

2月 概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

<北海道>

七飯町大沼国際交流プラザ

2月の外国籍の来訪者は752人、コロナ禍前からの傾向そのまま、台湾からの方が一番多かった。次いで、添乗員付きの団体客が何度か来館した韓国、香港、シンガポールのツアーなどが目立った。HPなどでアクティビティを調べて来る方も多く、大沼湖の氷上スノーモービルやワカサギ釣りなどを楽しんでいた。

小樽国際インフォメーションセンター(運河プラザ観光案内所)

- 外国籍の入場者数は6,429人で前年同月比4229%であり、前月の4,351人の147%であった。その内案内したのは324人。内訳は台湾59人、韓国54人、シンガポール34人、香港32人、中国21人などであった。
- 2月は「さっぽろ雪まつり」が3年ぶりに会場で開催され、かつ小樽でも「雪あかりの路」が3年ぶりに通常開催されるなど、大勢の観光客が訪れる要素が揃った月であった。特に当案内所は「雪あかりの路」イベントの運河会場のそばに位置し、当館の中庭でも毎年恒例のスノーキャンドルの公開があったので、今年度で一番多い入場者数であった。

道の駅ニセコビュープラザ

- 前月に引き続き、タクシーや近隣施設、バス時刻表や乗り場などのご案内が多かった印象。周遊バスの営業終了もありタクシーの需要が引き続き高いままだが、タクシー会社の台数とドライバー不足でご利用いただけない状況が続いている。バスでの移動が難しい夜は特にタクシーの利用が必要になるため、移動手段の問題が今後も課題になるかと思われる。
- まだまだ訪日旅行者が多く、近隣レストランでは予約がすべて外国籍の旅行者で埋まっていることもあった。

のぼりべつインフォメーションセンター

- 新千歳空港到着便は、最大22本(韓国12、台湾4、香港2、タイ2、シンガポール1、マレーシア1)で韓国が断トツに多く、そのため韓国籍の旅行者が抜きんできており対応する訪日客の50%を占めている。外国籍の方の全般的な問合せは、交通に関するものが最も多く、バス案内とJRの案内が最も多い。
- 前月まで問題に上げていた、夕方を過ぎたところからのタクシー不足については少し緩和されたが、日中の電車到着時間帯ではまだタクシーの台数が少ないという問題がある。バス・JR共に交通カードエリア外になっており、Suicaなどの交通カードを所有している外国籍の方も多く、不便そうに見受けられる。

<東北>

弘前市観光案内所

- 2月の訪日外国籍旅行客の来所者数は500人であり、一昨年からは442人増の前前年比961.54%であった。
(※2022年1月20日～3月31日まで新型コロナウイルス感染拡大防止のため閉所)
- 2月9～12日は2年ぶりとなる「弘前城雪燈籠まつり」が開催され、期間中は多くの外国籍の旅行客が来所。会場である弘前公園までのアクセス、夜間ライトアップ見学後の駅へ戻るバスなどの問合せが多かった。

- 2月は十和田湖・奥入瀬で冬のイベントが開催され、興味を持つ外国籍の旅行客も多かったが、アクセスの不便さなどでお客様の希望に沿った案内が難しいのが現状。

あおり観光情報センター

- 2月は、350人の来訪があった。今回もアジア圏の来訪者が多く264人と全体の75%を占めた。内訳は、香港44人、タイ41人、台湾38人、マレーシア18人。アジア圏以外の国では、オーストラリア22人と増加している。
- 雪を求めて来訪される方も多く、八甲田ロープウェイを案内する事も多い。「JR EAST PASS(東北エリア)」など、パス購入についての案内も増加。新青森駅では販売していないため、青森駅構内にある駅たびコンシェルジュ青森をご案内。「新幹線の駅なのになぜ販売していないのか」と不満を言う方もいた。

青森空港インフォメーションセンター

- 1月に引き続き韓国からのチャーター便があったが、2WAYチャーターで1便のみのため、韓国籍の利用者はあまり多くなかった。東京(羽田)から中華圏のツアー客が目立ち始めている。
- 個人客からは青森県鱒ヶ沢町にある青森スプリングスキーリゾート(ロックウッドホテル)へのアクセスについて聞かれることが多いが、公共交通機関のアクセスがあまりよくないためタクシーで行かれる方ほとんどである。ホテルの予約バスもあるが時間帯が限られているのと、外国籍の方だと予約が難しいのではないかと感じる。

一般社団法人大船渡市観光物産協会

まだ訪日客の動きが見えない。県内で開催された台湾向けの商談会に参加した。春からの動きに期待したい。その他、市内ではタイ向け訪日客セミナーを実施した。

みちのく観光案内

台湾便の運航再開により少しずつ訪日客が増えてきていると実感。国内線利用で他の地域から来ているような外国籍の観光客も見られるようになった。立ち寄られる外国籍の方はほぼ家族、友人のような方なので、東北でも団体ツアー以外も復活してきているようである。これから桜の時期を迎え、便数の増加予定もあるので、気軽にお寄りいただける方が増えて欲しいところ。

JR EAST Travel Service Center(仙台駅)

- 1月上旬からよく来訪される韓国籍の旅行者の団体が毎回17人位あり、7日間の行程の普通指定席とグリーン席の混在の手配をしている。2月も2回来店され、前回と同じ行程で「JAPAN RAIL PASS」を利用された。人数とパスの種類を、事前にお電話にてお知らせ頂けたので、スムーズに手配することができた。
- 2月から「みやぎ蔵王山麓アクセス線」(2月1~28日)が毎日運行され、キツネ村へ行かれる方が多くみられた。
- 定期就航便が回復傾向のため、訪日客が急激に増えている。また、これから来日する家族や友達のためにパスの問合せをされる方が多かった。

JR EAST Travel Service Center(秋田駅)

「なまはげ柴灯祭り」、「湯沢犬っこ祭り」、「大館アメっこ祭り」など、秋田県内のお祭りに来る方が国籍

問わず多かった。主に会場までのアクセス方法などや、「秋田犬はどこにいるの?」という問合せがあった。

置賜広域観光案内センターASK

当月の訪日旅行者は 38 人。2 月の第二土日に「上杉雪灯籠祭り」が 3 年ぶりに開催され、国内外からの観光客が増えた。台湾や中国、タイなどのアジア地域の外国籍の観光客が目立った。今後も、感染防止対策を徹底しながら受入れをしていきたい。

かみのやま温泉観光案内所

- 蔵王の樹氷シーズンがピークを迎え、当案内所にも外国籍の観光客が毎日のようにみられた。
- 樹氷を見るためのロープウェイが大混雑し、乗車の待ち時間が 90 分程かかり心苦しかった。また、樹氷観光と合わせて市内の温泉や山寺などのご案内が増え、改めて周辺観光地を英語でご案内できるように準備が必要だと感じた。

飯坂温泉観光案内所

今年は積雪することが少なかったため、「雪を楽しみに来た」という旅行者の方もいて、申し訳ない気持ちになった。その年により雪も花の開花もかなり変化するので、そういった趣旨も伝えられるようにしたい。これから旅行者が増加する花の季節が始まるので、撮影マナーやルールもしっかり対策していかなければならない。

<関東>

東武日光駅構内観光案内所

- 2022 年度 2 月の当案内所へ訪れた外国籍の観光客は、1,251 人(前年度は 98 人。前月は 1,604 人)。
- 当月は台湾、タイからの来訪者の割合が多かった。特に、雪の降らない温暖な国の方から大人気の「湯西川温泉のかまくら祭」が 1 月 27 日~2 月 26 日まで開催され、幻想的な雪景色を楽しむために遠くからはるばる訪れた方がたくさんいた。
- 親戚一同 20 人のタイ籍の大グループの方々が、初めての日光観光で世界遺産の二社一寺へ。「皆で日本に来られてうれしい」と喜んでいた。
- 現在、日光や鬼怒川エリアの人気施設をお手ごろな値段で楽しめて 2 日間使用できる「2DAY パスポート」を当案内所でも期間限定で販売している。このパスポートも泊りで来ている外国籍の観光客にも大変人気があり、好評を頂いている。
- その他、日光アイスバックスの試合を見に来た韓国籍の方や、「木彫り体験をしたい」というフランス籍の観光客には駅から近場で日光を楽しめる「mekke 日光郷土センター」をご案内。帰りに案内所へ立ち寄ってくださり、自分で掘った桜と蝶々の手鏡を見せてくれた。「日光で良い思い出が作れた」と、とても喜ばれたので、こちらもご案内出来てよかったなと嬉しい気持ちになった。
- 「日光彫をお土産に買いたい」というアメリカ籍の観光客もあり、体験だけでなくお土産としても大人気なので、日光の伝統工芸品を誇りに思う。

千葉市幕張観光情報センター

- 少し前までは、在住外国籍の方の利用がメインであったが、この 1、2 カ月で大きなスーツケースを持ったツアーリストといった雰囲気の方の利用が増えている。2 月は主にアジア圏(特に香港、台湾)からアウトレットパークへ買い物に来たというお客様が多く来所された。

- 空港までのアクセスに関する相談が最も多く、コロナ禍で成田空港行きのバスが大幅に減便(27 便→10 便)しているため、利用時間帯が合わないと言った不便だと言ったご意見が多かった。

千葉市観光情報センター

ここ数ヶ月、外国籍の観光客から「外貨両替」に関する問合せが増えている。現在、千葉駅周辺には外貨両替ショップが 1 件しかないため、お客様から問合せを受けた際は「ちばぎんコンサルティングプラザ千葉」をご案内しているが、営業時間が限られているため、お客様から「銀行が多いのになぜ 1 件しか両替出来るところがないのか」「他に換算レートが良いところはないか」といった質問を受ける事がある。各国の海外渡航規制緩和に伴い、外国籍の方のみならず日本人の来所者からも外貨両替に関する問合せを受ける事があるため、千葉駅周辺で早朝や深夜でも使用できる自動外貨両替機を設置するなど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。

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)

2023 年 2 月の外国籍の訪問者数対前年度比は+2725.24%(第 2 旅客ターミナルビルは+2457.89%)と大幅な増加であった。2 月 15 日より短縮していた営業時間が元通り(8 時~20 時)となり、スタッフも増員、お客様をお待たせすることなくご案内ができるようになった。訪日客も増え、久しぶりに賑やかなカウンターが戻ってきた。増員前にできていた行列も解消し、混雑についてクレームを受ける事もなくなり大変安堵している。当月はアメリカ、韓国、カナダ、台湾、タイが前月比で増加した。

案内内容では熱海桜や河津桜、都内の早咲きの桜について問合せがあった。また、フライトがまだ少ないため、空港周辺に滞在するトランジット客から、短時間や 1 日で行ける観光地について問合せを受けることが多くあり、成田山や渋谷などをご案内した。月末になると 3 月 5 日の東京マラソン参加者が、マラソン前に「JAPAN RAIL PASS」で京都や広島を観光したり、富士山に行ったり、というパターンも多くみられた。東京マラソン 2023 のエントリー場所であるお台場の東京ビッグサイトまでの交通案内も多かったが、お台場行きのバスがいまだ運休のため、新橋乗換えで電車で行く方法をご案内するしかない状況である。

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

- 雪を楽しむために来日する人が増え、欧米圏のお客様は白馬、アジア圏のお客様は GALA や越後湯沢に向かう方をお見受けした。日本滞在中、一般的な観光地には立ち寄りせず、空港とスキーリゾートの往復だけというお客様も目立った。
- 2 月前半は、「さっぽろ雪まつり」開催に伴い「JR East-South Hokkaido Rail Pass」の購入・引換及び札幌までの指定席のご要望が増えた。山形(銀山温泉)に向かうお客様も多かった。
- 2 月後半は河口湖に行く人が増えたが、新宿からの富士回遊号は問合せいただいてもすでに終日満席のことが多かったため、大月までの特急のみ指定席を取るケースが多かった。人気があることを知っているお客様は事前に WEB 予約を取ってきている。

東京シティアイ

- 当月の訪日観光客対応は 544 件で、前月の 590 件より少し減少した。主に香港、地域不明その他からのお客様の減少が少し見られ、年始のホリデーシーズンの終了に伴う変化と考えられる。

- 問合せ内容として、交通・レストラン・お土産などの生活情報に加え、ディズニーリゾートやジブリパーク関係の問合せ、SIM カード関連の問合せ、販売が目立った。また、河津桜や桜一般の開花状況、富士山、離島関連の問合せもちらほら見られた(訪日客向けガイドの方がしばしば団体のお客様を引き連れてパンフレットを取りに来場されるが、特に質問をされないためカウント数には反映していない)。
- 課題として、ジブリパーク、ジブリ美術館とディズニーリゾートを楽しみにして来日される方が多い中、それらのチケットの購入システムが相変わらず海外の方にとって使いにくいことである。他言語公式ホームページ、英語のチケット購入システムの整備がまだまだ必要と考えられる。

JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

- 昨年(2023年)の年末多くの訪日旅行者で賑わっていた店舗は、2月から徐々に普段と同じ程度の人数に戻った。
- 富士山方面や河口湖駅の人気は高く、当日の直通列車(富士回遊号)を含め2、3日後の列車まで満席が続いている。
- 2月上旬からは河津桜を見に行く訪日旅行者が多く、「JR TOKYO Wide Pass」を利用の方が多くみられる。伊豆方面直通の特急踊り子号も富士回遊号と同様に午前中は満席が続いている。伊豆方面のみの利用の場合は東海道新幹線の利用も勧めている。
- 「JR TOKYO Wide Pass」は前月同様、アジア圏の観光客の利用が多く、ガーラ湯沢や越後湯沢に行く方は1月よりもさらに増えた。加えて、英米豪の観光客は、長野駅や飯山駅に行く方が多い。
- ブラジルからの旅行者が増えたが、ブラジルがカーニバルシーズンということで海外旅行に出かける人が多く、日本はとても人気だということだ。

西武ツーリストインフォメーションセンター池袋

- 当所では2月の来客は1,761件で(対前年同期234%)、前月より23件増加した。外国籍の来客のうち、中華圏の方は半数以上を占めている。これは前月と同様に、中国のSNS(RED)で当社沿線の氷柱といちご狩りをPRしたことが要因と考える。
- 外国籍の方向け企画乗車券について、2月の発売実績は1,873枚(対前年同期1992%)となり、前月より119枚増加した。これも来客と同様にSNS宣伝の効果と考えられる。これからは3月中旬の桜及び4月下旬の芝桜に向けて宣伝手段やスタッフ教育などの準備をしておきたい。

藤沢市観光センター

訪日客アンケートによる1dayパスポート引換えに来所する台湾からの旅行者が多い。また、漫画スラムダンクのシーンに出てくる景色を見に来るアジア圏の方が多く、江ノ電の踏切のシーン以外の場所(由比ガ浜の防波堤)に行くためにレンタサイクルで聖地巡礼をする方もいた。またアメリカからの旅行者で、パンフレットは荷物になるからと、QRコードでWEB情報を求める若者もいた。

片瀬江の島観光案内所

- 来所人数336人中、アジア国籍227人で、台湾、香港からの旅行者が圧倒的に多かった。また、韓国からの旅行者がアメリカからの旅行者とほぼ同数であり、増えていると感じる。
- 東京近郊の水族館を検索し、新江の島水族館と江の島を知り、「湘南の宝石」イベントも見に来られた留学生がいた。また、湘南モノレールに乗ってきたフランス籍の方が、「モノレールの車輜と富士山を一緒に写真が撮れる場所を知りたい」と来所。湘南モノレールのHPを活用して具体的な写真と場所を教えたところ、

大変喜ばれた。

甲府市観光案内所

前年同月比 820%、前月比 76%。春節後もアジアからの訪日客は多く、河口湖方面への行き方をたずねる人が多かった。2月10日に甲府で降った雪は気温が上がってすぐに溶けたが、河口湖のほうでは雪を堪能できたかと思う。ヨーロッパからの訪日客が一件しかいなかったのはいつもに比べかなり少ない。

山中湖観光案内所

前月より約 20%訪日客が増加した。冬の山中湖は、これまでは閑散期であったが、2月にイベントを行ったり、ダイヤモンド富士がメディアで取り上げられたことによりこれまでより多くの方が山中湖村に訪れた。また、これまで山中湖村に訪れる訪日客はアジア圏が中心であったが、2月においてはオーストラリアからの来訪者が多くみられた。

<北陸信越>

十日町市総合観光案内所

十日町市の雪まつりが3年ぶりに開催された。海外観光客の受入れ緩和を受け、雪まつり開催日に訪日旅行者が多かった。またJR東日本のお得なフリー切符のおかげで、このフリー切符を利用してJR東日本管内をずっと旅行しているという長期旅行者も多い。JRのこのようなフリー切符は以前に比べるとかなり浸透しており、複数県をまたいで旅をする旅行者は以前に比べて格段に増えたように思う。また、日本での滞在日数も増えているように感じる。

NEXCO 東日本 越後川口サービスエリア 上り線インフォメーション

訪日客からの問合せは少なかったが、雪まつり会場やスキー場などには多くの訪日客が見られ、コロナ禍前のような賑わいがあったように感じた。また、今後は新潟～ベトナムのチャーター便の運航も決まり、ますます多くの訪日客の増加が期待される。

道の駅 クロステン十日町

- 案内所の利用者数は合計 596 人(前月比 120%、前年同月比 150%)。うち 18 人は訪日旅行者による利用(前月比 95%、前年同月の利用者数は 0 人)。
- 当月は地域の大型イベントが複数開催された影響により、利用者数及び観光バスの立寄りが増加した結果となった。立寄りの観光バスの一部は、訪日客のツアーだった。
- 訪日旅行者の内訳は、台湾 4 人、タイ 4 人、国籍不明 10 人、計 18 人。問合せ内容については多い順に、「十日町雪まつり」について、Tax-Free カウンターの利用、スマートフォンの充電器の貸出し、タクシーの手配、駐車場の場所、松代・松之山エリアの観光及びスキー場へのアクセスについてだった。
- 観光関連の問合せ状況においては、「十日町雪まつり」に関する問合せが多数を占めた。上位から、メイン会場へのアクセス、雪像の場所、フィナーレの虹雪花火の打ち上げ場所や観覧場所、過去に開催された雪まつりの雪上カーニバルに関する質問などであった。次いで前月同様、車で 10 分圏内の施設や温泉へのアクセス、営業時間などの問合せであった(十日町市博物館、越後妻有里山現代美術館 MonET、明石の湯、千年の湯など)。
- 観光バスの立寄りについては計 11 台(前月比 1,100%、前年同月比 220%)。

JR EAST Travel Service Center(新潟駅)

2月中は観光案内や道案内よりも、訪日パスの購入、引換えの対応が多くあった。また、初めてのケースだったが、マレー系のお客様が来店し、「駅構内で祈禱室を探しているが、どこにあるのか」という質問もあった(10分程度だったため、駅たびコンシェルジュ内をご案内)。また、3月よりタイの格安航空会社(LCC)「タイ・サマー・エアウェイズ」によるプログラム・チャーター(バンコク～新潟間)が台湾(台北)経由で週2便就航する予定のため、これまで多かった台湾籍の訪日客に加えて、タイからの訪日客も増えると思込まれる。

富山市まちなか観光案内所

- 案内所の訪日旅行者数がコロナ禍前の50%程に回復してきた。これから春を迎え、桜やアルペンルート開業などで多くの外国籍の旅客が見込まれるので、まちなかの観光マップの英語版やサムライ体験チラシ英語版の作成など受入れ準備を進めている。
- 3月12日以降に国のマスク着用を個人の判断に任せるという方針について、観光案内所ではどう対応していくべきか悩ましい課題がある。

珠洲観光案内所・道の駅すずなり

- 2月は昨年末の大雪、新年1月の大雪の影響で、全般的に観光窓口への訪問客は少なかった。雪が溶け始めコロナ禍の対策が緩和された後、石川県の県都金沢あたりには訪日客の姿が多く見られたが、能登半島の最先端の当所では訪日客の姿を見ることはなかった。
- 現在、本年9月2日から10月21日にかけて開催される、「奥能登国際芸術祭2023」に多数の訪日客の来訪が予想されるため、その受入れ準備を進めている。

軽井沢観光案内所

台湾や香港からのお客様が依然として多いが、中国正月を過ぎて少し落ち着いてきた印象。雪を見に軽井沢にいらっしゃる方も多いが(報告当時)、豪雪地帯ではないため積雪が少なく、JRパスでガーラ湯沢に行くという方をご案内することもあった。

野沢温泉観光案内所

スキーのハイシーズンのため訪日客がとて多く来られていた。オーストラリア籍の方が多く、エアチケットが比較的割安だったとの理由からアメリカ籍の方が例年より多く来られていたように思う。課題としては、スキーをされない方にどのように過ごすのかをご提案するのが非常に難しく、今後の課題であると感じた。

山ノ内町観光連盟

クリスマスから年末の休暇時期よりやや減少したが、変わらず訪日旅行者が温泉街やスキー場で多く見られた。町内の訪日旅行者の宿泊数は水際対策緩和以降増えており、宿泊施設からも泊り客の半数～7割が外国籍の方という声も聞かれる。それに伴い、受入れ施設側の言語の課題や外貨両替などの課題もある。

<中部>

敦賀駅交流施設オルパーク観光案内所

アジア圏のお客様がとて多く来所された。(案内)表示などに今後も力を入れ、お客様に過ごしやすい環境を提供できるようにしていく。

一般社団法人 郡上市観光連盟

新型コロナウイルス感染者数も落ち着き、スキー場への観光客は順調に推移している。特に、外国籍のスキーヤーの数が増えている(報告当時)。アジア方面からが一番多く、タイ、台湾、香港、マレーシアからの訪日客が多い。来場方法は観光バスやレンタカーがほとんどである。

マリントウン伊東市観光案内所

1月に続き、単月2月のマリントウンの売上は過去最高となった。河津桜の季節でもあり、来所者、来場者ともに増加。訪日客は個人旅行者も増えているが、河津桜鑑賞目的のアジア圏のバスツアー客が圧倒的に多かった。

新富士駅観光案内所

オーストラリアは南半球に位置するため、12月から2月は夏であり日本とは季節が逆であるため「長野などでスキー楽しんでしてきた」というオーストラリアからの来訪者が多く、また比較的若い方が多く見受けられた。

伊豆市観光案内所

- 当月初旬は土肥桜、中旬から修善寺梅林、河津桜を見に行くお客様が多く、特にアジア圏のお客様は花好きである傾向があると感じた。また、「帰りのバスが無いが、タクシーを利用してでも河津の夜桜を見たい」というお客様もいらっしまった。
- 花の見どころ、開花状況、アクセスのご案内はよかったと思うが、修善寺梅林散策路マップの英語版があると便利だと感じた。来年のシーズンまでには準備しておく。
- 交通は、伊豆箱根鉄道のパスをお持ちのアジア圏の方が多く、JRパスも多くの方が利用していた。「JR TOKYO Wide Pass」については、熱海―修善寺間は別途支払いなので、ご案内しやすいよう英語の注意書きを作成した。今後も、JRと伊豆箱根鉄道(私鉄)の支払いに関するわかりにくい仕組みについては、英語でののご案内を作成する。

沼津駅観光案内所

- 2月の外国籍の観光客の実績は、順調に増加傾向であった。今年度最高実績の11月と同数になり、観光客数も安定してきた。これまでの状況と変わらず近隣諸国からの来訪者が多い傾向があり、タイをはじめとするアジア諸国からの来訪者の占める割合が高くなっている。
- 数値で見ると全体の81.3%がアジア圏であり、国別ではタイ、韓国、香港となる。中国、台湾、イギリス、アメリカ、オーストラリアなども続き、主要各国からの実績に大きな変化はない。

オアシス 21i センター

- 当案内所を訪れる外国籍の方は、2022年度12月以降あまり変化なく400人弱が続いている。ほぼアジア圏が占めており当月は韓国、フィリピン、台湾の方々が多く来訪された。
- 公共交通機関の一日乗車券がよく売れるようになった。昨年12月来訪者は366人、今年2月は365人で来訪者数はほぼ変わらないものの乗車券の売り上げは3倍になった。長距離高速バスやテーマパークのオンラインチケットはここで買えるのかと聞かれることもある。また、アウトレットやショッピングモールへのアクセス方法を聞かれることも増え、近隣のデパートや大型商業施設は免税に関するチラシの配架を当案内所に依頼するようになり、徐々に訪日客消費が増加しているように思われる。

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2,535人と1月より246人増加。月間を通しての主な国別来場者数は、台湾908人、韓国499人、香港418人、フィリピン302人、タイ129人、シンガポール101人、アメリカ45人。
- 2月25～28日が台湾の祝日(平和記念日)ということもあり、22日は166人と2月では最多で、台湾だけで109人の来場者数となった。
- 2月4日から空港より委託を受け「香港・台湾キャンペーン」のチケット受渡しを開始。キャンペーン内容はチャイナエアライン、タイガーエア台湾、キャセイパシフィック、香港エクスプレスを利用し、セントレア⇄台湾、香港を直行便で往復される方に、①新穂高ロープウェイ往復切符②なばなの里イルミネーション③長島スパーランド入園券のいずれか1人一枚及び、Wamazing(免税オンラインショッピング)の優待券の手交。開始直後から大勢の方が来店され、2月の引換枚数は、新穂高ロープウェイ210枚、なばなの里イルミネーション入場券311枚、長島スパーランド入園券25枚となった。
- 各種交通パスの引換、購入、その他の切符については、「JAPAN RAIL PASS」388人、「高山・北陸ツーリストパス」454人、「伊勢・熊野・和歌山ツーリストパス」4人、「富士山ミニパス」2人。高山、下呂、白川郷、新穂高方面については、ツーリストパスの他に日本人用の企画切符「飛騨路ふりーきっぷ」についても、日々10～30人ほどの購入があった。購入の殆どが韓国籍の方だった。
- 名古屋市内の「昇龍道一日乗車券」については、347枚の購入があった。1パスポートにつき2枚までの購入制限があるが、2枚以上希望の方も多く、名古屋に2日以上滞在される方も多く見受けられる。

名鉄トラベルプラザ

前月と同様、訪日客が増えてきている。電車を利用される方が多く、交通系のICカードを持参の方や購入希望の方が多い。しかしエリアごとにカードがあり、「全国で使えるのか」という質問や「エリア外のカードを払い戻したい」という方もいるので案内が難しい。また、購入しても「使い方やチャージがわからない」といった方もいらっしゃるので、訪日客向けにももっと情報があるといいと感じる。

2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>

支笏湖観光案内所(支笏湖ビジターセンター)

- 今年の新千歳空港と支笏湖を結ぶ路線バスが例年以上に混みあっており、同時刻に複数台の臨時便も合わせたバスが走ることが大半であった(平日でも2～3台、最終日の最終便はバス4台であった)。また時間帯によっては車内も大変混雑していたようで、帰りにバスに乗りたくないタクシース希望の方が多かった。また、路線バスの本数も1日4便と少ないため、最初からタクシーで当地に向かってくる人も例年と比べて多い印象であった。最寄りのJR駅まで片道約7,000円の料金であるが、円安の影響か料金を伝えても皆、驚いた様子もなく承諾される。しかしながら、当地はタクシーが常駐しているエリアではないため、片道約30分前からタクシーを呼ばなければならない。そのことを説明してタクシー会社へ連絡し、当センターでタクシードライバーとの方が会って、行き先などを確認するところまでお手伝いをしている。
- 週末は多くのお客様が当地へ向かう関係で、15時半頃から21時近くまでは道路が渋滞しており、タクシーが当地へ迎えに来られなくなる。そのため、来訪者にはその旨を丁寧に説明し理解していただき、基本的には路線バスに乗っていただいている(外国籍の方向け案内サービスをしている方から18時にタクシーを呼ん

で、タクシーが当地に到着したのが 21 時だったことがあると伺った)。

中標津空港観光案内所

サイパンから来たという男性 2 人。「1 時間くらい時間があるので、近辺をドライブしたい」という事で、レンタカーをおすすめしたが満杯で空きがなく、「当空港にレストランがあるなら何か食べたい」と言われたが、ちょうどレストランも営業していなかったため少し会話をしたところ、「サイパンはとても暖かく北海道の寒さに驚いた。札幌雪まつりも見てきたがとてもエキサイティングだった。夏になったらこちらの海で泳ぎたい」などと色々話をしてくれた。レンタカーやレストランなどご要望にお応えできなかったが、「話ができて楽しかった」と言ってもらえた。

北斗市観光案内所

マレーシアからのお客様が「タクシーにスマホを忘れた」と来所。通話ができないためスマホを鳴らすこともできない、タクシー会社もわからない(領収証もなく現金払いだったため辿れない)状況だった。ところが、乗車したタクシーの色や形を聞き、一縷の望みで駅前に停車していたタクシードライバーに手がかりがないか尋ねてみたところ「〇〇さんじゃないかな？」と直接連絡を取ってくださり、すぐに乗車したタクシーが判明。そのタクシーは駅に引き返してくださり、無事スマホがお客様の手元へ戻った。そのあと乗車予定であった新幹線にも間に合い、スタッフ一同安堵した。

北海道外国人観光案内所(新千歳空港)

- 問合せ内容が多かったもの、変わったもの、困ったものなどについて、冬季は、ニセコや富良野、トマムなどスキーリゾートへの二次交通、JR やバスのセット券に関する問合せが多く、次いで、レンタカー受付や SIM 取扱店についての問合せを多く受けた。また、雪や氷に関する冬季イベントやアクティビティ、雪景色の美しい場所についての問合せも目立っていた。
- 外国籍の方に喜ばれた、または感謝された事:オーストラリアから来道したお客様から「新千歳空港からニセコへのスキーバスを予約したが、どのバス会社を予約したかわからない」との相談を受けた。ニセコ行きのバスは国際線に 1 社、国内線に 2 社のカウンターがあるため、まずは国際線にあるバスカウンターを案内した。数分後、再度お客様が観光案内所へ訪れ、「乗客リストに名前がありません」とバスカウンターで言われたとのこと。国内線にカウンターがあるバス会社にも電話確認をしたが「お客様の名前だけでは予約済の確認はできません」と言われてしまった。お客様に更に詳しく情報を確認したところ、航空券、スキーバス、ホテルのパッケージを予約したとのこと。ホテルへの電話で、お客様の予約したスキーバスは国際線にカウンターのあるバス会社であることが確認できた。お客様と共に、再度バスカウンターへ確認に行ったところ、乗客リストにお客様の名前が見つかりお客様とご家族はやっと安心した顔をされた。案内を終え、30 分程経った頃、お客様はわざわざチョコレートを一箱持って来てプレゼントしてくれた。「You don't have to do that. I am just doing my job」とお伝えしたが、お客様は「Thank you so much for your help」と再び言い、とても感謝をされた。

<東北>

青森市観光交流情報センター

2月の青森は寒く、慣れない雪道を歩くのが大変ということもあってか、市内を1周できるバスはあるかとの問合せが続いた。青森市内の主要観光施設を結ぶ「ねぶたん号」というバスはあるが、1周はしていない。そのた

め、目的が観光施設ではなく街の様子を見るだけでも良いので 1 周してみたいというお客様には、青森市営バスで運行している循環バスをご提案している。

弘前市観光案内所

2 月 25 日より弘前を中心に運行している弘南バスで、交通系 IC カードが使用可能となり、国内外の観光客から便利だという声が寄せられている。また、5 月 27 日からは JR 弘前駅ー青森駅間で Suica が導入されることになっており、更なる利便性の向上が期待される。

JR EAST Travel Service Center(青森駅)

- 昭和大仏に行った後、秋田の「横手かまくらまつり」へ行く行程をご希望されたお客様に対して指定席をとるだけでなく、まつりの会場図・チラシ英語版をお渡ししたところ、大変感謝された。
- きっぷを紛失した方が、お昼にのつけ丼を食べたと話していたので魚菜センターに電話で確認したところ、無事見つかри、とても喜ばれた。
- 「JAPAN RAIL PASS」を所持のお客様が銀山温泉とスノーモンキーパークにそれぞれ東京日帰りで観光をご希望され、乗り継ぐバスの時刻表もお渡しし、それに合わせた指定席もとり、ほっとした様子だった。
- 引き続き朝の点呼で英会話(接客用語)1 日 1 フレーズに取り組んでいる。また、不明な言い回しをその都度確認したり問題を出したりと、お互いに教え合っている。

仙台多文化共生センター

仙台市内ホテル滞在中の台湾籍の訪日旅行者から、「幼い子供が高熱を出しているので英語ができる医療機関を教えてほしい」と電話による問合せがあった。当日出勤の職員で数時間探し、母国語で対応できる台湾籍の医師がいる医療機関を案内し受診してもらうことができた。その後、その子供は川崎病と診断され、「もし仙台で医療機関が見つからずに東京経由で台湾に行っていたら子供がどうなっていたかわからない。感謝してもしきれない」とのメールが来た。今後も出勤している職員内で情報共有し、様々な案件に対応していきたい。

もがみ情報案内センター

- 当案内センターで最も聞かれるバス停の場所と舟下りのアクセスについての説明文を、事前に英語に訳しプリントした。お客様が急いでいる場合でもこれなら焦らず対応できる。
- センター内のありとあらゆる POP に英語訳 POP も設置し、外国籍の方でも利用しやすい案内所作りを目指している。
- 代行バスだと舟下りの時間に間に合わないというお客様にタクシーを勧めた時、運転手に渡す目的地に関するメモを手渡し、おおよその金額についてもメモに記入した。

JR EAST Travel Service Center(福島駅)

毎日の朝礼時、英会話の練習を出勤者全員で行っている成果なのか、外国籍のお客様対応中、英会話が自然にできるようになったと感じる。「今朝練習したフレーズ」と思い出して使用することで、お客様とコミュニケーションが取れるようになる。そして、社員自身の自信につながる。これはとても良い傾向と感じるので、引き続き勉強を怠ることなく続けていきたい。

〈関東〉

水戸観光案内所

2022年度の全国研修会場があった東京駅付近では多くの外国籍の方とすれ違った。視察で訪れた同駅内のJAPAN RAIL CAFEやJR EAST Travel Service Center (Tokyo Station)にもかなりの数の外国籍の方が出入りしていた。JAPAN RAIL CAFEの窓口スタッフは韓国語や中国語、インドネシア語やフランス語などが対応可能で、外国籍の方から聞かれ得るあらゆる広範囲な質問に日頃から各地に足を運び情報を共有されているという。東京シティアイはユニバーサル対応で美しいパンフレットとレイアウトだった。今回久しぶりの東京駅では研修会場への出口まで時間を要した。事前に迷うと想定し、時間にゆとりを持ち行動したのは正解だった。地図を頼りに大体の方向までは行けたが案内所2カ所にお世話になった。外国籍の方に限らず不慣れな方は巨大な駅と人の量に圧倒されるだろう。都会と地方ではネットのイメージとのギャップがあるかもしれない、イメージ通りかもしれない。どちらにも足を運び両方の日本の広さを体感してもらいたい。県内又は県外へのアクセスを聞かれる場合、高速道路、駅や空港や船など交通手段は様々であるが、ネット検索などである程度は答えられてもレイアウトや乗り換えなど乗車経験がないと案内が難しいと感じる。日頃は地元目線の情報収集や行動パターンになりがちだが、常に移動する側の人の視点を大切にしたい。

NEXCO 東日本 上里サービスエリア 上り線インフォメーション

通訳機を利用して会話を行うようになり、複雑な内容もスムーズに対応でき、非常に喜ばれる。(言葉が)通じることがわかると安心したような表情をするお客様が多いのでこちらとしても嬉しい。いつでも対応できるように準備を心掛けている。

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

ウィンタースポーツを目的に来日された外国籍のお客様が多く、当施設ではスキー場のクーポンや情報誌を多く取り扱っているため、日本語のみの冊子ではあるが喜んで手に取られていた。

JR EAST Travel Service Center(大宮駅)

「英語も日本語も通じないベトナム国籍のお客様が自動券売機前で困っている」と日本人のお客様から連絡があり、弊社のカウンターにて対応した。ポケトークを活用しきっぷを購入。ホームがわからず改札まで案内し出発していただいた件があった。別れ際に何度も「ありがとう」とお声をいただいた。言葉が通じないお客様には積極的にご案内することも必要だと感じた。

千葉市観光情報センター

千葉市では、1月末からアニメ「やはり俺の青春ラブコメはまちがっている。完」とのコラボイベントを開催。そのイベントの一環として、千葉市内でデジタルスタンプラリーを実施しており、当案内所にてスタンプラリーをコンプリートされた方を対象に景品引換を行っている。先日、日本を旅行中という韓国籍の学生グループが景品引換えに来所された際、お客様との会話の中で「かなり歩いたけれど、好きな漫画で街歩きも楽しめた」と喜んでいました。

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:レンタカーを予約したが、日産レンタカーで予約がないと返答された。(台湾 家族4人)

A:メールを再確認してもらったところ、実はニッポンレンタカーの予約だと判明。日本語も英語も話せないた

め、代わりにレンタカーカウンターの電話で通訳した。しかし、ニッポンレンタカーでも予約が見つからないと言われてしまった。そこで再度メールをスタッフが確認したところ、なんと受取り店舗を羽田空港で予約してしまっていた。そこでニッポンレンタカーの成田空港営業所にレンタカーの在庫がないかたずねたが、在庫はないとの返答。お客様に、「予約を取り消し、他社のレンタカーを探す」か「羽田空港へ行って車を受取る」か、どうするか尋ねたところ、キャンセル料や他の会社の在庫などを考慮し、羽田空港へ取りに行くことと決められた。そこで初めてお客様の目的地を聞いたところ、軽井沢との事。実は予約したレンタカーはスノータイヤの予約をしておらず装備されていない。羽田の店舗にこれからスノータイヤをつけられないか確認したが、生憎スノータイヤの在庫はないとの事。お客様には、スノータイヤなしの雪道運転は極めに危険であるとお伝えし、電車で行くことも提案してみた。その後家族で話し合いをされ、レンタカーをキャンセルして「JR TOKYO Wide Pass」を使い、電車で旅を続けることに決められた。そこで再度羽田のレンタカー会社に架電してキャンセルを依頼、幸いキャンセル手数料も発生せずにキャンセルすることができた。対応後、お父様から「手伝ってくれてありがとう。とても助かった」と感謝のお言葉をいただいた。

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:前に行った事があるのだけれど、Bushi に行きたい。(フランス 男性 60代)

A:Bushi と言われても武士の漢字しか思い浮かばなかった。どういう場所か聞いたところ、座禅道場との事。するとその道場に関する記載のあるHPを見せてくれ、そこに「入間市」の記載があったため、入間市に絞って検索したところ、西武池袋線の「^{ぼし}仏子駅」だとわかった。^{ぼし}仏子駅から徒歩20分くらいのところに安穩寺国際参禅道場がある。こちらの^{ながいしぜんろうし}長井自然老師はバイリンガルで、YouTubeで英語法話をしており、それを見て訪れる外国籍の方修行者も多いようだ。お客様はコロナ禍前にこちらの道場で座禅をしたことがあるらしく、今回再訪したいとの事であった。

- ・安穩寺国際参禅道場 埼玉県入間市牛沢町15-12 仏子庵
西武池袋線 ^{ぼし}仏子駅(池袋より49分)より1.4Km、徒歩19分

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

Q:「JAPAN RAIL PASS」を落としてしまった。探すのを手伝って欲しい。(インドネシア 20代 男性)

A:お客様は直前まで駅舎前広場で写真を撮ったり丸ビル周辺を歩き回っていて、その時に落とすという。落としてから一時間ほどしか経っていないので、丸の内北口改札や丸の内南口交番に行って問合せた方が良いと判断し、用件を日本語でメモに書いてお客様に手渡し、それを職員に見せるよう伝えた。この2カ所で問合せなくても出てこない場合、自分が歩いた道をもう一度よく探してみることをおすすめした。パスの有効期限は明日まで、さらに明日の帰国時にも羽田空港までパスが使えることからからひどく落胆しておられた。その後一時間ほどしてお客様が再び来所され、「歩いた道をたどっていたら無事見つかった」と笑顔で報告して下さった。

Q:忍者 Wi-Fi を予約していて羽田空港で受取る予定だったが、アメリカからのフライトが7時間遅れで到着したため、夜中に羽田空港に到着し受取れなかった。どうすればいいか。(アメリカ 20代 男女 各1名)

A:お客様は「30分後には新幹線で京都に向かうのでどうしたらいいか」と案内所に来られた。忍者 Wi-Fi の予約番号を確認、忍者 Wi-Fi のカスタマーズサービスに電話で詳細を伝え、今晚から宿泊する京都の旅館に送ってもらえないかと伝えると、明日には京都の旅館で Wi-Fi を受取れるよう手配すると言われた。お客様はほっとされ、急いで新幹線乗り場に向かわれた。

表参道ヒルズ

近頃、外貨両替についての問合せが増加傾向にある。館内にはご用意がない旨をお伝えし、「東急プラザ表参道原宿」の両替機をご案内している。両替可能な通貨や利用時間なども併せて確認し、細やか且つ正確なご案内に努める。また、欧米国籍のお客様より、ポケット Wi-Fi の問合せを頂いた。「HIS 原宿ツーリスト・インフォメーションセンター」にてレンタルしている旨をお伝えし、館外地図を用いて道順をご案内したところ、お礼の言葉を頂戴した。お客様の多種多様な問合せに対応できる様、周辺施設のサービス内容について情報収集を行い、連携を図っていきたい。

アキバ・インフォ

中国からの観光客より「VTuber の CD がある場所を教えてほしい」との問合せを受けた。昨年であれば「ヨドバシ Akiba」内にあるタワーレコードを紹介していたが年始に閉店してしまったため、中古の物になると伝えたくて中古 CD の取扱いのある店舗(ソフマップ、リバティ、まんだらけ、アキバカルチャーズゾーンなど)をご案内した。店舗の入れ替わりの激しい秋葉原ではあるものの、上記のタワーレコード以外にも長年続いた店舗が立て続けに閉店し、時代の移り変わりを感ずる月であった。

JAPAN RAIL CAFE

Q:14 日間の「JAPAN RAIL PASS」が入った財布を失くしたので、新たに「JR EAST PASS」を買い山形に行きたい。(オーストラリア 30 代 男性)

A:(来所 1)財布の紛失については既に JR 東日本、JR 東海の忘れ物承り所に照会したことを確認した後、有効期間中の「JAPAN RAIL PASS」の再購入は出来ないが、「JR EAST PASS」は購入出来ると伝え、自分の PC で JR のサイトから「JR EAST PASS」を予約してみると JR カフェを後にされた。

(来所 2)自分の PC で予約した「JR EAST PASS」の発券と山形までの新幹線の座席予約をされ、今からお金を借りに渋谷の友人の所に行くと JR カフェを後にされた。

(来所 3)「財布がみつかったようだ」と嬉しそうに言われ、「今から恵比寿駅に取りに行くので、申し訳ないが山形行きの予約をキャンセルして欲しい。現金はなくなっていたが、クレジットカードも「JAPAN RAIL PASS」も無事だったので「JR EAST PASS」をキャンセルしたい」とのこと。ネットで予約されていたのでキャンセル料金 0 円でキャンセルできた。新たに山形までの新幹線の座席予約をして差し上げた。

(来所 4)「大変ありがとう」と言われ、ケーキを届けてくださった。

横浜駅観光案内所

- 訪日観光客の方から、孫にゴジラとポケモンのお土産を買いたい、ベジタリアン向けのラーメンを食べたい、寿司も食べてみたい、その他、観光地をいくつかまわりたい、というたくさんのリクエストをいただき、ゆっくりとヒアリングしながら、効率よくまわれるプランを提案したところ大変喜ばれた。
- オーストラリアから初めて横浜に訪れたという方に、日本文化と歴史がとても好きだとお伺いしたので、伊勢山皇大神宮をその歴史を含めてご紹介したところ、とても喜ばれた。スタッフの更なるモチベーションアップに繋がった。
- 案内所の質向上のために取り組んでいることとして、近隣に新しく出来た観光施設や商業施設の情報は、個々のスタッフ各自で情報収集し、更にその情報を他のスタッフと共有する事で案内所としての案内業務の質の維持に役立っている。

横須賀市観光案内所

- 案内所では少しではあるが物販もしている。外国籍の方で購入される方はまれだが、商品説明のカードに英語表記を追加した。
- 若いアメリカ籍の男性が、マスクをほしいということを一生涯懸命に日本語で伝えてくれたのがほほえましく、マスクを差し上げたところ喜ばれた。また、日本語を勉強したいがどこへ行ったらいいか、との問合せがあり国際交流協会をご案内した。案内所でも日本語練習サポートが行える機会を作れば、市内観光に興味を持つきっかけになるかもしれないと感じた。

<北陸信越>

長岡駅観光案内所

先日、当案内所の口コミを見ていたら、6カ月前に対応したお客様から下記のコメントが掲載されていた。今後も案内所全体で満足いただける情報とサービスを提供して行きたい。

〈The staff were able to provide bus information which was not available on Google maps. They were really helpful and gave some really good tourism guide books for Nagaoka, all in English. I got to learn about a one-day pass for buses, 1,000 yen (2022) which is an awesome deal.〉

軽井沢観光会館

無料でポストカードの配布をして好評を得ている。併せて、篆刻用の石に観光スポットを彫った手作りのスタンプも用意しており、そのポストカードにスタンプ押し、お土産にされているのか、自国へ送られる方が非常に多くいた。当初無かった切手も用意している。

<中部>

新富士駅観光案内所

新幹線のぞみで異常を示す表示があったということで運転が見合わせられ、東海道新幹線が一時的に運行停止になった。新幹線チケット(グリーン車)を持っていたアメリカ籍の女性(2人)から、「1時間ほど待っているがいつごろ動くか、どのような状況であるのか」と、日本語のアナウンスでわからないこともあり不安な様子で尋ねられた。インターネット上ではわからず JR の窓口で確認したところ、再開予定がわかった。チケットはそのまま使えるため乗る予定の新幹線を待たず、持っているグリーン車の指定席を返金または変更して、運転再開後に一番早く当駅を出発する新幹線に乗っていくことをおすすめした。そのあと間もなく新幹線再開と当駅に到着する旨のアナウンスが流れた。別れ際、チップを差し出されたが、丁寧に感謝を述べて気持ちだけを受け取った。「また来ます」と言って東京に向かわれた。

浜松市観光インフォメーションセンター

浜松駅ではコインロッカーが慢性的に不足している。そのため案内所でも「ecbo cloak」のアプリ、ウェブサイトよりご予約いただいて、手荷物をお預かりしている。だが、訪日客の場合、アプリが使いづらい、クレジットカード決済ができない、などの理由でご利用いただけないことがある。どなたでもご利用になりやすい手荷物預かりが提供できればと思っている。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- 「前日にレストランで携帯電話を忘れた」とフィリピン籍の男性が来所。レストランは開店前であったため、

忘れ物が届けられることが多い、このエリアの防災センターを案内した。「万一見つからなかった場合は至急、本国に連絡して携帯電話を止めたい」とおっしゃるので、公衆電話の場所と電話の使い方もお教えした。暫くしてから再度来所され、「無事に見つかった」とおっしゃり、大変喜んでおられた。

- JR 名古屋駅のコンコースにあるイベントスペースでは 1 月から NHK 大河ドラマの「どうする家康」に関連した特設ブースが開設されている。スタンプラリーも実施されているが、スイス、台湾からのお客様なども「この用紙が欲しい」と案内所を訪問され、スタンプラリーを楽しんでおられた。
- 天候不順のため JR 飯田駅へ電車で行けないのではないかと、ベトナム籍の女性が来所。簡単な日本語がわかるだけで、英語は全くわからない方であった。このため、翻訳ソフトを使いベトナム語で対応する必要があった。電車の運行状況も問合せる場所により回答がまちまちで、対応に困窮した。どうしても行きたいとおっしゃるので、ご友人に電話をしてもらい、何とか電車で行ける範囲まで迎えに来ることができないか確認したところ、豊橋駅までは迎えに行くことが可能とおっしゃったので、切符の購入を手伝い、JR 職員にお願いして何とか電車に乗れるようにした。対応中はとても不安そうだったが、改札を通った時は少し安心しているようであった。
- 名古屋の有名観光施設の絵はがき(Post Card)を欲しい方にお渡ししているが、大変喜ばれている。

名古屋市金山観光案内所

- 「パチンコミュージアムに行きたい」というドイツ籍の女性が来所。すでに閉館となっているとお伝えしたが、「そんなはずはない、住所を教えてほしい」と言われ一応ご案内をした。翌日「この住所は合っていますか？」と再度来所され、もう一度お調べして閉館は間違いないと納得されたが、もう少しはっきりとご案内をするべきだったと反省をした。他の事例でもインターネットで検索をするとまだ開館していると情報が上がってくるケースが多いため、今後はもっと気を付けて確実な情報でご案内したい。
- クロアチア籍の女性が「サイリウムハスクを買いたい」と言われ、対応していたスタッフは何の事か分からず、インターネットでお調べしてオオバコの種子の粉末(ダイエット食品)あると分かったため、近くのドラッグストアをご案内した。

インフォメーションセンター遊民

スペインから夫婦で来所。「海女さんが漁をしている時につけている、磯めがね(昔ながらのオレンジ色のもの)が欲しい」とのことだった。「海の博物館」や「相模海女文化資料館」などに問合せ、鳥羽に売られている場所を見つけた。近い場所だったが、ご主人が杖をついていたこと、めがねのフィッティングも必要だったので、車でご案内し、買物が終わってから駅まで送りとどけた。

以上