

9月概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

<北海道>

CONCIERGE FURANO 富良野インフォメーションセンター

As travel restrictions gradually began to relax, we saw more people visiting Furano. We had several visitors who were actually visiting from abroad on "self-guided" tours. September is traditionally a slow month for us, but even so, our visitor count was 33% higher than last year, which is very encouraging.

釧路市観光案内所(たんちょう釧路空港内)

当月の利用件数は前年比 62.5%、国籍別内訳は米国 5 人。問合せ内容は市内行きバス乗車、レンタカー受付についてだった。

千歳アウトレットモール・レラ・トラベルサロン

9月にマレーシアから訪日客の団体(22人)が1グループ来場した。国内団体来場バスは16台あり、お客様は計557人で、去年より大幅に増えてきた。トラベルサロンの利用人数は51人。また、旅行相談のためにトラベルサロンに来るお客様も増えてきた。

のぼりべつインフォメーションセンター

- 「どうみん割」の効果で、週末は賑わいを見せている。JR北海道も季節の列車などを運営し、周遊パスがあるようである。駅内の案内所なので外国籍の案内所利用者は少ないものの、訪問客は着実に伸びている感じがある。
- 10月からの水際対策解除に向け、パンフレットラックから撤去していたものを整理し準備をすすめている。
- 9月よりバスの券売機を管理する事務所が移転となった。多忙時には券売所に張り付けてくれていたスタッフが居なくなったため、窓口で相談に来る外国籍の方が多くなる可能性に備えている。

<東北>

青森市観光交流情報センター

9月の外国籍来訪者は、57人。内訳はアメリカ、中国、オーストラリア、香港、台湾の順で多かった。前年同月は、新型コロナウイルスの感染急拡大を受け、県内の観光施設のほとんどが休館し、当案内所も同様に窓口を休止していた。今年はそういったこともなく来訪者が増える事を期待していたが、観光シーズンの過渡期なのか、外国籍のお客様の来訪は期待ほどではなかった。

あおもり観光情報センター

9月はシルバーウィークがあり外国籍の来訪者が増えるかと予想していたが、全体で56人。8月の159人に対して35%だった。8月と9月を比べると国籍内訳では、インド14人→0人、台湾23人→9人、フランス11人→1人と減少した。紅葉や雪のシーズンには外国籍の来訪者も増えてくるのではないかと予想している。

下北観光案内所

先日、「ブラタモリ」で下北半島の特集が放送された。それに伴い恐山やジオパークについての問合せや来館者数が急増した。恐山行のバス乗車に向かう旅行者や、案内所に立ち寄り人の中にも在住外国籍の方が見受けられた。下北半島にいつか行きたいと思っていて放送後に旅行を決められた方や、下北半島は知らなかったがどこかに旅行を考えていた時にちょうど放送を見て旅先に決められた方など、たくさんの方が下北半島を訪れるきっかけとなった。在住外国籍の方の中には、日本の宗教に興味があるので来た、という方もいた。来館者数は帰省シーズンやイベントの多い7、8月より、400人ほど増加した。

岩手県観光協会(マリオス)

- 当案内所では訪日旅行者の増加は見られないが、タイの旅行会社から冬の団体旅行について問合せがあるなど、スキーシーズンに向けて訪日旅行者の増加に期待したい。
- 花巻空港を発着する国際定期便が運休中であるが、運航再開に向け関係団体が台湾向けのメッセージ動画を作成するなど、10月からの水際対策緩和にあわせた取り組みを行っている。

仙台多文化共生センター

9月も訪日旅行者数は0人だった。しかしながら、在住外国籍の方からの観光の問合せが徐々に増えてきている。さらには、10月3～7日に当案内所がある仙台国際センターでは国際学会が行われる予定で、250～260人の英語圏の方が参加される予定であることと、10月11日からは本国における入国規制が大幅に緩和されることから、10月の訪日旅行者数の増加を見込んでいる。

仙台ツーリストインフォメーションデスク

岸田総理が10月11日からの訪日観光客受入れ開始の発表をされた直後から、メールやSNSによる海外からの問合せが増加した。11月に宮城県内の旅行を計画するクライアントを抱えるイギリスの旅行会社、グルテンフリー対応の飲食・宿泊施設を知りたいオーストラリア籍の方、初めて仙台的観光地取材するチリのメディアなどが挙げられる。傾向としては、新規の留学生も増え、その家族が同伴して短期間の滞在を楽しんでいるケースも若干数見受けられた。

秋田市観光案内所

しばらくの間、日本在住の外国籍のお客様が国内旅行で立寄られることが続いていたが、秋田や東北に目的をもって来日したというお客様が久しぶりにみえた。しかし、目的とした場所のHPが未更新だったため、現在見学不可となっていて空振りになってしまった方がいらっしまった。国外からの情報入手はネットが頼りの部分が多いため、正確な情報の提供が必須だと思う。

能代市観光案内所

新型コロナウイルス感染症の影響により、まだまだ訪日旅行者は少ないように感じる。また、8月の大雨の影響により五能線が被害を受け、リゾートしらかみが運休。それにより国内旅行客も減少。引き続き受入れ環境整備を行っていくことが課題となっている。

飯坂温泉観光案内所

段々と訪日旅行者が増えつつある。旅行者は日本語が分かる方も多く、事前に調べてくる方がほとんどなので

場所を教えたり、温泉の注意事項などをお伝えすることが多い。これからは様々な国の方が旅行に来ると思うので、柔軟に対応していきたい。

伊達市観光案内所

10月にはより大幅な緩和が行われ、明るい兆しはあるものの、当案内所においては訪日旅行者のご利用、問合せは依然として無く、また道の駅伊達の郷りょうぜん館内でも外国籍のお客様をお見掛けすること自体が少なかった印象。それでも福島県や周辺地域独自の周遊ラリーなどでのお立ち寄り、お買い物や観光と市内に限らず市外、県外のお客様にも多くお越しいただいた。伊達市特産の桃は栽培されている品種が多いこともあり、10月でもお楽しみいただけることに加え、次々旬を迎えているぶどうやりんごなどのフルーツや野菜、特産品をお求めに、引き続き多くの人出が予想される。

<関東>

鬼怒川・川治温泉観光情報センター

外国籍の利用者数は11人(去年は13人)で、平日に約200人以上、週末には400人以上の観光客が来所した。平均してほぼ毎日来所人数が増えてきている。旅行支援などにより旅行をする人が増えたこともあると思う。

JR日光駅ツーリストインフォメーションセンター

- 9月7日から日本入国が大幅に緩和され、9月の当センターへ訪れた外国籍の観光客は76人(前年度同月は48人)。ビジネス目的で入国された方や留学生などが少しずつ増えてきた。当月は中国のグループや、ドイツやオランダからの観光客が多かった印象。
- 日光江戸村への行き方や、電車の乗り場や東京までの行き方、両替場所などといった質問が多かった。その他、男体山に登りに行く方もいたので、日光の象徴である男体山登山に興味のある方いるのは大変嬉しく思う。これから深まる紅葉シーズンの日光も最高に素敵なので、ぜひ多くの外国籍の観光客に来てほしい。10月11日から訪日観光客の個人旅行解禁となるので、更に今後に期待をしたい。

春日部情報発信館ぷらっとかすかべ

外国籍の来館者は、中国48人、韓国23人、台湾6人、スペイン2人、ベルギー1人その他外国籍の方3人の合計83人だった。いずれも、日本在住で東京からの来館者が多く、訪日旅行者は回復していない。スタッフが知らない他市の花火大会の情報を知っていたので、外国籍の方のアンテナ網には驚かされる。

千葉市幕張観光情報センター

9月は幕張メッセで開催されるイベントを目的に来日したという方もおり、僅かではあるが月を追うごとに当センターの外国籍の来訪者数は増加傾向にある。最近では、ウクライナから来たという避難民の方が、少しの英語で今後の生活に関する不安な心情を吐露していかれた。千葉市ではウクライナからの避難民を受入れている事もあり、支援を必要とするお客様が来所された際には、国際交流協会などの関係機関と連携しながら対応にあたっていきたい。

千葉市観光情報センター

幕張メッセで開催される「東京ゲームショウ2022」を目的にシンガポールから来日されたというお客様や、羽田空港行きバスを利用したいという英国籍の旅行者が来所されるなど、徐々に訪日旅行者の姿が見られるよう

になってきた。ここ数年はコロナ禍で、当センターの利用者は在住外国籍の方を中心に日本語が堪能な方が多いため、英語を話す機会が少なかったが、訪日客の入国規制緩和により再び英語を話す機会が増えそう。インバウンド復活を見据え、外国語資料の拡充を図っていきたい。

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9月の外国籍の訪問者数対前年度比は+504.59%(第2旅客ターミナルビルは+709.62%)と飛躍的に増加した。9月7日から入国者数上限の引き上げ、陰性証明に代えてワクチン接種証明の利用が可能になった事、添乗員を伴わない観光旅行が認められた事などで、外国籍の来訪者もじわじわと増えてきている。8月まで日本在住の来訪者が大半を占めていたが、当月は半数以上が海外在住者である。このため観光に関する問合せも頻繁にあった。問合せ内容としては、アウトドア関連(富士山、植物園、国立公園、野生の動物が見られる所、ハイキング、自然景観など)が非常に多い。コロナウイルスで嗜好が変化したのを感じる。
- この2~3年、海外との往来が制限されていたため、キャッシュレス化にずれが生じている。特にクレジットカードをスマホにイれて Apple Pay や Google Pay などです支払いをする方が多くなってきた。日本ではまだ対応している場所がコンビニなどに限られているが、クレジットカードそのものを持たない事が海外では一般的になっているようで、ご案内に苦慮している。
- 観光パンフレットや地図、JNTOのプラクティカルガイドなどを必要とする人も当月はかなり増えた。しかし、内容が古くなっていたり、パンフレットそのものの作成がなくなっていたり、パンフレットがあっても、リンク先だけが載っていたり(トップページに飛ぶので情報を探さなくてはならない。プロモーション用のHPで詳細情報が載っていない場合もある)で、せっかく観光で訪日して下さったお客様に必要な情報を提供できず、大変心苦しく感じている。紙の情報はサスティナブルではないのかもしれないが、来日後に旅行しながらWEBで必要な情報を探るのは大変である。旅ナカの情報が簡潔にまとまり、いつでも見直すことが出来、持ち歩きに便利な紙のパンフレット(もしくはPDFデータ)を必要とするお客様はまだ多い。

東京シティアイ

9月の対応件数は115件、8月の96件から増加した。アジア圏からの来訪者数は変化がなかったが、欧米、特にドイツからの来訪者数が増加した。周辺の道案内、おすすめラーメン屋などに加え、都内観光のおすすめスポット、着物体験、折り紙や盆栽など、定番とも言える問合せが主であった。その他、ヘリコプターチャーター観光など、比較的高額なレジャーについての問合せもあった。また、範囲を限定しないで数日に渡る宿泊付きの観光のおすすめプランについてのご相談もあった。上高地や日光などへの宿泊付きの旅行手配の問合せもあったが、ちょうど台風予報が出ており、交通機関の運行状況が予想できない時期と重なったため、乗車券の払い戻しについて、納得のできるご案内が難しかった。

JR EAST Travel Service Center (池袋駅)

- 「JR-EAST Train Reservation」にて予約した「JR EAST PASS(東北エリア)」の引換えと、指定席券の発券が増えてきた。主にアジア圏のお客様が多い。
- 台風14号、15号の影響でパスの払い戻しや指定席券の乗車日の変更の対応に追われた。
- 「JAPAN RAIL PASS」の利用は引き続き海外在住の日本人が多いが、短期滞在で入国した訪日客の家族(子どもを含む)や夫婦も少しずつ来店されている。

日本橋とやま館 観光交流サロン

- 当月、インバウンドのお客様は合計 23 人。館内の展示を見学になるお客様へスタッフが積極的にお声がけをするようにし、展示の説明をする中で、富山県と富山観光の紹介につながるように努めた。お客様からは、案内所周辺の道案内や館内で販売されている商品に関する質問を受けた。23 人の内、数としてはアメリカからのお客様が多く、年齢層や雰囲気から「ビジネスで来日されており、その合間の観光」という様子が見てとれた。インバウンド復活の兆しを実感しているため、当案内所でも各情報のアップデートを行っている。
- 邦人のお客様からの旅行相談は月末にかけて次第に増えた。館内で富山県内の人気観光地である「立山黒部アルペンルート」の展示が行われていたこと、また、アルペンルートは 9 月中旬から紅葉が始まる事もあり、特に問合せの件数が多かった。秋山を楽しむ登山関連の問合せも多くみられた。

JAPAN RAIL CAFE

- 6 月に観光目的の外国籍の旅行者の受入れが「添乗員付きパッケージツアー」に限って再開されたが、更に 9 月 7 日から 1 日当たりの外国籍の旅行者の入国者数上限が 2 万人から 5 万人に引き上げられ、すべての国から「添乗員を伴わない訪日パッケージツアー」での入国も可能となったため、8 月に続き「JAPAN RAIL PASS」引換えのグループ客が多かった。その結果、外国籍のお客様が前月比 164%の増加となった。
- 案内事例を紹介すると、ガイドさん(在住イタリア籍女性)とイギリス籍(70 代男性 4 人、女性 2 人)旅行者の一行 7 人が「JAPAN RAIL PASS」(7 日間有効)引換えのため来所。併せて、7 日間の全行程[新宿→松本→長野→富山→金沢→高山→名古屋→京都→広島]の指定席も予約された。同行のガイドさんの話では、これまでは個人旅行者(FIT)の添乗が多かったが、最近になって団体客の添乗が増え始め、来月(10 月)は殆ど休みがない状況とのことだった。

桜木町駅観光案内所

前半は荒天の影響で来客数が全体的に少なかったが、後半は天気が回復し、気温も過ごしやすくなったため、周辺も活気を取り戻したように感じた。外国籍の方は、日本に住んでいる方が地方から来るケースがほとんど。外国籍の観光客の数は少ないが、「今度外国籍の方を案内する」や「海外から友人が来る」などの理由で、外国語のパンフレットを希望する人や、ヴィーガン対応店舗の案内を求める人が増えてきた印象。

鎌倉市観光総合案内所

- 外国籍の観光客案内件数は合計で 327 件、人数にして 706 人(前年同月は緊急事態宣言の発出を受け、臨時閉所したため、案内実績なし)。内訳は 1 位米国、2 位フランス、3 位インド、4 位中国、5 位ドイツとなった。他の月と比較し、フランスとドイツからの訪問客が多く来所した。
- 以前はあまり目立たなかった、欧米圏の団体客を見かけるようになった。

山中湖観光案内所

山中湖村ではあまり外国籍の観光客の姿を見かけないが、近隣市町村やアミューズメントパークでは見かける機会が多くなってきた。残念ながら山中湖村への交通公共機関が軒並み減便となっているため、そういった手段が戻らなければなかなか難しいのかと考えている。

笛吹市石和温泉駅観光案内所

当月は外国語版のパンフレットご希望の外国籍の旅行者が多かった。主に英語版ご希望で、数カ月前から外国

語版資料コーナーを充実させておいてよかったと感じた。現在は石和温泉のマップ、各ワイナリーのパンフレット、周辺のお寺や笛吹市で例年夏に行っている「鵜飼」に関する資料、外国籍の旅行客の目的地で非常に多い河口湖方面のマップや富士山の写真満載の冊子、山梨県のイベント冊子などを用意している。掲示 POP や配置をさらに工夫して、今後もお一人お一人の希望に沿った資料のご案内ができるよう努めたい。

<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

3年に1度開催される「大地の芸術祭」が今年開催され、多くのお客様から問合せをいただく。また、海外アーティストの作品も多数展示されており、作品毎に英文で紹介されているため、外国籍の観光客も楽しんで観光されている様子が見受けられた。

道の駅 クロステン十日町

- 案内所の利用者数は合計 1,032 人であった(先月比 63%、前年同月比 114%)。うち 2 人は訪日旅行者の利用であった(アジア圏の 60 代男性 1 人、海外在住日本国籍の 30 代女性 1 人)。全体としては、月の移り変わりと共に来訪者の様子も変化しており、8月は子供を連れた家族客が多数見受けられたが、当月は中高年の来訪者が多数層となった。
- イベントの開催状況においては、これまでコロナウイルス感染症拡大防止のため開催を中止する傾向が続いていたが、8月後半頃から中止ではなく、一部縮小して開催する方式へと変化している。
- 観光関連の問合せ数は 127 件(先月比 53%、前年同月比 219%)。問合せ件数が 8月に比べ、大きく減少した主要因として、十日町市プレミアム商品券の販売期間が 8月は 7日間だったのに対し、当月は 1日のみであったことが影響したためと思われる。また、夏休みシーズンの終了とともに観光での来訪者も減少したことも影響していると推察する。
- 観光バスの立寄りについては計 12 台であった(前月比 120%、前年同月比 250%)。県内のツアーが 8割、関東方面からのツアーが 2割であった。
- 観光関連の問い合わせの内訳については、多い順に「大地の芸術祭」関連(作品の場所やまわり方についてが多数)、十日町市博物館、棚田、日帰り温泉施設などへのアクセス・営業時間など。毎週火曜と水曜が「大地の芸術祭」の休祭日となっているが、知らずに来たお客様が少なくないため、案内の際には注意が必要である。

JR EAST Travel Service Center(新潟)

- 当月も日本人の海外永住者による「JAPAN RAIL PASS」の引換えが多く目立ったが、首都圏から来たヨーロッパのお客様で、蟹を目的に糸魚川市「マリンドーム能生」か、長岡市「寺泊アメ横」に行きたいと相談案件があった。また、乗って楽しい列車「海里」に乗りたいと、通常切符(訪日パスではない)をお求めになったスペイン語圏のファミリーのお客様もいた。このように、在住外国籍の方や訪日客の地方旅行も増えてきている傾向にあるように感じる。
- 10月以降、主要 3 空港(成田・羽田・関西)発着を中心に各航空会社の国際線再開・増便が発表されているため、当店でも訪日旅行のお客様の観光相談や、各種相談も徐々に増えていく見込みがある。スタッフ間の情報共有連携や、外国籍の方の対応を意識した接客法など、今一度再確認していく必要があるように思える。

珠洲観光案内所・道の駅すずなり

県都の金沢では、かなりの訪日客を見かけるようになったが、能登半島の最先端でその姿を見かけることはほ

とんどない。時々、単独もしくは2～3人での旅行客を見かけるが、話を聞くと国内在住もしくは留学生だった。訪日観光客の姿はほとんど見られない。

奈良井宿観光案内所

9月に入り、3～10人程度の外国籍の方のグループを目にすることが増えた印象。訪日客の中にはイヤホンガイド(無線機)を首にかけ、添乗員?の話を熱心に聞く姿も見られた。また、英語版パンフレットや英語版地図の需要も9月後半頃から増えた。

<中部>

ウェルカムセンター(福井市観光案内所)

エジプト籍の方々約40人が観光を兼ねて福井へ1カ月の滞在。観光地、ショッピングモール、リサイクルショップなどを案内した。

高山濃飛バスセンター ツアーデスク

- 訪日客は少しずつだが増え、白川郷を經由(下車して観光)し、金沢に行くお客様が増えてきた。
- 乗鞍が残念ながら雨により道路が不通になり登山できなくなったが、そのせいか上高地が人気があった。
- コロナウイルス感染拡大前のような賑わいにはいたらないが、問合せも含め利用者が増えてきているので、様々な言語の高山市内散策MAPを準備し、対応できるようにした。

新東名 NEOPASA 駿河湾沼津 下り線 エリア・コンシェルジュ

アフリカ圏のお客様から ETC プリンター使用方法について問合せがあった。その他、遺失物の問合せがあった。その他、学生の部活動団体やスポーツ選手の団体などのお立ち寄りが目立った。

富士山静岡空港総合案内所

当月は全国に静岡の名を轟かせる出来事にもなった台風15号が静岡県に接近した。当空港のターミナルビルは、大きな被害は無かったものの、一部のエリアで浸水、雨漏りがあり、案内所でも対応に当たった。空港では航空機の運航に支障はなかったが、県内では交通機関が麻痺するなど、二次交通に影響を及ぼし、災害時の対応方法を切に考える機会となった。この対応を教訓にして次の災害に備えたい。

伊豆市観光案内所

少しずつ駅構内の訪日客が増えてきた。メールでの問合せを含め、わさび田見学の問合せが3件発生、改めて世界農業遺産に指定されたわさび田見学の需要があると感じた。一件はアメリカの旅行会社からのお客様で、シェフ対象のツアーを計画されており、静岡県のわさび田とお茶畑を見学したいとの要望だった。伊豆地区でお茶に関する質問をされることが殆どないので、近隣の茶畑がすぐに思いつかず、ご案内に手間取った。課題は、訪日客の質問傾向を分析し、関心がある事柄を再度整理しておくことと改めて感じた。

富士山御殿場・はこね観光案内所

9月9～11日にかけて、富士スピードウェイで「富士6時間耐久レース」が開催されたことや、水際対策の緩和に伴い、ヨーロッパ圏の方を中心に訪日旅行者数は回復傾向にある。「富士6時間耐久レース」終了後の9月12日にはドイツやフランスからのお客様が来所した他、9月19日には「新型コロナウイルスワクチン接種

証明書を提出したことで待機なしでの入国をすることができた」というノルウェーからのお客様が来所するなど、状況が改善しつつあることがうかがえる。10 月中には水際対策のさらなる緩和も予定されているため、外国語パンフレットが削減されてしまっている状況下ではあるが、的確なご案内をしていきたい。

オアシス 21i センター

当月は留学生が訪れることが多々あった。最近日本に来た方が多い印象。市内マップや一日乗車券をおすすめすると大変喜ばれた。また、学生だけでなくアメリカの大学の先生が訪れ、留学生向けの教材用としてパンフレットを探しに来所したこともあった。観光目的の訪日客はこれから増えていく見込みだが、留学はすでに再開し始めているような印象を受けた。

セントラルジャパントラベルセンター

- 外国籍の方の来店は8月の44人から約2倍の87人となった。主にSIMカード関連の受取り、問合せが中心だが、「JAPAN RAIL PASS」も8枚の引換があった。その他、留学生の来所が多く、アクセスや観光についてなどの問合せも多くあった。
- コロナウイルス感染拡大前と同様、外国籍の方は引き続き、高山、白川郷への関心が高く、質問が増えてきた。到着した方からの、中部圏内へのアクセスや観光についての問合せも多くなり、全体的に旅行需要の高まりが実感できる月となった。

志摩市観光案内所

9月24日地元開催のトライアスロンの大会参加者で、在住(長崎県)のアメリカ籍の方が来所。コロナウイルスで2年間大会がなかったため、今回開催されることをたいへん喜んでおられた。年配の方だったが遠路はるばる志摩市へお越しいただき、バスを待つ間、案内所で雑談したり情報収集したりして行かれた。今後のイベント開催時にも外国籍の方にお越しいただけることを期待したい。

9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

訪日客により良い観光情報を提供することができるよう、来館した訪日客に白老町についての感想などを聞いている。また、来町の観光客がもっといい旅ができるよう、観光情報をまとめて日替りのおすすめ観光スポット一覧などを掲載している。

北斗市観光案内所

日本人の旦那様とロシア籍出身の奥様の夫婦が来館。奥様にロシア料理を食べさせてあげたいとのことでお店を探されており、函館市内でいくつかの店舗を紹介。函館はロシアのウラジオストクと姉妹都市であることなどをお話すると喜ばれた。奥様は観光の他にも様々なことに興味をお持ちで、スタッフが持っている資料の漢字に興味があったようで読み方などを談話したりと、楽しそうだった。夫婦は数年前に予定していた旅行をご病気で断念していて今回やっと来ることができたとのことで、楽しんでいる様子を見て私たちも大変うれしく思った。

<東北>

青森市観光交流情報センター

イラン籍の女性 2 人。「昼にハラルフードが食べられるレストランはあるか」との事。市内にハラルフードを提供しているレストランはないとお伝えしたところ、調理済みの魚を食べられる店でも良いとの事だったので、魚料理がメニューにある郷土料理店 3 軒をご案内。青森市内はハラルフードを扱っている店舗がなく、お客様が受け入れられる範囲で注文できそうなメニューがある店舗をご案内する事が多い。

弘前市観光案内所

8 月の大雨被害で通行止めになっていた白神山地(西目屋村)「津軽峠」までの道路が 10 月から開通となった他、弘前―秋田間の JR 奥羽本線も運転再開。白神山地散策道としては「暗門の滝ルート」の開通は来夏予定ではあるものの、「ブナ林散策道」の他、「津軽峠周辺エリア」の散策道もようやく開通となった。白神山地を始め、県内は紅葉の時期を迎えるため、県内の紅葉状況ボードの掲示を開始した。

あおもり観光情報センター

台湾籍の 20 代男性。演歌が好きで、「龍飛崎にある津軽海峡冬景色の歌碑から流れてくる曲を聞きに行きたい」と来所。本来なら龍飛崎へのアクセスは、青森駅から JR 津軽線に乗って蟹田駅で乗換えし三厩駅まで行き、外ヶ浜町営バスで龍飛崎灯台まで行けるが、8 月の大雨被害により蟹田駅から三厩駅間は運休となっている。「JR EAST PASS(東北エリア)」を持っていたので、代行バスと予約制乗合タクシーなどお調べし、予約制乗合タクシーで行く事になり、予約する事が出来た。帰りのアクセスも予約する事が出来、とても喜んで向かわれた。青森駅周辺に宿泊との事だったので、津軽海峡冬景色の歌碑が青森駅近くの八甲田丸前にもあるとお伝えしたところ、「行ってみたい」との事で場所をご案内。併せて、龍飛崎の歌碑は津軽海峡冬景色の 2 番の歌詞で、八甲田丸の歌碑はフルコーラスで聞く事が出来るとご案内したところ、「知らなかった」と、とても喜んで向かわれた。

あ・ら・伊達な道の駅

「当施設にあるグランドピアノを弾いてみたい」とスペイン籍の方から連絡があり案内したところ、とても気に入ったらしく毎日のように足を運んでいただき、一般の方も(その方の演奏に)聴き入っていた。

JR EAST Travel Service Center(仙台駅)

アメリカからお越しの女性は、「JR EAST PASS(東北エリア)をなくした」と慌てて来店。話を伺うと 1 時間前に東京から到着したばかりとのこと。どこでなくしたかは不明。忘れ物センターにお連れしようとしたが、もしかしたら改札で取り忘れたかもしれないと一緒に中央改札と南改札に向かった。南改札で見つかり、お客様はとても喜ばれ、非常に感謝された。最近、「JR EAST PASS(東北エリア)」をなくしたり、改札口で取り忘れるケースが多く、「JR EAST PASS(東北エリア)」の利用方法や注意事項を丁寧に案内することを心掛けている。

NEXCO 東日本 安達太良サービスエリア 下り線インフォメーション

スマートフォンの充電器も一緒にお持ちいただいた 10 代の女性から、「食事の間に充電したい、充電はどこでできるのか」と聞かれ、コンセントの位置の関係上、お預かりしてスタッフルームで 20 分程充電した。お渡しの際、増えた電池の残量を確認され、「ありがとう！」と感謝の言葉をいただいた。

<関東>

水戸観光案内所

茂木(栃木県芳賀郡茂木のサーキット)の関係者で、フランス籍の男性が9月20日に来所。「3年ぶりに水戸に来た。嬉しい。今までのレース中は、水戸と茂木の往復だけだったので、今年は1日早く水戸に入り、明日のフリータイムを有効的に使いたい。水戸の観光地やお勧めの場所を教えて欲しい」との事。私たちは、「日本庭園の偕楽園と大洗の神磯鳥居」の写真を見せながらご提案。彼は眼を輝かせ、「この海の景色を見たい」との事。大洗は水戸から11キロ程度の所であり、電車やバスでのアクセスを伝えた。「午前中は偕楽園、午後は大洗に行きたい」と話していた。クルーの中に日本人もいるので相談してみるとの事だった。

千葉市幕張観光情報センター

お土産に関する問合せを受けた際、「日本らしい」お土産を取り扱っている店舗が近くにないため、代案としてスーパーで売っている様な日本のお菓子(柿の種やポッキーなど)を紹介した。加えて、近くの100円ショップで安く買えるをご案内したところ、とても喜ばれ、大量に購入されていた。

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)

Q:日本ではApple Payでお金を下ろせないのか。(アメリカ在住フランス籍女性 20代)

A:アメリカではApple Pay Cashという機能があり、Apple PayでATMから現金を下ろせるため、現金2ドルしか持たずに来日してしまったらしい。しかし、日本ではこのサービスはなく、Apple Payを現金化することはできない。クレジットカードもデビットカードも現物はお持ちでない。さらに空港からの公共交通機関はApple Payで支払いできない。そこでiPhoneのWalletにモバイルSuicaを入れて、支払い方法をApple Payにする方法を提案した(海外のスマホはiPhone8以降であればFelicaが搭載されており、モバイルSuicaとモバイルPasmoが利用できる。お客様のスマホはiPhone10。日本語のみ)若い方なのでスマホの操作が非常に早く、日本語が読めないのに、こちらが調べている間にどんどん進めていってしまう。我々がついていくのがやっとであった。調べている間に、すでにApple StoreからモバイルSuicaアプリを入手されていたので、Walletに取り込むことにした。実は、お客様のiPhone画面は大破しており、半分以上真っ黒でほとんど書いてある事が読めない状態だったので、予測しながら手探り状態で進めていった。まずはモバイルSuicaの会員登録の支払い方法設定までこぎつけたが、何度Apple payを選択しても、先に進めない。進めない理由については、画面を上下にスクロールしても、スクリーンショットしても、どうしても見えない箇所であった。また、なぜ無記名Suicaなのに、会員登録が必要なのかも疑問であった。お客様はクレジットカードではなく、アメリカの銀行口座をApple Payに紐づけているとの事なので、もしかしたら銀行が盗難防止のためブロックをかけたのかもしれない。銀行に連絡しようにも時差で夜中まで待つ必要があり、モバイルSuicaは諦めることにした。この時点でお客様は大分消耗しており、モバイルPasmoにチャレンジする力は残っていなかった。別のスタッフが、「アメリカの配車サービスUberであればどうか？」と聞いたので調べると、オンライン決済でApple Payが利用できる事がわかった。これで何とか都内へ行くことが出来そうであったが、宿泊施設はこれから現地決済だという。Apple Payが使えるのか調べることを提案したが、「Internationalな民泊(中国籍のオーナー)だから大丈夫よ！なんとかなるわ！」と、スタッフの心配をよそに、Uberに向かわれた。念のため、Western Unionで現金送金ができる事だけお伝えした。その後どうなったかは不明である。後日、様々なWEBサイトやYoutubeの解説動画を研究し、やっと原因を突き止めた。Suicaアプリを起動した時に、「Suica(無記名)・My Suica(記名式)・Suica 定期券」から選択する画面があるのだが、おそらくここで「My Suica(記名式)」を選んでしまったと思われる。「My Suica(記名式)」だと

会員登録が必要で、支払い方法を登録しなければならない。その場合、支払い方法は国内発行の3Dセキュア登録済みのクレジットカードに限られ、海外発行のカードでは登録できない。もし「Suica(無記名)」を選んでいたなら会員登録は必要なく、Apple Wallet にモバイル Suica を取り込んだ後に Apple Pay と紐づけられたかもしれない。また、iPhone8 以降で、且つ iOS13 以降であれば Wallet アプリに直接 Apple Pay モバイル Suica を追加できる。「+」追加ボタンから Suica を選択するだけなので短時間で済む。しかし海外端末によっては、追加ボタンに Suica が出てこない(リージョンを日本に変更すればいいのかもしれないが、リージョン変更するとダウンロードした動画や音楽が削除されてしまったり、サブスクリプションが解約されたりする可能性がありお勧めできない)。実際お客様がお持ちになる海外端末でどこまでできるのかまだまだ不透明でわからない事が多く、調べるのも限界がある。今後、現物のカードを持たず、Wallet 内のカードだけで旅行する人が増えると思われ、大変不安に感じている。

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2旅客ターミナルビル)

Q:家族で日本に滞在している。明後日帰国するのだが、息子が 39 度以上の熱を出してしまった。(フィリピン 家族 40 代女性 10 代息子)

A:電話で「この状態で帰国していいのか」というご質問であった。息子さんは「帰国したい」と言っているとの事だが、飛行機に乗れるかどうかわからない。コロナウイルスかどうかその時点ではわからず、「病院にも行きたいが保険がないのでどうしたらよいか」との質問であった。飛行機に乗れるかどうかは予約してある航空会社に問合せるしかない事、発熱した場合の窓口として、JNTO の「Japan Visitor Hotline」をご案内した。今後、訪日旅行者が戻ってきたらこのような質問が増えると思われる。現在も首都圏の発熱外来は混み合っており、観光客はデータ SIM や Wi-Fi だけで電話は使えない。検査や医療機関の受診についてご相談があった場合、案内所としてどこに連絡をすればいいのか、宿泊施設はどうしたらいいのか、何らかのマニュアルやガイドラインがあると助かると思った。

TIC TOKYO

Q:リニアモーターカーの試乗会が近頃あるので申込みたい。(オーストラリア籍のお客様)

A:調べてみると 10 月 25~27 日にあるようだが、申込みは 16 歳以上の日本在住者のみで、申込み受付期間も既に終わっていた。山梨県立リニア見学センターでは普段の施設内の見学、体験も多少出来ることをお伝えした。あわせて「南アルプス市エコパーク」の資料をお渡しし、地図上でリニアモーターカーの新ルートをご紹介。ご自身で地図アプリから場所を確認され、パンフレットの写真も「綺麗だね」と言ってご覧になった。リニアモーターカー試乗会の代替案として、山梨県立リニア見学センターをご紹介した。お客様の希望に沿えない場合でも、代替の観光地やコンテンツをご案内するように意識をして接客している。

両国観光案内所

大相撲当日券は隣接するセブンイレブンのみでの購入となる。国技館にて、英語の操作マニュアルを用意しているが、電話番号、氏名入力時に手こずっている方が多かった(特に、カタカナでの氏名入力)。

日本橋とやま館 観光交流サロン

当案内所では「アンテナショップ内にある観光案内所」という特性を生かし、館内の展示や販売している地産の物のご紹介から、その土地への観光案内につなげるように努めている。

■事例① 40 代夫妻(ニュージーランド):展示されていた苔をご覧になっているところへお声がけをした。会話

の中から、展示のような苔の風景が見られる富山県内の場所(大岩山日石寺)、富山県の位置、富山への交通手段などをご紹介した。

- 事例② 30代男性2人(スイス):富山の秋祭りの紹介で展示されていた「ささら」を不思議そうにご覧になっていたため、お声がけをし、富山県の合掌造り集落が見所である「五箇山」で民謡に使われる伝統楽器であることをご紹介した。

JR EAST Travel Service Center (上野駅)

- 那須塩原在住のインド籍のお客様から「JR TOKYO Wide Pass」を買いやすくしてほしいとのご希望あり。JR-EAST Train Reservation で購入するにもパスポートにICチップが入っていないため、券売機での引取りができない。駅たびコンシェルジュで購入する際にも代表者が赴いて家族全員分のパスを購入できるようにしてほしいとのこと。
- アメリカ籍のお客様より、「Welcome Suica(10,000円)」の購入希望があった。電車賃だけでなく、買物やタクシーなどに使うために高額のを希望されたが、発売額が2,000円までとお伝えすると大変残念がっておられた。クレジットカードで購入できる「Welcome Suica」は魅力的だが、チャージは現金に限られるため、2,000円を複数枚購入された。

新横浜駅観光案内所

ノルウェー籍の方(3人)から、「大きなバックパックを1週間ほど預かって欲しい」というご依頼があり対応した。長期で荷物を預かってくれるところがほとんどないので喜ばれた。

甲府市観光案内所

昨年12月の落石が原因で、昇仙峡「夢の松島」付近が長い間通行止めになっていたが、9月28日より迂回路を設置して通れるようになった。※10月15日～11月27日までは昇仙峡行きのバスも増便して運行されるので、よろしく願います。

<北陸信越>

村上駅前観光案内所

- 遠方から来る観光客は、その日の天気に適した服装をしていない場合がある。当月も「衣料品を買いたい」と言う外国籍の旅行者がいて、お店をご案内した。駅近辺には衣料品を扱うお店が無いので、車で来ていないお客様は案内しにくいと感じた。
- 中国からのお客様が海岸線の景勝地「笹川流れ」について、海につながる川がたくさんあって面白いと言っていた。中国は大河のイメージがあるが、海には大きな川しか流れ込んでないのだろうか。地元の方は気づかない面白い着眼点だと感じた。

道の駅のと里山空港

石川県発行の「石川ロードトリップス」は県内の観光情報が詳しく書かれていて有用だと思われ、今後にも備えて部数の確保を行っている。

＜中部＞

新富士駅観光案内所

富士山の登山期間は7月10日から9月10日まで(今年)あったが、9月になると新富士駅と富士宮口5合目間のバスは、1日2便ずつとなる。関西の大学に留学し寮生活をしているというアメリカ籍、カナダ籍の学生のグループ8人が富士山に登るため、授業を終えてから16時頃来所。何かしっかり食べてから登山したいということで、(お勧めではないが)ご来光をみるため夜間に登るということだった。すでにバスの運行はないため、タクシ-案内となったが、駅から5合目は通常で片道13,000円ほどかかるため、できるだけお得になるよう案内所で販売しているタクシ-クーポン(5%お得)、また定額タクシ- (片道10,750円)2台を18時30分に予約した。食事は、構内の海鮮レストランで生しらす、お刺身、小鉢、ドリンク付きの駿河湾定食(クーポン利用で900円)をお勧めした。何人かは登山の準備がなく軽装であったため、近くのホームセンターをご案内した。翌日下山後、案内所に戻ってきて、ご来光の写真、登山の様子、全員がお勧めの駿河湾定食を食べ、初めて生しらすを食した様子で、カナダ籍の学生は最後まで短パンで登山されたという話などを伺った。「初めての体験ばかりで忘れない思い出になった」と言って帰られた。現在、関西の大学に短期留学(6ヵ月から1年)しているという彼らにそれぞれの国に帰って、また日本に再訪問された時、この経験をもってまた友達や家族を連れてきてください、と見送った。

富士山静岡空港総合案内所

当月は「ユニバーサルデザイン研修」として当社職員で車椅子体験の研修をした。殆どの職員が初めての体験であり、障がい者に対しての言葉の使い方や車椅子の扱いなど、丁寧に教えていただいた。実際に車椅子に座り、段差のある場所やカウンター越しの対応を体験したりと非常に充実した時間を過ごした。今後もこのような研修時のみならず、当事者の身(立場・状況)になった接客に積極的に取り組みたい。

道の駅 伊豆ゲートウェイ函南

案内所内にある『旅の本棚』では地域にまつわる本を取り揃えている。パンフレットももちろんだが、こういう書籍を置くことで、幅広い層から案内所に来ることを楽しみにしていただけたらと思うので、今後もトレンドをしっかりと取り入れつつ、需要の高い本を入荷させていきたい。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- ミャンマー籍の女性が来所。口腔内にできものができ、病院で診察してもらったら何もないとされたとの事。しかしどんどん大きくなるため、心配で他の病院でも診てもらったが、同じく何もないとされたとの事。外国籍の方のため、言葉が通じない不便さもあるとの事であったので、大きな病院をいくつか紹介した。
- 金山観光案内所へ、英語版の日本のユ-スホステルガイドを求めてパキスタン籍の男性が来所。同案内所に在庫が無かったため、当案内所に在庫確認と来所されたときにお渡しするよう依頼があった。
- コロナウイルス感染拡大前は、外国籍の方を対象に名古屋市のバスと地下鉄が一日乗り放題になる「昇龍道バス・地下鉄一日乗車券」を利用する外国籍の旅行者が多数いたが、当月になって久しぶりに台湾やシンガポールの旅行者などから、問合せを受けた。

ナビテラス(蒲都市観光交流センター)

- 蒲郡の観光案内小冊子「がまポン」は日本語表記のみだが、巻末に割引券、サービス券を兼ねたクーポンが付いているので、ご紹介して少しでもお得に観光して頂くよう努めている。クーポン付なので喜ばれる。

- 電動アシスト自転車(通称ぐるチャリ)をパスポートなどの身分証明書、1,000 円の保証金(お戻り頂いた時、何事もなければ返金)の提示と誓約書の署名を頂ければ 9 時 30 分～16 時 30 分に無料貸出しをしており、公共交通機関では行けない観光地などに行く際に役立てて頂いている。
- 留学生グループの方が竹島周辺の散策を希望され、レンタサイクルが無料で借りられると大変喜ばれた。夏休みの癒し旅で蒲郡を選んでいただけたそう。
- フランスの海辺の街からの旅行者で、蒲郡の深海魚にも興味をもっていただけた。行きたい場所を聞けたので、「がまポン」についているクーポンのご利用方法も説明し、日帰り入浴もお得にご利用いただけた。無料のレンタサイクルも喜ばれた。何より竹島の景色を気に入ってもらえて嬉しかった。

以上