

<近畿>

石山駅観光案内所

無料のWi-Fiが使える環境が諸外国と比較すると利用できるエリアが限られている。空港や駅、デパート、ショッピングセンターには無料Wi-Fiスポットが多く設けられているが、地方では公園や道路、飲食店にはまだまだ少なく、有名な観光地であっても観光スポットの周辺エリアでは無料Wi-Fiが使えないケースがほとんど。案内所に来たお客様には「びわ湖 Free Wi-Fi」の利用をご案内している。

京都総合観光案内所

- キャッシュレス化が進んだためか、現金を持っていない外国籍の方の割合がインバウンド再開後に増えている。両替所などをその都度案内しているが、「レートはどこが良いか」と聞かれることがある。為替レートは細かく変化しており、当案内所としては把握していないので、ご自身で確認いただくように案内をしている。
- 近年人気の寺院は11月の紅葉シーズンは完全予約制となり、予約はネットのみでHPも日本語だけである。外国籍の方から「英語のHPは無いのか」、「案内所で代行して予約してほしい」といった問合せが年々増えている。この様に英語のHPを持っていない観光地の予約依頼に困ることがある。
- スーツケースを案内所で廃棄してほしいというリクエストが時々ある。関空ではパスポートの提示と所有権放棄の同意書へのサインをすれば、無料で引き取りができることを案内している。

トロッコ亀岡駅観光案内所

人材不足のため、紅葉の繁忙期にかかわらず嵯峨野観光鉄道のホーム階の売店が9日間のみ営業となり、構内の飲食店も開店のめどがたたず、営業なしとなった。トロッコ亀岡駅周辺は市街化調整区域のため建物が建てられず、飲食店まで10分程歩かなくてはならないため、次のトロッコ列車出発時間の1時間内では移動だけで時間がとられ、飲食を断念する方が多い。日本人の方からはサービスが悪いとお叱りをうけることもある。訪日客からクレームを受けることはないが、「Hungry American Hungry American」とつぶやくように歌われてしまったこともあり、申し訳ないので手持ちのお菓子を差し上げた。改善策として(営業時間中の)ベーカリーや送迎サービスのある飲食店の紹介。案内所でミールクーポンを販売しているので飲食店の協力を得て、お客様にあらかじめメニュー決めて頂き、トロッコ列車の出発時間に間に合うように頼んだ。来年度はキッチンカーなどをトロッコ亀岡駅駐車場で営業できるように調整中である。また売店が閉店中の際、観光案内所でお客様のご要望の多い商品を販売できないか要請中。

大阪観光案内所

ロッカートラブル(台湾籍の方):「前日ロッカーに荷物を入れたが夜確認すると荷物がなかった」とのこと。お客様がお持ちのロッカーのレシート番号は418番だが、荷物を入れたというロッカーの写真は419番だった。ロッカー事務所に電話し、説明するとどうもロッカーを間違えて別のロッカー(418番)を閉めて支払いをした模様。419番は開いたままだったのでロッカー事務所が強制的に閉めていた。本来なら翌日になっているので追加料金が発生するが、昨夜のうちに本人はロッカーの荷物を取り出そうとしてみつからなかったようなので追加料金はなしにしてくれた。また本来はパスポートなどで本人確認をするのだが、手元にパスポートがなく、すぐに関西空港に行く必要があったため荷物などの詳細を確認したのみでOKだった。今回の例は係の方が臨機応変に対応してくれたが、いつもこのようにいくとは限らない。コロナ禍以前からこのような事例はあった。そして今回は、係の方が対応できる時間帯(9時~21時30分)だったからよかったが、それ以外の時間帯であつたらどうしようもなかった。24時間対応可能なコールセンター(多言語対応)があり、遠隔操作などで対応できたらいいと思う。

りんくうプレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

当施設は各店舗で免税処理を行い、旅行者は商品購入時にパスポートを提示し、消費税を差し引いた金額を支払う。そのため、レシートの表記が店舗ごとに違い、免税処理の確認がとても難しい。実際お客様から問合せを頂く際、案内所スタッフが一緒にレシートを確認しても判断が付かない場合がある。更に免税処理の電子化により、パスポートに購入記録表の貼り付け義務がなくなり、お客様のもとにレシートしかないことになる。レシートに統一の免税表記や免税済みの印などがあるとお客様にとって分かりやすい。

新大阪観光案内所

- 海外からのお客様が増え、トラブルも多くなってきた。ご立腹したお顔で入って来られるのはほとんどが道路の案内標識が分からないというお客様。新大阪は特に隣のビルが後付けで繋がったため、同じ2階でも行き来ができなかったり、大きな幹線道路が高架で繋がっており、反対側へ渡れなかったり、ホテルまでのアクセスでよくお客様が混乱されている。
- 自国にてWEB上で観光アトラクションや交通チケットを購入されて来られる方が多いが、ほとんどはQRコードが発行されている。QRコードの形や引換場所、説明書きををよく見ないと、当案内所で引換え可能なのか、引換え場所はどこかなど、こちらも混乱することが多い。お客様自身も買ったものの使い方をはつきりと把握されておらず、同じエリアをカバーしているパスを複数お持ちでもったいなく思うことも多い。

姫路市観光案内所

- 訪日客が増えてくるにつれ、お客様からの相談事も増えてきた。相談事は多岐にわたる。先日も「落とし物をしたけどどうしたら良いか？」との相談を受けた。落とされるものの多くは携帯やチケットなど。相談された案件に関しては落とされた場所などをお聞きし、電話で案内所のスタッフが代わりに尋ねている。その時点で発見できれば引き取りが可能かどうかお聞きし、見つからなければ交番を案内し届けを出すことをお勧めしている。案内所の対応としては、一旦受けた相談や落とし物についてはその日に受けた事案として記録を残すように努めており、後日何か問合せがあったとき直ぐに対応出来るように情報を共有するようにしている。
- 最近外貨両替についての問合せも増えてきた。姫路駅周辺には外貨両替機が駅前の商業施設にしかなく、その1台が故障すると他にご案内できる場所がない。ご案内しても「使えない」とお客様は戻って来られ「他にないか？」と聞かれる。実際、その1台しかないのこちらとしてもご案内が難しい。これに関していえばまだトラブルになったことはないが、今後訪日客の方々が本格的に戻ってこられるとなると、両替機をもう一台どちらかの施設にでも設置して頂けたらお客様にとっても利便性が高いと思われる。

丹波篠山観光ステーション

トラブルにはなっていないが、レンタカー国際免許の確認作業が大変である。国籍によってジュネーブ条約加盟国は国際免許証の確認、エストニア共和国・スイス連邦・ドイツ連邦共和国・フランス共和国・ベルギー王国・モナコ公国・台湾は外国運転免許証+日本語翻訳文が必要であり、併せて何れもパスポートの確認も必要である。急遽お越しになられた場合や予約されていても、この確認をお待たせすることなくスムーズにしなければならず、特にジュネーブ条約加盟国でない場合やその他各種条件は確認項目も多なり、国内の運転も不可能な場合もある。その場合の説明なども必要である。時間の制約のある中で丹波篠山市の広域の観光をするのであれば、レンタカーは便利で有効であり需要も見込まれる。インバウンド対応の必要な準備である。

熊野本宮観光協会

当所で1件あったのは、「マスク着用とディスタンスを取って座る」に関する不満。当所ではホール内で熊野に

関するビデオを上映しているが、フランス籍の方のグループ(リーダー40歳代位の男性+70歳代位の夫婦2組、いずれもマスク着用せず)が入館し、距離を置いて設置していた椅子5名分をぴったりくっつけて座り、互いに話し始めた。マスク着用と相互の距離を取って着席するようお願いしたが、「私達は安全だ。なぜそのようなことをせねばならぬのだ」と聞かれ、入館者皆さんにお願いしている旨説明すると、「わかった。あなたを怒らせてすまなかった」と言ったが、乱暴に椅子を元へ戻して出ていかれた。一部の外国籍の方には日本の感染防止の呼びかけは理解できないようである。

<中国>

岡山市ももたろう観光センター

お客様より「宿泊しているホテルのスタッフもJRのみどりの窓口も英語対応が出来ない人が多い」と案内所へ来られる方がいる。岡山ではまだまだビジネスホテルやシティホテルでの英語力が弱いのもっと努力しなければいけないと思った。また、当センターでは行先の決まっている観光名所までのアクセスを小さい用紙に作成し、お客様に配れるようにして効率化を図っている。

広島市観光案内所(紙屋町シャレオ(地下街))

- ムスリムの食事が出来るところがもう少しあったらいいと思う(様々な事情のある方が気兼ねなく訪れていただけよう、飲食店の情報収集を地道に行っている)。
- 案内表記が分かりにくい、少ない。
- Wi-Fi環境を整えて欲しい。
- マスクの義務はない外でも、日本人が皆してるので外しにくい(自国とは違うことを理解していただき、ご協力いただけるよう説明している)。
- 交通系カードを購入する際にコンビニチャージ出来ることも最初に教えてほしかった。説明が足りない(コンビニでチャージできることを知らない外国籍の観光客が多く、お伝えすると大変喜ばれる)。
- 手紙を出したいが郵便局がどこにあるかわからない→こちらでは地上を上がってすぐに郵便局があるので、地下からの出口、方向、場所を、目印、番号などを用いてお伝えした(お渡ししている観光マップに郵便局のマークの記載はあるが、そのマークが外国籍の方には郵便局と認識されていない事がわかった。今後、マップを使ってご案内する際は気を付けるようにしたい)。
- 観光客の方々から「日本は掃除が行き届き大変観光をしていて気持ちが良い」と称賛の声の一方で、観光スポットに「ごみが落ちている」や、「川に不法投棄の自転車他がある。日本は美しい国なのに驚いた。行政で処理が大変であれば、自分が川に入って掃除をしてもいいか？」という声もあった。生活をしているとその光景が当たり前となってしまったり、ごみが投棄され続けると責任の所在が不明確になったり、行政で対応できない場合もあるようだ。観光マップに載っているシンボルでさえ、生活ごみに埋もれている光景を目にしたことがあり、大変残念に感じた。

株式会社ホテルグランヴィア広島

課題も様々あるが、地方において特に課題だと感じる点は「飲食店における外国籍の方への対応」である。既に多くの飲食店が対応可能となってきているが、まだ地方においては英語メニューや様々な食文化への対応が難しい状況にある。メニューについての対応策としては、飲食店から日本語メニュー・詳細を事前に私どもへお送りいただき、私たちが翻訳したメニューをゲストへお渡ししている。また食文化への対応は、ゲストからリクエストがあったお店でも、知識や理解が必要なため対応が難しいと判断した場合は他店をご提案する場合もある。できる限りのサポートは行いたいと思っているが、私たちが現地で双方のサポートをすることはできないため、こ

うしたことで選択肢から外れてしまうことはとても惜しいことだと感じている。個人の努力ももちろん必要なのだが、やり方が分からないご年配の方やツールを知らない事業者の方への支援がもっと広がれば、地域全体でのボトムアップに繋がるのではないかと思う。

広島港総合案内所

- フリーWi-Fiはあるものの速度が遅く、場所によっては全く使用できないとお申し出が多い。

改善案:Wi-Fi スポットの増設

- 広島港にはお客様用コンセントもなく、充電サービスやモバイルバッテリーの販売もないので、戸惑う声も定期的に聞かれる。

改善案:Wi-Fi スポットの増設充電スポットの新設

- 港内の ATM はクレジットカードまたは海外からのキャッシュカードに対応していない。近隣のコンビニまでは往復 10 分以上かかるため、困るお客様が多い。また、全ての売店で QR 決済も利用不可。

改善案:ATM 新設とキャッシュレス化

新山口駅観光交流センター

英語が通じるところがまだまだ少ない。当案内所では、以前より、お客様から「ようやく英語が通じた」というお言葉を頂くことが多く、山口市内の看板などの英語表記の少なさや、交通機関で英語が通じないことなどが依然として問題となっている。ハード面での整備は時間がかかるかもしれないが、すぐに出来ることとして、「やまぐちコールセンター」という 24 時間 365 日対応の通訳サービスをもっと周知していくことが挙げられる。困ったときに外国語のサポートシステムがあることを知ってもらえば、外国籍のお客様に対応することのハードルが少しでも低くなるのではないかと考える。

<四国>

松山空港総合案内所

訪日客の方より SIM カードの問合せがある。地方空港ということもあり、館内に SIM カードを販売しているお店がないため、近隣の携帯ショップ、または電気量販店のご案内をしているが、交通機関を利用し移動される方が多く、(入手に)時間がかかってしまい困るというお声があった。地方空港で国際線利用客も限られてはいるが、空港内、もしくは空港付近に SIM カードの取り扱いのある店舗があると大変便利だと感じた。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

「ユーロを日本円に交換したい」というイタリアからの観光客が来られた。現状、当館周辺(もしかすると高知県内)では外貨(現金)から日本円に変えることができる場所がない。週末、大阪駅に行くというお話だったので、大阪駅近くの外貨両替サービスのある場所を案内した。コロナ禍前は外貨を両替できる場所があったが、コロナ禍の影響で現在はやっておらず、銀行でさえ種類が少なくなったり、やっていなかったりする。少しずつではあるが個人の訪日観光客も戻ってきているので、休止中なのであれば早く復活してほしい。

足摺宇和海国立公園電串ビジターセンターうみのわ

よくあげられる課題ではあるが、多言語対応の人材不足。ガイドツアーも日本語対応のみのものが圧倒的に多い。周辺地域全体的に受入れの体制が、ハード面でもソフト面でも十分整っているとはいえない。

＜九州・沖縄＞

福岡市観光案内所(博多駅総合案内所)

【課題】「福岡ツーリストシティパス」を訪日客は良く購入されるが、「my route」アプリをダウンロードした上でクレジットカード決済していただく仕組みに変更になっている。ペーパーチケットを販売していると思われ案内所にお越しの方が多い。「my route」の新規登録画面が日本語で、多言語ページに移るための方法が難しく時間を要していた。

【対応】「my route」へ連絡し、多言語対応に設定する方法を送付していただきご案内に活かしている。もう少し訪日客にも設定しやすいようなバージョンにアップデートしていただけると助かる。

博多港国際ターミナル総合案内所

【課題】11月に国際航路が再開し、訪日客より「タクシーの配車、外貨両替(ATM)」の問合せが多数寄せられた。タクシーに関して、「タクシー乗り場に待機のタクシーがない」「週末の夜で利用者が多く、配車できるタクシーがない」「支払が現金のみで乗車できない」などのトラブルが発生した。また、外貨両替に関しては、急な国際航路再開だったこともあり、ターミナル内の外貨両替 SHOP の開店が間に合わず、海外発行カード対応の ATM も設置されていないため対応することができなかった。

【対応】タクシーの問合せには、「タクシー会社数社の電話番号一覧表の掲示、待機しているタクシー運転手への声掛け及び福岡市タクシー協会への情報提供(入港時刻など)、キャッシュレス決済可能なタクシー会社のご案内、その他の交通機関の推奨」などで対応した。この中でも特に有効だった対策は、タクシー会社の電話番号一覧表の掲示と、タクシー会社への情報提供である。一覧表は日本語・英語で作成し、各タクシーの車体の特徴がわかる写真や、所在地の日本語読みを英語で掲載するなど、不慣れな訪日客でもタクシーの配車ができるよう工夫を施した。その結果、来所者の待機時間の削減・案内所の混雑緩和に繋がった。また、運転手への声掛けや福岡市タクシー協会への情報提供によって、日を重ねるごとに待機のタクシーが徐々に増え、タクシーが捕まらなると問合せに来る来所者が減少した。

外貨両替の問合せには、近隣のコンビニエンスストアを示した地図と道順を英語で作成し、ご案内した。

九州自動車道 基山パーキングエリア 下り線インフォメーション

コロナ禍以前は訪日客の方から通信手段に無料の Wi-Fi の事を聞かれることがあった。高速道路上での無料 Wi-Fi は国内の携帯電話機のみのため登録出来ず、また日本全体的に訪日客向けの Wi-Fi の普及率が低いため、不便に感じている外国籍の方が多いようだ。これからもっと Wi-Fi の普及や改善がされるのか？また、尋ねられた時にどのようなアドバイスをしたらよいかを知りたい。

大分市観光案内所

日本国内を自転車で旅をされているお客様が来所。大分より鹿児島までは JR での移動を計画していたが、自転車梱包バッグが無いと乗車不可能と知る。近くのサイクルショップに連絡を取り在庫数と金額の確認をし、駅最寄りに販売店があったためご案内した。自転車愛用者人口が増す中、実質サイクリストレーンの導入が少ないのが現状である。改善策としては、今後 JR 駅構内での自転車梱包バッグのレンタル制度の導入や、梱包バッグが無くても乗車可能になれば自転車旅行者の促進にもつながるのではと受け止めている。

東九州自動車道 別府湾サービスエリア 下り線インフォメーション

【課題】①高速バスのりばを間違えて予約・予定したバスに乗り遅れた②下車するバス停を間違えた③高速バスの予約の変更、キャンセルをしたいが、わからない④高速道路が通行止めで予約したバスが来ない⑤(レンタ

11月のお題「訪日客から寄せられた日本の受入体制の課題（トラブル）と対応・改善案」（西日本）◎ビジット・ジャパン案内所(Vol.527)
カー利用者から)ナビで、スマートIC(ETC車専用)で降りるように指示があったが、現金車のため降りられない⑥(レンタカー利用者から)(冬季)車に冬用装備がないが(目的地が山間部で降雪あり)どうしたらよいか？
【対応】①～④のバス乗り場については案内看板の増設など何度も改善を試みており、件数は減少しているものの現場の構造が特殊なため、わかりにくいようで完全な改善には至っていない。地図アプリやバス会社ホームページ上にバス停案内があるのであればバス停ごとに注意書きを加えるなど、また予約者には高速道路通行止め時に迂回運航のお知らせが届くようなシステムなどの充実が望ましい。⑤⑥はレンタカー会社ではあまり具体的な予定を伺う事は基本ないと思うが、ETCの説明や冬季の案内など何か国交省や高速道路会社と連携してよいアピールができると良いと思う。ただ、パンフレットや説明書を配布するだけではあまり読まないと思う。

大分空港総合案内所

外国籍の方のお客様は比較的余分な現金を持たずに動かれる傾向にあるのか、LCCへの乗り遅れで空港ビルが閉館になる場合の宿泊先代がないというケースが何度かあった。それ以外にも超過手荷物を国内の移動先に発送するなど、イレギュラー発生時の支払い手段に困るケースが散見される。現状では後日送金や空港スタッフが善意でお貸しするなどに対応している。

以上