＜北海道＞

登別観光案内所

外国籍の方が来ていた頃、レストランなどでの接客態度に対して、後日メールで(クレームが)来ることがたまにあった。「外国人だから嫌がられている」とか差別を受けたという類のもので、従業員側に本当に悪意があったのか、コミュニケーションスキルや文化的な問題か、客側の被害妄想か、(判断が)難しいのだが、お客様をなだめるように丁寧に返信をしている。場合によってはお店やホテル側に相談することもある。

支笏湖観光案内所 (支笏湖ビジターセンター)

■地域の困りごとが何でも案内所に届く。例えば、「ホテルに電話したいけどつながらない」、「ホテルのお迎えが来ない」、「カヌーを出艇したいが河川敷を占有している人がいて困る」など。お客様のお話を詳しく聞き、解決できるようお手伝いをしている。

■当方の施設を増築し、湖側にデッキが出来た際に(環境省整備)、デッキにスロープがないということで車いすの方からお叱りをいただいた。環境省に問合せたところ、敷地面積の関係からスロープを設置しても利用が不可能なくらい急なものにしかならないので断念したという回答であった。以降、車いす利用の方やベビーカーを押している方にはデッキから外に下りられないことを事前に丁寧に説明し、クレームにならないように気を付けている。

北海道外国籍の方観光案内所(新千歳空港)

クレームが発生した問合せは、宿泊施設までのアクセスの誤案内だった。空港近郊や札幌市内には似たような名前のホテルが数多くあり、通常案内時には予約表や地図を用いた確認など、目視でのダブルチェックをしている。しかし、誤案内が発生した際には、口頭のみの確認で案内をしており、千歳市内のホテルに宿泊予定のお客様に札幌市内のホテルを案内するという事案が発生した。お客様は実際に札幌のホテルへ行き、フロントでのチェックイン時に誤案内が発覚。お客様は再び当案内所へと来所し、札幌までの往復の交通費の返金の要求をされた。対応としては、こちらに 100%の非があるため、誠心誠意の謝罪と交通費の全額返金の対応を行い、ケースクローズした。

＜東北＞

あおもり観光情報センター

案内所でパンフレットを 20 分位見ていた女性(国籍不明の 20 代アジア圏女性)より、食べ物が入った緑色の袋はなかったかと問合せがあった。案内所内に忘れ物は無かったと伝えたが納得されず、案内所で盗まれたかもしれないので防犯カメラを見せて欲しいとの事だった。防犯カメラは見せる事は出来ないとお断りをし、どこかに忘れた可能性もあるので、案内所へ立ち寄る前にどこへ寄ったか確認したが、はっきりした事は言わず、JR 在来線改札へ一緒に行き、問合せたが届いていないとの事。それでも納得されず、青森駅ホームの待合室かもしれないとの事で再度在来線改札へ行ったが、ねぶた祭期間中という事もあり混雑しているのですぐには分からないとの事。今日これからどこへ行くのか尋ねてもはっきりせず、こちらを疑うのみだった。その後、防犯カメラを確認したところ、来所された時には、リュック、傘、こちらで入手したパンフレットのみで、緑色の袋は持っていなかった。防犯カメラの画像を写真に撮り、ご本人に見せ、こちらには持って来ていない事を確認して貰った。警察に相談する事も出来るとお伝えしたが不要との事だった。

下北観光案内所

■イタコに会うために恐山に来たがイタコが不在であることにクレームがあった。案内所ではイタコのスケジュールが分からないため、恐山やイタコのスケジュールが分かる方の連絡先を伝えても、「案内所から恐山に聞け」と現地にいる本人は聞かずに案内所が連絡するよう要求、こちらが他の対応で電話に出られない場合には、県内の他案内所に「ここの案内所が電話に出ないので電話に応答させろ」というような内容を連絡していたそう。電話の対応には 3 時間ほどかかり、イタコさんが恐山に到着して落ち着いた。案内所としては何もできる事がなく、対応方法が分からなかったので、ただクレームを受けるしかなく、他案内所にもご迷惑をおかけし、案内所業務にも影響が出てしまった。

■クレームではないが 3 日に 1 度のペースで案内所に来所され、スタッフに対して個人的な質問をしてきたり、案内所に勤務する女性スタッフの人数を把握しようとしている方がいた。スタッフの席まで入ってこようとし、食事に誘ってくるようなこともあったため、強い口調で「結婚している。観光以外の質問に対しては答えかねる」と伝えるとそれ以降立ち寄りが少なくなり、観光についての問合せだけになった。女性スタッフのみが勤務しているため、こういった場合の対応が難しい。

平泉観光案内所

9 月にあったクレーム事例。電話で資料請求があり(この時点で他に問合せや相談はなかった)送付。半月後に当該客が来所し、「資料を送ってもらったが、バスが運休とは聞いていなかった」との苦情。コロナ禍でバスの運休や休館情報など「最新情報をホームページから確認してほしい」と添書に記載しているが、「私はインターネットは一切やらない」とのこと。通常、電話で資料請求のみあった際は、いつ頃来るのかや、交通手段は、などこちらから聞くことはないが、聞いた方がいいのか、どこまで案内すればいいものか。バスに関しては添書にひと言入れるようにし、ひとまず対処とした。

白河駅観光案内所

市内を運行するバスの本数が少ないとのクレーム。代わりの案として、当案内所で貸出しをしているレンタサイクル、レンタカーをご案内し、観光をされた。帰りには感謝の言葉を口にされ、当協会としても今後に生かすことができる経験となった。

＜関東＞

水戸観光案内所

2016 年 8 月 6 日に体験したクレーム談。その日は、二つの大きなイベント「水戸黄門まつり」とひたち海浜公園での「ロックインジャパン」が重なっていた。気温も大分高かった。お昼頃、台湾からの男性が 1 人、大きなスーツケースを持って案内所にお立ち寄りになり、「これから偕楽園に行き、17 時過ぎには東京へ行く。この荷物を預けたいがロッカーが一杯だ」との事。水戸駅には数ヵ所コインロッカーあるが、大きな荷物を収めるサイズは少ない。更には荷物の一時預かり所も設けていない。その事に対してのお客様からのコメントは以下の通り。

・こんなに混雑しているのに、なぜ荷物の一時預かり所を設けないのか？
・駅の近くのホテルに聞いてくれ。有料で良いから荷物を預かって欲しい。→ホテルに伺うが宿泊外のお客様からの荷物は預かる事はできない。
・弘道館に聞いてくれ。そこに荷物を置いて偕楽園に行く。→弘道館内を見学時はお預かりできるが、そのままお預かりはできない。
・水戸駅の隣の駅に聞いてくれ。→勝田駅は全て使用中(水戸駅のビュープラザの方が確認してくれた)赤塚駅にはロッカーがない。

・偕楽園の東門の近くにはロッカーがありと伝える。→私はこの荷物を持って移動するのが嫌なのだ。水戸駅に預けて身軽に行動したいのだ。
・ではタクシーをチャーターして、お荷物を乗せたまま偕楽園を散策されるのは如何でしょうか？→嫌だ。
・偕楽園内の好文亭に事情を伝えると、「こちらでお預かりするので、偕楽園や好文亭を身軽に観て頂きたいです」と快諾。好文亭の承諾を伝えると、やっと重い荷物を持って案内所から出発された。その前に、「一日周遊券」のご案内と「本日は 14 時から通行規制があるため、バスは迂回したり、渋滞もある」旨説明。

この間のやり取りに時間がかかり、狭い案内所は大変混雑していたので他のお客様へご不便をおかけした。台湾籍の男性は何度も暴言を吐き、一度案内所を出ても気持ちが収まらないのか、何度も戻ってきて上記のようなやり取りとなった。私たちは何度も頭を下げ、「申し訳ございません」を繰り返した。好文亭には、そのお客様の外見をお伝えした。翌日、好文亭に確認したところ、その台湾籍の方が大きな荷物持っていらして偕楽園で 2 時間位過ごされたとの事。何度も「暑い、暑い」と話していたそうだ。その後、水戸駅南口には新しくコインロッカーが設置された。しかし、大きな荷物は入らないサイズだけである。最後に、このような経験を踏まえ、先日の Zoom 会議(JNTO 主催カテゴリー別グループディスカッション)で他の案内所にロッカーの件を問いかけた。大分の案内所も同じような状況、一方北海道の大沼案内所では室内が広く、スーツケースを 30 個もお預かりした経験談も伺えた。

奥日光インフォメーションセンター

登山目的のお客様が間違えて近隣のレストランの駐車場に車を停めてしまい、店舗の店員に注意された。その際、店員の言葉が粗雑で威圧的な態度だったため、地域のイメージダウンになると心配し、改善のご要望をお客様から頂いた。「関係機関を通して店舗の責任者へ伝えます」と回答し、店舗責任者へ粗雑であった具体的言動などを文面にし、店舗へ改善要望として関係機関より伝えて頂いた。案内所への直接的クレームではなかったが、より多くのお客様を迎えるためには、クレーム対策も地域と連携して行っていくことが重要と感じた次第である。

川越市川越駅観光案内所

観光案内所は「地域を代表する観光の窓口」であるという認識をされ、サービスの期待値が高い場所のため、お店や交通機関へのクレームを受けることがままある。対応のコツとしては、①傾聴②否定しない③メモを取る④共感しつつも責任の所在をはっきりさせる。

千葉市幕張観光情報センター

以前、ウクライナ籍の男性が訪れた際に「日本にはなぜ公共のゴミ箱が見当たらないのか」と質問を受けた。日本でのゴミ処分方法や、ごみが捨てられる場所など英語で細かく説明したが、日本でも自国と同様の過ごし方をしたいと希望されていたため、なかなか理解していただけなかった。文化や習慣の違いによる、考え方や認識のずれを言葉で説明し、理解していただくのは難しいと考えさせられる事例であった。

酒々井プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

■事例①プレイヤールームをご利用のお客様より「いつでも誰でも自由に利用できるよう開放して欲しい。他の施設のプレイヤールームは自由に出入りできる。もっとスムーズに使えるようにして欲しい」とのご意見をいただいた。当施設では防犯上の観点から、お客様がご利用される際に警備員が開錠し、ご利用後は室内のお忘れ物などを確認し、都度施錠しているため、開錠時にお客様をお待たせしてしまうこともあった。お客様からのご意見を受け、プレイヤールームから近い場所にあるインフォメーションスタッフが開錠するようオペレーションを変更したところ、お客様より「スムーズに利用できるようになって良かった」との言葉をいただいた。

■事例②中国籍のお客様のご要望でタクシーの手配をしたが、しばらくして「もうあの運転手のタクシーには乗りたくない。他のタクシーを手配してくれ」とご立腹の様子でお戻りになられた。タクシー会社からも入電があり「お客様が提示された住所には行けない。乗車はお断りした」とのこと。事情を確認すると、お客様が提示された住所が英語表記で運転手に伝わらなかった様子。こちらの確認不足で二度手間になってしまったことにお詫び申し上げ、住所を日本語で書いた紙をお渡しし、再度タクシーを手配すると、安心した様子でお帰りになられた。

今後も、お客様に分かりやすいご案内や、不安要素を取り除けるようなご案内を心掛けていきたい。

TX プラザ秋葉原

以前、何度もクレームを訴えて来られるお客様がいた。内容は「電車がいつも混雑している」、「駅の階段に埃がある」など。その度に「申し訳ありません。上の者に伝えておきます」と対応していた。ある時、そのお客様と少し長く話をさせていただく機会があった。お客様は外出の目的、ご家族の事など、さまざまな話をして下さった。TX を使ったお出かけは、実はそのお客様にとっては気の重い要件なのだと話して下さり、「ありがとう」と言ってお帰りになった。その時以来、そのお客様からクレームを頂く事はなくなり、時折立ち寄られてお話をして下さるようになった。こちらに明らかな落ち度があった場合には、真摯に謝罪するしか方法がないと思うが、クレームの対応にはその背景や、お客様の思いに考えを巡らせる事が大切だと感じた。お話をよく伺い「ご不快な気分にさせてしまい申し訳ありません」、「ご注意いただきありがとうございます」と、謝意や感謝をお伝えする事が大切だと思う。そのクレームをきっかけに、つくばエクスプレスをより身近に感じていただけるような対応を目標にしていきたいと考えている。

桜木町駅観光案内所

紙パンフレットの削減に伴い、シニア層からは「なぜパンフレットがないのか」というお声が相次いだが、事情を説明した上で、ネット環境の使える方にはネット情報をお伝えし、ネットアクセスが難しい方には観光案内所内の iPad を活用してご案内した。

鎌倉市観光総合案内所

外国籍のお客様からのクレームは数としては多くないが、弊観光案内所がつねに直面している案件は、市内に公共のごみ箱及び喫煙所が無いことによるクレームが多数を占める。ごみはお持ち帰りいただくか、購入されたお店に引き取っていただくことを奨励しているが、例えば米国のように、数メートルおきに公共のごみ箱が設置されているような国からいらしているお客様にとって、鎌倉市の方針は到底理解しがたいようで、中にはかなりご立腹になるお客様もおられる。案内所職員としてはあくまでもクレームの傾聴に徹し、謝罪と上記のご説明をすることしか出来ず、市の方針とはいえ、案内所近辺に一ヵ所でもごみ箱や喫煙所があればと感じざるを得ない。

＜北陸信越＞

NEXCO 東日本黒埼パーキングエリア上り線インフォメーション

NEXCO 東日本黒埼パーキングエリア下り線インフォメーション

道路状況についてのお声が多い。お客様へは、ご不便をおかけしたこと、危険な思いをさせたことにお詫びをし、関係部署に報告している。

長野市観光情報センター

観光案内所が原因ではないクレーム案件が持ち込まれることが多く、職員がいわれもなく怒られるため、応対に

あたる者は精神的苦痛が大きい。さりとて無視できない内容や、観光地として印象を下げるようなものについては、できる限りクレームの内容を聞き取り、関係する組織に文書で報告するなどしてフィードバックすることにより善処されるよう対応を取っている。中にはお客様の思い込みや、理想を求めてくるものなどもあり、なかなか解決に結びつけることは難しい。

諏訪市観光案内所

当方へのクレームは、観光案内所への直接的なクレームではなく、地域の観光施設へのクレームを観光案内所にお話しされる苦情が主になる。その場合、とにかくお客様の苦情を傾聴することに努めている。お客様のお名前やご連絡をお預かりすることになった場合には、当方よりご連絡し、必要に応じて(お客様のご了承がいただければ)苦情先の施設の方にお客様のご連絡をお伝えし解決に努めている。とはいえ、大きな苦情につながったことはこの 5 年間一度もない。

＜中部＞

新富士駅観光案内所

案内所に対してのクレームではないが、駅構内にある案内所であることから、外国籍の方は日本語が理解できずに、JR やバス交通手段などについての混乱や、困っていることへの対応をすることは多々ある。対応に苦慮するのが、「日本で自転車を買ったが、バスや JR に乗せられない。どうしたらいいか」、「国際免許を持ってきたが、ジュネーブ条約加入国ではないことが日本に来てからわかり借りられないことで計画を変更せざる得なかった」など。直接の観光案内ではないが、自転車を解体し、大きなゴミ袋に入れるなどして新幹線に乗れるように提案し、解体道具やパッキングテープをお貸ししたり、自国の免許書を翻訳することで、日本で運転できるように一番近くの JAF に手配、予約するなど、できるかぎり希望に沿って気持ちよく訪日の観光を続けてもらえるようにその都度、ご提案、対応をしている。

新東名 NEOPASA 清水 エリア・コンシェルジュ

下り線の駐車場にて逆走する車や、駐車の停め方などが悪い、とトラックドライバーのお客様から電話にてお叱りを受けた。すぐに啓発の放送をし、担当部署に連絡して巡回に来てもらった。駐車場でのクレーム事案は割と多くある。

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

■接客に関してのクレーム対応

訪日客からの外国籍のスタッフ(店舗の)の接客に対するご意見。以前は商品をお得に購入できればそれで良い、という感覚の方が多かったが、今はより良い接客、日本に来ているのだから日本らしい接客を求められる傾向が強くなっている。外国において母国語で接客を受けられることは、安心や言語面の正確性にも繋がるが、国籍により態度を変えるような接客をすると、ご意見になることがしばしば見受けられ、お客様は責任者及び本人からのお詫びを求められる。

■公共交通機関に関してのクレーム対応

出発時刻前にバス停で待っていたが、バスが先に行ってしまい乗れなかったから次のバスに振り替えてほしいというご意見。国籍問わず、訪日客全般に多い。基本的にそのようなことはないが、申し出があればバス会社に該当のバスがいつ出発したのか確認をとる。また、バス会社も出発地(バス停)を出ると自動的にその時刻を本社に送信するシステムがあり、その時間に間違えはなく、それを伝えるとご納得され、新たに乗車チケットを買いなおしていただくことで解決することが多い。それでも納得いかないとなった場合は、防犯カメラと照

らし合わせることも極稀にあるが、大体はお客様自身が出発時刻に間に合っていないことがほとんどである。その原因の一つとして、日本ではバスや電車が時刻通りに出発することに慣れておらず、出発時刻前にバス乗り場に行かず、バスに乗り遅れるということに繋がっている。インフォメーションでバスの問合せを受けた際は、出発の 10 分前には乗り場に行っていただくようご案内を徹底している。

富士山御殿場・はこね観光案内所

現時点では、当案内所スタッフの対応によってクレームやトラブルが発生した事例はない。ただし、ヨーロッパからのお客様を中心に富士登山シーズンではない時期に富士登山をしようとするお客様がおり、当案内所スタッフの言葉ひとつでクレームになりかねない状況になることもあるのが現状である。富士登山シーズンが終了しても、富士山は 11 月頃までまとまった冠雪がないこともしばしばであり、「雪がないから登れるのではないか」と詰め寄るお客様がいたり、富士山の閉山期間中に発表される「原則として登山はできません」や「登山する場合は自己責任で」などの文言がどのような解釈なのかを繰り返し尋ねて、案内所スタッフの説得を無視して登山を強行するお客様がいたり、「アルプス山脈は冬でも登山できるのになぜ富士山は登山できないのか」と詰め寄るお客様がいたりするため、富士山ならではの強風や天候急変のリスクを説明するものの、お客様から一蹴されることもしばしばで対応に苦慮している。水際対策のさらなる緩和に伴い、富士登山シーズンに富士登山をすることができなかった外国籍の旅行者が登山を強行しようと当案内所に来所することも予想されるため、慎重な対応を心がけたい。

以上