＜近畿＞

彦根市観光案内所

■竹生島へのクルーズ船のご案内の増加:竹生島と多景島という島が琵琶湖にあり、それぞれに中国語・英語のチラシもできた。
■コインロッカーのご案内:大型スーツケース持参のお客様が再び増えつつあり、必要に応じてサイズを計測し駅のロッカーをご案内している。
■宿泊施設のご案内(日本人):利用当日にご案内することが増えてきた。外国籍の方へのご案内も今後増えると思われる。

京都総合観光案内所

■感染リスクの軽減及び来所者の利便性の向上を図るため、市バス・地下鉄の乗車券の 自動券売機を所内に設置した。
■同様にレジシステムにもキャッシュレス決済を導入し、非接触化を進めた。
■所内にタブレット端末を設置し、チャットボットによる質問対応の他、観光パンフレットや地図を閲覧できるようにした。これによりカウンターで対面せずとも必要な情報を入手することができる。
■三密回避のため、市内９ヵ所に設置したライブカメラの映像が見られるように所内にモニターを設置した。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

利用者からの相談が多かった料亭や割烹の予約代行サービスについて、施設との間で個別に契約を結び、専用サイト経由で申込み、または店頭で直接予約・代金収受を行っていたが、コロナ禍で多くの店舗が休業や廃業され、専用サイトの運営維持・管理が難しくなったことから、残念ながらサービスの提供を終了した。

観光交流プラザ りんくうまち処

コロナ禍になってから訪日客の手荷物預かりがほぼない状態が続いていたが、2022 年 10 月に訪日客受入規制が緩和されて以降訪日客が増え、それと同時に手荷物預かりが急激に増えた。当案内所では手荷物を預ける人のほぼ全員がアウトレットへ行かれる訪日客である。訪日客が戻ってきた時に備えて手荷物預かり受付方法を簡素化していたため、スムーズに受入ができた。

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

■運休していた関西空港シャトルバスが４月１日から再開した。
■閉鎖していたウェルカムセンターが４月１日から再開した。
■コロナ禍以前は紙のクーポンを配布していたが、現在は QR コードから読み取る電子クーポンになった。
■4 月 12 日から有料の荷物預かりや国際郵便サービスが始まった。

新神戸駅観光案内所

■密を避けるため各施設が事前予約制へ移行。以前に比べ、施設をゆったり楽しめるようになった。
■レンタサイクルや、レンタルキックボードが開始された。
■Web 予約、IC カード、キャッシュレス決済、プロジェクションマッピング・AR 技術を利用したイベントなど、テクノロジーを利用する事例が格段に増えた(便利だと思う方と、使いこなせない方に二分されてしまっている)。

姫路市観光案内所

コロナ禍前は多くの旅行者が姫路駅に到着後、楽に観光出来るよう手荷物を入れるロッカーを探す風景をよく見かけた。当時駅前にはロッカーしかなかった。ロッカーは大きさが決まっているため規定の大きさ以上の荷物は入れられない。よって大きな荷物を抱えて案内所に入って来られ「手荷物預かり所がないか」とよく質問された。実際大きなものや幅がある荷物は預ける場所がなく、私たちもお客様に行き先をお尋ねし、その都度アドバイスをさせて頂いていた。その後新型コロナウイルス感染症の流行が拡大した影響で、海外からのお客様が来なくなったためロッカーに関する質問が無くなった。が、昨年末から入国制限緩和により多くの方が来所されるようになり、必然とロッカーの質問が増加した。するとほどなくして商店街のお店のいくつかで手荷物預かりをする所ができたことを知った。かつコロナ禍前には無かった有人の外貨両替に対応する新しいサービスを提供する店もできた。多くの外国籍のお客様の来訪が増える中、提供できるサービスがあることの有難さをしみじみと感じる。不便を感じることなく快適に観光を楽しんでいただく手助けがほんの少しでも出来れば嬉しい。

阪神電車サービスセンター

3 月より「HANSHIN TOURIST PASS」の QR コード引換が始まった。件数も少ないので、まだまだ経験不足だとは思うが、発行の際に確実、速やかに対応出来るよう努めたい。

中国自動車道 加西サービスエリア 上り線インフォメーション
中国自動車道加西サービスエリア下り線インフォメーション

2022 年 4 月から「Charge SPOT(スマホ充電レンタル)」のサービスがスタートした。スタート当初は、様子見的な感じだったが、今はよくレンタルされて便利にご利用いただいている。

阪神西宮おでかけ案内所

■コロナ禍前、スタンプラリーなどはスタンプ台やスタンプと直接触れていただくものが、コロナ禍以降は QR コードなどの非接触型のものが多く見受けられる。
■阪神電車に乗り、街をめぐる謎解きをお楽しみいただけるチケット「ナゾときっぷ」を本年度初めて発売した。

奈良県猿沢イン

■外国籍の観光客向けお茶会体験:コロナ禍の間は対面での開催は一時中断し、『オンライン茶会』を主に開催。その後対面での茶会を再開させたが、参加人数と開催回数を制限しての開催に留めていた。2023 年 2 月中旬からは、コロナ禍以前の条件(毎週水曜日、2 セッション)にて開催を復活させた。

はしもと広域観光案内所

■新しく始めたサービス:旅がより「安心」、「簡単」、「便利」になるよう、充電機能付きレンタルモバイルルーターの有料レンタルサービスを 3 月より開始した。

＜中国＞

松江国際観光案内所

外国籍観光客専用のパソコンの使用を中止していたが、コロナ禍後に自由に使用できるようにした。実際に、宿泊予約をされてない英国籍のお客様が案内所のパソコンを使用し、民宿の予約をされたことがあった。

道の駅 津和野温泉なごみの里

■外国語に不慣れな従業員も多いため、各国向けに翻訳したパンフレットを置いたり、英語文での館内案内や注意事項などを多数設置した。

■コロナ禍で中止していた日本の伝統芸能「神楽」の定期開催を近々復活させる予定で、訪日旅行者に喜ばれると期待している。

中国自動車道 安佐サービスエリア 上り線インフォメーション

コロナ禍と直接関係があって始めたもののではないが、リモートインフォメーションのサービスを開始した。タッチパネルを用意し、お客様自身で観光情報を検索したり、道路情報や料金検索を行える。インフォメーションスタッフを呼びだすボタンも設置されているので、詳しいことを聞きたいお客様への対応も可能となっている。

新山口駅観光交流センター

■山口県内の交通に使えるデジタルチケット「ぶらやま」の問合せが増えた。

■キャッシュレス決済の導入

■手荷物一時預かりや充電スタンドの導入

＜四国＞

ゲストハウス若葉屋

コロナ禍前と比べて、訪日客が利用するデジタル環境が格段に進歩している。まずは、大半の訪日客がスマートフォンに日本用の SIM カード、もしくは eSIM を利用するようになった。コロナ禍前のように、Wi-Fi 環境がなければネットに繋がらないという訪日客はもはや少数派だ。こちらもネットが繋がるという前提で、紙の地図だけでなく、Google Maps での案内を重視するようにしているが、評判がいい。また、ネット環境とあわせて Google Translate と Google Lens も実用できるレベルになっており、地元の小さな飲食店で写真なしの日本語メニューであっても、注文がしやすくなったようだ。

松山観光港ターミナル観光案内所

コロナ禍以前は多くの外国籍の観光客がいらっしゃった。SIM カードの販売を始めたり、通訳アプリの使用なども行っていた。しかし、コロナ禍となりその全ては終了。小さな案内所のため、大がかりなサービスは行っていなかったが、それでも外国籍の観光客向けに対応するものはいくつかあった。英語など諸外国語のパンフレットもそうだ。ただ発行元が印刷をやめてしまうケースもあった。現在はやめてしまったサービスを再開する目途はたっていない。ただ、現状を踏まえると今後の展開によってはサービスの再開、また新たなサービスの検討も必要になってくるだろう。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

■コロナ禍前には、けん玉やコマなど日本の玩具を体験していただけるように休憩コーナーに設置していた。また、よさこい祭りのシーズンには、祭りの衣装(法被)などの試着や、鳴子を実際に触って体験していただけるようにしていたが、感染を考慮して撤収していた。今後、状況を見て展示物の設置を検討中。

■外国籍の旅行者向けサービスの Wi-Fi ルーター無料貸出を 2022 年 11 月より再開した。

■車いす貸出業務を 2021 年 11 月より開始した。現在も貸出前にアルコール消毒を徹底して行っている。

＜九州・沖縄＞

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

■コロナ禍中は、電話対応のみであったがフライトが復便したため、案内所での有人案内を再開した。コロナ禍前は飛行機に関する問合せが大半であったが、最近はスマートフォンやカード、財布など貴重品の紛失に関するトラブルが目立つ。遺失物担当者が語学対応できない時の通訳をする機会も増えた。

■新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、館内店舗が閉店になり営業休止となっていたが、徐々に再開している。レストランの営業休止が多いため、レストランをお探しのお客様には国内線の(ターミナルビル内の)レストランを案内している。特設店舗にて期間限定の飲食店が営業しており、お客様にご利用いただいている。

佐賀市観光案内所

コロナ禍前と後で変わった案内やサービスは、前より JR のスタッフが減少され、窓口での接客サービスに時間を要する。自動化され、きっぷのネット予約の受取りアプリ使用といった、サービスの内容がスマートフォン使用とシステム化されている。JR のアクセスも、JR の職員がいないために観光案内所に来る人が多い。アプリの使い方も人が教えなくてはならず、案内所の仕事量は増えた。レンタサイクル、タクシー、レンタカーも全てアプリを使用し予約することができるようになった。コロナ禍前と同様のイベントも徐々に開催されており、観光客は増え続けている。

長崎市総合観光案内所

■復活したサービス:手荷物配送サービス(案内所→提携の宿泊施設へ)

■新しく始めたサービス:AI を活用した FAQ(タブレットなど使用)、デジタルサイネージによるイベント情報・PR 動画、情報検索コーナー、コンシェルジュの配置、ユニバーサルツーリズムの受付、車いす・ベビーカーの貸出、スマホ充電設備の設置、災害時情報発信などを提供。

佐世保観光情報センター

■物販の拡充を行い、種類や量を増やした。また物販棚のリニューアルやディスプレイ検討を行い、見ていただきやすくなった。特に伝統的な焼き物「三川内焼」を増やして専用の棚を制作したことは、佐世保のお土産を外国籍の方にもより楽しんでいただけるようになったと考える。

■佐世保のイベントに関するものや伝統工芸品をカウンターに設置し、季節や日本らしさを感じてもらえるようになった。

長崎空港案内所

■外国籍のお客様が増え、所員間で外国語対応に目を向けるようになった。今後ますます勉強する機会が増えていくと思う。

■お客様から尋ねられる事が多かったので、外貨両替機の復活はとても有難い。

■バス乗り場にスマートバス停が設置された。次発のバス出発時刻が大きく表示されるので、お客様にとって以前より分かりやすい案内になっていると感じる。

■外国語パンフレットの設置を増やした。

観光ほっとプラザ たまララ

４月１日より「E-bike レンタル事業」開始(新規)。まずは地域住民や国内客へのプロモーションを強化し、運用が軌道に乗ったら、訪日客へのサービス提供を強化する。

佐伯市観光案内所

コロナ禍で海外から来日が困難な状況だったため、訪日客用 SNS(Instagram・Facebook・Twitter)を開設し、国内外に向けて広く佐伯市の魅力を発信するように努めた。それと同時に、来佐していただいた皆様に最新の佐伯市の情報をお届けできるよう、これまでの訪日客用のパンフレットを一新、新しいパンフレットを作製した。

道の駅 「ぎのざ」

当月から、現場スタッフが外国籍の観光客の対応が難しい場合に、宜野座村の国際交流員に協力してもらい、テレビ電話で案内するサービスを始めた。テレビ電話で対応することで、観光案内所の人員不足の解消と外国籍の観光客への安定したサービスの提供を目指す。

以上