

3月 概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

<北海道>

支笏湖観光案内所(支笏湖ビジターセンター)

2月23日まで開催していた「千歳・支笏湖氷濤まつり」が閉幕した。総入場者数は5万5千人で、在住外国籍の方も多くいらしていた。その他、在住外国籍のブロガーや記者も取材に訪れており、コロナ後を見越した動きが見受けられた。3月に入るとイベントも終了し閑散期に入るため、来訪者数が減少する。

小樽駅観光案内所

外国籍の入場者数は99人で前年同月比198%であった。そのうち案内したのは78人で、同229%。内訳は中国41人、韓国7人、アメリカ6人、タイ5人などであった。

小樽堺町通り商店街振興組合観光案内所

3月の観光案内所利用者数は計200人で、昨年対比194人からわずかに減少となった。しかし、内訳では道外客の割合が徐々に増えてきており、また、3月中旬までのまん延防止等重点措置が適用されている中でも、春休み旅行など、若者のグループを中心に少しずつ回復傾向にあると感じている。

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

3月中旬からまん延防止等重点措置が解除され、連休を中心に活気を取り戻しつつあった。3月の開所期間は9日間だったが来所者数は37人で、そのうち外国籍の来所者数は9人だけだった。内訳は台湾5人、タイ1人、インドネシア2人、アメリカ1人。どうみん割などのキャンペーンに関する問合せが増えた。

JR二セコ駅観光案内所

まん延防止等重点施策が解除され、春休み需要も相まって、来訪者の増加が数値に見える形で確認された。例えば、道の駅の来訪者数は2020年比105.4%(2019年度比97.2%)、特産品販売額2020年度比117.8%(2019年度比126%)、JR二セコ駅における乗車券類販売額は2020年度比132%(2019年度比141%)となった。また、当観光協会での対応以上に、二セコ域各地で在住外国籍の方の訪問が確認できた。スキー場の各入込状況を確認中であるが、キロロ、ルスツや札幌近郊スキー場と比較すると、依然として苦戦を強いられている(距離、リフト券価格など)。ただ、在住外国籍の方の増加から、二セコのポテンシャルや需要の高さを改めて実感している。訪日観光客市場の復活に向けて、域内事業者の皆様、周辺観光協会との連携を深めていくことが必要となる。

<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1月20日から休止していた窓口業務を、3月1日より再開。外国籍の訪問者は月間わずか33人だったが、日本人旅行者が急増。青森県のまん延防止等重点措置が3月6日で解除になると見込んで旅行を予約していた方が多かったようで、卒業旅行や家族旅行とみられるグループや、20～30代のカップルの来所が目立った。

- 3月16日深夜に福島県沖で発生した地震の影響で、17日朝から高速バスに関する問合せが続いた。東北新幹線の一部区間が不通となり、その後の3連休や春休みの人出にも大きく影響したと思われる。
- 弘前市に適用されていたまん延防止等重点措置は3月21日で解除になったが、県内の新規感染者数が高止まりで推移していること、年度末から年度始めに向け人流の増加が見込まれることから、県独自の対策として県有施設の休館は4月10日まで継続が決定。県内各地の県有以外の施設も、県の方針に従い臨時休館を継続した施設が多く、来青してからそれ知り、落胆される方が後を絶たなかった。三内丸山遺跡を目当てに来た方からは、「外から少しだけでも見えないか」との問合せも複数回あった。

宮古駅前総合観光案内所

3月の当所の外国籍来訪者数はわずか3人で、前年同月比100%、コロナ前の2019年同月と比べると13%であった。来訪されたのは、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。

仙台市観光情報センター

3月16日に発生した福島県沖地震の影響で被害を受けた観光施設や宿泊施設が多々あるため、案内するスポットが限定されている状況。仙台城跡に行くためには石垣が崩れたために迂回路を通る必要があり、人気の伊達政宗騎馬像は地震で傾いたため、周囲を覆っており、現在観ることができない。

道の駅 あきた港 ポートタワーセリオン

暖かくなり来館者も増えた。GWに向け、県外客や外国籍の方も増えることを見据えて準備したいと思う。

郡山市観光案内所

春が近づき、桜の開花予想や開花状況の問合せが増えてきており、観光客の姿も2月よりも多く見られるようになってきた。3月16日に発生した地震の影響で新幹線の一部の区間が運休となり、直後の3連休の客足にかなりの影響が出たが、数日後に那須塩原駅～郡山駅間で運転が再開すると徐々に観光ムードとなった。郡山市内はいまだに新型コロナウイルスは落ち着く様子を見せないが、感染症対策徹底を前提に、この春の桜をきっかけに観光客の姿が少しでも多く見られることを期待している。

<関東>

鬼怒川・川治温泉観光情報センター

外国籍の方の利用者数は5人(昨年同月7人)。外国籍の方の来所は少ないままだが、コロナワクチン予防接種の普及により来所数は増えてきた。卒業シーズンのため、早目に春休みに入った学生やシニア層など、いずれもグループでのお越しが多い。

東武日光駅構内観光案内所

3月22日からまん延防止等重点措置が解除され、3月の外国籍の観光客来所人数は計61人(2月は98人)。インドの家族連れや、友人グループが多く来所した印象。問合せは日帰り中華蔵ノ滝、中禅寺湖、東照宮への行き方を聞かれる事が多い。今年は雪が降る日も多く、「戦場ヶ原での雪景色を楽しみながらハイキングをしたい」という方もいた。

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

(旅行者の)お姿は見かけるが問合せはほとんどない状況が続く。今月唯一あったご案内は施設案内のみ。後半は急激に暖かくなり、バスでいらしていたスキー客が減ったためか、見かけることもまばらになってしまった。

春日部情報発信館ぶらっとかすかべ

国内在住の外国籍の来館者は、中国 23 人、韓国 21 人、その他の国籍が 5 人。外国籍の方(アジア圏)は、一組が来館すると SNS を見ているのか、連続して別のグループが来館する、ということが多々見受けられる。ユーチューバーの方も多く、SNS の効果が顕著にあらわれていると感じる。

千葉市幕張観光情報センター

- 3 月 1 日以降、外国籍の方の新規入国制限が緩和されたものの、当センターの外国籍の利用者数に変動は見られなかった。
- 3 月 8～11 日まで幕張メッセにて「FOODEX JAPAN 2022」を開催。アジア最大級の食品・飲料総合展示会のため、多数の外国籍の参加者が当センターにも足を運ばれる事を見込んでいたが、その姿は少なかった。

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 3 月の外国籍の方訪問者数対前年度比は+110.88%(第 2 旅客ターミナルビルは+58.27%)であった。3 月 1 日より水際対策が緩和され、流行指定国でなければ 3 回のワクチン接種証明所持で入国後の隔離措置は不要となった。「指定国以外で接種証明なし」と「指定国で接種証明あり」の人は 7 日間の自宅待機が必要だが、検査後 24 時間以内に自宅に帰る場合に限り、公共交通機関の利用も認められるようになった。このため今月は交通の問合せが各段に増えた。また、新規外国籍の方も 1 日 5,000 人まで入国許可する事になったため、留学生や技能実習生などを中心に入国者も続々と到着するようになった。到着客をお迎えにいらっしゃるお客様も格段に増え、外国語の観光ガイドブックを所望される方や、お迎えにいらした方から「待ち時間を利用して観光をしたい」、というご要望もあった。下旬にはビジネスで来日する方などから観光の問合せも少しずつ受けようになっている。春休みに入り LCC を利用して国内旅行に出かける大学生グループも多く、到着ロビーにようやく少し活気が戻ってきた。

成田市観光案内所

3 月の来所者のうち外国籍の方は前月比 130%、前年同月比 118%となり、わずかに増加した。コロナ禍での入国制限により、引き続き長期滞在者および在住者からの問合せのみという状況が続いていることに変わりないが、ビジネス目的での入国緩和の影響が出てきているような印象がある。日本人に関しては、新型コロナの感染状況がやや改善し、まん延防止等重点措置が 3 月 21 日で解除になると、人出は一気に増加した。

カッピー ビジターセンター

3 月は比較的外国籍の来訪者が目立つ月であった。中国 6 人、カナダ 1 人、スリランカ 1 人。それぞれ日本人の同行者を伴い、在住の方々ではないかと思われる。

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

- 「JR EAST PASS」と「JR TOKYO Wide Pass」に関する質問が大半を占めた。「JR EAST PASS」を使っ

て東北旅行を計画していたお客様の中に、3月16日深夜に発生した福島県沖地震の影響を受けて、旅行をキャンセルしたり、旅程の変更を余儀なくされた方たちがおられたのは気の毒なことであった。「JR TOKYO Wide Pass」は指定された乗車エリア(フリーエリア)が神奈川、埼玉、千葉、栃木、群馬、長野など、幅広い地域を網羅しており、電車で移動し易いことが人気の秘密であろう。

- 近年、「トリエンナーレ」(3年に一度開催される国際芸術祭)、「ビエンナーレ」(2年に一度開催される国際芸術祭)が日本国内で開催されるようになり、海外からの観光客から当該イベントに参加したい、開催された場所を訪ねたい、などの質問が増えている(瀬戸内国際芸術祭、中之条ビエンナーレ、横浜トリエンナーレ、札幌国際芸術祭、神戸ビエンナーレなど)。
- アニメーションや映画の舞台になった場所を訪ねる「聖地巡り」のお客様も見受けられた。

ヴィーナスフォート ※2022年3月27日をもって閉館

- 3月の統括対応件数は90件(前月比42.8%)で、カップルやお子様連れのご家族に多数ご来館いただいた。
- 留学生グループ(4~10人)のご来館が多数見受けられ、噴水広場や真実の口、ヴィーナスの誕生前にて写真撮影を楽しまれている様子であった。
- 「FINAL SALE」実施期間中、主にアジア圏のお客様より、スポーツ用品、キャリーケースや腕時計などのアイテムについて複数問合せを承った。
- 「SNOW WISH FINAL」や「お台場ハワイ・フェスティバル」など、毎年恒例のイベントをお目当てにご来館されるお客様も多く、開催時間などの問合せをいただいた際、「閉館するなんて寂しくなるね」などといったお声も頂戴した。

新宿観光案内所

3月来訪者数合計は5,015人で、同年前月比は43.61%増、前年同月比は44.36%増となった。また、3月相談件数合計は3,528件で、同年前月比は41.12%増、前年同月比は54.74%増となった。1年で最もお客様の多い桜の季節。予想通り、同年前月比は、来訪者数、相談件数共に40%以上増となり、昨年のコロナ禍と比較してお客様の数も増加し、前年同月比も大幅UPとなった。

桜木町駅観光案内所

コロナ禍ではあるが気候も暖かくなり、開催が心配されていた各種イベントも予定通り行われ、大勢の人で賑わった。JR東日本の「駅カードスタンプラリー」が1月~3月末まで開催され、「鉄道発祥の地」桜木町駅は駅カード配布場所として多くの参加者が訪れた。また、春から初夏にかけての長期イベント「ガーデンネックレス横浜2022」が6月まで開催中。主に桜、チューリップ、バラの順で市内の至る所で綺麗な花を觀賞することができ、横浜を訪れる人の心を和ませている。

藤沢市観光センター

外国籍の来所人数は19人(アジア国籍10人、欧米他国籍9人)だった。外国籍の方へネットで発信している、「アンケートに答えて江の島1DAYパスポートをプレゼント」で、引き換えのために3人が来所された。

横須賀市観光案内所

コロナの収束が見通せない中、案内所を訪れる訪日客は皆無に近い。地元の米軍関係者が鎌倉や横浜、京都観光に出かける際に来所され、交通手段などの問合せはある。一方、コロナの影響を受け2020年、2021年と2

年連続で中止となっていたウィンドサーフィン世界大会「ANA ウィンドサーフィンワールドカップ横須賀・三浦大会」が今年 11 月に開催される旨の発表があった。世界中のトップセーラーを観戦できる、徐々に大きなイベントとして期待される。また、市内の歴史遺産や観光拠点を周遊する「ルートミュージアム」の拡充をはかる一環として、先般民間企業から寄付された浦賀造船所跡地に存する、レンガ造りドライドック(浦賀レンガドック)を中心とした新たな観光拠点の開発にも取り組んでいる。

道の駅 こぶちさわ

周辺においては、3月中旬頃まで積雪があり、スキーを楽しむ観光客の方々が道の駅に立ち寄られる姿が多く見受けられた。また、初夏にかけての旅行を計画されるお客様から電話の問合せも増えてきた。3月末には山高神大桜が開花し、見頃を迎えた。来訪された外国籍の方の中には、EV 充電のご利用を通じて、気軽に案内所に立ち寄られる方もいた。今後も安心、安全な観光地を目指し、環境整備に努めて参りたいと思う。

笛吹市石和温泉駅観光案内所

3月の外国籍の観光客数は2人。男女2人組の方で案内所内の外国語パンフレットコーナーをご覧になっていたため、「何かお手伝いすることがございますか?」と尋ねたところ「いや、パンフレットを見ているだけだから大丈夫。外国語版の資料があって理解しやすいね」と言っていただいた。当案内所のある石和温泉周辺の地図や、ワイナリーに関する資料、周辺地域(甲府市や富士五湖地域)のガイドブック、Safety Information Card などを取り揃えており、以前、掲示のポップを工夫したり外国語版資料コーナーの配置場所を変えたりしたので、直接感謝の言葉を聞くことができ、嬉しかった。より一層、資料の種類の充実や、コーナーの工夫をしていきたいという原動力にもつながった出来事だった。

<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9~18時で開所を継続中。3月の来所者数は1,363人でその内、外国籍の来所者数は25人だった。

新潟空港観光案内所

外国籍のお客様は40人で、質問は主に入国管理局関連であったが、交通アクセス、外貨両替、公衆電話(国内)のかけ方などの問合せもあった。まん延防止等重点措置が解除され、日本のお客様も増えつつある(佐渡、月岡温泉、苗場、村上方面など)。お帰りの際に次回用のパンフを手にとって下さる方も多いため、できるだけ県内各エリアのパンフも充実させていきたい。

金沢駅観光案内所

来訪者の人数は前月比20人増えており、日本入国の規制が一部緩和されたことや、蔓延防止等重点措置が解除されたことが影響している可能性がある(現在の来訪者の殆どは日本在住の外国籍の方であるため、国内移動が少し増えた可能性がある)。コロナ感染者数が高止まりしている現状では、状況が改善するのを待つしかないと思われる。

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13人で、対前年同月比62.5%増、対前々年同月比88.8%減だった。案内した方の国籍は、

アジアが7人、ヨーロッパが1人など。内容は主に旅館などの送迎バスや市外へのアクセスについてだった。

山ノ内町観光連盟湯田中駅ガイドセンター

来所された外国籍の方は、お住まいは国内の方ばかりで、在住の方にもスノーモンキーは人気のようにある。3月の3連休は、例年ほどではないが、駅は混雑した。スキー場へ行く若い学生が多い印象。

<中部>

岐阜市観光案内所

- 3月の利用状況については、合計3,116件となった。前年実績と比較すると、全体で24%増、観光で23%増、鶺鴒で100%増、宿泊で167%増、その他で24%増となった(2020年3月の実績と比較すると、全体7%増、観光で1%減、鶺鴒で50%減、宿泊で39%増、その他で24%増)。
- 外国籍の利用者は計11人で、前年比では約40%減、2020年3月では約80%減となった。内訳は、米国・インド(3人)、インドネシア・フィリピン・豪州(1人)、地域不明が2人となった。
- 一般的な岐阜市内やその周辺の観光地に関する問合せの他、JR岐阜駅構内のコインロッカーの場所、梅や桜の情報、「道三まつり」及びシェアサイクルに関する問合せが相次いだ。

マリンタウン伊東市観光案内所

3月は桜のシーズンで、今年は例年よりも気温が低く、開花が遅れたので、河津桜は3月上旬まで楽しむことができ、花見のお客で賑わった。コロナの感染状況が少し落ちついた事、まん延防止等重点措置が解除された事、春休みに入った事で、中旬以降急激に来所のお客が増えた。外国籍の方はまだまだ戻りが少ないが、2月から少し増加傾向にある。

伊豆市観光案内所

今月は修善寺梅林、河津桜のお客で来館者が多かった。在住外国籍のお客も数人来館され、ハイキング、名物の食事、修善寺温泉街の観光スポットなどを聞かれた。課題としては、ハイキングコースがいくつかあり、それぞれのコースの特徴を英語ですぐに説明することが難しかったので、お客にも渡せる資料として簡単におすすめコースを英語でまとめる必要があると感じた。

セントラルジャパントラベルセンター

- 3月に入り、観光の問合せが徐々に増えてきた。国内線で到着の方からの名古屋市内の問合せと、空港周辺に在住の方からの愛知県内の情報についての問合せが中心で、その他、静岡、三重、福井、岐阜県との問合せもあった。
- セントレア空港で団体客の到着を待つガイドさんからのパンフレットの問合せが2件あり、三重県方面のパンフレットをそれぞれ約20部お渡しした。国内のコロナ対策の緩和により今後、グループ旅行の到着も見込まれる。
- 外国籍の方からの問合せについては、帰国のための航空便についてや、留学で新規入国される外国籍の方からのアクセスの問合せの他、日本在住の外国籍の方からの日本国内の観光の問合せも数件あった。
- 邦人からの海外渡航についての問合せは約20件、日本帰国に関しては約40件あった。また、今月は帰国の邦人から「JAPAN RAIL PASS」関連の問合せもあり、今後の入国規制緩和に向け、「JAPAN RAIL PASS」の取り扱いについて、所内で再共有した。

3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>

支笏湖観光案内所(支笏湖ビジターセンター)

環境省の整備でデジタルサイネージの内容改訂が行われた。今までの周辺アクティビティ情報に加えて、登山道の紹介、周辺商店街マップなどが追加された。全て英語、繁体字、簡体字、韓国語、日本語の多言語化になっており、国立公園利用上のマナーやヒグマ情報なども確認することができる。今後の利用が期待される。

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

- 3月中旬にまん延防止等重点措置が解除され、道民限定「どうみん割」も再開後、札幌に住んでいるタイの留学生が来所。キャンペーンの利用条件の内容は英語に対応していないので困っていたようで、利用条件や予約方法などの案内を細かくお伝えすると感謝された。
- 「北海道に旅行したい、いつから行ける？」とメールでの問合せもあり、外国籍の観光客受け入れ再開の動向に注視しながら、準備や案内を行っていききたい。

<東北>

青森市観光交流情報センター

3月5日から青森市の交通系ICカード「AOPASS」のサービスが開始。青森市営バス、青森市市バス、青森市シャトル・ルートバス「ねぶたん号」に交通系ICカードが利用できるようになった。サービス開始に伴い、バス車内で販売される乗り放題パスの種類が複雑になったため、チャート式のパス一覧表を作成。青森市役所の国際交流員の協力も得て、英語版と中国語版(繁体字、簡体字)も作成した。

いち —BA

少し大きな地震があり、各名所やお店などに損害が発生、一関市観光案内所と連携をし、SNSなどを通じていち早く正しい情報をお届けできるよう心がけた。また、帰宅できなくなった方の宿探しなども行い、案内所は観光名所を案内するだけの施設ではないことを改めて実感した。

釜石観光総合案内所

世界的にSDGsの取り組み、またカーボンニュートラルと言われているが、当案内所でもそれらを意識し、eバイク電動アシスト自転車のラインナップを増やし、走りながら蓄電もできて、航続距離が伸びるタイプを導入した。田舎は交通アクセスが悪いので、訪日旅行者を含め、全ての観光客にすすめていきたいと思う。

JR EAST Travel Service Center(仙台駅)

駅たびコンシェルジュ仙台的開業時、来店されたお客様に手作りの「感謝のメッセージカード」をお渡ししたところ、お客様は「可愛いね!大事にします!」と大変お喜びの様子だった。

<関東>

川越市本川越駅観光案内所

3月中に「かわごえ花手水キーワードラリー」(川越の花手水を楽しんでいただきながら、キーワードを集め、

景品をお渡しするイベント)を実施した。キーワードがひらがなであったため、外国籍の方にもお楽しみいただいた。外国籍の方=外国語という固定観念があるが、日本を楽しんでいただくためにも日本語に触れていただくのも観光の楽しみの1つかと思う。

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:入国時に自主隔離やインストールした「MySOS」について何度も検疫官に尋ねようと思ったが、どんどん先に進むように促され、何も聞くことができなかった。いったい自分は自主隔離が必要なのか。またインストールした「MySOS」で何をすればいいのか。(アメリカ男性 30代)

A:ワクチン接種 3回済み+指定国以外(アメリカ)からのお客様の質問。まず3回目のワクチン接種を済ませているという事だったので、自主隔離は必要ない事(流行指定国以外からの入国のため)をお伝えした。また帰国者用の「MySOS」のアプリについては、念のため入国者健康確認センターに電話をしてみたが繋がらず、厚生労働省のQ&Aにも記載がなかった。そこで、「健康観察などにもしかしたら必要かもしれないので、アンインストールはせずとりあえず1週間くらいはそのまま持っていた方がよいのでは」と提案した。本件に関しては、今後のために入国者健康確認センターにメールで問合せを行った。センターからメールの返答は以下の通り。

〈「MySOS」アプリは入国後3日間インストールをお願いしております。その間に発熱や風邪症状が出た際にアプリで報告いただきたいため、また、機内濃厚接触者に該当した場合にアプリよりご連絡しております。なお、濃厚接触者に該当した場合は待機なし→7日間待機に変更され、アプリ対応が必要となります。有症状、濃厚接触者どちらにも該当しなければ、3日間インストールしておいていただくのみでアプリの対応は一切不要です。3日間経過しますと当センターとアプリの連携が解除されますので、アンインストールしていただいて問題ございません。〉

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:「Tokyo Subway Ticket」をコロナ禍以前に購入したが、全然使えなかったので、返金したい。(在住 中国女性 40代)

A:未使用の「Tokyo Subway Ticket」を持参。72 hours用が4枚入っており、有効期限は2020年3月31日となっていた。期限切れとなっているので、払い戻しができるかどうか、封筒内に入っていたカスタマーセンターに問合せたところ、購入したカウンターで聞いてほしいとの事であった。お客様は空港のバスカウンターで購入されたとの事だったので、バスカウンターに同行して問合せた。調べていただいたところ、コロナ禍のため特例で「有効期限を1年延長し、延長した有効期限の日付までだったら払い戻しができる」との事。残念ながら1年延長しても有効期限は2021年3月31日で、すでに過ぎてしまっている。今回は残念ながら払い戻しはできないとのこと。お客様は、「仕方ない、でも一緒に行ってくれてありがとう」と言ってくださった。

TIC TOKYO

Q:SIMを購入したい。(オーストラリア)

A:「Iijmio」と「eSIM」を案内したが、データ無制限のものを希望されたため、ヤマダ電機をご案内。「後ほど案内所の前で滋賀県のイベントが開催されますので、見てくださいね」と紹介。すると「滋賀県はどこですか?」と聞かれた。京都府の隣で、琵琶湖が有名なところと説明すると、友人が琵琶湖へサイクリングに行った話を共有してくれた。お客様ご自身は四国でお遍路されたこともあるとお話しされた。SIMやWi-Fiは

外国籍のお客様からの問合せが過半数を占めている。あいにく SIM の販売には至らなかったが、お客様とお話するきっかけにはなっており、観光地を案内する機会に繋がっている。

東京シティアイ

3月21日は施設オープン9周年にあたり、主に以下3つのキャンペーンを行った。

- ① ロゴ入りお菓子など配布
- ② 入口に花の形の付箋に、今年の夢と目標を記入して貼り付ける「桜ボード」設置
- ③ 記念日の前後3日間、立教大学観光学部学生作成マップコーナー設置

②については、最初は記入者が少なかったが、ある程度埋まると一気に増えるようになった。日本語が主であるが、他の様々な言語による記入も見られた。また、桜の季節になり、SNSで海外に向けて桜開花情報、動画などをこまめに発信した。桜関連の記事は相対的に閲覧数が多かった。

日本橋とやま館 観光交流サロン

昨年11月に来日し、現在日本在住のスイス出身の30代の男性が、たまたま当案内所の通りがかりにイナガキヤスト氏(写真家)の富山の写真展を外から目にしてご来館。お声かけをすると、「写真の(立山黒部アルペンルート)雪道がとても素晴らしいので自転車で走ってみたい」とのこと。立山駅から先は公共交通のみであることを案内すると残念がっておられたが、「雪の大谷」や夏の立山の写真を見せながら詳細を案内すると、とても喜ばれ、実際のご旅行の計画を考えてみると仰ってくださった。

JAPAN RAIL CAFE

- 在住マレーシア籍、メキシコ籍の20代男性2人が、「三日間のパスをみたい」とのことであつた。「JR TOKYO Wide Pass」を購入されたお客様に、パンフレットを見せながら、日光、軽井沢、草津温泉、ひたち海浜公園などをお勧めした。「ひたち海浜公園のネモフィラは今観られるか」と聞かれたので、4月中旬～5月上旬頃に観賞できると説明した。今であれば水戸偕楽園の梅が満開で見頃だとお勧めした。
- 在住ドイツ籍の20代女性が来所。「日本に住んでいるが、利用出来るパスはあるか。また、いつまで使えるか？」との問合せだった。在住者でも使用できる「JR TOKYO Wide Pass」、「JR EAST PASS (東北エリア/長野・新潟エリア)」を紹介した。これらのパスのことはご存知だったが、3月までしか販売していないのではないかと心配されていたので、4月以降も購入できると伝えたとこ、安心されたようで、パンフレットを持ち帰られた。
- 中国籍の30代女性と10代男性が来所。「JR East-South Hokkaido Rail Pass」を購入して、「これから新函館北斗駅まで行きたい」とのことだったため、隣の旅行カウンタースタッフと対応した。3月16日の地震の影響で、現在郡山駅～一ノ関駅間は不通になっている(報告当時)ことをお伝えし、不通区間は臨時快速などを運行しているが、かなりの所要時間がかかること、指定席の設定がなく座席の確約が出来ないことをご説明。この状況下での東北方面への移動はお勧めしていないと案内した。代わりに長野や新潟北陸方面はどうかと提案。お客様はしばらく相談されていたが、行き先を金沢に変更され、「Hokuriku Arch Pass」を購入された。席はご自分で指定券を取るとのこと、金沢のパンフレットをお渡しした。

桜木町駅観光案内所

- 当案内所にて電動車いす「WHILL」の無料貸し出しを、みなとみらいエリア限定で社会実験として3月末まで実施していた。ハンディキャップの有無に関わらず、幅広い年齢層の方の利用があった。

■ 暗いニュースが多い中でも横浜を訪れる観光客へ明るい話題を提供するため、スタッフ手作りの「桜マップ」を展示中。案内所入口付近に常設している地図上に桜情報を記入したポップを添付し華やかさを演出して好評をいただいている。

甲府市観光案内所

年末に昇仙峡の夢の松島付近で落石があり、遊歩道の一部が通行止めになってからしばらくたつが、復旧までにまだしばらくかかるとのこと。バス停終点よりさらに上の金桜神社まで行けるオムニバスも運行休止になってしまったので、お気をつけください、とお伝えした。

<北陸信越>

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

3月に入ったが、高速道路冬タイヤ装着規制が何日か出ていた日があり、スタッドレスタイヤ未装着、チェーンを携行していないお客様から冬タイヤ装着規制の有無や天候などの問合せが多くあった。パソコンは常に規制が出ているかが確認できる状態にしており、また天候の変化なども確認し、お客様へ確実な情報をお伝えした。

金沢駅観光案内所

年に一度、3月のJRダイヤ改正の時期に合わせて、案内所の交通資料の確認、修正を行っている。今年も3月に確認作業を開始し実行中である。

奈良井宿観光案内所

案内所での休憩時間に、オンライン英会話や短いフレーズの暗唱を実施している。

<中部>

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

春のイベントとして、イースターイベントの「イースターエッグハント」を開催。スマホを使用し、場内各所のエッグを全て見つけると、インフォメーションにてお菓子をプレゼントする企画。本来はキリスト教のお祭りであるが、ヒジャブを着用している在住のムスリム東南アジア圏の家族も参加していたのが印象的だった。お子様も、とても楽しかったと喜ばれた。

館山寺温泉観光案内所

京都在住の中国の留学生が昼過ぎにレンタサイクルを利用されに来て、「浜名湖を一周したい」と言うので絶対無理だと止めた。地図アプリでは2時間だというが、直線距離などで出しているのではないか？と思われた。こうしたマップ情報だけに頼るのは危険と感じた。

名古屋市名古屋駅観光案内所

■ 月曜日の16時半過ぎに、「5時間で名古屋の観光と名物が食べたい、持っているJRパスを使いたい」とご希望のお客様が来所。月曜日はほとんどの観光施設がお休みの上、時間が遅いため、かなり条件が厳しいことをお伝えした上で、まずはJRで熱田神宮へ直ぐに行くことをお勧めし、それ以降の時間でも訪問可能な中部電力MIRAI TOWER(ライトアップ)と大須商店街(食べ歩き)も提案することで、食も含めた名古屋の観光を楽しんでいただけるようご案内をした。

■オーストラリア籍の男女が来所。当初は「ガラスの博物館を探している」と抽象的な質問で、候補となる場所をお調べしていると、名古屋駅内のデジタルサイネージで先ほど映像が映っていたとの情報を得た。東山動植物園にある国の重要文化財の「温室前室」である可能性があり、案内所内のポスターをお見せすると、その場所で間違いないとのことであった。お客様は同植物園で実施される「宵の八重桜さんぽ」という桜のライトアップイベントで温室前室もライトアップされる様子に大変ご興味があるようであったが、実施されるのが4月であることをお伝えすると、改めて訪問するとおっしゃっていた。折角なのでお客様がお泊りになる栄地区でもライトアップを楽しめることをお伝えすると大変喜ばれた。

松阪駅観光情報センター

案内所にあるパンフレットの多さや、市外のパンフレットも設置しているため、市内の方が、近くへのお出かけの参考にできるため、喜ばれている。また、お問合せに関して、市外の事でもお調べしているので、喜ばれている。最近是多気町の「ヴィソン」へ行かれるお客様も多く、手荷物預かりをしているため、とても喜ばれている。

以上