

<近畿>

彦根市観光案内所

- 「登山をしたいので、山への行き方を教えてほしい」という来訪者がいた。午後1時を過ぎていたこと、服装が普通のカジュアルだったこと、霊仙山に行きたいとおっしゃったので、今からの登山は難しいことを伝えた。お話を聞いていると、自然のあるところへ行きたいとのことで、市内の川沿いの並木道をご案内したところ、納得してくださったようだった。
- ゴミを託されることがあり、戸惑った。主に食べ物の空き容器で、本来ならお受けしないのだが、海外旅行中であり、先の行程があることを考えるとお受けせざるを得なかった。

彦根観光センター

当市で人気のあるお城から駅までは歩いて約10分だが、天守までの石段は幅や間隔を変え、攻めにくい造りにしてあるため、堪える観光客が多く、特に高齢の方は「観光地でありながら何故、駅まで行くバスが無いのか?」とよく不満を言われる。時期によっては、ご城下巡回バスもあるが本数も少なく、お客様にご不便をおかけしているのが現状である。当案内所として以前から、観光客に不便をかけないように定期的に小型バスでも走らせて欲しい!!と報告していた声が叶ったのか、10月末から社会実験として「彦根城周辺地域における交通課題の解決」と称し、「グリーンスローモビリティ」を走らせ、移動サービスを行う事となった。日頃からお客様の声を報告し続けることも大切だと思った。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

ゴールデンルートを旅行中のインド籍の夫婦が来所された時のこと。東京～箱根～高山～京都～神戸～広島の行程で旅行中、高山からバスで入洛され来所。開口一番、バスが遅れたことに対して怒り爆発で、何故遅れたかなどのクレームがあった。道中渋滞などがあったことなどをお調べし、お伝えするなか、広島へ行く新幹線の予約などの手配を承った。「もし遅れたらお前のせいにする!」と、まだ穏やかではなかったが、真摯に対応し、冷静に事故や未曾有の災害などが無い限りは問題ないことをご案内し、お客様を送り出した。後日、お客様から謝罪のメールが届き、冷静になって考えれば、何も悪くないのに言葉が通じるというだけで、私はひどい態度だったとのこと。京都以降の旅行でトラブルはなく、パニックになった時に真摯に対応してくれたおかげで楽しい旅行になった、また日本に行くときはぜひお会いしたいとお言葉を頂いた。クレーム対応は、その対応如何でお客様の心を逆につかむ事が出来ることもあるので、お客様のお申し出を十分伺うとともに、誠意を持って対応していきたいと考える。

観光交流プラザ りんくうまち処

カナダ籍の男性がホテルの行き方を尋ねに来処されたことがある。その男性は日本在住で少し日本語が話せるようで、日本語でホテル名を言われたので付近の地図を使ってご案内した。しばらくしてまたお立ち寄りになったのでお礼を言いに来られたのかと思ったが、男性が行きたかったのは全く別のホテルだったようで、その不満を言いに来られた。こちらのスタッフ全員、確かに男性の言ったホテル名を覚えており、こちらの間違いでもなく似た名前のホテルでもないのに、男性の勘違いのようであった。不満を言われた際、英語で説明したが、今度からはお客様が日本語を話せても、英語でもご案内したほうが良いと実感した。

新梅田シティ 総合インフォメーション

JNTO 認定案内所として営業を始めて以来、当所で訪日客との目立ったトラブルや大きなクレーム対応は起きて

いない。クレームではないが、日常的によくある困りごとは①国籍当てゲーム(「当ててみて」と言われると、失礼のないようにと気を遣い、時間と労力がかかる)、②空中庭園展望台には庭園があるという誤解(Floating Garden Observatory という英語表記をやめて何年もたつが、未だに誤解がなくなる)の2つ。以下は、クレーム、予想外のリクエスト、トラブルに関する対処事例(コロナ禍前を含む)。

- 「コロナ禍で日本に行けなくなってしまったので大阪のポストカードを送ってほしい」と e-mail でリクエストしてきた男性→ノベルティ用のハガキがないので、展望台お土産物ショップの売り物のカードにメッセージを書いて送付した。後日お礼の e-mail が届いた。
- (祈祷室がないと分ると)スタッフ用バックルームに入室し「水道はないのか」、「あっちの池(花壇の水景)を使わせろ」と要求する男性→お祈りは案内所内ギャラリースペースで、水道は一つ下の階のお手洗いをご利用頂くよう提案。お手洗いではダメだったのか出て行かれてしまった。
- プードルの子犬を購入し、「イスラエルに連れ帰りたい」という 50 代夫婦→指定された堺市のペットショップに電話して問合せるも、「責任者不在のため分からない、外国籍の方に販売した経験もない」との回答だった。近隣の他のペットショップでは、日本在住でないと販売できないと断られていた。その後もインターネットでいろいろと調べてみたが、解決はできなかった。
- トイレが見つからないと怒りながら来所し「ここでしてやろうか」と怒鳴り、Fワードを連発する男性→当所スタッフ(女性)がお手洗いまで付き添う事態になった。
- フランス語で案内が受けられないことに不満を示し、「私たちの言語はフランス語だ!」と主張する年配男女グループ→当所はフランス語に対応しておらず、パンフレットもないことを説明。「日本の学校では何語を習うの?」「日本語と英語だけ? 他には?」と不満は止まらず、私たちもそれを静かに聞くしかなかった。
- コンビニで買った開封済みのお菓子(きな粉餅)を差し出し「口に合わなかったからあげる」「今、味見してみて」と言う男性→ひとまず受け取り、工作中なので、と味見は断ると「なんで? 誰も見てないし、カメラもないのに!」と驚かれた。その日は勤労感謝の日だったので「君は休日なのに働いているの?」とも聞かれた。
- 広場で開催されていたアイドルのライブイベントをたまたま見かけたと思われる 50 代夫婦から出演女性の衣装に関して「下着が見えている、不愉快だ」とクレーム→すぐ立ち去られたためお話はできなかった。ビル管理会社のイベント担当者にクレーム内容を報告した。
- 〇〇(同じビル内の他施設)へのクレームを申し立てたい。(30 代男性)→〇〇のカウンターへお連れしようとする「彼らの対応は最悪なので行きたくない」とのこと。20 分に渡り、代わりにクレームを聞いた。途中、もう一人の当所スタッフが〇〇の施設責任者を呼びに行き、同席してもらった。この他にも他施設、他店舗、タクシー会社など、直接は関係のないクレームを伺う機会もある。「ここはおもてなしの国、日本じゃないのか!」と言われることもあった。私たちが親身になってお話を聞くことで、日本での嫌な思い出が少しでも良い方に上書きされることを願いたい。

姫路市観光案内所

最近の事案ではないが、コロナウイルス感染症が流行る前、多くの訪日客の方々が JR の切符を利用されていた。なかでもお得な「JR PASS」は大人気で、案内所でもこの切符についてよくご質問を受けていた。ある日、「JR PASS」を利用したお客様が来所。「鳥取まで行くのに行きは料金を取られなかったのに、帰りは料金を払えと言われたがなぜか?」と怒り口調で入って来られた。よくよくお話を聞いたところ、当時お客様が利用された区間は「JR PASS」が使えない路線だった。お客様は追加料金を払わなければいけなかったのに、なぜか行きは払わずに乗ってしまったようだ。この方は全く日本語が話せなかったため、一緒に駅員さんの所に行って事情を説明したが、なかなか納得されなかった。が、駅員さんの言っていることを英語でその場で伝えたら最終的に理解できたようで、その後は JR 職員の方にお任せした。滅多にないクレームだったが、なかなか難しいと実感した。

神戸淡路鳴門自動車道 淡路サービスエリア 上り線 インフォメーション

お客様よりお電話で、「Google に掲載されている施設の売店の電話番号はこの番号か？」と尋ねられ、「こちらはインフォメーションの番号になります」と返答すると、「では間違った電話番号を掲載しているのか！」とおしかりを受けた。その際、お客様のお話を最後まで伺い、まず誤記されていることを謝罪し、売店の電話番号をお知らせした。真摯に対応したことにお客様も落ち着かれ、事なきを得た。なお、こちら Google には掲載依頼をしたわけではないため、記載情報の把握をしていなかったが、誤記されていることを伺ったので、Google へ正確な情報をフィードバックした。

法隆寺 i センター

他の観光スポットで不快な思いをされたお客様が、その状態のまま案内所に来られたことがあった。お怒りの状態のお客様に対応する時に、出来るだけ通常通りにもと思い、にこやかに対応したところ「こっちが怒っているのに、何をヘラヘラしているんだ」と逆にお怒りになられたことがあった。ヨーロッパ圏のお客様で、文化の違いといったものもあったのかもしれない。いろんなケースを考慮して、お客様に対応することが必要だと感じた出来事であった。

<中国>

米子市国際観光案内所

タクシーやホテルの対応に関する苦情をこちらにいただくケースがある。我々も直接的な当事者ではないので話を聞くことしかできないが、話すことですっきりする方もおられるので、話はなるだけ聞くようにしている。

松江国際観光案内所

電車のチケット払戻しを求める外国籍の方に同行して、JR へ通訳に行ったことがある。外国籍の観光客は激怒して払戻しを主張し、JR 側は規則通り払戻しはできない、ということで長時間の通訳となった。同行したスタッフは中立の立場でお客様に理解を示しつつも、JR の規則を納得して頂くことは非常に難しかった。

尾道駅観光案内所

コロナウイルスが流行りだした頃、電話で「飲食店から入店を断られた」とクレームがあった。話を聞くと、まず外国籍の方ということで断られたと。なので自分は日本に長くいるから大丈夫というと、子供連れであったため次は子供を理由に断られたということだった。外国籍の方だからなにがなんでも断りたいという風を感じたらしく、差別だと思うとのことだった。尾道市が発行しているグルメマップに載っている飲食店だったので案内所に問合せたとのことだった。私達の対処として、私達の事務所である尾道観光協会に、その飲食店にお客様の声を伝えるようお願いした。

株式会社ホテルグランヴィア広島

ホテルとして様々なクレームがあるが、法的なクレーム以外は、コンプレイン(以下コンプレ)として受け取っている。コンプレの主な原因のひとつとして、担当したスタッフとゲスト間でのコミュニケーション不足により、ご説明が足りておらず、ご満足いただけなかったという事例が多い。そのため、ご要望を汲み取る姿勢、傾聴力を身につけ、一人一人のゲストに合わせたご提案力を向上していけるよう日頃よりスタッフ間でコンプレの実例に基づいた意見交換を行っている。また、コンプレをくださるゲストは前提として「期待を持ってお越しくださっていた方」が多い。こちらの対応次第でリピーターになってくださり、信頼関係を築けるチャンスなので、マイナスに受け取らず、有り難いお声として向き合う心が大切だと考えている。

広島バスセンター総合案内所

■クレジットカード決済の非対応(※現在は支払い可能)

3年前まで、当バスセンターでは広島空港行きリムジンバスの乗車券は現金のみでの支払いだった。リムジンバスは外国籍の観光客が最も多く利用する路線である。そのため、クレジットカードが使用できないことを乗車券窓口で度々通訳していたが、「信じられない」とよくクレームを受けていた。確かに今から出国する外国籍の方にとって、日本円はもう必要なく、わざわざ乗車券のためだけにATMで日本円を引き出すことに不満を漏らされることが多々あった。時には、「おつり(小銭)はもういらぬ」と渡されることもあった(その際は遺失物として処理)。またバスの出発時間が迫っておりATMでお金を上手く引き出せなかった時は、特例として広島空港に到着し、クレジットカードでの支払いが可能な空港内のコンビニエンスストアで(現在は閉店、別のコンビニになっている)、後払いができるように乗り場まで同行し、バスの運転手に通訳することもあった。現在は券売機でも乗車券窓口でもクレジットカードが使用できるようになり、本当に安堵している。

■パスポートの呈示

当案内所では、広島観光に便利でお得な周遊券「Visit Hiroshima Tourist Pass」を販売している。訪日客が対象であるため、購入の際はパスポート呈示が条件である(現在は内容が変更し、パスポートの呈示で観光施設や飲食店など割引特典が受けられるクーポン冊子がもらえる)。だが以前、パスポートの呈示を求めると、「パスポートはホテルで保管している」と、パスポートを持ち歩くのがいかに危険であるかを怒って話されたことがあった。海外では盗難も多いので、旅行中にパスポートを持ち歩くのは危険だと思われることもある。

新山口駅観光交流センター

2019年、マレーシアからお越しの4人家族が、元乃隅神社と角島に行く方法を尋ねに来所。タクシーを1台チャーターした方が便利と伝え、タクシーで行くことにして頂いた。しかし、タクシーの運転手さんとコミュニケーションできないとのことで、当案内所のスタッフがタクシースタンドまでご案内。値段、コース、時間などの相談を、通訳としてお手伝いし、予算3万円で、新山口駅→角島→元乃隅神社→新山口駅のコースで周遊することができると言われた。16時頃、タクシーの運転手さんから連絡があり、料金が5万円になるとお客様に伝えてほしいと言われた。3万円と、出発する前にお客様に言った以上、途中で料金の変更などがあっても、お客様とタクシー会社の間のトラブルは、こちらの案内所とは一切関係ないとタクシーの運転手さんにお伝えした。この一件を受け、安易な気持ちでのお手伝いを反省し、リスクマネジメントの必要性を痛感した。その後、当案内所では、タクシー予約をサポートする際の手続き書類を作成し、タクシー会社用・お客様用・案内所控え用にコピーをとるというルールを設けた。

<四国>

松山観光港ターミナル観光案内所

案内所で対面接客をしていると様々な出来事を経験する。その多くが「観光案内をやっていて良かった」と思えるほどの経験であり、対面で直接話しができることで得られた良いものである。ここでは「クレーム対応事例」とのことで思い出してみる。書きづらい内容ではあるが、せっかくの共有機会なので記すことにした。

数年前、脚に障がいを持った男性が来所。案内所では順にお客様への案内を行っており、その男性の順番はまだ先であった。その男性が「私は障がいがあるから先に案内をしろ。そして椅子を持ってこい」そのように言われた。先に案内を聞いていた方が気を利かせ、その男性を先に通して下さった。そうすると、その男性は次に「案内所内にあるオフィスチェアを出せ」と言ってきた。私達は丁寧に断りをした。なぜならそこは駅構内で人々の往来の激しい通路であった。男性は「この案内所は障がい者をそのように扱うのか。自治体へクレームを入れるぞ」と私達を怒鳴った。私達は安全性を確かめながら、人々が行き交う通路にオフィスチェアを出し、その

男性はそこに座った。そこから数時間男性は椅子に座り、「障がい者なので〇〇に連れていけ」、「ついてきて案内役になれ」など、私達に様々な要求をされた。私達は対応に戸惑う事態となった。しかし以前のお題にも記入したが、クレームへは時間をかけて、共感共鳴をすることがとても大事だと思う。数時間後、男性は我に返ったのか案内所を後にされた。クレームと思われる事案に対して心掛けていることは、相手の話を遮らずに聞く、共感共鳴する、おだやかに話す。また、こちらに非がある場合は謝罪から始め、真摯で迅速な対応を行うことだ。これらを徹底しておけば、割とどのような場面でも対応できるかと思う。

四万十市観光案内所

来訪者よりアクティビティ事業者へ代理でキャンセルの連絡をしてほしいと言われ行ったが、後でその来訪者が複数の業者へダブルブッキングしていたと判明し、アクティビティ事業者から厳しいご意見を頂くこととなった。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 周遊バスチケットを購入されたフランス籍のお客様が片道無料で乗れるところを理解できておらず、「お金を余分に払うことになった」とご立腹で来所されたことがあった。丁重にお詫びして気持ちを静めていただくことに努めた。割引特典システムの複雑さも一つの要因ではあるが、こちらの説明も不十分だったと反省し、クレームのおかげで「伝えつもりでも伝わっていないことがある」ということを実感し「伝える力」を磨くことが大切だと感じ、以降スキルアップを心がけている。
- 当館に対するクレームとは少し違うが、四国の他県の方から高知県が行っている交通費キャッシュバックキャンペーン「リカバリーキャンペーン」についてお怒りの問合せがあった。内容は「事務局への電話が何度かけても繋がらない」とのこと。「わかる範囲であればお答えします」と対応。ETCを使った場合の手続き(領収書の取得方法)について、やり方がわからない、早めに教えてほしかったなどの不満があった。ネットは使えないとのことだったが、周りの方に手伝っていただく(代理申請)か、カード会社に早めに利用明細を送ってもらうようお願いしていただくことで納得していただいた。その後、当館の運営会社の一つに該当のキャンペーン事業に携わるところがあったため、念のため共有した。

<九州・沖縄>

佐賀市観光案内所

コロナ禍前の2019年の7月にあったクレームについて。当時佐賀空港⇄韓国仁川の国際線があり、韓国籍の女性から空港までのバスの最終時間を尋ねられた。アルバイトの韓国籍の通訳者もいたため、時間を伝えたところ、その曜日は伝えた時刻のバスはなかった。こちらの確認ミスである。帰国後、韓国より抗議のメールが届いた。管理者や通訳スタッフの会社と協議の上、丁寧に謝罪をし、タクシーの料金を返金した。毎日数件訪日客の方への案内はあったが、感謝されることのほうが断然多かったと思う。

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

「島へ日帰り旅行をしたいので船会社へ直接予約、相談をしたが英語もあまり通じず、要望もかなえてもらえなかった」とのクレーム。当方を通じて予約をとの依頼があったが、当方では予約などの手配(支払いが絡む)は行っておらず、近くの旅行会社を紹介した。

道の駅 阿蘇

案内所に対する直接のクレームを受けたことは特にないが、阿蘇山のトレッキングルートが一部コンクリート舗装になっていることに対してご意見を頂いたことがある。対応としては、舗装された理由(昭和天皇がお越しの

際に舗装された)をお話し、最近では阿蘇も環境省が近自然工法で烏帽子岳や杵島岳の登山ルートを修復する取組をしていることを伝え、理解して頂いた。その他、JR やバス会社との通訳をお願いされた場合には、一緒に向いてスムーズな旅のお手伝いをしている。

えきマチ1丁目別府 インフォメーション

案内所近くの ATM コーナーでお客様同士(一方が外国籍の方)のトラブルがあったため、スタッフが通訳のお手伝いをしたところ、後日そのスタッフに苦情のようなことを言いたかったのか、何度か案内所にその時の外国籍の方が来られたとのこと。案内所は常時一人体制のため安全面を考え、そのスタッフを数ヶ月間他の案内所勤務に変更することで対応した。いつの間にかその外国籍の方は来なくなった。

佐伯市観光案内所

レンタサイクルの貸出しに関して。コロナ禍前に留学生(大学生)のグループの皆様へ電動自転車を貸出した際に、佐伯市街地の散策をする予定とお聞きしていたのだが、出発後、鶴御埼灯台まで行くことになったらしく、急遽予定を変更して鶴御埼灯台へ向かわれた。電動自転車のバッテリーは標準 MAX で 38 km分しか無く、案内所から鶴御埼灯台まで片道約 32 kmあるので、途中でバッテリーが切れてしまい、戻ってくるのにとても時間がかかってしまい、お客様に多大なるご不便、ご迷惑をおかけする結果となってしまった。佐伯市は九州で一番広い市なので、移動距離が長く時間もかかるということをもっと詳しくご案内するべきであったと反省した事例。

以上