

## <北海道>

### NPO 法人阿寒観光協会まちづくり推進機構

日本の交通機関は田舎でさえ大変複雑で、いくつもの交通機関が入り乱れ、海外からのお客様には大変分かりにくい。交通機関の統一が今後の課題。あるいは大変分かりやすい交通システムを確立することが早急の課題。

### 函館空港総合案内所(国内線到着ロビー「LOCAL INFORMATION がつつり道南」)

- レンタカー新規予約への対応:お客様に代わり、空き状況の確認を函館空港周辺及び函館駅周辺のレンタカー会社に行ったが、多客期であったこともあり新規予約はできなかった。更に英語での対応が出来かねるため断られたケースもあり、案内所内の接客における言語面の壁は低いと思う反面、案内業務外や他社対応の予約や契約、金銭の授受など、場合によっては言語による不安は根強いと感じた。この事例に対し案内所としてできることは、通訳としてお客様とレンタカースタッフ双方の言葉を伝えるだけでなく、お客様の情報・状況を伝えることや、お客様へも細かく「今、どんな話をしているのか?」など状況を伝えることが安心感につながる。
- 言語面における課題と対応:上記レンタカー対応時の通訳的役割の他に、お客様より「〇〇に行きたいのだけど、タクシーで伝わるかな?」など聞かれることもあり、英語が通じない印象があるのだと感じる。その場合は、地図に印をつけたり、メモを書いて「これを運転手さんに見せてくださいね」と対応している。
- お金がおろせないお客様への対応:シャトルバスやタクシー利用で現金を持ち合わせておらず、空港設備のATMを案内するも、ATM対応外のキャッシュカードの場合も多い。その際は、クレジットカードの使えるタクシーを呼んで、函館市内にある海外キャッシュカード対応可能ATMを案内した。
- 外貨両替への対応:新型コロナウイルス感染症の影響により、函館空港内及び観光地・金森赤レンガ倉庫群の外貨両替機が使用不可になっている。そのため銀行での外貨両替を案内しているが、銀行窓口の営業時間外である場合や外貨両替窓口の縮小などで解決が難しいことも多い。
- SIMカード購入希望のお客様への対応:上記外貨両替機と同じ状況だが、函館空港のSIMカード自動販売機が使用不可であるため、函館市内の携帯ショップに問合せお客様へ説明を行っているが、購入条件などで解決が難しいことも多い。
- Wi-Fi レンタル希望のお客様への対応:お客様からの問合せが多い項目ではあるが、函館市内では旅行者向けの短期ポケットWi-Fiのレンタルサービスがないため、Wi-Fiスポットのある観光地などを伝えているが、レンタルに対する根本的解決には至っていない。

### 千歳アウトレットモール・レラ・トラベルサロン

現時点での問題点としては、まずコロナ禍で当案内所所在の商業施設内、各店舗の従業員が多くリストラされたため、人手不足につながっている。そのため多言語対応可能な人材も少なくなった。訪日客が再開してからは、台湾、香港、韓国、マレーシアなど、東アジア国からの訪日客が特に多い。多言語対応は、訪日客にとって海外旅行で最も重要な事だと思う。実際にあったトラブルとしては、言語対応や支払い方法が各国共通でないことが原因でスムーズに対応されないことが多くあり、返金処理時、お金が戻るまで何日かかるなど、お客様側の消費時間の心配や苦言につながった。そういうトラブルは多く発生している。解決策は、まず多言語対応人材の募集をしなければならない。そして翻訳ソフトウェアなどを活用、それ以外では案内をより丁寧に説明し、解決する。

### 北斗市観光案内所

訪日客受入再開以降でのトラブルなど特にはないが、エキナカにある当案内所は「次の移動までの待ち時間に何か見たい」、「食事をしたい」という問合せをよく受ける。しかしながら徒歩圏内、周辺に観光スポット、飲食店、

スーパーが少ない、もしくはないため説明するが納得いかない方が多い。元々多くはなかったがコロナ禍で閉店、休業した店舗も多く、案内する側としても心苦しい。地方の駅を活性化するような支援などがあれば良いと思う。

## のぼりべつインフォメーションセンター

- タクシー:田舎の駅のためタクシーの台数がとてもとても少ないことが理由で、駅に到着してすぐにタクシーが利用できない人が多い。JR 到着時間に合わせて待機してくれているが、日中の多い時間で5台、16時を過ぎると0台となってしまう。タクシー会社が17時で終了し、配車の電話も受け付けられないため、16時以降は実質バスの方法しかなくなってしまうが、バス停から15分以上坂道を歩くホテルもあるので、とても不便に見て取れる。バス往復券+タクシー利用券付きのお値打ち価格の往復割引券が販売されているが、利用できるタクシー会社が少ない、そもそもタクシーの台数も少ない、16時以降タクシーがないため「タクシー券を無駄にする」という声が多く寄せられる。出発前に予約をした場合は、バスの到着遅延があるかもしれないので、到着してから電話するように案内されるが、到着したころには「配車できない」と断られてしまう。せめて、企画券を販売するのであれば、利用可能時間や予約制度のアナウンスを出してほしい。一部の会社では、現金のみしか対応しない。
- JR:交通系カードを利用し乗車した場合、当駅が交通カードに対応していないため、下車するには面倒な手続きが必要。まず現金で所定区間の運賃を支払うことになるのだが(ここで現金の持ち合わせ、カードが無いという事例もある)、当該交通カードは、カードが利用できるエリアで手続きをするまで使うことができない。

## <東北>

### 青森市観光交流情報センター

【事例】「名古屋から米子へ行く JR バスを予約したい」と来所。同じ建物の中にある JR バス東北の窓口を確認したところ、JR 東海バスか中国 JR バスに予約する必要があると、JR バス東北の窓口では予約不可との事。その旨をお伝えしたところ、「同じ JR バスなのにできないなんて」と納得のいかない様子。インターネットのサイトからも予約可能であったため、お客様のスマートフォンで外国語対応も可能な高速バスネットの英語画面を表示して差し上げた。その後、ご自身で無事予約ができお礼を言って帰られた。

【課題】JR バスグループが細分化されていて、管轄外のバスは窓口では予約ができない事。外国籍の方からすれば JR バスを名乗っているのと同じに見える。

【対応】インターネットサイトであれば外国語(英語・繁体字・簡体字・韓国語)への切替え表示があり、予約も全国で可能なため、サイトの使い方などを案内。

【改善案】JR バス各社の窓口でも高速バスネットを利用し予約ができる体制づくりを望む。

### あおもり観光情報センター

- アメリカ国籍の家族(3人)が新青森駅→新函館北斗駅までの指定席特急券、新函館北斗駅→札幌駅までの指定席特急券、新青森駅→札幌駅までの乗車券を提示され、「なぜこんなに切符があるのか、どの切符をどうしたらよいかわからない」と来所。各駅で改札を通す切符ををそれぞれご案内。外国籍来訪者にも分かりやすい様に、どの駅でどの切符を何枚使うのかを切符に英語で表記してはどうかと思った。駅名と路線は英語表記にはなっているが、乗り方については記載が無かった。
- 「JR EAST PASS」の販売について:新青森駅では購入出来ず、青森駅でのみ指定席券売機または駅たびコンシェルジュで購入出来る。指定席券売機でパスポートの読み込みが出来ない事があると駅たびコンシェルジュのスタッフに聞いたので、当案内所では駅たびコンシェルジュの場所を案内している。取扱時間が10時~17時30分までとなり、限られた時間のみでの対応しかしていない。もう少し取扱時間を長く出来ないか、またパ

スポーツ読み込みが出来なかった場合に問合せ出来る場所を設置して欲しい。スマートフォンで予約し「チケットを発券したい」と来所された方は、青森駅に行かなければ出来ないとお伝えすると、「新幹線の駅なのになぜ出来ないのか」と言って青森駅に向かう方もいた。これから「JR EAST PASS」を利用する外国籍来訪者がもっと増えると思うので、新幹線の駅である新青森駅にも出来れば設置して欲しい。受入体制が良くなればと思う。

## 青森空港インフォメーションセンター

### ■キャッシュレス化の遅さ

【課題】訪日客専用の交通系 IC カードはあるものの、訪日客専用の決済カード(デビットカードのようなもの)がない。国にもよるが母国のクレジットカードでの決済はあまりしたくないと思う方もおり、現金支払いではコインが増えてしまうため「もっと利便性のあるサービスが欲しい」と指摘を受けたことがある。特に飲食店やお土産店での決済時に現金払いは不便と感じるようで、すべての店舗で交通系 IC カードでの決済ができるなら良いが、店舗によっては交通系 IC カードで決済できない店舗もあり「外国籍の方でも使えるキャッシュレス決済方法のレパートリーを増やす又は決済手段の統一化をしてほしい」との要望もあった。また、「外国籍の方向けの交通系 IC カードの残高をアプリなどですぐに確認できるようになると良い」という意見もあった。特に地方では交通系 IC カードが使えない店舗や場所が多いため、VISA デビットカードのようなどこでも利用可能なプリペイド式かつチャージ方法が簡単な手段を望まれていたケースがあった。

【改善案】韓国では「Wowpass」という外国籍の旅行客専用のプリペイドカードが普及しており、無人券売機でカードの発行、チャージ、外貨から韓国ウォンへの両替など 1 台で海外旅行時の金銭管理の不安を即時解決できる機械が主要駅やホテル内などにある。発行したカードはコンビニ、飲食店、物販店、ドラッグストア、テーマパークなどで使用可能であり、クレジットカードのようにどこでも使うことができるためこのようなサービスは参考になるではないかと思う。

### ■ムスリムやヴィーガンなどの対応店舗が分かりづらい

【課題】地方ではムスリムやヴィーガン対応の店舗紹介のパンフレットや店舗に対応表示をしているお店がほとんどないため、問合せがあっても即座に答えることが難しい。

【改善案・対策】個々の案内所で対応できることは限界があるため、自治体などが作成するパンフレットや専用サイト、アプリなど今後できる予定があれば活用していきたい。

## 仙台多文化共生センター

他案内所や旅行会社からさえも「外国語で対応している病院を教えてほしい」と問合せがくることを受け、改善していただきたいこととして、以下のサイトにある医療機関のリストにある医療機関を医師会や歯科医師会などに働きかけて充実させてほしい。このリストを見ると、我々の内部資料と比較して、数がとても少ないと考える。

○医療機関検索サイト：[https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi\\_guide.html](https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html)

当案内所では、在住外国籍の方への生活情報の提供もしているため、毎日の相談から得た情報を集めるなどして内部資料として仙台市内の「外国語で対応可能な医療機関のリスト」を作成して情報提供に活用している。特に、土地勘のない訪日旅行者がケガや病気に見舞われた時、観光案内所に助けを求めることも想像するに難くない。緊急のことも考えられるため、他の案内所に情報を求める前に、各案内所で外国語可能なクリニックの情報を持っていたほうが良いと考える。

## <関東>

### 水戸観光案内所

【課題】コインロッカーの空きがない(空いていてもサイズが合わず入らない)。荷物を預けられないと観光を諦める方もいる。

【対応】宿泊先がある方にはあらかじめ荷物を預ける事を薦めたり、宿泊先がない場合は目的地でコインロッカーや一時預かり所があるかを確認するが現状難しい。駅の構造上、当案内所だけでは即解決できないため、JRや駅ビルテナント関係者などと利用者の希望を共有し合い改善策を考えたい。コインロッカーの設置が難しいのであれば、一時預かりをすとか臨機応変に対処できる仕組みを整えたい。

また、日本人旅行者からいただくご意見は今後訪日客からもありうる。例として以下のようなことがある。

- ・観光案内所の場所がわかりにくい。狭い。
- ・ユニバーサルなサービスがまだ整っていない。
- ・早い時間帯(現在は10時オープン)に旅割クーポンを使い土産を買う方に案内できる店舗がほとんどない。コロナ禍前は7時30分から開いていた土産店もそのオープン時間に戻ることは検討されていない。
- ・駅の公衆トイレの老朽化、工事中のエスカレーター及びエレベーターの使用不可などの不便さ。ただしこれらは観光案内所だけでは解決できない事案のため、出来るだけそれに代わる案内をスムーズにできるように対応している。

### 東武日光駅構内観光案内所

- ・外貨両替する場所が少ない。
- ・タバコを吸うところが少ない。→喫煙OKのカフェや少し歩いて行ける喫煙場所をご案内。
- ・東武日光駅のごみ箱が撤去されてしまったので、ゴミ箱が無いと探す方が増えた。
- ・バスに関するクレーム(英語を話す方があまりいないようで、バスの乗り降りの際に関するクレームもある)
- ・新規Suicaをクレジットカードで作成の際、ビューカード以外は使えずわずかな現金で支払いをしていた。
- ・紅葉の繁忙期はロッカーが埋まってしまい預けられない。→クロネコヤマトのお預かりサービスをご案内(17時までの営業なので早く引き取りに戻らなくてはならない)
- ・冬はレストランが閉まってしまう時間が早い。

### 道の駅 日光観光情報館

【課題】観光地への移動は路線バスになるが、運転手が英語を話さないのでトラブルが多い。(なぜか乗車させてもらえなかった、料金を追加で払わされたが理由がわからないなどの申し出が案内所に多く寄せられている)

【対処方法】駅構内にある案内所にて英語で説明をしている。料金表などを用いて説明すると殆どの方が納得してくれる。

【課題】

- ・バス代や東京への交通費が高いが、Suica・PASMOへのチャージが現金でないとできない。
- ・外貨両替ができる場所がほとんどない。

【対処方法】銀行での両替ができなくなっているが、駅前の両替機の案内、郵便局ATMにて外国カードでの円引き出しができる事などの案内を行っている。日本に旅行する前に大まかな日本のお金事情が分かるともっとスムーズに旅ができると思う。

### 川越市本川越駅観光案内所

【課題】自転車シェアリングのアプリ登録画面が多言語対応していない、鉄道・バスの時刻表がデジタル化した

が多言語対応が十分でないなど、交通インフラ案内の多言語対応ができていない。

【対応】タブレットを利用し翻訳アプリを使って日本語パンフレットをすべて翻訳して案内。移動手段であるシェアリング自転車やバス会社が外国語案内の充実を図れるよう、国から訪日客対応に特化した補助や助言を行い、交通インフラの多言語対応に尽力いただけるとありがたい。

### 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)

【課題】カードをスマホに入れて Apple Pay や Google Pay で支払いたいお客様が増えた。利用できる場所が少なく、キャッシュアウトもできない。

【対応例】Suica や PASMO をウォレットの中で発行し、モバイルカードとして利用する。ただし日本語のためスタッフがお手伝いする必要がある。またスマホによってはできない。ダメな場合は、ウェスタンユニオンで誰かにお金を送ってもらうしかない。支払い手段はイタチごっこであるが、重点市場の状況を常にウォッチしていれば対応可能ではないか。支払いができなければ観光や買い物もできないのだから、経産省とも連携し日本だけがキャッシュレスガラパゴスにならないよう対応していけないだろうか。

【課題】訪日客が増えたがいまだに1名の減員体制のため行列ができ、対応しきれっていない。

【対応例】接客時間を短縮するため、見ればわかるような紙の資料を用意して配布している。しかし路線図や地図などの紙の観光資料が手に入りやすく苦労している。予約サイトなども人手不足に役立つはずだが、以下で書いたように外国籍の観光客には使いにくいのが現状。

【課題】運休、休業、閉店などの情報がお客様に伝わっていない。ネットやOTAに古い情報がでているので、説明しても納得しない。あると信じて旅の予定を組んでくる。成田空港内にあったサブウェイチケットの受け取りカウンターが撤退し受け取り場所が空港内にない事を理解してもらえない。

【対応例】口頭で説明してもなかなか理解してもらえないため、バスの運休情報を英語で作って提示している。印刷したものを見せると割と納得していただける。サブウェイチケットについても多言語(中国語、韓国語)で書いたものを用意し見てもらっている。

【課題】予約オンライン化が進んでいるが、外国語サイトがない、英語サイトからは予約不可、海外発行クレジットカード使えない、SMS認証を受け取れない、3Dセキュア対応でない、などで予約できない。一部のテーマパークチケットはコンビニの機械(日本語のみ)でしか購入できない。

【対応例】コンビニ予約については誰かにお手伝いを頼むためのコミュニケーションシートを作成して配布している。予約サイトでカードが使えない場合は他の決済手段を考えるが、カードのみの場合はどうしようもない。

### 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

訪日客を受入れるにあたり、ネット環境と言葉の壁があると考え。また、都心部と郊外や地方での受入体制にも差があるように感じる。当施設内では、以下のような事例がある。

- タクシーの手配:当施設周辺のタクシー会社の方が外国語対応できないことや、多言語アプリも対応しているUberTaxiは利用可能エリアが限られているという理由から、訪日客がタクシーを要望された場合、インフォメーションセンターのスタッフがお客様に代わり電話で手配をしている。
- 店舗で免税手続きが済んでいるかどうか不安なおお客様の来店:コロナ禍以降、当施設の免税手続き方法が免税カウンターでの一括手続きから店舗毎での手続きに変更となった。各店舗の免税導入システムが異なり、レシート上で免税手続きが完了しているか一目で分からず、スタッフとコミュニケーションも取れず、インフォメーションセンターに確認のために来店されるケースがある。インフォメーションのスタッフがレシートを確認し店舗に再度の手続き依頼をしている他、店舗側の対策として施設提供の多言語案内を使用し、店頭での指差

し対応を実施している。

- 連休中の空港直行バスへのご意見:成田空港に近い立地から、日本到着後または帰国直前に当施設へ寄られる方が多く、特に香港、台湾の常連客より「バスはいつ再開するのか?」との質問が多数ある。アクセスの対策として、所要時間はかかるが最寄り駅までバスを利用し、電車へ乗換するご案内またはタクシーをインフォメーションにて手配している。
- ウェブクーポンや多言語マップについてのご意見:ウェブクーポンやデジタルマップをご案内しようとする、「紙のクーポンはないの?」、「Wi-Fiがない」などのご意見を多くいただく(施設内のWi-Fi環境の問題やポケットWi-Fiを用意していない訪日客が多い)。マップについては、ツアーガイドさんより「以前は多言語マップがあったのに、今はもうないのですか?」と残念がるお声もいただいている(現在は日本語マップ内に多言語表記を記載し一元化している)。Wi-Fiが無いお客様には紙クーポンをお渡しし、クーポン以外の問合せについては多言語対応可能なスタッフが口頭で説明、または事前にお探しの店舗をご案内するように心掛けている。

## TIC TOKYO

Q:居酒屋に行くと頼んでないのに最初の一皿が勝手に出てきて有料だった。普通のことですか?(香港国籍のお客様からの問合せ)

A:良くお聞きすると、「お通し」のことを仰っていた。居酒屋ではよくあることで、断ってもチャージされたりする。お店の人も当然のことで、どのように説明すればいいかわからず、黙って出したのだと思われる。もし嫌な場合は店に入る前に聞いたり、居酒屋ではない所に行く事をお勧めするとお伝えした。

## 東京都台東区立浅草文化観光センター

30代シンガポール女性2人(1人は車椅子ご利用)が来館され、「昨日、スカイツリーに行ったが、通常の料金を請求された。バスにも2回乗ったが、1回目は無料だったのに、2回目は通常料金だった。障がい者の割引はないのか」と少しお怒りの様子で仰った。障がい者割引はあるが、障がい者手帳をお見せする必要があることをお伝えすると、「車椅子なのだから、明らかに障がい者なのはわかる。日本の手帳を持っていない訪日客などはどうしたらよいか。シンガポールや他の国では割引になるのに、日本では請求されてがっかりしている」と仰った。念のため、都バスのカスタマーセンターに電話をして、旅行者向けに割引がないかを確認すると、ないとの返答だったためその旨をお伝えした。

## 東京シティアイ

- 外国語団体ツアーの開催が未だに少なく、満席のためご希望の方に販売できなかったケースがあった。
- ジブリ美術館、歌舞伎などのチケット購入サイトが外国語に対応していない。また購入するのにアカウントを作成しなければならず、海外の住所や電話番号を入力できない仕組みになっているため、外国籍の方旅行者は購入できない。東京ディズニーリゾートのチケットも外国籍の方はスマートフォンのアプリから購入できないためPCサイトへのアクセスが必要である。購入時に海外発行のクレジットカードは3Dセキュアの入力が必須なため、購入できない方も多い。
- その他、駅のコインロッカーや手荷物預り所の数が足りていないと思われることや、データ通信無制限、通話ができるSIMカードを購入出来る場所が少ないことが挙げられる。

## JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

- 全国旅行割が始まり、訪日旅行者も急激に増加し、駅周辺のコインロッカーが不足している。特に特大サイズの荷物が預けられるロッカーが少なく困っている旅行者が多い。対応としては、近隣の手荷物預かり所をご案内

内している。

- マスク着用やアクリル板利用にて声が聞き取りづらい。対応としてはご案内資料を作成し、ジェスチャーや指さしなどでコミュニケーションを取っている。
- 多言語の列車検索アプリが見つからない、との問合せをいただく。対応としてはできる限り店舗にて時間を調べてお答えしているが、訪日客増加に伴い時間をかけての案内が困難の状況。「JR 時刻表」アプリを案内し、駅構内の電光掲示板を確認していただくように案内している。

### 日本橋とやま館 観光交流サロン

20代女性(南米)が松葉杖のレンタルを3日間してくれる場所を探してご来館。日本橋周辺のホテル滞在中だが、ホテルで手配をしてくれないとの事。松葉杖のレンタルは難しいので、松葉杖をamazonでご注文頂き(3,500円で翌日配送)、本日1日のみは車いすのレンタルをご提案。中央区の観光案内所や区役所、病院などへ連絡をするがレンタルは難しく(在庫なし、土曜日休業など)、民間のレンタルサービスを利用するには江戸川区まで引取、返却しに行く必要があった。今後、訪日客の増加と共に同様のケースが増えると思われる。ホテルや観光案内所などに車椅子の貸出しサービスを増やして頂けるようお願いしたい。

### TX プラザ秋葉原

秋葉原の案内所で訪日客の方から寄せられることの多い課題は、以下のとおり。

- ① 「JAPAN RAIL PASS」の引換え・購入場所・方法がわかりにくい
- ② 「Tokyo Subway Ticket」の引換え・購入場所・方法がわかりにくい
- ③ 外貨両替所が少ない
- ④ 大型トランクを預けられるコインロッカーや手荷物一時預かり所が少ない

秋葉原は訪日客の方にとって人気が高い街なので、空港から直行して下さるお客様も多いらしい。そのため①②のチケットの引換えや購入に関するお問合せが寄せられることも多いのだが、①のチケットは秋葉原の駅では引換えも購入もできず、②のチケットは駅で引換えはできるが購入は外部委託である。日本を訪れたばかりのお客様に引換え・購入方法や場所のご案内はかなり難しい。公式HPをお見せし、プリントアウトした物をお渡しして何とか対処しているのが現状である。また、同じ理由で③④への要望も多いのだが、コロナ禍であることやオリンピックの影響で少なくなってしまった外貨両替所やコインロッカー、手荷物一時預かり所はまだ少ないままである。増設はすぐには難しいと思うが、訪日客の方にとってなくてはならないインフラなので、ぜひ対応をお願いしたい。店舗・施設や各種サービスを把握するため、スタッフが街を歩いて調査し写真を撮り、グループLINEと業務日誌で情報を共有している。しかし変化の激しい街なので把握が間に合わず、ネット頼みの対応にならざるを得ない現実もある。ネット上の情報は訪日客の方にとって旅のクオリティを左右し、日本の印象さえも決めてしまう大切な要素だ。どうか正確な情報を配信していただきたい。また、①②③は日本に降り立った際に空港で済ませていただくことが、訪日客の方にとって最もストレスレスなのではないかと推察できるので、それを促していただけるとありがたいと思う。

### 新横浜駅観光案内所

【課題】全国のマップや資料を求められることが多々ある。カテゴリ-3(の案内所)として、どこまで全国の最新の紙の資料を常時揃えておくべきか、またその入手方法はどうしたらよいかが難しい。また、国内で使用できない携帯電話(スマホ)をお持ちの方も多く、アプリやWEB上の資料をご案内する場合は、行先のエリアではFREE Wi-Fiでカバーができるのか不安に思われる方も多い。

【改善案】今後資料などをデジタル化させていくのならば、SIMカードの販売拡充が必要。観光が進んでいる国

や都市ではSIMカードの入手は街中のいたるところででき、容易である。日本には自動販売機が沢山あるがSIMカードの自動販売機は空港などにしかなく、あると外国籍の旅行者にとってとても便利である。

### 横須賀市観光案内所

外国籍の方からの問合せは、①駅から観光施設や目的地まで詳細経路を教えてください、②交通機関の利用方法、特に交通系ICカードや切符の購入に関する問合せが多い。目的地までの詳細経路については、当案内所で独自に作成した簡易地図を示し、わかりやすい説明に努めることで好評を得ている。また、交通系ICカードや切符は自動販売機での購入となるが、販売機は現金しか受け付けないと伝えると、困惑される方が多い。幸いにも、近隣にキャッシングができるATMがあるので案内し、キャッシングされた後に、再び案内所に戻ってきてもらい、ICカード切符の購入方法を説明するという二度手間が生じている。種々課題はあると思うが、もし駅での販売機のクレジットカード対応、または販売機のすぐ横にATMの設置ができれば、外国籍の旅行者に対するサービス向上につながることを常を感じている。

## <北陸信越>

### 新潟空港観光案内所

以前は銀行の営業時間外や休業日ため、外貨両替ができず困っている方が多く見られた。しかし数年前にセブンATMが設置され、クレジットカードでのキャッシングやICカードのチャージが可能となり、かなり改善されてきている。ただ今後更に訪日旅行者が増えた場合、新潟駅にあるポケットチェンジや湯沢駅にある外貨両替機のような機械の設置も検討していくべきだと思う。

### 松本市観光案内所

- 急な訪日客の入国規制緩和でパンフレットの準備が追付いてない(コロナ禍前の情報が掲載されたままなど)。
- JRの電車内での忘れ物に関して東日本、西日本など管轄が違うことで問合せ先に困っている。一括して相談に乗ってくれるところがあるといいと思う。

## <中部>

### 坂井市東尋坊観光交流センター

#### えちぜん鉄道三国駅観光案内所

- 大きくてわかりやすい多言語案内表示がないので、案内所に専用の地図やパンフレットを置いているが、紙媒体は情報の更新がしづらく、今後は電子サイネージや電子パンフレットなどでも対応できればと考えている。
- キャッシュレス決済の導入については、案内所だけの問題ではないため、それをどう呼びかけていくのかが今後の課題。

### 東海北陸道 ひるがの高原サービスエリア 下り 観光案内所

- サービスエリアにはフードコートがあるが、ハラルメニューはほとんどない。ムスリムのお客様からお困りの声が寄せられたが、その時はスタッフがサービスエリア隣にあるファミリーマートを案内した。
- 様々な案内は英語のものを用意している。例えば、サービスエリア施設内の案内マップや、フードコートのメニューとアレルギー表などは英語表記もあり、お呼び出しも英語でできるようにしてある。

### 新富士駅観光案内所

日本ではQRコードが普及しており、簡単便利に利用されている。課題(トラブル)、クレームということではな



いが、先日QRコードの読み取りのみのアンケートをiPhoneをお持ちのアメリカ籍の方にお問い合わせをしたところ、QRコードというのを知らないということで、QRコードのアプリをインストールしていただき、アンケートに回答いただいた。しかし理由はわからないが完了はできなかった。詳しくは伺っていないが、日本入国時に成田空港でも、ワクチン接種確認の時にもQRコードの読み取りを尋ねられたとのことで、そのときも空港のスタッフが助けてくれたというお話をされていた。日本生まれのQRコードについて、海外ではどれだけQRコードが普及しているのか知識が乏しいこともあるが、世界での認知度、利用度の情報がわからない現状である。もし訪日客の方にも拡張情報提供するなど、訪日客対策として日本国内での活用を推進するのであれば、マニュアル(英語)や代替え案などがあれば、理解した上でご案内でき、訪日客の方に日本滞在中に便利にご利用いただける。

### 富士山御殿場・はこね観光案内所

当案内所に外国籍の旅行者から寄せられる課題としては「ゴミ箱が案内所がないこと」や「外貨両替をする場所がないこと」が挙げられる。ゴミ箱については駅周辺に公共のゴミ箱がない他、新宿と御殿場・箱根を結ぶ高速バス車内でもゴミを持ち帰っていただく旨アナウンスがなされていることもあり、日本人旅行者、外国籍の旅行者ともに相談件数が多い。当案内所スタッフが旅行者に対してゴミをお持ち帰りいただくようのご案内すると、中には「ゴミ箱があって当たり前だろう」とか「案内所なのだからゴミ箱を設置しろ」と激昂する旅行者もあり、当案内所としても対応に苦慮している。外貨両替については御殿場プレミアム・アウトレット内の外貨両替機をご案内していたが、コロナ禍の煽りを受けて2年ほど前にサービスが終了してしまった。旅行者が迷わないよう、近隣の外貨両替が可能な場所を調べてスタッフ同士で共有するなど対策を取りたい。

### 名古屋市名古屋駅観光案内所

- 海外からの渡航が一部を除き解禁されたことにより訪日客数が回復し、当案内所を訪問する外国籍の来訪者数も急増している。全国旅行支援などによる日本人客の急増と相まって、コロナ禍前のように慢性的なコインロッカーの不足が生じはじめている。外国籍の客は特大サイズのコインロッカーでも入らないサイズのスーツケースを複数持参していることも多く、数や場所の不足を訴える事例も増えてきている。コロナ禍以前は、周辺のホテルで一時預かりをするサービスを提供するところもあったが、コロナ禍によりサービスを中止して再開されていないのが現状である。大手百貨店が手荷物預かりサービスを提供しているが、対応可能な数には限りがあり、平日ならオーバーサイズにも一部受入している場合もあるが、週末などはできるだけ多くを預かるため、規格外のサイズは受付けていないので、外国籍の客が利用できないケースも多く見られる。当案内所では、周辺にあるコインロッカーの空き状況をネット情報により確認し、訪問客に迅速に情報提供しており、新たな場所を増やしてもらうよう働きかけをしているものの、まだ効果は見られない。
- 交通系 IC カードを利用する(利用を希望する)外国籍の観光客が増えたが、チャージや利用方法がわかりにくいという声が度々寄せられる。

### 新東名 NEOPASA 岡崎 エリア・コンシェルジュ

高速道路の標記が分かりにくいと相談を受けた。ナンバリング表示と利用されるインターチェンジをご自身が理解できる標記に変更したメモをお渡しして不安が解消された。

以上