

7月概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～西日本～

<近畿>

彦根市観光案内所

(来訪者)全体ではコロナ禍以前の6%で、アジアが同2.5%、ヨーロッパが7.2%だった。案内対応数は全体の40%ほど(増加傾向)。日本にお住まいで夏休み時期ということもあり、観光目的の来訪が増えたと考えられる。問合せ内容は、琵琶湖観光船、登山、彦根城観光。朝お土産を下見して、帰りに買ってきてくださる方もいた。来所者はパートナーが日本人の方や、以前彦根に住んでいたことがある方など様々だった。最近、本格的な登山や自然散策について聞かれることがあることも特徴的。

京都総合観光案内所

当月の国籍別の来所者数トップ10は①米国②中国③ブラジル④フランス、インド⑥ドイツ⑦エクアドル⑧韓国、香港、タイ、シンガポール、ベトナム、イスラエル、スイス、ベルギー、カナダ、メキシコ、ニュージーランドとなった(数取り器でのカウント実数は787人で、2021年同月比-%(2021年7月コロナ禍による一時閉所)、2020年同月比297.0%、2019年同月比3.0%)。外国籍の方の来所者は5月以降ほぼ横ばい状態が続いている。

天橋立駅観光案内所

7月に入り、気温も一段と高くなると海水浴目当ての観光客が増えた。コロナ禍前の大盛況にはまだ遠いが、3連休は当地域でもかなりの人出になり、乗り物待ちの発生や、飲食店の行列、一部駐車場が満車になる時もあった。外国籍の方もやはり日本在住の方を中心に来られている様子で、日本人の家族・配偶者・友人等の同伴者と一緒にいる方が多く見受けられた。全体的に家族連れの方が多く、欧米でも夏のバカンスも始まったこともあり、家族連れの欧米圏の方もたまに見かけた。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

- 7月に入ると、バカンスシーズンの本格化により数年振りに帰国したとおっしゃる日本人と外国籍の方の夫妻、ファミリーや、日本で暮らす外国籍の家族等、多くご来店いただいた。
- 大学の街、京都には多くの留学生が生活しているが、彼らも夏休みに入り、語学学校に通う方々は課題を携えて来店されたり、留学を終え帰国が迫る方々なども、日本の夏を楽しむために観光相談や鉄道パスの購入に来店いただき、徐々に以前のようなお客様の往来が戻り、少しずつでも観光のお客様をお迎えできる日が近づいていることを感じ、準備を整えて参らないといけないと感じている。

阪急京都観光案内所・烏丸

7月は3年振りとなる祇園祭りが開催されたこともあり、前年同月比約2倍、前月比約1.5倍と来訪者が増加した。実際、案内所近くで祇園祭りの山鉾が建てられているため、祇園祭りに興味を持つ外国籍の観光客が多く来訪され、期間中の約2週間に渡り祇園祭りに関する問合せも多かった。

大阪観光案内所

- 当案内所は、7月1日より開所時間が朝1時間早くなった(8時～20時)こともあり、日本人9,699人、外国籍の方623人とコロナ禍以降で最高人数の来所となった。国別ではアメリカ、中国、フィリピン、韓国、フランス、インド、ベトナム、ネパールの順で、コロナ禍以降少なくなっていた韓国が増えて4番目になった。またフランスをはじめ欧米の方々も増えた。
- JRパスをお持ちだったり、JRパスの引換や購入したいという問合せ、当案内所で販売している短期滞在者向けの関西スルーパスの販売が久々にあったりと、短期滞在ビザでの来日している方々が戻ってきていると感じる。また当月は配偶者が日本人で家族で来日という方々の来所が目立った。

新梅田シティ 総合インフォメーション

- 7月の外国籍のお客様は39人。内訳は韓国(2人)中国(1人)台湾(3人)インドネシア(1人)フィリピン(3人)ミャンマー(1人)バングラデシュ(3人)フランス(2人)ドイツ(1人)スウェーデン(2人)米国(1人)カナダ(2人)国籍不明(15人)。前年同月比は123%、前月比112%となった。
- 以前は在住の方が目立ったが、交通系ICカードや周遊パスをお持ちで「●●で使えるか」など、観光の問合せが増えつつあり、英語で案内することが多くなった。

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

- 外国籍の来場者の対応件数は82件。そのうち外国語の対応件数は48件となり、内訳は英語41件、中国語7件、合わせて総対応件数の58.5%を占めている。
- 外国籍の総来場者数は128人となり、6月に続き100人を越えた。国・地域別にみると、中国が1位となり、2位台湾&ベトナム、3位韓国と続いた。
- 問合せの内容はクーポン配布についてが一番多く、その次に免税手続き、館内Wi-Fi、南海電車お買い物券の引き換え、その他、施設の営業時間や店舗の場所、近くの温泉などであった。

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258人、前月比132.3%、前年同月比176.7%。
- コロナウイルス感染者が全国的に急増し、当センターでも感染者が出て7月14日、15日は臨時休館したが、他のスタッフの抗原及びPCR検査の陰性を確認した上で、それ以降は通常通り9～18時の短縮開館を続けている。外国籍の観光客の数は徐々に増えてきており、定番の観光スポットや高速バス乗場の問合せが多くなってきた。

姫路市観光案内所

7月の総来所者数は8,898人。うち外国籍来所者は58人で同年前月比は16.6%増だった。案内所を訪ねてくる外国籍の観光客の数は飛躍的な伸び率では無いが、姫路城に於いては団体客も多く、外国籍の観光客の見学が増えていると聞く。JR姫路駅周辺でも学生の団体を見かけるようになった。国内のインターナショナルスクールの学習旅行かと思われる。月末に当案内所にも通訳案内士の方が来所。観光目的で入国したドイツ籍の旅行者10人を引率することだった。

神戸ハーバーランド総合インフォメーション

ハーバーランド内もイベントが増え、人出がかなり増えた。近隣のメリケンパークのイベントでも、ハーバー

ランドを利用する方が多く、かなり混雑した日もあった。ただ、コロナウイルスがまた流行ってきており、この先も人出増が維持されるかはわからない。ハーバーランド内のイベント自体は中止にはなっていないので、コロナウイルスの感染対策をしつつ、お客様も楽しめるといいなと思う。外国籍の旅行者は、まだ戻ってきていない。

奈良県猿沢イン

- 総来館者数は 4,416 人。前年同月比で増加(+157 人/103.7%)となった。「行動制限」が敷かれておらず、人出が活発になり、前年同月比で当館施設利用者数は増加したものの、第 7 波による感染急拡大を受け、増加ペースは減速した。コロナ禍の影響がない 2019 年 7 月度との比較では、-6,676 人/39.8%と半数に満たない。
- カウンター受付者数は 140 人と、前年同月比で大幅増加(+73 人/209.0%)となった。「行動制限」が敷かれておらず人出が活発となり、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大幅に増加した。また、観光目的以外の新規入国者(留学、ビジネス、日本にいる家族に会う目的等)による来館が少しずつ増加している傾向が見られる。コロナ禍の影響がない 2019 年 7 月度との比較では、-2,467 人/5.4%と、1 割に届かない。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

7 月は、中旬よりコロナウイルスの感染が急拡大したことと、気温が非常に高い日が続いていることもあり、飛鳥地方へ観光されるお客様は少し減っているように感じたが、藤原宮跡に咲くハス池には連日、早朝よりたくさんの方が訪れ、大変にぎわっていた。また、市内宿泊施設は連日いっぱい、夏休み期間中の子ども向けイベントの実施で特に週末などは賑わっていた。

熊野本宮観光協会

- 7 月単月の入館者数は対前年同月比 68%(前年 41 人→当年 28 人)、7 月までの年度累計は対前年度比 83%(前年 202 人→当年 168 人)となっている。
- 殆どの外国籍の方は日本在住と思われる。従って新型コロナウイルス感染者増加(いわゆる「第 7 波」)による出控えの影響が見受けられる。
- 天候の影響(前半の長雨、後半の猛暑)も大きかった。
- 単月のシェアは、アジア 29%(8 人)、北米 18%(5 人)となっているが、全体の人数が少なく、当月の傾向とまでは言えない。

<中国>

境港観光案内所

来訪者総合計 19 人、前年同月 23 人、前年同月比 83%。日本在住者に加え、米国から(たぶん日系)の家族連れ旅行者の来訪があった。

松江国際観光案内所

7 月の来訪者数は 58 人で、市内在住者だけでなく、県外からの旅行者と思われる方の来所も増えた。松江市内の観光と併せて近隣地域への案内件数も多かった。また、日本人の方で「少しずつ規制も緩和されるだろうから、知り合いの外国籍の方にパンフレットを送ってあげたい」と言われ、外国語パンフレットを持ち帰られる

ケースもあった。

岡山市ももたろう観光センター

7月は6月より50人ほど来訪者が増加傾向にあった。7月からDCキャンペーンが岡山で開催されているので、少しずつ外国籍のお客様が戻りつつあるように感じ取れた。

尾道駅観光案内所

来訪者の数は6月とあまり変わりがなく、夏休みに入っているからか家族連れが少し増えた。しまなみ海道サイクリングに関する質問が1度しかなかったのは非常に稀である。千光寺山ロープウェイや古寺巡り、猫の細道、両替ができるか、銭湯、市役所等について聞かれた。また、久しぶりにこの辺りでJRパスが利用できる航路があるか聞かれたが、残念ながら無いと回答した。

広島駅南口交通案内所

- 7月の来所者総数は4,961人であった。総数、外国籍の方の比率ともに6月とほぼ同じであるが、外国籍の来所者からの問合せ内容については観光関連が60%弱となり、これまでと比べてやや増えてきている。
- 観光関連の質問は原爆ドーム、平和資料館への行き方が28件と最も多く、宮島については6月と同様に5件であった。
- 「めいぷるーぷ(広島観光ループバス)」については、7月は6件受け付けており、5月、6月は各2件だったため、増加傾向。また、来所されていなくても駅前を歩く外国籍の観光客の特徴として10人以上の団体客も少し増えてきたように見受けられる。

宮島口観光案内所

- 7月も6月に引き続き外国籍の観光客の立ち寄りも増え、フェリーの違いや見どころなどの案内をした。初めての問合せでは、広島大学のバングラデシュからの留学生に県内文化施設優待カードで割引のある施設の質問を受けた。
- 7月2日に新広電宮島口駅が開通し、多くの広電ファンで賑わい、記念しゃもじ切符の問合せもあった。宮島口に新しくジェラート屋さん、レモネード屋さんができ、その問合せもあった。また、7月も宮島花火大会のDVDの問合せがあった。その他、広電謎解きキット、七浦巡り、新しい古民家風の宿HEM'S HOTEL、マンホールカード、水族館夏まつりの期間について、妹背の滝、日帰り温泉、宿泊案内、お勧めグルメ情報など様々な問合せがあった。車椅子の利用や問合せも比較的多かった。

広島バスセンター総合案内所

- 7月の外国籍の来所者数は104人(前年対比107.2%)で、前年とほぼ横ばいの数だった。当月は、モロッコ、ナイジェリア、コロンビア、モザンビーク共和国など、普段あまり来所が多くない国籍の方や、イギリス、フランス、ドイツ、イタリアなど、久しぶりにヨーロッパ圏の方の来所も多いう月であった。問合せは乗車券購入をされる際の通訳対応が最も多く、乗車券に関する問合せは電話でも3件あった。
- 観光案内では広島市内や宮島をバスや路面電車などの交通機関を利用し、指定エリア内を自由に乗り降りできる「Visit Hiroshima Tourist Pass」の周遊券が好評で、数日間滞在される方は2日券や3日券を購入された。
- 出入国緩和により海外往来をされる方も徐々に増え、夏休みを利用してフィリピンやインドへ一時帰国され

る方、タイから仕事で来られたイギリス籍の男性、ホームステイで市内滞在中のアメリカ籍の女子高生などの来所があった。また 6 月から約 2 ヶ月間ボランティア活動のためシンガポールからお越しの女性は、7 月に案内所を 3 度利用され、ボランティア活動の合間に観光を楽しまれていた。少しずつ国外からの入国者への対応も増えている。

新山口駅観光交流センター

6 月に引き続き、7 月の外国籍の来所者数も 1 桁にとどまり、来所者全員は日本在住者であった。また、7 月はコロナウイルス第 7 波の影響もあり、総来所者数は前年同月比 50%減の 3,048 人であった(うち外国籍の来所者は 4 人)。

防府市観光案内所

外国籍の方でこの案内所に来る方は、日本に居住して観光で立ち寄られる方々ばかり。日本のどこから来られたのか、それとなく聞いてみるが、福岡や他の比較的大きい市から回って来られている。場所柄、米軍岩国基地に在住の軍家族関係の方々がグループで山口県の観光名所を回っている姿をお見受けする。

岩国駅観光案内所

最近では岩国米軍基地関係者の利用が主であるが、基地内でも新型コロナウイルス感染者が増加傾向にあり、外出が減ったのか、案内所の利用も 6 月までに比べて少ない。問合せ内容は、JR 切符購入、IC カード購入について、県外へのアクセス、錦帯橋観光についてなどだった。

<四国>

高松空港インフォメーションセンター

7 月の問合せ件数は 6 月より 6 人減の 2 人となり、昨年比約 80%(昨年度は 31 人)となった。定期国際線 4 路線(台北、ソウル、上海、香港)の運休は続いている状況。

松山空港総合案内所

6 月に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響で国際線は全便運休、再開に目途が立たない。当面の間、訪日旅行者は見込めないが、引き続き感染対策の徹底、外国からのお客様がいつ来られても良いように、パンフレットの補充や最新の情報収集、語学力の学習を継続して行っていきたい。

松山観光港ターミナル観光案内所

- 7 月中はコロナ禍での規制が緩和されて、各地域で様々なイベントが開催された。人数制限や規模縮小などがあったものの、旅行者は多く、道後の街は賑わいを取り戻していた。各地域では観光客に楽しんでいただこうと、感染対策を万全に行った上で例年のイベントを 2 年ぶりに開催するところが多かった。市内商店街での土曜夜市、そうめん流し、博物館や美術館での特設店、海水浴やプール開きなど、これらの開催は地元の方はもちろん、お越しいただいた方への感謝の気持ちも大きかったことと思う。
- 当案内所の前では、時折外国籍の方の姿を見かけたが、特に案内する状況もなく、姿を見届けただけとなった。おそらく日本に滞在されている方であり、日本での勝手をわかっていたのであろう。例年であれば、外国籍の方への案内は多く、宿の手配や野外のアクティビティを紹介することが多い。特にこの時期は、しまなみ海道のサイクリングや山や海でのキャンプについてよく質問された。

<九州・沖縄>

門司港駅観光案内所

- 7月より「北九州市応援プレミアムサマー」(北九州市民は対象施設入館料無料)が開始されたが、当件に関する問合せはあまりなかった。おそらく地元の方は観光案内所を利用せず直接施設に問合せ等されていると思われる。
- 7月の三連休には多くの旅行客が訪れた。特に大きなキャリーケースを持った県外からのお客様が目立ち、「2日間滞在するがどこがお勧めですか?」との問合せが多かった(通常の門司港滞在時間は2時間程度)。
- 外国籍の来所者は4人。場所がわかりにくいためか、一般的に関門トンネル人道口についてのお尋ねが多い。

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

7月中旬よりコロナウイルス感染拡大防止対策に伴い、一時休止していた国際線のカウンターでの対人案内を2年3ヵ月ぶりに再開した。団体客が増加すると共に、館内にも送迎の方も増えているように感じた。到着客からは市内へのアクセス方法や国内線乗り継ぎの問合せが相次いだ。また、コロナウイルス第7波による感染者数の増加を懸念し、PCR検査関連等の問合せも多かった。

福岡市観光案内所(天神)

福岡では7月に博多祇園山笠が3年ぶりに開催された。外国籍の方の姿も見受けられ、珍しそうに写真や動画を撮っていた。また、7月に入ってから海や夏のイベントに関する問合せが増え、福岡の糸島や志賀島へのアクセス方法、花火大会のご案内をした。

八女市茶のくに観光案内所

7月は久しぶりに2桁の来訪者があった。日本に居住を開始したとみられる外国籍の方のグループや海外からの里帰り帰国者など、水際対策緩和やコロナウイルス感染拡大の落ち着きの影響を実感した。

佐賀市観光案内所

外国籍の来所者9人は日本在住、佐賀市内温泉の場所等を尋ねられた。米国籍の男性はバス往復券と温泉利用券(300円)付チケット1,600円(通常より520円お得)を購入され、古湯温泉に向かわれた。

観光交流センター清流亭

在住の外国籍観光客は4人だった。今年の7月は梅雨明けが早く、また、後半から夏休みに入ったため、少しずつではあるが人の動きも見られ、来訪者は増加傾向にある。訪日観光客に関しては依然少なくはあるが、8月の本格的な休暇を利用したツアー等、少しでも訪れる方が増えることに期待したい。

阿蘇インフォメーションセンター

7月に入っても訪日観光客が増える兆しが見られないが、日本在住と思われるアジア圏の方の姿は比較的多く見受けられる。今のところ、入国規制緩和による訪日客の恩恵はあまり感じられない。

道の駅 阿蘇

少しずつ案内所に訪れるお客様が増えてきている。チームリーダーがフランス出身のフランクさんということもあり、フランス籍の方々にお越し頂いている。阿蘇滞在中、案内所にリピートして来訪下さる方々がいらし

嬉しく思っている。

大分市観光案内所

7月の外国籍の来訪者数は74人で、6月の96人から減少している。理由としては、7月に入り大分県内の新型コロナウイルス新規感染者数が再び増加し始め、下旬には過去最多の2,000人を突破したことが考えられる。しかしながら、今年は3年ぶりに行動制限のない夏を迎えているためか、昨年7月の来訪者数51人と比較して増加していることが分かる。

えきマチ1丁目別府 インフォメーション

外国籍の来訪者は依然として外貨両替を目的に来訪する人が多いが、夏休み中で外国籍の旅行者も多く、地獄めぐり、砂湯や泥湯といった有名な観光地の問合せも多かった。そのほとんどは日本在住者だと思われるが、ワーキングホリデーで6週間日本に滞在しているという英国籍の方、仕事帰りに観光をしているというオランダ籍の方等、新規入国者と思われる訪日客の来訪もあった。

ワンダーコンパス ベップ

当案内所は地元の大学に通うインドネシアからのお客様が多く来店する。その他、7月は、フランス、アメリカからの来訪者も多く来店。フランス籍のお客様は4人以上の家族での旅行が多く、再来店してくれたこともあり、数値が伸びたと考えられる。アメリカ籍のお客様は、米軍基地で働いている方が観光のため別府を訪れたケースと、地元の大学の教授などからの観光についての問合せやチケット販売での来訪が多かった。

入来籠観光案内所

今年6月から、観光目的の訪日客の受入れが再開されたが、コロナ禍前の勢いからすれば、訪日客の完全回復にはまだまだ時間がかかると思われる。訪日客がコロナ禍以前の状況になるまでの期間に対策が必要であるが、容易ではない事も現状。観光客をお迎えする立場として、コロナ禍収束後の新しい旅行や観光の形を予測し、アフターコロナにおいても満足度の高い旅行の提供に向け、体勢を整える期間としたい。

那覇空港観光案内所(国内線)

- 日本人来訪者数は5,389人(6月より+1,260人、21年度比249%、19年度比143%)。外国籍の来訪者数は249人(6月より-13人、21年度比126%、19年度比18%)。来訪者数合計は5,638人(6月より+1,247人、21年度比239%19年度比110%)となった。
- 7月1~5日までに台風に関する問合せが9件と、6月よりも増えた。特に7月2日に5件となり、帰りの飛行機に影響が出たお客様より宿泊先についても問合せがあった。同時に携帯会社の通信不具合が重なり、館内の公衆電話は混み合う時間帯があった。
- 7月前半では、レンタカーの予約ができなかったというお客様より宿泊地や観光施設までのアクセスの問合せが増えた。また、(レンタカー不足解消の一環として)7月中旬には、いくつかの宿泊施設で宿泊者専用シャトルバスの運行が開始され、それについての問合せや案内も増加した。

沖縄観光情報センター

- 日本人来訪者数1,013人(6月より+60人、21年度比248%、19年度比111%)。外国籍の来訪者数38人(6月より+19人、21年度比143%、19年度比3%)。来訪者数合計は1,051人(6月より+79人、21年度

比 239%、19 年度比 49%)となった。

- イベント会場までのアクセスの問合せもあったが、イベントの開催有無についての問合せも増えてきた。
- コロナウイルス感染状況の全国的な増加に伴い、来県時の注意点などの確認の電話問合せもあった。

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)

<近畿>

彦根観光センター

3 日程度の滞在を希望されているフランス籍のお客様が、竹生島や足軽屋敷などの見所を尋ねに来られた。この時期の平日、竹生島までのフェリーが減便されていることをお伝え。築城時の歴史を感じさせる町並みが残っている善利組足軽屋敷、ご城下寺院や宿場めぐりなど、景色の良い所だけでなく、伝統を色濃残す郷土などを案内し、喜ばれた。

天橋立駅観光案内所

京都市内にお住まいのアメリカ籍の女性が、3 日間天橋立に滞在するという事で案内所カウンターに来られた。行きたいところをお聞きし、どういった行程でまわれば効率よく行けるかを案内した。「とても楽しみです」と、出発された。その女性は案内の間、15 分ほどずっとお話をしており、自分の職業や京都市内のどこに住んでいるかなど、楽しそうに教えて頂いた。外国籍の一人旅の方は特に発信力があり、重要なお客様と感じている。ちょっとしたお話相手の意味でもカウンターに来られることも多いので、当地域の良い印象をアピールできるように心がけて、その方の知人等にどんどん情報を広めてもらえたらいいなと感じた。

あやべ観光案内所

綾部市ではまだだが、近隣市町(福知山市、京丹後市)でクラフトビールの開発を行っている。また与謝野町ではホップから栽培、収穫してビールを作っている。この取り組みは外国籍の観光客にも人気を呼ぶと予想されており、着目している。

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

観光案内所がオープンして 4 カ月。スタッフそれぞれの得意分野を活かし、案内ツールに役立てている。難波の立地は非常にややこしく、リムジンバス乗り場の案内にも一苦労。スタッフがかわいいイラストで描いた案内ツールが非常に役立っている。

大仙公園観光案内所

- コロナウイルス第 7 波を警戒し、当案内所スタッフ間でできる限りの感染予防や、接客中におけるお客様との会話距離を再度見直し、対策を強化している。また連日猛暑が続き、屋外でのマスク着脱が緩和されているからか、施設の入館時にマスク着用を忘れているお客様をちらほら見かける。その際、周囲のお客様もいるためマスク着用にご理解ご協力をいただいている。
- 7 月から、堺の観光施設や伝統産業である刃物の写真がデザインされたうちわを配布し始めたところ、日本人はもちろん来所された外国籍のお客様からも好評をいただいている。

新大阪観光案内所

7月に入り一気にコロナウイルス感染者が増えた。アメリカからの高校生団体の生徒3人が感染し、隔離状態となったため、JRパスの延長は可能かと引率者からの問合せがあった。同施設内のJR担当スタッフに問合せるとパスの延長はできないとの事。「パスを使って東京に移動し、成田からアメリカへ戻る予定だったが、隔離によって生じる追加の宿泊料や宿泊予定施設のキャンセル料、新幹線の新たなきっぷ購入など、100万円近く追加費用が掛かる。日本国内で感染したので日本政府に保障して欲しい」と困っておられた。今後も多くなりそうな事例かと思う。

神戸市総合インフォメーションセンター

- 7月9日にアジア圏の女性が「ストレスが多いので神戸で蛍を見たい」と来所。コロナ禍以前は6月上旬から中旬頃に近くの生田神社で「蛍の夕べ」というイベントが開催されたり、大学構内を一般開放して蛍を見るイベントも開催されていたが、最近は実施されておらず、時期的に遅かったこともあり、残念ながらご希望には沿えなかった。
- ペットの犬を連れたドバイの家族連れが来所。京都へ行きたいが、愛犬のケージが大きすぎてJRには乗れないと言われたとのこと。拝見したところ、小型犬だったがお持ちのケージが3辺の和が既定の120cmを超える大型のものであったため断られたようだった。料金的に3万円ほどと高くつくが、タクシーで向かわれることになった。
- 中国籍の女性が怒り心頭の様子で来所。三宮のフェリーターミナルが目的地で、当センターでは通常通りフェリーバスを案内していたが、フェリーバス迄の時間があるため、ご自身の判断でポートライナーに乗車。三宮駅からフェリーターミナルへ行くのに駅員から最寄り駅と言われたポートターミナル駅の改札を出てたずねると徒歩で30分はかかると言われ、大型のスーツケースもあるため仕方なく三宮に戻り、駅員に「案内の仕方がおかしい！」と訴えたが謝罪も無いし、乗車料金の返金もされなかったとのこと。どうしても納得できないと主張し続けるので、仕方なくポートライナーの責任者を呼んで直接話をして頂いた。双方が自分の主張を曲げず話は平行線に終わり、長時間にわたり険悪ムードが続いた。女性は「訴えてやる！」と語気を強めておられたが、何とか最初のご案内通りフェリーバスで行かれるよう再度ご案内した。コロナ禍で、ちょっとしたことが大きなトラブルになりかねない一例と言える。

あかし案内所

ユニバーサルな視点に立ったサービス向上のため、兵庫県のチェック&アドバイス制度の点検を受けた。

丹波篠山観光ステーション

- 千代紙で季節毎の花や昆虫など折り、ディスプレイやお土産の持ち帰り用に準備している。カブトムシやクワガタを折ったものが、外国籍の方や日本人のお子様に喜ばれた。
- 観光庁の「具合が悪くなった時に役立つガイドブック」を日本語版・英語版でディスプレイするとともにiPadにもホーム画面に保存して対応できるようにしている。

奈良市奈良町南観光案内所 『鹿の舟』

コロナウイルス感染症拡大のため、日本人観光客も減少する中、外国籍の来訪者は依然として稀であるが、フランス籍の女性が観光目的で来館された。4ヵ月間、奈良先端科学技術大学院でリサーチのため滞在中で、毎週末に日本各地を観光予定とのこと。奈良、京都、広島夏の行事や観光案内、金沢や東京へのアクセスについ

てご案内した。ビジネス目的の短期滞在の中で、奈良や近畿圏を観光する外国籍の旅行者が若干増える可能性があると考え。もう 1 人は日本在住のアメリカ籍の方で、この状況で奈良を訪れたのは、観光客が減っているからこそ見解を広め、いずれ訪れる同国の知人らを案内する心積もりでいるとのことだった。

<中国>

神門通り観光案内所

出雲市内にある専門学校の留学生に、世界地図へのシール貼付(それぞれの母国上に)のお声がけをしたところ、とても喜ばれた。コロナウイルス感染拡大に伴って、日本人から話しかけられる機会が減っていたとのこと。言葉は人とのふれあいがあるからこそ、身につくものだと実感しているとお話くださった。

日御碕ビジターセンター

当館で行っているガイドツアーの掲示看板を、JALふるさと応援隊の方に協力いただき、たくさんの方に見て頂けるようイラストを交えて掲示した。

倉敷館観光案内所

- アメリカ、イスラエル出身の夫婦が家族連れで夕方に来所され、何か体験できる場所を尋ねられた。切子あかり作りを案内し、問合せたが、時間や言葉の問題でできなかった。代わりにマンホールカードのご案内をし、差し上げると喜ばれた。
- アメリカ出身の父娘が児島観光港から遊覧船に乗船したいとの事で来所。土日祝日のみの運行で、平日の運行がなく残念そうだったが、定期便があるとお伝えすると喜ばれた。

津山観光センター

津山には「津山ごんごまつり」という踊りと花火の祭りがある。今年は 3 年ぶりで 7 月 9、10 日に開催された。訪日旅行者はちょうどその日に訪れ、浴衣を着て楽しまれた。

尾道駅観光案内所

閉所時間間際に中南米圏の男性が来所。しまなみ海道の島の 1 つである因島にバスで行きたいとのことだった。バス停を案内した後に支払い方法について、クレジットカードが使えるか聞かれた。現金のみであるため、使用できないと伝えると、クレジットカードから現金がおろせないと言われた。その日は日曜日であったため、銀行や郵便局も開いておらず、どうすることもできなかった。尾道駅構内にコンビニエンスストアがあるので、男性がそこで試してみると言い、出発された。その後、閉所時間になっても帰って来なかったもので、引き出せたのかどうか分からないが、無事に因島まで行けていたらいいなと思った。

広島市観光案内所(紙屋町シャレオ(地下街))

- こちらの案内所は地下街にあるため、天候により地上への出口の案内を変えている。
- 道案内の際、観光客が分かりやすい主な建物、目標物を含めながら案内をしている。
- 「Dive! Hiroshima」の「施設の混雑状況のお知らせ」のサイトをよく確認している。お客様から混雑状況を聞かれた時に備えている。 <https://dive-hiroshima.com/en/>
- お客様の状況をよく観察し(人数、年代、お荷物の多さなど)、お客様のニーズに合った、分かりやすく喜んで頂けるような案内を心掛けている。

広島バスセンター総合案内所

■バス車内の遺失物検索・通訳対応:福岡在住の 30 代フランス籍の男性が、「先程福岡から乗車してきたバス車内にリュックを忘れた」と来所。車内の忘れ物は運行バス会社へ問合せる必要があるため、出発ホーム内にある JR バスの詰所へ同行すると、問合せの電話番号を渡された。案内所へ戻りバス会社へ連絡、紛失されたリュックの検索を依頼した。そのバスはまだ走行中であったため、バスが車庫(営業所)に到着後、車内確認をしてからの連絡になると言われた。だが男性は、「今から岩国で仕事があるため折り返しの連絡は待てない、番号を伝えるので結果を自分の携帯電話に連絡してほしい、また発見されたら明日広島駅で引き取りたい」と希望された。バス会社の方は男性と英語でのやり取りは難しい様子であったため、当案内所の番号を伝えた。約 30 分後に折り返しの連絡があり、リュックは無事発見されたとのこと。お客様へその旨連絡し、バス会社から引き継がれた伝達内容を伝え、翌日広島駅新幹線口にある交通案内所での引き渡しとなった。

■三段峡観光

①30 代ドイツ籍のカップルが乗車券窓口で三段峡行きの乗車券を購入しようとしていたので通訳した。3 日後に行かれる予定であったため、三段峡行きの乗車券は当日購入であること、また Suica をお持ちであったため、IC カードでの支払いも可能だと伝えた。また現在(案内当時)は昨夏の大雨による影響で、バスが到着する正面口からは徒歩で片道 30 分の距離にある「女夫淵」までの散策となり、三段峡の一番の見どころである三段滝や猿飛、二段滝までは正面口からは散策できないことを伝えると、通行止め区間があることをご存知ではなく、残念なご様子で今回は断念された(車の利用であれば水梨口からの渡船利用や散策は可能)。

②京都在住の 20 代カップル(男性はアメリカ籍・女性はモザンビーク共和国の方)より、「明日三段峡の観光をしたい」と来所。だが、昨夏と 7 月 14 日の大雨の影響で、正面口からは徒歩で片道 20 分の距離にある「赤滝」までの散策しかできないことを伝え、代案として宮島観光をお勧めした。

■山陰方面への外国籍の方対象割引乗車券:一般的に松江・米子・浜田方面の高速バス乗車券は外国籍の観光客への割引キャンペーンを実施中のため、当月はご案内する機会が多く、割引をご存知でない方もおられたので「とてもお得だ」と喜ばれた。

①米子(国籍不明・30 代男性):パスポート提示でバスの片道運賃 4,000 円が半額になることを伝えると、来所時はパスポートを持参しておらず、パスポートを取りに戻られて購入されることになった。

https://www.hiroden.co.jp/bus/express/pdf/foreigner_campaign_yonago.pdf

※URL をコピーし、ウェブ検索でご覧ください。

②浜田(イギリス・50 代男性):「仕事で浜田へ行きたい」と来所。パスポート提示で通常片道運賃 3,090 円が 500 円になることを伝えると、タイからの入国であったためちょうどパスポートも所持されており喜ばれた(浜田行きの高速バスは在留カードの提示も可能)。

https://www.hiroden.co.jp/bus/express/pdf/foreigner_campaign_hamada.pdf

※URL をコピーし、ウェブ検索でご覧ください。

<四国>

松山空港総合案内所

今治へ行かれる外国籍のお客様のバスを予約したことで感謝された。確実に乗れるかどうか不安な様子だったが、代わりに予約したことで安心されたようだった。

香美市いんふおめーしょん

■台湾籍女性(1 人):1 年前に仕事で来日、香美市在住の方。観光目的で海に行きたいとのことで、パンフレッ

トを所望。桂浜を中心に、海を擁する観光地の記載のあるパンフレットをお渡しした。

- オーストラリア籍女性(1人):8年前に仕事で来日し、東京在住。高知へは列車で移動、初めて訪れたとのこと。龍河洞へ行きたいとこのことで、とさでん交通バスでの移動をご案内した。
- 台湾籍男性(1人):スマートフォンで検索しながら列車で高知に到着。香北町の友人宅へ遊びに来たとこのことで、JR四国バス大栃線の時刻表をお渡しし、バス乗場までご案内した。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 7月初旬は天候に恵まれない日が比較的多かったにも関わらず、観光客の来所があり、四万十川や仁淀川についての問合せや、美味しい鯉やサバ、ごりが食べたいという食に関する問合せもあった。中旬の連休も県外からの観光客で賑わい、「テイクアウトフェスタ」や「土曜夜市」などのイベントが重なったこともあり、来館者も多かった。下旬になるとインターハイや「まんが甲子園」で高知を訪れる学生や引率者の姿が見受けられ、空いた時間に観光や食事を楽しんでいる様子だった。また、これを機に「龍馬パスポート」の申請をされる学生達の姿もあった。
- 外国籍の観光客に関しては、6月とあまり変わらない数だが、個人的な体感としては6月より英語を使う機会が多かったような気がする(在住者ではない、もしくは在住歴が少ない方かもしれない)。
- 6月からコロナウイルス感染者の増加で、7月29日には県内の対応ステージが「特別警戒」に引き上げられたが、行動制限には変更がないので、8月の花火大会やよさこいは開催される予定(報告当時)で、そうなればまた観光客で賑わうだろう。
- 取材・動画作成では、龍河洞と四万十・宿毛の2つをYouTubeに投稿済。現在編集集中のものや8月に取材予定のものもあるため、引き続き行っていきたい。

<九州・沖縄>

門司港駅観光案内所

福岡市在住の中国籍の方より、「中国語で門司港下関を詳しく、とても分かりやすく説明してもらえたね」、「中国語で対応してもらえるととは思っていなかったので良かった」と、とても喜ばれ感謝された。人道トンネルを非常に楽しんでいただけたようである。他にも、人道トンネルでスタンプを押して来られた中国籍のカップルに「関門海峡 TOPPA 記念証」をお渡しすると喜ばれた。新幹線の切符を購入していて、日本各地を旅行する予定とのこと。こちらで紹介した焼きカレーもおいしく、「門司港は凄く面白かった」と感謝された。

博多港国際ターミナル総合案内所

Instagram 運営強化のため、以下の2点に取り組んだ。まず1点目は、アカウントの仕様の変更である。「個人用アカウント」から「ビジネスアカウント」に設定を変更したことで、投稿・ストーリー・フォロワーに関する分析ツールを利用できるようになり、より効果的な Instagram 運営に繋がった。2点目は、サムネイルの作成である。1枚目の写真に文字で投稿内容を簡潔に表記することで、ユーザーの目を引き、投稿を閲覧していただけたという効果がある。実際にサムネイル作成前と作成後の投稿を比較すると、「いいね」の件数は約50%増、フォロワー件数は8人増という結果を得た。

大牟田観光プラザ

大牟田では7月に「大蛇山」まつりという大きい夏まつりが開催された。今回は3年ぶりということで2日間、県内外の観光客、在住外国籍の方、訪日旅行者の姿を見ることができた。夏休みに入り、観光列車などを利用

して案内所にも来館してくれることを願う。

九州佐賀国際空港観光案内所

- 広域の情報(パンフレット)を充実させるため、パンフレットラックの拡充を計画中。
- 観光スポットの最新情報を確認するため、現地視察研修を行った。
- 県民に対応するときは、その方が住んでいる地域や最近訪れたスポットの情報などを聞き出し、情報を得るようにしている。

長崎空港案内所

- タクシーの運賃支払いが出来ず、困っているお客様への対応:タクシー運転手が、「外国籍の方の対応を手伝って欲しい」と来所。空港から大村市内の宿泊施設まで乗車されたが、クレジットカードがエラーとなり運賃が支払えず、空港に引き返してこられたとのことであった。お客様を空港内の ATM コーナーにお連れし、日本円を引き落とすことは出来たため、無事支払いを済ませることが出来た。そのお客様は「今日搭乗してきた便にバッグを忘れたことを今思い出した!」と、突然慌て出したが、航空会社に該当物の預りがあり、無事引渡しまで終わることが出来た。これらの対応について、お客様は「Amazing!!」と大喜びであった。
- 出迎え予定の方と会えず、お困りのお客様への対応:女性のお客様が、「佐世保から出迎え予定の人が見当たらない」と来所。連絡先はご存知のようであったが、「相手は日本人なので英語が話せるか分からない」とのこと。代わりにお客様の携帯電話から何度か入電してみたが、繋がらなかった。佐世保方面行きの最終バスの出発時刻と空港の閉館時間が重なっていたため、その旨をお客様に説明すると、バスへの乗車を選択された。その後の状況は不明だが、出来る限りの対応に努めた。

大分市観光案内所

Q:韓国帰国時に提出する生年月日が記入された抗原検査の陰性証明書はどこで発行できるか。

A:大分県内の医療機関では症状が出ていない限り、抗原検査が受けられないことが判明した。そこで、福岡国際空港の国内線ターミナル 2 階南にある「木下グループ新型コロナ PCR 検査センター」を案内した。該当企業に電話が繋がらなかったため、直接詳細を確認することはできなかったが、お客様がご自身でスマートフォンで検索したところ、韓国語版の案内が表示された。お客様はその案内を確認し、必要があればご自身で該当企業に連絡を取るとのことでの退出された。上記企業のホームページに「クイック(抗原定量)+PCR 検査の場合、陰性証明書(検査結果通知書)の提供は PCR 検査のみとなり、クイック(抗原定量)は口頭での結果案内のみとなります。両方の陰性証明書(検査結果通知書)が必要な方はクイック(抗原定量)と PCR 検査を別々にご予約ください」という注意書きがあることから、必要書類が発行できるかどうか該当企業にお尋ねいただくよう案内した。

宮崎空港案内所

7月の約1ヵ月間、羽田空港より遠隔案内ロボット「mini MORK」と多言語翻訳機「C-FACE」をお借りすることができ、案内所のカウンターに設置した。テレビのニュースで紹介されたため、ご覧になったお子様連れのお客様が遠隔操作をした案内所スタッフと「mini MORK」でお話してくださった。外国のお客様には公共交通機関を利用したアクセス方法や、空港での PCR 検査の予約方法を尋ねられた際に「C-FACE」を使って案内し、お客様にはとても喜ばれた。

鹿児島空港観光・総合案内所

外国籍の女性が「今から鹿児島中央駅に向かいたいが、所持金が 800 円程度しかなく、クレジットカードも持っていない。ゆうちょ銀行の通帳はあるので、ゆうちょ銀行の ATM を探している」と案内所にみえた。鹿児島空港周辺の郵便局には ATM は無く、窓口も締まっている時間だったが、国分生協病院近くの郵便局の ATM が 21 時まで営業していたため、国分行きでバスで向かい、ATM でお金をおろした後、電車で鹿児島中央駅に向かうようご案内した。

以上