11 月 概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

＜北海道＞

釧路市観光案内所(たんちょう釧路空港内)

当月は 16 人の来所(アジア圏 14 人・米国 2 人)。案内所に直接来所はなかったものの、観光目的での来日と見られる個人旅行のお客様や、アジア圏からの団体ツアー(10 人程)などを見かけることもあり、少しずつお客様が戻ってきていることを実感した。案内所に来所された釧路在住の中国籍の方は「3 年ぶりに実家の中国へ帰れた」と安堵されていたのが印象的だった。

一般社団法人美瑛町観光協会

11 月に入り韓国のツアーバスの来町が徐々に増加。昼食タイムに JR 駅前を中心とする市街地でのバスの停車が多く、トイレ休憩や土産の購入に立ち寄るツアー客により、来館者数が飛躍的に増加した。数字としては、コロナ禍前の 8 割程度に回復。その他の外国籍来訪者については、オフシーズンと言う事もあり伸び悩んだが、シンガポール、香港、マレーシアなどアジア圏が目立つようになってきた。今後、新千歳空港の国際線の復活により、冬の積雪シーズンに向け更なる増加が期待できる。

小樽駅観光案内所

- 外国籍客の入場者数は 610 人で、前年同月比 1,297%であった。その内案内したのは韓国 119 人、シンガポール 97 人、台湾 77 人、香港 33 人、中国 31 人などであった。
- 新千歳空港では 10 月下旬からタイガーエア(台湾)、スターラックス(台湾)、チェジュ(韓国)、スクート(シンガポール)、エバー(台湾)、香港航空など海外エアライン各社の就航が相次いだ。その影響により、前月と比較して外国籍客の入場者が大幅に増加した。特に韓国(10 人→119 人)、台湾(16 人→77 人)、シンガポール(14 人→97 人)など、その影響が顕著に見られた。

＜東北＞

青森市観光交流情報センター

- 11 月の外国籍来訪者は 534 人。前年同月の約 11 倍。国別ではシンガポール、タイ、台湾、香港の順で多く、特にシンガポールとタイは前月比、ほぼ倍の人数だった。11 月前半で月全体の約 69%の来訪者数となった。
- 紅葉が終盤になった十和田湖、奥入瀬に出掛けられる方が多かったが、11 月 8 日より十和田湖方面行きのバスが冬季間の運休となったため、紅葉が目的の方には「菊と紅葉まつり」が開催されていた弘前公園(弘前市)や、中野もみじ山(黒石市)などへご案内した。

弘前市観光案内所

11 月の外国籍の来所者数は 373 人で、昨年より 344 人増加(前年比 1,286.21%)。10 月より外国籍の観光客の来所が増え始め、11 月は引き続き紅葉とりんご目的のお客様で賑わった。レンタサイクルや 100 円バスを利用して市内散策にお出かけの方が多く、特に「弘前市りんご公園」でりんご収穫体験(11 月 23 日で終了)やアップルパイを楽しみたいという方が目立った。

いわて・盛岡広域観光センター

■11 月の外国籍来訪者数は 174 人で、アジア圏からのお客様が半数以上を占めていた。前年同月比では 151 人の増加。

■「JR EAST PASS」の購入場所やそれを使って行ける観光スポットに関する問合せが多く、岩手県内に数日間滞在して、宮古などの沿岸エリア、世界遺産がある平泉、舟下りが楽しめる一関の猊鼻渓などに行きたいというお客様の他、北東北 3 県(青森県、秋田県、岩手県)を周遊したいとのお客様も多く見られた。

宮古駅前総合観光案内所

11 月の当案内所の外国籍来訪者数は 27 人で、前月(13 人)から倍増した。以前日本に住んでいたという方や、日本人の奥様をアメリカに残して日本を一人旅されている方などが来訪された。ゆっくりと時間をかけて日本での滞在を楽しんでいる様子であった。また、ここ数年は来訪者のほとんどは日本在住の外国籍の方であったが、11 月に来訪されたのは海外から旅行で訪れた様子の方がほとんどで、日本在住の方は見受けられなかった。日本への入国制限が緩和されてから、ようやくこの地方にも外国籍の観光客が戻り始めたことを実感している。

JR EAST Travel Service Center(仙台駅)

■前月に引き続き紅葉の問合せが多く、見頃が終わった後も「せっかくだから」と現地に向かわれる方がいた。

■11 月下旬は「大人の休日倶楽部パス」の利用期間と重なったため、大変混雑していた。特に上りの新幹線が混雑しており、自由席をご案内する場面が多かった。

■今回日本に 2 ヵ月滞在予定という台湾籍の夫婦が来店。仙台に 2 週間、その他鳴子や松島、山形などを巡るとの事。日本が大好きで、「家にあるものは殆ど日本製」と話してくれた。

■香港からの夫婦は「東京は第 2 の故郷と思うぐらい何度も来ている」との事。「今回初めての仙台旅行だったが仙台は緑が多く、人も優しくていいね！」と話してくれた。

福島市観光案内所(JR 福島駅西口)

「日光江戸村に行きたい」というハワイからの旅行者が来所。県が違うことと、代替案として福島市内の古い建物が見られる街歩きをご案内した。その他、大内宿や会津若松観光、奥会津の景勝地に行きたいという訪日客が多いが、福島市からは離れておりアクセスしにくいので、街歩きや飯坂温泉を案内している。地図上の直線距離では近いようでも離れていることが多いので、代替案として何を案内できるかが課題。

＜関東＞

水戸観光案内所

■案内件数総数 3,860 件の内、外国籍客(半数以上が中華圏)は今年度最多の 58 件。香港、シンガポール、台湾、その他アジアの分別で各 10 数人。出国制限中の中国は数人程度だった。

■行き先は市内偕楽園、弘道館の他千波湖、県立歴史館の銀杏並木、県北常陸太田の竜神大吊橋や袋田の滝と大子町永源寺(もみじ寺)、大洗磯前神社など。JR パス利用で京都、レンタカーで日光へなど県外への問合せもあった。日本の美しい紅葉の画像をスマホでご覧になりながら、観光名所を選んでいただいているようだ。

JR 日光駅ツーリストインフォメーションセンター

■10 月 11 日から訪日観光客の個人旅行の日本入国が大幅に緩和され、11 月の当センターへ訪れた外国籍の観光客は 1,719 人(前年度同月は 85 人)。世界遺産のある日光の社寺の紅葉が綺麗なシーズンとなり、前月と比

べると人数が更に増加した(前月は 778 人)。ライトアップ日光、ライトアップ奥日光のイベントも開催され、泊りで来ている方も多い印象だった。

■当月もタイ籍、アメリカ籍の方が多く来所された。欧米(オーストラリアやイギリス)の方は 1～2 ヵ月ほど日本に滞在される方もいた。

■オーストラリアの大学の日本語学科の先生と生徒総勢 24 人組がとても印象的で、「日光の世界遺産の社寺も満喫できてとても良かった」と喜ばれた。

■ほとんどの方が「JR RAIL PASS」を利用して観光に来ている印象。良く聞かれる内容で多かったのは、東照宮への行き方や華厳ノ滝への行き方だが、成田空港への行き方、帰りの電車の時間や乗り換え回数、外貨両替やコインロッカーについてなど。また、SL 大樹の時刻や料金、日光江戸村への行き方、ケータイを充電できる場所、鬼怒川方面への移動方法など、地理的な質問も増えてきた。

川越市川越駅観光案内所

■前年比約 12 倍の訪日客が来所。案内内容が観光スポットよりも食べ物や果物狩りなど詳細になっており、引き続き日本へのリピーター客層が中心であると感じられる。

■コロナ禍のインバウンド激減が影響し、外国語の紙媒体ツールが作られなったため、詳細を伝えられるような十分なコンテンツが無いということが課題。

千葉市観光情報センター

11 月に入り、訪日方観光客の来所数が増加。最寄りのコインロッカーの場所や、JR やバスなどの交通機関について問合せを受ける機会が増えた。特に、切符の購入方法や乗車方法に関する問合せが多く、Suica や PASMO などの IC カードがないとバスや電車に乗れないと勘違いされているお客様が多くいた。また、現金で切符を購入する際に、運賃表で目的地の運賃を確認して切符を買う習慣がない外国籍の方にとって、日本の切符販売システムは不便に感じることも多いそうで、訪日客が公共交通機関を利用しやすい環境を整える事も受入体制を整備する上で必要だと感じた。

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)
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 11 月の外国籍の訪問者数対前年度比は＋1383.45%(第 2 旅客ターミナルビルは＋1179.80%)と当月も多くの訪日客が来訪し、大変混雑した。現在もカウンター1 名の減員体制であるため、対応に時間がかかるお客様がいると行列ができてしまい、苛立って立ち去ってしまう方も多い。減員の上時短であるため、始業前からお客様が待ちかまえており、閉所時間になってもお客様が並びカウンターを閉める事が日々困難になってきている。案内内容では当月も海外の OTA でチケットを購入してくるお客様が非常に多く、チケット毎に引き換え場所が異なるため説明に時間がかかる。またディズニーランドやジブリミュージアム、ジブリパークなどのチケットを購入したい、という問合せも多い。ディズニーランド窓口で購入できると思っている方も多く、現在は現地で販売していない旨説明すると皆大変驚かれる。スマホから英語サイトでパークチケットは購入できないため、ご案内に苦慮している。またリムジンバスがいまだ減便や運休が多いため、代替交通手段に関する質問も一日中頻繁にあった。トランジット客も多くなり、成田空港周辺のご案内をする機会も増え繁忙した。国際電話で 12 月以降のスキーバスについての問合せもきており、今後ますます繁忙すると思われるが、このままの体制で旧正月、桜やイースターの時期を乗り越えられるのか大変不安に感じている。

東京都台東区立浅草文化観光センター

■訪日客の 1 ヵ月の来館者数は 9,847 人(前年比 2099.6%)であった。 問合せの総数は 2,852 人(前月 1,485 人、前年同月比 5,956.0%)でした。方面別だとアジア 1,732 人(前年同月比 1,9244.0%)、中東 107 人(前年同月比 10700.0%)、ヨーロッパ 538 人(同 5978.0%)、北アメリカ 354 人(同 1,609.0%)、南アメリカ 38 人(昨年 0 人)、アフリカ 2 人(昨年 0 人)、オセアニア 81 人(昨年 0 人)であった。国別では韓国 476 人、アメリカ 298 人、台湾 267 人の順で多かった。

■ツアー客よりも個人客の割合が増えてきているように感じる。ノープランの方も多いため、より多様なご提案ができるよう知識の強化が急務。

東京シティアイ

■当月の訪日観光客対応は 575 件で、前月 307 件の 2 倍近くとなり、現時点では今年一番多い対応件数となった。特に韓国からの来訪者数が前月の 33 件に対して当月 83 件となり、引き続き増加している。北米からの来訪者数は前月 48 件の 2 倍ほどであった。中国からの観光客はまだ本格的に戻っていないが、華僑のお客様など中国語での対応件数は合計 80 件ほどになり、各言語とも繁忙期を実感した。

■紅葉情報、ショッピングや SIM カードなどの生活情報に加え、ディズニーリゾートのチケット手配、団体ツアー、ホテル手配の対応が大きく増加した。また、富士山観光に関する問合せが多く、広島、沖縄など東京から離れた地域についての問合せも見られた。秩父夜祭、明治神宮秋の大祭の流鏑馬など、イベントについて詳しく調べる日本通の方、歌舞伎を勉強されている方、日本在住で動画コンテンツを作っている方など、専門性の高い方もしばしば来場された。その他、韓国籍のお客様からは「東京ばな奈」についての問合せが多かった。数は少ないが、付近の礼拝室について尋ねるムスリムの方も来場された。

西武ツーリストインフォメーションセンター池袋

■11 月の来客は 2,289 件(対前年同期 139%)となり、前月より 518 件増加した。来客の内訳を 10 月と比較してみると、日本籍の来客は微増(対前月 104%)の一方、外国籍の来客は大幅に増加した(対前月 294%)。これは、訪日観光客の入国が緩和された他、SNS による当社沿線の紅葉スポットの PR も要因と考えられる。

■外国籍の方向け企画乗車券の 11 月の発売実績は 1,274 枚(対前年同期 1,612%)となり、前月より 830 枚増えた。これは来客の増加と同様、訪日観光客の入国が緩和されたことと SNS での PR が要因と考えられる。

■11 月の来客及び売上は両方とも 10 月よりさらに増加し、売上がコロナ禍前より多い日もあった。インバウンドの更なる回復に向け、スタッフ教育の徹底だけではなく、管理者としても実務の作業方法なども見直していきたい。

JR EAST Travel Service Center (渋谷駅)

■11 月に入り団体客は 10 月よりやや減少したように感じるが、「JAPAN RAIL PASS」の取扱い枚数は急激に増加している。「JAPAN RAIL PASS」以外にも「JR EAST PASS」や通常のきっぷを買う外国籍のお客様も増加し、待っているお客様の列が店舗の外まで並ぶ日もあり、列の整理が難しくなってきている。これから年末にかけてホリデーシーズンに入ると、スキー客や家族連れなどのお客様が増加することが予想される。

■お客様は前月までと変わらず、アメリカやオーストラリア国籍が多いが、シンガポールやインドネシアなどからのお客様も増えてきている。また韓国からのお客様も少しずつ増えてきているが、英語が中々通じず接客に時間を要する場合がある。

■河口湖や箱根に旅行に行くお客様は変わらず多い。箱根に行くお客様は周辺が JR 線ではないことをご存じで、

小田急電鉄の「箱根フリーパス」を持っているお客様が見られるが、河口湖方面に行くお客様は一部訪日パスが使えないことを知らないお客様が多く、別途きっぷが必要な旨を都度案内している。

桜木町駅観光案内所

■全国旅行支援や横浜市独自の旅行特典と入国規制緩和により、観光のムードが戻ってきたように感じた。特に、初めて横浜を訪れる方が沢山いて、ご案内する内容も単なる道案内ではなく、観光スポットの特徴なども説明することが多くなった。

■外国籍の方は直接案内所に質問する方は少ないが、パンフレットを見に来たり、駅前でスマホや地図を見ながら歩いたりしている方が見受けられた。もしかしたら、観光案内所の存在に気付いていない方もいるかもしれない。外国籍の方にとっては、IC カードや SIM カードの購入など、案内表記がわかりにくいことやご案内できる場所が少ないのが残念なところではある。

甲府市観光案内所

来訪者は前年同月比 375%、前月比 150%。アジア圏からの来客が伸びた。この時期はやはり昇仙峡に行く方が多いが、西沢渓谷や身延山久遠寺など甲府から離れたところもご自身で計画してきて問合せる方もいた。

道の駅 こぶちさわ

11 月中旬まで紅葉を楽しまれる観光客の皆様が多く来訪した。馬の町でも知られる小淵沢においては「ほくと馬のまち祭り 2022」と題して信玄棒道ウォーキングやホースショウが開催された。イベント参加に関する他県からの観光客の皆様からの問合せも多く頂いた。また、新蕎麦の季節に入り、週末などにおいては、店舗ごとに「新蕎麦まつり」が開催され、賑わいをみせていた。

＜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

11 月中旬までは団体ツアーのバスや観光目的での利用が多く、混雑する日も見受けられたが、11 月下旬になると観光目的での利用は減少した。訪日観光客への水際対策緩和の影響は未だ見られず、外国籍の方の案内所利用は 2 人であった。

新潟空港観光案内所

当月の外国籍のお客様は 31 人で、観光で訪れる方が少しずつ増えている印象。観光や交通アクセスの他、フライトに関する事やレンタル Wi-Fi 、外貨両替などの問合せがあった。12 月再開予定の台北便に備え、繁体のパンフレットを見やすくレイアウトしたいと思う。

JR EAST Travel Service Center(新潟駅)

■11 月は毎日のように外国籍の旅行客が来店し、日に日に増えていったように感じた。国籍は中国、香港、タイ、マレーシア、インド、スリランカ、アメリカが多く占めていたように感じるが、韓国及び EU 圏内は少ないようだった。内容は「佐渡に行きたい」、「寺泊をしたい」、「弥彦神社に行きたい」など県内観光に関する相談内容も増えてきた。また、日本人観光客と同様に「新潟市内で地元の人がいくような食堂を知りたい」などコアな質問もあった。

■今後、新潟空港も国際線再開が決まっており台湾からの訪日客も増加が見込まれるが、FIT がどれだけ当店に

訪問するかは未知数であり、期待しながらもしばらく情勢を注視する必要がありそうだ。

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

外国籍の来所数は 203 人と、今年度一番多かった前月の 3 倍以上となった。国籍はアジア圏が一番だが、ヨーロッパや北米など様々な国籍の観光客にお越し頂いた。路線バスや観光バス、観光情報を聞かれることが多く、少しずつ活気が戻ってきているように思えた。

松本市観光案内所

■訪日客の入国規制が緩和され、当月はさらに外国籍の観光客は増え、前年に比べ約 7 倍となった。上高地への問合せが多かったが中旬の閉山に伴い、多少は落ち着いてきたものの登山やハイキング希望者は依然多いように見受けられる。上高地の閉山式が 11 月 15 日と知らずに来てしまい、中には自己責任で行こうとする人もいた。

■当月はアジア圏の方を中心に紅葉がきれいなスポットを聞かれることも多かった。全国旅行支援の影響か、ホテルを予約しないで来て宿泊予約が取れない人もいたので、国内の状況で観光客にかかわることは事前に周知すると良いと思う。

諏訪市観光案内所

これまで日本在住の外国籍の方々であったが、11 月はシンガポール、香港、タイ、台湾、米国の 5 ヵ国より当案内所に立ち寄られた訪日客であることが確認できた(口頭で日本到着日、入国日を確認)。まだまだ数人で諏訪市内では目立った動きはないものの、今後の動向に注視したい。

＜中部＞

坂井市東尋坊観光交流センター

■県内の紅葉スポットが見頃を迎え、前月に引き続き各地で多くの観光客の姿が見られた。平年よりも気温がかなり高かったこと、全国旅行支援の影響も大きいと考えられる。訪日観光客は一人旅の方が多かった。

■11 月 19 日、20 日には「三国湊かに祭り」が 3 年ぶりに開催され、朝から大勢の人で賑わった。ただその反面、県内の新規感染者数は約 3 ヵ月ぶりに千人を上回り、引き続き感染対策を徹底する必要がある。

岐阜市観光案内所

■案内件数総数は 4,750 件となり、令和元年同月(計 4,754 件)と比較しても、ほぼ変わらない実績であった。11 月 5 日、6 日に「ぎふ信長まつり」が開催された影響で、5 日は 401 人、6 日は 314 人の来所者があった他、3 日(文化の日)は 242 人、12 日は 264 人が来所するなど、１０月に引き続き多くの来場者があった。

■外国籍の方の案内件数は 145 人で、内訳上位はアメリカ(29 人)、中国(20 人)、台湾(15 人)となり、地域としてはアジア圏が 82 人で最多となった。2019 年同月比では約 46%減となったが、10 月 11 日の水際規制緩和から案内が増加傾向にあり(9 月 35 人、10 月 76 人)、今後さらに伸びていく可能性があると考えられる。

■岐阜市及び周辺市町村の観光地や「ぎふ信長まつり」に関する情報の他、全国旅行支援及び「ぎふ旅コイン」、「岐阜市シェアサイクル」利用方法、ＪＲ岐阜駅構内のコインロッカーに関する問合せが多かった。特に、前述の通り「ぎふ信長まつり」当日は多くの利用者が来所した他、開催日前後にも当日の交通状況や宿泊施設に関する問合せ、パンフレットやポスターを求める問合せがあった。

一般社団法人 郡上市観光連盟

八幡町の街中で外国籍の団体客を良く見るようになった。特にシンガポールからはサンプル体験で少なくとも 3 団体 80 人ほどの利用があった。また、欧米豪からも増えておりフェアフィールド・バイ・マリオット岐阜郡上では、予約が増えている模様。オーストラリア籍の観光客 2 人による町歩き英語ガイドの利用があった。

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

■コロナウイルス水際対策の大幅緩和が実施され、タイ、インドネシアを中心とした東南アジアが復調。11 月はシンガポールやマレーシア、ベトナムも復調。また、東京方面からの多国籍混乗のワンデーツアーも好調。
■FIT(個人旅行)においても復調傾向にあり、香港、台湾、シンガポールの割合が高い。
■施設としては、在住外国籍の方に向けた各種プロモーションや SNS 発信に加え、旅行メディアなどを通じた海外在住者向け情報発信を実施。訪日観光客の受入れ再開に向け、ツアー造成などの準備を進めている。
■案内所での対応件数も増え、訪日客の外国語のアナウンスでのお呼び出しも増加。

富士山御殿場・はこね観光案内所

■新型コロナウイルス感染防止対策の水際対策大幅緩和に伴い、外国籍の旅行者数は前年同月比、前月比ともに大幅な増加となった。月の前半は平日を中心に 1 人体制の日が多く、特に 10 時頃と 16 時頃には案内所内に 10 人以上が並ぶことも日常茶飯事であった。お客様からの問合せに回答してすぐに次のお客様に対応しなければならなかったため、外国籍の旅行者の国籍を確認できない場合が多かったが、月の後半からはスタッフの体制を見直した効果もあり、問合せへの回答と並行して国籍の確認もスムーズに行うことができた。
■円安の効果もあってか韓国や香港、シンガポールなどからの訪問者が多かった印象がある。また、中国籍の方についてはゼロコロナ政策によって海外旅行が厳しく制限されていることから、日本国内在住の方かビジネス目的で来日された方の可能性が高いと考えられる。

セントラルジャパントラベルセンター

■当月の訪日外国籍の来店者数は 1,494 人となった。10 月の 442 人から 3 倍強の来店があった。主な国別人数は、台湾 226 人、香港 192 人、タイ 111 人、韓国 106 人、シンガポール 91 人、フィリピン 80 人。
■「JAPAN RAIL PASS」の引換え、購入は 216 人。高山・北陸パスは 143 人、富士山ミニパス 11 人、伊勢・熊野・和歌山パス 6 人、高山・アルペン松本パスは 9 人。
■日数の長い「JAPAN RAIL PASS」 (7 日、14 日、21 日)は、タイが 58 枚と一番利用人数が多く、高山・北陸パス(5 日間)は香港が 78 枚と一番多かった。
■来店者数の一番多い台湾に関しては日本のヘビーリピーターが多く、2～3 日の滞在で名古屋市内のみの観光やグルメ旅、ピンポイントの目的地の観光の問合せが多い。
■季節柄、見ごろを迎えた紅葉の場所の問合せも多くあった。愛知県の香嵐渓、小原四季桜のアクセスの問合せも多くあった。
■WEB 予約化が進み、弊所で取扱い以外のパス、Wi-Fi、SIM の受取場所の問合せが毎日多数あり。具体的には、「近鉄レールパス」、「名鉄切符」、「昇龍道バスパス」など。「昇龍道バスパス」については、コロナ禍前より問合せがあったが、以前より多くなっている。このパスについては、WEB サイトで受取りの前日までに予約が必要で日本での購入はできないが、知らずにパスを利用した旅行計画で準備して来日される外国籍の方が多数いるため、こちらで代案を提案し対応している。
■同じく海外の WEB 旅行会社で予約した「高山・松本・アルペンパス」についても、引換期限を過ぎて数組の

来店があり、弊社オプショナルプランなどで代案を案内し手配するケースがあった。

ナビテラス(蒲郡市観光交流センター)

当月は前月より来訪者数も多く、在住ではない方、宿泊を兼ねて来訪頂いた方も見受けられたので、市内 4 ヵ所にある温泉郷で疲れを癒して頂けること、ラグーナテンボスのイルミネーションや果物狩りを楽しんで頂けること、特に魚が美味しい季節であることなどをアピールし、今後の来訪者数増加に繋げたい。

11 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＞

一般社団法人美瑛町観光協会

■激増の韓国籍旅行者についてはツアー客のため特に大きな要望はないが、各観光スポットでのマナー(私有地侵入、路上での写真撮影における車の往来の阻害など)問題が発生、コロナ禍前と同様にパトロールを強化すると共に、ツアーのガイドやドライバーからも情報取集を進めている。

■夜のライトアップ観光目的のバスが 11 月下旬より開始。公共交通機関が不便のため、徐々に訪日客の乗車も増えるようになってきた。数年間中止していたバスツアーの英語での申込みサイトについても作成・公開を再開。その他、個人旅行者はまだ少ないこともあり大きなトラブルなどは無かった。

のぼりべつインフォメーションセンター

韓国籍の旅行者が JR に乗り遅れ、特急券を変更したいという申し出があった。窓口まで案内し普通の対応をしたつもりだったが、とても感謝されたので話を聞くと、「バスで駅まで来たがバス停留所に忘れ物をし、タクシーで取りに帰ったため乗り遅れた」という。タクシー運転手さんが一緒に鞄を探してくれたり、よくしてくれて感動していたところ、案内所でも 1 対 1 で対応してくれたのが安心感につながったということだった。タクシーの運転手さんへは代わりにお礼を伝えたところ、「なんも、大したことしてないのになぁ…」というお話だったが、その方からすると電車に乗り遅れ、飛行機にも乗り遅れそうになり心細くなっていたのだと思う。韓国に到着したあとお礼のメールを送ってくれた。

＜東北＞

弘前市立観光館

外国籍のお客様の参加は少なかったが、今年度は「黒いりんごを探せキャンペーン(観光館がある追手門広場内に、りんご 5 品種の文字板を見つけ集めてノベルティをもらうゲーム企画)」、「歴史まちづくりカード(弘前ねぷた)」配布などの効果でお客様との会話の機会が多いことを活かし、皆で積極的な観光案内を心掛けた。

あおもり観光情報センター

■アメリカ籍の夫婦より「セブン-イレブンのマルチコピー機から九州場所のチケット(相撲)を取りたいが、詳しい英語表記の操作方法が探せない」と問合せがあった。九州場所のチケット案内 HP より英語表記の物を印刷し、セブン-イレブンで直接聞いて頂く様、日本語でメモに書いてお渡したところ、大変喜ばれた。

■台湾国籍で現在アメリカ在住の男性より青荷温泉へのアクセスを聞かれ、タクシーで行くとの事で定額タクシーを予約して差し上げた。タクシーを待っている間に「自分は農業の研究者で観光農園などないか」と聞かれた。りんごなどの観光農園は収穫時期が過ぎて終了しているため、板柳町ふるさとセンターなどをご案

内した。するとご自身で SNS などで検索した弘前市の醸造所へ見学出来ないか確認して欲しいと依頼を受けた。電話で確認したところ、人手が足りず対応出来ないとの事だった。同じ弘前市にあるシードル工場が併設された弘前市りんご公園へ確認したところ、見学の予約は不要との事で「翌日行ってみる」と話していた。

平泉観光案内所

秋の「藤原まつり」期間中に訪れたイギリス籍の夫婦が「JR EAST PASS を紛失した」と来所。駅に到着後、駅前で郷土芸能披露を見学、一旦タクシーでホテルへ荷物を置きに行き、その車内で紛失に気付いたらしい。「郷土芸能を見学している時、ズボンのポケットからカメラを取り出したが同じポケットにパスを入れていて、その時はあったのを確認しているので間違いなくカメラを取り出した際に落とした」、とのこと。しかし駅の職員、ガイド事務所の職員と数人で駅前広場や駅構内を探したが見当たらない。他のスタッフがホテルにも電話したがない。その日は風がなく飛ばされた可能性は低く、「仮に誰か拾ったとしても日本人には使えないので持ち去ったりはしないと思う」と話し、再度荷物を確認してもらったりしていたがやはり見つからない。「再発行は？」という話になり駅に確認したが再発行はできず、仙台か盛岡まで行って買いなおすしかないという。その時、彼らが乗車したタクシーの運転手から「シートベルトにはさまっていた」とパスが届けられた。お二人とも再度高い金額を払ってパスを買いなおさなければならない事や旅程を変えなければならない事で文字通り青くなっており、だんだん険悪な雰囲気になって言葉数も少なくなるほどだったが、「落としたと思った。思い込みはよくない」と笑いながら心底ほっとされたようで、何度も感謝を口にされ、無事観光に出かけられた。

JR EAST Travel Service Center(福島駅)

- 「JAPAN RAIL PASS」などを利用の際、自動改札機利用になり便利になったと喜ばれた。
- 中国籍のお客様が来店された際、母国語のみであったためコミュニケーションを取るのに苦労したが、別店舗の社員で中国語を話せる社員がいるので、電話で通訳を行ってもらいご案内をした。その際お客様からとても感謝された。
- 韓国から旅行にいらした 20 代の男性が来店。「新幹線の車内にきっぷ(JR EAST PASS)を置いてきてしまった」と申し出があった。車掌に連絡を取り無事きっぷが見つかった。東京駅で保管されているということで、翌日取りに行くとのこと。お客様からとても感謝された。

＜関東＞

NEXCO 東日本高坂サービスエリア下り線インフォメーション

車で走行中に落下物を巻き込みながら休憩所まで走行していた外国籍の夫婦。周囲からの通報もあり警察とともにお話を聞いたが、興奮状態と言葉の壁もあり意思疎通の難しさもあったが、ワールドスピークやジェスチャーなども交えて無事解決した。

千葉市幕張観光情報センター

ブラジルからの旅行者が当センターに来所された際、「日本らしいお土産を購入したいが、何か安くておもしろいお土産はないか」との問合せがあり、近くの 100 円ショップを紹介。わざわざ帰りに立ち寄られ、「日本の食器や和柄の小物など沢山買えた」と喜ばれた。

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:USJ やジブリパークに行こうと考えていたがチケットが買えなかった。(スペイン男女 20 代)

A:USJ チケットは公式サイトから購入するのが一番簡単なのだが、何らかの問題があって購入できなかったとの事。現在「海外発行の VISA と Master カードが USJ のサイトで使用不可」となっており、そのせいかもしれなかった。他の購入方法として、ローソンの Loppi があるのでそちらを試すように案内した。ただ日本語表示しかないため、誰かに手伝ってもらう必要があることもご案内した。ジブリパークについては当日チケットの販売はなく、先のチケットも抽選もしくは先着販売になっているため、今回の旅行中に行く事は難しい。しかしニュースで「予約が必要な有料施設以外に無料で入れるエリアがある」と言っていたのを思い出し、ジブリパークに電話で問合せてみた。すると、無料で誰でも入れる広大なモリコロパーク(旧愛知地球博記念公園)の中に 3 つの有料エリア(ジブリパーク)があり、無料エリアからも有料施設を眺めることができるとのことだった。また、モリコロパーク入口にある飲食施設やおみやげ屋はチケットを持っていなくても利用可能で、ジブリに関連したモチーフのオブジェも公園内のベンチに配置してあり、ちょっとしたフォトスポットになっているようだ。「ジブリの世界観を少し味わいたい」という訪日客なら無料エリアでも楽しめそうであった。お客様はどちらにしても名古屋に行くとの事だったので、「行ってみる！」と嬉しそうに案内所を後にされた。

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 2 旅客ターミナルビル)

Q:ディズニーシー行きのバスチケットはどこで買えるか？(オランダ男女 30 代)

A:念のためチケットの予約はしてあるのか尋ねてみたところ、予約はしていないとの事。現在ディズニーランドもディズニーシーも現地でチケットは購入できない。ウェブサイトで前もって予約をしなければ入園できないのだ。しかし公式英語サイトからの予約はパソコンからのみ(スマホ不可)で、3D セキュアのカードで決済、さらに A4 サイズの用紙に印刷する必要がある。日本語公式ページには「公式アプリからスマホ表示のチケット購入可」とあるが、これは日本語アプリを入れて日本語でメンバー登録し、日本発行のクレジットカードで決済した場合で日本に住所があることが条件となる。公式の英語アプリからはチケット購入はできない仕様になっている。パソコンでプリント以外に訪日客がチケットを買う方法は、

①海外の OTA で購入

②旅行会社カウンター(成田空港内は第 1 ターミナルの JTB)

③セブン-イレブンかローソンの機械で購入(日本語のみ)

となっており、①は 11 月 24 日時点で来年 1 月からの分しか買えないため断念、②は JTB カウンターに問合せたが売切れとの事。そこで③を試すことになったが日本語のみの表示である。たまたまスタッフが 2 人いたので 1 人が同行しお手伝いしたが、やはり売切れであった。公式サイトに空きがあったため、お客様はあきらめきれず公式アプリから予約しようとしたが、やはり「スマートフォンからは予約できません。パソコンから予約してください」との警告がでて予約はできなかった。ディズニーランド近くのホテルを予約すればチケットが購入できるホテルがあるが、お客様達は成田空港付近のホテルに滞在中との事で、その方法は使えなかった。色々試したがことごとくダメだったため、「いろいろありがとう、今日は都内に行くことにするよ」とあきらめて都内観光に向かわれた。なお、公式 HP からパソコンで予約を取ってきたとしても、チケットをスマホに保存してプリントアウトすることはできない。パソコンからでないとプリントアウトはできない仕様なので注意が必要である。

JR EAST Travel Service Center(成田国際空港ターミナル 1)

■イレギュラーな対応の事象を見える化し、情報の共有に努めている。 同じような事象が発生した際に円滑な対応ができるように工夫している。

■多くのお客様が行程の中に京都や大阪、河口湖を入れている。「JAPAN RAIL PASS」を購入するお客様の中には何も予定は決めていないけど日本を回りたいという理由でとりあえず購入するお客様も多い。日本で楽しみにしている事を調査した際、最も多かった答えは“食”、次いで”人との交流”だった。

東武ツーリストインフォメーションセンター浅草

■ある目的地まで一番安い交通手段を問われ高速バスのご案内をしたが、多言語サイトに対応している会社が最安値ではなかったため、お客様のスマートフォンを使って購入まで一緒に手伝った。そのお客様一人に 1 時間以上かかってしまい、他のお客様をお待たせしてしまったが、満足して店を出ていかれた。

■スマートフォンを紛失したタイ籍のお客様の捜索の手伝いをした。品物の特徴をヒアリングして日本語で記した紙を渡し、交番で確認するようご案内した。無事届いていてお客様の手元にすぐに戻ったため、とても喜ばれ、お礼にフラペチーノをご馳走して下さった。

■イギリス籍のお客様から日光に関する質問のメールを何度かやり取りし、来店時に感謝の意を伝えられ、お菓子も頂いた。

■何も旅程が決まっていないトルコ籍のお客様から「関西に一番安く行くにはどうすれば良いか」と聞かれ、新幹線と「スルッとKANSAI」パスのご案内をしたところ(実際に利用したことがありお得だった)とても喜ばれ、トルコのお土産をいただいた。

上記のような広範囲な旅行の知識についての相談や提案を求められることが多く、観光案内所として役に立てた実感があり、忙しかったがやりがいの感じられる月であった。

東京シティアイ

■貸出し用のパソコンを利用して、ディズニーリゾートの一部のチケットなど、弊所で取扱いのないチケットを購入するお手伝いが外国籍の観光客の方々に喜ばれた。

■案内の質向上のためスタッフ全員が強化したい地域を選び、1 日都内フィールドワークを行った。また TCVB の研修「ディズニーから学ぶ お客様の満足を高めるコミュニケーション力」、東京都ワークショップ、その他数名のスタッフが研修に参加した。

■各言語の SNS で紅葉情報、問合せの多い富士山へのアクセスなどを発信したところ、全 SNS のフォロワー増加数合計が現時点(報告当時)で今年一番を記録した。また、各地の新観光スポットやアニメに関連付けた発信が中国語 SNS で 1 万から数万のアクセスを集めた。

Plat Tsukiji/ぷらっと築地

「車椅子の貸出しを希望する高齢者がいる外国籍のファミリーを案内することになったのだが…」と観光ガイドより問合せがあり、京橋にある中央区観光情報センターで貸出しがあることをお伝えし、大変喜ばれた。

JR EAST Travel Service Center (上野駅)

「JAPAN RAIL PASS」は一度紛失すると再発行できないため、21 日間のパスをご購入のお客様からは、「スマホの中に取り込んで改札にタッチして使えるようになれば良い」というご意見をいただいた。

まちの案内所 町田ツーリストギャラリー

町田市観光コンベンション協会では、稲城市・多摩市と連携した南多摩 3 市観光連携事業を行っている。3 都市の魅力を発信し、より多くの方に知っていただくため、不定期でツアーを実施している。11 月 26 日には、色鮮やかな紅葉が美しい町田市の薬師池公園を着物で散歩する企画を実施した。普段は立ち入ることができない「旧荻野家住宅内」(東京都指定有形文化財)で着物の着付けを行い、公園内の散策、焼き芋スイーツのお茶タイムを楽しんでいただいた。

横浜駅観光案内所

■ニュージーランドから観光で訪れた方から近くで日本のスイーツを食べられるところを聞かれ、近隣商業施設内にある「辻利」の抹茶アイスを紹介したところ、大変喜ばれた。

■パナマから観光で訪れた方から「本物のサムライに会いたい！どこに行けば会えるか」と聞かれ、東京にあるサムライシアター(殺陣などの実演、体験も出来る施設)を紹介したところ、大変喜ばれた。

笛吹市石和温泉駅観光案内所

当月の外国籍の訪問客の数は 84 人、今年度に入って 1 番多い数字であった。その中でも特に印象に残っているのは、香港から石和温泉へ宿泊に来た 2 人組のお客様。香港ドルを日本円へ替えたいとのことだが、石和温泉駅のすぐ近くには両替機のようなものはないため、駅から少し離れたところにある地元の銀行に案内所スタッフから確認の電話をし、手順や必要なものを確認した(結局、このケースだと両替が難しいとの返答でお 2 人は諦められた)。

また、案内所のレンタサイクルを借りたい、周辺の観光案内をしてほしいといった要望の他に、当案内所のある笛吹市に新しく完成した富士山絶景スポット「FUJIYAMA ツインテラス」へ路線バスで行きたいとのこと。アクセスとしては、まず石和温泉駅から「FUJIYAMA ツインテラス」のある笛吹市芦川町まで 1 時間ほど路線バスに乗り、途中のバス停で下車した後、その施設の専用送迎バスに乗り換えていただき 30 分ほどで到着という流れ。芦川町までの路線バスの本数が 1 日数本しかないうえ、送迎バスへの乗り換え時間もわずか、さらに自由乗降区間で下車いただくということもあり、説明には時間がかかり日本人でさえ混乱される方も多い。しかし、お 2 人は辛抱強く説明を聞いてくださり、「FUJIYAMA ツインテラス」へ行く当日には路線バスの運転手の方に「テラスまで行かれたいという外国籍のお客様がいるので、自由乗降区間になっているこの場所で降ろしてあげてほしい」という旨をスタッフから伝えたところ、非常に安心された様子で出発した。

無事予定通りのバスで帰ってきたお 2 人は、「巨大な富士山を見ることができた」と喜ばれ、さらに嬉しいことに「今日案内してくれたスタッフの方々に Thank you letter を書きたいので何か用紙はあるか？」とのこと。実は外国籍のお客様からいただくのは初めてで、気の利いた用紙の用意がなかったため通常の便箋をお渡しした。お 2 人は翌日再び来所され、心のこもった Thank you letter をくださった。いただいた手紙は大切に保管してあり、時々読み返しては日々の仕事の励みにしている。観光案内所に勤務する中で外国籍の観光客の方との思い出はたくさんあるが、その中でも特に印象深い非常にうれしい出来事であった。

＜北陸信越＞

軽井沢観光案内所

コロナ禍以前もよくあったが、新幹線内の忘れ物や、宿泊所の送迎バスが予約で来ているかどうかなど、困った状況になり案内所に助けを求められる事が増えてきた。お客様自身での解決が難しい場合が多く、できる限りお手伝いをしている。北陸新幹線内にスマートフォンを忘れてしまったタイ籍の男性。JR 職員に相談すると

電話番号を渡され、困惑した様子で来所。状況を聞きに改札に行くと、金沢駅行きの北陸新幹線が JR 東日本の管轄を過ぎると新幹線内部との連絡は取れなくなり、お客様自身で JR 西日本の担当部署に電話をしてもらうのだという。ご友人のスマートフォンは手元にあったが、外国籍の旅行客は日本国内の電話番号はないことを伝えると新人社員のようで困った様子。車内を捜索して見つかったとしても金沢駅まで取りに行かなくてはいけないことと、車両が金沢駅に着いてからのやりとりはできるということで、時間を置いて捜索していただくことになった。最終的にスマートフォンは持ち主の手元に無事戻った。

上松町観光情報センター

国の補助事業「地域の魅力発信の強化や周遊の促進に向けた研修事業」を活用し、11 月は観光事業関係者や職員の語学研修を行った。年配の者も多く、苦手意識が先になりがちな語学研修だが、講師の皆様の話術もあり楽しく意欲的に学んでいただけた。2023 年 1 月には、今回の研修を活かして実際の場面を想定したネイティブの講師によるロールプレイングを使ったより実践的な研修を行う予定。

＜中部＞

新富士駅観光案内所

アメリカ籍の男性が 3 日間連続で案内所にお立ち寄りくださった。この男性は、ワシントン DC にあるお寺にお参りされていて、当案内所のある駅前から直行のバスで関連のお寺にお参りしており、2016 年以来の訪問となった。新型コロナウイルス感染症に関する水際措置が見直され、緩和されたことで、日本に来ることができたとのことだった。3 年前とは違いマスク越しではあったが笑顔が見え、新たな日常が戻りつつあること、インバウンドの再開が実感された。

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

団体で来訪されていた 60 代アメリカ籍の男性が場外で怪我をされ、多少の応急処置はしていたが処置が足りていない状態だったため、救急セットを貸出した。医師はいなくとも衛生的に整えられたセットがインフォメーションに常備されていることに驚かれ、「清潔に処置することができて良かった」と喜ばれた。

道の駅 伊豆ゲートウェイ函南

当案内所では地域の学生の職場体験の受入れを行なっているが、その際に中学生や高校生が作成した観光施設のおすすめポップはよりリアルな声が反映されているとお客様に好評。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- 欧米圏の女性が来所。東京の旅館に泊まる予定だったが乗るはずだった新幹線に乗り遅れてしまい、その旅館に遅延の連絡も自分ではできないため、キャンセルされてしまうかもしれないと泣いておられた。小銭を持っておられたので特別に公衆電話へ同行し、代わりに旅館に電話して遅れる旨を伝えた。彼女は安心して笑顔になられた。
- イスラエル籍の夫婦が 4 日連続で案内所を訪ねてこられ、高山、なばなの里、犬山、付知峡、千畝資料館への行き方などについて質問された。案内した情報を吟味して、その場所を訪問されているようであった。
- 紅葉、四季桜など、この時期にしか体験できない情報を求めてアジア圏の方々を中心に、当月に入ってさらに多くの人が案内所を訪れるようになった。

オアシス 21i センター

「ジブリパーク」の予約の取り方がわからないという方が来所。「ジブリパーク」は予約が数ヵ月先まで埋まっているため、数日先の予約はとれなかった。そのため、エリア外でも予約不要かつ無料で楽しむことができるとお伝えしたところ、ご存じなかったようで大変喜ばれた。

なばり観光案内所

■ネパールから来訪の２人に名張藤堂家邸の武家屋敷をご案内した。季節柄、案内所に専務理事宅で(木に)なっていた柿を置いていて、差し上げたところ大変喜ばれた。

■マレーシアからの方は歩いて青蓮寺湖、香落渓に行きたいとのことで、ご案内。以前も来られたことがあるそうだが、再度行き方を聞きに来所。歩道橋を一緒に上がりご案内したところ、大変感謝された。次週はご主人と赤目四十八滝に行く予定とのことだった。

■米国カンザスからの 3 人に英語のパンフレットをお渡ししたところ、「すごい！」と喜ばれた。

■シンガポールからの来訪者(3 人)。宿泊ホテルのお迎えの時間を電話したいので、手伝いをしてほしいとのこと。多言語翻訳機でやり取りをした。宿泊ホテルに問合せ、時間をお伝えし、感謝された。

■ブラジル籍の方へお隣の伊賀市への行き方をご案内し、感謝された。

以上