

## TIC 案内業務事例 2023年7月(前半)

オランダ 女性 30代

Q:村上春樹ライブラリーについて

A:「明日、早稲田大学内にある村上春樹ライブラリーに行く予定だが、ネットで紹介されていた記事を読んだものの、携帯では文字も読みづらく細かいことがわからなかった」とのこと。HPにて開館時間(10時から17時まで、明日は開館)やアクセスなどの詳細を確認した。以前は新型コロナの影響で事前予約や人数制限があったが、今月からそれが解除になったことをお伝えすると、「ここで色々確認しておいて良かった」と話していた。よくよく聞いてみると女性は元々読書がお好きで、特に村上春樹さんの大ファンだそうで、いくつかの作品をオランダ語で読んだと話していた。実は、現在婚約者が日本にいるため3ヵ月以上滞在しており、その間にライブラリーに足を運んだり、彼との旅行も計画しているようだったので、在住者も購入できる「TOKYO Wide Pass」で観光地を回ってみてはとご紹介すると、ご存じなかったようで大変喜ばれた。

早稲田大学国際文学館(村上春樹ライブラリー)

<https://www.waseda.jp/culture/wihl/> (日本語)

<https://www.waseda.jp/culture/wihl/en> (英語)

アメリカ 女性 50代

Q:羽田空港までのアクセスについて

A:「「TOKYO Subway Ticket」で羽田空港まで行けますか?」との問合せ。まずチケットは都内地下鉄(東京メトロ・都営地下鉄)のみが対象。女性は東銀座駅周辺に宿泊しているとのことで、都営新宿線泉岳寺駅まではチケット対象エリア内で、泉岳寺から先の羽田空港までは京急線(私鉄)で別料金とお伝えした。尚、東銀座から羽田空港への直通列車もあるため、こちらに乗れば乗り換え無しで羽田空港までアクセス可能であると路線図をお見せしながらご説明し、アクセスと羽田空港行き列車の時刻も併せてご案内した。また、羽田空港駅到着後の差額分精算は、駅スタッフに尋ねるよう併せてお伝えした。明日は上野や浅草を観光予定とのことで、まずは都営浅草線で浅草に向かい、その後銀座線で上野へ向かうルートをご案内した。

上記のような鉄道各線の相互乗り入れや運賃精算についてはしばしば問合せを受けるが、外国籍の旅行者にとっては混乱しやすく、MAPや路線図などを用いて丁寧な説明が求められ、場合によっては別のわかりやすいルートのご提案も必要と思われる。