言葉を頂いた時や、笑顔で出発いただけたときは案内所で働いていて良かったと思う。

SUMIYA Spa&Hotel

ゲストが、ご案内したお店や観光地に行かれ「よかったよ」と言っていたとき。広島のお好み焼きがおいしかった、縮景園が静かであった、など。

広島駅総合案内所

お客様が喜んでくれて直接「ありがとう」と感謝してもらえる時です。感謝されるために仕事をするわけではありませんが、「自分が誰かの役に立っている」と感じられるのは嬉しいことです。

広島バスセンター総合案内所

観光案内所は本当に様々な国の方がお越しになるので、馴染みのない国の話を聞けたり、他文化を知ることが案内所勤務ならではの楽しみの一つだと思う。また勤務年数が長くなると嬉しい再会もあり、「昨年もここで周遊パスを購入したよ」と言われることもある。今まで一番印象に残っているのは日系アメリカ人女性との再会です。数年ぶりに広島へ来られた際、案内所に立ち寄って下さった。その日は勤務していなかったが、後日、問合せはないにもかかわらず勤務していた別の案内所まで顔を見に来て下さった。その他、対応した旅行者から頂いた手紙やメッセージは今も勤務の励みになっている。これからも旅行の思い出の一部として観光案内所を利用して良かったと思えるようお迎えしたい。

そごう広島店総合案内所

やはりお客様のお役に立てた際には大変嬉しく、お客様にありがとうと言って頂ける事がモチベーションアップにも繋がる。お困りのお客様にお声を掛け解決できたこと。応対に大変感謝して下さり、「また来ますね」と言って頂いたこと。地理や店内の事が分からず不安でようやく案内所にたどり着き、言葉が通じて会話ができ、不安が解消され、お喜び頂いたことなど。お客様に少しでもご満足頂いた時、笑顔でお帰りになった時、働いていてよかったと思える瞬間です。

JR 広島駅新幹線口 交通案内所

まん延防止等重点措置実施のため、市内の主要な閉館中の観光名所や施設が多くあります。それを知らずに観光に来られた外国籍のお客様に、開館中の施設や散策できる場所をご案内し喜んで頂きました。

広島港総合案内所

プランを立てずに来港されたお客様のご希望や時間に合わせてできる事や行き先をご提案し、喜んでいただけたときにやりがいを感じる。中にはわざわざお帰りの前に立ち寄って下さり、「本当に良かった」、「おかげでいい1日になった」と声をかけてくださる方もいらっしゃり、コロナ禍で色々制限がある中でも、思い出作りやリフレッシュのお手伝いできたことを嬉しく思う。

新山口駅観光交流センター

2月のお題をカウンタースタッフ全員にヒアリング調査を行った。以下、ヒアリングの内容をまとめて紹介する。

- ① モーリシャス、クウェート、イスラエル、トルコ、イラン、ペルーなど々、世界の国々の旅行者に日本のいいところをご紹介できた時。
- ② 「ありがとう」「聞いてよかった」「本当に助かりました」「また、来ます」など、お客様から感謝の言葉をいただいた時。
- ③ プライベートで国内外旅行に行った時も、思わず現地の観光案内所を訪れた自分に気付いた時。
- ④ 一度ご案内したお客様が帰り前に、お礼を伝えるために再来所された時。
- ⑤ お客様から年賀状、お礼のハガキ、自国の記念品などをいただいた時。
- ⑥ Google 口コミなどのネットツールで、お客様の温かいコメントを読んだ時。
- ⑦ クレーマーのお客様を最後まで寄り添ってご案内したところ、帰り際にお礼を言われた時。

山陽自動車道 下松サービスエリア 下り線インフォメーション

案内所でも新型コロナの影響で、日本のお客様や外国籍のお客様対応は以前ほどありませんが、日本のお客様にはいろいろな案内をし、外国籍のお客様の簡単な質問に未熟な英語でも答えられたときに「ありがとう」の言葉をいただくことが、案内所に働いていてよかったなと思います。

関門自動車道 壇之浦パーキングエリア 下り線インフォメーション

ほとんど外国語が話せないため、ジェスチャーや翻訳機で対応しているが、なかなか伝わらず苦戦した結果、どうにか伝わり、喜んで頂けた時。

秋吉台観光交流センター総合観光案内所

「ありがとう！案内所に来て質問してよかった」と言われたとき。

<四国>

公益財団法人徳島県国際交流協会

様々な来訪者が来て、私たちが自分たちの観光地について伝えるだけではなく、来訪者の国について聞くことができ、交流が深められた時。

道の駅 日和佐

外国からのお客様を接待している時にはいろいろな今の外国の状況を聞けるので楽しく、情報のアップデートができることの特権がある。再び、日本を訪れていただけるように精一杯の treat を心掛けています。

徳島阿波おどり空港 案内所

館内案内をはじめ、自身が知っていることをどう伝えればわかりやすく伝わるかなど、相手に理解してもらう方法について、よく考えるようになったと感じたとき。

一般社団法人 鳴門市うずしお観光協会

自分もさらに地元の魅力に気付くことが出来た。人と話をするのが楽しい。

道の駅 小豆島オリーブ公園

お客様の落とし物を一緒に探して見つかるなど、問題解決の手助けが出来た時。

香川・高松ツーリストインフォメーション

案内所の運営主体であるため、現場で働いたことはないが、毎月の日報を見ていると、スムーズな案内により外国籍の旅行者に感謝される機会も多く見られ、やりがいのある仕事だと感じた。

丸亀市観光案内所

観光に行く際に案内し、帰りに「良かったよ」と声をかけてくださった時、嬉しいです。

道後観光案内所

コロナで各国が往来禁止となり始めた2年前の3月、フランスに帰国できなくなった女性のお客様が、「しまなみ海道を自転車で渡ってみたいと思う」、と案内所にご相談に来られた。突然の滞在延長で何の予定も立てられ

ておらず、日本語も不自由でいらしたので、レンタサイクルと駅からの送迎の予約、途中の島での宿泊予約をしてさしあげたところ、とても喜んでいただけてうれしかった。他にもいろいろ思い出はあるが、小さな国際親善をしているようで、案内所で働いていて良かったと思うことである。

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

コロナ禍前にグループで旅行をされていた外国籍の方が、「日本語が話せないのでフェリーの予約を取ってほしい」と窓口に来られた。お客様の代わりに車種や搭乗人数などを電話でお伝えし、予約ができ、無事に送り出すことができた。結果、喜んでいただけて、お役に立てて良かったと思った。

松山空港総合案内所

他の職業ではなかなか接する機会がない、老若男女、多国籍の様々なお客様と接することができ、またご旅行のお手伝いをし、感謝のお言葉をいただいた時です。

西条市観光交流センター

人との交流で色々な情報を得ることができる。困った方が尋ねられてきて問題を解決したとき。

宇和島市観光情報センター シロシタ

ご案内の内容を充実させるため、様々なことに挑戦し、新たな学びの機会を得、地元や日本の伝統などについて、改めて魅力を発見できた。地元の最新情報をいち早く知ることができ、それを発信、集客に活用できる。様々な人と地域活性化や文化・伝統の継承などに携わり、その魅力を多くの来訪の方々へ伝えられる。ご案内した場所やイベントなどについて、お客様から「楽しかった」、「きれいだった」など、感想をいただくとき。

JR 松山駅松山市観光案内所

個人的なことになるが、フランス留学経験からフランス語が話せたが、日常で役に立つこともなく、案内所にも英語担当という事で配属。働いてから、思った以上にフランス語圏の方が多く、英語からフランス語を話せると分かったとたんに明るい顔に変わるお客様とのコミュニケーションは私にとってこの上ない喜びだった。またそのような日常が戻る事を常に願っている。

松山観光港ターミナル観光案内所

案内所で働いていて良かったと思えることは、やはり「対面案内」に尽きると思います。昨今 IT 化が進み、アナログが古いと言われている中でも「対面」であることで得るものがたくさんあります。実際に来訪者の目を見て話し、聞き、コミュニケーションを取ることで、案内項目以外の話を聞きだせることもありますし、「また来たい」と思ってくんだり、リピーターになってくださっているケースは多いのです。我々が思う観光は人が実際に動くことです。観光という、地域の特性を知る、見る、食べる、楽しむといった動く人を相手にする場合、機械的な応答よりも、人と人がリアルに接する案内はとても大切なものだと思います。実際に、我々は多くの来訪者よりお礼のお手紙やお電話をいただいております。その瞬間に感じるものは何でしょう。それは、温かみと喜びと満足感であります。併せて、観光業に携わるということは、我々が知らなかった地域の事を知ることができますし、はたまた国内外への知識へとつながります。また、観光業界で働きたいと思っている方は、少なくともそういった指向のある方が多いです。内輪話とはなりますが、我が案内所のスタッフは国内外での経験が豊富であり、知らなかった面白い話をたくさん聞くことができます。それは、各人の知識や興味へとつながっていきます。以

上、良かったと思えることでしょうか。

高知県「i」案内所

- 女性一人旅で、公共交通で行くのが難しい観光地(四国カルスト)を案内した後、再度、お礼を言い当案内所に来てくれた。「行くまでは大変だったけれども、とても素敵な時間を過ごせた」と喜んでくれた。
- 県内施設で特典が受けられる「龍馬パスポート」というアイテムがある(ただし、外国籍の方向けの仕様にはなっていない)。外国籍の方には表紙に印刷された「坂本龍馬」の家紋が格好よく見えるらしく、記念に作りたいという方が当案内所を訪れたため、説明をし、無事に発行ができた。それを手に入れて大変喜ばれた。
- 案内した場所に行った後の報告と、行って良かったというお礼を言ってくれた方がいた。案内した者としては、行ったかどうか、たどり着いたかどうか不安になるが、そういった報告があれば、安心します。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

世の中の動きが生で感じられるところ、来所された方からの反応を直接感じ取ることができることが面白く、やりがいを感じる。地元にとって気づきにくい地元の魅力を旅行者目線で、再発見できることがとても勉強になる。また外国から来られた方から、自国の情報や面白い話を聞けることがあり、働いていて楽しいと感じる。

いの町観光協会

県内外、外国の方も含めて、普通に暮らしては絶対に話すことの無い、色々な人と色々な話をする事ができる。

<九州・沖縄>

久留米市観光案内所(西鉄久留米駅)

何よりも案内したお客様に「案内してもらったところに行っただけ楽しかった。また、来ます」など、喜んでいただけたとき。また、近隣に住みながらも知らなかった地域の良い所を知れたときなど。

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

コロナ禍前、沖縄へ行く予定で来日された外国籍の家族が、「出発当日に沖縄便のフライトが欠航となったため、泊まるはずであった沖縄のホテルをキャンセルしたいが言葉が通じないので助けて欲しい」と来所された。翻訳のお手伝いをして、ご希望通り沖縄のホテルの予約を取り消すことができた際にとっても感謝された。その他、観光案内やお客様のお困りごとに対して、多少お時間を頂くことはあっても、詳細な情報の案内や提案をさせていただくと大変喜んでいただける。その度にお役に立てて良かった、案内所で働いていて良かったと思う。

福岡市観光案内所(博多駅総合案内所)

- フィリピンからお越しの家族に観光案内を行い、その時に名前を覚えてくださった。数カ月後、再度藤の花が綺麗な時期に福岡を訪れてくださった際に、たまたま当時案内したスタッフが出勤しており、「Ms.〇〇」と名前と呼ばれたことが印象に残っている。お客様の思い出として観光に満足された結果、顔と名前を覚えてくださったと思うと嬉しく感じた。
- 韓国の男性のお客様が財布を落とされ大変困っておられたので、遺失物に電話をかけて捜索のお手伝いをした。無事に見つかった後に「僕の人生を救ってくれてありがとう」という言葉を頂いた。財布の中はかなり重要なものが入っていたようで大変感謝された。財布が見つかったという日本の国民性にも感動されていた。

ウキハコ

お客様の生の声が聞けて、観光の需要、トレンドなどが分かる。うきは市でいうなら、子どもを遊ばせるところが少ない、ファミリーで楽しめるところが少ない、また、それを求めているということが分かった。

関門橋めかりパーキングエリア 上り線インフォメーション

会社の三者間翻訳通話サービスを通してお客様とのコミュニケーションがスムーズにいき、要望にお応えできたことで大変喜ばれたこと。

九州自動車道 基山パーキングエリア 下り線インフォメーション

やはり、お客様のお役に立てたことで、笑顔で「ありがとう」と言ってもらえた時です。心が温かくなったことでのエピソードと言えば、

- 高速バスのバス停を尋ねられ、うまく伝わらないため 直接バス停までお連れしました。『日本の人はみんな親切です、ありがとう』と記入された携帯電話をみせていただきました。自分だけではなく、日本全体に良いイメージを持ってもらってとても嬉しかったです。
- カップコーヒーを1人で5、6個購入されている外国籍の方がいました。1人では持てないのでは?と思い、底板を即席で作ってビニール袋に入れ、ジェスチャーでさしあげたところ大変喜んでいただきました。言葉が通じなくてもなんとか伝わる! 笑顔で「Thank you」と言ってもらえると、働いて良かったと思います。

九州自動車道 古賀サービスエリア 上り線インフォメーション

ご案内した後、感謝の言葉を頂いた時。外国籍の方(特に米国の方)は体中で嬉しさを表現されるので、お気持ち がダイレクトに伝わりこちらも嬉しくなる。

佐賀市観光案内所

訪日旅行者が毎日訪れていた時のことを思い出し回答します。日本の文化・アニメの巡礼をされる方には、アニメのキャラクターのことや、ストーリーのことを共有すると、とても喜ばれた。話が盛り上がりすぎることもあった。観光後、戻ってきて、スマホの写真を見せてくださることもあった。案内所に立ち寄る多くの人は、観光を楽しむと、帰りにもう一度立ち寄り、「行ってきたよ。よかったよ。ありがとう!!」と喜んでくださる方々がおられます。なによりも、この仕事の一番の喜びと励みになっています。

唐津駅総合観光案内所

遠方(海外含む)から初めて唐津へ来られたお客様に唐津の魅力(歴史、自然、食事、温泉、観光地など)をご紹介した後、唐津を気に入ってくださった方が、周遊後に案内所にお礼を伝えてくださったり、その後のご旅行で唐津リピーターになってくださったとき。

キルンアリタ観光案内所

(訪日客が)コロナ禍以前の多い時には、30近い国々の方がひと月に見えていましたので、何となくそれぞれの国民気質も分かり、それに応じたご案内も不十分ながらも出来ていたように思います。案内所の前で記念に写真を撮ってさし上げたり、良かったというより楽しかったですね。

長崎自動車道 川登サービスエリア 上り線インフォメーション

自分の案内で感謝されると働いていて良かったと思います。特に「ここで聞いて良かった」と仰っていただける

と嬉しいです。

鳥栖プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

- どんな時でもお客様から「あなたのお陰」「ここで聞いて良かった」「ありがとう」と、笑顔で喜んでいただけるとお客様のご要望に寄り添う事ができたかなと嬉しく思うと同時にインフォメーションで働いていて良かったと思います。
- 店舗の場所を尋ねに来られたお客様へ、館内実施中のキャンペーンやクーポン、免税のサービスをお伝えすると喜んでいただきました。この様に「+α」のお声掛けや情報をお伝えする事でお客様に喜んでいただき、やりがいにも繋がっています。
- 私達のお出迎え・お見送りのお辞儀を見て、「すごいね！」と言ってくださったり、対応後、「日本大好き！」と言ってくださったり、とても嬉しく心が温まり、またそれと同時に私達の対応がそのお客様にとっての「日本の印象、になるのだと気が引き締められました。
- WEB クーポンの使用方法を、携帯電話で操作されながら一緒に確認していると、「行きたかったお店があった！」と言ってくださり、楽しみにされている姿を見てとても嬉しく感じました。これからもお客様との会話やコミュニケーションを楽しみながら、ご案内していきたいです。
- レストランの予約をしたい、バスや電車内で忘れ物をしたというお客様がいらした際こちらで問合せや予約対応をすると、ほっと胸をなでおろしたり、とても喜んでくださったのが嬉しかったです。自分に置き換えた時、海外で丁寧な対応をしてもらえると安心するので、今後もお客様に寄り添った対応を心掛けていきたいです。

長崎市総合観光案内所

- 通常業務の一環として行っているご案内に対して再度来所され感謝の言葉を頂いたり、(帰りに来所できなかったからと)お礼のお電話を頂いた時。
- 忘れ物や落し物を探すお手伝いをして、お礼のお手紙やメールを頂いた時。
- 「案内所のあなたに会いたい！」と何度も当地、長崎市を訪れて下さるお客様が来所された時(もう10年以上、年に何度も会いに来て下さる方もおられる)。
- 自分が知らなかったこと(マニアックなことや歴史的なことなど)に対して、お客様のお尋ねで知りえた時(その後の案内でとても役に立った)。
- 観光としてではなく長崎市に移住した方で、最初は道案内など分からないことがあると来所されていたのですが、その後もなにかと頼りにして下さり、「いつも感謝しています」とのお言葉を頂いた時。

長崎空港案内所

- 長崎のことを深く勉強する機会になった。
- ノープランでいらしたお客様を案内した際、提示案を気に入ってもらえた。
- 様々なお客様に対応することで適応力が培われた。
- ロビーサービス中に、泣いているお客様を見かけた。声を掛けると、長く伸びた爪が荷物に引っかかり少しはがれたようになっていた。搭乗まであまり時間がなかったため、傷の応急処置を施した。自ら率先してお客様のために出来ることを実践し、日々成長できているのだと思った。

～案内・サポートで心が温かくなったこと～

- お客様に観光案内をした後、近くにいた別のお客様が「私も聞いていいですか」と声を掛けてくださった。観光案内は正解がないので毎回緊張するが、自分の説明を聞いて話しかけてくださり嬉しいと思った。
- タクシー運転手の方が外国籍のお客様が仰っている内容が分からないと困っており、代わりにポケットークを使

用しながらお客様とやり取りをした。最初は困ったような顔をしていたお客様が、最後は安心した表情で、笑顔でお礼を言われ出発されたのが嬉しかった。

- 予約しているレンタカーが分からない、予約しているがどこに行ったら良いか分からないお客様のケア、特にHERTZ=トヨタレンタカー/AVIS=バジェットレンタカーなど、予約した会社が外国の会社で日本の提携先を知らないお客様は、長崎空港に到着後、困られることが多かった(レンタカーカウンターに提携先の外国の会社も載せているが、おそらくお気づきになっていない)。案内所でそのようなお客様のケアを行い、喜ばれた。
- 外国籍のお客様に長崎市内の観光施設を案内した際に「日本語があまり話せないから緊張して飛行機から降りたが、案内所の人に聞いて良かった」とほっとなさっていた。自分も逆の立場で一人で海外に行って旅行するとなったらとっても緊張するだろうなと思い、少しでもお客様の力になれたようで心が温かくなった。

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

台湾からの観光客に、世界遺産の教会へのアクセス、信者との交流・宿泊・食事やミサの参加についてご案内した。後日紹介した信者の方より、感激しており、とても充実した時間を過され喜ばれていたと連絡があった。

島原市観光案内所

来所時困っている観光客が、案内所を離れる時に喜んで顔を見る瞬間、感謝をされた瞬間。

島原駅観光案内所

イージートークや身振り手振りで一生懸命説明すると、親切にありがとうと喜んでいただける。雨の日に傘をお貸しした時も、すごく感謝されて当たり前のおもてなしですが、喜んでいただけると自分の仕事に誇りが持てて働いていてよかったと思う。

阿蘇くまもと空港総合案内所

- お礼のお言葉をいただいたとき:忘れ物の相談を受け、空港館内の検索や、心当たりの施設への問合せをお手伝いした。最終的に宿泊施設へお忘れになっており、帰国の飛行機までに手元に届いたのはホテルの尽力が大きかったが、案内所の対応に対して繰り返しお礼を言われ、笑顔で帰国されたとき。日本最後の思い出が悲しいものにならず、お客様の笑顔の一助になれたと感じたとき。
- 「また来るね!」と言われたとき:自然の多いエリアではあるが、お客様から「なにもない」と言われると、非常に悲しい。エリアの魅力を満喫して「また来るね!」と帰国されるお客様を見送ると、案内所の仕事にやりがいを感じる。

道の駅 阿蘇

阿蘇について詳しくなれたこと、地元の人達(牧野組合の方達など)とお話する機会があること、フリーペーパーの取材で色々な方のお話を聞くことができること(阿蘇神社の権禰宜さんなど)。

九州自動車道 北熊本サービスエリア 下り線インフォメーション

「ありがとう」の言葉を頂き、笑顔で目的地に向かわれる姿をお見送りするときです。

九州自動車道 北熊本サービスエリア 上り線インフォメーション

コロナ禍前は外国籍の方をお見かけすると、どちらからお見えかをお尋ねし、その国の言葉で挨拶をすると喜ばれた。親近感がわき笑顔になられると心が温かくなった。

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

- 日本語勉強中のお客様が、頑張って知っている日本語で困りごとを伝えようとされて、なかなか伝わらない中、一つ一つ話を聞いて内容が理解でき、「関係する料金所にこの説明文をお渡し下さい」とお伝えして解決した所、泣いて感謝をしてくださり、とても心暖かくなりました。
- ネイティブの外国語が聞けること。

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

母国語や片言の日本語で、不安そうにインフォメーションに尋ねて来られたお客様が、「ありがとう」「Thank you Thank you」と、何度もお礼を言われ、笑顔になって出発されるのを見送ることが出来た時。

観光ほっとプラザ たまらら

訪日客のみならず、国内旅行者においても、お客様のご要望に合ったおもてなしが出来、お客様に喜んでいただけただけの瞬間は、私たちの仕事がただの案内ではなく、その方の人生における思い出の1ページを飾る時間を作っているのだと感じられ、「ここで働いていてよかった」と思わせてくれます。

人吉市観光案内所

カナダ在住の英国籍のご夫婦、台湾籍の親子連れの方々と案内所で知り合い、いまもメール、手紙のやり取りをさせていただいております。案内所に勤務しなければ、世界各国の方々とお話をすることもないだろうと思うと何か感慨深いものがあります。

熊本城二の丸お休み処

お客様との会話の中で、しばしば感謝や激励のお言葉をいただくことがある。とてもうれしく感じ、あらためて元気をいただいていると実感します。

大分市観光案内所

案内所で働いていて良かったと思う時は、現地のスタッフならではの情報をお客様に提供出来た時である。一例であるが、磨崖仏に行きたいというお客様が来所。大分県では臼杵石仏や熊野摩崖仏が有名であるが、大分駅から徒歩約30分の場所にある大分元町石仏という国の史跡指定認定の場所があり、現地の写真や地図が掲載されているパンフレットを用いてご案内をしたところ、興味を持っていただいた。実際に案内所に足を運んでいただいたお客様には、インターネット上では得ることが出来ない現地スタッフならではの情報提供を今後も行っていきたい。

佐伯市観光案内所

- 案内所へ訪れる様々な方々と交流ができるのはとても貴重で素晴らしい体験。
- お客様へご案内をすることで、これまで知らなかった地元の情報や、気づかなかった魅力を発見することができる。

東九州自動車道 別府湾サービスエリア 上り線インフォメーション

東九州自動車道 別府湾サービスエリア 下り線インフォメーション

案内所業務で外国籍の方と接するうちに、日本とは異なる文化に触れる。そのメインは言語だが、言葉が上手く通じなくてもこちらの伝えようという気持ちを汲んで、一生懸命に理解しようとしてくれる。そんな姿勢に心が

温かくなることがあります。

大分空港総合案内所

初めての来日でアクセスもわからない、所持金もわずかなお客様へ、各セクションのスタッフと連携して対応しケースクローズとなった件は、お客様ももちろんですがスタッフ同士も達成感を得られたと思います。

宮崎自動車道 霧島サービスエリア 下り線インフォメーション

- 案内をして心から喜んでいただいた時
- 褒めていただいた時
- 必要とされた時

椎葉村観光案内所

国内外からのお客様とお話して、なぜこの秘境の村に来たのかなど聞いていく中で、改めて地域の良さにふれることができ良かった。

九州自動車道 桜島サービスエリア 上り線インフォメーション

お客様にありがとう！と感謝の言葉を言われた時や笑顔を見たとき。

九州自動車道 桜島サービスエリア 下り線インフォメーション

街中で外国籍の方を見かける事はあっても会話をする機会は無く、話してみると私達には当たり前のに驚かれたり興味を持たれたり喜んで頂けると嬉しく、案内所ならではの喜びがある。

川内駅観光案内所

- いろいろな地域の方とお話できる。
- 旬のイベント情報など、早く知ることができる。

肝付町観光案内所

自治体の英語観光パンフレットを見て、とても分かりやすく、観光地のストーリーがよくわかると喜ばれたとき。

桜島観光案内所(桜島コンシェルジュセンター)

- 国内外の様々な場所から訪れた観光客の方々と会話の中で、心の交流が出来たと思う瞬間があります。以前自分が住んでいた場所や、訪れたことがある街から来たお客様とその土地の話をするとても喜んでくださいます。ご自分の住む場所に「また来てね」「今度来たら●●にも行って見て」などと言って頂くと、心があたたかくなります。
- 海外から来られた方で、私たちと同じく「観光案内所」で案内業務をされているお客様から、「大変だけれど毎日変化や色々な学びがあって面白い仕事だね、お互い頑張りようね」と言って頂き、同業者ならではの共感を得られた嬉しさややりがいを感じます。
- 会話の中で、「来てよかった、また是非来たい」「この旅をきっかけに日本が好きになった」と言って頂けると、もっとたくさんの日本ファンを増やしたいと思います。
- 案内所がフェリーターミナル内にあるので、対応した観光客の様子は帰りも必ず見ることができます。にっこり笑顔で会釈したり、手を振ったり、案内所に立ち寄って「お陰で楽しく観光出来ました」など…満足そうに

帰っていく表情を見るととても嬉しくなります。

はえばる観光案内所

外国籍の観光客が沖縄県の世界遺産に関心を持っていらっしゃる事が分かり、案内所で働いていて良かったと思いました。

以上