7 月 概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

＜北海道＞

札幌ツーリストインフォメーションセンター

7 月からは外国籍の方が増えたように感じた。特に東南アジア、欧米諸国のお客様からの道内のツアー、観光スポットについての問合せが多くなった。

北海道外国人観光案内所(新千歳空港)

■前年比は全体が 357.1%、外国籍の来訪者は 5300.0%(2021 年 7 月来所数:全体 147 人、うち外国籍の方 1 人、日本人 146 人)。先月比では全体が 177.3%、外国籍の来訪者は 378.5%(2022 年 6 月来所数:全体 296 人、うち外国籍の方 14 人、日本人 282 人)となった。

■新千歳空港の国際線が約 2 年 4 ヵ月ぶりに再開した。再開日である 7 月 17 日はお出迎えの人も多く、久しぶりに国際線に活気が戻った。

■運航再開をしたのは大韓航空とティーウェイ航空の 2 社で、利用者のほとんどが団体ツアーのお客様である。

■利用者について、ティーウェイ航空は 20～30 代、大韓航空の方は 40～50 代がメインとなっており、ゴルフ目的での訪日や家族連れが多く見受けられた。

■個人旅行のお客様からは、観光に関する問合せもコンスタントに受けるようになり、観光案内所として機能しているという実感を得ることが出来た。

■来月(8 月)からも少しずつではあるが、運航を再開する航空会社が増えてくることが予想される。7 月に問合せを受けた内容をもとに案内の準備を充実させていきたい。

浅草橋観光案内所

外国籍の入場者数は 184 人で前年同月比 149%であり、そのうち案内したのは 57 人であった。内訳は中国 21 人、インド 12 人、アメリカ 7 人、フィリピン 6 人、カナダ 5 人などであった。

＜東北＞

弘前市観光案内所

■7 月の外国籍の旅行客は 43 人で前年より 8 人増の 122.9%であった。

■世界遺産の白神山地へ行きたいというお客様が多いものの、白神山地に通ずる道路が 7 月 15 日まで冬期に発生した土砂崩れによる通行止めであったため、そのことを伝えると残念そうにされていた。

■観光用の貸自転車の利用や弘前公園、洋館内にあるスターバックス、弘前市りんご公園までのバスアクセスの問合せも引続き多い。

青森空港インフォメーションセンター

外国籍のお客様が一気に増加し、月の来訪者数は先月の約 3.5 倍となった。主に欧米圏のお客様だが、アジア圏のお客様も徐々に増加している。

三沢市観光案内所

■7 月に入り、市内在住の外国籍のお客様が旅行されるのか、新幹線チケットに関する問合せが多くなった。し

かし、案内所では電車の詳細なご案内や当駅は新幹線チケットの購入ができないため、近隣の JR の駅をご案内するしかないが、JR の駅は距離があるため、簡単に移動するのは難しいようだ。対応策として、JR 公式サイトでも新幹線の予約が可能なため、JR の駅をご案内するとともにネットでのチケット販売をご案内するように検討している。

■当市を訪れる外国籍のお客様も増えてきたが、観光というより近隣のリゾートホテルへ宿泊のお客様からが多く見られ、観光に関する問合せが少ない状況。

いわて・盛岡広域観光センター

岩手に 3～5 日間滞在予定とのお客様が数組みえた。盛岡市内では、例年 8 月 1～4 日に「盛岡さんさ踊り」が開催されるが、今年は 7 月からこの期間以外でも盛岡市内中心商店街などでさんさ踊りを楽しむことができる「街なかさんさ発信事業」が始まったため、こちらを紹介しつつ、平泉、遠野、一関などの岩手県内の観光地を案内した。「街なかさんさ発信事業」は、10 月までの土日祝日に開催されるので、今後も積極的に案内していきたい。

岩手県観光協会(マリオス)

岩手県では、7 月 1 日から北東北大型観光キャンペーンが始まり、7 月 2 日に盛岡駅前でオープニングセレモニーを行った。訪日客の受入れ再開後も本県を訪れる訪日旅行者数は目立って増えてはいないが、東京に在住している外国籍の旅行者から北東北の観光や全国旅行支援に関する問合せがあったことから、今後の観光支援策の動向も注視していきたい。

宮古駅前総合観光案内所

7 月の外国籍来訪者数はわずか 4 人で、前年同月比 57%、コロナ禍前の 2019 年の同じ月と比べると 7%であった。7 月 17 日に新しい観光遊覧船が就航したこともあり、日本人来訪者数は増えているが、外国籍の方の来訪は依然として低調な状況である。

松島観光協会 V 案内所

■訪日客から日帰り入浴の質問や宿泊に関する案内などの対応をした。また、外国籍の家族連れ、グループ、カップルと少しずつではあるがコロナ禍前の状況に戻りつつあると感じ始めている。

■今年の 3 月末に当協会が入所している宮城県松島海岸レストハウスに簡易授乳室が設置された。今までは館内の休憩室(従業員用)を授乳室として使用していたが、これで国内外の方に授乳室をご案内できるようになった(授乳室利用の英語表記はこれから)。

■ベトナムからの実習生だと思われるが、当地を観光される際に母国語のパンフがないのかと尋ねられたことがある。全ての言語に対応はできないと分かっているが松島の歴史や文化の説明ができないのは残念。

仙台ツーリストインフォメーションデスク

■6 月に引き続き、免税に関する問合せが半数以上だったが、7 月下旬頃から在住外国籍の旅行客も数人お立ち寄りになる光景があった。同様に、東北大学のサマープログラム受講生も受入れが開始されたようで、松島や山寺へのアクセス方法、「JR フルーツパークあらはま」は事前予約が必要か、などの問合せもあった。

■東京在住の中国籍の方から「羽生結弦選手の袴(仙台平)は展示されているか」と訊かれるなど、国籍問わず羽生結弦選手ファンが当案内所へ立ち寄ることが非常に多くなった。ちなみに、羽生選手のポスターや等身

大パネルを設置していることから、ファンの間では当案内所の知名度が上がってきている様子。

JR EAST Travel Service Center(仙台駅)

■短期滞在ビザの方のみ購入可能な「SENDAI AREA PASS」の購入が 9 枚あった。安価なため以前から問合せはあったが、「短期滞在ビザ」ではない方からの問合せが多く、久しぶりの複数枚の販売となった。その内 7 枚は、ベトナムとインドネシア、モンゴルなどそれぞれの国からの留学生が購入された。ワーキングホリデーで来日されたとのこと。

■8 月 1～7 日には「JR EAST PASS(東北エリア)」を購入される方が数組おり、青森までの指定席を予約された。3 年ぶりに開催される青森のねぶた祭りを観に行かれるようだった。

大館市観光案内所

7 月末に小学生のミニテニス全国大会が現地で行われ、大館の宿泊施設は全て満杯。宿を取れない旅行者からの問合せに四苦八苦した。普段から近隣市町村の宿泊施設の情報を把握できていないとだめだとつくづく思った。

福島市観光案内所(JR 福島駅西口)

放射能研究を行っているというフランス籍の方と観光で訪れたフランス籍の旅行者 2 人が来所。レンタサイクルを使用しての山登りが目的だったが、レンタサイクルはアプリを登録しなければならず、貸し出しているのは山登りができるような自転車ではないので、認識の違いは大きな課題だと思った。訪日ではないが、首都圏在住の外国籍の方が観光目的で来所することも増えた。

伊達市観光案内所

■6 月よりパッケージ旅行限定で、訪日客の受入れ再開が発表されたが、当月も訪日旅行者の利用や問合せは無く、また館内でも外国籍のお客様をお見掛けする機会が前月までの増加傾向とは一転、減ったように感じている。その反面、夏休みに入り県独自の新たなスタンプラリーも次々スタートし、また収穫量全国第二位を誇る福島県の桃が旬を迎えたことも後押ししてか、一般のお客様のご来店・ご利用を多く頂いた。

■東北中央自動車道路(相馬福島道路)に関する問合せは引き続き多く、また伊達市特産の桃や野菜が最盛期を迎えることもあり、今後も市内に限らず、市外や県外のお客様の更なる人出が予想される。

＜関東＞

水戸観光案内所

■来所総数 3,104 人のうち、外国籍の来訪は 20 件で計 33 人。アジア圏と欧米圏が約半数ずつとなった(アジア圏 15 人、その他含む欧米圏 18 人)。コロナ第 7 波の最中ではあるが国内の気軽な旅を個人で楽しんでいるようである。

■水戸市内の偕楽園や水戸城址(弘道館)、千波湖や七ツ洞公園など、自然を求めて旅する方が増えている。合わせて市外近郊の大洗磯前神社の人気スポットへも足を伸ばされるようだ。

■観光につきもののお土産にポストカードや「みとちゃん」グッズの問合せもあった。その他、完全には戻っていない空港へのバスの質問も受けている。本数が少ないため時間帯によってはご案内が難しい。

道の駅 日光観光情報館

梅雨明けで、夏休みも始まり 7 月の前半は新型コロナウイルスの感染者も落ち着いていたことから週末混雑が

見られた。問合せ内容で多いのが、ハイキングやウォーターアクティビティ、川遊びのスポットなどの涼を感じる自然系のアクティビティ。また、鬼怒川で毎週土曜日に開催される花火のイベントの問合せが多い。感染症対策を怠らずにしていきたい。

秩父観光情報館

7 月 19、20 日と川瀬祭が行われ、3 年ぶりに山車の曳き廻しが行われた。それに合わせて多くの観光客で賑わったが、外国籍の旅行者は 6 月と比べてあまり変化はなかった。

JR EAST Travel Service Center(大宮)

■「JAPAN RAIL PASS」の引き換えは一時帰国している日本人のお客様が多かった。
■連休やお盆を中心に日本在住外国籍の方のインバウンドパス購入が目立った。
■外国籍のお客様でインバウンドパスを購入し、列車の指定券などは自分で手配される方が多かった。
■国籍はアジア圏のお客様が半数以上であった。また、イタリア籍、アメリカ籍の方で 4 月の開業時からご利用いただいているリピーターの方も来店された。

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 7 月の外国籍の訪問者数対前年度比は＋262.24%(第 2 旅客ターミナルビルは＋378.80%)と大きく増加した。7 月前半は、6 月に水際対策が緩和された事で引き続き仕事や留学で来日する外国籍の方が増え、交通や、SIM カード購入などのご案内を頻繁に行った。仕事のついでに少し観光したい、という短期出張者から観光のご質問もあった。しかし以前のようなインバウンド向けのサポートや情報がなくなったり、新たなシステムについての情報がなかったりして、ご案内に不便を感じる事も多々あった。また、
■海外はすでに夏休みに入っているため、海外在住の日本人が家族連れで帰国し、JR パスの引き換えや交通について聞かれる事も多かった。7 月後半になると海外在住日本人の帰国はピークを過ぎ、コロナウイルスの変異株 BA5 の感染拡大で、観光もしたい短期の出張者も減ってきたように感じる。国内の旅行者も制限なしの夏休みにしては少なめの印象。
■6 月 10 日から海外からの観光旅行の受入れを始めたというニュースが流れると、外国籍の友人から「日本に観光に行きたい」という相談を受けた日本人のお客様から、観光での入国についてご相談を受けることもちらほらとあった。現在はツアーで旅行会社が受入れ責任者にならなければならない事を説明しているが、夜の外出や自由行動の可否について質問されることもある。観光庁のＱ＆Ａでは回答として足りない部分も多く、最終的には旅行会社に聞いていただくように案内するにとどめた。

東武ツーリストインフォメーションセンター浅草

明らかに来店する外国籍の方が増えていて、特にインド籍の方の増加が見受けられる(6 月 9 人、7 月 36 人)。駅周辺の案内件数も増える一方、富士山や他県の観光案内も増えてきたので、最新情報を改めて集めてご案内に役立てたい。また、しばらく他県の問合せが無かったため、パンフレットの用意が大変少なくなっており、お渡しできる資料の確保が必要だと思った。

西武ツーリストインフォメーションセンター池袋

■当所では 7 月の来客が 1,279 件(対前年同時期 186%)となっており、6 月より 25 件減少した。これは、新型

コロナウイルスの感染拡大の影響と考えられる。一方、外国籍の来客は6月より31人増加し、73人だった。これは、当社が開催している在住外国籍の方向けのキャンペーンが主な要因と考えられる。

■当所では企画乗車券の販売実績は6月より94枚増加し、121枚となった。これは、上記キャンペーンの開催及び外国籍の方限定の「西武川越パス」の期間限定日本人向け発売が要因と考えられ、新型コロナウイルス感染拡大の中でも在住外国籍の方や日本人の観光目的での人の移動は一定数あると考えられる。今回は SNS を活用してキャンペーンを宣伝。投稿自体の反応はとても良く、販売実績も著しく増えた。今後も当所の活用や増収を実現するため引き続き SNS を活用していきたい。

日本橋とやま館 観光交流サロン

■7月の海外からのお客様は、合計 24 人だった。そのうち半数以上が訪日旅行のお客様であり、都内の交通手段や移動に関わるご案内、また館内ショップでの免税対応アシストを行った。日本在住の外国籍のお客様も、お知り合いが「来日される時に一緒に富山へ旅行するから」と相談にみえ、訪日旅行の動きが再開している事を実感した。

■夏は富山県内の山の観光(立山黒部アルペンルートなど)がシーズンである事、また、数年ぶりに「おわら風の盆(お祭り)」が開催される予定であるという事もあり、7月上旬は邦人のお客様の対応件数は旅行の相談を中心に増えた。しかし、7月半ばになると、新型コロナウイルスの感染者増加に伴いお客様のお立ち寄りが減った。案内所のある「とやま館」への来館者数が減少している事からも、外出を控える傾向、また「今、旅を計画してもコロナウイルス感染拡大で行けなくなるかもしれない」という懸念を元に、新たな旅行プランを控える傾向があるように感じた。

箱根町総合観光案内所

全体の問合せ件数については 2,411 件(来所 60.2%、電話 39.8% 対前年度 678 件増 139.1%)。国内客は 2,358 件(対前年度 642 件増 137.4%)、訪日客については 53 件(対前年度 36 件増 311.8%)となった。

JR EAST Travel Service Center (川崎)

■「JAPAN RAIL PASS」 の引き換えが増え、京都などの西方面の手配が増えた。

■特に台湾などアジア圏のお客様で、8月2日、3日に開催された「長岡花火大会」へ向かうために「JR EAST PASS(長野、新潟エリア)」をお求めになる方が多かった。

富士吉田市観光案内所

7月1日から富士山が開山になり、外国籍の方が増えてきた。毎年のことだが外国籍の方は比較的弾丸登山をするケースが多いので、山小屋に泊まるよう推奨している。また麓から登る方も増えており、「金剛杖はどこで買えるか」という質問が多かった。

＜北陸信越＞

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

7月も訪日客の姿はなく、対応件数も0件のままであった。しかし、コロナウイルス感染症が一時的に減少傾向にあり、新潟県民割が再開されたためか、人の出入りは多かったように感じた。8月からはお祭りや花火などのイベントが多いため、気を引き締めて案内に努めたい。

村上駅前観光案内所

今月 5 人の外国籍の方が来館し、確認できた限り日本在住であった。英語のみの対応は 1 件。県内の南魚沼からで、「ビーチに行きたい」との事。南魚沼市は山間部であるため、旅先に海側の地域を選んだのかもしれない。その他の案件は日本語が堪能な方であったり、日本人と一緒に来られていたりで、ご案内に苦労することはなかった。このまま少しずつ外国籍の観光客が戻ってくるのかと思っていたところ、7 月に入り新型コロナウイルス感染者数が急拡大し、現在行動制限などは出ていないが、外国籍の観光客が増えるのはもう少し先になるのではないかと考えている。いずれにしても外国籍の観光客に対応できる準備は整えていかなければと思う。

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

外国籍の来訪者数は 3 人と、今年度で一番少ない。案内した国籍はオーストラリアが 2 人、地域不明が 1 人。内容は、県外への列車の時刻や安いチケットの有無、案内所で販売しているポストカードの購入など。自分が行った場所の思い出にポストカードはいいのかもしれない。

ホテル日航金沢

7 月の実績は対前月比で 55%減少の 36 人の利用であった。6 月は主にビジネスの方の利用だったが、7 月は個人の観光目的利用の方が数件見受けられた。香港や中国、アメリカからは添乗員付きの小グループの利用もあり、わずかながらにインバウンドゲストの動きがあった。国内ではコロナウイルス BA.5 の新規感染者が増える一方で、外国籍の方の観光目的での入国も期待される動向として、秋以降の訪日に関心がある方から食事やアクセスの問合せが微増した。慎重な感じはあるものの、今後も利用者が増えることを期待したい。

道の駅 一向一揆の里

久しぶりに外国籍のお客様をお見掛けした。閉店後だったが、敷地内の「ひまわり畑」を見に来られ、写真を撮っていかれた。国籍は伺えなかったが、「ハローこんにちは」と挨拶してくださった。レンタカーと思われる車で立ち寄られたようだった。「ひまわり畑」は今年が初めての取り組みだったので、やってよかったと思った。国内からのお客様も、ひまわりの前でたくさん写真を撮っていって下さるので嬉しい。これからも、白山麓の立ち寄りスポットとして魅力のある施設づくりを考えていきたい。

安曇野市観光情報センター

国内在住の外国籍の旅行者数は 6 月の 4 人に対し、5 倍の 20 人に増えた。登山が目的の方も多い。国別には 7 月はアメリカ籍の方が多かった。

山ノ内町観光連盟湯田中駅ガイドセンター

6 月、7 月度の日本人観光客だけで比較するとコロナ禍前の来所者数の 9 割ほどは戻ってきたように思われる。まん延防止等重点措置が解除され、日本人観光客の動きが一部戻ったように感じる。純粋な観光目的の訪日客利用者はいなかった。

＜中部＞

岐阜市観光案内所

■7 月の案内件数は 2,546 件で、新型コロナウイルスの感染拡大前の 2019 年同月と比較した場合、案内件数全体では 42%減、「観光」41%減、「鵜飼」74%減、「宿泊」73%減、「その他」が 41%減となった。

■外国籍の来訪者は 22 人で、1 位アメリカ(12 人)、2 位中国・フィリピン(各 2 人)で 3 位韓国・インド・スリランカ・英国・カナダ・ブラジル(各 1 人)となった。2019 年同月の訪問者数と比較すると 93%減となった。
■岐阜城パノラマ夜景について、4 月 29 日から 5 月 5 日の期間については新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止となっていたが、7 月 17 日から 8 月 31 日の期間については、感染症対策を徹底したうえで開催を決定した。

高山濃飛バスセンター ツアーデスク

■欧米圏の団体が増え、バスで奥飛騨・上高地方面に行くお客様が多かった。また、「高山ー北陸エリアパス」という乗り放題のパスを利用して、高山ー白川郷ー金沢に行かれるお客様の予約や問合せが増えてきた。
■コロナ禍で、高山の街中から少し離れた高台にお寺が集まる「東山寺町」をウォーキングする外国籍の方はほとんど見られなかったが、最近欧米圏の方が散策している姿を見るようになった。

東海北陸道 ひるがの高原サービスエリア 下り 観光案内所

■7 月は夏休みに入ると家族連れがどっと増えた。日本在住と思われる外国籍のお客様の姿もちらほら見られる。
■ひるがのピクニックガーデン、牧歌の里や各キャンプ場など、GW につづくベストシーズン。コロナ禍で屋外施設のほうが好まれることもあり、8 月も忙しくなりそうである。

富士山御殿場・はこね観光案内所

7 月 10 日に富士登山が解禁されたこともあり、富士山の五合目まで行くバスについて尋ねるお客様や、富士山から下山した後に新宿行きや横浜駅経由羽田空港行き高速バスの乗車券を購入のため来所するお客様が大半を占めた。来所者数も前月比 566%と大幅な増加となり、日本国内在住の外国籍の方も含めると 100 人近くのお客様が来所している。

沼津駅観光案内所

■観光目的の短期間滞在者の新規入国が 6 月 10 日から認められ、訪日客が試験的ではあるが戻りつつある中、団体旅行のみという制限付のため、当市はまだ(訪日客は)増加していない。今月の観光客数は前月の約半分(−46.8%)に減少した。外国籍の観光客は、アジア圏が 54%と最も多く、続いて北アメリカと欧州となった。国別ではアメリカが最も多く、ドイツ、ネパール、中国、ベトナムと続く。
■コロナ禍の入国制限期間の来所者は就労目的の外国籍の方が多かったが、徐々に沼津に来訪する外国籍の方に変化がでてきている。

豊橋観光案内所

来所者は前年同月比 433%。在住者と思われる方からの観光アクセスに関する問合せが増えてきている様に思われる。また、今までは日本語が堪能な方が多かったが英語での案内も増えて来ている様に感じられる。

7 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＞

白老駅北観光インフォメーション ポロトミンタラ

外国籍のゲストに当所でウポポイの博物館の整理券を予約手配したところ、大変喜ばれた。ポロト湖周辺の散

策や、カヌー体験に大変満足していた。

中標津空港観光案内所

中国籍のお客様が来所。中国語しか通じないため、携帯の翻訳機能での会話となったが、問合せの返答をして終わらせずに色々話をお伺いした。少しの間だが楽しく過ごせたと思う。一人旅で言葉が通じないのは心細い事なので、迷惑でなければコミュニケーションを図っていきたい。

北斗市観光案内所

マンホールカードやカントリーサインマグネットを探して案内所を訪れる方が最近増えている。北斗市観光案内所では、北斗市の旧カントリーサインが描かれたデザインのマンホールカードを配布している。また、現在のカントリーサインのマグネットを最寄りのアンテナショップにて販売しているため紹介すると大変喜ばれる。

＜東北＞

青森市観光交流情報センター

■アラブ首長国連邦の男性。「記念メダルを作れる所は近くにあるか」との事だったが、あいにく青森駅周辺の観光施設にあったメダル製造機は、現在撤去されており無いことを説明した。市内の主要観光施設では、三内丸山遺跡センター内の土産店と浅虫水族館にあるが、いずれも駅からは遠い。外国籍の方からこのような質問は珍しかった。

■日本在住の中国籍の男性。様々な質問をされた中で、ご自身は京都で 4 年間暮らしていて、日本中を旅行しており、「“特別感がある観光地”でないと(自分にとっては)意味がない」とのお話があった。そこで、ねぶた祭の大型ねぶたを展示している「ねぶたの家ワ・ラッセ」をご案内したところ、「何か動物系の展示をしているのか」とのご質問。何故そのような事を言ったのか不思議に思ったのだが、『ねぶた』の『ぶた』で豚をイメージしていたとの事。ねぶたは豚ではない事を説明したところ、互いに自然と笑顔になり、その後スをムーズに会話を進めることができた。お客様は「ねぶた」に興味を示され、「ワ・ラッセに行ってみる」との事だった。

■スイスと日本の夫婦と子供 2 人。日本の親戚を訪ねての訪日。レンタカーを利用して、子連れで自然を楽しめる所や奥入瀬渓流の見所を聞かれ、ご案内した。また、来所翌日と翌々日に開催される「八甲田丸港フェスタ 2022」も併せてお知らせした。久しぶりの訪日客。青森を楽しんで過ごして頂けるよう対応した。

弘前市観光案内所

■7 月中旬から田舎館村の田んぼアートが見ごろとなるため、2 つある田んぼアートの会場までの各公共交通機関でのアクセス方法、会場間を結ぶ無料のシャトルワゴンの時刻表を日本語・英語でまとめており、好評を得ている。

■8 月からは弘前市りんご公園にてりんごの収穫体験が始まるため、案内所内にて当日収穫できるりんごの品種及びアクセス方法を掲示している。それらを見て「りんご公園へ行ってみたい」というお客様も少なくない。

JR EAST Travel Service Center(盛岡)

■最近「JAPAN RAIL PASS」の引換は増えてきているが、海外在住日本人のお客様と外国籍のお客様では引換の条件が異なるため、お客様をお待たせしないためにも不明点や迷った際は複数人で確認を行うように心がけている。

■特に事前計画なく旅行をされている海外在住日本人を含む家族が来店した際に、岩手県内の観光地や、交通案内、おすすめのお食事の場所などをご案内したところ、とても喜ばれた。
■盛岡市内循環バスのチケット購入をご希望のお客様の来店時、お急ぎだったお客様に迅速にチケット売り場の案内ができたので、スムーズにバスにもご乗車できた様子で安心した。

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
当エリアでは COSTA COFFEE を販売しており、外国籍の方にも馴染みがあるようで「美味しい Coffee が飲めた」と喜ばれた。

JR EAST Travel Service Center(仙台駅)
■中国籍の男性が、2 年前に来日した際にモバイル Suica を登録したが、今回再来日した際に使用できなくなったとのこと。話を聞くと、機種変更をしていたことが原因と分かり解決方法をご案内。無事に再ログインができ、20,000 円弱の残金が再び使えるようになったので大変喜ばれた。
■「JR EAST PASS(東北エリア)」を利用して初めて東北にいらした韓国籍の方が「青森も岩手も人情みがあってよかった」と絶賛していた。
■外国籍の観光客の受入れを開始したため、訪日カウンターに来店されるお客様に「仙台の好きなこと・好きな場所」や「今の気持ち」などをご記入いただける「Welcome Back to Sendai(仙台にお帰りなさい)」ボードを作成した。様々な国の方が記入して下さり、現在(報告当時)約 40 枚となっている。仙台の名物や名所などが書かれているため、それを見たお客様から良い情報収集になっているという感想を頂いた。

もがみ情報案内センター
■他案内所の案内所作りを参考にして、チェキ風の写真のガーランド作りをした。
■最も聞かれることの多い地域内のアクセスに関するマップの作成・掲示をした。

福島市観光案内所(JR 福島駅西口)
■多言語対応可能なコンシェルジュを配置し、多様なニーズに対応できるようにしている。
■入口付近に福島県内や東北の外国語マップを設置している他、コンシェルジュ手作りの「フェイバリットプレイス」を掲示している。

＜関東＞

群馬県高崎市観光案内所
発熱した乳児のいる家族が、「PCR 検査を受けたい」と来所。ちょうど日曜日のうえ、19 時だったこともあり、医療機関が見つからず、すぐの案内は無理だったが、お調べして手配をした。時期により行政の PCR 検査のシステムも変わるため、今後随時、情報収集しておき、すぐに対応できるように作成したマニュアルをアップデートの予定。

千葉市幕張観光情報センター
当センターでは毎年夏に「チーバくんうちわ」を配布している。千葉県のマスコットキャラクターがプリントされている日本特有のうちわは日本人だけでなく外国籍のお客様からも好評で、お渡しするととても喜ばれる。

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:イタリア出身のシェフ。二子玉川のレストランで働くために来日した。実はパンデミックの影響で 3 年近くも来日が延期になってしまった。今回待ちに待ってやっと来日する事ができた。夢に見るほど日本の事を考えて、色々調べてノートに書いてきたが、正しいのか確認してほしい。(イタリア男性 40 代)

A:持参のノートには手書きで日本地図が描かれ、富士山や宮島のイラスト、多摩川の風景画、成田から二子玉川への行き方などが書かれていた。ちょうどカウンター後方に 7 月 8～9 日に行われる成田祇園祭りのポスターを掲示していたところ、「これは何か？」と質問された。この空港の近くの町で行われている祭りで、山車が見られる事、疫病退散を祈願するお祭りであることを話したところ、「是非見たい！どこに行ったら見られるのか？」とおっしゃった。成田祇園祭りを見物して、一度空港に戻って成田エクスプレスで東京に行くとの事だったので、荷物を預ける空港のコインロッカーの場所、成田までの電車の乗り方、インターネットで見つけた山車の場所を確認できる QR コードをご案内した。また成田駅周辺の山車が見られるポイントを地図に手書きで印をつけて差し上げた。14 時過ぎに再来所され、とても興奮した様子で「ブラボー！」を連呼しながら、撮ってきた写真を見せてくださった。「素晴らしい体験ができた」ととても喜ばれた。

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 2 旅客ターミナルビル)

Q:銀聯カードでお金を出金しようとしたがおろせない。(中国男性 40 代)

A:「香港ではこのカードでおろせたのに」との事であった。三井住友の ATM で駄目であったとの事で、セブン銀行の ATM を試すようにアドバイスしたが、それもダメだったとの事。ゆうちょ銀行、三菱 UFJ 銀行などターミナル内のほぼすべての ATM を試したがおろせなかった。銀聯カードは 2015 年以降、国際規格の EMV とは別の規格を採用しており、IC チップだけのカードではおろせない事がある。また 1 回の利用額制限の他、国外で引き出す年間金額の制限もあるため、その制限にかかったのかもしれなかった。そこで、銀聯カードの連絡先をお伝えし、聞いてみるように勧めた。ところが、久しぶりにかけた番号は「現在使われておりません」となっており繋がらない。インターネットで再度公式 HP を調べたが番号は間違っていない。問合せ窓口はなくなってしまったようだ。お客様は短期留学生らしく、高田馬場にある日本語学校へ行くとの事。現金はお持ちでなく、これでは切符を買う事が出来ない。JR 窓口では普通電車も成田エクスプレスもクレジットカードで購入でき、以前は銀聯カードも使えたのだが、現在は銀聯カードの取り扱いは行っていない。そもそも引き出しができないカードは利用もできない事が多いため、別の方法を考える事にした。お話をうかがうと AliPay をお持ちとの事。成田空港内ではエアポートリムジンバスと京成スカイライナーの購入(普通電車は利用不可)に WechatPay と AliPay を利用できる。しかしリムジンバスは新宿まで、スカイライナーは日暮里までである。その先の山手線には使えなかったはずであった。念のためスタッフが京成のカウンターに聞きに行ったところ、現在スカイライナーで日暮里乗り換え山手線のチケットであれば、地下のカウンターにて通しで購入できるので、AliPay でも購入できる事がわかった。そこで地下の京成カウンターでチケットを購入するようにご案内し事なきを得た。

TIC TOKYO

■サウジアラビア国籍のお客様からの問合せ

Q:(ビジネス目的で来日し)今晩泊まるホテルを探している。明日東京から鳥取に行く予定。車の輸出入の仕事をしている。

A:付近のホテルの宿泊レートを確認。パールホテル八重洲のオンライン価格を気に入られたので、予約をアシスト。予約確認メールを受信できなかったが、電話確認するとすでに予約が出来ていた。「荷物が重いので、

TIC に荷物を置いてホテルに行きたい」と言われたが丁重にお断りした。翌日の鳥取へのバスを予約していないというので、調べると夜行バスの残席が 8 席だったことと、新宿のバスタ発だとお伝えした。

当日の宿泊予約に関する問合せは、特に外国籍のお客様から聞かれる傾向がある。宿泊希望エリアで見つからない場合は近隣の駅まで検索範囲を広げて案内している。提供できるサービスには限りがあるが、最大限のサポートをするよう心掛けて日々接客を行っている。

両国観光案内所

昨年 11 月より、マンホールカードを配布。当初、希望者の殆どは日本人であったが 6 月あたりから、外国籍の方が増えてきている。また、すみだ北斎美術館のフランス語のパンフレットの要望があったが、作成されてないので、英語版を勧めたが(不要と)断られた。水辺ラインのような QR コードをスキャンすると、多言語で閲覧できるサイトがあれば、このようなことは少なくなるのではと思う。加えて珍しい質問として、「夜 8 時頃、子ども達だけ(一番年上が 12 歳)でラーメンを食べに行っても(治安的に)大丈夫か」と尋ねられた(両国第一ホテル滞在)。子どもだけで夜の外出はできるだけ避け、大人が付き添うようにお願いした。

中央区観光情報センター

■案内所の質向上のために取り組み

チームビルディング研修を実施。チームのあり方を考え、スタッフ同士各自のスキルや能力を知る事ができた。一人のリーダーが一方的にメンバーに指示することではなく、チームの相互理解が進み、協力して業務を成し遂げるためのスキルを学んだ。案内所の質向上のためチームの構築に力を入れている。

まちの案内所 町田ツーリストギャラリー

熱中症で倒れていた外国籍の方は日本語がほとんど話せず、不安なご様子だった。日陰へ運び、体を冷やすとともに「大丈夫ですよ、救急車が向かっていますからね」と救急車が到着するまで励ました(気分が悪い中だったため、ほどほどに)。言葉がわからない異国で体調不良になり、今、何が起きているのかわからない状況というのはとても不安だと思う。水分や冷却材など、体調不良者が望んでいるものを早く差し上げるとともに、今の状況を的確にお伝えし、大丈夫と声を掛けてあげることが大事だと感じた。

藤野観光案内所ふじのね

来館する外国籍の方は自身が日本語に堪能か、日本人と一緒に来られる方ばかりで、特に対処に困るような事例はなかった。また、暑い日には藤野産のゆずや茶を使ったクラフトビールが好評であったが、外国籍の観光客についても同様であり、「ここならでは」の品揃えの重要性を再認識した。

中央道 双葉サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

画面が英語表示の携帯電話の入った女児子ども用鞄の落し物が届いた。鞄内に名前表記が無かったため、その時にエリア内にいたお子さま連れの方にお声がけをした。無事に持ち主を探し出すことが出来、返還できた。感謝の言葉を頂戴した。また、ドバイからの個人客がハラルフードを探しておられた。生憎、当サービスエリアで取り扱いはなく、KitKat やコーヒーを購入され、出発された。テナント支配人へハラルフードの要望があったことを伝え、導入を検討していただくよう伝えた。

＜北陸信越＞

松本市観光情報センター

7 月に飯山駅と長野駅の観光案内所へ研修に行き、他の案内所の取り組みについて学ぶ機会を得た。

JR EAST Travel Service Center(長野)

インバウンドのお客様が増加してきたことから、朝礼で英会話フレーズの唱和を始めた。

＜中部＞

新富士駅観光案内所

東京在住のデンマーク籍の男性が 9 時頃来処し、「自転車を入れるバッグを買いたい、どこで売っているのか、自転車販売店は近くにあるか」と尋ねられた。自転車は折りたたみ式タイプではなかったが、新幹線に自転車を乗せたいということで、JR 職員の方から説明されたようだった。駅から 2 キロほどのところに自転車店、スポーツデポもあるが、まだオープン前であるため問合せできず、そのような袋が店舗にあるかどうかわからないこともあり、ＪＲ職員の方に直接尋ねたところ、自転車をコンパクトにまとめ、すっぽりカバーされていればOK ということを確認できた。自転車の前輪をはずしてできるだけ小さくし、ゴミ用のしっかりした大きいビニール袋 90ℓ(90cm×100ｃｍ)2 枚をつなぎあわせ自転車を包み持ち運びできるようにした。その際、自転車を解体するレンチもガムテープもなく、お貸しした。東京から自転車で、神奈川県箱根経由で静岡県新富士駅にようやく着いたということで、日焼け止めクリームをこまめにしっかり塗ったが、日焼けがひどく、もう自転車走行が困難であるため予定を変更したということだった。最後に「ご迷惑をおかけしました」と日本語でおしゃって無事、新幹線に自転車を乗せ東京に帰っていった。

富士山静岡空港総合案内所

今夏の当案内所の目標は、大井川鐵道と共同での当空港発着のツアープランの成功である。内容はスカイバスを利用した当空港から大井川鐵道のトーマス号に会いに行き、ギネス認定されている蓬莱橋にてスイーツを楽しむプラン。空港内は滅多に入ることのできない制限区域に入場しながら飛行機を間近で見学できるというスペシャルな企画を担当している。当案内所は空港パートを担当し、猛暑に負けない楽しさをお客様にお届けするべく全力で取り組んだ。8 月 21 日まで続くこのツアー、夏バテせずに勤め上げたい。

沼津駅観光案内所

駅周辺のコインロッカーが全て使用され、空きがない状態が多く、観光案内所の手ぶら観光サービス(手荷物預かり)を利用する客が増え、ご案内が喜ばれた。近隣市町の商業施設が開館周年記念をしているため、アクセスの問合せが多かった。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- ロシア籍の若者が複数名で来所。名古屋市科学館への行き方など一通り観光の案内をした後で、「えびみそ」が食べたいとおっしゃった。「かにみそ」のようなものが欲しいのか聞いても違い、名古屋の名物から連想して、エビフライや味噌煮込みうどんかとも思い紹介したが、これでも無かった。最終的に「えびみそ」ではなく、「えびむす」から天むすにたどり着き、その写真をお見せすると、正解であった。近場のお店を 2 店舗紹介すると大変喜ばれた。
- 「名古屋城に興味がある」とフィリピン籍の女性が来所。英語のパンフレットと地図を見せながら、バスと

地下鉄での行き方、見所について説明した。同じお客様が夕方に再訪され、名古屋城のパンフレットを見せながら嬉しそうに楽しんできたことを報告してくださった。

■国際専門学校の先生が生徒８人(ネパール、ベトナム、カンボジア、スリランカ)を連れて来所。日本語の勉強のため、各種パンフレットを持って行かれた。お土産店も見たいそうで、後ほど、各自が名古屋の観光地図を作成するとの事であった。

■雨天で観光施設も休みが多い祝日の翌日、「何かお勧めは無いか」と男性が来所。この日栄にある名古屋市の案内所(オアシス 21ｉセンター)で黒紋付に家紋を入れたものを作る体験イベントを予定していたため、お勧めしたところ大変喜ばれ、「是非体験したい」とおっしゃったので電話で予約、場所と時間をお伝えした。

■「今週末に盆踊りを体験できる場所はないか」と、マレーシア籍の女性が来所。調べてみると名古屋市近郊の春日井市で納涼祭りがあり、盆踊りも開催されるとのことだったので、行き方とともにお伝えすると、とても喜ばれた。先日もニュースでマレーシアのクアラルンプールで開催された盆踊りが盛況であったと報道されていたが、改めてマレーシアの方が盆踊りなど日本のお祭りに興味があることがわかった。

松阪駅観光情報センター

パンフレットを多く置いているので、喜ばれている。ウォーキングや山登りに関するパンフレットを探される方、レンタサイクルや手荷物預かりを利用される方も多い。

以上