

12月概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～西日本～

<近畿>

彦根市観光案内所

- 全体ではコロナ禍以前の2019年の29%。地域別にはアジア、ヨーロッパの順に多く、アジアは同じ2019年の19%、ヨーロッパは33%となった。11月よりも39人減少したが、3桁をキープしている。10月からの入国規制の大幅緩和が効いてきていると思われる。
- 今年度4月以降、外国籍の来訪者数がゼロの日は、4～10月の7ヵ月間で月平均12日あった。そして11月と12月は来訪ゼロという日は一日もなかった。全体的な訪問者数は少ないが、秋の観光シーズンに続き、冬休みの移動や個人旅行での観光の方が見受けられたように思う。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

- 月初めはまだ紅葉目的のお客が多かったものの、今年は見頃が早かったため日本人観光客の方の利用が減少することで外国籍の方の利用が日本人を上回る事が増えた。幾度も日本を訪れている方もおられれば初めてお越しの方も多く、パンデミック以前のようにバスツアーをお探しの方が増えたが、多言語対応のバスツアーが激減してしまったため、ハイヤーチャーターなど別の方法をご案内せざるを得ない状況になっている。
- ハラル認証のレストランも多くが認証継続を取り止められているのが現状であるが、お客様からの要望は多く、受入れ側の対応が足りない事をとて残念に感じている。

烏丸御池市バス・地下鉄案内所

韓国からのお客様が一番多く、グループで来られる姿が多く見受けられた。11月まであまり見られなかったフィンランドなど、国籍の種類も増えてきた。ICカードやお得な乗車券をお探しのお客様が多かった。

観光交流プラザ りんくうまち処

大幅な入国緩和の時期が紅葉シーズンと重なり、台湾、香港、シンガポール、タイ、フィリピンから多くの訪日旅行者が来所した。名勝の多い京都、奈良も近いため交通手段の質問が多く、乗り入れている鉄道も複数あるため、旅行者お一人お一人に合った案内に苦慮した。買い物目的が多かった以前の訪日旅行者に比べ、最近の旅行者の目的は多様化しており、知識を増やす必要性を感じる。

新梅田シティ 総合インフォメーション

- 12月の外国籍のお客様は702人。対前年同月比1595%、前月比148%。
- 国籍のトップ10は、①韓国②シンガポール③フィリピン④香港⑤米国⑥タイ⑦豪州⑧マレーシア⑨インド⑩台湾。その他の国の内訳はモロッコ、エチオピア、エルサルバドル、ホンジュラス、ニカラグア。
- 今年最も多い外国籍の来客数を記録。10月に入国制限が緩和されて以降、毎月更新している。しかし、コロナ禍前の2019年の同月に比べると4割程に留まっている。

新神戸駅観光案内所

- 来所者数の前月度比は139.0%、前年度比は2314.8%、ホリデイシーズンや学校の休みに合わせて子供連

れの家族で来日している方も多く見られた(オーストラリア、タイ、シンガポール、インドネシアなど)。

- 大阪に宿泊して神戸を日帰りで訪れる方が、神戸に関する事前情報が全くなしで観光の相談に来られることが多かった。神戸ビーフは根強い人気。どのレストランが良いか、予約は必要か、リーズナブルな神戸ビーフは食べられるかなど、頻回に尋ねられる。「JR RAIL PASS」に関する質問はますます増えている。

城崎温泉ツーリストインフォメーション SOZORO

- 当月の来館者数は449人、前年同月比でも大幅に増加しているが、コロナ禍以前の2019年度と比較すると約65%となっている。
- 宿泊されるお客様も増加しており、街並み散策を楽しまれる方が多い。また、温泉についてや浴衣レンタル、大阪や神戸、天橋立のアクセス方法など、コロナ禍以前によく聞かれた問合せが増加してきた。

奈良県猿沢イン

- カウンター受付者数は820人。前年同月比で大幅増加(+676人/569.4%)となった。政府による水際対策の大幅緩和で、訪日旅行の順調な回復が見られ、世界各国から多くの旅行者が来館した。同時に、在住外国籍の方による国内旅行、移動なども活発となり、カウンター受付数は前月実績をも上回ってコロナ禍において最高を記録した。
- 前年度を見ると、コロナウイルス感染拡大の長期化で世界各国からの観光目的の入国が停止。ただ、在住米軍関係者や在住外国籍の方の国内旅行が活発であったため、カウンター受付数は回復傾向にあった。コロナ禍の影響がない2019年12月度との比較では、-1,166人/41.3%と過去最高の回復。
- 国籍別の傾向では、1位シンガポール139人(+139人)、2位アメリカ112人(+82人)、3位オーストラリア71人(+71人)、4位台湾59人(+57人)、5位韓国50人(+48人)、フランス50人(+49人)となった。シンガポール、オーストラリアにおいては前年実績が0人であったが見事に急回復となった。また、上位多数の国々も前年実績がほとんど無かった国々で急回復した。エリア別では、近距離圏であるアジアの増加が圧倒的ではあるが、欧米豪の増加も著しい。

黒潮市場 案内所

香港、韓国からの訪日旅行者が増えてきた。その他の国・地域も、数は少ないものの来場が確認された。本格的に訪日客が再開したと実感できるような月だった。免税手続きに来る旅行者も非常に多い。

<中国>

三朝温泉観光案内所

宿泊人数が増えてきているが観光案内所の窓口に来られる方がまだ少ない。当月特に目立つのは韓国と香港で、ほぼ全てが2つの大型旅館にお泊りだった。水際対策緩和のお陰ですこしにぎやかになってありがたい。

大山町観光案内所

12月下旬にスキー場がオープンし、ウィンタースポーツを求めてアジア圏やヨーロッパ圏からの訪日客が増えた。2023年春の米子ーソウル便の航路再開に向け、韓国の旅行会社と地元受入れ施設との商談会や視察が行われるなどの動きがあった。

倉敷館観光案内所

前月に引き続き、多くの外国籍の方の来訪があった。特に台湾からのツアー客、また、香港、タイ、シンガポール、オーストラリアなどからのお客様が多く、年末は家族やグループで来られている方も多いように見受けられた。依然としてアジアなどの比較的近い国からの観光客が多いようであるが、今後欧米などからのお客様が増えていくことが期待される。

尾道駅観光案内所

当月は前月に比べ、来訪者は半数近く減った。長く案内することも少なかったが、猫の細道やサイクリング関連の質問が多かった。また、千光寺山ロープウェイが12月1日～12月23日までメンテナンスのため運休していた。臨時バスが出ているわけでもなかったため、歩いて登るか千光寺山頂上までタクシーで行くかしかなく、残念がるお客様もいた。

広島市観光案内所(平和記念公園レストハウス)

案内対応した外国籍の方の人数は前月と比較して519人から677人と増え1.3倍になった。アジア圏では前月95人から216人で2.27倍、特にシンガポールが多く前月35人が69人と倍増した。オセアニアも50人から85人へと1.7倍になった。北米は微増、ヨーロッパからは25%減っている。コロナ禍前の2019年11月はアジア圏が全体の18%で欧米からの来訪者が多い案内所であったが、2022年11月からアジア圏の来所が増え、12月の対応者数は全体の31%となり、コロナ禍前とは様子が違っている。

広島バスセンター総合案内所

- 当月の外国籍の来所者数は244人だった。国籍はアジア圏が多く、特に中国、香港など中華圏の方が増えた。年末になると外国籍の観光客の来所が急増、入国緩和後初めての年末年始を日本で過ごされる旅行者が増え、「初めての日本旅行」と嬉しそうに話されるスペインからの家族、「今年結婚したの」とアジアを新婚旅行中のイタリア籍カップル、コロナ禍前に何度か日本へお越しのシンガポール籍男性からは「やっと日本へ来られた」との声があった。JRパスを所持されている方はパスを上手く活用され、出雲や浜田行き的高速バスを利用されたり、費用を抑えて次の目的地へ行かれる方は、新幹線ではなくJR在来線、新幹線なら指定席ではなく自由席を希望されるケースが多く、計画的なご旅行をされていた。観光案内では宮島の大鳥居が令和の大改修を終えたため、JRパスで宮島へ向かわれる方へのご案内が連日あった。
- 行動制限のない年末を迎え、各地への高速バスの満席便が増える一方で、コロナ禍による運転手の感染拡大に伴い減便運行をする路線もまだ多く、バスの運行間隔が数時間空く路線もあり高速バス以外の別の交通機関をご提案することもあった。

新山口駅観光交流センター

12月の外国籍のお客様は70人(前月比102%)。国籍別では、台湾、香港、シンガポール、アメリカの順に多かった。日帰りや近場の観光地だけでなく、2泊以上する方、県内を周遊、さらに広島や福岡など県外の間合せも増えてきた。

<四国>**高松空港インフォメーションセンター**

- 12月の問合せ件数は前月より135人増の273人となり、昨年度の24.8倍(昨年度11人)となった。

- ソウル線が11月23日より再開した影響で、韓国の方からの問合せ件数が189人となり、前月の87人から大幅に増加した。一方で、中国籍の方からの問合せ件数は瀬戸内国際芸術祭の秋会期(9月29日～11月6日)が終了したことが影響しており、引続き減少傾向にある。
- 定期国際線3路線(台北、上海、香港)の運休は続いている状況。台北線は1月19日より復便予定(報告当時)であるため、今後の問合せ件数、訪日旅行者数の増加に期待する。

西瀬戸自動車道 来島海峡サービスエリア インフォメーション

アジア圏のお客様の団体を見かける機会が増え、また、欧米圏のお客様も個人旅行で訪日されている様子で、数人の方が外国語パンフレットを求めてインフォメーションを訪ねられた。ほぼ元の環境が戻りつつあり、現在は冬の閑散期ではあるが、訪日旅行者が増える兆しが見えてきた月となった。

松山観光港ターミナル観光案内所

- 時期的に旅行のシーズンでもあり、政府による旅行支援キャンペーンと相まって多くの方が松山を訪れた。キャンペーンの成果もあってか平日にも旅行者が見られた。道後温泉の旅館やホテルは満館の事も多く、案内の際に困ってしまうこともあった。市内でのイベントも制限なしに行われ、夜間のイルミネーションは各観光施設で開催されている。
- 当案内所では12月を振り返るとコロナ禍が始まって以来、初めての外国籍の観光客を対応したのではないかと。これまで対応した外国籍の方は日本在住であることがほとんどで、会話も日本語であることが多かった。しかし当月に入り、明らかに外国からの旅行者を数件対応している。以前のように多くはないが、館内の利用者にも外国籍の方が見られ少しずつ増加の傾向にあるようだ。この数ヶ月に渡る円安の影響も大きいだろう。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 前月ほどではないが、まずまずの来館者数となり外国籍の方も前月と同じくらいだった。実際に前月頃から、在住者ではない外国籍の方が増えてきているように感じる。来月(1月)には高松空港の台北(台湾)線も復活するので少し期待したい。未はコロナ禍前に近いぐらいには回復してきたように感じた。
- Wi-Fi レンタルも再開し早速数台のレンタルがあった。SIMも数枚の売上げがあるなど、今後の外国籍の方の増加と共にこちらも期待したい。

仁淀ブルースクエア

貸切タクシーの予約が入り始めた。また英語対応していない旅館への予約依頼や、英語ガイド予約もメールが入るなど、毎日何かしら外国語での問合せを受けている。

<九州・沖縄>

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

- 連日海外からのお客様が多く見られ、出発ロビーや到着ロビーは多くのお客様で賑わった。特に年末年始は日本人のお客様も久しぶりの海外旅行のようで家族層が多く見られた。
- 博多駅や太宰府天満宮などの二次交通の問合せが相次いだ。年末年始ダイヤ変更で太宰府行のバスが運休となり、他の交通機関を案内した。
- 交通機関の利用がお得になる乗り放題パスや、交通系ICカードを購入したいというお客様が多く、各交通機関を案内した。

- 到着時、荷物の引き取り忘れや引き取り間違いでお困りのお客様が多く、航空会社への連絡などの手伝いをを行った。
- 外線電話では、入国の際に必要な陰性証明や Visit JAPAN Web などのファストトラックについての問合せが相次いだ。また、年末に「中国から入国される方の制限」についての水際措置が変更となり問合せがあった。

福岡市観光案内所(天神)

- お子様連れ、グループ客が増えたことで来所者数も増えてきている。中でも市内の公共交通が 1 日乗り放題となる訪日旅行者専用のデジタル乗車券の購入希望者が多いため、外国語表示の購入手順書をカウンターに設置したり、利用範囲を購入前に説明するなど工夫して対応した。
- 「クレジットカードを他県の土産店で紛失した」、「足を怪我して車椅子をレンタルできる所を探している」など、旅行中のトラブルに関する事柄に中国語、韓国語を話すスタッフが対話することで旅行者に安心していただき喜ばれた。

博多港国際ターミナル総合案内所

- 案内所利用者総数は、船舶のドッグ入りや悪天候などで 12 月 25 日まで運行がなかったため、国際航路が週末のみだった 11 月よりも 3 割ほど減少はした。しかし、毎日運航となった 12 月 26 日からは、訪日客からの問合せの割合は前月比 1.5 倍に増加した。
- 朝 9 時の出港前は、朝食が買える売店・コンビニや、日本円引出し、釜山港国際旅客ターミナルでの両替、Wi-Fi レンタルなどの施設に関する問合せが目立っている。しかし、当ターミナルの売店は新型コロナウイルス感染症の影響で撤退したままであり、ATM についても九州内ネットワーク連携の金融機関に限られているため、片道徒歩 10~15 分の近郊コンビニを案内する他なく、渡航者には不便をかけている。
- 日没後に到着する下船客の入国審査は日本人→韓国籍の方、その他外国籍の方の順に行われているようで、この順番で到着ロビーに出てきている。日本人は自家用車やバス、自らタクシーを呼ぶなどをして国際ターミナルを後にしている。一方、「日本円を引出したい」、「タクシーに乗りたい」などの訪日旅行者が到着ロビーに出てくる頃は、既に数少ない待機のタクシーは去った後で、年末年始ダイヤで激減された最終バスにも間に合わず案内する方も申し訳なく思う状況。日本円の引出しを希望する方には事前に準備していた地図で近郊のコンビニエンスストアを案内、タクシー希望者には徒歩 10 分位で交通量が多い大通りに出るのでそこでタクシーを捕まえることをお勧めしている。また、タクシーを容易に呼べるよう Uber Taxi の登録から配車予約までを案内したシートを作成し、スタッフが対応中でも自力で予約できるように案内所カウンターに設置した。

長崎市総合観光案内所

- 12 月の外国籍来所者数は、前月より 257 人多い 1,017 人(前月比+34% 前年同月比+869%)。内訳は①韓国 346 人②台湾 201 人③タイ 153 人④香港 128 人⑤シンガポール 41 人、アジア圏内からの観光客が大半であった。
- お尋ねは、ホテルや観光地へのアクセス、路面電車 1 日乗車券購入の他、特に稲佐山展望台(ロープウェイ)への案内が多かった。

人吉市観光案内所

ほんの少人数だが訪日客がおいでになっている。1 月に来られた方々のうち訪日客は半数程だったが、市内の温

泉旅館には韓国からのゴルフ客が多くお泊りいただいているようだ。また熊本空港に韓国からの LCC が乗り入れを再開したので、新型コロナウイルス感染症がまた猛威を振るっているが徐々に増えてくるのではないかと期待をしている。

南阿蘇観光案内所

熊本空港では韓国(プサン)直行便が運航再開するなど訪日客はアジア圏を中心に徐々に回復傾向が見てとれる。域内では海外ツアーの団体も確認されており、個人の観光客も増えている。国内観光客は昨年の 6 割程度にとどまっており、ニューノーマルへの移行が進むことを期待する。

大分市観光案内所

当月の外国籍の来訪者数は 493 人、前月の 355 人と比較すると約 1.4 倍増である。コロナ禍前の 2019 年同月の外国籍の来訪者数は 739 人で完全に訪日客が復活したとは言えないが、それでも約半数以上の外国籍の方が来訪している。案内の内容も大分市内外の観光やアクセス方法の問合せが引続き増えており、観光目的の方が増加したと実感している。

ワンダーコンパス ベップ

11 月に引続きアジア圏、特に韓国、タイからのお客様が多く来店。タイや韓国のお客様はソロトラベラーの割合が低く、カップル、家族、大きいグループで観光している傾向がある。そう言った背景から、他の国と比較し来訪者数が多いと感じる。JR パスを利用し別府から湯布院へ向かう方や、SUNQ パスを利用して博多へ向かう方が多い。

入来麓観光案内所

需要が消えて約 3 年、新型コロナウイルス感染症の水際対策が大きく緩和されたことを受けて、徐々に観光客が戻りつつある。全てが思い通りにというわけにはいかないが、観光は着実に動き始めている。今後も積極的に観光・訪日客の情報発信を進めながら、地元ならではの取組みを続けていきたい。

那覇空港観光案内所(国内線)

- 日本人来訪者数 5,005 人(11 月より+364 人、21 年度比 93%、19 年度比 148%)、外国籍の来訪者数 742 人(11 月より+265 人、21 年度比 834%、19 年度比 101%)、来訪者数合計は 5,747 人(11 月より+99 人、21 年度比 105%、19 年度比 139%)となった。
- 外国籍の来訪者数では、アジアからの来訪者数が 576 人(11 月より+263 人)と増加し、国際線から国内線ターミナルに移動し、利用されている。交通アクセスの問合せから遺失物の問合せなど多岐に渡る質問を受けた。

12 月特記事項(独自の取組み・訪日客に喜ばれたことや感謝されたことなど)

<近畿>

彦根観光センター

彦根港から出港しているクルーズは外国籍の方にも大人気で 2 カ所のコースがある。パワースポットのひとつであるびわ湖クルーズの竹生島は、冬期ダイヤ運航に入ると便が減少され平日は運休、土・日・祝日のみ運航となっており、当藩主ゆかりの島である軍艦島の多景島は、12 月から 2 月末まで運休となっている。しかし、外

国籍の方用の多言語のパンフレットが現在では発行されてなく、最近では外国籍の方も増えてきているため、運航会社にコロナ禍前のように作成して頂けるようお願いしている。

京都総合観光案内所

11月のお題で報告した、現金を持っていない外国籍の方の割合が増えていることに関して「JR乗車券を購入したいがクレジットカードはあるが現金を全く持っていない。大阪に行く乗車券をクレジットで買えるか」という外国籍の相談者が来所。JRに確認したところ、101キロ未満の近距離の乗車券の購入はクレジットカードを利用して普通の券売機では購入できない、窓口または「みどりの券売機」で購入できるとのこと。それを伝えると安心された様子だった。同じような問合せが多くなり、所内で共有している。

あやべ観光案内所

福知山市と海の京都DMOと連携して、台湾のヴィーガン聖地化プロジェクトを行っている。このようにして近隣市町と連携をはかることが大事だと考えている。

大阪観光案内所

- 事前に旅行会社サイトから乗車券を購入している方が多くなった。「引換え場所がわからない」、「バウチャーが届いていない」などの問合せもあるがこちらではどうしようもないこともあり、キャンセルして券売機や窓口で直接購入するようアドバイスすることが多い。
- アメリカ籍の男性。サイトで買ったJRパスの引換えについてJRの方より通訳依頼。携帯にはメールと領収書と思われるPDFしかない。話をよく聞くと、ホテルに届くはずのバウチャーが届いていないらしい。できればキャンセルして窓口での購入を勧める。
- タイ籍のカップル。KLOOK発行のJRパスの交換場所の問合せ。送られてきたQRコードのページにはピックアップ場所などの記載がなかった。KLOOKのサイトを調べてみると、HOME DELIVERYと記載されていたので、「EXCHANGE ORDER」が、タイの自宅にデリバリーされている可能性があるかと伝える。できるのなら予約をキャンセルし、みどりの窓口で購入したらどうかと案内。
- 台湾籍のカップル。KLOOKでICOCAを予約されており、その引換え場所をお探し。場所はエディオンならば。そこまでの交通費もかかるので、キャンセルされ券売機でICOCAを買うことに。
- 「レールニンジャ」予約について:カウンターを共有している鉄道案内所によると、JR西日本は予約サイトの「レールニンジャ」と正式な契約を結んでいない。そのためトラブルがあっても一切関知せず、「みどりの窓口」への案内は控えるように指示されているとのこと。実際は、IDとパスワードが分かれば「みどりの券売機」で発券はできるので、自力でできる方はご自身で発券するようお願いしている。しかし、IDやパスワードがわからないという方もおり、その場合はキャンセルして窓口や券売機で購入することをお勧めしている。
- アラブ首長国からの女性。「レールニンジャ」のJRパス交換でみどりの券売機を案内したが、わからないと戻ってきて案内係とキャンセルしようとスマホで苦心していた。
- フィリピンからのグループ。「レールニンジャ」で予約したチケット(新幹線)の引換え。IDとパスワードがわからない。できるならキャンセルをしてみどりの窓口でもチケットは購入できると案内。
- スペイン籍の男性。大阪から京都のJRチケットをネットで購入。隣の機械でQRコードで引換えをしようとしたらパスワードを求められ引換えができない。購入過程でパスワードの案内など一切なかったそうで、御自身でパスワードを確認するか、キャンセルして改めて券売機などで購入するよう案内した。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

フランスからの 30 代女性が近くの温泉、ホテルを尋ねてこられた。予約状況を確認するも空室がなかったため、日帰り温泉が可能な場所を 2 箇所案内した。1 箇所目は当案内所からひと駅のりんくうタウンにある『アクアイグニス関西空港泉州温泉』。もう 1 箇所は泉佐野市で有名な『犬鳴山温泉』を薦めた。それぞれの料金、利用時間、交通手段を説明した後、お客様が『アクアイグニス関西空港泉州温泉』を選ばれた。利用できるクーポンとパンフレットを渡したところ、お客様に日本語で「ありがとう」と感謝された。

神戸市総合インフォメーションセンター

- アジア圏の方は 1DAY チケットを求める傾向が強く、現時点で販売されていない「六甲摩耶 1day チケット」(2020 年 11 月 30 日迄販売)、「六甲山ツーリストパス」(現在販売休止中)、「六甲・まやレジャーきっぷ」(11 月 30 日迄販売)、「有馬・六甲周遊 1day チケット」(12 月 18 日迄販売)などの問合せが多かった。
- JR パス、関西ワンパス、関西スルーパス、阪急ツーリストパス、阪神ツーリストパスなどの交通系のパスを買いたいという方が増え、訪日客が戻って来つつあることを実感した 1 カ月だった。
- 近くの交番の警察官に連れられて、韓国籍の女性が来所。韓国語しか話せないのので何を言われているのかわからないとのこと。韓国語が堪能なスタッフが状況を伺ったところ、ご主人は用事で朝、先に出て 13 時 30 分に待ち合わせて 15 時 30 分頃の新幹線で東京へ向かう予定だったが、メールを送っても連絡が取れず困っているとのことだった。奥様は全てご主人に任せきりで新幹線の詳細や宿泊ホテルもご存知ないようで困り果てていた。こちらではどうしようもなく、警察の通訳に連絡を取っていただき、今後の対応は交番にお任せすることになったが、その後どうされたのか、無事に合流出来ていると良いのだがと気になった。
- ご朱印集めが趣味という台湾籍の男性が来所、「北野天満神社にご朱印をもらいに行きたい」とのこと。アクセスをご案内し、当センターに配架中の神戸市交通局発行の八社巡り(一宮神社から八宮神社の八社)ご朱印帳をお渡しすると、とても喜ばれた。

奈良県猿沢イン

奈良公園の鹿をサポートするボランティアグループの『鹿サポーターズクラブ』を対象に、「無料の中国語講座」を開催。当館中国語スタッフが講師を務め、周辺事業者のサポートの一環として開催し、計 18 人が参加。コロナ禍以前は、中国籍の観光客と鹿とのトラブルが非常に多く、同団体が奈良公園をパトロールする際に、実際に活用できるフレーズなどを用意。12 月から 3 月まで毎月連続講座として開催する。熱心にも県外から前泊して参加される方もおり、全参加者が「次回も参加したい」と前向きな声を寄せてくださった。

<中国>

神門通り観光案内所

松江出身の奥様のご実家に里帰り中のアメリカ籍の男性からのご要望で、当地に関する資料をセットしてお渡しした。よくよくお話を伺うとご子息(6 歳)に家族以外と日本語で会話をする機会をつくってやりたいが、なかなか相手が見つからないとのこと。うさぎの折り紙をお渡ししてご子息に話かけたところ、もじもじしながら日本語でお礼をおっしゃられ、お父様も喜んでくださった。

広島市観光案内所(紙屋町シャレオ(地下街))

- 数カ月前にアメリカから岩国に来られたグループへ「広島たびパス」のご案内を行った。「広島たびパス」は特別な日だけに発売されるのか、どうしてそんなに安い料金でいろいろ行けるのかななどの質問があり、お

得な交通パスに大変喜ばれた。

- クリスマス休暇で日本ないし広島で長期滞在する訪日客が少ない。そんな時には案内所でメジャーな観光施設以外の広島の楽しみ方を尋ねてこられるため、広島市ではないが尾道市のしまなみサイクリングや竹原市うさぎ島など海外でも人気の高い場所の案内、また御朱印集めの案内をすると喜ばれる。
- 全国的な寒波に見舞われ広島市内平野部でも積雪があった 12 月 23 日には、列車の乱れもあり予定を変更して広島市内に延泊となったアメリカ籍男性が来所。映画館や今夜行われるイベント(ミュージック)は無いかと聞かれ、ひろしまドリミネーション(ライトアップ)会場でちょうど今晚(来所日の夜)行われる「Akari Matsuri」のステージで日本の伝統的な音楽が聞けることをご紹介することができた。

三次観光案内所

日本語が話せない外国籍の方に英語対応すると「英語が通じる！」とお客様の安心の笑顔が見られる。バス利用のお客様にバス案内所まで同行し、バス会社の方に代理で聞き、「バスの時間まで 30~40 分あるので外のターミナルで待つのは寒いのでこちらの待合室でお待ちください。お気をつけて」と通訳した。何度も「ありがとう、ありがとう」と大変喜ばれた。知らない土地での公共交通利用は不安だと思うので笑顔の対応を常に心掛けている。

防府市観光案内所

- お客様に田舎ならではの、温かいアットホームなおもてなしをしたいと心掛けており、こちらからたくさん話しかけるようにしている。
- 有志による手作りの地元キャラクターのバッヂや、方言についての説明文などをセットにして来訪者に手渡ししている。
- 消しゴムハンコで作られた公式の観光スタンプも複数あり、カラフルな色で自由に押せるようにしている。

<四国>

高知県「i」案内所

- 観光列車について相談に来た外国籍の観光客へ、外国語版がないため止む無く日本語版パンフレットをお渡し。出発時刻とチケット販売所を案内すると、お礼を言って販売所へ向かった。まだまだ外国語版がないパンフレットも多いため、日本語パンフレットをお渡しし、説明を付け加えるようにしている。
- 前回、東京から友人が来るため、乗り物や観光地の案内をカウンターで行った高知大学農学部所属のガーナ出身男性が、友人 2 人を連れて来館。「『わんぱーくこうち』へ行きたい」とのことだったが、年末年始の休業により営業しておらず非常に残念がられていた。その後、「龍馬の生まれたまち記念館」へ行くことに決まり、お礼を言って出発した。前回、いつ来る予定か伺っておらず申し訳ないことをした。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

Facebook のダイレクトメッセージの方にタイ籍の男性から問合せがあった。メールではなく SNS からの問合せは今回が初めてだった。2023 年に魚梁瀬ダムと北川村に行く予定で、ご自身でも情報を収集していたようだが、どこからバスが出ているかわからないとのことだった。久木地区の「トドロ」というバス停からバスが出ている事を伝えただけで、北川村のどこを訪れる予定かも尋ねた。数日後、再びメール。魚梁瀬からのバスと北川村のデマンドバスの乗り継ぎについての質問だったが、デマンドバスを運行する北川村福祉協議会の方に再度確認したところ、乗り継ぎにはバス停間約 5 キロを徒歩移動する必要があるとのこと。またデマンドバス

は前日 18 時まで協議会へ直接電話で予約する必要がある、バスの本数(1 日 2~3 本)も加味するとバスの乗り継ぎは外国籍の方にはかなり厳しくお勧めできない旨を返信した。男性が北川村のどこへ行きたいのかはメールには記載がなく、どこに行きたいのか教えてもらえればベストなルートを教える旨も付け加えておいた。ただでさえ説明が難しい乗り換えに関する問合せで、そのうえそれを文章で伝えるとなるとさらに大変だと改めて感じた。

＜九州・沖縄＞

福岡市観光案内所(博多駅総合案内所)

観光列車ゆふいんの森の乗り場のお尋ねが大変多いため、英語表記の案内を掲示している。また、レールパスカウンターや指定席券売機は曜日や時間帯によって長蛇の列ができ、予約列車に間に合わない事例が発生している。そのため、関係箇所へ報告し、列の誘導やお待ち頂くことのご案内強化をしている。

博多港国際ターミナル総合案内所

出国予定の旅行者より「イエローカード」について問合せがあった。当初は渡航に関するイエローカードといえば「黄熱予防接種国際証明書」だと認識していたが、韓国入国には不要なので船舶会社に確認したところ韓国政府が作成した「健康状態調査表」の通称であった。博多港国際ターミナルの隣には黄熱病の予防接種を行い、国際証明書を発行する検疫所もあるので案内所への問合せは皆無ではない。今後はどちらのことなのか確認した上で対応していきたい。

佐賀市観光案内所

シンガポールから訪れた 40 代女性が、「日本酒の飲み比べができるところを紹介して欲しい」と来所。数年前にも佐賀を訪れたことはあったが、肥前ツーリズム・肥前屋を案内した。文化や歴史的な建造物も散策しながら、大いに日本酒も楽しまれた。価格が 1/3 という円安の効果もあった。

長崎市総合観光案内所

夕方、タクシー乗場の案内の方が、「外国のお客様が何か困っているようなので対応をお願いしたい」と韓国籍男性(10~20 代)を連れて来所。お話を伺うと、観光用に持ってきていたお金を使い過ぎてしまい、福岡のホテルに帰れなくなってしまったとの事。福岡のホテルに行けばお金はあるが、どうしたら福岡に戻れるかと相談された。お手持ちの現金を拝見したところ、2,000 円程しかないうえにクレジットカードもお持ちでなかったため、バスも JR も利用する事ができなかった。長崎や福岡に友人もおらず、お金を借りる事も迎えに来てもらう事もできなかったため、近くの警察署に相談する事になった。警察の方に事情を説明し、福岡に戻る方法がないか確認していただいている最中に、再度お手持ちの現金の金額を確認しようとした際、お客様のポケットから「サンキュウパス」が出てきた。お客様は、「サンキュウパス」が何に使用できるものかを全くご存じでなかったようで、福岡行き的高速バスの利用ができる事を説明した。福岡行き的高速バスは予約制だったため、予約センターに電話をして指定席の予約をお取りし、高速バスセンターまでお客様をお連れした。お客様は大変感謝され、安心した様子で帰って行かれた。

道の駅 阿蘇

ワンダーコンパス別府さんからご連絡を頂き、阿蘇の雪情報をお伝えした。今後も広域で最新の情報を共有し、旅行者の方達に九州を楽しんで頂けるよう取り組んで行きたい。

南阿蘇観光案内所

熊本空港案内所とはパンフレット設置で日常的に連携しており、海外観光客の増加に伴う多言語パンフレットの手配について南阿蘇観光案内所が阿蘇圏内での在庫調整を行い、配置をスムーズに行った。

大分市観光案内所

韓国籍のお客様(1人)が来所。福岡空港までのアクセス方法を尋ねられた。通常であればバスのご案内が可能だったが、積雪のため高速道路が通行止めで高速バスは運休中であった。お客様がご利用予定の明日も積雪が予想され、バスの運行は厳しい状況だったので特急列車で博多まで行くことを勧めた。とても不安な様子だったので、ご一緒に明日の運行状況を聞きに JR へ伺い、運行予定であることがわかると少し安堵されたようだった。またお困りごとの際はいつでも案内所に立ち寄られるようにお声がけをしてお見送りをした。

道の駅 くにさき くにさき観光案内所

- ロングトレイルには農泊・民泊をお勧めしている。個人のお客様からの問合せが主で、少人数(1人の方も多)でトレイルコースへの送迎、昼食などきめ細かい対応が求められるため、紹介すると大変喜ばれる。また、受入れ側にも喜んでいただいている。
- 来訪者にはサイクリングが喜ばれる。滞在中通してレンタルをご利用いただき、写真を撮りに冬の山の方に行かれたようだ。

宮崎市観光案内所

各国の観光客が毎日案内所に来所され、お得なバスチケットを購入。また、大きなキャリーケースを持った方に「手荷物預かりサービス」を利用して頂き大変好評だった。

宮崎自動車道 霧島サービスエリア 下り線インフォメーション

接客の質向上として、外国籍の観光客が日本旅行について話している色々な国の YouTube を見て勉強している。たとえば、日本人が想像するおもてなしと外国籍の観光客が感動するおもてなしの違い、どういったことに不安や不満を感じているのか、外国籍の方が見たい日本らしい観光名所や文化…など。実際に旅行した感想や要望を学ぶことができるためとても参考になる。

以上