

<北海道>

北海道さっぽろ観光案内所

■無くなったもの

- ・館内の ATM、館内の SIM 自販機、低料金で利用できるレンタサイクル、案内所隣にあったカフェ、駅構内のショッピングセンター、駅構内の旅行代理店、駅構内の公衆電話(時々問合せがあるので非常に不便)、モバイルバッテリーの設置、セブンバンクの設置。駅の公衆電話については本当に困っており、なくなったもののほうが多く不便になった。札幌は 2030 年新幹線開通に向けていろんなものが閉業して再開中なので、復活や新しいサービスなどはまだまだ先の話である。訪日客再開に向けたサービスはまだ整っていないところが多い。
- ・500 円で貸出ししているレンタサイクル「えきちゃり」が札幌駅の新幹線工事のため営業終了した。低価格で気軽に借りられるので便利だったので残念。
- ・小樽散策バスや新千歳空港から定山溪温泉までのバス「湯ったりライナー」運休(中)
- ・駅構内に 2 カ所あった JR の旅行会社が閉館したため、当日の宿を求める人や航空券の予約、JR と宿のパックを予約したい人には不便である。駅前通り沿いの旅行会社をご案内しているが予約制になっていたりする。JR 系列の旅行会社(ツインクルプラザ 駅構内)が閉店してしまったので、航空券やホテルを手配したいというお客様に案内できる旅行会社が近くになくなってしまった。グランドホテルの地下にある JTB の支店などをご案内しているが大通方面になるため少し距離がある。また旅行会社によっては航空券のみ、JR 券のみの問合せには対応していないところもある。コロナ禍以降、対面での相談は予約制をとっている旅行会社がほとんどで不便になった。旅行会社に限らず対面のサービスが減っていて、何事もインターネットで申込まなければならないというパターンが増え、困った高齢者が観光案内所を訪れる。

■減少したもの

- ・多言語の観光パンフレット、札幌駅のコインロッカー(半減)
- ・定期観光バスの運休や高速バス・路線バスの減便が増えた。
- ・バスの運休が増えた。観光バスのコースが減った。
- ・スキーやスノーボード用のロッカー数の減少。以前よりかなり減り困る人が多数。
- ・JR 札幌駅構内・周辺は、コロナ禍の影響というよりは新幹線工事の影響で様々なサービスが終了もしくは縮小されている。去年 10 月の訪日客再開の前後に駅構内の仕様変更が重なり、コインロッカーが少なくなったり駅構内の通路が閉鎖されたりと旅行客にとっては非常に不便な状況が続いている。

■再開・復活したもの

- ・観光案内所では 2 月より、インターネットで購入した SIM カードの受け渡しを再開している。
- ・サッポロビールやキリンビール工場、雪印メグミルク酪農と乳の歴史館の見学
- ・定期観光バスの復活
- ・観光案内所での mobile SIM カードの再開

千歳アウトレットモール・レラ・トラベルサロン

- 当施設案内所は、クーポンの配布と店舗及び交通の案内、館内店舗の放送と通訳依頼、観光客からの対応依頼などが主な仕事である。コロナ禍前と変わらずサロン内に道内観光パンフレット、無料の飲料機、北海道の観光 PR 動画を放映、自由に使えるパソコンなど、休憩用スペースを設置している。
- 新たに国内旅行相談についての業務が追加された。道内外の場所についてお客様が疑問点を持っている時、しっかりと案内してチケットと宿泊施設を予約することができる。尚、新型コロナウイルスの影響により当面の間、レラから新千歳空港までの無料シャトルバスの運行を休止している状態であるが今後の運行再開を検討

している。

北斗市観光案内所

北斗市観光協会では、2023年度より体験アクティビティの予約がHPからできるシステムを導入し、新たに独自のレンタサイクルやガイド付きの散歩ツアーなどを開始。今後も様々なメニューを追加予定。コロナ禍中はモニターツアーなどを何度も開催し、準備期間となった。

<東北>

弘前市立観光館

多言語のパンフレットで配架する種類をコロナ禍前の状態まで戻すようにした。観光スタンプは、以前まではカウンターの中に入れて問合せがあれば押せるようにしていたが、現在は誰でも押せるようになっている。

一関観光案内所

2021年1月よりFacebook情報発信を台湾籍のスタッフが中国語でもするようにし、一番多い台湾籍のお客様だけでなく、他の中華圏の人々に向けての情報発信になっている。

仙台ツーリストインフォメーションデスク

■新しく始めたサービス

- ①「クーポン付音声ガイドマップ(英語版・日本語版)」→制作及び販売。下記②のガイドツアーを疑似体験できるセルフガイドツアー用ガイドマップと商店街の指定店舗で利用できるクーポン券のセットを500円で販売。
- ②「中心部商店街ガイドツアー」→コロナ禍に「オンライン語学講座」と「英語ガイド認定試験」を実施。それらを受講・合格したボランティアスタッフが、中心部商店街のモデルコース(1コース)を英語または日本語でガイドするツアーを販売。
- ③交流ノート設置:羽生結弦さん等身大パネル(ソチ ver.)と一緒に誰でも書き込めるノートを新たに設置。

■(休止していたが)復活したサービス

- ①羽生結弦さん等身大パネル(ソチ ver.):2022年4月からパネルを再設置。フォトスポットとして再提供。
- ②「デコ和菓子作り体験」→会場を仙台観光スポットのひとつ"三瀧山不動院"に変更して再開。2023年4月からは訪日客対応のため英語版と繁体字版の和菓子の作り方を作成し、当日貸出しするサービスを新たに開始。
- ③宮城県外の桜情報 SNS 発信:県をまたぐ移動の制限があったコロナ禍では紹介ができなかったが、2023年4月から再開。

福島市観光案内所(JR 福島駅西口)

訪日客の傾向として、アジア圏の方は福島・東北の景勝地を好み、ヨーロッパ圏の方は震災遺構に興味があることはコロナ禍前と今現在も変わらない。そのため案内の仕方も変わりはないが、コロナ禍で急速にデジタル化したためか、紙媒体のマップやパンフレットのまとめ用にお渡ししている袋などが喜ばれる時がある。

伊達市観光案内所

伊達市には伊達氏の歴史や自然豊かな風景、地元の美味しいものに溢れている。コロナ禍においてもその魅力を存分に体験・体感して頂けるように、レンタサイクルを開始した。今年度より市内5カ所にて貸出しを始めているが、これに先駆け当案内所において実証実験も兼ねて昨年度よりスタートしている。電動クロスバイクをはじめ、家族でお楽しみ頂けるようにキッズバイクはもちろん、珍しい2人乗りのタンデム自転車も取り扱っており、

好評。

<関東>

NEXCO 東日本友部サービスエリア上り線インフォメーション

NEXCO 東日本友部サービスエリア下り線インフォメーション

訪日客限定のETC割引「Tohoku Expressway Pass」の販売が再開された。

水戸観光案内所

- 当案内所では2022年から、18時から19時の間の来所数をカウントしている。夜の時間帯の来所数と来所者の案内内容から今後の当案内所の営業時間や業務体制の検討などに役立てたい。
- 3年ぶりに茨城空港の一部国際線が再開した。3月25日は韓国のジンエアーチャーター便、26日は台湾のタイガーエアー台北定期便の初日を迎えた(4月9日からは同じくタイガーエアーの高雄発着がスタート)。アジア勢の訪日客、日本からのアウトバウンドに弾みになる。
- 4月からシェアサイクル「みとちゃり」が始まった。スマホ連動の自己完結型タイプ。市内に複数のステーション(水戸駅北口駐輪場3カ所含む7カ所)を設置し、どのステーションでも借りて返却が可能。15分当たり70円。既存の駅北口と南口にあるレンタサイクル(9~18時の運営)とは違い、どのステーションでも返却可能な点が便利。スマホに慣れたユーザーの利用が見込まれる。
- 市観光課作成の外国籍の方対応体験パンフレットをいただいた。訪日客関連での紙媒体は久々となる。「Mito Experience」というタイトルで日英中3カ国対応。梅酒や梅染め、日本三大提灯の一つ、水戸藩時代の伝統を誇る「水府提灯」を案内する内容となっている。事前予約制であり、人数制限、利用時期や通訳を添えるなど条件があるため、滞在中直ぐに申込みをして体験できるものではない。

NEXCO 東日本那須高原サービスエリア上り線インフォメーション

NEXCO 東日本 那須高原サービスエリア 下り線インフォメーション

コロナ禍前では、通年を通し季節の折り紙を希望される方に差し上げていたが、接触感染予防策で配布中止や、屋内ではマスク着用を促す音声ガイダンスを設置したが、徐々に対策も緩和されコロナ禍前に戻った。

川越市川越駅観光案内所

コロナ禍前と後で変わった案内・サービスは、アクリルボード越しの接客が挙げられるが、感染のリスクが完全に払拭されたわけではないことから現在も設置を続けている。復活した・新しく始めたサービスとしては、バリアフリーの取組みの強化である。観光庁「心のバリアフリー認定施設」の認定を受けた。

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)

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)

- ①御朱印スタンプのサービスを休止していたが、スタッフ増員となったため2月15日より再開した。
- ②来日前にオンラインで交通商品などを購入してくる人がコロナ禍前より増えた。受取り場所が明記されていないものが多く、情報収集に苦労した。成田空港内では受取れないもの、販売場所により受取場所が違うものなどがあり複雑なため、各商品の受取箇所をまとめた表を中国語、韓国語で作成し、お客様に見せている。
- ③最近 iPhone に Suica や PASMO を追加するボタンがついているため、スマホに Suica/PASMO を入れてくるお客様が非常に多い。プラスチック IC カードはクレジットカードでは購入できず(「Welcome Suica」のみカード購入可)チャージも現金だけであるが、モバイルに入れば、ウォレットに入っているクレジットカード

からチャージできる。また 500 円のディポジットもないため払い戻しの手間もない。コロナ禍でキャッシュレスを好む方が多くなったこともあり、いい事づくめであるが、以下のようなマイナス面がある。

- ・モバイルに入っているカードからのチャージをするときはネットワークが必要。
- ・あくまで普通電車が利用可であり、特急などは別に特急券が必要だが、特急券券売機や発券窓口では Apple Pay は使えない事が多く、現金や物理クレジットカードも持っている必要がある。
- ・万が一 Suica/PASMO エリアを出てしまったり、チャージできなかつたり、機械が反応しなかつたりした場合、乗った駅からの全額を現金で要求される(駅では Apple Pay では払えない)。
- ・2022 年夏頃からカードからチャージができない問題が多発している。他にもトラブルの報告が多い。
- ・バッテリーが切れると使えない。実際、海外端末の Apple Pay でどの機種でも IC が取込めるのか、チャージトラブルはないのか、こちらでも把握しきれていない。とても便利なサービスだがお勧めできずに歯がゆい思いをしている。

④円安のせいか、タクシー利用者が増えた。日によっては空港内タクシーがすべて出払ってしまう事もあった。日本で使用できるタクシーアプリはないかよく問合せを受けるようになったが、訪日客の方には使いにくいアプリ(登録に日本の携帯番号がいる、日本語だけなど)しかない。

海ほたるパーキングエリア 4 階インフォメーション

- お土産店にて試食・試飲、落花生の量り売りなど行っていたが、コロナ禍になり中止となった。緩和が進んでいく中、土日祝限定で再開されて多くのお客様で賑わっている。
- 海ほたるパーキングエリアのキャラクター、海ほたるくん・海ほたるちゃんのグリーティングが土日祝限定で復活、お子様から大人まで多くのお客様に喜ばれている。
- 新型コロナウイルス感染症予防措置として閉鎖をしていた足湯が再開し、運転疲れやリフレッシュを目的としたお客様にご好評を頂いている。

酒々井プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

3 月 1 日よりコロナ禍で休止していた成田空港行き高速バスが運行再開。コロナ禍前よりも本数は少ないものの、訪日客の来場が増えた事で需要が急増し、多くの訪日客よりバスについての問合せがあった。施設が成田空港に近いこともあり、出発前や到着してすぐ来場する訪日客が多いため、成田空港行きバスの再開は訪日客に対してのサービスとして大きな役割を果たしている。

流山おおたかの森駅前観光情報センター

- 観光パンフレットについて、コロナ禍前はパンフレットをそれぞれ 10 冊(枚)程度棚に置き、来所者が自由に手にとることができたのだが、コロナ禍中は 3 冊(枚)程度にとどめた。またサンプルや表紙のみを置いて、「ご入用の方はお声かけください」としたものもあった。現在でもパンフレットは 5 部程度を置くにとどめ、随時補充するようにしている。
- 案内所では季節に合わせて所内を飾りつけたり、写真付きで市内の情報掲示などを行っている。将来的に外国籍の観光客の来所が増えることを期待して、今年 1 月より毎月、その飾りつけや写真に合わせて、日本文と英文で日本の伝統行事に関する説明を作成して展示するようにした。

日本橋案内所

コロナ禍前はグルメツアーや芸者体験などのアクティビティがありとても人気があったが、今は提供することができなくなった。しかし、新しいワークショップもご用意している。風呂敷の夢絞り染め体験、蒔絵体験、手

ぬぐい染め体験、アロマストーン作りなど、今までになかったワークショップも。

JR EAST Travel Service Center(羽田空港国際線ターミナル)

当案内所独自のサービスではないが、「JAPAN RAIL PASS」の使用方法が変わった。乗車時、有人改札を通る方法から自動改札機を利用できるようになり、また指定券の発券を券売機で出来るようになり、お客様により便利にご利用いただけるようになった。

中部地方インフォメーションプラザ in 京王新宿

コロナ禍による業績低迷によりコストダウンが求められ、チケット販売の廃止などサービスを縮退した。「Tokyo Subway Ticket」などニーズの高いものは一部復活させたが、要員を削減されている中で以前同様のサービスを提供することが困難になっている。

ぷらっと築地

オーバーツーリズム気味のため、街の声を受けて訪日客をアテンドする観光ガイドのための築地ガイド講習会を再開した。コロナ禍前よりも食べ歩きや市場見学のマナーが悪化しているためマナー向上啓蒙に力を入れている。

新横浜駅観光案内所

コロナ禍後に新しく始めた事として翻訳アプリの活用がある。当観光案内所では、コロナ禍後の入国緩和により、さらに多様化している英語話者以外の外国籍の旅行者対応のために、iPadにて使用できる翻訳アプリを活用している。また、コロナ禍で紙の資料の受け渡しなどに抵抗のある人もいるため、できるだけ資料などは配架している場所を口頭で伝え、観光客自身で取ってもらうようにしている。また、紙以外のQRコードでの情報なども活用している。

鎌倉市観光総合案内所

パンデミック中に休止していたサービスとしては、観光協会事務所での荷物預かりサービスである。緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置実施期間中は完全に休止し、その後平日のみの営業という形態を取っていたが、2022年度3月より土日祭日の対応も再開した。

<北陸信越>

長岡駅観光案内所

案内所としてのサービスではないが、長岡市内の20カ所の観光スポットにQRトランスレーターを設置。スマートフォンでスキャンすると英語など、14カ国の言語に対応した音声と説明文を利用出来る。携帯から必要に応じて選択出来るようなサービスを取り入れた。

松本市観光情報センター

コロナ禍の最中は人との距離を保つためにできなかったのだが、コロナ禍後はセンターに机と椅子を設置し、お客様がパソコンを利用し調べ物ができるようにした。

JR EAST Travel Service Center(長野駅)

当店舗の大型モニターで志賀高原や野沢温泉、スノーモンキーパークの映像を流し、大変喜ばれた。

<中部>

東海北陸道 ひるがの高原サービスエリア 上り 観光案内所

英語のメニューをスキャンしてスマホで見られるようにするなど、時代の流れに沿ったサービスを追加した。観光案内所内だけではなく、売店や厨房でもご案内をしている。

新富士駅観光案内所

コロナ禍前と後において変わった案内・サービスではないが、訪日客が戻って来ることを見据えて、根強い人気の茶畑、花のあふれる地元のスポットをこのコロナ禍を越えたあとに訪日される外国籍の方にもご紹介する目的で、既存のパンフレット(日本語のみ)に英語を追加し印刷、案内所の英語ウェブサイトにもアップし海外にいても情報を得られるようにするなど、英語での案内情報を増やした。また、レンタル電動自転車の取り扱い説明などを訪日客にもわかりやすく写真付きで英語にし、安心して自転車をレンタルしていただけるようにした。その他、このコロナ禍に作成したパンフレットを活用して、中心部から離れた人気の茶畑などのスポットのご案内に努めている。

浜松市観光インフォメーションセンター

一時期停止していた手荷物預かりを再開した。観光客の全体的な増加、コンサート開催の増加などもあり、コインロッカーの不足が顕著になるなか、手荷物預かりサービス「エクボクローク」(要ネット予約、クレジット決済)は、荷物のサイズの制限が比較的緩やかなため、大きな荷物の外国の方にも便利。しかし、当日でもネット予約が必要なため、外国籍の方にはネット環境の問題もあり大変利用しにくい点がある。そのため、4月より現金での預かりも始めた(予約不要、現金決済のみ)。

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

- 復活したサービスは、外貨両替機を2023年2月より再設置。外貨両替機の要望が高まっている中、近隣銀行でも外貨両替を中止しているところも多く、設置再開後はとても好評。
- 変更したサービスは、首都圏方面への直行バスの当日チケットの販売を中止。非接触対応のため、現金購入のみであったチケット販売が2020年春頃から中止になり現在もそれに変わりはないが、販売中止以降、WEB購入を促している。それに伴いご自身で購入ができるよう「WEB購入マニュアル」として購入手順を図入りでわかりやすくしたパンフレットを作成し渡している。チケット販売時は乗車30分前が購入・変更の期限であったが、WEBからは時間ギリギリまで購入・変更ができるため、お客様にとっても利便性が高い。

富士山御殿場・はこね観光案内所

当案内所で小田急ハイウェイバス乗車券や箱根方面の周遊券「箱根フリーパス」の販売を受託していることもあり、コロナ禍初期の2020年4月から6月にかけて観光案内業務を一時休止した時期はあったものの、それ以外の時期はレンタサイクルや手荷物預かりなどを継続して実施している。今後はレンタサイクル・手荷物預かりとともに旅行者の増加に伴って需要が急増する可能性があるが、手荷物預かりは当案内所のスペースに限りがある他、レンタサイクルも日を跨いでのご利用に関する問合せが増えていることもあり、料金などの抜本的な見直しをする可能性がある。

名古屋市金山観光案内所

- コロナ禍では外国籍の旅行者の来所が減少したことから、名古屋市観光案内地図(ライブマップ)多言語版の更新を見送っていたが、今年に入り英語版のみ更新し、配架を再開した。

- アフターコロナを見据え、観光案内ボランティアの新規採用については外国籍の観光客にも対応できるよう、英語ができる方を増強する予定。

セントラルジャパントラベルセンター

コロナ禍前は免税店クーポン配布やキャンペーンプレゼントなどの企画を行っていたが、コロナ禍はキャンペーンの案内がなくなっていた。海外渡航が徐々に増えてきたことを受け、コロナ禍で落ち込んだ中部国際空港の利用促進のため、期間限定の新しいサービスとして以下2点の案内を実施したように、海外渡航のキャンペーンなどの案内が復活してきた。

- 中部国際空港利用促進を目的とした期間限定の新しいサービス
 - ・台湾または香港発着で往復とも中部国際空港直行便をご利用の方に近隣県の観光地の入場券を無料プレゼント
 - ・近隣の大学の留学生へのPR企画として、大学施設への最寄駅・港までの交通費を支援

以上