2 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

(来訪者)全体では 2019 年の 45%、昨年の 16 倍となった。地域別ではアジア(全体の 50%)、ヨーロッパ(同 14%)、北米(同 7%)の順で多い。ヨーロッパが 2019 年より増加しているが、これはヨーロッパ地域の中でも訪問が多い英国、フランス、ドイツ以外からの訪問があったため。また、アジア地域の訪問者数上位国を比較するとコロナ禍以前への復活の兆しが感じられる。3 年ぶりの大幅増加が見られた。

栗東観光案内所

当月は京都府在住と滋賀県在住の外国籍の方が 3 人来られた。滋賀県の各市町村で 1 月から 3 月まで「びわ湖のひな人形めぐり」と題したイベントが行われ、栗東市では 2 月 23～ 26 日までの 4 日間、旧和中散本舗で江戸時代と明治時代に作られたおひなさまを展示して見ていただくイベントを開催し、好評だった。

まいづる観光ステーション

台湾籍のお客様へのご案内が特に多く、42 人と半数以上だった。丹後鉄道で天橋立方面への乗り継ぎなどのご案内や荷物預りが多く、荷物を預けて「天橋立」や、西舞鶴駅からレンタサイクル利用で、「とれとれセンター」、「吉原入江」に向かわれる事がほとんどだった。相変わらず海鮮(グルメ)、景色(風光明媚なスポット)の人気が高い。

観光交流プラザ りんくうまち処

- 1 月 22 日の春節からの流れで、中華圏からの訪日客が増加。1 月に比べ香港からが約 25%、台湾からが約 25%の増加で訪日客来訪者全体でも約 14%の増加となっている。但し、中国本土からはほとんど無い。
- レンタカーを利用する訪日客が増えたようで店の場所を尋ねられることが多くなった。通行方向が左右逆の国もあるので運転には十分気を付けて欲しい。
- 携帯電話用 SIM カードの購入を希望される方が時々いるが、コロナ禍以前は当案内所の近くの家電量販店でも取扱いがあったが今は無くなり、関空または大阪市内まで行かないと購入ができない。
- 1 月からの「大阪いらっしゃいキャンペーン」に加え、LCC 航空会社と泉佐野市のタイアップキャンペーンや鉄道会社のイベント、それに雛祭りのスタンプラリーもあり、当案内所周辺もにぎわいを取り戻しつつある。大阪万博マスコットのミャクミャクのグッズを探しているという訪日客がいたが、残念ながら近辺で販売している店はなく断念された。

新梅田シティ 総合インフォメーション

- 2 月の外国籍のお客様は 616 人(前年同月比 3850%、前月比 121%)。国籍のトップ 10 は、①韓国②フィリピン③マレーシア④タイ⑤シンガポール⑥インドネシア⑦米国⑧豪州⑨香港⑩フランス。
- 日に日に訪日客が増加し、コロナ禍前の 2019 年と比較して 6 割まで回復している。空中庭園展望台に立ち寄ったのち、大阪城や道頓堀など次の目的地へのアクセスを聞かれることが多い。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

■訪日客については、駅で欧米圏のお客様を見かける機会が増え、また、アジア圏のお客様も個人旅行で訪日されている様子で、数人の方がお土産や観光情報などを求めてまち処を訪ねられた。

■当市で実施している「Peach でゴー！ゴー！泉佐野キャンペーン」と全国旅行支援の「大阪いらっしゃいキャンペーン」のおかげで、平日にも日本人旅行者が見られた。当案内所がある商店街で実施していたキャンペーンなどが月末で終了のため、物販は月末に地元の方による駆け込み需要がおきた。

新神戸駅観光案内所

■来訪者は前月度比 101.8%、前年度比 2753.6 %となった。

■アジア圏から建築家の方々が来所。安藤忠雄氏設計の建築を巡るルートなどについて相談あり。その他、ムスリムの方へのモスクや飲食店の案内、真珠を卸値で買える会社の情報を求めるアジア圏の方などもいた。また、地震関連の技術者の方などへ「人と防災未来センター」のアクセスを案内、対応した。

■日本各地の広域の案内としては、鳥取県三朝温泉熱気浴の予約サポート、広島で低予算で当日泊まれる温泉施設のご案内について、現地の観光案内所に連絡をしてアドバイスを頂いた。その他、金沢へ行く高速バスなどの問合せもあった。

神戸市総合インフォメーションセンター

■外国籍の利用者数は 1,780 人(前月比 100.7%、前年同月比 1816.3%)。 韓国、台湾、香港で外国籍の利用者全体の約半数を占め、1 月に比べ台湾が 100 人以上の増加となった。

■来訪者数はコロナ禍が始まってすぐの 2020 年 2 月と比べると 8 割程度までは戻ってきているが、コロナ禍以前に比べると依然、約 4 割程度に留まっている。

■当月もループバス一日券、有馬温泉、高速バス乗り場の問合せが大半を占めた。

丹波篠山観光ステーション

■1 月の 10 人から 2 月の 20 人と来所人数が倍増。9 組のうち 7 組が訪日客であった。このことから、訪日客の増加が明確になり、訪日国も多岐にわたってきた。同時に案内の内容も多岐にわたるようになってきた。

■それに伴い、観光案内が顕著に増加している。在住者であるがレンタカーの対応もあった。今後、桜の季節に花を愛でたい観光客の増加も私達が作成しているホームページのアクセス数からも読み取れるので、四季にあったご案内をスムーズにしていけるよう、これからも準備して取り組んでいきたい。

奈良県猿沢イン

■カウンター受付者数は 918 人。前年同月比で劇的に増加した(+878 人/2295.0%)。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。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コロナ禍において最高を記録した(コロナ禍の影響がない 2019 年 2 月度との比較では－458 人/66.7%と、前月の 53.4%を上回る勢いで、過去最高の回復)。

■国籍別の傾向では、1 位マレーシア 140 人(＋139 人)、2 位韓国 129 人(+129 人)、3 位アメリカ 84 人(+81 人)、4 位台湾 83 人(＋83 人)、5 位オーストラリア 59 人(+57 人)となった。1 位のマレーシアは、例年 11 月～12 月に増加傾向にあるが、本年は増加時期がスライドした模様。韓国は継続して高水準を維持しており、上位 2 ヵ国の増加幅が非常に大きい。その他上位多数の国で大幅な回復となった。エリア別では、近距離圏であるアジア圏の増加が過半数ではあるが、欧米豪も大きな回復基調にある。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

■全国旅行支援もあり昨年 2 月に比べ、館の利用者、バスチケットの売上は約 2 倍となった。

■2 月は酒蔵見学ツアーも実施した。この時期は酒蔵で酒造りの様子を見学できるということもあり大変人気のツアーで、日本酒発祥の地奈良県で「大和の美酒」の新酒を味わっていただきお客様にも大変好評だった。

熊野本宮観光協会

■あとひと月を残して、2022 年度の入館者数が初めて 2021 年度の 3 倍を上回った(2021 年度 418 人→2022 年度 1,477 人、対前年 353%)。単月度に至っては、対前年同月 1700%(昨年 11 人→今年 187 人)と、データが極端で比較にはならない。

■国別では台湾 20 人(シェア 11%)、オーストラリア 17 人(同 9%)が多い。地域別ではアジア圏が 38 人(シェア 20%)、ヨーロッパ圏 32 人(同 17%)、オセアニア圏 23 人(同 12%)の順となっている。

■特に台湾は団体旅行、個人旅行ともに堅調。熊野古道とサンティアゴの道の共同巡礼達成登録に、団体で申請に来られる方も目立つ。

■一方、増加が待たれる国は、まず中国。春節の効果もなく団体旅行再開待ちである。また米国も昨年 11 月以降低調である。桜の開花が待たれる。

＜中国＞

松江国際観光案内所

2023 年 2 月の外国籍来所者数は 186 人で、前年同月比約 15.5 倍であった。国別では多い順に、①台湾②中国③香港④アメリカ⑤韓国。観光施設へのアクセス方法や、高速バスに関する問合せが多かった。

岡山市ももたろう観光センター

岡山からは台湾便がまだ出ていないのだが、台湾からのお客様が一番多く来館されている。高松空港からは台湾便が出ているので、そちらから JR パスを利用し来岡されていると思われる。

尾道駅観光案内所

■日によっては 10 人以上来所される日が増えてきたので、前月より多くなるかと予想していたのだが、一日数人の日もあり、結果として前月と同じくらいの人数となった。

■千光寺のロープウエイや古寺巡り、しまなみ海道レンタサイクルの質問が多かった。来訪者が増え、質問される内容が以前あまりなかった事項も増えてきた(おむつ替えのできる場所、岡山県の児島ジーンズストリートへの行き方、ちりめんじゃこが購入できる場所、さざなみ海道(尾道～呉の海沿いを走れるサイクリングルート:82km)の車の交通量、羽田空港へ行く JR の切符、品川駅にロッカーがあるかなど)。

宮島口観光案内所

■テレビコマーシャルで見かけることがあるからか、魯山人美術館の問合せが普段より多かった。また寒い日が続いたので待合室はないかとの問合せもあった。下見で来られるガイドの方達からは大型バス駐車場について聞かれる事がよくある。個人の方も下見に来られることが時々あり、宿泊、駐車場に関する問合せを受けた。まとまった数の観光資料が欲しいという問合せも珍しくなく、コロナ禍前の様相に急速に戻りつつあるのを感じる。また、久しぶりに来られる方も多く、ターミナル建て替え前のお店や商品を聞かれることも多い。広島県の重要伝統的建造物群保存地区は宮島の他はどこか、野鳥の情報が載ったパンフはあるかとい

う初めて聞かれるような質問もあった。

■宮島・空海クイズラリーのクイズポスターの場所や、記念スタンプの設置場所は当月も問合せが多かった。顔出しパネルの場所、けん玉のモニュメントの場所も聞かれた。その他、ロープウエイが定期点検のため運休中の貼り紙を見て、「弥山に登れないのか」と聞かれる事もあった。「歩いて周るのがしんどいから」と、島内の移動手段を聞かれる事が何度かあった。

広島バスセンター総合案内所

■外国籍の観光客は 207 人の来所があり、前年比 575.0%だった。春節後も台湾からの訪日客来所が引き続き多く、1 月 4 日から約 2 年 9 ヵ月ぶりに就航を再開した広島ー台湾線が大きく影響していると思われる。台湾籍の来訪者は欧米圏の方のように長期間の滞在型ではなく、広島県内や中国地方を短期間で旅行される方が多かったため、近場で利用できるお得なパス「Visit Hiroshima Tourist Pass」や訪日客を対象とした松江行き高速バス割引乗車券を購入される姿が多く見受けられた。一方、欧米圏の方や国内各地を周遊されている旅行者は、ほぼ全員が JR パスをお持ちであったため、乗換えが必要になっても JR パスを使用して目的地へ向かうアクセスを希望された。

■当月は国籍も幅広く、アジア、ヨーロッパ、北南米、オセアニアなど各エリアから来所が増えた。新型コロナウイルス感染拡大後、来所が全くなかったニュージーランドからの旅行者も数年ぶりに来所があり、珍しい国籍ではマダガスカル共和国からお越しの男性の来所があった。

新山口駅観光交流センター

■2 月の全体来館者数は 5,947 人で、前月比 151%。外国籍の方の来館者数は 46 人、前月比 121%だった。

■2 月 14 日まで行われた JR のサイコロきっぷの影響で、湯田温泉のホテルへ無料で荷物を配送するサービス「手ぶら観光サービス」の利用が 1,577 件で、過去最大の数字となった。

■外国籍のお客様は台湾からの方が多く、事前に調べて「手ぶら観光サービス」を利用された方も 12 人いた。

＜四国＞

高松空港インフォメーションセンター

■1 月の問合せ件数は前月より 214 人増の 550 人となり、昨年度の 110 倍(昨年度:5 人)となった。

■1 月下旬に台北線(定期便)・香港線(チャーター便)が再開した影響で、台湾籍、香港籍の方からの問合せが計 297 人となり、前月の 172 人からさらに増加した。その他、定期国際線 2 路線(香港、上海)の運休は続いている状況。国際線の再開で、今後の問合せ件数や訪日旅行者数の増加を期待する。

松山観光港ターミナル観光案内所

■2 月に入り観光客の対応をする機会が増えてきたように思う。通常 2 月は閑散期だが、新型コロナウイルス感染症の影響も減少している感覚はあり、心理的にも行動する方が多かったのかなと感じた。キャンペーンやクーポンを使った方も多く、お得に旅行ができたことも大きかったようだ。また、受験シーズンでもあり、特定の日には多くの方が松山を訪れていた。受験生と旅行者が重なり、ほとんどの宿泊施設が満館だった。

■外国籍の観光客(個人客)もちらほらと見かけるようになり、こちらでも英語で対応する機会があった。2 月には特段目立つイベントはなかったが、毎年恒例の「椿祭り」やバラエティーに富んだ「道後温泉アート」などは開催されており、観光客のみならず地元の人も楽しまれていたようだ。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

■前月に引き続き、当月（２月）末まで街の花図鑑デジタルスタンプラリーの当選者景品引換えと商店街の歳末抽選券交換があり、地元の方を中心に来所があった。

■県外、海外からは来月(3 月)のクルーズ船入港時に備えて情報収集されている方の電話やメールでの問合せが目立った。今後も客船入港が増えるに従い、海外からツアーや観光情報などのメール問合せが増えることが予想される。コロナ禍前には開設していなかった HP の効果もあり、ネットで当センターが海外から検索ヒットされやすい状況のようだ。

■2 月 10～ 12 日に県民文化ホールで開催された学会の関係者や海外から同行されたご家族の来所があり、予想外に外国籍の方へ観光案内をする機会が多かった。また、2 月 19 日の龍馬マラソンの参加者などの来所もあり、「龍馬パスポート」発行業務も含め忙しくなった。

＜九州・沖縄＞

門司港駅観光案内所

■交通に関する問合せが多く、博多への行き方についての問合せと、門司港周辺の交通に関するお尋ね(関門連絡船の乗り場、観光列車潮風号など)がほとんどだった。

■観光については、関門トンネル人道口や、門司港の見所、おすすめの焼きカレーのお店、潮風号、唐戸市場などについてお尋ねがあった。2 月 24 日、25 日はブレイクダンスの国際大会が西日本総合展示場で開催されたが、門司港エリアへの影響は特になかった。

北九州市総合観光案内所

来所数は前月よりも増加し、観光案内も多い１ヵ月だった。アジアからの来所数は１月とあまり変化はないが、ヨーロッパ圏や欧米圏(特にカナダ)からの来所が増加した。また、普段は問合せの少ない自然系の施設や病院の問合せも数件あった。

新鳥栖駅観光案内所

■当月の来場者数は 51 人(前月比 73%、前年同月比 1275%)、鳥栖プレミアムアウトレットへ行かれる方が多かった印象。

■少し時間をつぶせる場所や駅近くの飲食店(食事処)の問合せがあるが、一番近い飲食店(チェーン店)でも 10 分近く歩くようになるのでご案内しにくい。そのため、駅のコンビニ、待合室をご案内している。

長崎市総合観光案内所

■2 月の外国籍来所者数は、前月より 103 人少ない 1,413 人。うち 1,293 人がアジア圏の地域・国からであり、内訳は①韓国 487 人②台湾 481 人③タイ 131 人④香港 123 人⑤米国 31 人であった。

■アジア圏内からの大半の観光客は路面電車 1 日乗車券の購入に来所されるが、最近はお得な「ながさき観光きっぷ(3 施設の共通券)」を一緒に購入される方が増えている。また、欧米圏の観光客はおすすめの観光地のお尋ねが多く、主に平和公園、原爆資料館、グラバー園、大浦天主堂などをご案内している。

道の駅 阿蘇

2 月はアジア圏のお客様が多く 100 人を超える方にお越し頂いた。熊本復興プロジェクトの漫画、ワンピース像は海外でも広く周知されていて、ウソップ像のミニフィギアやカードを求めて案内窓口にお越し頂いた。

大分市観光案内所

■当月の外国籍の来訪者数は 356 人。昨年 2 月の 62 人と比較すると大幅に増加したが、新型コロナウイルス感染症が流行る前の 2019 年 2 月は 954 人、2018 年は 1,308 人であった頃と比較すると回復には至っていないことが分かる。

■問合せ内容は、大分市内観光、「JAPAN RAIL PASS」や高速バスの問合せなどが多く、旅行者の方が多かった。訪日客のために多言語パンフレットなどの刷新が必要である。

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

■ツアー、個人旅行ともに主にアジア圏からのお客様が多く見受けられる。また、周辺地域においては、コロナ禍以前同様、地域のスーパーやドラッグストア、商業施設において買物をされるアジア圏の団体旅行者をよく見かけるようになった。

■レンタカーによる個人旅行においては ETC(高速道路専用のカード決済システム)についての認知度が低いようでこれに伴う問合せが多く、何か利用前に周知できる仕組みがあるとよいと思う。

ワンダーコンパス ベップ

■2 月は 1 年の中で閑散期でもあるので、その影響もあってか来訪者数は前月より減少。引き続き韓国籍の来訪者数が一番多く 614 人だった。属性については、10 人以上の韓国籍のグループツアーが毎月定期的に来店している以外は、カップルや 4 人程度の家族連れが多く来訪しているという印象。

■欧米圏からのゲストは少なく、外国籍の方に人気があるウィンタースポーツのため東北へ観光に行っているのかという予想をした。

宮崎空港案内所

当月も前月同様、アシアナ航空の韓国からのチャーター便が数日運行したため、チャーター便利用のお客様からの問合せを受けた。問合せの内容としては、バスチケットの購入方法や各観光地へのアクセス方法などがメインだった。また、国内線で到着されたお客様からはご予約済のレンタカーの送迎依頼を受けた。

入来麓観光案内所

コロナ禍も少しずつではあるが治まる傾向にあり、訪日客も増加している。訪日観光は地域経済の活性化にとって重要であり、国内観光から訪日観光につなげていければ観光地経営の効果も期待できる。観光客に地域のファンやリピーターになって頂くために、地域住民に地元への愛着や誇り、まちづくりや観光地経営への積極的参加をお願いし、観光案内所と共に観光のリピーターを増やし、地域の良さを理解してもらう努力をしていきたい。さらに、気軽に立ち寄れる観光案内所として地元の観光地のイメージ映像を流したり、特産品を展示するスペースを設けたりして五感で魅力を感じてもらえるよう工夫したい。

北谷町観光情報センター

2 月は周辺施設で中日ドラゴンズのキャンプがあったため、それに関する問合せでセンターに来る人が多かった。アメリカ籍の方からの問合せも数件あったが、全体的にはやはり韓国からの観光客が多い。センターの利用目的はトイレやコインロッカーが多く、天気のいい日にはレンタサイクルを借りる旅行者もいた。また、韓国籍の旅行者は少し前まで若年層が多く見られたが、今では子供からお年寄りまで年齢層がまばらだった。

沖縄観光情報センター

■外国籍の来訪者数 302 人(1 月より－167 人、21 年度比 10067%、19 年度比 50%)、来訪者数合計は 1,989 人(1 月よ+193 人、21 年度比 349%、19 年度比 125%)となった。昨年 2 月 20 日まで「まん延防止等重点措置」が発令されており、昨年と比較すると多くのお客様が来所された。特に昨年の外国籍の来訪者数は 2 人だったため、2021 年度比が大幅に増加している。

■外国籍のお客様の多くは公共交通機関での移動が基本で、滞在中の行程の相談が長時間になるケースも多かった。

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)

＜近畿＞

烏丸御池市バス・地下鉄案内所

「スーツケースを地下鉄内に置き忘れたかもしれない」と言われる外国籍のお客様をお連れして、当案内所がある地下鉄烏丸御池駅の駅務員が「通訳してほしい」と来所。お客様から詳細をお聞きし、通訳をしながら駅務員と連携を取り、実際に車内を数回に分けて調べてみたが、当日は見つけることができなかった。他にもお客様が思い当たるような場所をお聞きし、連絡先をリスト化してお渡しすると、とても喜ばれた。

堺東観光案内所

■外国から来日されるお友達用にと多言語のパンフレットをお求めになる地元の方が増えている。

■台湾からお越しのお客様に当案内所から一番近いスポット、堺市役所 21 階展望ロビーをご案内。お帰りの際に再度来所され、「堺市内が一望できて、とても眺めが良かった」とのご報告と喜びの声を頂戴した。

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

■貴重品の遺失対応が非常に多くあった。特に香港のお客様の対応件数が多かった。事前に現地で日本円を両替する方が手数料がお得なため、香港の方が現金を大量に持ち歩く傾向があり、現金を 20 万円以上紛失した方もいた。また購入品の紛失や店舗の免税処理ミスなどといった対応も増加している。

■香港のお客様が「パスポートと財布が入ったカバンを紛失した」と非常に慌てた様子で来所。落とし物センターに確認を取ったが拾得がなく、立ち寄った店舗のうち 1 店舗には自分たちで問合せたが「無い」との回答だった。その他の店舗に確認したがいずれも拾得はなかった。遺失届作成の前に念のため問合せ済の店舗に確認すると、類似物の鞄が 1 時間程前から保管されていることが分かった。お客様にその旨お伝えし、一緒に店舗へ引き取りに行った。お客様はインフォへ来所時から始終泣いていらっしゃったので、無事見つかったことに心から安心されたご様子だった。「相談して本当に良かった」と大変喜ばれた。その日の晩のフライトで帰国予定とのことで、笑顔でお帰り頂けた事がこちらにとっても嬉しい結末となった。

神戸市総合インフォメーションセンター

■日本語も英語も全く話せないベトナム籍女性がスマホの翻訳機能を使って「バスで静岡に行きたい」と来所。しかし、あいにくその日のバスは満席で予約出来なかった。そこで、新幹線の利用をお勧めしたが、どうしても納得されない。無料の Wi-Fi カードをお渡しして知り合いに連絡をとって頂こうと電話を何度かけても繋がらずお手上げ状態で、そのまま出ていかれた。

■「KANSAI THRU PASS を買いたい」と香港の方が来所。神戸ではポートピアホテルに宿泊される訪日旅行

者でないと購入することは出来ない旨をご案内すると、「神戸で買えると大阪で言われたのに！」とご立腹。アジア圏の方から同じような不満をぶつけられることも多い。

■フランス籍の夫妻が「ETC カードを手に入れたい。京都から高速道路を通って来たが、ほんの少し走っただけですぐに 2 回も料金を支払わないといけなかったから」と来所。レンタカーを借りる際に空港や新幹線の駅などで ETC カードのレンタルが可能な場合もあるのだが、ご存知なかったよう。

■アジア圏と欧米圏のカップルが来所、「銀河の湯」という入浴施設へ行くシャトルバス乗り場を探しておられた。かなり前から無料のシャトルバスは廃止されているが、「ネットで見た！」と主張される。最新の公式ホームページではなく、古い情報を見て日帰り温泉のチケットをネットで購入されていた。かなり不便な場所にあり、地下鉄で行った後はタクシーを利用するしかなく料金もそれなりにかかる。チケットのキャンセル、払い戻しは一切できない旨書かれていたので、入浴そのものをあきらめるか、タクシーで行くか二人で相談して決めて頂くことになった。

■例年、この時期は様々な観光施設やケーブルカー、ロープウエイ、クルーズ船などが定期点検のため休園や運休をしているが、それを知らずに来られる方が相変わらず多い。これだけネット社会になっているにもかかわらず、ホームページを確認されていない方がほとんどで、せっかく楽しみにされていたのにがっかりされるケースが多く、案内に困る。

阪神西宮おでかけ案内所

■案内所に来られないお客様にも役立つ情報を Twitter 及び Instagram で発信し、地域の活性化に努めている。感染予防のためテイクアウトグルメマップの配布、予防対策をしつつ開催されるイベント情報、観光スポット、商業施設の最新情報及び、お勧め観光スポットの HP 及び動画を Twitter 及び Instagram で紹介した。その際、日本語のみならず英語表記のハッシュタグを使用しつつ、国内外に情報発信した。

■案内係員の接客応対のレベルを高める「ホスピタリティ研修」を実施した。

丹波篠山観光ステーション

オーストラリアから訪日の夫婦が「バス乗り場を間違い乗り遅れて困っている」と来所(本来の乗り場の反対側に行かれていた)。次のバス時間のご案内と乗り場・目的地の降車場所をご案内し、英語版パンフレット数種とともに千代紙の折り紙も添えてお渡しした。私の英語の先生がオーストラリア籍の方だったこともお話すると夫婦とも喜ばれ、会話も弾んだ。雪も降り寒い日だったので、暖かい駅待合室までご案内した。「とても感謝します」と仰られ、こちらもやりがいがあり嬉しい出来事であった。

奈良市奈良町南観光案内所 「鹿の舟」

■案内所の建物は大正時代に建てられた町屋であり、台湾にも同時代の建物が名所となっているため、魅力的な場所のひとつになっている様だ。建物の古さ、敷地の庭園、古刹がひしめく周辺の環境にも恵まれているため喜ばれることが多い。

■質の向上のため、観光客に親身になって向かい合い、意思疎通を図る事でニーズに応えるようにしている。他案内所や地域との連携は、どこに何があるかを把握し、適正に案内が出来るよう取り組んでいる。

＜中国＞

岡山市ももたろう観光センター

■「岡山駅の近くで日本食を食べられるところはないか」とフランス籍 60 代の女性 2 人が来館。英語の館内マ

ップを見せながらレストランをご案内した。その中で「下りるの？上るの？」と話が噛み合わないことがあった。フランスでは階数の数え方が違うということに後から気づき、そういった国の文化に配慮した案内ができれば良かったと思った。

■「岡山駅で電車の乗り継ぎに失敗したので、電話をかけてほしい」とアメリカ籍 80 代の女性が来館。東京にある旅行会社(DMC)で、英語ができるスタッフの方だったのでお客様と直接お話していただいた。「タクシー運転手が案内所まで迎えに来るので、それまで待たせてほしい」とのことで、座ってお待ちいただいた。比較的すぐ迎えに来られたので良かった。旅行会社の方もお客様と連絡が取れず心配されていたようで「助かった」とのことだった。

■アメリカ籍 30 代の男性から「International service のある ATM はどこですか？」と言われたので、地下の ATM コーナーのゆうちょ銀行を案内した。そのついでにお客様は「日本の地方の銀行 ATM ではこのクレジットカードが使えないからすごく不便だ、何とかするようにしてほしい」と言われたので、「ご不便おかけし申し訳ございません」と謝った。そのあともう一度来館。2 枚のカードを提示され、「クレジットカードは使えたが、デビットカードはダメだった。3 年前は使えたのになぜなのか分からない」と言われた。こちらも分からないと伝え、再度謝った。

■アメリカ籍 30 代の男性が、和紙の体験を市内でできると聞いて来所。しかし岡山市内には和紙の体験ができる場所がなく、岡山市内から JR で 1 時間ほどにある新見辺りに体験できる場所があることがわかった。和紙作りはプライベートでやっている店舗が多いため、英語しか話せないとなかなか予約まで出来る店舗がない。お客様もその辺の事情を分かって下さったので良かった。

■「西大寺会陽を見に行きたいが、予約やチケットを購入する必要があるのか？」とフランス籍 20 代の男女が来館された。電話で問合せたところ、今年は予約不要で有料観覧席もないとの事。ただ、宝木争奪戦は無いので迫力に欠けると思うと言われたので、そのままお伝えした。争奪戦が無いことにがっかりされ、他に観光するところはあるかと聞かれたので何ヵ所かお伝えし、グルメについても案内した。

■「来週のどこかでスキーをしに行きたいが場所はどこがあるか、またアクセス方法はどんな方法があるか？」とスペイン籍の男性 3 人女性 1 人が来館された。特に場所は決まっていないということだったので、岡山駅近くの駐車場から大山ライナーバスで直行できる大山スキー場を案内した。「電話予約は日本語が話せないためできない」ということだったので、ネット予約もできるとお伝えすると「翻訳機を使いながら予約してみます」ということで納得された。

■「来週あたりに岡山市内でジャズライブを開催する場所はないか？」ということでイギリス籍の男性が電話を掛けてこられた。調べるのに時間が掛かりそうだったため折返しお電話し、ジャズライブは見つからなかったが近くにいくつかジャズバーがあることをお伝えするととても感謝された。

尾道駅観光案内所

■ニュージーランド籍の男性から電話で問合せ。「3 月 21 日にレンタサイクルを予約したい」との事だったのでしまなみジャパンのホームページを確認し、予約の空きがあったのでホームページから英語で予約できることを伝えた。祝日なので借りられるか確認されたかったようだ。さらに「生口島の瀬戸田港から尾道へ帰ってくる船の時刻と生口島で進水式が見られるか？」と聞かれたので、まだコロナ禍の影響で一般には公開されていない事を伝えた。後日電話があり「メールを送ったが返信が無いので案内所から予約を取って欲しい」との事だった。未熟な英語での応対ではあったが何とか予約ができた。その際こちらのメールアドレスを聞かれ、その後直ぐに確認のメールがあった。こちらも直ぐに返信し数回のやり取りをした。

■アメリカ籍の男性から江戸時代の建築物がないかと聞かれ、江戸時代の豪商橋本家の別荘の庭園である「爽

籟軒庭園」を紹介しようと思ったが、週末にしか見学できないので案内できなかった。また、新型コロナウイルスの検査ができる場所を聞かれ、予約制の市役所の PCR 検査と薬局で購入できる抗原検査を案内した。

広島市観光案内所(平和記念公園レストハウス)

■デンマークからお越しのカップルから神楽を観ることはできないかとの問合せを受け、近日開催の「神楽共演大会」をご案内し、残数を確認したうえでチケット購入方法などをご説明した。事前のチケット購入はコンビニ端末操作での購入のみだったため、ご自身で操作されることは恐らく困難だろうと予想出来たため、休憩時間がてらコンビニまで同行し、購入の補佐をした。無事にチケットを購入され喜ばれた。ただ、今回購入を手伝った際、機器が多言語対応されていないなど不自由な点がある事に気が付き、今後は機器利用のご案内をする機会があれば丁寧な説明が必要だと感じた。

■韓国籍の女性から広島のおすすめスポットをたずねられた。2 週間日本に滞在する予定のこと。JR パスを利用して和歌山観光を計画されていたため、途中立ち寄れるスポットとして尾道、福山(鞆の浦)、岡山などを紹介した。大阪や京都は何度か訪問したことがあるとのことだった。

■数日前に来所されたイギリス籍の夫婦が再来所された。前回来所された際に、宮島、広島市内、二葉の里をご案内しており、今回は広島滞在最終日に半日で観光できる場所を探しておられたので、ひろしま美術館で開催されている「ピカソ展」をご案内した。

■修学旅行で来広されたポーランドからの高校生による来館があった。11 日間の日程で日本を旅行されているとのことだった。オーストラリア、米国、フランスからの修学旅行生はこれまでも見かけることがあったが、ポーランドの修学旅行生は初めてだった。

広島港総合案内所

道後温泉に行かれるシンガポール籍の方より、道後温泉の最新状況や入浴チケットの買い方、過ごし方などをご案内し大変喜ばれた。また、東京から観光で広島へ来られたスイス籍の親子からは、「広島の人達がフレンドリーで優しい」と感想をいただいた。その他言語の面では、台湾からの旅行客が、案内所で台湾語が話せる事に喜ばれた。

三次もののけミュージアム 交流館内 三次観光案内所

三次市は、尾道駅から松江までの「やまなみサイクリングロード」のルート内でもあるため、これからの季節、サイクリングで三次に立ち寄る訪日旅行者も見込まれる。利用者への自転車で行く見どころなどの情報案内の事例として、尾道観光協会のサイトを参考にさせてもらっている。

新山口駅観光交流センター

香港からの一人旅のお客様が「萩市の雲林寺へ行きたい」と来所。お客様の希望では、1 日で雲林寺、元乃隅神社、角島を見た後防府に戻りたいとのことであったが、時間的に当日中には見てまわれないため、角島はまた別の機会にすることをお勧めした。猫寺として有名な雲林寺は、コロナ禍前は訪日客に人気で問合せも多かった。今回、3 年ぶりに雲林寺の問合せがあったが、資料を定期的にアップデートしていたのですぐに最新のアクセス情報をお渡しすることができた。資料更新と準備の大切さを改めて実感した事例となった。

＜四国＞

松山観光港ターミナル観光案内所

数人の外国籍の観光客が、事前に購入していた船の引き換えチケットが事前に間違って引き換えられたらしく、船舶会社窓口にて通訳を行い、その対応をしていただいた。結果、正しいチケットに引き換えられスムーズに乗船することができた。既出の内容であるが、今回の件ではややこしい問題で困っている外国籍の観光客を手助けし大変喜ばれた。特に旅行会社や船会社などを挟む際には、問題の解決ができるよう内容をしっかり聞き、間違いのないよう第三者との話を進めるようにしている。

高知県「ｉ」案内所

■3 月からの高知新港への外国客船の情報や県内の訪日客受入れ態勢の状況など、全員が閲覧できる Excel の共有フォルダを使って情報共有している。

■台湾からの家族連れ 4 名様。「MY 遊バス切符」購入後、バス出発の 10 分前に高知県内を周遊するのにお得な「龍馬パスポート」についての質問があり、話を聞いていると再発行の対象となると判明。日本語が話せないということから直接「龍馬パスポート」窓口までお連れし、手続きについて英語で説明した。その家族それぞれの書類を書く必要があったが、窓口でも迅速に対応していただきバスに間に合わせることが出来た。パスポート窓口とも連携し、楽しい旅を始めて頂けるようにお見送りの言葉がかけられたので良かったと思う。「龍馬パスポート」は外国語のパンフレットはないが、外国籍の観光客の方にも人気のため、当月同様の事例があり、「龍馬パスポート」窓口とは連携して対応している。

■「高松空港へ戻りたい」という台湾籍男性のお客様からバスターミナルの場所を尋ねられご案内したが、バスターミナルの窓口の女性とともに戻ってこられ、女性が英語が話せないため通訳を依頼された。男性は丸亀まで行き、そこで高松空港行バスに乗ろうと思っていたが、窓口の女性によるとゆめタウンで乗り換えた方がバス停が分かりやすく乗り間違えがないとのことだったので、英語で通訳をした。他会社と連携して案内でき、お客様は笑顔で納得、感謝された事は良かった。しかし、自分自身の案内不足、知識不足があった事も痛感した。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

■他案内所や地域で連携し、解決したこと

・旅行会社よりクルーズ船入港準備として SIM について情報収集しているようで問合せがあった。そのあと、両替についても情報共有していただき、金券ショップとファミリーマート、セブン-イレブンの ATM で可能とのことだったので金券ショップに確認したところ、初回の来港日から再開するとのことだった。

■訪日旅行者に喜ばれたこと・感謝されたこと

・「高知龍馬マラソン 2023」に参加する香港籍のカップルから、「海亀の産卵が見られる季節はいつごろか？」と問合せがあった。直接亀の産卵を見ることは難しいかもしれないが、水槽で保護されているふ化した亀の赤ちゃんを見るとこが可能な施設を案内した。夏ごろ産卵→秋ごろまで保護→その後、海に返すという情報を伝えた。「次回高知に来る時の参考にする」と喜ばれた。

・「節分の豆まきが見たい」というフランス在住のイタリア籍の女性が来所。携帯の写真を見ると鬼が映っており、鬼のお面を購入したいのかと尋ねると、「節分の豆まきイベントが見てみたい」とのこと。たまたま蔦屋書店でその日夕方からイベントを行っており、お伝えすることができ、喜ばれた。

＜九州・沖縄＞

門司港駅観光案内所

■戦争中、門司港に捕虜として上陸したアメリカ軍関係者のご遺族と思われる方の通訳の方より、「当時の上陸地はどこなのか？また、捕虜を収容し全国に送る煉瓦造りの事務所があったがそれはどこか？」とお尋ねがあった。上陸地は旧大連航路上屋だと伝えたが、事務所があった場所は不明だとお伝えした。その後、老松公園にあったYMCA門司ブランチが連合軍兵士たちの捕虜収容所として昭和18年から接収されていたことが判明。建物もレンガ造りだったようだ。

■当案内所はみどりの窓口の横にあるため、訪日客がみどりの窓口と間違えてこちらにお越しになる場合があるが、お客様がみどりの窓口の列に並ばなくても済むよう、こちらで分かる範囲のことは当所で調べてご案内している。その他、訪日客のお客様の切符購入時にサポートする機会も多い。当月も台湾からお越しの家族連れが「JR KYUSHU RAIL PASSを一枚紛失した」とのことで、みどりの窓口へお越しになったが、JRの駅員さんとお客様の間に入って通訳をすると大変喜ばれた。

北九州市総合観光案内所

■カナダで小倉～大阪間のフェリーをネット予約したお客様。日本に到着すると、フェリー会社から予約便は欠航との連絡があり、どうすればいいかとお困りだった。フェリー会社に確認すると、お客様の予約日は船の点検のため欠航。しかし英語サイトからは予約が完了していたとの事。来所時はとてもお怒りで悲しんでいたが、別の船の予約のお手伝いをし、無事出発。「とても助かりました」と、翌日もお礼に来所された。

■2 月末にダンスのブレイキン世界大会が初めて北九州で開催された。60 ヵ国以上から外国籍の方が小倉に来るとの情報を入手し、ブレイキンのコーナーを新設した。Welcome to Kitakyushuやポスター掲示、メッセージコーナーを作り、外国籍の方はもちろん日本の方にも多くのメッセージを書いていただき、各国のゲストをお出迎えした。また、ブレイキン出場選手と写真撮影などをしてたくさんの方と交流することができた。

博多港国際ターミナル総合案内所

船で韓国から日本に入国する旅行者のなかには、福岡空港へ向かうお客様もいる。昨今の福岡空港は手荷物検査場人員不足により非常に混雑して遅れが発生しているため、空港への交通手段をお尋ねの旅行者や別の問合せのあった欧米圏の訪日客には日・韓・英で作成した早めの行動を促す案内メモを渡し、直接口頭でもお伝えしている。「教えてもらって助かった」と喜ばれた。

長崎市総合観光案内所

「タクシーに携帯電話を忘れたので探してほしい」と米国籍夫婦(40 代)が来所。タクシー会社はわからないが、ホテルに頼んでタクシーを呼んで貰ったとのこと。宿泊先ホテルにタクシー会社を聞き、そのタクシー会社に問合せしたところ、「携帯電話の忘れ物は確認できたが、現在乗客を乗せて走行中であり、お届けするのに時間がかかる」との返事であった。その旨をお客様にお伝えすると「30 分後に新幹線に乗車予定だったが、時間を変更して携帯電話を受け取りたい」と言われた。急いで JR カウンターをご案内し、お客様が切符の変更をしている最中、事情を聞いたタクシー運転手の方が早々に携帯電話を届けて下さった。お客様は「予定していた新幹線に乗車できる」と大変喜ばれて帰って行かれた。

阿蘇くまもと空港総合案内所

目的地に向かうまでの経路上で、昼食に郷土料理を提供している食事処のお尋ねがあった。その際、営業時間

(OPEN-CLOSE)、ラストオーダーの時間、外国語表記(英語メニュー)があるか、予約が必要かなど、店舗に電話確認し、情報をプリントアウトしてご案内。英語にて郷土料理の大まかな説明文などを付け加えてお渡ししたところ、大変喜ばれた。

大分市観光案内所

アメリカ国籍で長期在住のお客様が来所。タトゥー入浴可能な温泉施設を尋ねられた。大分市観光課で作成した「大分の湯めぐりガイドマップ」には大分市内 33 施設を掲載している。タトゥーに関しての説明は、入浴可能○、家族湯のみ可能△、不可×の三択で表示がある。実際入浴可能な温泉施設は 18 施設あるが、そのうち大浴場の入浴可能は 7 施設。家族湯のみ可能は 11 施設である。入浴可能な場所があると喜ばれた。国内外を問わず、ファッションタトゥーをしている人も増えている傾向と思われる。今後「タトゥーの規制」がどのように変化していくのかによって、訪日客の満足度に多少なりとも影響があるように受け止める。

宮崎市観光案内所

2 月は宮崎県内でプロ野球や J リーグの春季キャンプが行われるため、旅行者が増加した。特に今年は、WBC 日本代表のキャンプインも重なり、市内の宿泊施設が連日満室状態で、訪日旅行者の宿泊予約を取ることが困難であった。旅行者に説明をし、近隣の市町村の宿泊先をご案内した。

以上