# 3 月 [当該エリアの概況・訪日客の傾向]～東日本～

## ＜北海道＞

**浅草橋観光案内所**

外国籍の方の入場者数は 1,295 人で、そのうち案内したのは 439 人。多かったのは韓国 111 人、台湾 79 人、タイ 67 人、香港 35 人、アメリカ 30 人などであった。2 月に「さっぽろ雪まつり」や「小樽雪あかりの路」などのイベントがあったため、その反動で減となっている。

**七飯町大沼国際交流プラザ**

3 月の外国籍の利用者は 525 人、新千歳空港発着便が複数ある台湾、韓国が多く、次いで香港、タイ、アメリカからの旅行客が多かった。スノーモービルや氷上ワカサギ釣りなどが人気だったが、今年は雪解けが早く、氷上アクティビティも早めに終了となった。

**十勝川温泉観光ガイドセンター**

■十勝川温泉の訪日客の入込で最も多いのが台湾(全体の 7 割弱)だが、コロナ禍前には約 5 万人が来ていたことを考えると、まだまだ少ないと感じる。東南アジアのタイ、マレーシアの観光客が少ない数ながら増えてきている(過去は殆ど来ていなかった)。香港、シンガポールについてもコロナ禍前に比べると少ない結果となった。

■韓国は政治的な影響を受けやすいことから積極的にプロモーション活動を行ってこなかったが、新千歳空港に約 10 便/日の実績を考えると、他地区と連携した誘客を考えて行きたいと思う。また、新千歳空港を発着する国に対し、積極的なプロモーション活動を考えている。

**北海道外国人観光案内所(新千歳空港)**

■前年比は 全体で 3,054.1%、日本人抜きにすると 57,728.5%(2022 年 3 月来所数:全体では 144 人、うち外国籍の方は 7 人、日本人は 137 人)。前月比では全体で 74.6%、日本人抜きにすると 71.3%(2023 年 2 月来所数:全体では 5,894 人、うち外国籍の方は 5,660 人、日本人は 234 人)。

■冬季のピークを過ぎ、国際線の貸切便や臨時便が 2 月末でほとんど終了となったことから、観光案内所の来所数も比例して落ち着いたものとなった。特に個人客の利用は前月に比べ、減少傾向が明らかである。これは、新千歳空港から直行便が就航しているアジアの国々の冬期休暇が 2 月までの国が多いためである。

■観光客の動向については前月とほぼ変わらず、スキーリゾートへ向かう方が多数いた。レンタカー利用者の中には、冬期交通止めの道路や峠の積雪状況について、観光案内所で事前確認をしていく光景も見られた。また、今年 3 月は比較的気温が高かったことから、積雪状況や雪の状態(パウダーやザラメなど)、スノーアクティビティ施設の営業状況など、雪に関する問合せが多かった。

## ＜東北＞

**JR EAST Travel Service Center(青森駅)**

■(来訪者の)国籍はアジア圏内がほとんどだが、中でもタイ籍のお客様が増加した。また、アメリカはもちろんだが、アメリカ以外の海外在住の日本人の方が訪日客パスの購入・引換にご来店することが増えたため、

外国籍の方との対応の違い(本人確認書類や金額など)に注意している。

■切符を紛失されるお客様が後を絶たない。種類によっては再発行(買い直し)が出来ないものもあるので、当店舗で購入された方には無くさないようしっかりと伝えている。

**青森市観光交流情報センター**

3 月の外国籍来訪者数は 448 人。前年同月の約 13.6 倍で、オーストラリア、香港、タイ、シンガポール、台湾の順に多かった。雪の多い青森では、今まで 3 月にクルーズ船が寄港したことはなかったが、初めて 3 月に 2 度クルーズ船の寄港があり、寄港日には接客した方の半分近くが外国籍だった。2023 年は、この 3 月を皮切りに 11 月までに 38 隻のクルーズ船の入港が予定されている。

**宮古駅前総合観光案内所**

3 月の当案内所の外国籍来訪者数は 25 人で、前月比 96%、前年同月比 833%であった。個人または夫婦で訪れる方が多く、コロナ禍以前に当案内所の国別来訪者数で最多であった台湾からのお客様の数が順調に回復してきている。また、コロナ禍以前は盛岡から日帰りで訪れる方が多かったが、最近では当市をベースとして数日かけてゆっくりと近隣地域を観光される方が増えてきており、近隣の観光地や次に向かう県の情報を尋ねられるケースも増えてきている。

**いわて・盛岡広域観光センター**

3 月の外国籍来訪者数は 211 人で、対前年比 204 人の増。半数以上がアジア圏からのお客様だった。NY タイムズ効果が続いており、声としては「NY タイムズを見て来た」、「NY タイムズ 2 位おめでとう」、「記事で紹介されていたわんこそばを体験したい」などの声が多かった。

**道の駅 寒河江チェリーランド**

当月は雪が目当てのツアーも終盤になり、主な利用客である台湾からの利用客が減少した。寒河江市の観光としては、市内でいちご狩りを行い、当施設で昼食または休憩とお土産の買い物などの利用で来訪されているものと思われる。

**福島市観光案内所(JR 福島駅西口)**

アジア圏からの来訪者が多いが、国別に見ればアメリカやオーストラリアからの来訪者数がタイや香港と変わらず、体感としてはアジア、欧米豪がまんべんなく来訪している印象だった。傾向としてはアジア地域からの来訪者は東北観光を楽しんでおり、ヨーロッパ地域からの来訪者は大震災・原発事故への関心が強い。

## ＜関東＞

**水戸観光案内所**

■3 月中旬から JR の設備運営方針により、案内所のシャッターが取り外され自動ドアの外側にネットカーテンが設置された。案内所が閉所する 19 時から翌朝の出勤時間までネットカーテンの外から中の様子が見えるが、今のところ防犯上の問題は起きていない。

■3 月中旬、水戸駅南口のエクセルみなみ 3 階に、茨城県の酒蔵や木内酒造が運営するバーカウンターととんかつ店がオープンした。早速バーには外国籍の方の姿が見受けられる。また豚肉は酒蔵が造る大吟醸の米麹を使い、2 週間以上熟成させたやわらかい肉質である。

**秩父観光情報館**

秩父地域でその年の最初に山車の出る祭、「山田の春祭り」が 4 年ぶりに開催された。また、暖かい日が続いたので例年よりも 1 週間ほど早く桜の見ごろを迎え、多くの観光客で賑わった。

**千葉市観光情報センター**

■3 月に入り外国籍の来所者数が 100 人を超えるなど、訪日旅行者が徐々に増えてきたことを実感している。訪日旅行者の増加に伴い、外貨両替所の場所や目的地(秋葉原・浅草・空港など)までの電車での行き方を尋ねられる機会が増えた。特に 3 月に関しては、短期間用プリペイド SIM カードの購入を希望されているお客様からの問合せが多かった。千葉駅周辺の家電量販店ではプリペイド SIM カードの在庫を切らしていたり、1 ヵ月用のみしか取扱っていなかったりと、訪日旅行者の急な増加に対応が追いついていない状況だった。

■千葉駅周辺の受入体制について、当センターに来所される外国籍のお客様から外国語対応可能な施設の少なさについて指摘を受けることがある。実際に近隣のバス案内所や交番でも英語を含め、外国語対応可能なスタッフがおらず、しばしば当センターにて代わりに説明や案内対応を行っている。

**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)**

■3 月の外国籍の訪問者数対前年度比は＋2799.58%の増加で、訪問者数は約 29 倍に跳ね上がった(第 2 旅客ターミナルビルは＋1876.94%の増加で訪問者数は約 20 倍)。個人旅行解禁後初めての春休み、桜のシーズンとなり、一気に外国籍の観光客が増え来訪者数はほぼコロナ禍前と同じ水準に戻った。

■案内内容では 22 日に東京で桜の開花が発表されると連日開花情報やお花見スポットについて頻繁に質問を受けた。コロナ禍前に行っていた桜開花情報のボードを再開し、お花見スポット資料を配布して対応した。

■「タクシーに乗って都内まで行きたい」というお客様も多かったが、日によっては空港内のタクシーが全て出払ってしまい、タクシーが捕まらない日もあった。ホテルや旅館も混み合っている上に値段も高く、ウェブで見つけられず電話を何軒もかけてようやく見つかるような状況もあった。レンタル Wi-Fi の在庫がなくなってしまう日もあり、レンタルカウンターについてのご相談も多かった。

■もともと手荷物一時預けの需要が多くスペースがひっ迫していたのだが、2 月末に 2 軒あった手荷物預けカウンターが 1 軒クローズする事になったため、コインロッカーも残った預けカウンターも連日満杯で、困ったお客様が助けを求めに来所するなど、コロナ禍前の案内所の日常が戻ってきたと感じている。

**JR EAST Travel Service Center(船橋駅)**

入国緩和後に訪日客が増え、3 月はタイ、フィリピン、韓国、台湾などのアジア圏のお客様が「JR TOKYO Wide Pass」でガーラ湯沢や軽井沢へ行かれた他、「河口湖で富士山が見たい」と旅立つ方が特に多かった。また、欧米圏からのお客様は「JR EAST PASS」を利用して京都、大阪、広島に旅行される方が多かった。団体のお客様も増え、「JR EAST PASS」を利用して金沢、高山、広島を巡ると伺った。「船橋は他と比べて空いている」と、添乗員の口コミで利用者が増えている。

**東京観光情報センター 羽田空港**

3 月分の問合せ傾向は、①桜の名所②東京マラソン EXPO ③ランニングコース ④WBC(2023 ワールド・ベースボール・クラシック)⑤乗継時間までの時間を利用した観光⑥宝塚歌劇団⑦かっぱ橋道具街となった。

**T-CAT 外国人観光案内所**

問合せ内容トップ 5 は、①リムジンバス関連案内 47 件(成田空港 27 件/羽田空港 6 件/その他 14 件)②タクシー料金・乗り場などの案内 27 件③ロイヤルパークホテルへの案内(T-CAT 隣接)25 件④コインロッカーの案内・手荷物一時預り対応 21 件⑤東京観光案内(お花見スポットなど)11 件。交通案内及び周辺ホテル案内、ロッカー・手荷物関連の案内に加え、久しぶりに観光案内が増え、特に桜や花見に関連するスポット・施設の問合せが多かった。

**JR EAST Travel Service Center (新宿駅)**

■2 月 20 日以降から 2 月末まで「JR TOKYO Wide Pass」を利用し、河津桜を見に来日される中国やインドネシア、フィリピンなどのアジアのお客様が増加。そのため「特急踊り子」が連日満席状態だった。
■3 月 5 日に開催された東京マラソンに参加するため、3 月前半に来日されるお客様が急増した。東京都庁がスタート地点だったことも起因して当店への来店人数が増加傾向にあった。
■「JAPAN RAIL PASS」では地下鉄や私鉄が利用できないため、引換と共に「Welcome Suica」を購入されるお客様が増加した。
■3 月以降はメキシコやコスタリカなどの中米国籍のお客様が増加した。

**東京シティアイ 観光情報センター**

■3 月は桜シーズンのため、コロナ禍前の繁忙期のような混雑具合だった。訪日観光客対応は 922 件で、前月の 544 件の 2 倍近くとなった。特に北米圏からのお客様は、100 件以上増え、東南アジア諸国からのお客様も目立って増加した。
■問合せ内容として、定番のお土産・飲食店・外貨両替関連の他、富士山方面への外国語ツアーの手配、花見と屋形船・水上バス関連、富士箱根・軽井沢など関東の観光地関連が目立ち、また、ディズニーリゾートのチケットや SIM カード関連の問合せも前月に引き続き多かった。
■東京駅周辺では連日コインロッカーが不足し、大変離れたへんぴな場所をご案内することも度々あった。

**新横浜駅観光案内所**

前月に比べ、外国籍の旅行者の問合せは約 2.5 倍増加した。特にアジア圏と北米圏の旅行者の割合が高かった。要因としては、3 月に入り観光シーズンが到来したことや入国制限の緩和などが考えられる。また、東急新横浜線開通に伴い、大幅に駅構内の人出が増加している。

**甲府市観光案内所**

■(利用者は)前年同月比 654%、前月比 239%。訪日客が戻ってきているのは感じていたが、3 月はいっきに来客数が増えた。前月はヨーロッパからの訪日客が少なかったが、当月はドイツ籍の方が多かった。
■アジア圏からの訪日客はまんべんなく多かったが、気になるのは富士回遊に乗車したはずなのに、大月駅で「かいじ」と車両が分かれることを知らずに甲府まできてしまった香港籍の夫婦。車内アナウンスが理解できないことに加え、乗客もかなり多いなか、大変ストレスを感じていらっしゃるようだった。

## ＜北陸信越＞

**越後湯沢広域観光情報センター**

■全国旅行支援の効果により、平日でも多くの来客があり駅ナカも大変賑わっていたが、(来訪者が)前年度比

を下回った(昨年は「がんばろう湯沢」商品券を当案内所で販売していたため、商品券目的のイレギュラーな来客があり例年よりも高い数字となったと思われる)。外国籍の方も、曜日関係なく毎日ほぼ同数の来客があった。

■下旬になるとスキー目当ての方が少なくなった印象。それは日本人客も同じで、「どこか観光できるところ」「スキー・雪遊び以外の観光」の問合せを多くいただいた。

**道の駅 クロステン十日町**

案内所の利用者総数は前月に比べ若干減少したが、前年同月に比べ増加した(前月比84%/前年同月比 116%)。観光ツアーバスの立寄りは、前月及び前年同月比は大幅な増加となった(前月比 473%/前年同月比 347%)。これまで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催自粛となっていた地域の雪まつりが多数開催されたことや、3 月後半に津南町(十日町市と隣接)の雪まつりが開催され、人気イベントのスカイランタンの打ち上げ体験ツアーのバスが関東圏から多数来訪したことを受けての結果と思われる。

**JR EAST Travel Service Center(新潟駅)**

新潟県の観光資源が「雪」や「スノーリゾート」がメイン(売り)となるため、他地域と異なり冬にビジネスチャンスが到来する。訪日客解禁後の 10 月以降は訪日客が戻ってきたこともあり、越後湯沢や妙高エリアのスノーリゾートへ訪れる人も多かった。また、12 月からは 3 年ぶりに国際線(新潟～台北便)が再開されたことにより、新潟県を訪れる台湾籍の方が急増し、県内各地の観光事業者にとっては訪日客再開の追い風にもなっている。今後、タイ・バンコク便の定期チャーター就航や中国便再開が検討されているため、今後の訪日客拡大に期待がかかる。一方、新潟空港を IN・OUT としてだけに利用し、近県に流れてしまう訪日旅行客もいるため、どのようにして新潟県内に囲い込みを行うかが課題。

**金沢駅観光案内所**

外国籍来訪者の状況は前月までと比べて急増した。当月前半の外国籍の来訪者数が一日平均 59.6 人であったのに対し、後半(のそれ)は 131.8 人。最終日 3 月 31 日の外国籍の来訪者数 189 人は今年度の最高人数(一日当たり)であり、4 月に向け観光シーズン最盛期を迎えたことを示す結果となった。

**珠洲観光案内所・道の駅すずなり**

本年度はコロナ禍の影響で訪日客の姿はほとんど見ることがなかった。また、観光窓口に訪れた外国籍の方は年間で数人しかいなかったが、今年の 3 月になりようやく姿を見せ、観光窓口をアメリカ国籍の 2 人が利用した。県都の金沢では多数の訪日客の姿を見かけるようになったが、能登半島の最先端の珠洲市まで足を伸ばす外国籍の方はまだ稀である。2023 年 9 月～10 月には「奥能登国際芸術祭 2023」が開催されるので、コロナ禍以前の芸術祭の時のように訪日客の皆さんが姿を見せるようになると思われ、受入準備を進めている。

**諏訪市観光案内所**

諏訪では 2022 年度観光庁の地域一体となった観光地の再生・観光サービスの高付加価値化事業に取組んできた。2 月に改修工事なども終了し、今後増えると想定している訪日客をお迎えできるよう準備を進めている。宿泊価格も上がっており、訪日客をお迎えすることで観光消費額の拡大に繋げることができるよう計画している。2023 年度は、訪日客はもちろんのこと、日本人のお客様にもご満足いただけるよう受入環境を整備していく。

**木祖村観光案内所**

外国籍の旅行者の木祖村への来訪の目的は、ほぼ 100%中山道鳥居峠越えのトレッキングである。冬季の間はクローズにはしてはいないが、積雪や凍結などにより通行が難しい日が多く来訪数が激減する。標高の高い木祖村は3月も通行条件は厳しい月ではあるが、日本全体が春に近いため、(旅行)行程に組み込み、トレッキングが困難な日でも峠越えをする外国籍の方が増えてくる月となる。

**岡谷市観光案内所**

桜や季節のイベントの開催により訪日客が増加してきている傾向。JR や公共交通機関の利用の際にも多く見られ、新幹線では乗客のほとんどが訪日客である場合もあった。高速道路のサービスエリアでも多くの訪日客が確認でき、コロナ禍の制限緩和により行動範囲はコロナ禍前に回復の傾向だと強く感じた。また、訪日観光客の移動手段として、公共交通機関含め各地域の「レンタサイクル」などは事前に調べて利用し行動している。

## ＜中部＞

**ウェルカムセンター(福井市観光案内所)**

■アジア、東南アジアのみならず、アメリカ、オーストラリア、ヨーロッパの方々などの来福が見られる。コロナ禍以前より欧米圏からの観光客の方々が目立つように感じる。ポピュラーな永平寺、東尋坊はもちろんだが、比較的福井市から遠い陶芸村や和紙の里などの観光地へ公共交通機関で行かれる方々へのアクセスなどの案内が増えた。

■イギリスから来福された(シンガポール在住)観光客の方がハイキングや山登りをしたいと言われたことが印象的だった。また、これまでは日帰りの観光客が主だったが、宿泊の観光客も増えつつある。

**郡上八幡旧庁舎記念館**

台湾籍の訪日客による短時間滞在の来町も多いが、個人で長期間旅行される外国籍の方が増加している。ご案内したお客様の多くが当地以外に京都、静岡(富士山)、熊本など自分が訪れたい場所や見てみたい所など前もって目的と計画を立て旅行されている。個人旅行の方はゆとりのある有意義な旅をされていると思われる。

**岐阜市観光案内所**

■案内件数総数は 5,185 件となり、令和 2 年同月(計 2,917 件)と比較し約 78%増であった。2020 年 2 月以降から新型コロナウイルス感染症の影響で減少していたが、3 月の案内数としては 2020 年以降最大となった。

■外国籍の方の案内件数は 169 件で、内訳上位は米国(37 件)、香港(20 件)、中国(19 件)となり、地域としてはアジア地域が 99 件で最多となった。新型コロナウイルス感染症の影響がない 2019 年 3 月の外国籍の方の案内件数(277 件)と比較すると約 61%になるが、昨年 3 月の外国籍の方の案内件数が 11 件だったため、新型コロナウイルス感染症の影響から少しずつ回復してきている。

■問合せ内容は、岐阜市及び周辺市町村の観光地をはじめ、全国旅行支援及び電子クーポン「ぎふ旅コイン」の利用方法、JR 岐阜駅構内のコインロッカー、シェアサイクルに関する問合せが多かった。

**浜松市観光インフォメーションセンター**

当該エリアにも訪日客のグループ、団体が増加している。特に「はままつフラワーパーク」が大人気(桜、チューリップ)。合わせて近隣のいちご狩り、「ぬくもりの森」も訪問されている。個人の訪日客の方も同じ傾向。

**御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター**

■首都圏からの直行バスが、訪日客利用の全体を押し上げ高伸長。東京・新宿便、渋谷便、横浜方面便が好調。
■団体は東南アジア(タイ、インドネシア、ベトナム)、台湾を中心に来場。 東京方面からのFIT(個人旅行)混乗ツアーも好調。桜シーズンの3月後半よりアップし、特に東南アジアが2月と比較し約2倍の来場となった。
■FIT は継続して台湾、香港が多数を占め、次いでシンガポールの割合が高い傾向にある。
■施設としては、継続して在住外国籍の方や海外に向けた各種プロモーションや SNS 発信に加え、旅行メディアなどを通じた外国籍の方(海外)向けの情報発信を実施。訪日観光客の受入強化、ツアー造成を進めていく。

**沼津駅観光案内所**

世界の観光市場の拡大と共に訪日客数が増加しつつある中、当市も海外からの観光客が増えてきた。当月は前月の 1.3 倍でようやくコロナ禍前の実績に近づきつつある。最も多い外国籍の観光客はアジア圏からが約 60%を占め、内訳はフィリピン、香港、台湾で、韓国、タイ、中国がじわじわと増加中。国別で最も多いのはアメリカで、カナダやドイツも増加傾向。従来当市はアジア圏からの旅行者が多く、その割合も拡大していた。今後の訪日客需要のキーファクターは、中国、韓国からの観光客の増加と思われる。

**ごてんば観光案内所**

訪日客の来店数は 551 人で、アジア圏が 82%となった。その他、ヨーロッパ圏、北米圏も増えてきた。ハワイからのお客様が 73 ㎞離れた清水港に客船で入国し、タクシーでアウトレットまでお越しになられた方もいた。

**名古屋市名古屋駅観光案内所**

■3 月は 1 日 200 人を超える日があり、1 日平均 130 人以上と前月を上回る来所者数であった。1 回(個人、ペア、グループなど)の質問内容はより具体的なものに、また対応時間もどんどん長くなる傾向にあった。
■来所者を国別に見てみると、韓国からの人数が半減し、フィリピン、アメリカが倍増した。ヨーロッパからの来所者も倍増した。
■暖かい日が増えてきたためか、名古屋城まで徒歩で 40 分ほどかかるのにも関わらず、歩いて行きたいという欧米圏の方が増えてきた。
■ジブリパークの予約済の外国籍の旅行者が、アクセス方法を聞くため来所する機会が増えてきた。
■青春 18 きっぷの利用可能期間に入ってから、その買い方を聞きに来所する方が増えた。
■月の下旬には、桜を見たいという方が度々来所されるようになった。

## 3 月[案内所の取り組み・他案内所や地域との連携事例・その他] ～東日本～

### ＜北海道＞

**北斗市観光案内所**

お子様を 2 人連れたお母様が「次の列車まで 2 時間あるが、子供が時間を持て余し機嫌が悪い。どうにか早く行ける方法はないか」と何度も来所。目的地はルスツで、ここから車で 2 時間半ほどであること、(タクシーを希望されていたので)料金もかなりかかると調べてお伝えすると、「地図で見ると近くに見えるのにそんなに遠いのね」と北海道の広さに驚いていた。「スタッフで乗せて行ってくれる人はいないのか？タクシードライバーに知り合いはいないのか？」など要望があったが、結局すぐ出る列車でできるだけ近くの駅まで行きそこか

らタクシーを利用することになり、お子様たちは出発できると喜んでいた。

## ＜東北＞

**弘前市観光案内所**

東北を周っている方から、隣県の宿泊施設への送迎バスの予約代行依頼も寄せられた。宿への電話がなかなか繋がらず、列車の時間が迫っている方には、宿の最寄り駅の観光案内所に後ほど予約状況を連絡しておくので、必ず立ち寄るよう案内した(案内をお願いした他県の観光案内所の方々の対応は大変心強く、ありがたかった)。

**もがみ情報案内センター**

■バスや JR の時刻表など良く聞かれる内容の POP(英語訳)を作成した。

■年配のガイドスタッフにもタブレットの翻訳アプリの使い方に慣れてもらうため、マンツーマンで教えた。また、年配のガイドスタッフ用に案内の際に指を指すことで、訪日観光客とある程度コミュニケーションが取れる英語シートを作成した。

## ＜関東＞

**東京シティアイ 観光情報センター**

近くの桜名所のリスト、地図を英語で作成し配架したところ、大変人気であった。館内装飾も桜をテーマにお客様をお出迎えした。 また、3 月 21 日に弊所は開業 10 周年を迎え、オリジナル T シャツを着用した接客、記念冊子の作成とエコバッグの配布などいくつかの記念イベントを行った。そのうち、入り口に特大の日本地図と桜のシールを設置し、お客様に行きたいところにシールを貼って頂くディスプレイや、主にお子様を対象としたお菓子のつかみ取りは海外からのお客様も気軽に参加できるものだった。

**JR EAST Travel Service Center(渋谷駅)**

昨年度の上期は入国の規制がまだ厳しかったこともあり、外国籍のお客様は少数だったため、空いている時間を活用して近隣の観光案内所への挨拶周りと共に「JAPAN RAIL PASS」や「JR TOKYO Wide Pass」の宣伝活動の協力をお願いした。また宣伝活動の依頼だけでなく、各観光案内所の内容やイベントについて、自社で作成している情報発信サイト「and trip」にて紹介し、各インフォメーションとの協力連携を図った。連携強化のおかげもあり、店舗に問合せが多く困っていたコインロッカーの場所の問合せなども観光案内所の荷物預かりサービスを案内することができた。

**JR EAST Travel Service Center (品川駅)**

「JR TOKYO Wide Pass」を利用して河口湖へ行く方が増えた。富士回遊は満席になる場合が非常に多く、前日や前々日に予約を希望する方にはご案内することができないことがある。その場合、大月まで「かいじ」や「あずさ」を利用して行っていただき、大月から在来線に乗り換える方法を案内している。店舗では簡易的なマップを作成し、案内時に利用している。マップには所要時間と品川からのアクセスが書いてあり、お客様からも分かりやすいと好評。

## ＜北陸信越＞

**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**

ウィンターシーズンが終わり暖かくなってきているが、山沿いなどの一部一般道では通行止めとなっていた。

訪日観光客には通行止めの情報がなかなか入手しづらく、「通りたかったが通行止めで行けなかった」というお声をいただいた。訪日客対策として他案内所や地域と連携し、一般道通行止め情報の共有などが出来たら良いと感じた。

**＜中部＞**

**富士山御殿場・はこね観光案内所**

外国籍の旅行者に対しての国籍確認の際、JNTO のガイドラインに従い"May I ask your nationality for our record?"や、"May I ask where are you come from?"と聞くと、アジア圏の旅行者を中心に「中国出身ではない！」と強調するため"We are not from China."と返答があったり、怪訝な顔をされたりした事案が 10 件ほど発生した他、イスラエルの旅行者から"Why do you ask my nationality?"と逆に質問をされた事案が発生した。イスラエルの旅行者に対しては日本政府観光局からの依頼で国籍を確認している旨を英語でお伝えしたが、特に中国からの旅行者の中には COVID-19 の流行以降「国籍を聞かれる」ことに対し神経質になっている方もいることが要因として考えられるため、スタッフ同士で対応を協議した。 その結果、「当該エリアの概況」欄で既述したように、国籍確認をする際は"Where are you from?"など短い表現を用いて会話の中で簡潔に済ませたり、急いでいる旅行者や返答を曖昧にしたお客様には無理に聞くことを避けたりするよう心がけるようにした。

⇒JNTO 受入対策グループより:国データを訪日旅行者に聞く時は、"Where are you from?"で問題ございません("May I ask your nationality for our record？"は過去の研修会で国籍を問合せる時の文言としてネイティブ講師よりアドバイスいただいたと思います)。

また、相手が急いでいる場合、聞きづらい場合は無理をせず、月次報告の際は**「地域不明その他」**の欄をご利用ください。よろしくお願いいたします。

以上