

7月 [当該エリアの概況・訪日客の傾向]～東日本～

<北海道>

函館市観光案内所

- アジア圏の観光客が旅行関連のチケットなどをネット予約できるサイト「KKday」で函館をお得に観光できるスペシャルチケットを予約される観光客が増えている。
- 欧米圏の観光客から、全道の案内を訊かれることが多い。

函館空港総合案内所 (国際線到着ロビー)

- 5月に台湾からの直行便が再開、6月までは週2便の運航だったが、7月からは週5便となった。お客様は依然として団体旅客が多いものの、徐々にFITも増えてきたように感じる。
- 長期休暇シーズンに入りお子様連れのファミリー層の来所が増加、案内所にて無料配布しているスタッフ手作りの折り紙(折り鶴や手裏剣など)がとても喜ばれている。

とかち観光情報センター

- 訪日客の方は徐々に増えてきている。台湾が7月から学校の夏休みに入ったため、家族での旅行者が多く見られた。滞在中に食べる日本の果物、食品を購入できる地元のスーパーなどを聞かれることが多い。
- 長期滞在の旅行者が「ホテルの宿泊費が高いのでホームステイができるところはないか」など、少し無理な問合せもあった。レンタサイクルの問合せはいつでも多い。近場の観光スポット、スイーツ店など自分で探して回っているようである。

七飯町大沼国際交流プラザ

7月の訪日客は1,148人で、台湾の訪日客が目立って増え、台湾からキャンプ用品を持ち込んで滞在するグループや、道内をキャンプして回っている家族もあった。函館-台北便が週5往復に増便された影響も大きいと思われる。新千歳空港と中国を結ぶ航空便も再開されたが、中国籍の来館者数はあまり伸びなかった。

CONCIERGE FURANO 富良野インフォメーションセンター

Another excellent month. Feels almost like a return to pre-Covid times, but it was still only 40% of that number. A very strong showing by Taiwan, Hong Kong, and Singapore. Also, the number Europeans, North Americans, and Australians seems to be higher than even pre-Covid summers.

千歳アウトレットモール・レラ・トラベルサロン

- 7月に来場した訪日客数は前年比を大幅に増加、975.78%となった。その内、団体本数174本、お客様数4,091人、前月客数比154.96%。7月から新千歳空港国際線中国直行便が3年ぶり再開したところ、中国の団体客数が増えてきたが、少人数のツアー旅行が多かった。台湾の団体ツアーの本数が前月より減少、韓国の団体ツアーの本数が前より大幅に上回ったが、ほぼ食事に来る団体だった。香港など別国の団体が少なくなり、団体ツアーからFITに移行していることが原因と思われる。
- トラベルサロン利用客数は317人、前月比136.64%。観光の問い合わせは富良野美瑛エリア、登別洞爺湖

エリア、ウポイ民族共生象徴空間、函館、大阪観光スポットが数件あった。その他、定番の質問は札幌への行き方、南千歳駅への歩き方、新千歳空港行きシャトルバスの乗り場など、海外旅行者によく尋ねられた。

一般社団法人美瑛町観光協会

- 7月は観光のトップシーズンを迎え、ラベンダーの季節でもあり、国籍を問わず訪日客には白金の青い池の他、北海道らしい広大な花畑が人気。
- 当月も韓国籍の訪日客は札幌からの日帰りバスツアーを利用し、他のアジア圏の訪日客はレンタカーやJRなどを利用する率が高いようである。かなり暑い日が増えたが、レンタサイクルで丘陵を回る人も多い。
- 夏山の登山シーズンを迎え、特に欧米圏の訪日客は、大雪山の山や森歩きに関する案内の要望があるが、今年は特に花畑や白金の青い池への案内が増えた。
- 観光客の増加に比例し、交通事故が多発している(左ハンドルの不慣れ、標識の理解不足、様々要因はあると考えられるが、アジア圏の方が事故発生が多い傾向)。

<東北>

青森市観光交流情報センター

7月の来訪者数は、前年同月の約12倍。台湾、中国、香港、アメリカ、シンガポールの順で来訪者数が多かった。特に台湾籍の来訪者が急増し、7月前半だけで130名。7日は外国籍来訪者の約6割が台湾籍だったため、お客様に事情を話し思い当たる理由を尋ねたところ、学校の夏季休暇が始まったからではないかとの事だった。

弘前市観光案内所

7月中旬の大雨の影響で各方面へのJRが一時運転見合わせとなり、「秋田のホテルをキャンセルしてほしい」、「列車のチケットを払い戻ししたい」、「秋田で観光予定だったが行けなくなったので弘前の観光スポットを教えてください」、「深浦～東能代間の代行バスの本数が少ないのでタクシーを予約したい」などの相談が目立った(8月11日よりJR五能線は深浦～東能代間の運転を再開し、全線復旧となった)。

三沢市観光案内所

- 当月は、観光のお客様と市内在住の外国籍のお客様からの問合せが同数程度あった。主な問合せは、新幹線や電車のチケット購入や観光施設へのアクセスについてであった。
- これまで観光施設へのアクセスは、航空科学館などの市内観光施設への問合せが多かったが、当月は市外の観光スポットに関する問合せが数件あった。特にご案内が難しいと感じた問合せは、市内在住の外国籍の方から「電車を使って、大きな神社を観光したい」という問合せであった。お客様のご希望を伺い、八戸市の櫛引八幡宮をご案内する事にしたが、電車とバスを複数回乗り換える必要がありアクセスが複雑なため、ご案内に時間がかかってしまった。今後も同様の問合せがあった場合、スムーズにご案内できるように英語の時刻表を準備する予定。

弘前市立観光館

- 当月は客船の寄港がなかったが、訪日観光客の来館者数が伸びている。依然としてアジア圏(特に台湾籍)の方の来館が多い。
- 窓口での問合せでは、弘前市内の案内の他、「このアップルパイが食べたい」と言ってお店の場所を聞かれることもあった。また、メールではタイやシンガポールの方から、パンフレットの発送依頼が寄せられた。

下北観光案内所

- 今年から恐山バスの記念乗車券を販売しており、記念切符を購入される訪日客の方が多かった。
- 7月中旬から下旬にかけて大湊海上自衛隊で船上訓練があり、イタリア、インド、米国など海外からも参加していることから、関係者の来所者も多かった。

岩手県観光協会 (マリオス)

当月も引き続きいわて花巻空港と台北を結ぶタイガーエア台湾便の歓迎行事を県の観光事業者で行った。盛岡市では「盛岡まち歩き英語マップ」を作製し、8月に開催される「盛岡さんさ踊り」やニューヨーク・タイムズ紙の効果による訪日観光客の増加が見込まれることから準備をすすめている。

いわて・盛岡広域観光センター

- 7月の外国籍の来訪者数は549人(北口192人、南口357人)で、対前年比は518人の増。5月、6月に比べ、中国からの観光客が増えた。
- 中旬に大雨の影響で田沢湖線、秋田新幹線が不通となり、秋田方面に行く予定だった方が、急きょ行き先を変更されていた。
- 新設された盛岡駅北口の臨時観光案内所は、2023年4月1日～10月31日(9～16時)までの期間限定営業。

宮古駅前総合観光案内所

ヨーロッパ、アメリカ、オーストラリアからのお客様から、みちのく潮風トレイルについての質問が多く、欧米圏でのみちのく潮風トレイルの認知度の高まりを感じている。また、以前は盛岡から日帰りで訪れる方が多かったが、今年になってから市内のホテルに数泊され、ゆっくり観光やトレイルを楽しまれる方が増えている。

仙台市観光情報センター

「ビーチに行きたい」というお客様がちらほらいらっしゃるが、仙台の海水浴場は震災後閉鎖しており、近隣のビーチは公共交通機関でのアクセスがそれほど良くないため、ご案内に少し苦労する。

JR EAST Travel Service Center (仙台駅)

- 秋田から青森まで「リゾートしらかみ」を希望されるお客様が多かったが、7月に発生した大雨の影響で、深浦～東能代間が運休。代案で代行バスの運行状況を案内した。行程変更を余儀なくされるお客様や、短区間「リゾートしらかみ」を往復利用されるお客様が多かった。また、秋田～東能代間を「リゾートしらかみ」に乗車し、五能線を諦め、奥羽本線「つがる号」を利用して青森を目指すお客様も多数いた。
- 松島海岸へ向かれるお客様が多かった。また、多くの欧米圏の若いお客様が石巻の田代島に向かわれた。

仙台多文化共生センター

- 当案内所の外国籍の観光客数は5人だった。羽生結弦さん関連の問合せが継続している他、SNSで話題になることも多い「仙台大観音」について問合せがあった。話しぶりから充実した旅行ができているようで、「また来たい」とおっしゃっていた。このような言葉をもらえるよう、日々精進していきたい。
- 8月は東北各地で祭りが開催され、8月6～8日の仙台七夕まつりにも多くの観光客が来るだろう。夏の日本の風情を楽しんでもらえるよう、正しい情報提供を心掛ける共に、熱中症に気をつけるよう呼びかけたい。

松島観光協会 V 案内所

- 7月30日に石巻港に大型客船が寄港したため、訪日客が多かった。7月の土日、イベントがある日は訪日客が100~150人来訪された。
- 7月は暑い日が多く、訪日客からも海水浴についての質問が多かった。当地に海水浴場はなく、近隣の海水浴場を案内している。海開きをしていない状況では泳げないことを伝えても理解してもらえないこともある。

能代市観光案内所

- 7月もバスケットボール漫画『スラムダンク』の映画人気の影響で、聖地巡礼に訪れる韓国・台湾・香港などの若い世代の観光客が多い。
- 中旬より大雨被害の影響で五能線が運休になった。アクセスのしにくさや観光列車「リゾートしらかみ」の運休もあり、当該エリアへの立ち寄りや通過するだけ(リゾートしらかみ停車時のみ)の訪日外国籍の方が減ったような印象を受ける。

仙北市田沢湖観光情報センター「フォレイク」

7月の田沢湖観光情報センターフォレイクへの外国籍の観光客数ランキングは1位台湾、2位香港、3位中国だった。東南アジアも含めたアジア圏で見ると全体の79%を超えており、アジア圏から田沢湖を訪れた外国籍の観光客が圧倒的に多かった。

JR EAST Travel Service Center (山形駅)

山形県内の夏場の観光地は蔵王や山寺、米沢方面が多い。「JR EAST PASS」を購入し、東北を周遊した後に東京観光するケースが多い。来訪者の国籍は冬場はアジア圏が多かったが、現在は欧米圏の観光客も増えてきた。

福島市観光案内所 (JR 福島駅西口)

- 7月14日から「ピーチホリディ」というキャンペーンがはじまり、福島の桃のPRをしている。所内も桃の装飾を施し、看板を設置して、海外の方にも桃のデザートや桃狩りなどを楽しんでいただいている。
- 当月末から浄土平行きバスの実証運行が始まった。自然を求めているらっしゃるお客様に積極的にご案内していきたい。

伊達市観光案内所

訪日旅行者の利用はなかったが、館内で外国籍のお客様を見掛ける機会が大変多くなったと実感している。当該エリアは、夏休みに入り県独自のスタンプラリーが次々スタートしたこと、また特産品の一つ「桃」が旬を迎えたことも後押ししてか、一般のお客様のご来店、ご利用を多く頂いた。8月にかけて伊達市特産の桃や野菜が最盛期を迎えることもあり、今後も市内に限らず市外や県外のお客様の更なる人出が予想される。

こおりやま観光案内所

- JR やバスの乗り換えの案内や、県内観光のご案内が大半を占めている。特に会津若松や大内宿など歴史を感じることでできる観光地が相変わらず人気。
- 最近の傾向としてはポストカードや記念スタンプの問合せも増えてきているので、手軽でかさばらないお土産が人気のように感じた。

飯坂温泉観光案内所

7月に案内所に来た訪日客は全てFITだった。飯坂温泉を訪れた訪日客は既に宿泊先は決めており、チェックイン後または連泊で、日中に観光するところや飲食店について聞かれることが多かった。観光名所については行きたいところは事前に調べており、その場所までどうやっていけばいいのかなどの問合せも多く聞かれた。

<関東>

水戸観光案内所

- 訪日客は86件で166人、6月とほぼ同じであった。この内、アジア圏からが56件、115人で半数以上が台湾からのお客様であった。
- 当月も偕楽園、大洗磯前神社、ひたち海浜公園、那珂湊の魚市場、袋田の滝が主流であった。両替所やATMの問合せも多かった。案内所の看板を大きく見やすくしたが、やはり「わかりにくい」との声がある。ALTで県内に生活している彼らにはイベントや観光地のご案内。日立市やひたちなか市に滞在しているビジネスマンの立ち寄りもあった。
- 8月4日より再開した茨城空港への上海便(春秋空港)に期待していたものの当案内所での来客の実感はない。

東武日光駅構内観光案内所

- 7月に入り、海外はすでに夏休みの学生が多いようで、子供連れのファミリーの訪日客が目立ってきた。人数は米国、フランス、台湾、スペインからの訪日客が多かった。
- 体感として、東武日光駅を利用する外国籍の方のうち「NIKKO PASS」利用者の割合がグンと増えてきている。「Lonely Planet」最新版で紹介された影響もあるだろう。「NIKKO PASS」は東武鉄道が外国籍の方向けに発行している交通系フリーパスで、浅草から東武日光までの往復鉄道料金と、日光でのバス料金が含まれているチケット。有効期間が2日間・4日間とあり、日にちにより乗車できるバスの範囲がまったく異なるので注意が必要。しかし、事前にこの4日間チケットを持っている方々はバス利用時にトラブルになりにくく、訪日客にとってもストレスになりにくいので、外国籍の方にはぜひあらかじめ持っておいてほしい。

日光郷土センター

- 7月に入り、家族連れが多くなり案内所の利用者も前月より多くはなったが、うだるような暑さのせい、駅から離れた日光郷土センターまで歩いている観光客を見かけることは減り、駅の案内所を利用する外国籍の方に比べて前月比の伸びは悪くなった。
- ハイキングや登山などのアクティビティを希望する外国籍の方が多くなってきているが、中にはノースリーブに短パンのような軽装で登山に臨もうとするような人もいるため、「おすすめのハイキングコースは？」と聞かれてもなかなか気軽には勧められない。
- 日が長くなってきているせい、午後遅くに到着する外国籍の方もたくさん見られるようになってきている。終電は何時かとよく聞かれるが、終電まで日光にいたところで外は真っ暗、観光施設は全て閉まっている。限られた旅行期間に色々と予定を詰め込みたい気持ちはよくわかるし、時差で早起きが難しいのかもしれないが、もう少し余裕を持ったプランや下調べをして来てほしい。

一般社団法人 嬬恋村観光協会

案内所での実績は少なかったが、7月は村内でマラソンイベントがあり、大会エントリー者など多くの訪日客が見られた。村内でも浅間高原別荘エリアや万座温泉には多くの訪日客が訪問していることが考えられる。

前橋駅観光案内所

- 観光に来られる方が増えている中で、当月は県内外への公共交通に関する問合せが多くあった。
- 全国的にも暑い所で知られる前橋市は、市内街歩きには(熱中症の)危険を伴うがアート鑑賞ができる施設ができ、建物で涼みながら楽しんでいただけるようになった。また、中心地と約 10℃は違う赤城山へ涼を求めて行ければ、これもまた快適な場所で今の季節ならではの勧めスポット。

秩父観光情報館

7月19、20日と「秩父川瀬祭り」が通常開催され、多くの観光客が見受けられた。

千葉市観光情報センター

- 7月の外国籍の来所者数は131人と前月比92.2%、同年5月比135.0%であった。
- 訪日観光客の増加に伴い、外貨両替の問合せが増えている。千葉駅構内には外貨両替所や外貨自動両替機がないため、千葉駅から徒歩約5分の「ちばぎんコンサルティングプラザ千葉」をご案内しているが、営業日時が限られることや、移動の手間がかかる事に関して外国籍のお客様からご意見をいただく事が多い。駅構内や駅前への外貨自動両替機設置など、インバウンド受入環境の改善が望まれる。

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

スペインからのお客様の傾向として、「JAPAN RAIL PASS」を引き換える際「お勧めの行程表」を持参される。行程は成田空港に到着、2日間都内に滞在。3日目以降、広島、京都、大阪、名古屋経由高山を巡り東京へ戻るモデルコース。理由として、ヨーロッパ内で高山、白川郷のテレビ番組が放送されているらしく、「高山に行くのに名古屋からの高山本線を利用し、山景色を見ながら向かいたい」というリクエストが多いとのこと。

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)

- 2023年7月の外国籍の方訪問者数対前年度比は+1220.01%(第2ターミナルビルは+786.71%)で、当月も引き続き大幅な増加であった。夏休みに入り、家族連れや長期滞在のお客様が増え、両替所やWi-Fiレンタルカウンターは常に行列であった。コインロッカーや一時預かり所も全く空きがない状態が連日続き、荷物をおいて成田観光をしたいトランジット客も、ロッカーがないために観光をあきらめるケースもあった。
- 国籍別では5月にウエストジェットのカルガリー便が就航、7月からZIPエアのマニラ便が就航した事で、カナダとフィリピンが増えた。しかし当月特に増加が目立ったのは中国で、家族連れの他、若者のグループ、女性1人旅も目立つようになった。中国に限らずあまり計画を立てずに一人で来日し、街歩きの様子や、美味しいレストランやスイーツなどの情報を動画や写真でSNSにあげるようなソロ活旅行がアジア圏の女性の間で流行ってきているように感じる。
- 当月もSuica/PASMOやJRパスについてのご案内が多かったが、コロナ禍後、旅行の情報収集ソースがSNSになったせいか、表面的な情報だけを頼りにやってくるお客様が増えている。例えばJRパスで地下鉄も私鉄もすべて乗れると思っていたり、場所の名前は知っているが、具体的にどこにあってどう行くのか知らなかったり、といった方が多く、案内に時間を要した。
- JNTO案内所紹介で取り上げられた事もあり、記念スタンプの希望が予想以上に多くなった。動画サイトにスタッフがスタンプを押している動画が上がっており、繁忙時には対応しきれなくなっている。このため、当月からスタンプだけの押印はお断りし、前もって押印し「書置き御朱印」式に手渡しする方式に変更した。

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

- 7月4日前後、独立記念日の休暇を利用したアメリカからの来客が多かった。
- 韓国籍の方の海外旅行先として日本への旅行が流行っている。「N'EX TOKYO Round Trip Ticket」のみならず、「JAPAN RAIL PASS」、「JR EAST PASS」、「JR TOKYO Wide Pass」など、様々なパス類の利用が見られる。7月末には韓国在住の外国籍の来客も増えている。
- 訪日客パスなどの種類を間違えて購入した旅客が見られる。特に「Hokuriku Arch Pass」を利用し、東海道新幹線で関西へ行くとする旅客が多く、東海道新幹線は「Hokuriku Arch Pass」の利用エリア外である旨を伝え、新たに「JAPAN RAIL PASS」を購入する旅客が多かった。
- 台湾やブルネイなど様々な国から富士山に登るために来日するお客様も目立った。後半は長岡の花火大会を観るために、「JAPAN RAIL PASS」や「JR EAST PASS」を引き換えるお客様が増加した。

成田市観光案内所

- 7月の来所者のうち、外国籍の方は前月比 110.2%と、前月の一時的な減少から回復した。前年同月比では 586.3%とコロナ禍からの回復が目覚ましい。内訳はアジアが5割、北米3割、ヨーロッパ・オセアニアが1割以下、中南米 0.5 割となった。各国の比率は 2022 年の入国制限緩和以降大きく変わっておらず、問合せ内容についても同様の傾向が続いている。
- 最も多い質問は下記の通り。

- ①「Suica」及び「JAPAN RAIL PASS」を含む鉄道の利用方法、乗り換え案内
- ②海外発行のクレジットカードで利用可能な ATM の種類や場所
- ③両替所や両替機の設置場所

訪日客の戻りがコロナ禍前に近づくとつれ、成田山新勝寺及び表参道を中心に、当地の観光についての問合せも増えつつある。

南房総市観光インフォメーションセンター

東京へのアクセスで、高速バスのチケットを購入される事や近隣を巡るためのレンタサイクルに関する問合せが多い一方、食事についての問合せはない。食事はホテル内で済ませているようだ。

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

- 当月も家族連れやグループのお客様が多かった。また、来訪者数の多いヨーロッパの常連国(英国、フランス、スペイン、ドイツ、イタリア)の他、対前月比で数が 2 倍~5 倍に増大した国はデンマーク、オーストリア、ルーマニア、ベルギー、オランダだった。
- グループのお客様の中には研修やイベント参加の機会に滞在を延長して観光される方たちも目立った。またお台場海浜公園、東京ディズニーランド・ディズニーシー、ダイバーシティ東京プラザ、日本科学未来館、上野動物園、ポケモン・ワンピースストアなどお子さま向け施設の問合せが相次いだ。

日本橋とやま館 観光交流サロン

- 7月は前月比 36%増加の 128 人の来館となった。5月の水準に戻り、夏の旅行シーズン到来の感がある。アジア圏の観光客と欧米圏の観光客の割合は約 1:2 で、アジア圏の観光客は前月とほぼ変わらず、欧米圏の観光客が増加した。
- 当案内所はアンテナショップ内にあり、ショップや日本酒バー、イベントスペースをご利用の方に会話を通

じて富山県の観光 PR をしている。その成果もあり、富山県を知らなかった方が興味を示され、次回来日のプラン作りの参考にとパンフレットを持ち帰る方が多く見受けられた。

TIC TOKYO

アメリカ、香港、フランスのお客様が多く見受けられた。東京都内の博物館、美術館、演芸、商業施設などの問合せが多く、その際に「Tokyo Subway Ticket」を購入するお客様が増加している傾向にある。7 月に入り富士山、富士五湖周辺などの問合せが急激に増加し、観光地、アクセス、宿泊についての問合せと周辺の温泉施設の質問もあった。

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

- 1 カ月を通じて若干落ち着きを見せていたもののフランスやスペインからのお客様が多く、欧米便の到着時間帯は常に 30~40 人以上の待ちが発生した。また、これまではあまり多くなかった韓国籍のお客様の「JAPAN RAIL PASS」(7 日間や 14 日間など)の利用が増えてきた。
- 欧米圏のお客様は関西方面が多く、香港や中国などアジア圏のお客様は「Hokuriku Arch Pass」を利用した金沢や長野への旅行が多かった印象。また、国籍を問わず北海道方面(函館、札幌、旭川、稚内など)へ向かう方が増えてきた。

表参道ヒルズ

前月に引き続き、団体ツアーの訪日旅行者が多数来館された。中には、施設の建築デザインに興味を持たれる方も多く、建築家である安藤忠雄氏の紹介を含めた英語版の資料をお渡ししたところ、大変喜ばれた。また、通訳ガイドの方より、施設の建築や歴史についてご質問頂くことも多く、訪日旅行者からの注目度の高さが窺える。引き続き、施設及び地域に関する知識を深め、公式サイトやインターネットにはないプラスαの情報をお伝えすることにより、対面ならではの価値のあるご案内を体現していく。

JR EAST Travel Service Center (渋谷駅)

- 海外では 6 月から夏休みが始まっている国もあり、7 月初旬より家族やツアーなどのグループ(団体)が増えている。「JAPAN RAIL PASS」も、14 日間や 21 日間など長期間での利用をされる方が多くなってきている。
- 観光先は、相変わらず大阪や京都が多いが、8 月に長岡で開催される「長岡まつり大花火大会」や、苗場スキー場での「FUJI ROCK FESTIVAL '23」、青森県の「青森ねぶた祭」に足を運びたいというお客様も多くいらしかった。イベント期間中の列車は既に席が埋まっていることが多く、特に新幹線(はやぶさ)は、立席特急券や仙台駅での乗り換えをご案内する機会が多々あった。

JR EAST Travel Service Center (上野駅)

- 世界的な半導体不足の影響を受け、今までは無記名の「Suica」販売を中止していたが、8 月 2 日からは記名式の「Suica」と「Welcome Suica」も販売中止となり、「Welcome Suica」は羽田と成田空港のみの販売となった。お客様からは「どこで購入できるのか」など問合せを受けるが、切符をその都度購入していただくか、都内のみ移動なら地下鉄のパスがあることを案内している。
- 7 月は台湾籍と中国籍のお客様が増加傾向にあった。「JR TOKYO Wide Pass」を購入し、新宿~河口湖、上野~軽井沢の区間を利用するお客様が多く見受けられた。8 月 10~20 日のお盆期間は、下りの新幹線は満席の状態のため、その状況と満席時は自由席を利用していただく旨、ポスターを掲出して事前に周知した。

新横浜駅観光案内所

- 来訪者を国籍別で見ると東アジア(韓国、中国、台湾、香港)と米、英、仏、独の割合が高かった。
- 外国籍の旅行者から IC カードについての問合せは毎日のようにある。しかし、半導体不足により Suica や PASMO などの新規発行ができなくなったため、ご案内がとて難しくなった。

片瀬江の島観光案内所

- 中国本土から団体・家族連れで来島する方が多い。中国語しか話せない方へ、Voicetra(翻訳アプリ)で対応する機会が増えた。
- 7月9日は「天王祭」を目当てに来る観光客も多かった。また、欧米圏からの観光客で長期滞在し、江の島を起点に富士山や岡山など遠方への交通手段や、海水浴・マリンスポーツに関する問合せも増えた。

山梨県立富士山世界遺産センター

7月に入り富士山の山開きが行われ、富士登頂を目指す欧米諸国、アジア圏からの訪日客が増えた。登山前に当センターに寄って情報を集める方もいるので、余裕を持った登山計画と十分な装備を呼びかけている。

道の駅 こぶちさわ

- 道の駅は、週末に大勢の観光客の皆様で賑わいを見せた。例年以上に日中は暑い日が続く、涼を求めて八ヶ岳周辺の山、川、滝の名所などに関するお客様からの問合せが多かった。そのため自然を楽しむ上での安全に関する情報も積極的に提供した。中旬には、雷雨による山道の土砂災害の影響で通行止めが続いたこともあり、清里方面に向かう観光客の方々には、迂回道路を随時ご案内した。
- 月の後半には、毎年恒例の北杜市明野町の「サンフラワーフェスティバル」がスタートした。辺り一面に広がる向日葵畑と山並みの景色は、夏休みの人気の観光スポットとして8月中旬まで開催される予定。

富士吉田市観光案内所

7月から富士登山(吉田ルート)が始まり、多くの外国籍の方が登山目的で来訪している。宿泊しないで一気に山頂を目指す弾丸登山が多いので、怪我の危険や低体温症にならないために登山道具は揃っているか、高山病防止のため五合目で30分以上は休んでから登山を開始するなど、無理のない安心安全登山をしていただくよう案内を徹底している。

笛吹市石和温泉駅観光案内所

当月も外国籍の観光客数は非常に多く212人、案内所来訪の外国籍の方が0人という日は2日間のみであった。当案内所のある笛吹市は日本でも有数の桃とぶどうの一大産地だが、7月はちょうど桃狩りの時期に当たり、それを目当てに来所される外国籍の方も目立った。当案内所でご案内している桃狩りの農園さんは、路線バスやタクシーで行くところ以外に、農園さんが無料送迎してくれるところもあり、ご希望される方にはお名前などを伺い、こちらから連絡をして送迎をお呼びしている。さらに、桃狩りの内容ややり方などが記載されている手作りの資料をもとに説明をし、農園さんへ向かうまでにある程度桃狩りの手順を理解していただくよう努めている。そういった対応に対して外国籍の観光客が非常に喜ばれるので、こちらとしても忙しいフルーツ狩りのシーズンの中で、喜びややりがいになっている。

＜北陸信越＞

松代・松之山温泉観光案内所

JR 新幹線の停車駅から乗り換えるのに Suica などと連携されていないことから、戸惑いを感じられている様子を見受ける。交通機関の利便性は来年の大地の芸術祭の集客にも影響を及ぼすと思われる。

道の駅 クロステン十日町

- 案内所の利用者の総数も前月に比べ増加した。時期的に観光における繁忙期に入ったことが増加の主要因と推察する。「大地の芸術祭」の通年プログラムや地域のイベントが多数開催される時期ということもあり、平日においても来訪者が増加傾向(前月比 110%、前年同月比 80%)。
- 主な問合せ内容は多い順に、清津峡溪谷トンネル(経路、事前予約)、十日町市博物館(火焰型土器)、「大地の芸術祭」の作品へのアクセス及び休館日、星峠の棚田、近隣の温泉、竹所集落(ドイツ人建築デザイナーによる古民家再生)の所在地やカフェについてなどであった。
- 観光ツアーバスの立寄りも、前月比 100%、前年同月比 190%であった。前月同様、学校関係の団体利用及び一般のツアーによる利用で多数を占めた。

長岡駅観光案内所

当月は主に台湾を中心としたアジア方面からの来訪者が目立っていた。観光に関する問合せが多く、好まれる傾向としては、錦鯉が見学出来る施設や寺泊(魚の市場通り)などがあげられる。月後半は長岡花火に関する問合せに訪れるアジア方面からの来訪者が目立った。

越後湯沢広域観光情報センター

7月は「フジロックフェスティバル '23」があり、毎年多くの訪日客の方がいらっしゃるが、皆さんリピーターなので、会期中案内所にはあまり問合せには来ない。しかし、今年は初めての方が多かったのか、シャトルバス乗り場や ATM の問合せが非常に多かった。

新潟空港観光案内所

当月の来訪者は台湾籍の方は前月とほぼ同数、欧米圏の方は増加傾向。駅やホテルまでの交通アクセス、IC カードのチャージ、両替に関する問合せが多かった。台湾籍の 20～30 代の方は、日本語を話したり英語のパンフレットより日本語のものを選ぶ方が多い印象があった。帰国時に「苗場のパンフは無いかな？」と来られた方もおり、ウィンターシーズンに繋がる事を期待したい。

五箇山総合案内所

- ドイツ旅行会社や宿泊予約サイト特設ツアーなどのツアー客の宿泊。さらにフランスの旅行会社や香港の旅行会社からライトアップツアー造成の問い合わせがあるなど、訪日ツアー対応の多い月だった。
- 大雨で市内国道通行止めや、停電など気候によるトラブルがあり、今回問題はなかったが今後の課題。

新高岡駅観光交流センター

- 台湾からのお客様が多く案内所を訪れるのと同時に、ヨーロッパ圏からの観光客が徐々に増加し始め、当センターを利用される方が多く見受けられた。特にスロベニアから訪ねられたことに驚いた。
- 来所された皆様は、目的地までの切符の購入、観光地までの道のりを訪ねる方が多く、丁寧に案内をした。

色々な国からもっと来て頂き、高岡市や近隣市町村の観光を楽しんで頂けるような案内をしていきたい。

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

- 外国籍の来所者数は234人、対前月比19%増で今年に入って2番目に多い月となった。案内した方の国籍は台湾が多く、次いで中国とアジアが約7割。
- 交通系の問合せが多かったが、特に送迎バスの案内が今年の中で一番多い結果となった。

道の駅 めぐみ白山

台湾より修学旅行生の昼食利用があった。コロナ禍以前を含めて初めての受入で、今後の継続を期待している。また、レンタカーを利用した立ち寄りも見られ、行動の自由度が上がっているように感じる。

軽井沢観光案内所

訪日客のみならず、国内旅行者も続々と増え、コロナ禍前と同じくらいのにぎやかさを取り戻しているように感じる。それに伴いコインロッカー、駐車場、タクシーの不足や、深刻な交通渋滞などの問題が改めて問題となっている。お客様にはできるだけ公共交通機関の利用や、徒歩や自転車の利用を促している。

JR EAST Travel Service Center (長野駅)

当店で取り扱っている「JAPAN RAIL PASS」、「JR EAST PASS (Nagano, Niigata area)」、「Hokuriku Arch Pass」の取り扱い件数が、コロナ禍前の同時期よりも増加傾向になった。

松本市観光案内所

- 松本市街地の観光プラス山方面へ1日のプランが多く、その後名古屋か高山に行く人が多い。松本から高山へ抜けるのにバスか電車どちらがいいかアドバイスを求められることが結構ある。JRパスを持っているので名古屋経由で行く方法をとる方もいるが、地図で見るとバスの方がショートカットの様に見えるためである。
- 夏まつり(おみこし・太鼓・踊りなど)が多くなり、案内所前に設置する看板でその日のイベントをお知らせすると日本の伝統文化に興味を持たれて聞かれることが多かった。
- 梅雨の影響で、雨の日は予定していた山方面へ行けないので、近くの日帰り入浴を楽しむ人も多かった。タトゥーを気にして多少料金がかかっても貸し切り風呂を希望する人も多い。

諏訪市観光案内所

少ない数ではあるが、酒蔵へのご案内を行っている。今のところ、酒蔵で受入対応ができないなどの声はあがないが、日本人の酒蔵めぐりも増えており、受入環境については引き続き注視したい。

<中部>

敦賀駅交流施設オルパーク観光案内所

海外からのお客様も海水浴場の問合せが多かった。ただ、バスの本数も少ないため、滞在時間を有意義に過ごしてもらうためバスの時刻までの観光の提案など英語のスキルが必要だと感じた。

元町会館観光案内所

夏休みに入ってから隣市にある「県立恐竜博物館」リニューアルオープンなどの影響で、宿泊客は増えている。

奥飛騨温泉郷観光案内所

梅雨のわりに晴れの日が多く、登山客が多かったように思う。8月10日から新穂高ロープウェイが通常営業になるので、お客様も増えると思われる。

飛騨古川まちなか観光案内所

飛騨古川はアニメ映画「君の名は」のモデルとなったスポットである。数年前(コロナ禍前)は、聖地巡礼の観光客が多かったが(台湾、香港、中国)、最近では「君の名は」で飛騨古川を知ったという観光客が来るようになった。また、「日本の観光についてのYouTubeを見て来た」という観光客も一定数いる。

高山濃飛バスセンター ツアーデスク

- 香港、台湾のお客様が前月に比べ多いように感じた。
- 白川郷や上高地が観光の主流だが、四十八滝や、オケジッタなどマイナーな場所についても尋ねられた。滝やキャンプ場など静かな自然地が人気。

一般社団法人 郡上市観光連盟

- 「郡上おどり」が4年振りの通常開催となり、欧米豪からとみられる観光客が増えてきた。おどりがある日程は、かなりの数の外国籍の観光客が来ていた印象である。
- アジア方面からは香港や台湾の団体客が減っている。5月頃からその傾向は続いている。

掛川観光協会 ビジターセンター「旅のスイッチ」、掛川総合観光案内所「たびスタ」

- 東南アジア圏の団体旅行のお客様が多く見られる。添乗員さんからの情報では、ツアーの内容は、東京から静岡(バスで移動)、静岡から新幹線の乗車体験として掛川まで、その後ウナギを食すため掛川駅からバスで浜松へ、再びバスの移動で京都とのスケジュール。日本の文化、食など体験ツアーだそう。
- 毎日のように外国籍の団体客が多い。どうすれば掛川にも観光&消費いただけるかが課題である。

富士山御殿場・はこね観光案内所

【富士登山について】

- 軽装の外国籍の旅行者が毎日のように来所したため、富士山山頂は真冬並みに寒いので防寒着を用意しているかお尋ねし、もし用意していない場合は御殿場プレミアム・アウトレット内のアウトドアショップで調達するようお伝えした。
- 日本人・外国籍の方共に人気のある「吉田ルート」の山小屋の予約が取りにくい影響で、1日で富士登山を行う「弾丸登山」についての問合せが急増した。富士登山者の救助要請が相次いでいると報道されていたことを踏まえ、弾丸登山の危険性をお伝えしたうえで、日本で携帯電話を利用できない外国籍の旅行者に対しては案内所から静岡県側の「須走ルート」にある山小屋に電話し、代わりに予約を取ることもあった。

【山梨方面・箱根方面】

「山中湖」や「河口湖」、「芦ノ湖」といった観光地への行き方だけでなく、宿泊施設の最寄りバス停を尋ねられることが増えている。Google マップなどの乗換案内で提示されたバス停がどの路線のどのバス停なのかかわからず対応に時間がかかってしまうこともあるため、頻繁に問合せを受ける宿泊施設についてはGoogle マップ上でラベルをつけ、バス停の場所を調べやすくするなど対策を取りたい。

沼津駅観光案内所

7月の実績は対前月比24.2%増で、外国籍の観光客数は回復してきている。コロナ禍以前は、200人強の観光客の実績でその数値に徐々に近づいてきている。当市における世界の地域別では、アジア圏が最も多く78%を占めた。国別では、中国、台湾、韓国、タイが多い。北アメリカからはアメリカが多く上伸した。ヨーロッパ圏からはオランダが躍進し、外国籍の観光客の傾向が以前の実績に戻ってきた。

新富士駅観光案内所

- 7月10日、静岡県側の富士登山ルート(富士宮口、御殿場、須走ルート)が開通した。山梨県側の吉田ルートは、7月1日より開山しているため、富士登山について尋ねてくるが、5合目行のバスは10日からの運行であるため、定額タクシーをご案内・予約したり、バスで2時間ほどかかる河口湖駅を經由しての富士吉田口の5合目までをご案内した。また、パスポートの忘れ物などの問合せもあり、吉田市観光案内所にご連絡、連携をとっていただいた。富士登山についてのご案内はもとより、登山中の荷物預けについては、訪日客の方は大きなスーツケースで移動されるため、駅構内のスーツケース用サイズのロッカー(8個のみ)を必要とされるが、使用中の場合が多い。案内所でも預かっているが、8時30分～17時15分の時間内にお預かり・引き渡しができない方は、下山後のホテルへの宅配をおすすめしたり、駅近くのゲストハウスに荷物を預かっていただけるようお願いするなどの対応をしている。
- 当案内所は身軽に観光(Japan Hands-free travel)として、ヤマト宅急便の取り扱いをしている。近年の傾向として、民泊やマンションの1室を予約されている方も多く、当月の一事例として、2人のカップル(スーツケース3個)、6人の家族(4、5個)は、宅配便の希望をされたが宿泊先がマンションなどであったため、受け取りができない。宿泊先の電話番号もなく、案内所やゲストハウスで預かることになった。

三島観光案内所

- 富士登山シーズンとなり、三島駅から富士宮五合目行のバスがあるので案内は多く、最終バスが終わった後も案内することもあった。
- 河口湖は富士登山も含め大変人気があり、バスの便数が増えたが乗り切れず増便が出ることもある。増便にも乗れなかった方への別ルートを案内することも多々ある。次いでスカイウォーク、箱根、御殿場アウトレットの案内が多かった。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- 一日当たりの訪日客数は当月中旬頃から増加傾向を示し、平均で200人弱となった。
- 梅雨時の天候不順により特急の運休が度々あり、その際は移動方法などのアドバイスを求めて多くの外国籍の旅行者が案内所に来訪した。
- JR、近鉄などの外国籍の方専用の切符については以前から良く聞かれていたが、最近是一般対象の切符(飛騨路フリー切符など)についての質問も増えてきた。
- 引き続き駅スタンプを押したい人が毎日のように来所されている。

ナビテラス(蒲郡市観光交流センター)

- 温泉、ラグナシアのプール、海水浴場、フルーツ狩りが楽しめるオレンジパーク、竹島エリアなど楽しめる要素がコンパクトに点在しているため、数日間旅館に滞在される家族が来訪されたり、名古屋に宿泊されて日帰りで来訪されるお客様がいたり、蒲郡市は海もあるお陰でお客様のニーズに合わせやすい場所という

ことを特に当月は感じた。

- 外国籍のお客様にも人気のオレンジパークでは、毎年楽しめるメロン狩りがメロンの生育状況が良くないということで当月は楽しめなかったが、ブドウ狩り、桃狩りなど他のフルーツ狩りが出来、お客様も SNS でその情報を得ていたため、メロン狩りが出来ないことは来訪者数に影響しなかったと思われる。

オアシス 21i センター

- 全体的に外国籍の来訪者が増加した(特にヨーロッパ圏からの来訪者が前月の3倍)。
- 当財団が主催している有松・鳴海絞り体験や黒紋付染め体験予約の問合せが増えた(来所、電話対応含む)。名古屋市公式観光情報ウェブサイト「名古屋コンシェルジュ」を見て訪問された方も増加した。
- 夏休みに入り、花火に関する問合せ(7月17日の「みなと祭り」、公園で花火がしたいなど)が増加した。
- 大相撲名古屋場所が開催され、チケットの問合せがあった。
- 全体的に体験イベントや夏のイベント、バスツアーの問合せが目立ち、外国籍の方の活発な動きがみられた。

名鉄トラベルプラザ

- JR パスを事前に購入している方や購入希望の方が多く、引換・購入場所の問合せが増えてきた。「飛騨路フリーパス」を求める声が多い。
- 韓国籍の方にセブンイレブンの場所を質問されることがあるが、よく話を聞くとセブン ATM を利用したい人がほとんどであった。セブンイレブンよりATMだけのほうが近いので、ATM 希望か確認して案内している。

伊賀上野観光インフォメーションセンター

7月は当案内所の外国籍観光客(個人旅行)の利用数は前月より増えた。中国や香港、台湾など、7月から8月末は学校の夏休みで、家族連れの観光客がよくみえる。だんじり会館でレンタルの忍者衣装に着換え、忍者博物館で本物の手裏剣にチャレンジし、さらに迫力ある忍者実演ショーも楽しめる。

伊勢自動車道 安濃サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

外国籍の観光客の団体が到着した際、その中の女性のお客様がカウンターへお越しになり、「おはよー」と日本語で話しかけてくださった。旅程表をお持ちだったが「どこへ行くのか分からない」と英語でおっしゃり、英語の地図や観光マップを使って所在地や旅程表にある目的地の伊勢神宮、天空のポスト、ミキモト真珠島をマークして差し上げるととても喜ばれた。

伊勢市観光案内所(伊勢市駅観光案内所)

入国制限が解除されたすぐの頃と比べると、IC カードにチャージをして旅をする方が急激に増えたように感じる。おかげで両替ができることを聞かれることはなくなったが(伊勢志摩エリアには1カ所もない)、代わりにミスタッチなどによるトラブル相談も出てきた。先日は高野山からきた家族が、南海エリアでミスタッチをしていることが原因でICカードが利用できなくなっており、解除するためにはここから2時間かかる難波駅まで行かなくてはならないという事案があった。長旅を経て伊勢にたどり着いたその家族は特に年配のお父様が表情もずっと硬いままで疲労の色が濃かった。どうにか別の方法はないかと思案していたところ、幸いにも駅員さんが手を尽くしてくださり何とか難波には行かずに済んだが、本来はできないことのようなのでこのようなことがないように祈るばかりである。

7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>

函館空港総合案内所(国内線到着ロビー「LOCAL INFORMATION がつつり道南」)

- デジタルサイネージにてバスの時刻の他、函館空港から主要バス路線や函館駅までの料金、バスの支払い方法、JRやフェリーの時刻などを日本語・英語・繁体字・簡体字で表示している。
- シーズンごとにテーマを変えて紹介している「特集コーナー」では、7月下旬から昨年好評だった「函館・道南の坂巡り」をテーマにした特集の掲示を開始した。昨年は日本語のみの案内であったが、今回は英語・繁体字・簡体字も追加し、増加傾向にある訪日観光客への観光案内にも活かしている。

京急 EX ホテル 札幌

飲食店の案内のため、当月からハラル料理やヴィーガン向けパンフレットを導入した。当館の利用者でハラル料理などを希望する訪日客は少なく、今までは自身で飲食店を検索し、予約のみホテルに依頼するケースがほとんどだった。しかし7月にハラル料理店を尋ねてくる方が多数訪れた。今後も需要は高まると予想している。

<東北>

青森市観光交流情報センター

- 地域のボランティアガイドとの連携:8月3日午前中に、「市内を案内してくれる英語ガイドはいるか」と英語で電話があった。英語ガイドはおらず、日本語のガイドでよければ当案内所を起点とし青森駅周辺の街歩きを行っている「あおもり街てく」があるところとご案内したところ、通訳と来青するので日本語でも良いとの事。予約を受付し、後の対応を「あおもり街てく」スタッフに依頼した。
- 県内案内所との連携:「青森ねぶた祭と黒石ねぶた祭りに参加したい」とアメリカ籍の方が7月30日に来所。青森ねぶた祭の参加方法を説明し、黒石ねぶた祭りの参加方法については、黒石観光案内所へ電話で確認。黒石ねぶた祭り合同運行は7月30日と8月2日にあり、ひとつの運行団体が地元紙に「本日の参加者募集」を掲載しており、飛び入り参加可との情報を得た。お客様へその旨を伝え、黒石駅到着後に黒石観光案内所で詳細を確認するよう案内した。

青森市観光交流情報センター

- 「1日で十和田市現代美術館と松平容保に関連する史跡のある所へ行きたい」と、台湾籍の家族連れが12時過ぎに来所。松平容保関連はむつ市に斗南藩史跡地があるが、十和田市現代美術館と同日に行くのは難しいとお伝えしたところ、諦められた。これまで斗南藩について聞かれたことはあったが、松平容保の関連史跡を尋ねられたのは、日本人も含め初めての事だった。
- 50～60代のアジア圏の外国籍男性が、「有名な十和田湖へ行きたい」と来所。すでに十和田湖行きのJRバスみずうみ号の最終便が出発済みであることを伝えたところ、有名な観光地なのにJRバスの運行本数が少なく不便極まりない、改善を求むという内容を何度も一方的に主張された。終始大声で叫んでいたため、巡回中の鉄道警察が心配して様子を見守っていたが、男性は言いたいことを言い終わると出て行かれた。

弘前市立観光館

「8月1日から始まる弘前ねぶたまつりの有料観覧席のインターネットによる事前購入をしたい」という訪日観

光客の来館があった。インターネットを利用して購入しようとしたものの、購入前の会員登録がうまくいかず、8月1日の当日に再度来館するようお願いするしかなかった。

あおもり観光情報センター

昨年度末に初めて来所し、再来所された静岡県在住ジョージア国籍の女性。1度目は高山稲荷神社をご案内。もともと交通の不便な場所であるが来所時は冬だったため、どうしたら1番簡単に行けるかを考え、五所川原駅よりタクシー利用をお勧めし、そのように行かれた。その後戻って来られ、「無事行けた」と報告に来て下さり、色々とお話されて静岡へ帰られた。そして今回は「冬期に行けなかった恐山、奥入瀬へ行きたい」と再来所された。青森と当案内所が気に入って頂けたようで、今回も案内時にご自身のお話しなどをされ、日本がとても好きであると感じた。また、スタッフの事を覚えていて前回の案内について感謝された。観光だけではなく、スタッフに会いに来所して頂いたと感じた。いつもの案内でもお客様にとっては、とても嬉しい事なのだ感慨深い出来事であった。これからもこのような方が増えるように接客をしていきたいと感じた。

雫石町観光物産センター

雫石町が大好きだという米国籍の男性の方が来所。その日町内で開催された「泥リンピック(泥のなかで行う運動会のようなイベント)」に参加してきた。雫石町の自然や空気が好き」と話して下さり、当協会職員も心が大変あたたかくなった。

塩竈市観光案内所

観光船乗り場まで、神社までのご案内MAPを英語版で作成。その後、台湾からのお客様が増えたので、中国語版も追加作成した。その結果、お客様に簡潔に説明ができ、コミュニケーション向上に役立った。

JR EAST Travel Service Center (仙台駅)

8月初旬は東北のお祭り、中旬にお盆期間があり列車が混雑すると予想。その期間は事前に指定席を予約するよう英語と中国語の案内文を作成し、訪日カウンターとアナウンスボードに提示した。多くのお客様が案内文に気がつき、事前に繁忙期間の列車の予約を希望された。また、出発日は決めているものの、出発時間が決まっておらず指定席の手配ができないお客様にも、スケジュールが決まり次第、早めに予約することをご案内した。

道の駅 川のみなと長井

- 世界中を自転車でめぐる旅をしている、ジャパンエコトラック公式アンバサダーであるスイス出身のパッシェファミリーが長井市を訪れ、道の駅でミニイベントを行った。
- 団体ではなく小グループで同市を訪れる外国籍の方が目立つ。大きな荷物で旅行していたので、日帰りであれば、案内所でお客様の一部荷物をお預かりしたことがあった。

JR EAST Travel Service Center (山形駅)

21日間有効の「JAPAN RAIL PASS」を所持したフランス籍の一家が、引き換えたばかりの娘の「JAPAN RAIL PASS」を失くしてしまい、「先の長い行程のため何とか再発行してもらえないか」との相談で来店。詳しく話を伺ったところ、宇都宮駅で紛失したと判明。山形駅の忘れ物センターへ一緒に付き添い、無事に宇都宮駅構内で切符が見つかったようで、とても感謝された。

〈関東〉

川越市川越駅観光案内所

観光案内の際に、やさしい日本語での対応や適した言語での対応を意識している。外国籍の方をステレオタイプに判断せず、本人が話したい言語に併せて対応するよう心がけている。

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

- パス類を作成の間、頻りに尋ねられる質問を中心にまとめた「Q&A」を用意し、待ち時間に役立てている。
- 使用方法を説明する際に、多言語による「How to use JAPAN RAIL PASS」で案内すると「とてもわかりやすい」と喜ばれた。

チーバくんプラザ 千葉県観光情報館

館内に「訪日客向け体験コーナー(着物試着、紙相撲、習字)」を設置した。利用者はまだ少ない。

千葉市幕張観光情報センター

訪日旅行のお客様が近隣ホテルに滞在期間中、毎日のように、時には1日に何度も来所され「Hi, Friend!」とお声をかけていただいた。当初は、交通アクセスなど観光案内に関する一般的な問合せがメインだったが、数日後には、ご友人の趣味に合うお土産について相談を受けたり、「日本の薬局で買った市販薬の服用方法を翻訳してほしい」と立ち寄られたりした。今後も他のお客様への案内業務に支障がない範囲で、お客様一人ひとりに丁寧な対応を行っていきたいと思う。

東京シティアイ 観光情報センター

- 土日祝限定の無料文化体験コーナー、特に浴衣体験は人気で、他施設からの送客もあった。また、参加者の同意を得た上、その様子を英語 SNS 上に投稿したところ、現時点で今年度一番のアクセスを集めた。
- 訪日観光客向けに、充電機能付きルーターのレンタル機械を導入した。SIM カード販売とともに多くの問合せを頂いた。
- 富士山開山に伴い、登山ルートを地図と英語で説明したボード及び関連パンフレットを所内正面に設置。また、富士登山の注意事項についてショートムービーにまとめ、各言語 SNS にアップした。
- 東京近郊の花火大会の情報を日英でまとめ、お持ち帰り出来るようフロアに配置した。

JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

- 毎日長蛇の列が途絶えず、現状を解消するため、店舗内に券売機で訪日パスの指定席予約方法の動画を放映している。その結果、指定席のみを予約するお客様の来店は減少傾向にある。
- 訪日パスを引き換える際に必要な物の案内を入り口に掲示。その結果、パスポートや引換バウチャーを持たずに列に並んでしまうお客様が減少した。また東海道・山陽新幹線などの特大荷物サイズのサンプルを店頭に掲示したところ、お客様からの質問も減り、接客時間の短縮に繋がった。
- 観光情報として 8 月の「八王子祭り」や高尾山ハイキングのパンフレットを掲出したところ、祭りに興味を持つお客様が多かった。

いなぎ発信基地ペアテラス

- 7月22日、姉妹都市米国フォスターシティより少年少女サッカーチーム訪問団(35人)の来店があり、稲城の

特産品などをたくさんご利用頂いた。

- 7月29日には恒例の「ペアテラス夏の夜店」を開店。隣接するJR関連施設との同日開催により、多くの来場者で賑わった。縁日や屋台など季節感あふれる演出で会場を盛り上げ800人規模の来場があり、売上にも大きく貢献した。

JR EAST Travel Service Center (渋谷駅)

渋谷駅では「JR東日本 ポケモンワールドチャンピオンシップス 2023 スタンプラリー」が開催されている。今年は横浜でポケモンの世界大会も開催されるということもあり、英語のホームページサイトも掲載されているため、店舗でスタンプラリー参加誘致に力を入れている。海外でもポケモンは人気なようで、問合せを多々受ける。どのような条件を満たせばどこでグッズを受け取ることができるのかなどの案内を英語で用意したところ、スタンプラリーが始まった当初よりもスタンプラリーの台紙を手にとって来店される方が増えた。

JR EAST Travel Service Center (池袋駅)

JR東日本で実施しているサービス「ベビカル(予約ができる外出先ベビーカーレンタルサービス buggy rental service)」の多言語版チラシを訪日カウンターに掲出。訪日客にも「ベビカル」の利用促進を図っている。

横浜駅観光案内所

- クルーズ船のお客様から、夕方に船に戻る時ターミナルまでタクシーを使いたいが、言葉が心配とのご相談を受けたので、メモに日本語で目的地のターミナル名を記載してお渡しし「タクシーご乗車の際に運転手さんにこのメモを見せれば大丈夫です」とご案内したところ、大変喜ばれた。
- アニメのキャラクターの画像を見せられ、「このキャラクターのTシャツを買いたいがどこに行けば買えるか」との問合せがあった。近隣のアニメショップ(アニメイト)をご案内し、このお店にはアニメ関連のグッズが色々揃っている旨ご案内したところ、「他にも色々なキャラクターが見られそうで楽しみ！」と大変喜ばれた。
- 大きなキャリーケースを持った訪日客の方がコインロッカーを探していて、「東口のコインロッカーはもう全ていっぱいだった。空いているロッカーの場所を教えて欲しい」という依頼に対し、ブルーライン改札近くの空きが多いロッカーの場所をご案内したところ、大変喜ばれた。

JR EAST Travel Service Center (川崎駅)

- テキサス州から来日の家族が15時頃に来店。「これから山中湖近くのホテルへ行きたい」と申し出があった。最寄り駅の富士山駅に到着するのが18時30分過ぎのため、ホテルへ連絡し到着が遅くなる旨、また、ホテルの送迎が終了しているため代案の行き方などをお客様へお伝えした。「普段、電車やバスに乗ることがないのでとても大変だ」と嘆いていたが、私たちの対応にとっても喜ばれ、出発された。数日後、迷ったが無事に到着できたことや楽しかったことなど、わざわざお礼を伝えに、帰国前に店舗に立ち寄っていただいた。
- ドイツから来日された親子は、「JAPAN RAIL PASS」(普通車21日間用)の引換で来店された。行程を何々と北は函館、南は長崎を今回列車の旅をするとのことで、ホテルの場所を確認しながら1つ1つ指定席の手配を行った。羽田空港到着後、歩いて川崎駅まで来られたそうで、川崎に来て本当に良かったととても喜ばれて宿泊先の横浜へ向かわれた。

<北陸信越>

JR EAST Travel Service Center (新潟駅)

8月26日から新潟～上海線が運航を再開するとともに当店に来店する中国籍の訪日客が目立つようになってきたことを鑑みて、中国語資料として簡体字も増やし、デジタルマップもスマートフォンからQRコードで簡単にアクセスできるようにPOPを作った。

<中部>

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

- 夏の登山シーズンが始まり、富士山へ行きたい方、富士山を間近で見たいという方が増加。施設から富士山まで行くバスは無く、駅からのバスも時間がかかり限られているため、無計画に行くのは大変難しい。多くのお客様は、富士山を綺麗に見られたら満足することも多いので、施設内の穴場スポットをご案内する。また、夏場の日中は、天気は良くても雲がかかり全く見えない時も多いので、午前中や夕方に見える確率が多いとアドバイスするとご満足いただける。
- 最近、モーター内蔵のスーツケースを持参される方が増えている。当施設では、自走できる乗り物という位置づけのため場内を走行するのはご遠慮いただいている。これまで公式HPのルールマナーの項目に、モーター内蔵スーツケースに関する記述がなかったため追加した。

オアシス 21i センター

- 岐阜バス美濃行きでバスで帽子を忘れたフランス籍の方が来所。何日か滞在するため滞在先ホテルをお伺いし、着払いで届けてもらうように手配をした。
- 家族旅行で名古屋を訪れたフランス籍の家族から「人の少ないビーチに行きたい」という問合せがあった。夏休みに入っていたことから、他と違う体験ができるということで串本のイルカと泳げる場所を紹介した(名古屋から大阪に行く間を希望されたため)。
- 大学の留学生の団体(15人)に有松鳴海絞り体験を実施し、名古屋伝統文化を紹介した。
- 7月27日から名鉄観光×ミリオンライブのキャンペーン「でらます」がスタートし、興味を示す外国籍の来訪者がいた。 <https://www.mwt.co.jp/kokunai/chubu/special/millionlive/>

以上