

## 8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10%、アジアは4%、ヨーロッパは1.1%。月ごとで比較すると、4月以降徐々に増え、8月は今年度最多になった(4月の倍以上)。
- カウンターでの接客対応が増えた1ヵ月だった。内容は、通常の観光の他に、薬屋、外貨両替、ハローワーク、レンタサイクル、ご城下バスなど様々。入国してきた方(1人)、通訳ガイドさん(日本人)の下見もちらほらあった。受入緩和になっているので、今後に期待している。

#### 天橋立駅観光案内所

- 8月半ばまでは、引き続き海水浴のお客様が多く来られ、その中でも外国籍の方は家族連れの方が多かった(奥様が日本人など)。外国籍の方のみの家族連れを見かけることはほぼ無かったので、やはりまだまだ海外旅行のハードルは高いのかなと感じた。
- 8月もバカンスの関係か、アジア圏の方よりもヨーロッパ圏の方を見かけることが多かった。当地域で行っている花火を鑑賞できるナイトクルーズの予約も好調で、夏休み最後の思い出作りなどでお子様連れの方も多く見受けられ、お盆期間も非常に賑わっていた。

#### 京都烏丸五条観光案内所(夢館)

- 8月は、着物レンタルなどでお越しいただいた外国籍の方が以前より増えてきた。来訪者は合計82人、在住留学生のようで日本語がある程度話せる方だった。そのうち約55人を英語で対応したが、観光で問合せをされた方はいなかった。インバウンドがより回復することを期待している。
- 現在は、パンフレットの配架にはイベントの変更による注意書きを掲示するなどしている。

#### 烏丸御池市バス・地下鉄案内所

訪日観光客の入国制限緩和の影響か、7月に比べ、来所者数が倍増した。日本在住のお客様よりも、渡航客の方が圧倒的に多く、欧米圏の方が目立った。一日券を利用しての有名観光地や寺社巡りの相談を多数受けた。

#### 阪急ツーリストセンター 大阪梅田

- 少しずつ海外からの旅行客が増えつつある中、特にQRによるチケット販売や海外からの短期滞在ビザの所持者対象の乗車券をお求めのお客様が目立ってきた。
- 案内内容は以前と同様に、大阪から京都観光や神戸観光をされる方々が多く見受けられる。日本での交通移動は選択できる路線が多いため、訪日客には難しく(ややこしい)、ネットで検索して調べる方法もかなり普及しているが、案内所の存在や各地の地図など、英語(多言語)表記の資料の必要性をまだまだ感じる。

#### 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について、8月来訪者数1,559人は、先月(7月)の119.5%だった。全体の構成比としては、日本人が73.25%の1,142人、外国籍の方が26.75%の417人であった。

- 外国籍の方の(国籍)地域別内訳は、アジアが全体の 16.42%の 256 人を占め、次いで北米が 4.75%の 74 人、西ヨーロッパが 3.78%の 59 人、オセアニアが 0.90%の 14 人、アフリカが 0.32%の 5 人、東ヨーロッパ、中南米、中近東がそれぞれ 0.19%の 3 人という結果となった。
- センターにおける問合せ内容は、1 位「関空関連」、2 位「交通」、3 位「その他」だった。現在関西空港では大規模なリノベーション工事が進んでおり、「関空関連」については、リノベーションに伴い移転したり、休業となっている空港施設・店舗についての問合せが、引き続き増加している。また、夏休み中の空港内では、小さなお子様連れの家族もよく見られ、展望ホールへのアクセス方法などの問合せも多かった。「交通」は、目的地までのアクセス方法や、お得な観光用交通パスについての問合せなどであった。「その他」には、海外在住の日本人一時帰国者や、留学生、就労目的の訪日客の SIM カードの店頭引き渡しや購入などが含まれ、その数は増加しており、日本で使用できる SIM カードの利用意向が引き続き高いことが覗える。

### 観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

- 8月は地域通貨ポイント「さのぼ」のキャンペーンとして、「さのぼ超プレミアムポイント還元祭」がスタート。還元率が 50%ということで、多くの方が平日、土日祝関係なくポイントカードの申請にみえた。お客様からの質問も多く、丁寧な説明が欠かせなかった。コロナ禍で観光客と入れ替えに地元の方による利用が増加したため、地域の方と絆を深める良いきっかけとなった。スタッフの努力もあり、地元の方が頼ってくださる存在となってきたのか、市役所へ行く前に寄ってくださることもでてきたのでとてもありがたい。
- 以前と比較できる程の数字ではないが、日本での旅行を楽しむ外国籍の方の来所もあったことは確かである。航空会社の国内便はほぼ復活したが、各国の検疫や受入れ条件が異なることで、国際便完全復活はまだまだ厳しい道のりにはなるが、回復の兆しが見えたように感じられる月であった。

### 神戸市総合インフォメーションセンター

- 外国籍の利用者数は 472 人、前月比 182.9%、前年同月比 349.6%となった。
- 昨年は 8 月 20 日に 4 回目の緊急事態宣言が発出されていたこともあり、昨年に比べ、利用者数は大幅増(コロナ禍以前とは比べようもないが)となったが、現在も 9~18 時の短縮開館は継続中。
- 連日コンスタントに来館者はあり、特に 8 月 11~8 月 15 日のお盆休み期間は多くの方が来られ、全般的な観光案内に加え、高速バス乗場の問合せが多かった。

### 姫路市観光案内所

8 月の外国籍来訪者は 124 人で、米国、カナダ、ヨーロッパ地域出身の方々が多かった印象。比べてアジア圏の方が少なかった。姫路城へのアクセスについてのお尋ねが多かったが、今年の夏は異常な暑さが続いていたため、普段は歩いて城まで行く方でもバスに乗って姫路城に向かわれる方が増加したのではないと思われる。

### 奈良県猿沢イン

- 総来館者数は 5,822 人。前年同月比で増加(+1,533 人/135.7%)となった。3 年ぶりに「行動制限」が敷かれていない夏休みを迎え、人出も活発となって、施設利用者数は前年同月比で 1,500 人超の増加。今年は 3 年ぶりに有観客で「なら燈花会」が開催されるなど、夏の一大イベントの成功も影響していると考えられる。前年度を見ると、新型コロナウイルス感染症「第 5 波」により、緊急事態宣言・まん延防止等重点措置が、33 都道府県に発出。観光案内所は、8 月 5 日から 8 月 31 日まで窓口案内業務、及び日本文化体験の提供休止を余儀なくされた。しかし、サービス休止期間中も施設自体は開館しており、利用者の「コロナ禍慣れ・宣言

慣れ」もあったためか、一定の施設利用数はあった。コロナ禍の影響がない2019年8月度との比較では、-6,559人/47.0%と半数に届かない。

- カウンター受付者数は245人と、前年同月比で大幅増加(+186人/415.3%)となった。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きく増加。本年5月に次ぐ高い水準となった。また、観光目的以外の新規入国者(留学、ビジネスや日本にいる家族に会う目的など)による来館も多かった。特に、夏のバケーション期間中に里帰りしている国際結婚の家族も多く見られた。前年度を見ると、当館窓口案内業務、及び日本文体験の休止に加え、天候面でも8月の長雨の影響で外出抑制が見られ、受付数は伸びなかった。コロナ禍の影響がない2019年8月度との比較では、-2,070人/10.6%と、1割を超えた。

### かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

- 奈良県出身でスイス在住の夫婦(ご主人/スイス籍・奥様/日本人)が来所。久しぶりに外国籍のお客様に来館いただいた。帰省の機会に飛鳥地方を巡りたいという事で、特に古墳に興味があるという事だったので、橿原神宮前駅から明日香村石舞台までに点在する古墳を網羅できるコースをご紹介した。猛暑の中だったので、周遊バスかレンタサイクルをお勧めしたのだが、普段から山登りで脚力には自信があるとの事で、飛鳥地方を歩いて巡って頂いた。
- 来館客数及びチケットなどの売上は、昨年8月に比べ約2倍となった。

### 熊野本宮観光協会

- 入館者は単月ベースでは昨年34人だったのに対し、今年は57人で、対前年168%。だが年度累計では昨年236人だったが今年は225人で、対前年95%。昨年度とほぼ変わらない人数となっている。
- ドイツの人数が突出しているのは単発の団体の入館による。入館者数のほぼ半数が地域不明となっており、特にどの国が増えたとは言えない。全体的には昨年度からほぼ横ばいで推移している。
- そんな中、ガイド付き旅行が解禁となり、当館でも確認できる限り2組の入館があった。ひとつはドイツからの13人のグループで、ガイドは日本在住のドイツ籍の方、もうひとつは米国籍の女性(1人)の個人旅行に日本人スルーガイドが同行していた。
- 当地への訪日旅行者数増加には2つのハードルを超えねばならない。ひとつはウクライナの戦況改善による世界的な人の流れの増加(観光は平和産業と言われる所以)、もうひとつは日本の入国規制が緩和し、個人旅行が容易となることである(古道歩きの主な客層である欧米豪は団体旅行を嫌う傾向のため)。

### 黒潮市場 案内所

インバウンドの団体客がわずかながら戻ってきている。しかし、添乗員やエスコートが付いているため、案内所の利用は非常にまれ。当月も利用は確認できなかった。

### <中国>

#### 鳥取市国際観光客サポートセンター

来訪者の前年同月比は3.5倍。7月と比較しても大幅な伸びを示した。入国者数制限の緩和が影響しているためかと考える。コロナ禍以来1年半以上来訪ゼロが続いていた香港の方の来訪があった。

#### 松江国際観光案内所

8月は184人が来所、7月と比べると126人の増加となった。お盆期間には県外への高速バスに関する問合せ

が増えた。また、市内で国際会議が開催されたため、会議の関係者が多く来所された。会議への参加日以外は市内観光を計画されていたようで、観光施設へのアクセス方法などの相談に来られるケースも多かった。

### 松江ニューアーバンホテル

- 8月の外国籍の宿泊者は、ハンガリー籍の(延べ)3人。夏休み(お盆を含む)の移動規制はなく、また8月6日、7日には3年ぶりに「松江水郷祭」花火大会も開催され、前年宿泊人数対比132.5%となった。
- 「WeLove山陰」利用割引対象(中国四国の9県)から広島県が除外されたことが、稼働の伸び悩みにつながった。

### 津山観光センター

- 8月の訪日旅行者は1人、キューバから研修のために来日されたお客様。研修の合間に観光との事。その他、夏休みやお盆があり、帰省客が多く見られた。
- 8月は周辺施設のイベントが多くあり、(クイズラリー、スタンプラリー、夜間イベントなど)宿泊に繋がり、県民割を利用したお客様も増加した。

### 広島市観光案内所(平和記念公園レストハウス)

行動制限のない夏休みを迎え、外国籍の観光客の来所も増えた。特に8月6日の平和記念式典の前後や、お盆期間は在住者の来所が目立った。また海外からの入国者も徐々に増え、特にヨーロッパからの来訪者は先月(7月)比3倍、アジアからの来訪者は先月(7月)比2倍に増加した。

### 広島駅南口交通案内所

- 8月は夏休み期間で、原爆の日や終戦記念日、芸能人のコンサートなどもあり、来所者総数は6,655人。そのうち外国籍の来所者数は222人であった。7月より総数は1.3倍増加、外国籍の方は1.5倍増加となった。
- 外国籍の方からの問合せの内容は、観光に関することが53%、繁華街・ショッピングについてが22%、その他が25%で、毎月の平均とほぼ同数である。
- 訪日旅行者の団体や「JR PASS」を持っている観光目的の外国籍の方も来所されるようになり、「めいぷるーぷバス」をご案内することも数回あった(先日までは、ほぼ同バスの案内はなかった)。

### 宮島口観光案内所

- 8月も前月に引き続き外国籍の観光客の立ち寄りが増え、英語以外の外国語マップを取って行かれる方も多く、フェリーやロープウェーなどの交通機関や見どころについての案内を行う場面も増えた。
- 8月は何件か広島市内でコンサートがあり、その前後での立ち寄りも多く、会場までの行き方を聞かれる事もあった。「テレビ番組を見て宮島に来た」という方もちよくちよく来訪され、番組内で紹介されたスポットを聞かれることもあった。また、お盆期間を中心に様々な問合せがあり、フェリーやお勧めスポット、駐車場(宿泊可の所など)や駐輪場、1日乗車券などのお得な切符はあるか、8月6日(平和記念式典)前後での平和公園の行き方、車椅子貸出し、コインロッカー・手荷物預かり(島内含む)、ベビーカーレンタル、島内の古戦場跡はどこか、ペットは連れて行けるか、飲食関係(牡蠣、穴子、揚げもみじ、カフェなど)など、普段はあまり聞かれない質問も多かった。

### 広島バスセンター総合案内所

- 当月の外国籍の来所者数は 155 人で、前年対比 186.7%、前月と比べて 51 人増加した。夏休みを利用して一時帰国をされる方への乗車券購入の通訳対応や観光に便利な周遊パス、観光セット券の案内が多くあった。
- 8月6日の「原爆の日」には、今年も平和記念公園を訪れる外国籍の方の姿が多く見られ、平和記念式典への関心の高さが伺えた。特に東京、京都、島根、徳島など、他県に在学中の留学生が目立ち、インド、南アフリカ、モザンビーク共和国、ブルキナファソ、アンゴラ、カナダなどの出身であった。また月通しても(来訪者について)28カ国の国籍を確認し、アジア圏、北アメリカに加え、中東、ヨーロッパ、アフリカ出身の来所者も多い月だった。

### 広島港総合案内所

夏休みだったこともあり、帰省の方や旅行者を多くお見かけした。広島港周辺では、広島盆ダンスやチャリティーマラソン、ターミナル屋上でビアガーデンが開催され、多くの方が参加されて賑わっていた。外国籍の方は在住の方がほとんどだったが、松山に行かれるイタリアの訪日団体旅行者をお見かけした。9月7日から訪日観光客の受入れが緩和されるので期待している。

### 新山口駅観光交流センター

8月の外国籍の来所者は8人であった。内訳はアメリカ5人、インド1人、ペルー1人、ブラジル1人。日本在住の方の中でも、最近来日したばかりという方が3人いらっしゃった。全体の来所者数は3,992人で、前年同月比の103%。夏休みの影響もあり、7月よりも944人増加した。

### 萩・明倫学舎

ヨルダン大使夫妻が来館された。また、ハワイからのツアー客も来られた。コロナ禍の制限も少しずつ緩くなり、久しぶりに訪日旅行客があった。

## <四国>

### 高松空港インフォメーションセンター

8月の問合せ件数は、前月より14人増の39人となり、昨年度の1.7倍(昨年度:23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。

### 大洲観光総合案内所

入国制限もあり、海外からのお客様はおらず、皆様国内にお住まいのお客様だった。日本人のお知り合いと一緒に、うかいやカヌー体験をされるお客様が増えている。

### 高知県「i」案内所

8月は3年ぶりに「よさこい祭り」が開催され、外国籍旅行者への案内が増したが訪日旅行者は少なかった。

### こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 8月に入り県内のコロナウイルス感染者数が増加したが、よさこい祭りは予定通り実施された。よさこい祭り、お盆後の16日に対応ステージが最大の「特別対策」に引き上げられ、同時に「BA.5 対策強化宣言」が出された。中旬に3年ぶりによさこい祭りが「よさこい特別演舞」として開催。通常によさこい祭りより参加人

数が少なく、規模を縮小する形での開催だったが、一番の来客だった。国内観光客はもちろん、外国籍の観光客の関心も高く、「よさこい踊りはどこで見られるのか」、「次は何時頃から見られるのか」と、問合せも続いた。開催場所がすぐ近くという利点もあり、情報収集のため当センターが有効活用いただけたのではないかと思う。

- 来館者数はコロナ禍以降初の 1,000 人を突破し、外国籍の方もコロナ禍以降で最高数となり、日本人に至ってはコロナ禍前も含め歴代最高数となった。

## <九州・沖縄>

### 福岡市観光案内所(博多駅総合案内所)

欧米やアジア圏の方から JR が発券している「JAPAN RAIL PASS」の引換え場所や、各交通機関のお得な乗車券についての問合せが目立った。以前は「JAPAN RAIL PASS」専用の引換え窓口や訪日客向けのお得な乗車券を販売していたため、問合せがあった。

### 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

入国制限緩和で少しずつ団体ツアーでの来場が増えた印象。ただし、まだ少人数のグループ旅行程度。英語対応もやや増えた。

### 長崎空港案内所

- 8月はアメリカ 14 人、ベトナム 1 人、その他(地域不明)25 人だった。昨年同月と比べると増加傾向にある。長崎市内方面・佐世保方面の問合せ(アクセス・バス乗り場)が多かった。
- 引き続き国際便が欠航(上海便と香港便が 2022 年 10 月 29 日まで)。

### 阿蘇インフォメーションセンター

8月は日本人観光客や、在住と見られる韓国籍、中国籍の観光客の姿が多く見られた。また、案内所カウンターへの問合せはなかったものの、ガイドを伴った欧米圏の団体ツアー客も見られた。いくらか人の動きが増えてきたことがありがたく、嬉しく思った。

### 道の駅 阿蘇

8月は外国籍の旅行者が増加し、全国の在住旅行者の他、ヨーロッパからお越し頂いたお客様もいらした。2019年までよく立ち寄られていた東京在住のドイツ籍の添乗員さんは、「コロナ禍以降初めて阿蘇に戻りました」と、ドイツのグループ客を引率し、案内窓口に立ち寄られた。ゆっくりではあるが少しずつ訪日旅行者が戻りつつある。

### 大分市観光案内所

8月の外国籍の来訪者数は 115 人で、前月の 74 人から増加した。新型コロナウイルス新規感染者数は高止まりではあるが、3年ぶりの行動制限のない夏が理由として考えられる。問合せ内容も、観光地やアクセス方法などが以前よりも増えたように感じられる。また出入国時に必要な PCR 検査陰性証明などの問合せもあったことから、国外からの旅行者も少しずつではあるが増えていると推測される。昨年 8 月の来訪者数は、102 人で今年と大差はないが微増している。

## 鉄輪観光案内所

依然として外国籍の来訪者数は少ないが、昨年同月と比較し 2 倍以上の数であった。外国籍の来訪者からの問合せはこの地域の主な観光地である「地獄めぐり」に関するものが多く、旅行者が増えていることがわかる。

## ワンダーコンパス ベップ

- 外国籍の方、日本人共に前月に比べて来訪者数が増加した。8月から夏休みに入った事で、家族連れやカップル、友達同士(大学生)が多く、ソロトラベラーはほとんど見られなかった。
- 地元の大学に通う留学生(特にアジア圏)がチケット購入や観光情報収集のため来店。その他、フランス、イタリアの来訪者は4人以上の在住家族連れが多く、滞在中に再来訪してくれたことで数字が伸びた。

## 鹿児島県外国人観光案内所

日本も団体の訪日旅行者の受入れが解禁されたので、本県にもほんの少しだが、団体訪日客のツアーが訪れるようになった。鹿児島空港はまだ外国からの航空便の受入れ可能な空港に指定されていないので、直行便での来鹿は難しい状況だが、個人旅行の解禁などされれば本県への訪問も増えると思うので、対応できるよう準備していきたい。

## 那覇空港観光案内所(国内線)

- 日本人来訪者数は 5,028 人(7月より+361人、21年度比 79%、19年度比 125%)、外国籍の来訪者数は 295人(7月より+46人、21年度比 120%、19年度比 24%)、来訪者数合計は5,323人(7月より+315人、21年度比 81%19年度比 101%)となった。
- 台風 11 号関連の問合せは、バスやモノレールの運行状況、フライトの情報、延泊になった宿泊先の相談など多岐にわたる質問だった。
- 8月1日から観光 2 次交通機能強化事業「のりとくキャンペーン」が開始され、のりとく割引となったチケットについての問合せや、購入目的で来所されるケースがあった。こちらからご案内して「初めて知った」、「お得になって良かった」など、キャンペーン自体を知らないお客様も多くいた。

## 北谷町観光情報センター

長期休みの時期に入り、新型コロナウイルスの影響も収まりつつあるのか、多くの訪日旅行者が見られた。8月全体を通して、交通情報の問合せやコインロッカーの利用、店舗情報の問合せで利用される少人数の旅行者が多かった。また、ツアーで訪れる中国籍の観光客や、家族旅行とおぼしき韓国籍の観光客といった団体の観光客が、休憩やお手洗いを利用しに来ることもあった。

## 8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>

#### 京都総合観光案内所

ドイツ籍の観光客より、京都駅で「こけし」を購入できる場所は無いのか、との問合せがあった。京都駅内のお土産を販売している複数の店舗に確認するも、販売しているところはなかった。お客様は別途東北地方にも行くというので、こけしは東北地方の特産品でもあり購入できるのではと案内したが、「京都産」のこけしを購入したかった様子であった。その後、京都市観光協会の Twitter にて“市内でこけしを購入できる所”の情報を広

く一般の方に募集したところ、清水寺近くの木村桜土堂で販売しているとのツイートがあった。また、京都ハンディクラフトセンターやホテルオークラ地下売店でも購入できることもわかり、今後、同様の質問に対してすぐに回答できるように所内で共有している。以前より SNS などを活用し、一般の方から(情報を)募集する案は京都市観光協会及び当案内所でも検討しており、今回のこけしの情報収集をトライアル的に実施した。今後もこのような取り組みを増やし、外国籍の観光客をはじめ、様々な観光に関する質問にお答えできるように準備していきたい。

### トロッコ亀岡駅観光案内所

政府はこの秋、入国者数の上限撤廃や個人旅行の解禁の方向で調整を進めている。ワクチンの 3 回目の接種が入国前の陰性証明の提示は義務づける方針だが、外国籍の旅行者が訪日後に感染が疑われる場合、相談に対応できるよう、病気になった時の会話集(韓国語・英語・中国語(繁体字・簡体字))4 冊を参考資料とし、また「新型コロナウイルス感染症が疑われるときの相談先」チラシを配架した。

### 大阪観光案内所

- 大雨の影響で、8 月 4 日から 10 日までサンダーバードなど北陸方面への特急が連日運休となった。JR 北陸エリアパスをお持ちのフィリピン籍男性が、「金沢に行きたい」とカウンターを共有している鉄道案内所に来所。通訳をかねて、鉄道案内所のスタッフに確認しながら、名古屋、富山経由の行き方を案内。お持ちのパスでカバーされていない経路は別途運賃や特急券が必要な事もお伝えした。「フィリピンも台風が多いので自然災害のことはよく理解している」と仰り、「大変な中、調べてくれてありがとうございます」と丁寧なお礼をいただいた。
- 東京在住のシンガポール籍男性。大阪城、道頓堀、あべのハルカス、黒門市場の行き方を案内。「2 年前に大阪に来た時は、すべて閉まってたんだ」と仰っていた。

### 観光交流プラザ りんくうまち処

大阪府唯一の村である千早赤阪村に住んでいるブラジル籍のお母さんと小学 6 年生の男児、小学 5 年生の女児が、りんくうタウンにある宿泊先へのアクセス方法を尋ねて来所。通常通り案内し、家族がホテルに向かった後、数カ月前にも対応した事がある事を思い出した。同日夜に近隣のドラッグストアの場所を尋ねるために再来された時に、数カ月前にも対応した事を伝えると御家族もスタッフの事を覚えており、とても喜ばれ、経営している飲食店の名刺までくれた。この出来事から約 2 週間後に、大阪ミナミの繁華街で偶然この家族に遭遇し、お互い手を振り、スタッフまで嬉しい気持ちになった。

### 大仙公園観光案内所

- 新型コロナウイルス感染症対策として、引き続き備品などのアルコール消毒や室内の換気、また、お客様との会話距離に気をつけながら接客をしている。最近では外が暑いため(報告当時)、屋外から施設への入館時にマスク着用を忘れているお客様が数組見られた。暑い中、すぐにマスク着用を促すのは言いづらいが、できるだけご協力、ご理解をいただいている。
- 8 月中旬ごろ、最高気温が 35 度を超える猛暑日が続く、顔を真っ赤にして来所される日本人観光客が多かった。その中に大阪市内から仕事で短期滞在の外国籍のお客様が館内のベンチで横になっており、お声かけをしたところ、やや熱中症気味だったため、自販機のご案内と保冷剤をお渡し。しばらくすると意識もはっきりしてきて、落ち着いたところで最後に感謝の言葉を述べられ、無事お帰りになられた。



### 新大阪観光案内所

「自転車をタクシーで運びたい」というスイス籍の男性。行き先は電車でのアクセスも可能だが、パッキングしない状態では電車に載せられない。パッキングしてはいるものの、かなり大きく(折り畳みタイプではない)、「持ち運ぶのが大変なので結局タクシーで行きたい」とのこと。載せられるタクシーはチャーターが必要な大きさのため、費用も掛かるとご案内。結局、手荷物預りで1週間ほどずっと預けることも検討されていた。海外のように、折りたたまなくても列車に乗り込める自転車車両があれば問題なく移動できるケースかと思う。

### 神戸市北野観光案内所

来所者のお尋ねは、このあたりの地図の要望が多い。「安藤忠雄氏の建物に興味がある」というフランス籍の留学生(芝浦工業大学)の来所があった。また、ブラジル籍の方で「日本語のパンフレットでも大丈夫です」という方もいた。その他、インド籍の方で真珠販売のお店の質問があった。今後、政府の方で2万人から5万人に訪日客の枠を広げるとの事なので、注視していきたい。

### 丹波篠山観光ステーション

私が調べ、提案した授乳などが可能な「赤ちゃんの駅」。訪日客も利用して頂ける「赤ちゃんの駅」がようやく工事に入る段階になった。篠山口駅から赤ちゃんも保護者の方々も安心して利用でき、観光して頂ける場所になるよう、今後も準備をしていきたい。

### 奈良市奈良町南観光案内所『鹿の舟』

- 周辺施設の営業時間や定休日に変更がないか調べ、情報をアップデートしている。外国籍の観光客のニーズに応えるため、できるだけ多言語の地図やパンフレットを用意するよう心がけている。
- 自然災害が連続しているので、これからの台風シーズンを迎えるにあたり、災害時の避難誘導についてスタッフ間で訓練の予定。

### 熊野本宮観光協会

熊野古道中辺路の田辺～本宮の中間、近露の「古道歩きの里 ちかつゆ」が1年半以上の休止を経て、8月末にリオープンした。食事、買物、休憩などができる施設で、前回とは業者が変わり、店舗のコンセプトは言わば「熊野街道沿いの茶屋」現代版。古道歩きの旅人にも車で移動する現代の旅人にも、ちょうどいい「お休み処」となった。

## <中国>

### 松江国際観光案内所

フランス籍の方が来所、地元の夏祭りについて質問された。祭りに関するHPは日本語のみで情報が載っていたため、英語に訳してお伝えしたところ、喜ばれた。

### 倉敷駅前観光案内所

- インドネシア出身の方にバックヤードをお貸しし、お祈りに使っていただいた。また、8月19～28日の間、美観地区でハートランド倉敷というイベントが開催され、川舟も夜間延長があり、ご案内すると喜ばれた。
- インド出身、スペイン出身の方が来所。倉敷名物の「ぶっかけうどん」をご案内したところ、「とても美味しく頂いた、日本にはいろんな種類のうどんがあって楽しい」と、喜ばれた。

- アメリカ出身の女性 2 人(関西在住)が美観地区で過ごし、「一日暑かったけど、景観がとても美しかった」と、喜ばれていた。倉敷の地酒も購入されていたようだった。

### 広島市観光案内所(平和記念公園レストハウス)

- ベルギーからお越しの家族が昨日までの団体旅程を終えた後、「広島は一度訪れてみたかった」と個人旅行でお越しになった。
- 広島広域公園第一球技場で、8月10日と11日に開催された「サンフレッチェ広島 F.C ユース VS クラブ・レオン U-18(メキシコ)」の試合に参加するメキシコ選手の来所があった。
- カナダ出身の家族が千羽鶴の奉納に来所。本来なら 3 年前に広島へ来るはずだったが、コロナ禍で飛行機がキャンセルになりその後も来ることができず、「やっと平和公園に家族で来られて感動しています」と話されていた。5年かけて作成されたそうで、こちら胸が熱くなった。
- 従妹を尋ねて日本へ来ていたドイツ籍の女性が、JR パスを使用し旅行をされていた。広島の前は四国を周遊され、その後岡山、出雲へ旅行されるとのこと。広島では従妹と平和公園内の VR ツアーに参加された。
- ハワイの議員団一行が来所。また、オーストラリア団体客(40 人)のガイドさんより「これからお客様(40 人)と宮島に行くので食事のできる場所を教えてください」と言われた。その他、コロナ禍前によく見かけたイタリアの国旗を持ったツアーのグループが、少人数ではあったが公園内を歩いているところを見掛けた。外国籍の方の来広が増えているようである。

### 新山口駅観光交流センター

インド籍の 30 代女性が来所。角島と元乃隅神社へのアクセスを質問された。明日出発とのことで、電車とバスを乗り継いでアクセスする方法をご紹介します、移動に約 3 時間かかることをお伝えした。また、秋芳洞へのアクセスと観光所要時間も尋ねられた。よくよく聞いてみると、その方は近くの総合病院で働くお医者さんで、当センター近くに住んでいることが判明。今年 4 月に来日され、1 年間滞在予定と聞いたので、10 月から始まる「やまぐち絶景満喫バス」をご紹介します。予約が必要だが、バスツアーで角島と元乃隅神社を日帰りでもわられるのでおすすめしたところ、「バスツアーを考えてみる」とおっしゃって、明日はアクセスの良い秋芳洞に行くことにされた。また何か必要なことがあればいつでも来てくださいとお伝えした。

## <四国>

### 丸亀市観光案内所

韓国籍の観光客が来所。「今日中に博多経由で釜山へ帰りたい」との事だったが、JR 瀬戸大橋線がストップしていたため、愛媛の今治からしまなみ経由の高速バスで福山まで出て博多へ行っていただくことを案内したところ、大変喜ばれた。

### 高知県「i」案内所

- お客様に自分たちの制服である土佐手ぬぐいを使ったアロハシャツについて褒めていただいた。手ぬぐいについては知っている様子で、購入方法について説明すると大変興味を持たれていた。
- 「MY 遊バス桂浜券」を購入されたイギリスからのお客様から、「案内所が何時まで開いているか」との質問があり、「18 時まで開いている」とお答えすると、戻って来てから高松へのバスでの行き方を質問したいとのことで、英語対応があることに安心した様子だった。
- 7月から職員間で取り組んでいる市内マップ英語版の改定を引き続き行った。

## こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 納涼花火大会やよさこい祭り期間中は業務用扇風機を配備し、休憩スペースを拡充させた。また、各所の協力のもと、土佐茶 PR コーナーを設置し、月末まで展示した。「どこで買えるのか？」など、実際に問合せもあり、近くの販売店へ案内し、消費へつなげることができた。
- オーストラリア出身で、あらゆるジャンルの骨董を集めているという方が来られた。街路市で出店している骨董のお店を覗いたが気に入ったものがなかったため他のお店も見てみたいということだった。求めているのは、骨董品というより、生活雑貨、ジャンク品というようなものようだった。ネットで検索した近所のお店に問合せをすると、対応していただけるということだったので案内した。
- 他にもベジタリアン対応のレストランに関する問合せがあり、こちらも近所のお店を紹介した。8月は、久しぶりに多様性のある問合せに対応した。今後は、少しずついろいろな問合せも増えてくると思うので、さらにアンテナを広げてしっかり対応できるようにしていきたい。
- 日本人の夫婦で、仁淀川エリアから松山へ行くルートと道中のおすすめスポットについて対応したのだが、高知が初めてだったようで、とても喜ばれ、楽しむことができたとお礼のお手紙を後日頂いた。

## <九州・沖縄>

### 博多港国際ターミナル総合案内所

- 国内ターミナル利用者の誤来館対策:8月上旬～お盆休みにかけて、国内ターミナル利用者の誤来館が多かった。そこで、国際ターミナルから国内ターミナルまでの道のりを示す地図と、①徒歩②タクシー③バス+徒歩の3つの交通手段を掲載した「アクセス案内」を作成し、カウンターに常時置くことにした。これにより、道順の案内をスムーズかつ分かりやすく行えるようになり、またスタッフ不在の時間帯でも利用者自身で国内ターミナルまでのアクセスを把握できるようになった。
- 館内の利用者アンケートの実施:7月1日～8月19日にかけて、館内の利用者アンケートを実施した。集計内容は、施設及びスタッフに対する感想・要望となっており、回収したアンケート内容は今後のターミナル運営の改善に活用される予定。

### 長崎空港案内所

- 駐車場を長期でご利用のお客様の対応:「駐車場を20日間利用するが、何か手続きは必要か？」とアメリカ籍のお客様がいらっしゃった。長期で停める場合は届出が必要なため、駐車場事務所に連絡すると、「お客様を事務所に案内して欲しい」とのことであった。しかしお客様はお急ぎの様子だったので、そのまま案内所のスタッフが電話で駐車場スタッフとやり取りし、仲介役となって対応したところ、喜ばれた。
- 平和公園まで行かれるお客様へのアクセス案内:8月9日は平和公園まで行かれるお客様からの問合せが数回あった。英語版のパンフレットを見ていただきながら、アクセス案内をした。また、近くにある原爆資料館や原爆落下中心地などを併せてご案内したところ喜ばれた。

### 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

イタリア籍の方の来訪があり、原爆被爆者やウクライナの方のためのミサ、平和式典の情報などを提供した。五島へ行かれる計画もあり、多くの資料と情報に満足されていた。

### 桜の馬場 城彩苑総合観光案内所

熊本地震や改修工事、展示替え、新型コロナウイルス感染状況などで観光施設の開館状況が細かく変わってい

るため、英語でリスト化したものを協会 HP や Facebook に掲載し、案内所内にも貼り出している。

### 大分市観光案内所

Q:以前、他県で弓道体験をして楽しかったので、また体験したい。大分市で道具なしで体験出来る所があれば教えて欲しい。

A:インターネットで検索をしたが、大分市内で弓道の一日体験が出来る所は見つからなかった。大分弓道クラブに電話連絡をして確認をしたが、コロナ禍の状況もあり現在一日体験は実施していないとの事。お客様にその旨をお伝えしたところ、納得し退所された。

### 入来麓観光案内所

- コロナ禍でここ数年間は観光客数が回復せず、訪日客は減少している。「ポストコロナ時代の観光戦略」として何をなすべきか。観光客は日本人、外国籍の方を問わず、個人または少人数での行動を好む傾向にあり、地域を取り込みながら、旅行者のニーズに合ったサービスの提供を工夫することが急務である。
- 地元では武家屋敷をリニューアルし、一年を通じて自然・文化・食など、「麓文化」を体感できる宿泊施設も計画され、地域に滞在して自然や暮らしを体験する滞在型の事業計画が進められている。観光立国の基本理念である「住んでよし、訪れてよし」の原点にいま一度立ち返り、本来の観光とは何かを考えたいものである。

以上