5 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

季節限定（4～6 月及び 9～11 月の土日祝日のみ）運航の「こんぜめぐりちゃんバス」を走らせ、国指定史跡「旧和中散本舗 春の特別公開」が 5 日間実施された。協会主催でウエルネスツアーも開催。感染防止措置のない久しぶりの GW だったので、活発に人の往来があったように感じる。

阪急京都観光案内所・河原町

外国籍の方の来所が少しずつ増えてきているが、そのほとんどが日本在住の方であった。GW は 3 年ぶりに行動規制が無かった事もあり、案内所には非常に多くの日本人旅行者、とりわけ若い年齢層の方々が来られた。GW 期間中の対応人数は、昨年の約 300 人から今年は約 2,000 人に増加した。

阪急ツーリストセンター 大阪梅田

3 年ぶりに規制のない GW で、日本人国内旅行者、特に若い年齢層の旅行者が急に増えた印象。案内所を利用される外国籍の方は、日本在住の軍関係のアメリカ籍旅行者、中国籍の留学生が多かった。GW があったのにもかかわらず、新型コロナウイルス感染者数が日々減ってきていたので、週末には企画乗車券の販売が伸びた。

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：5 月来訪者数 978 人、先月(4 月)の 109.5%だった。全体の構成比は、日本人が 73.6%の 720 人、外国籍の方が 26.4%の 258 人であった。外国籍の方の(国籍)地域別内訳としては、アジアが全体の 17.08%、次いで、西ヨーロッパが 3.78%、北米が 3.07%、中南米が 0.72%、オセアニアが 0.61%、中近東が 0.51%、アフリカと東ヨーロッパがそれぞれ 0.31%という結果となった。
- ■インフォメーションデスクの対応状況：2022 年 3 月に観光目的以外の新規入国が一定条件下で再開され、4 月にピークとなっていた、ヨーロッパをはじめとする留学目的の訪日客の来所が落ち着いたため、今月はヨーロッパからの来所者数は減少した。一方で、短期就労者や東南アジア圏の技能実習生の来日が増加している影響で、カウンター来所者もベトナムの方が急増した。

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

5 月の外国籍の来場者は計 51 組。内訳は中国 11 組、台湾 6 組、ベトナム 4 組、香港 4 組、シンガポール 3 組、フィリピン/タイ各 2 組、ブラジル/インド/ウクライナ/オランダ各 1 組、不明 14 組。外国籍の来場者数は計 83 人となり、問合せの内容は、クーポン、店舗の場所、駐車サービス、館内 Wi-Fi、免税や周辺観光スポットへの行き方などであった。特に免税や周辺観光スポットへの問合せが増え、外国語対応の件数も増加傾向であった。水際対策の緩和により海外からの入国者が増えている実感がある。

姫路市観光案内所

- ■5 月の総来所者数は 12,378 人、そのうち外国籍の方は 121 人だった(前年 5 月は観光案内所を 11 日間閉所していたため、対前年比は割愛)。前月と比較すると微増。GW 期間中は関東方面からお越しの方が多かった。

■久しく質問が無かった「JR West Rail Pass」についての問合せが入るようになってきた(目的地までパスでどの電車に乗れるのか？や JR パスで行ける観光地を教えてほしいなど)。以前は日本語を話す方の来所が多かったが、最近は日本語を話さない方の方が多い。日本在住者ではなく、ビジネス関連での短期訪日客が観光をしていると思われる。

北はりま田園空間博物館 総合案内所

新型コロナウイルス感染拡大防止のための制限は徐々に減ってきたが、観光の人出そのものがコロナ禍以前の水準に戻らない。6 月 10 日から訪日観光客の入国制限が大幅に緩和されたものの、今のところ状況に変化は見られない。事業の中では、旅行部門が実施しているゴルフと宿泊を組み合わせた企画が比較的好調。今後、この企画に訪日客を取り込むことが考えられる。

三田市総合案内所

コロナ禍になってから、何度か外国籍と思われる方は来所されたが、ほとんどが留学中の学生さんか、在住の外国籍の方ばかりだった。6 月 10 日より、訪日観光客の受入れが約 2 年ぶりに解禁された。感染リスクの低い約 98 ヵ国・地域が対象で、添乗員同行のパッケージツアーが限定とのこと。本格的な入国は 6 月下旬以降になるらしいが、商機到来！以前より神戸市北区のめんたいパークでは、外国語のパンフレットも充実しており、また三田市の日乃本食産では、ハラール食品の製造を手掛けるなど、訪日観光客の受入れに一翼を担っていると確信する。三田市は有馬温泉や、神戸三田プレミアムアウトレットへの足がかかりとなる場所。単なる通過点ではなく当市にも興味を持って頂けるよう、気合を入れて、おもてなしの精神でお迎えしたいと思う。

奈良県猿沢イン

■カウンター受付者数は 254 人と、前年同月比で大幅増加(+219 人/725.7%)となった。
■3 年ぶりに「行動制限」のない GW を迎え、人出が活発となり、在住外国籍の方による国内旅行、移動などの機会も増え、カウンター受付数は増加した。特に関西・関東地方からの来館が多かった。
■前年度を見ると、新型コロナウイルス感染拡大の長期化で世界各国からの観光目的の入国が停止。3 回目の緊急事態宣言が発出されており、5 月 1 日～31 日は観光案内所の「窓口案内業務」及び「日本文化体験」を休止。ただ、施設自体は開館していたことと、在住外国籍の方による国内旅行の動きが見られ、受付数は一時的に回復していたが、その後再び低下した。
■コロナ禍の影響がない 2019 年 5 月度との比較では−1,557 人/14.0%と、いまだ低調ではあるものの、コロナ禍においては最高の外国籍の利用者数となった。

＜中国＞

鳥取市国際観光客サポートセンター

来訪者は前年同月比 11%増の 52 人。GW 期間に若干増加傾向が見られた。尚、当センターの受付業務のひとつである観光客向け周遊タクシーが、コロナ禍による中断期間を経て今月より再開した。少しではあるがコンスタントな利用がみられる。

松江国際観光案内所

5 月は 97 人来所、前年同月と比べると 30 人増となった。特に GW 中は来訪者数も増え、観光施設へのご案内も多かったが、以前のように数日間にわたる観光案内ではなく、数時間のみ観光というケースが目立った。

尾道駅観光案内所

4 月と同じくらいの来訪者数であった。GW には家族連れの方も増え、ヨーロッパ出身のカップルの方も少し多くなった。しまなみ海道レンタサイクルや宿泊、バスの案内、宅急便、自転車の修理対応のお店を案内した方もいた。

広島駅南口交通案内所

■コロナ禍の自粛要請がない中、最長 10 連休の GW や、大物アーティストのライブコンサートが続けて開催されたこともあり、土日祝日は 1 日平均 273 人(外国籍の方 9 人)、平日でも平均 153 人(外国籍の方 3.6 人)とたくさんのお客様が来所された。

■前月 5 月と比べると月の合計来所者数は 1,719 人から 6,197 人(3.6 倍)で、外国籍の来所者数も 60 人から 178 人(3 倍)となった。外国籍の来所者の問合せ内容内訳は、観光や一日乗車券に関するもの 35%、繁華街への行き方やショッピング関連 53%、その他 12%であった。外国籍の方に関しては 6 月からの入国規制緩和で、今後少しずつ利用客が増えると期待している。

宮島口観光案内所

■GW 中は家族連れを中心に人通りも多く、駐車場も連日満車が続いたため、駐車場案内やロープウェイ予約に関する内容、当日の宿泊案内、日帰り入浴、落とし物など様々な問合せがあり、車椅子の利用も多かった。

■GW 後は一般の観光客は減り、修学旅行生や遠足で宮島を訪れる学校団体を連日見かけた。その流れで、バスの運転手さんやバスガイドさんが資料や最新情報を聞きに立ち寄られることもあった。

■今月は、コインロッカーが施錠されていない、閉まらない、一旦荷物を取り出したいなど、コインロッカー関係のトラブル対応も比較的多かった。瀬戸田港行フェリー、広島～西条間のお勧めスポット、今治～松山空港についてなど郊外の案内をする場面もあった。GW や週末を中心に、交通関係の問合せで外国籍の観光客の立ち寄りもあった。月の後半はアクアネット新航路に関することや、7 月 2 日に開業が決まった新しい広電宮島口駅に関する地元の方からの問合せが増えた。マルシェ関係の問合せも度々あった。

＜四国＞

道の駅 大歩危

5 月は県民割があり、半ばからは市のクーポンも配布期間となり、観光客の増加が見られた。県外のお客様が多く来県されているように思う。外国籍の方は少し見受けられたが、聞き取りはできていない。6 月には訪日客の受入れが再開されるという事なので、今後期待している。

高松空港インフォメーションセンター

5 月の問合せ件数は前月より 60 人増の 61 人となり、昨年の約 2.2 倍(昨年度 28 人)となった。定期国際線 4 路線(台北、ソウル、上海、香港)の運休が続いている状況。

松山観光港ターミナル観光案内所

■5 月は最大で 10 日間の大型連休があり、気候の良さやコロナ禍による規制の緩和もあって、多くの方が松山を訪れた。話を聞くと、久しぶりの旅行であった方が多く、数日間の滞在を予定されていた。

■道後の旅館はどの施設も満館になり、市内のビジネスホテルも満館であった。コロナ禍の流れから、空室のホテルもあるだろうと思われていらっしゃった方を度々拝見し、案内所にて対応することもあったが、客室

の確保は出来なかった。それほど松山市の観光は一時的ではあったものの、大変な盛り上がりを見せていた。

■外国籍の観光客の対応は 1 件あったが、日本に滞在するベトナム籍の方のグループであった。日本滞在であっても、やはり松山の地を選んでいただけていることは大変嬉しく、案内にも力が入った 1 件であった。

＜九州・沖縄＞

大牟田観光プラザ

6 月 10 日よりツアー限定で訪日旅行者を受けることが決まった。アジアの玄関口となる福岡に、これから夏の旅行シーズンに向けて徐々に言語が違う方たちが訪れてくれることはうれしい。その他、大牟田でも夏の風物詩、「おおむた「大蛇山」まつり」が開催決定となり、活気づいた夏になりそうである。

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

少しずつ訪日客が増加傾向で、訪日客向けの WEB クーポン案内件数が伸びてきた。今後は更に増える事が予想されるため、以前のような対応が即座にできるよう、訪日客対応の復習ピッチを上げていきたい。

佐世保観光情報センター

5 月も新型コロナウイルスの影響で、外国籍の来所者は少なかった。しかし、GW には日本在住と思われる中国籍の方が計 16 人ほど来所された。その他、米海軍佐世保基地関係のアメリカ籍の方などが来所。

阿蘇インフォメーションセンター

今年の GW は、コロナ禍以来、久しぶりに制限のない連休であるうえ好天にも恵まれた。お陰様で、たくさんの観光客にお越し頂き、その中には外国籍の観光客の姿も多く見られた。6 月 10 日から訪日観光客の入国規制の緩和が始まったが、これから梅雨のシーズンを迎える阿蘇地方にどれくらいの訪日観光客の姿が見られるようになるのか、様子を見ていきたいと思う。

観光ほっとプラザ たまララ

制限のない状態での GW と、3 年ぶりに開催された当該地域のイベントとして認知されている「髙瀬裏川花しょうぶまつり」により、当施設でも人流の大幅な増加がみられた。しかし、訪日旅行者は見られなかった。

大分市観光案内所

■5 月の外国籍の来訪者数は 132 人、先月の 85 人と比較すると 155%増である。在住外国籍の方が多い中、訪日客も来所された。過去の外国籍来訪者数で 5 月の例を挙げると、2018 年(1,025 人)、2019 年(1,047 人)、2020 年(14 人)、2021 年(46 人)。

■新型コロナウイルス感染症が流行する前の来訪者数まで回復するにはもう少し時間がかかりそうだが、訪日観光客の入国も 6 月 10 日から再開されるため、インバウンドに期待がもてそうだ。問合せ内容は公共交通機関を利用した施設へのアクセスの他、観光施設のご案内件数が増えた。

ワンダーコンパス ベップ

GW 期間中は日本人に限らず、外国籍の来訪者も多く来店。前月と比較し、5 月は GW 期間に限らず週末の来訪者も多かった。北アメリカやヨーロッパからの旅行者が多く、アジア圏来訪者は主に別府に住む学生で、学校までのチケット購入や市内観光情報の収集のための来店が目立った。インドネシアの学生はグループで旅行

している傾向があり、他の国に比べて来訪者数が多い結果となっている。

肝付町観光案内所

当案内所での来訪者の増減は特になく、新型コロナウイルス感染症の影響で、外国籍の方の姿は見られなかった。鹿児島県の最新の観光統計によれば、4 月の外国籍の方の延べ宿泊客数、延べ入場・来場者数は 743 人、前年同月比は 412.4%増で、新型コロナウイルス感染症の影響で大きく落ち込んだ前年を大きく上回った。入国制限が緩和されたことが要因と考えられる。また、肝付町が位置する大隅半島への海外からの宿泊客も増加したが、町内ではその姿は見られなかった。

那覇市観光案内所

■欧米圏

・今月の欧米圏の来所者数は先月に比べ大きく増加した。

・6 月 1 日より入国者の上限が拡充され、また 6 月 10 日からは観光目的の入国を再開することが政府より発表された。直ぐに大きな変化はないと思うが、今後の訪日観光客の動向には注視しつつ、引き続き感染拡大防止対策を徹底し、受入れ態勢を整えたい。

■アジア圏

・今月は中国 10 人、インド 2 人、ベトナム 4 人と、欧米圏同様に先月よりも大幅に増加した。

・2020 年 3 月より海外航空路線が運行停止状態にあったが、6 月中に那覇空港国際線の受入れ再開の方針が発表された。当面はパッケージツアーに限定するとはいえ、約 2 年ぶりに国際線が動き出すことで、アジア圏の外国籍の来所者にどの様な変化が訪れるか注視したい。

5 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＞

彦根観光センター

観光する前に当案内所に立ち寄られた方から、「このお城は世界遺産であるのか？」と尋ねられた。当城は、一度も戦闘を経験していない城郭で、政治のための機能が集約された建造物や遺構が多く、良い状態で保存されている事が誇りであり、また、市民も伝統文化の継承(茶道・能・狂言)や、各地域の方々のボランティアガイド活動、小学生と大学生が話し合う世代間学習にも取り組むなど、みんなの思いが一つとなり、世界遺産実現に向けて登録発信をしている最中である事を伝えた。全く下調べをせずに観光に来られたお客様だったようで、「説明してもらったおかげで、じっくりと観察しながら観光出来そうで楽しみだ！」と言って向かわれた。今後も情報を集積し、お客様の立場に立って案内する必要性があると感じた。

京都総合観光案内所

フランス籍の女性から、「ここに行きたい」とスマホにある棚田の写真を見せられた。日本の棚田 100 選のひとつ、和歌山県有田川町のあらぎ島であった。有田川町の観光協会に確認したところ、JR で和歌山県の藤並駅まで行き、1 日に 4 本のみ運行のバスで三田(みた)まで、さらに歩いて数分とのことで、京都から片道 3 時間以上かかり、宿泊なら近くの清水温泉になるが、車がないと行きにくいということが分かった。それらを伝えると、「詳しく調べてくれて、ありがとう」と大変感謝された。

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

外国籍のお客様が駐車サービスを問合せに来場。当施設の専用駐車場をご利用の場合、買い物の金額に応じて店舗で駐車サービスを受けられる。お持ちの駐車券を拝見すると別施設の物だったため、あいにくサービスはお受けいただけない事を説明すると、「あっちこっち面倒くさいな。もう来ないよ」など、すこしイライラされていた。お客様が駐車された施設の料金設定と、当施設の専用駐車場の場所の説明などをしているうちに落ち着いたご様子。「悪いね。ありがとう」と最後にはおっしゃり、お帰りになった。

神戸市総合インフォメーションセンター

■中国籍の方の「六甲山牧場」人気は変わらず続いている。

■5 月 14 日より『ぐるり旅 KOBE キャンペーン』として、枚数限定で神戸市内の対象観光施設を周遊できる「KOBE 観光スマートパスポート」と、観光スポットを巡る足として便利な「Kobe 1-day loop bus ticket」を半額で販売している。京都在住の台湾の女性が来所され、このキャンペーンをご案内したところ大変喜ばれ、早速購入して観光に向かわれた。

丹波篠山観光ステーション

■東京在住のアメリカ籍男性。お城が好きでお越しになられた。市内観光、コインロッカーやバスの案内をした後、ご出発。お帰りに挨拶がてら、お土産を購入しに再度来所。お城や侍がお好きとのことで、準備していた兜や鶴の折り紙をお渡しした。とても喜んで頂けた。

■少しぐずられていた子どもを連れた観光客母子(日本人)。お子様に手裏剣の折り紙を差し上げると泣き止み、にこにこして「ありがとう」と。お母様も大変喜ばれ「こんな手作りのものを頂けるのは、珍しいし、嬉しい」とのお言葉を頂戴した。

■訪日客対応の準備として「赤ちゃんの駅」の市内案内資料を作成、掲示。「赤ちゃんの駅」を観光ステーションにも設置に向け、動いている。 ※「赤ちゃんの駅」:おむつ交換や授乳スペース完備の施設

法隆寺 i センター

コロナ禍以来ずっと中止している「藤ノ木古墳の特別公開」について、斑鳩町教育委員会と合同で、初めてのオンライン公開を行った。何度もリハーサルを行い、何とか実現にこぎつけることができ、好評をいただいた。今回の反省点を踏まえ、またコロナ禍ならではの新たな試みにチャレンジしていきたい。

熊野本宮観光協会

■政府の実証実験で、シンガポールからのグループが南紀を訪れ、当地の語り部が案内し、古道歩きを含めて熊野を安全に堪能された。

■着地型旅行業を営み、訪日客ツアーの取り扱いが多かった地元自治体の外郭団体が、盛んにスタッフの現地研修を実施し、来るべき訪日観光の回復に備えている。当地の熊野古道にも、徒歩研修で訪れている。

＜中国＞

出雲市駅観光案内所

5 月に来館されたブラジルの方(仕事で日本に住むための視察で来日)に、自然を楽しめる場所を聞かれた。主にハイキングや山登りに興味をお持ちだったので、当館にある写真付きパンフレットを用いて紹介。これから長く山陰に住まれることを考え、同じ場所の違う季節の写真もお見せしてお勧めした。

岡山市ももたろう観光センター

■「東京に向かうため新幹線のチケットを購入したい」とフランス籍の 40 代女性が来館。折りたたみ自転車ともう一つ大きな荷物があり、運ぶのが大変そうだった。荷物が大きいため、荷物も有料かどうかを確認してもらったところ、きちんと袋に入れているので無料で運べることになった。その女性は新幹線チケットを購入し、東京へ向かわれた。「とても親切だ」と感謝された。

■フランス籍の 30 代男性が、岡山県久米郡柵原町の小学校の行き方を聞きに来訪された。岡山県中央部に位置するところで、スタッフ 3 人で情報収集し、列車時間と下車駅、タクシーを利用しないと小学校に間に合わない事など、情報提供させて頂いた。「明日の授業に間に合う」と感謝された。

尾道駅観光案内所

5 月 3 日に日本在住の欧米圏 30 代男性とそのお母様が、「しまなみ海道サイクリングと島の途中で一泊したい」と来所。GW 中ということで先ずは自転車を確保してもらわないといけないと思い、先に公共のレンタサイクルターミナルに行ってもらい、その間に島内の宿に空き状況を聞くことにした。やはり、宿はどこも満室で自転車も全部借りられていた。ダメ元で尾道駅近くの個人でレンタサイクルをしているお店に自転車の有無を確認したところ、電動自転車が残り 2 台とのことだったので、乗り捨てが出来ないため、泊まるなら尾道駅周辺のホテルになると伝え、そのお店に行ってもらった。その後、戻っては来なかったが、夕方にサイクリングを終えて再び来所された。尾道駅周辺で一泊したいとのこと。駅周辺ではないが事前に調べておいた、その時まだ空きがあったホテルに聞いてみると、まだ空きがあるということなので予約を取ろうとお客様のお名前を伝えると、外国籍のお客様ということで断られた。日本在住と伝えても駄目だった。仕方なく事前の調べでは満室だった駅周辺のホテルに問合せるとキャンセルがあり、ダブルルームであれば空いているとのことだったので、外国籍の方ではあるが日本在住ということを伝え予約をとった。トータルで案内にすごく時間がかかったのだが、翌日出発時に「昨日はありがとう。とても助かった」と言って頂き、嬉しく思ったと同時に、理不尽な宿泊拒否に悲しく、申し訳ない気持ちになった。

広島市観光案内所(紙屋町シャレオ(地下街))

関東方面から来られたアメリカのグループが、Suica のチャージ場所をお探しだった。セブンイレブンでのチャージが可能なので、その旨お伝えし、場所のご案内をした。案内所に来られた際、ここは英語が通じる案内所かどうかを心配される雰囲気があった。ごあいさつをさせていただいた後、胸に手を当てられ、「あ～良かった、英語が通じる」というジェスチャーをされた。セブンイレブンが近くだったこともあり、案内内容にとても満足されていた。

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

5 月末、エリア内にセブンイレブンがオープンし、それに伴い ATM が設置された。国内外のお客様からも ATM 設置の有無の問合せも多かったので、喜んで頂けると思う。

広島バスセンター総合案内所

■ATM 操作での現金引き出し:ホーム内に常駐するバス会社の職員がベトナム籍の 20 代男性を連れて来られ、男性がゆうちょ銀行の ATM を探しているとのこと。1 階にある郵便局を案内すると、日本語で「私、分からない」と不安そうに言われたので同行した。だが詳しい話を聞くと、ATM を探しているだけではなく、キャッシュカードで現金の引き出しも出来ないでいることが分かった。来所日は土曜日であったため、郵便窓口

スタッフへ確認すると、ATM 対応は本日休業のため、ATM 設置の電話での問合せになると言われ、その旨男性へ伝えると、また不安そうな様子で「私は全然分からない」と言われた。とりあえず本当に引き出せないのか ATM で一度試されるよう伝え、後方で待機しているとなぜか引き出せた。男性は「昨日引き出せなかったのに引き出せた」と笑顔になり、これでバスに乗ることができると言われ、無事乗車された(お金が引き出せなかった場合、帰りの運賃を支払えない状況だった)。

■バスの乗車・支払い方法:ブラジル籍のカップルより、「バスの乗車方法が分からない」と問合せがあった。時刻表の見方、乗車時の整理券の取り方、降車時は車内の電光掲示板に書かれた料金を支払う一連の流れを詳しく説明したが、まだ不安そうな表情をされた。もし分からなければバスの運転手が助けてくれること、降車するまでに他の乗客がどのように支払いをしているかを確認してはどうかと提案すると、お客様は少し安心された。また、「運転手さんは英語を話しますか？」との質問に、分からないがもし話せない場合はスマートフォンの翻訳機能を利用されることをお薦めした。

■県外高速バス乗車時の IC カード利用:市内在住の 20 代男性(国籍不明)が、福岡行きの高速バスで広島県交通系 IC カード「PASPY」が使用できると思い、直接乗り場へ行かれていた。だが、この路線は IC カードでの支払い不可であるため、乗り場へ行って初めて使用できないと分かり窓口へ来られたが、出発直前であったため来所している間にバスが出発してしまった。現在減便運行のため、次のバスは 3 時間半後になることを伝えると「仕方がない」と次便の乗車券の購入をされた。乗り場へ行かれる前に問合せをされていれば、と思った。

新山口駅観光交流センター

GW 期間中、日本在住の台湾の方(40 代女性)が旅程相談で来所。詳しい話を聞いたところ、「今日は秋芳洞へ行くつもりだったが、人が多くてバスが混雑していたので、旅程を変更して長門峡へ行ってみたい」とのことであった。しかし、長門峡に行くと帰りが遅くなり、旅館の夕食にも間に合わなくなるため、やはり今日は秋芳洞へ行き、明日湯田温泉から電車で長門峡にいくことを提案。お客様は「聞いてよかった。いい提案、ありがとうございます」と非常に喜ばれた。

＜四国＞

松山観光港ターミナル観光案内所

ベトナム籍の女性 4 人組は、日本在住で言葉や文化に慣れていることもあって、対応で特に窮してしまった場面はなかった。言葉に不慣れはなくとも、外国籍の観光客にとって日本の観光における金銭面の勘定は難しい。「いくらぐらいかかるのか」という疑問は、物価や価値観の違う国での予測は立てられないこともある。今回はタクシーの料金だ。4 人だと各々が料金を払いリムジンバスを利用するよりも、皆でタクシーを利用した方が値段的にも労力的にも割安感がある。そのように思われたのか、タクシーの料金を尋ねてきた。ぴったりの料金は出せないが、おおよその料金、4 人で割った場合の料金を計算して伝えた。こういった情報はとても感謝される。国によっては高額だったり、破格だったりとレートが一律ではないからだ。また、日本ではチップの習慣がないことも併せて伝えた。

＜九州・沖縄＞

博多港国際ターミナル総合案内所

国際ターミナルには、国内ターミナルがある「博多ふ頭」行きバスと間違えて乗車して来る旅行者がいる。誤乗車の理由のひとつに、バスの行き先モニターやバス停に「国内ターミナル」の表示がないことが考えられる。

そこで、西鉄バスに現状をお知らせした方が良いと考え、先ず昨年 11 月より国内ターミナルへの経路問合せ(誤乗車バス着のみ)の件数をカウントしてきた。5 月中旬、西鉄バスへ半年分の件数(79 件)報告及び対策のご相談をした。その結果、「バスモニターの表示メンテナンスはすぐには困難だが、バス停の行き先案内やバス運転手による声掛けは対応出来るかも知れないので社内で検討する」との回答を得た。後日、バス停の行き先案内「博多ふ頭」の下に「国内ターミナル(壱岐・対馬、五島、福岡市営渡船)」の追記がされていることを確認した。西鉄バスに連絡し、追記以降の誤乗車の件数は以前と比較して未だほとんど変わりはないが、案内所だからこそ知り得た現状を交通機関にシェアすることで、地域と連携した観光案内への取り組みに一歩踏み出すことが出来た。

大分市観光案内所

Q:西寒多神社へのアクセスを教えてほしい(イタリア 男性 1 名 20 代(在住))

A:この春より東京都から大分県に転居され、立命館アジア太平洋大学に在籍中の学生。西寒多神社はこの時季「藤の花」の名所でもあり、大分市内の観光スポットの一つである。男性もネットで調べて情報を得たとの事。西寒多神社のホームページでは「西寒多ふじまつり」(4 月 20 日～5 月 5 日)開催と記載がある。残念ながら、来所されたこの日はすでに藤の花の開花状況は「見頃終わり」となっていたため、その旨をお伝えした。この日は西寒多神社にてお神楽の披露予定であったため、社務所に開催確認をとった上で情報提供をした。「藤の花を少しでも観賞したいし、お神楽も見てみたい」と言われたのでアクセスの案内をした。同日の夕方、大変喜ばれた様子で再来所され、藤の花とお神楽の写真を見せてくれた。今後もお客様にプラスアルファの情報提供をし、お客様にとって思い出に残る観光になるよう努めたい。

鉄輪観光案内所

鉄輪から由布院へ移動する旅行者が増えており、由布院の観光案内をすることもあるので、由布院の情報収集や資料の更新を心がけている。

北谷町観光情報センター

5 月 7～ 8 日「めんそーれ沖縄！ポケんちゅ集合チュウ in 北谷」が開催された。ピカチュウが琉球國祭り太鼓のみなさんや、沖縄県うるま市出身のバンド、HY と一緒に北谷アメリカンビレッジでパレードを行った。ピカチュウは海外でも人気のあるポケモンのキャラクターなので、沖縄に住むアメリカ籍の方にとても喜ばれた。

以上