

<北海道>

北海道さっぽろ観光案内所

■コインロッカーについて

- ・手荷物預かり所が無い・コインロッカーが少ない:手荷物一時預かり所は年に2回位しか駅構内に設けられないため、常駐の預かり所があると便利(イベント開催時や繁忙期の週末は駅構内のロッカーが大変混みあうため)。またスキーやボード用のロッカーが現在3個しか無いためもっと増えて欲しい。
- ・札幌駅構内では繁忙期にロッカーが不足する、訪日旅行客が使用する大きいサイズのスーツケースが入るロッカーがないといった問題が起こっている。雪まつり期間中に臨時の手荷物預かり所が開設されていた期間は混雑が大分緩和されていたと感じたので、他の季節でも旅行客が集中する時期には開設しても良いと思う。

■各種予約について

- ・日帰りバスツアーなどの連絡なしのキャンセル(口約束の申し込みに限界有。主催社側がペナルティを課せるシステムを導入する必要有)。
- ・道内各地のアクティビティや施設見学、ツアーバスの予約をする際に多言語対応している所が少なく、案内所で予約代行を頼まれる事も多い。電話予約だけでは利用規約もなく無断キャンセルも出来てしまうので、利用者本人が確実に使用できる予約システムの確立は必要である。これはコロナ禍以前からの問題でもある。

■交通・移動関係

- ・主要観光地へ向かうバスは、コロナ禍の影響や運転手不足による減便によって本数が少ない所も多く、週末などは利用が集中している時間帯があると思われる。
- ・札幌では各公共機関共通の1日乗車券がなく外国籍の観光客に不満を言われることもあるが、京都のように観光客の乗車が多すぎて地元の人の通勤、通学に支障がでると困るので、現状のままで良いのではないかと聞いた意見もある。

■その他

- ・レンタカーの営業所が減り、人手不足のせいか繁忙期ではないのにすぐ満車になる。
- ・訪日客の増加に伴い、宿泊施設の不足が出てきているようだ。宿泊料金も値上がりしており、地元の人たちの旅行のハードルが高くなっているように思う。札幌で宿泊税導入の検討が行われ始めたが、税収でオーバーツーリズムを緩和できるような対策が行われることを希望する。
- ・非接触型対応増加はかえって不親切。
- ・観光客の方からよく相談を受けているのが、手荷物預かり所、郵便局、コンビニ、宅配便、ATM、喫煙所、朝早くやっているレストラン、おにぎり屋さん、バス・地下鉄などの共通一日乗車券など、以前はあったものが無くなってしまい、観光客受入に対するサービスが追いついていない(当所にあったセブンバンクATMが撤去されたまま、など)。

函館空港総合案内所(国際線到着ロビー、国内線到着ロビー「LOCAL INFORMATION がっつり道南」)

■オーバーツーリズム

- ・多客期には主要観光地でのチケット購入時や利用時に長蛇の列ができる他、タクシー配車が追い付かないことや函館山登山道マイカー規制に伴う公共交通機関の混雑など、実際の利用客数が想定を上回り、対応に追われることが度々見受けられる。

■受入の課題

- ・当案内所はお客様とコミュニケーションを取ることで『オススメ情報を含んだがっつり観光案内』を行っているが、言語の壁によるコミュニケーション不足や伝えたいことを伝えられないもどかしさを感じており、多言

語対応が課題である。一方、函館空港国際便の復便に合わせて三者間通話ツールの見直しを行い、3言語(英語、中国語、韓国語)対応から16言語対応ツールに変更し、受入態勢の強化も図っているため、案内スタッフの語学力向上ももちろんだが、ツールを活用することでお客様とのコミュニケーションに役立てていきたい。

・市内でWi-FiやSIMの貸し出し、外貨両替機が少ない。

■地域で行っている対策

・函館山登山道のマイカー規制:混雑する夜景の時間帯(17~22時)は、一般車両は交通規制の対象となり、タクシーやバス、またはロープウェイの利用となる。

・弊所では、店舗の紹介としてショッピングカードやパンフレットを配架しており、店舗側からも「どんどん紹介してほしい」など多くの店舗が配架に積極的だが、中には一度に受入れられるキャパシティや店舗のターゲット層が旅客よりも常連客であることにより、観光案内は控えてほしいという店舗もある。案内所の独断でオススメしていくのではなく、地域と対話しながら双方にとって良い協力体制を構築していきたい。

中標津空港観光案内所

中標津空港周辺でオーバーツーリズムを感じることは無い。地域の活性化にとっては、観光客が増えるのは良いことであり望んでいる。しかし道東は3つの国立公園、7カ所のラムサール条約登録湿地を有し、動植物との共生を適切に保っていかなければならない。そのため植生保護や野鳥・動物に対する悪影響を危惧する観点から注意喚起が行われ、自然ガイドの中にはオーバーツーリズムを懸念する声がある。しかしオーバーツーリズムでなくとも、少人数でも自然に対してのマナーが悪ければ同じことである。

NEXCO 東日本 輪厚パーキングエリア 下り線インフォメーション

バスツアーも依然として多くご利用いただいているが、レンタカーを借りて個人で旅行を楽しむ方も多い。個人旅行はガイドさんがいないので日本でのマナーやルールが周知されておらず、郊外の私有地への不要な立ち入りトラブルなど、よく耳にする。また、雪道に不慣れなドライバーや、標識の見落としによる死亡につながる重大事故が増加した。

NEXCO 東日本 輪厚パーキングエリア 上り線インフォメーション

当所は新千歳空港へ向かう最後のガソリンスタンド併設のパーキングエリアなので、レンタカー返却前に給油するお客様が多く利用される。しかし、日本円の現金を持たず、自国で使用しているクレジットカードも使用できないと数組のお客様が対応方法をインフォメーションに求めてくることがあった。決済方法の選択など、受入側の対応が追い付いていない気がした。

北斗市観光案内所

■2階休憩所のワークスペースにコンセントを設置しているが、混雑していたためお客様が床下に設置している使用許可していないコンセントを使用して携帯を充電。充電後にコンセントからアダプタが取り外せない、火花も出たと、1階案内所にお越しになるケースがあった。

■G7 広島サミットの開催に伴い、当駅でもコインロッカーを停止し警戒警備を強化した。そのため観光案内所で行っている手荷物預かりのPOPを作成し、ロッカーに貼ってお客様にご案内を行った。

北海道外国人観光案内所(新千歳空港)

■北海道では広大な土地で農作物を育てており、その農作物が織り成す美しい景色が観光地化しているところがある。そのため、観光客による農地への踏み込みが問題となっている。注意書きや注意喚起のチラシを作成し

ている団体もあるが、効果はあまり見られないようである。この他にも地域により、訪日旅行者のウェルカムレベルが異なるため、案内の際には事前確認を行うようにしている。

- 交通面では北海道という場所柄、面積が広く、公共の交通機関会社が多数展開していることから、統一の交通パスがなく、乗り換えも非常にわかりづらい。更に有名観光地以外では日本語表記のみの場所も少なくないため、案内の際に多言語と日本語を併記したメモを渡すこともある。また、コロナ禍以降予約制バスや連休中のバス路線も多く、困惑した旅行者が案内所に立ち寄るケースも見られる。

浅草橋観光案内所

当案内所の建物は小さな建物ではあるが、中に飲料の自動販売機を設置し、飲み終わった後の空き缶回収BOXも設置している。これはごみ箱ではないのだが、ごみを捨てようとする来場者が後を絶たない。注意書きも貼っているのだが、接客中だと注意することも難しく、いつの間にかごみを入れられていることもある。観光客が増えるとマナーの面での懸念がでてくる。

北海道観光ステーション DMO 新千歳空港サービスセンター

9月下旬から肥料用に咲かせるひまわり畑の「パレットの丘」が千歳市内にあるが、数年前から立ち入り禁止の畑にも関わらず勝手に侵入する人が後を絶たない。また、路上駐車など警察が出動することも多々起き、今年から観光スポットとして広報しない事にした。

たきかわ観光国際スクエア

5月に開催した「菜の花まつり」の際、菜の花は観賞用ではなく農作物であるため立ち入らないように看板(日本語・英語・中国語)を立てていたが、畑に立ち入る人が多数見受けられた。英語などで注意したが聞き入れてもらえない場面があった。

<東北>

青森市観光交流情報センター

- 八甲田、奥入瀬、十和田湖行きバスにお客様が乗りきれない日がある(バスの便数が乗客数に見合っていない)。
- 駅周辺に観光施設の入場券の半券、レシートなどの紙ごみが散乱していることが増え、自動ドアが開閉する度に案内所内に入ってくるため、以前よりごみ拾いの回数を増やしている。
- 大型コインロッカーの数が足りない(常設の他、期間限定で臨時のコインロッカーが駅構内や駅ビルにも設置されているが旅行者数に見合っていない)。

弘前市観光案内所

- 特に「弘前さくらまつり」期間や大型客船入港日などに、10分間隔で運行している「土手町循環100円バス」に長蛇の列ができる時間帯があり、別の路線バスを案内することもあった。
- 今年度よりバスの1日乗車券がSuica、PASMO、地元のMegoICaというICカードでしか購入できなくなったため、その説明に時間を要している。上記のカードをお持ちでない外国籍の方も多く、どうしても1日券が欲しい方にはMegoICaを購入するためにバスターミナルを案内する場面もあった(5月27日からはJR弘前駅にてSuicaの販売を開始)。
- 外国籍の観光客の荷物はコインロッカーに入りきらないサイズが多く、手荷物預かり所を案内する機会が多い。しかし手荷物預かり所は21時30分までの引き取りが必要なため、24時間荷物を取り出せるコインロッカーを希望する方は残念そうだった。

あおもり観光情報センター

こちらではオーバーツーリズムより受入の課題が大いにある。コロナ禍で観光地へ行くバスの本数が減ったままで、外国籍の来訪者が増えても(その状況は)変わらないため、朝一番のバスに集中してしまい、乗客が全員乗りきれなかったり、本数が少ないため行きたくても行けず、止む無く予約の変更をせざる得ない事もある。

その他、コインロッカーや手荷物預かり所が無い。外貨両替対応の銀行が市内にない。SIMカードを購入できる所がない。新幹線の駅なのに「JAPAN RAIL PASS」などの引換所が無いので、必ず隣の駅まで行かなければいけない。ハラルフードのお店がない。これは役所の問題であるが、コロナ禍で新しく出来なかったためか多言語の市内のマップが古過ぎるなど。あげるとキリがないが、他の案内所の事例などを見てもどこも同じような問題を抱えているように思う。前述したような事が必要ない方には、純粋に「あなたの国はとても美しい」などとお声をかけて頂く事もあり、ネガティブな事も多いが、スタッフ一同気持ちよく対応する事を常に心掛けている。

はちのへ観光案内所

当案内所は駅改札前にあるため、手荷物預かりが便利になりロッカーよりも多く利用いただくことがあるが、外国籍の訪問客が増えたこともあり、大型スーツケースやバックパックが多く、既存の駅のロッカーでは入りきれない物や人数増加によるロッカー不足、また古い鍵式ロッカーがまだあるため、鍵をなくした方が当所を尋ねてくることが多い。ちなみに鍵式ロッカーの管理電話は17時までとなっているため、私たちではどうにも対応できない時がある。その他、観光地でもごみが多くなっていることは聞いているので、人数増加に伴う問題点を早急に共有し、出来るところから解決できるようにして行きたいと思う。

下北観光案内所

下北半島の観光地はアクセスが悪いため、他地域に比べて訪日旅行者数が少ないと認識していたが、ゴールデンウィーク以降は訪日客・国内旅行者ともに増加傾向にあり、それに伴い対策すべき問題が発生している(観光拠点の駅前広場にごみを捨てられる、飲食店・温泉・公共交通機関や観光施設の混雑、宿泊施設の予約が取れないなど)。特に宿泊施設を確保出来ない点については深刻であり、「大人の休日倶楽部」期間に観光目的の旅行者、小中学校のスポーツ大会、ビジネス滞在者などの宿泊が重なると下北半島内の宿が満室になってしまい、「どうにかならないのか」と苦情を言われる事もある。ごみの問題については駅前広場を管理する市の担当者へ報告しているが、どうすれば駅利用者にごみの持ち帰りに協力してくれるか対策を考える必要がある。

いわて・盛岡広域観光センター

JR盛岡駅構内や盛岡市内に大型のコインロッカーがあまりないため、お客様が困っている状況。また、JR盛岡駅構内のごみ箱(トイレを除く)が撤去されたため、案内所のパンフレットラックがごみ箱と化している。

観光文化情報プラザ(プラザおでって)

飲食店がスタッフ不足のため営業しない、という状況はよく目にする。コロナ禍の厳しい時期を経て、やっと飲食店の方が通常営業出来ることになり、安心も束の間、皮肉なことだと思う。飲食店に限らずだが、観光の仕事も今後労働形態が大きく変わるだろうと思われる。

平泉観光案内所

- 訪日客にとってだけでなく、飲食店の営業時間が日中のみのところが多いので食べる場所が無い。
- バス路線の廃止などがあり、観光に行きたくてもタクシーかレンタサイクルのみとなり来訪者に迷惑をかけている。バス会社の方には呼びかけているが対策はできていない状態。

NEXCO 東日本 前沢サービスエリア 上り線インフォメーション

ATM の問合せがあるが施設内には設置がないことをお伝えすると共にお詫びしている。両替についても時折問合せがあり、外貨から日本円に両替はできないが、日本のお札から日本の硬貨への両替は売店レジで可能なので、ご案内し対応している。

仙台多文化共生センター

訪日客の再開に伴い、東北の玄関口である仙台にも多くの外国籍の観光客が訪れている。特に混雑が見込まれる時期には事前予約制や日時指定チケットを導入するなど、観光施設側も工夫を凝らして対応している。とはいえ、仙台駅の慢性的なコインロッカー不足や各所における外国語対応スタッフの不足など課題も多く、具体的な対策が取られていないのが現状。

JR EAST Travel Service Center(秋田駅)

コインロッカーがもともと少ないが、訪日客の方は大きなスーツケースで旅行されるのでロッカーに入らないこともある。すぐに増やすことは難しいので、遠くのコインロッカーを案内したり、宅配を案内することもある。

もがみ情報案内センター

- 当地域でオーバーツーリズムを感じることは滅多にないが、コロナ禍で一時訪日客の受入態勢が休止していたため、人員不足を始めとした課題がある。
- オーバーツーリズムで一つ思い当たるとすれば、夏に行われる「新庄まつり」の際は通常時の数十倍の動員があるため、トイレ完備の施設不足が顕著になる。特に新庄駅内のトイレは利用者が激増してしまうため常に混雑し、手荷物やごみの置き忘れが頻繁に見られる。毎年市でトイレマップを作成しているが、今年からコロナ禍前と変わらぬ形態でまつりを執り行う予定のため、さらなる対策が必要と思われる。

JR EAST Travel Service Center(山形駅)

入国規制緩和後の樹氷、スキー・スノーボードシーズンは山形にも大変多くの観光客が訪れ、スキー・スノーボードや大きなスーツケースを預かってもらえないかという相談が絶えなかった。4月によろやく山形駅にも手荷物預かり所が設置されたが、荷物を設置できるスペースに限りがあり、2時間までしか預けることができないため、課題解決にどの程度結びつくのかが疑問である。

福島市観光案内所(JR 福島駅西口)

- 福島で観光客が最も多くなるのが春の桜の時期だが、シャトルバスが運行しているため交通渋滞などの問題はなかった。また、臨時の手荷物預かり所もあるためロッカーが不足するなどの問題もなかったが、シーズンが終わると預り所はなくなるため、大きめの荷物を入れるロッカーがないことが課題である。
- 案内所では多言語コンシェルジュが常駐しているため対応は問題ないが、お客様が街なかに出た際、英語の看板が少ないため、不便であることも課題である。

飯坂温泉観光案内所

- 受入の課題は主に2つある。1つは手荷物の問題。訪日客はとて大きいキャリーケースを持って観光するため、観光する際には大きい荷物が邪魔になる。案内所に荷物を預けることは可能だが9時~18時の時間制限があるため、夜まで観光する訪日客には難しい。駅にコインロッカーは存在するが、大きいキャリーケースが入るようなコインロッカーは数に限りがあり、また分かりづらいところに設置してあるため利用しづらい。対

策としては夕方までは引き続き案内所が預かるが、夜まで観光する場合の荷物はコインロッカーが使用できるようにわかりやすいところに設置いただくことを、駅と協議していく必要がある。

- 2つ目は窓口対応の問題。来訪者は異なる言語のため、聞き取りや返答が難しくスムーズな対応ができないという問題がある。英語対応ができるパートスタッフはいるが常駐ではないため、指差し確認表などで対応はしているが、一人ひとりのコミュニケーションのスキルアップが必要であると思う。

<関東>

水戸観光案内所

- コインロッカー:満杯となることが増えてきている。邦人も多く観光に来てくださっているので特にスーツケースを預ける所を多く聞かれる。水戸駅には荷物一時預かり所を設けていない。
- ホテルの予約:当案内所では当日お宿を探している方が案内所に見えた際、できるだけお客様の希望にあう宿を探し、見つかった場合は「宿泊施設紹介カード」に記入して控えをお渡しして、チェックインの際お客様が宿泊先に提出するシステムになっている。ネットでは満室の表示ばかりなので、案内所経由で何とか宿を探して欲しいと見える方が多い。コロナ禍前はバックパックの外国籍のお客様も多く、「宿が取れば水戸に泊まるが、水戸で満室ならば他のエリアで探して欲しい」との依頼も受けていた。イベントにより宿が取りにくい時期などは、ホテル探しに時間がかかってしまう。
- 当案内所は朝とランチタイム、夜の各1時間は1人勤務時間帯がある。この1人勤務時に外国籍のお客様がいらした場合、様々な質問、例えば水戸以外の旅のプランも尋ねてくるので、茨城県の地図を広げて案を出す、外国籍のお客様だけの対応に時間を取られて、次のお客様をお待たせしてしまったり、前述のように宿の予約を含めると1人勤務時の対応が課題である。
- ライブ音楽を聴きながらのバーや当日券があるコンサートなどの質問が今後増えてくると思うので、最新の情報収集もしていきたい。水戸市民会館が7月2日にオープンするので、こちらでのイベントも発信して多くの外国籍のお客様に訪れて欲しい。

鬼怒川・川治温泉観光情報センター

観光客増加に伴い、土日祝日の混雑時に以下の様子がみられた。

- 駅周辺にはごみを捨てる場所がなくなってしまったため、ごみの放置があったり、ごみを捨てる場所に困って窓口に来る観光客が多かった。ごみを持ったままだと観光に不便なので、こちらからもお声をかけてごみを預かるようにしていた。
- 日帰り観光客の増加に伴う入浴や食事などが、混雑により利用できない時があった。同じ施設に集中しないよう電話確認や他の施設を案内し、分散するようにした。

東武日光駅構内観光案内所

東武日光駅構内のごみ箱が撤去されたことに伴い、ごみの捨て場がなく困って案内所に助けを求めに来る観光客が多い。駅前や駅構内では観光客によるポイ捨てやごみの放置も多い状況である。特に訪日客は生ごみ(フルーツの皮)などを持っていることも多く、案内所では対処が難しい。レジ袋有料化の影響でごみを入れるものを持っていない場合が多く、観光客にごみを持ち帰ってもらうというの難しいだろう。駅で撤去されただけでなく、街中や観光施設にもごみ箱は置かれていないため、ごみ箱の設置と管理が大きな課題となっている。

日光郷土センター

日光では、日光街道、いろは坂など回り道や迂回ができない道路が観光地への主要経路となっており、連休や紅

葉シーズンは大渋滞が発生してしまう。観光地へ向かう路線バスも同じ経路を通るため、渋滞が発生するとバスにも大幅な遅れが発生する(駅から東照宮までバスで通常 10 分程度のところが 1 時間以上、華厳の滝まで通常 50 分のところが 3~4 時間かかるなど)。そうすると観光客は大幅なプラン変更をするしかなく、特に日帰りて来た観光客などは、華厳の滝まで行くのをあきらめてもらい、徒歩で行ける範囲の観光を楽しんでもらうしかない。ゴールデンウィーク中に来た訪日客は、なぜこのような渋滞が発生しているのか知らず大変驚いていた。はるばる日本に来たのに渋滞や混雑で色々と我慢をすることになってしまい、非常に心苦しい。

道の駅 日光観光情報館

日光市においても身近に感じるオーバーツーリズムや受入に関する課題がある。日光市は外国からのお客様が日々多く訪れており、その数は増加の一途を辿っているが、受入側の人手不足が問題となっている。特に英語対応スタッフの不足が深刻。宿泊施設や交通関連の施設などでお客様に適切なサポートや案内を提供するためには、英語でのコミュニケーション能力が求められる。私たちの事務所でも最近は英語での問合せが増えてきた。しかし、スタッフの休みの日が重なることもあり迅速な対応が難しい状況。このような人手不足を解消するためには、スタッフへの英語教育の充実や翻訳機などのツール活用が必要である。日光市は魅力的な観光地であり、ますます多くの外国籍のお客様が訪れることが予想される。そのためには受入側の体制整備が欠かせない。より多くのスタッフが英語での対応ができるようになり、円滑なコミュニケーションが図れる環境を整えることが重要。

JR 日光駅ツーリストインフォメーションセンター

主要な観光地へは駅から路線バスを利用して向かう観光客が多いが、訪日客の増加に伴いバスの始発地点である JR 日光駅を出発した時点で満員となってしまう、2 番目の停留所である東武日光駅では誰も乗車できず出発となることが増えてきた。幸い地元の学生などが利用するバスとは路線が違うため、地元民の生活にはそこまで影響は出ていないが、訪日客・日本人観光客ともに次のバスを待つためにかなりの時間が無駄になってしまっている。さらに JR 日光線は電車の車両が少なく、観光で疲れた帰りでも座ることができず満員の電車に乗り込むしかないこともあり、観光客にとっては辛い事態である。

NEXCO 東日本 佐野サービスエリア 下り線インフォメーション

河原でのごみ放置や撮影禁止区間、立入禁止区間など規制されている場所に立ち入ってしまう行為を目にすることがある。

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

宗教上などの理由によりサービスエリアで提供している料理を購入できない方に対しての対応が今後の受入の課題である。

川越市川越駅観光案内所

- 荷物預かり場所の不足: 駅構内にロッカーが不足しており、ロッカーを探し求める観光客が多い。観光案内所にて荷物預かりサービスをしているが、スペースの限度や営業時間の関係で、受入ができない場合も多い。
- 観光後の感想を聞く際に、「混雑のために観光スポットがよく見られなかった」との声が多い。歩行者天国などの対応ができればとも思うが、住民の生活もあるため、両立が課題である。

川越市本川越駅観光案内所

- ロッカー不足: 手荷物を預けられる場所が少ない。最近、24 時間営業のネットカフェが手荷物預かりサービス

を開始したため、需要があれば案内している。

- 飲食店の待ち時間問題:観光地に飲食店が集まっているが、土日はどこも長蛇の列となり並んでしまうと観光ができない。
- 歩道からはみ出しての歩行:メインの観光スポットが生活道路沿いであるため車通りが多い。それにもかかわらず車道をはみ出している観光客が多く、車の利用者とトラブルが起こっている。

長瀬町観光案内所

町内でのオーバーツーリズムについては、長瀬町は観光地が駅前に集中していることから、駅前のお店に人が溢れてしまう事があり、待ち時間が増えてしまったり、人手が足りなくなってしまうということがある。オーバーフローの原因は、交通の便の悪さとも繋がっている。長瀬町内は町営バスなし、タクシーも1台しかないなど移動手段が少ないため、駅前のお店にお客様が集中してしまう原因とも考えられている。車でお越しいただく方も駅前から回り町外へと向かわれるので、駅前以外へお客様をどう誘導するのが今後の課題だと思われる。

千葉市幕張観光情報センター

- 海浜幕張駅の周辺では、スーツケースの預け入れが可能な大型コインロッカーが少ない。特に、幕張メッセで国際的なイベントやコンサートがあると、駅周辺やイベント会場内のロッカーは午前中の早い段階で直ぐ埋まってしまうため、訪日客対応に限ったことではないが、臨時の手荷物預かり所やクロークを設けるなどの対応が必要だと感じる。
- ここ最近マレーシア、インドネシアからの旅行者や長期滞在者が増えている。ハラール食やモスクに関する質問を受ける機会が増えたが、ハラール認定の飲食店が近隣に少なく、ムスリムのお客様を受入れる際の今後の課題であると感じる。

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、第2旅客ターミナルビル)

- ① スタッフ不足で入国に時間がかかったり、各種カウンターの受付時間が短縮されてたりしている。このため、予約したSIMやWi-Fiを受取れない、予約したレンタカーを借りられない、といったケースが続出している。
- ② バスの減便、チケットブースの一部クローズなどのため、鉄道の窓口が常に混雑している。
- ③ 繁忙期にはタクシー乗り場に行列ができていない。
- ④ 繁忙期には一時預かり所やロッカーがいっぱいになる事がある。
- ⑤ モバイルSuica、PASMOでチャージができないという相談が多い。VISA BLACKカードでもチャージができない人がいた。
- ⑥ 都内宛の荷物の発送依頼で、9時過ぎでも宅配便業者に「2日間かかる」と言われる。ドライバー不足などのため、一時的にホテルへの当日宅配は止めているとの事。

JR EAST Travel Service Center(成田空港 ターミナル2・3)

昨年秋の入国制限撤廃の後、日本への旅行を楽しみにされていたお客様が押し寄せており、成田空港では入国審査、レストラン、セキュリティチェック、チェックインなど様々な場所が混雑して長蛇の列になっているのを多々目にする。駅たびコンシェルジュ空港第2ビルも切符や訪日客バスを求めお客様で混雑するため、開始日が当日以外の方は他の箇所でも購入可能な旨をご案内したり、空港の現状を説明し帰国の際は余裕をもって到着するようご案内している。

JR EAST Travel Service Center(成田空港 ターミナル 1)

入国審査で長時間並んだ後にご来店されるお客様からは、当店でさらに並ぶことに疲労や不満を訴える声が多かった。列にはグループの代表者 1 名だけ並んでいただき、お連れ様は好きな場所でお待ちいただけるよう声掛けしているが、店舗前の壁側や地べたに座り込む姿が多数見受けられた。NAA 様より店舗周辺にベンチを増設していただいた。

海ほたるパーキングエリア 4 階インフォメーション

- 木更津金田周辺では大型の商業施設が多く、土日祝日のアクアラインは大変混雑している。
- 木更津の一部海岸で電柱が水面に映る姿が話題になっていたが、ごみ問題のため、案内をしないようにと市から連絡があった。

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

- キャリーケースや大きなショッピングバッグを持参し来場されたお客様より、荷物預かりのついでのご相談が非常に多くあった。現在コインロッカー利用時の精算方法が現金のみのため、手元に日本円を保持しておらずクレジットカードや電子マネーでの支払いを希望のお客様が断念するケースが発生した。より多くのお客様にご利用いただけるよう、今後、電子マネーなどで支払い可能なコインロッカーを設置する予定。
- 訪日客の再開に伴い、英語、中国語圏以外からの来場も目立つようになった。円滑なご案内が出来るようにポケトークや通訳アプリなどを活用し、お客様とのコミュニケーションの向上を目指す。
- 成田空港便直行バスが運行再開したが減便で復旧したため、夕刻出発のフライトを利用するお客様には丁度よい時間帯のダイヤがなく利用しづらい状況も発生。代わりにタクシーの手配やバスと電車のルートを案内した。
- 施設内でのマナー違反(喫煙所以外での喫煙、食事後の食器の片付け、客列の並び方など)も多々見受けられる。
- 地域や周辺企業の取り組みについて(京成電鉄):訪日客にも快適にご利用いただけるように、成田空港を中心に「SKYLINER & KEISEI INFORMATION CENTER」を設置し、訪日客を対象に英中などの多言語で切符や観光情報の案内を行う。

JR EAST Travel Service Center(船橋駅)

東海道新幹線のひかり号は本数が少なく、実際に指定席予約をされるお客様はご希望の列車が取れないことが多い。特に特等荷物スペース付きの座席を希望されるお客様は、時間や旅程の変更を余儀なくされるケースが発生している。富士回遊号も同様で、乗車をご希望される訪日旅客に対し列車の本数が少ないと感じる。

TIC TOKYO

- 5月のゴールデンウィーク期間中及びG7 広島サミット開催に伴う警戒警備の強化により、しばらくの間東京駅内のコインロッカーが全て使用出来なかった。特殊な状況下ではあったが、手荷物預かり場所に困ったというお声が多かった。東京駅内で行っていた臨時手荷物預かりをご案内して対応した。
- お客様の要望を聞きながらではあるが、都心よりひと足延ばした観光先を案内するよう心がけている。
(例)京都の竹林について問合せを受けた際には、嵐山エリア以外に向日市の竹の径をご案内。「嵐山は約 400m だが、向日市は約 1.8km 竹林が続いている」と付け足すと更に興味を持ってもらえる。

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

- ①ロッカーの不足
- ②外貨両替所の不足

③Wi-Fi 環境の改善:無料 Wi-Fi スポットを増やす。レンタル Wi-Fi を借りやすくする。(例:空港店舗営業時間を延長する。長期レンタル料金を安くするなど)

④海外からの予約(テーマパーク、美術館、交通、チケット販売サイトなど)をし易くする。

【問題点】

- ・外国語のサイトがなく日本語が読めないため、予約できない。
- ・日本の住所や電話番号がないと申し込めない。
- ・海外発行のクレジットカードが使えない。

東武ツーリストインフォメーションセンター浅草

ごみと食べ歩きについて思い当たる点がある。TIC では特にごみを置いていかれるケースでお断りしているという所だろうか。駅にあったごみ箱がテロとコロナ禍を理由に撤去され、処分に困っている人が多く、よく問合せを受ける。特に外国籍の方となると店頭においていかれたり、人に押し付けていかれたり、など。買った店で処分してもらいたい旨をお伝えするが、食べ歩きなどをするため、その店に戻るという選択肢は少ない様子。コンビニや自販機の専用ごみ箱に捨てて行ったりするため、本来使いたい時に満杯になっていて使えないなど問題が起きているように感じる。日本の政策などを見ていると、何でも減らしたり無くしたりするばかりで軽減策や対策となるような対処法がないまま進める事が多いなと感じている。食べ歩きに関しては、串に刺さった食べ物を混雑する道端で歩きながら食べるため、串が間違っ刺さらないか怖い思いをしたことがある。店側も飲食スペースを設けたり、「ここで食べて行って下さい」などの表示は出しているが、難しい問題だと思った。

東京都台東区立浅草文化観光センター

- 当施設は8階に展望テラスがあり、そちらを目的に来館する方も多いが、海外からの団体客、個人客、さらにコロナ禍で増えた日本人観光客で溢れ、8階へ向かうエレベーターの待機列が長くなることが多い。また、それによって、エレベーターの待ち時間が長くなり、ベビーカーをご利用の方より、「なかなか2階の授乳室に上がれない。やっと利用出来たと思ったら、今度はエレベーターが混んでいて、いつまで経っても1階へ降りられない」などのご意見が多数寄せられている。
- 飲食店がどこも混んでいて、すぐに入れるお店がほとんどない。長いお店は1時間以上並んで入るところもあるため、飲食店の案内も「しばらく待つ可能性がある」と伝えて数カ所案内するようにしている。

東京シティアイ 観光情報センター

- 週末になるとコインロッカーがすぐ満杯になり、近くの手荷物預かり所も容量が不足気味。
- 最寄りの外貨両替のできる銀行窓口の閉店時間が早すぎる。
- 外国語ツアーがまだ不足していて、お客様の希望の言語と日程のツアーがない場合も多い。
- 話題の観光スポットは事前予約制の場所も多く、問合せを受けた時点で既に予約が埋まってしまっていることが多い。

中央区観光情報センター

- 築地場外市場は入国制限の規制緩和後一気に来訪者が増え、市場がお休みの水曜日・日曜日も含め常に人で溢れている。統制がとれず、車道にも人がいて、車のクラクションなどが鳴り響いていることも耳にしたり、歩道の縁に座り飲食をしている人が多く、とても歩きにくいと感じる事もある。ごみの急増やお客様トラブルが発生しており、急激なお客様増に対応できず、特に外国語パンフレットが追いついておらず、コピーやQRコードでデジタルパンフレットを読み込んでいただき対応しているそうである。

※実際に築地の観光案内所の方より、予想していたよりも一気に人が増え、対応が追い付いていない状態であると報告を頂いている。

JR EAST Travel Service Center (渋谷駅)

- 急激に増えた訪日観光客に対し、手荷物に関わる質問や問合せが非常に多い。特に「JAPAN RAIL PASS」をお持ちのお客様は、多くの方が京都・大阪・広島方面に行かれるが、特にひかり号やさくら号の新幹線の特大荷物席は殆ど希望通りにはご案内出来ない状況が続いている。また渋谷駅は、コインロッカー(特に大型荷物用)の問合せも多く、周辺のコインロッカーを案内するが、空きがなく戻ってこられる場合も多々あるため、手荷物預かり所を案内するようにしているが、案内所の閉店時間と荷物ピックアップの時間との折り合いがつかず、場所を探すため時間を要することもある。
- 渋谷駅周辺に以前は JR インフォメーションカウンターやボランティアで道案内などを実施して下さる団体が多く存在したが、コロナ禍を経て急増した外国籍の旅行者に英語などで対応できる場所や人が足りていないように見受けられる。渋谷駅でも多くの外国籍の旅行者が、英語が通じる場所が無く当店に質問をしに来店されることも多い。

アキバ・インフォ

外国籍の観光客の増加に伴い、観光バスやタクシーなどの路上駐車が見られるようになった。コロナ禍前より観光ガイドの方から観光バスを駐車できる場所の問合せを受けており、その都度上野にある大型駐車場への案内や、中央通りの管轄である万世橋警察署への問合せをようお願いしていたものの、乗客の乗降のために中央通りに一時停止(コロナ禍以前は長時間駐車をしていたケースもあった)するなどして交通の妨げになっている。

TX プラザ秋葉原

- 今の日本は安全で清潔で物価が安く見所が盛り沢山な、まるで遊園地のような国だと訪日客の楽しそうな様子を見て感じている。私どもに出来るオーバーツーリズムの緩和策としては、ガイドブックには掲載されていないスポットをおすすめする事である。私ども本来の業務でもある、つくばエクスプレスの沿線スポットや、あまり有名ではないが内容が充実している博物館や展望台などをご紹介します、観光客が一点集中する事を回避できたらと考えている。
- ロッカーや手荷物預かり所の不足はここ秋葉原で最も身近で深刻な問題だが、巨大なスーツケースを販売する際に、必ず預け場所の少なさや空港までのお届けサービスがあることなどの告知を徹底してから販売していただくことが有効と考える。そして一番大切な事は、訪日客は日本におけるルールを私たち日本人の姿を見て学んでいるのだから、日本人が狭い国土で秩序を守るために編み出した公共道徳を私たちが実践する事だと思う。ポイ捨てされたごみがあればそこにさらにごみが捨てられ、割り込み乗車をする日本人がいれば訪日客も整列乗車を守らない。彼らの姿は私たちの鏡なのだと思うからだ。

まちの案内所 町田ツーリストギャラリー

先日、町田駅から河口湖駅まで電車を出掛けたところ、特急列車は全て満席、鈍行列車は通勤ラッシュ並みの混雑であった。また、町田駅周辺に外国籍の旅行者の姿をよく見かけるようになったが、カフェ(テラス席)が少ないのご意見を頂戴した。町田のカフェは決して少なくないのだが、外国籍の方が好むテラス席は確かに少なく、外国籍の利用者増加に伴いテラス席の不足を感じる。前述した特急列車に関しては増便をするにも限界があると思うので、高速バスや日帰りツアーなど他の交通手段をご紹介しますのもよいかと思う。テラス席問題に関しては、カフェだけではなく、テイクアウトした商品を食べられるような飲食可能な公園や公共施設などの情報を提供す

ることで多少解消するのではと考えている。

千代田区観光案内所

訪日客が急増したことにより、ガイド団体が受入れきれていないという声があがっている。弊協会としては「ガイドになりたい」という方から問合せがあった際に、ガイド団体を紹介して入会していただく事を促している。

としま区民センター インフォメーション

飲食店の営業時間の規制も解け、外国籍の観光客の飲酒も増加の印象。当所は都内有数の歓楽街に立地し、夜 10 時まで開けていること、女性スタッフだけの夜間勤務があることを考え、今後のトラブル発生に備え警備なども含めた対策の強化が今後の課題としてあげられる。

横浜駅観光案内所

- 各路線をつなぐターミナル駅の役割を担う横浜駅であるが、週末の昼になると訪日観光客の他、国内旅行者、イベントなどで訪れた人で大型のロッカーが短時間で埋まってしまう。
- コロナ禍で外国籍の観光客の数が激減して以降、外国語対応のパンフレットやガイドブックが復活しておらず、致仕方なく日本語のパンフレットに手書きで書き添え対応している。
- 「周辺施設にごみ箱の設置が無いところが多いため、観光案内所で処理してもらえないか」との問合せが増えた。中には食べ残し、飲み残しの容器をそのまま持参される方もいた。案内所内カウンター上にごみを置いていかれる事もあった。
- 訪日観光客受入の面では観光地や街中での英語対応がまだまだ難しい部分があるようで、案内所に来られた訪日観光客からも「案内所に辿りつくまで 5 人の日本人に道を尋ねたが逃げられてしまった。やっと英語を話せる人に会えて良かった」との声も聞かれた。

新横浜駅観光案内所

周辺で開催されるイベント時にはロッカーの供給が追いつかず、訪日観光客が荷物を預ける場所を見つけるのに苦労しているという課題が浮き彫りになっている。当案内所では、新横浜から富士山や関西方面への旅行者の手荷物を最大 1 週間預かるサービスを提供している。しかし、特にイベント時には荷物の預かりが難しくなることがあり、そのような状況には心から申し訳なく感じている。また、切符売り場では混雑が一段と深刻化し、長い行列が形成されることが頻繁にある。これにより、JR パスの受け取り、指定席の予約、あるいは簡単な質問をしたいだけの外国籍の観光客から、「必要なのはこれだけなのに、こんなに長い列に並ばなければならないのか？」といった理解しがたい状況に対する質問や苦情を受けることがある。

桜木町駅観光案内所

横浜周辺は都内などに比べオーバーツーリズムというほどの影響はないが、受入態勢が十分でないところもある。具体的には、コインロッカーや荷物預かりのサービスが不足しており大きな荷物を抱えた訪日客が困る場面が多く見られる。交通系 IC カードがないと使えないコインロッカーも、訪日客にとっては不便な場合も多い。交通面では、観光客向けの周遊バス「あかいくつバス」と「ベイサイドブルー」があるため、地元の人が使う路線バスに影響が出ることは多くないと思われる。ただ大きなイベントが開催されると、みなとみらい線沿線の地元住民には影響が出ることもある。また、受入れの課題としては両替所も不足していると感じる。

鎌倉市観光総合案内所

ロッカー、ごみ箱、喫煙所、駐車場などの不足と、バスの渋滞やローカル線(江ノ島電鉄線)の遅延など、訪日客の有無に関わらず、鎌倉のオーバーツーリズムは永遠の課題である。そもそも小さい町の限られたエリアに観光名所が固まってしまっているため、住民も観光客もそれを承知での居住と訪問をするしかないのでは、と感じる。

ジャパン コンシェルジュ アット ヨコハマ

ガイドさんから話では、「新宿の道に落ちているごみがひどい、日本とは思えないほど」との感想や、「ホテルの対応が不慣れでサービスが以前より悪い」、「バスの運転手が不慣れで過去に使っていた便利な道を使わず手際が悪い」、「レストランで待たされる。以前は団体も優しく入れてくれていたのに、どこに行っても断られる。どのお店も入れなかったのでコンビニご飯で済ませてしまった」、「以前の訪日客の担当者さんがいなくなり、施設の対応を聞ける人がいなくなってしまった」など、コロナ禍明けからの不満が多く聞こえてきている。施設側の人材不足の課題も理解できるので、歯がゆい思いをしながら日本で良い思い出がつけられるよう案内を心がけている。

山梨県立富士山世界遺産センター

身近に感じる課題としては、雄大な富士山をバックに撮影をしたい外国籍の方が、他人の敷地に許可なく入り込んだり、平気で道路を横切ったり、ふさいだりして住民の生活に支障をきたしている。SNSに投稿された写真の場所に大勢の人が集まりトラブルとなっている。

忍野村観光案内所

訪日旅行者による忍野八海中心の池「湧池」へのお金の投げ入れが問題になっていたが、多言語の看板で大幅に減少した。訪日旅行者による個人宅の立ち入りは、各個人宅でロープを張って防いでいる。要望によっては立ち入り禁止の看板造りの手伝いをしている。訪日旅行者の増加でタバコの吸い殻の投げ捨てが多いが、対策はない。

<北陸信越>

JR EAST Travel Service Center(新潟駅)

地域によって受入態勢の温度差を感じている。例えば、多言語パンフレットが豊富な地域もあれば、英語のみの地域があったり、訪日客向けパンフレットがQRコードのみで紙媒体を作っていない自治体もあり、外国籍のお客様から「紙のパンフレットもあったらいいのに」という声をもらったこともある。また、全体的に英語(の資料)をはじめ、英語を使えるスタッフの人手不足も感じている。

金沢駅観光案内所

コロナ禍にタクシーやバスのドライバーさん達が退職や転職され、今年に入っても元の職に戻ってくる方は少ない。金沢から白川郷から高山に行くバスをお持ちの観光会社は、バスはあるけれどドライバーさんがいない状態が続いているとのこと。バスなら金沢から白川郷、高山に一日で訪れることは可能だが、電車を選ぶと乗り継ぎなど時間の関係で白川郷か高山のどちらかを選ぶことになる。金沢駅のタクシーの数も随分減り、住民にとっても不便なこともある。

松本市観光案内所

オーバーツーリズムについては、JR 松本駅構内は最近増えてきた外国籍のツアー客で溢れかえっていることがある。コロナ禍でかなりの飲食店が閉店し、最近増えてきてはいるが外国籍の方が入りやすい店の選択肢が少なく、ベジタリアン対応可能な店の案内に困っている。また、レンタサイクルを希望する方が多いが(松本市は八口

ーサイクリングを導入)、アジア圏以外の方で登録できなかったという方がいて(登録する際に国外の電話番号登録ができないため)困っている。その他課題は、Wi-Fi環境が充実していないという点。

松本市観光情報センター

当センターではガイドさんに無償で街なかを案内していただいているが、英語を話せるガイドさんがほとんどいないことが課題。

軽井沢観光案内所

軽井沢町はコロナ禍以前からオーバーツーリズムの問題に向き合ってきた。ゴールデンウィークやお盆の時期になると、深刻な交通渋滞による路線バスの遅れ、タクシー不足などの問題が次々に起きるのが日常茶飯事だった。国内旅行や訪日客の旅行が活気を取り戻した2023年、以前ほどの混乱はないものの、運転手不足の影響でバスの本数があまり増えない、タクシーの台数が少ないなどの問題が出てきている。訪日客の方が持ち歩いている大きなスーツケースを入れるコインロッカーの不足も深刻。コインロッカーの台数不足だけでなく、最近よく見かける四角柱型のスーツケースは従来型のコインロッカーには入らないため、必然的に手荷物預かりの利用のみになってしまう。手荷物預かりには時間制限があるため、数時間程度ならと探すのを断念してしまうか方もいる。当案内所でも需要に押され手荷物預かりのサービスを開始したが、狭い敷地のため数に限りがあるのと、17時までの荷物の取り出しのため、利用者にとっての理想のサービスとまでは至っていない。

奈良井宿観光案内所

現在奈良井宿が直面しているオーバーツーリズムの問題点として、宿泊施設の逼迫が挙げられる。奈良井宿には11軒の宿泊施設があるが、国内・国外旅行者の増加により5月は殆ど予約が取れない状況であった。宿場内で一番大きな宿泊施設でも10組程度が宿泊可能上限であり、人気の宿泊施設では既に10月頃まで予約が一杯である状況となっている。近隣都市部の宿泊施設を提案する事も多いが、電車や自動車と30分離れた場所という事もあり、残念がるお客様が大半である。特に、街道歩きや電車で移動されているお客様は電車が1~2時間に1本程度しか運行していない状況に、強く不便・不満を感じている様子。

<中部>

坂井市東尋坊観光交流センター

- 特にゴールデンウィークは観光案内所、その他東尋坊エリア内のトイレが混雑した。ごみをトイレに置いていくなど、ごみ箱の設置をしていない場所や設置していても観光客が多く、追いつかないといった状況も見受けられた。そのため、各自でごみを持ち帰るよう案内所のトイレを中心に提示した。
- キャッシュレス決済が未対応のお店も多いため、今後キャッシュレス決済を取り入れることが課題となる。

飛騨高山観光案内所

繁忙期などは観光客の数に比べて飲食店が少ないため、いわゆる「夕食難民」と呼ばれる人たちが街中にあふれているのをよく見かける。

中央道 恵那峡サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

この辺りの地域は中山道が有名で、そちらを訪れる外国からのお客様が多く、宿場町近くのバス停では必ずバスを待っている外国籍のお客様がいる。そんな中で日本のお客様が観光するにあたって懸念される声も聞こえてくる。例えば「マナーが悪い」などの理由で「訪日客のいないところはどこ?」という問合せもあった。以前まで

はそれ程多くなかった訪日客がこのところ急増していることが背景にあると思われる。受入側もマナーなどをきちんと訪日客にお伝えし、日本のお客様、訪日客の双方が気持ちよく観光できるようになることが望ましい。

新富士駅観光案内所

当案内所がある東海道新幹線・新富士駅の乗降者数が示すように、富士山観光に訪れる訪日客数は一気に増えているが、まだオーバーツーリズムとまでは感じられない。しかし、外国籍の方に限ったことではないが懸念することとして、改札を出ると駅構内にはごみ箱が設置されていないため、バス出発の待ち時間などで、「お弁当を購入し食した後のごみをその店舗で引き取ってもらえなかった、どうしたらよいか」とそのまま案内所に持ってこられるケースがある。特に駅弁は見栄えも重視されるので過剰包装であったりする。基本にごみは家に持ち帰りではあるが、トイレにごみも放置されていることも見受けられる。特に当駅発着のバスに乗って富士登山されるという場合、富士山にごみを捨てられること、街中にポイ捨てされることは環境にもよくないのでやむを得ず、案内所で引き取らざるを得ないことがある。

新東名 NEOPASA 清水 エリア・コンシェルジュ

観光バスの利用が増え、駐車場利用のマナーに関する声が多くなった。バス専用の駐車マスに、他の車種が停まっており、バスが止められないなども課題となっている。駐車マナーをお守りいただくよう、館内放送の回数などを増やしている。

浜松市観光インフォメーションセンター

浜松駅は大きめのコインロッカーが非常に少なく、近隣で大きなイベントがあるとすぐに埋まってしまう。当案内所では、今まで手荷物預かりは「ecbo cloak」(アプリ・クレカのみ対応)を通して申し込めたが、アプリのダウンロードがスムーズにいかなかったり、クレカを持っていなかったり、利用を諦める方がいた。そこで4月からアプリなし+現金で簡単に申し込めるようにしたところ、昨年5月と比較して約10倍の利用があった。手荷物預かりのチラシや申込書も外国語で表示しているため、スムーズに手続きができています。

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

- 設備使用に関するマナーの課題：お手洗いの使用に関するマナーや公共の休憩スペースでの過ごし方のマナー(騒音・飲食禁止場所での飲食・ごみの放置)。
- コインロッカー不足:スーツケース用のコインロッカーが不足してしまう。その際は、案内所でお預かりする対応をしているが、バックヤードスペースがいっぱいになってしまうこともある。
- 団体大型バスの混雑:天候不良により、富士山周辺や山中湖、花見など観光地に行けない時の代替の行き先に当施設が選ばれることが多く、団体の大型バスで周辺道路が混雑してしまうことがある。
- 交通手段:施設から各方面への直行バスが事前予約で満席になってしまうことが平日・休日に関わらず多くなってきている。また、予約せず当日購入希望の方の問合せも多く、その他の高速バスや電車でのご案内をしている。電車の通っていない場所などは最終バスの時間も比較的早いいため、最終バス出発後に問合せを受けた際は、タクシーのご案内、交通手段がない場合は宿泊のご案内になってしまうことも。コロナ禍で減便していた稼働台数やタイヤがまだ完全に戻っていないことも、不足の要因になっている可能性も高いと感じる。

館山寺温泉観光案内所

コロナ禍による廃業があり、宿泊施設も飲食店も選べるほど種類が無いことに加え、人員不足で受入制限せざるを得ない。給与も最低水準のため多言語対応できるような人員を確保できない。

富士山御殿場・はこね観光案内所

■案内所の営業時間について

当案内所の営業時間は現在 9～17 時となっているが、7 月からは富士登山シーズンが始まる他、コインロッカーの数自体も少ないため、富士山の五合目まで向かう前に手荷物を預けたい旅行者が営業時間外に来所する可能性が極めて高く、人員の確保はもちろんのこと、営業時間の延長をどうかどうかが課題。

■ごみ箱について

「ごみを捨ててほしい、ごみ箱は無いのか」、といった問合せが毎日のようにあり、スタッフの頭を悩ませている。旅行者が持ち込むのはペットボトルや飲料を飲み終わったあとの紙コップ、コンビニで購入されたおにぎりのパッケージが多い。現状はお持ち帰りいただくようご案内しているが、中には「なぜごみ箱がないのか」と怒り出す旅行者がいる他、日本人旅行者からは「外国籍の方がごみをポイ捨てしているから早くごみ箱を設置してもらえないか」とお叱りの声をいただくこともしばしばである。

■バスについて

- ・コロナ禍における人員削減の影響で富士五湖方面に向かう「富士急行バス」の乗り場に併設されているチケット売り場の開所時間が短縮されて 10～12 時、13～15 時 30 分となっている他、英語対応可能なスタッフがいないため、富士急行バスが販売するチケットについて問合せをした外国籍の旅行者がチケット売り場のスタッフから当案内所に向かうよう指示され、富士急行バスの乗り場と当案内所を往復しなければならなくなってしまう事案も発生しているようである。
- ・当案内所の目の前に新宿行き、横浜駅・羽田空港行き、箱根方面行きのバス乗り場があるが、行き先別で乗り場が区分されていないため乗り遅れが多発している。当案内所に来所した旅行者に対しては「バスが到着したらバスの運転士に行先を確認してください」とお伝えしているものの、バスが目の前に来ているのに旅行者が全く動く気配がなく、結果的に乗り遅れが発生してしまうこともある。

名古屋市金山観光案内所

■一番はコインロッカー不足。駅周辺全体で 300 個ほどあるが、大きいロッカーは 22 個しかない。土日や祝日になるとすぐに埋まってしまい、また手荷物預かりもないため、ご案内ができなくご不便をお掛けしている状態。以前、名古屋駅のロッカーがいっぱいだったため金山まで来たという外国籍の旅行者がいらしたが、空いているロッカーはなくスーツケースを持ったままお出かけになったことがあった。もう少しロッカーを増やしてもらいたいが、平日はそれ程利用者が多いわけではないため、これ以上数が増えるとは考えにくい。

■金山は総合駅となっているため、中部国際空港(セントレア)に到着した外国籍の旅行者は名古屋駅か金山駅を乗換駅とすることが多い。時間帯によっては通勤、通学の乗客と重なることもあり、スーツケースなどかさばる荷物を持っているため、混雑する列車や地下鉄では実際の人数以上に感じることもある。

新東名 NEOPASA 岡崎 エリア・コンシェルジュ

館内をスマートフォンや GoPro で撮影するお客様を何人かお見かけした。館内全て撮影禁止というわけではないが、他のお客様が写っているとプライバシーにも関わってくるので配慮していただきたい点がある。

志摩市観光案内所

タクシーの台数が少ないことと、案内所の人手不足が課題。

以上