7 月 [当該エリアの概況・訪日客の傾向] ～西日本～

＜近畿＞

長浜駅観光案内所

引き続き台湾籍の訪日客への「おでかけパスポート」販売はなかなか好調。とはいえ、パスポートに関わる箇所やまちなかの外国語表記はまだまだ不十分である。観光案内所でフォロー出来る点は積極的に行いたい。

彦根観光センター

7 月は色々なイベントが催され、城内の風情あふれる大名庭園にある楽々園御書院特別公開や夜の商店街に多くの屋台が軒を連ね、活気にあふれるサマーナイトフェスティバルや、月末の 2 日間は、毎年恒例の『鳥人間コンテスト』が開催された。当日は早朝から会場までのシャトルバスが用意され、YouTube では大会ライブが発信された。今年は酷暑ではあるが、両日とも天気にも恵まれ人の出入りも多く、新記録が出た時は同時視聴者数 6,000 人を超え盛り上がった。また当地のキャラクターの『ひこにゃん』×『鳥人間コンテスト』のコラボの商品が何点か作成され、買いに来られるお客様で賑わった。

赤れんがパーク インフォメーションカウンター

当月はアジア圏からツアーでこられるケースが多かった。ツアーの場合の滞在時間は比較的短く、パーク内の散策に時間を取られる傾向にある。個人旅行の場合は、遊覧船に乗船される方が多く見受けられた。

あやべ観光案内所

年に一度綾部市で開催される花火大会があり、香港より訪れた方が多かった。京都市内で情報を耳にされたのかは未確認。今後コミュニケーションを増やして、どこで情報を知ったのか、ヒアリングをしていきたい。

天橋立駅観光案内所

7 月は砂浜ライトアップ・ベイ花火・海開きなど、イベントはかなりあったが、前半はまだ梅雨が明けず天候の優れない日が多かったり、後半は気温が高すぎたのか、夏休みに入っても人出が伸びず、全体的に旅行者数が少ない印象だった。

難波観光案内所/総合インフォメーションセンターなんば

韓国籍の訪日客がまた戻ってきた。前月よりプラス 4,000 人。また、中国籍の訪日客も増えている。夏のバカンスシーズンに入りヨーロッパ圏のお客様も増え、JR パスなどの広範囲にわたる問合せも非常に多くなった。

堺駅観光案内所

- アメリカ(17 人)、韓国、オーストラリア(各 10 人)、ニュージーランド、香港、台湾(各 6 人)の順に多かった。7 月は空手の大会のために近隣のホテルで宿泊されている外国籍の方も多く見られた。
- SIM カード販売店をお探しの方が多く、コロナ禍前は海外のスマホ対応のものがコンビニでも買えたが、現在は周辺で購入できる店がなく、難波の家電量販店を案内している。
- 特大のスーツケースが壊れてお困りのお客様に近隣のショッピングモールをご案内。後日、お礼のため買っ

たものを見せに来てくれた(本人は気に入っていた)が希望していたものより少し小さく感じ、やはり難波の訪日観光客が多く行き来する商店街などの方が、日本人が使わないような特大サイズが入手できると感じた。

大仙公園観光案内所

■来所数は 113 人と前月に比べ 40 人ほど減少したものの、前年同月に比べ 102 人増、1027%となった。全体の約 30%がアメリカ、次に韓国からのお客様が目立って多かった。

■世界遺産になっているため「興味を持って来てみたはいいがノープランでどのように観光すればいいか」という質問が多く、古墳の中に入ることは出来ないが拝所から墳丘を見たり周辺にある陪塚などの古墳を見て周ったり、近くにある堺市博物館や日本庭園などの施設を紹介したりすることで、少しでも楽しんでもらえるようご案内を心がけた。より多くの古墳や施設を周ることをご希望のお客様には自転車を利用することをご案内したこともあり、レンタサイクルの利用が多かった。

■7 月下旬より連日 35℃を超える日が続き近隣に日陰が少ないこともあり、案内所には日英韓中の 4 ヵ国語で熱中症への注意喚起と当日の熱中症情報を掲示している。

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

■家族連れで旅行される方が多く見受けられ、特にアジア圏のお客様で、10 人以上の大人数のグループも来訪があった。グループで南海電車とりんくうプレミアム・アウトレット買物券付き切符をご利用の方が多い。特に香港や台湾から、家族でデジタル切符を利用されるグループを多く見かけた。小さなお子様や年配の方も同行されるため、ベビーカーと車椅子の問合せが増加。お子様の一時預かりが出来る施設の問合せも数件あった。

■暑いため、年配の方とお子様はインフォ内で休憩を取られるお客様も多い。電動スーツケースに乗られて移動される方が稀にいらっしゃり、インフォメーション付近を通られた際は危険なので降りて頂くようお声掛けしている。またポケット Wi-Fi のレンタルや海外国籍の方向けの SIM カードの販売店を尋ねに来場する方が増え、情報収集が必要になってきた。

丹波篠山観光ステーション

当月は北欧からの方々の来所が多かった(理由は不明)。また、中国籍の方が久々に来所された。前年同月日から比較すると+366.7%の上昇だが、まだまだ少ないかなというのが実感である。しかしながら、市街地には訪日客の方々が多くおられるとのことで、個人旅行で各自、調べて行動されている方も多くいるとも考察される。実際には、報告人数よりも多くの方々が丹波篠山市においでだとも思える。しかしながら案内だけでなく、お困りになった時にも観光ステーションに来所頂き対応できるよう資料など再チェックし、緊急事態にも備えて準備・対応していきたい。また、丹波篠山市から他の土地への移動の案内も増えた。

神戸市総合インフォメーションセンター

■来所者は 2019 年同月比約 68%。台湾、中国、香港などアジア圏が増加、特にファミリー層が目立つ。行きたい観光スポットの企画きっぷについて尋ねる方が多い。中でも「神戸どうぶつ王国」の施設入場券に交通機関の往復乗車券が付いた企画券の人気が高かった(他に、六甲山、摩耶山観光の「六甲・まやレジャーきっぷ」や、北野異人館・ベイエリアなど市街地観光の「KOBE1day ループバスチケット」)。

■中国籍の観光客は中国語での対応を求める傾向があり、中国語対応スタッフ不在の場合は対応に困るケースが多かった。

■淡路島(特に「ニジゲンノモリ」)への問合せは変わらず多い。
■当月は大型客船の入港も少なく、欧米圏は全体的に減少した。

姫路市観光案内所

■7 月の外国籍の来所者数は 1,288 人で、前月よりも増加した。フランス、米国、ドイツからの来訪が多い。アジア圏は台湾、シンガポールの方々が多く、スペインやイタリアなどからの旅行者も増えてきている印象。
■姫路を訪れるヨーロッパからお越しの方々はツアーコンダクター同行の団体旅行が多く、大型のスーツケースをまとめて預けられる手荷物預かり所があるかどうかの質問をよく受ける。
■昨年に比べて今年の気温の高さが異常で危険な暑さに達している地域も多く、多くの外国籍のお客様から「日本の夏はこんなに暑いのか？」と質問されることもあった。

神戸市北野観光案内所

■7 月に当案内所に来所(接客)した外国籍の方は 935 人で、前月 6 月(559 人)の約 170% の増加となった。その内アジア圏が約 90%を占め、アジア圏の中でも台湾が約 44 %、中国が約 23%を占めた。続いて韓国が約 20%、香港が約 10%。台湾籍の旅行者数が増加し、これまで一番多かった韓国籍の旅行者数を逆転した。来所され接客した総人数 935 人のうち台湾からのお客様が 379 人と全体の約 40%を占めた。第 2 位は中国 195 人。第 3 位は韓国 177 人であった。ほとんどが北野のガイドマップ各国版のご要望だった。神戸のガイドブック、神戸のパンフレットもお渡ししており、案内所のスタンプも人気だった。
■フランス籍の方から「近くの浄福寺の意味(名前の由来)は何か」との質問があった。また、台湾籍の方で大阪ドームのドリカムのコンサートに行かれた方がいた。チリ籍の方は南緯 48 度の小さな村から来られたとのこと。訪日旅行者数が増えてきた。逆に日本人の旅行客ももっと増加してほしいと思う。

奈良県猿沢イン

■カウンター受付者数は 2,193 人で、前年同月比で劇的に増加した(+2,053 人/1,566.4%)。昨年 10 月の水際対策緩和以降、訪日旅行が顕著に回復し、世界各国から多くの旅行者が来館。4月度の2,128人を上回り、コロナ禍以降、最高値を更新した。
■前年度を見ると「行動制限」が敷かれておらず、在住外国籍の方による国内旅行・移動などの機会が増加。また、観光目的以外の新規入国者による来館が少しずつ見られ始めたが、新型コロナウイルス感染症流行前の 1 割にも届いていなかった。
■コロナ禍の影響がない 2019 年 7 月度との比較では、－414 人/84.1%と、大幅な回復を維持した。
■国籍別の傾向では、上位の多くの国で前年同月比増加となり、中国が 361 人(+353 人)で 1 位に躍り出た。続いて、2 位アメリカ 351 人(+324 人)、3 位フランス 230 人(+212 人)、4 位韓国 199 人(＋199 人)、5 位台湾 146 人(+142 人)となった。アメリカ、韓国、シンガポールは、コロナ禍前の水準を大きく上回った。一方で、1 位の中国は 2019 年度同月比で－436 人と、新型コロナウイルス感染症流行以前の半数にも届いておらず、今後更なる増加が予想される。

奈良市奈良町南観光案内所 『鹿の舟』

7 月の前半よりさらに暑さが増した後半～月末にかけて、日本人・訪日客問わず、付近を歩く人々の姿が減り、来館者も少なくなった。当案内所が位置する奈良町を訪れる観光客は、歩いて観光をするのが主な目的のため、猛暑の影響が表れたように感じられる。

紀伊半島観光情報ステーション

中国、香港、台湾、韓国といったアジア圏のお客様が特に目立つ。訪日を待ちわびていたお客様がとても喜んで日本中を満喫されており、私達、南紀白浜に来られる方々もまたしかりで、楽しそうな笑顔でお越しいただいている。接客する私達もとても嬉しく思う。

＜中国＞

米子市国際観光案内所

香港籍の方よりの問合せが最多で、2 番目が台湾籍の方からだった。香港、台湾とも大山をめぐるお手頃料金の観光タクシーの利用が多い。また、フランスなど欧米圏の方々より、大山へ行くバスの時間の問合せも目立った。香港、台湾からの来訪者はタクシー利用を好まれる方が多く、欧米圏の方はバスで大山へ行って登山することを好まれる方が多い印象。

米子空港総合案内所

夏休みシーズンに入り、帰省目的の航空機利用者が多く見られた。それに伴い、見送り・出迎えの来港者も増加し、駐車場が混み合うことが多くなってきたことから、駐車方法や駐車場に関する問合せが増加した。また、7 月は飛行機の遅延が比較的多かったため、二次交通のダイヤや接続方法に関する問合せも増加した。

三朝温泉観光案内所

- 宿泊者数は、前月に続き中国からの観光客が増加し、台湾と香港も安定している。一方で韓国からの観光客が減っている状況。また、当月は夏休みが始まり、ヨーロッパからの観光客が少し増えた。逆に米国からはかなり少なかった。
- 観光案内所にも訪日客の姿が見え、会話することが増えている。案内に必要なツールの更新、整理をする必要がある。取り急ぎデジタル散策マップを作成しているところ。

神門通り観光案内所

月始めに大雨があり、交通機関の乱れもあったが、夏休みを利用して家族連れでお越しになるお客様も多く見られた。特に台湾、香港、フランスからの方が多く、コロナ禍前に戻っているように感じられる。

出雲縁結び空港総合案内カウンター

当月はアジア圏からの観光客の方が多かった。主なお尋ねの内容は、空港からの連絡バスについてだったが、3 日間乗り放題の交通チケットを購入される方もおられた。交通案内を重点的に復習していきたいと感じた。

倉敷駅前観光案内所

- デンマーク籍の若い女性 2 人組から「着物を着たい」との要望があり、着物体験ができる場所をご案内するととても喜ばれ、帰ってきた際案内所にも立ち寄って下さり、着物を着た写真も見せてくれた。「美観地区の景観が美しく着物と合っていた」と、とても喜ばれた。
- 「まち歩きクーポン」という独自のお得なクーポンが発売されており、外国籍の方も購入頂ける。駅前案内所がそのクーポンの引換をする場所になっており、台湾からのお客様のご利用が非常に多い。

宮島口観光案内所

■外国籍の来訪者の立ち寄りが続いたため、外貨両替機の場所、記念スタンプ、広電の乗り方、ホテル送迎連絡、ナイトクルーズ付きの赤い風船クーポンの取扱いについて、JR パス紛失対応(例:広島に来る新幹線の中でパスを落とした方が来られ、広島駅忘れ物センターに電話しても繋がらなかったため、宮島口駅で検索をかけてもらった案件や JR フェリー依頼の電話通訳ヘルプなど)などの問合せが多かった。

■7 月 20 日頃から夏休みに入ったこともあり、日本人・外国籍の方を問わず落とし物対応もいつもより多かったように感じた。また、島内でできる体験やアクティビティを探されている方の立ち寄りもあった。

■長崎行きの新幹線の時間、名古屋からアクセスの良い観光地のお勧め、四国に安く行く方法など、他県の情報を聞きに来られる外国籍の方も多かった。

■月前半はロープウェーが運休だったが知らずに来た方もおり、「弥山は登れないのか」と聞かれる事もあった。悪天候でも弥山に登りたいという外国籍の方に、危険なのでお勧めしないとお伝えしたこともあった。

■月後半になると、「近隣や島内にビーチはあるか」と聞きに来られる外国籍の方が増え、etto(観光商業施設)のトイレで水着に着替えている外国籍の方も見かけた。

■豪雨などで JR が何度か運休したこともあり、その際の交通案内(広島駅への JR 以外での行き方、岩国方面の行き方など)に追われる日もあった。

広島バスセンター総合案内所

当月の外国籍の来所者数は 337 人で、前月より 62 人減少した。ここ数ヵ月間増加傾向の欧米圏の方の来所はフランス、イギリス、オランダなどのヨーロッパが増え、アメリカは前月より 47 人減(6 月:74 人、7 月:27 人)。春から来所が続いたオーストラリアも減少した(4 月:59 人、5 月:29 人、6 月:28 人、7 月:10 人)。

広島港総合案内所

■多くの外国籍の観光客が、宮島や愛媛県の松山へ行かれた。宮島へ行かれる方の発券の手伝いや、JR パスの対応区間の案内、観光案内が主だった。殆どのお客様はヨーロッパ圏からの方だった。松山へ向けての訪日客割引が再開され、割引を知って喜ばれている方も多かった。

■今までは、観光地に関する問合せが多かったが、最近はレンタサイクルを利用して近くの島を 1 周するなどの問合せも増えてきた。英語対応のサイクリングマップもあるので、とても喜ばれている。

尾道駅観光案内所

■当月は前月とほぼ同じくらいの来所者数だった。7 月前半は思った以上に(来訪者は)来られず、後半にかけて家族連れが多く来られた。また、一家族だけじゃなく二家族などの家族連れグループが目立った。

■オーストラリア出身の男性が、「福岡に行くまでの道中でおすすめの場所はないか」と来所。聞くと、1 週間くらい滞在予定で、「まず広島市内に行き、その後をどうするか」ということだった。こちらで紹介した場所は、山口県の錦帯橋、下関市、山陽本線沿いからは離れるが萩市。また「ビーチはどこかないか」と聞かれたので、福岡県の糸島を案内した。県外の観光案内はまだまだ分からないことも多く、難しいと感じた。

新山口駅観光交流センター

7 月の全体入館者数は 3,646 人と前月から横ばいではあるが、外国籍のお客様は 184 人となり、全体のカウンター対応者数の約 10%を外国籍のお客様が占めるようになった。コロナ禍中の割合は全体の 1%ほどで、その後も 3～4%だったので、大幅に対応者数が増えたと感じる。国籍別にみると、アメリカ、韓国、台湾の順に多

い。また、2020 年 1 月以降、1 ヵ月に 180 人を超えたのは当月が初めてである。行き届いた対応ができるよう、資料の充実や情報共有の強化などに努めていきたい。

長門市観光案内所 YUKUTE

当月も観光船や主要な観光地の情報を求めて訪日観光される方がお越しになった。今までと変わったところはなく、いつも通りレンタサイクルやレンタカーを利用して観光地に行かれる方がおり、観光地に行くために必要なアクセス情報やカーナビに入力するための電話番号を尋ねられた。これからも翻訳アプリなどを使いつつ、訪日客の方とコミュニケーションをとっていきたい。

＜四国＞

JR 大歩危駅観光案内所

■台湾、中国籍の来訪者がかなり多い。少数ではあるが、全体的にアジア圏からのお客様が多い。
■二次交通の利用が多いが不便さが目立つ。バス停の時刻表を見えやすく貼り替えたり、改善に努めている。

丸亀市観光案内所

関空など県外の空港への案内が目立った。うちわなどのお土産が購入できる店を教えてほしいという問合せもいくつかあった。これは駅構内で「丸亀うちわ」の展示を行っていることが影響したと考えられる。

松山観光港ターミナル観光案内所

■外国籍の観光客は圧倒的にアジア圏からの方が多く、特に台湾、中国、韓国から多くの方が来松されていたようだ。松山空港に国際線が就航していることが大きな要因だと思われるが、中にはリピーターも多く、日本語や英語が話せなくても訪日されている様子は、松山での安心感と居心地の良さがそうさせているのかもしれない。その他の要因としては、日本のエンターテインメント(ここでは映画)に影響を受けているようだ。案内所では幾人もの方に「舞台となった場所に行ってみたい」と声を掛けられている。日本でいう所謂「聖地巡り」だ。日本の映画を見て感情を揺すぶられ来日し、松山に入り舞台の地を踏む。きっかけが何であれ、我々は訪れた観光客に楽しんでいただけるよう精一杯の案内を行った。
■閑散期も終わり市内は観光客があふれていた。特に中旬以降は日本人、外国籍の方ともに松山に入ってくる方が増え、案内所でもたくさんの方の対応にあたった。市内外でのイベントや各行事も通常通り開催され、それを楽しむ人々が街にあふれていたように感じる。ツアーを利用される方、また個人での旅行など形は様々であるが、松山を観光の地に選んでいただいていることが実感できた月であった。
■道後温泉は観光地としてメディアに取り上げられる機会が増え、その影響もあってか集客数は圧倒的に伸びている。その足で松山城や周辺の観光、また、内子や大洲、宇和島、今治など、観光へ向かわれているようであった。コロナ禍でダメージを受けた分、人にもまちにも笑顔と活気が戻ってきたように感じられた。

四万十市観光案内所

5 月と同じく 299 人の来所という結果となり、今年度に入ってからずっと 200 人台で推移している。コロナ禍前の 2019 年度比はプラス 5%であり、好調な訪日客の戻りが感じられる。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

■当月のクルーズ客船入港は、1 日と 13 日にMSC ベリッシマ、6 日と 20 日にチャイナ・マーチャンツ・アデ

ン、7日にシーニックエクリプスの計5隻。特に前月中国船の受入が決まり、前月末から入港している中国船の入港時には中国語対応できるよう準備をしていたが、多くがツアー参加者ということで、特別混雑することはなかったが、明らかに中国籍の来館者は増えている。

■商店街内では土曜夜市の開催があり、また、世界水泳の事前合宿でチェコとオーストラリアの選手が来高していることもあり(報告当時)、外国籍の方の姿が多くあったように感じる。

■海の日の 3 連休と連休明けの来所数は県外観光客中心に多くあり賑やかだった。翌月のよさこい祭りの問合せなどが目立った。7月26日より越知町と佐川町の特産品展示ブースを設けた。

＜九州・沖縄＞

福岡市観光案内所 (天神)

世界水泳の開催で、世界各国のお客様が来所された。世界水泳に関することはもちろん、伝統工芸や「日本」を体験できる場所について多くお尋ねいただいた。また、博多の夏の祭りでもある「博多祇園山笠」も開催され、市内各地で飾り山が設置されていたので、訪日客のお客様には博多の祭りを体感して頂く事ができ、喜んでいただけたのではないだろうか。7月の天神は、コロナ禍以前に戻ったような賑わいを感じた1ヵ月だった。

大牟田観光プラザ

大牟田市で 7 月 22 日、23 日「大蛇山」まつりが開催された。コロナ禍前に行われていた通常のまつり体制の開催となり、制限もなくたくさんの観光客が来られた。熊本大学の留学生の方が(6 人)、祭り見学で来訪。その他、中国籍、韓国籍の方は家族で来福された。久しぶりにいろんな国の方が来られて当館としても嬉しかった。

福岡空港国際総合案内所 (国際線ターミナルビル)

■「世界水泳選手権 2023 福岡大会」が 7 月 14～30 日の 17 日間開催され、世界各国から 40～50 万人が来福した。競技観戦者と大会関係者は、ID 提示で飲食店や土産店での割引など、期間限定サービスが実施された。

■前月に続き、複数の中国便が増便または新規就航便も運航となり、中国籍のお客様が増えてきた。

■福岡空港プレミアム商品券を 7 月 1 日より販売開始。よりお得に土産物を購入できるため、まとめ買いをする人も多くみられた。

■福岡空港国内線ターミナルにて「博多祇園山笠展 2023」を開催した。写真やスケジュール、コースマップを掲載し、実際の「舁き山笠の走り」を 100 インチスクリーンで映像を流した。世界水泳や山笠が開催されていたため、訪日観光旅客もイベントを楽しんでいた。

博多港国際ターミナル総合案内所

■7 月 14 日から福岡で開催された「世界水泳選手権 2023 福岡大会」に合わせ、アクレディテーションセンターが当ターミナルホールにて運営を開始した。日韓ともに夏休みシーズンに突入したこともあり、当案内所を利用する訪日客が前月比 61.4%も増加した。

■世界水泳選手権開催によって変更された周辺道路状況や周辺施設の営業日時なども常に把握する事を心掛け、お客様に確実な情報を提供する事に最善を尽くした。世界水泳選手権関係者ではないと知りえない情報などの問合せは、当施設に常駐している世界水泳選手権関係者に引継ぎ、対応した。

九州自動車道 広川サービスエリア 下り線インフォメーション

当サービスエリアにも多くの外国籍の観光客が訪れており、問合せも増えている。中でも台湾からのお客様か

らの問合せが多く、その主な問合せの内容はショッピングコーナーの商品の在庫や両替などだった。今後も増加する外国籍の観光客に対して、迅速かつ的確な情報提供を行い、お客様の満足度の向上に努めたい。

キルンアリタ観光案内所

東アジアからの訪日客の方、とりわけ台湾、香港、韓国の 3 国からの多さが目立つ。西欧国では、アメリカ、フランス、オーストラリアからが多い。ただ全体的には多岐に渡っていて、当月も 21 ヵ国からの来客があった。

新鳥栖駅観光案内所

■当月の来場者数は 189 人で、前年同月と比べると、コロナ禍前の状態に戻ったように感じる。
■当案内所では、鳥栖市にある「鳥栖プレミアム・アウトレット」へのアクセス、長崎・佐世保方面のアクセスや観光についての案内を行うことが多い。

道の駅 「長崎街道鈴田峠」

当駅周辺は農村地帯であるが、これといった特産品はない。諫早市と大村市の境目にあり、片側 1 車線で交通量は比較的多いため当駅敷地内へ入にくい、という点がネックとなっている。先に民間会社がレストランと農産物・お土産品店を開設した後、隣に当駅がオープンしている。お客様は両施設とも道の駅という認識で来駅されており、お互いに協力して来駅者数、売上高などを増やす努力をしているところである。

人吉市観光案内所

中国籍の方は、在住ではない方がほとんどだった。気になったことが一つある。台湾からの訪日客一組がレンタカーで来られていたが、一方通行の逆走、一時停止無視等、見ているこちらがハラハラドキドキした。こんな田舎では老人の運転する車にご用心と思っていたが、若くても日本の交通法規を知らない訪日客にも気を付けなければと思うが、もらい事故になる可能性が大きいかもしれないと憂いている。

苓北町観光案内所

近場の観光スポットで海水浴場、お城、街並みなど散策し、景色の素晴らしさに感動して帰られる観光客が多く見受けられた。訪日旅行者は回復とまではいかない状況。

大分市観光案内所

韓国籍の訪日客が圧倒的に増えている。7 月全体では韓国籍訪日客が約 3 分の 1 を占め、アジア全体の約半数に及ぶ。前年同月と比べると今年 7 月は約 60 倍、7 月の訪日客総数の前年同月比は約 10 倍以上である。新型コロナウイルス感染症の規制緩和で、今年 6 月 22 日に大分―ソウル線の飛行機が就航したためと考えられる。

大分空港総合案内所

6 月より韓国 LCC チェジュ航空の就航が始まり、割合としては圧倒的に韓国籍のお客様が増えているが、国内線を経由しての外国籍のお客様も引き続き多くなっているので、スムーズに対応できるよう準備したい。

宮崎市観光案内所

■アジアからの訪日客、特に香港、韓国からの観光客が増加。
■「VISIT BUS PASS」を購入され、県南(青島・日南)、県北(高千穂)方面を観光される傾向。

■梅雨明けまで不安定な天候が続き JR が運休や遅延となることが多く、「JR PASS」を利用している訪日客が足止めになる事が多かった。

椎葉村観光案内所

近隣町村への訪日客のお客様は増加傾向にある。引き続き本村への引き込みを行っていく。日本三大秘境ということで、秘境ならではの景色を堪能されているお客様が多い傾向にある。

九州自動車道 桜島サービスエリア 上り線インフォメーション

個人で旅行に来られている方が多く見受けられた。「地図をください」と窓口に来られ、英語の地図をお渡ししたところ、大変喜ばれた。

肝付町観光案内所

当案内所での来訪者数は減少、当案内所周辺で外国籍の観光客の姿は見られなかった。鹿児島県の最新の観光統計によれば 6 月の外国籍の方の延べ宿泊客数、延べ入場・来場者数は 9,898 人、前年同月比は 1594.9%増で、水際規制終了などにより増加傾向にあり、新型コロナウイルス感染症の影響で大きく落ち込んだ前年同月を上回った。また、肝付町が位置する大隅半島への海外からの宿泊客も増加した。

北谷町観光情報センター

ツアー客よりも個人旅行客の方が多かった印象。海洋博公園の花火大会には、韓国籍の個人旅行客も訪れていた。(北谷町から花火大会へのシャトルバスが出ていた際、スタッフが確認)

那覇空港国際線観光案内所

■来訪者の年代別では 20 代～30 代、利用者層は家族が過半数を占めている。

■国際線の出入口閉鎖のため、空港館内の問合せが多い。また交通手段については、宿泊ホテル(北谷・恩納村エリア)までの行き方についての問合せが多くなっている。

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] ～西日本～

＜近畿＞

京都総合観光案内所

■来所者の利便性向上の取組として訪日客向け乗車券の引換業務を当月から開始した。これにより今まで引換場所の問合せが多かった相談を当案内所で完結することができるようになり、外国籍の観光客から喜ばれている。

※取扱い乗車券類:

①大阪周遊パス 1 日券 大人のみ

②「KANSAI TRUH PASS(カンサイスルーパス)」2day チケット 大人/小児

③「KANSAI TRUH PASS(カンサイスルーパス)」3day チケット 大人/小児

■忘れ物の問合せ相談が多い中、「タクシーに iPhone を忘れた」と来られた聴覚障がいのある外国籍の方の対応をした。英語の筆談には苦労があったが、ドライバーの番号などを控えていたので連絡がとれ、案内所に

届けてもらうこととなり、大変喜ばれた。

kokoka 京都市国際交流会館

■海外からの交流事業について、以下の質問があった。

1. アメリカ籍のビジネスオーナー:寿司講習でビジネスとして成功している。将来、折り紙や茶道などもっと日本文化のクラスを広げたい。どのようにして先生を探すか。⇒メッセージボードなどを紹介。
2. 香港で講師をしている方:来年 4 月に 30 人の生徒をつれて修学旅行に来たい。その際、日本の学校と交流したい。⇒旅行会社に連絡してもらうようにアドバイス。

■ウクライナ籍の方:観光ビザで来日したが、難民ビザに変更したい。⇒大阪入管ウクライナ避難民ヘルプ center を紹介。

阪神西宮おでかけ案内所

■お勧め観光スポット、イベント情報、割引入場券、交通アクセス、お得な企画乗車券のご案内や、お困りのお客様からの問合せ対応を行った。近郊の観光スポット、ウォーキングやハイキング、街歩きなどに役立つマップをお渡ししている。

■日本遺産に認定されている灘五郷の一つ、西宮郷の酒蔵では、「白鹿記念酒造博物館」をはじめ酒蔵直営店で展示資料に日本語と英語の記載の解説文、日本語・英語・中国語・フランス語などの言語の HP による情報発信を行っており、そちらをご案内している。

■案内所に来られないお客様にも役立つ情報(観光スポットや商業施設の最新情報及び、お勧め観光スポットの HP・動画等)を X(旧 Twitter)及び Instagram で発信し、地域の活性化に努めている。コロナ禍があけてイベントも復活し、情報発信も数を増やしている。

神戸市総合インフォメーションセンター

■ドイツからの家族連れが「神戸ビーフファームを見学したい」と来所。牧場は衛生上の理由と企業秘密保持の観点から一般公開していないため、見学はできないと説明。しかし、「WEB にはできると書いてある」と納得されず、代わりにその牧場に電話で問合せたがやはり見学不可とのこと。その事実を伝えてもなかなか納得されない。「なぜできないのか。ドイツでは神戸ビーフは人気なんだ」と WEB 検索された別の市外にある牧場の名前を出してこられ、同じく電話で直接問合せたが応答がなかった。あきらめがつかないのかしばらくご自身で WEB 検索をされていた。

■当月は大型客船の入港も少なく、欧米圏の来訪者は全体的に減少した。

奈良市奈良町南観光案内所 『鹿の舟』

■記録的な暑さが続く今年の夏は、熱中症対策を強化し、急病人発生時の対応や応急処置の方法などをスタッフ間で共有、確認をして備えている。訪日客へは熱中症に関する案内チラシを用意し、注意を促している。

■それぞれの旅行者に対してニーズに合ったご案内ができるように多種多様なパンフレット、地図を取り揃えるよう努めている。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

当月は昨年 7 月より来観者数、バスチケット販売数共に落ち込んだが、訪日客の方は増加した。昨年は個人旅行向け「いまなら。地域クーポン」などが発行されていたこともあり、今年はその分減少した。訪日客の方が

増加しているため、明日香を周遊されるバスのコースを英語版に標記したものを作成し、外国籍の方にお渡ししている。また、当月から奈良らしい『仏像シリーズ』と『埴輪シリーズ』のトイカプセルを設置した。

＜中国＞

出雲市駅観光案内所

シンガポールからのお客様が駅構内で飲食をした後のお支払いでクレジットカード対応のないお店であったことに気付かれ、相談のため来所することがあった。そのお客様はクレジットカードしか持っておらず、またカードにはキャッシング機能もなく大変困っておられた。お店の確認も兼ねて一緒に店主の方との間に入ってあげたが、レジには日本語表記のみでクレジットカード利用不可の案内が出ているため、お客様には理解が出来なかった様子。店主の方が今回は支払いなしで大丈夫と判断されたが、お客様自身が申し訳なさそうにしていたため、カードで購入出来る品物を買って店主の方にお渡しし、お詫びをさせてもらった。この件があり、改めて英語表記の不足している出雲の現状を知ることとなった。お客様にも今後は必ずカード支払い可能かどうかを確認してもらうようお願いをした一件だった。外国籍の観光客の利用が多い路線バス車内でのアナウンスも主なバス停でしか英語案内がされていないのも現状。まだまだ訪日客の方の受入に関して、たくさんの課題があると強く感じる。

山陽自動車道 小谷サービスエリア 下り線インフォメーション

厳しい暑さが続く中、快適にエリア内で過ごしていただけるよう無料の冷水サービスがある。英語・中国語・韓国語での使用方法の表記があり、外国籍の方も利用されている。その他、熱中症のお客様への冷却シートなどの提供も行っている。

広島バスセンター総合案内所

■広島空港リムジンバスのタッチ決済導入

4 月 26 日より広島空港リムジンバスで、VISA、JCB カードのタッチ決済が利用開始されている。早朝 5 時台と 6 時台の空港行きリムジンバスを利用されるお客様は、乗車券窓口と自動券売機が営業前で乗車券の購入が出来ないため車内での支払いとなる。帰国時は硬貨、日本円、交通系 IC カードをお持ちでない外国籍の旅行者は多く、また乗車のために ATM での現金引き出しや IC カードへのチャージを行う煩わしさもないため積極的にご案内をしている。 https://www.hiroden.co.jp/topics/2023/0327-airportcredit.html

■ウィラーサイトでのネット予約

30 代女性(国籍不明)より、「ウィラーバスの予約サイトから 2 日後の福岡便を WEB 割で購入しようとしたが予約を取ることが出来ない」と相談を受けた。携帯画面を確認すると、画面上部に「満席もしくは男女隣接のため予約ができません」との表示があり残席は 1 席であった。残り 1 席の隣接席が男性で予約が取れないと思われると伝えると、「男性の隣りでも全く気にしないので料金が安い方が良い」とおっしゃったが、性別が異なると先の予約画面へ進めないとお伝えし、最終的に乗車券窓口で正規料金の乗車券を購入された。

新山口駅観光交流センター

当案内所では今年度から入口付近に世界地図を設置し、「Where are you from?」などの POP をつけ、シールを貼って頂くコーナーを設けている。当月は特に反応が良く、来所されたお客様が様々な会話をしながら貼って下さっている。また、スタッフとのコミュニケーションのきっかけにもなっており、どこからいらっしゃったのかを教えて頂くことがスムーズにできるようになった。

＜四国＞

松山空港総合案内所

愛媛県とチェジュ航空発行の県内観光地の無料、割引クーポンを案内所にて配布している。大変人気のクーポンで、ソウル便の到着時、案内所はいつも混雑する。

＜九州・沖縄＞

鉄輪観光案内所

■遠方、海外から別府を選んで来て下さったお客様の満足度や思い出のひとつを増やせるように、スタッフとお客様のコミュニケーションの機会を増やすべく取り組んでいる。中国語対応のスタッフが増えたが、中国、香港からの来客数がさらに増えている。それでも中国語対応に困ることがあるので、スタッフ同士で中国語を勉強している。

■夏休みに入り、子どもの旅行者も増えた。案内所に写真撮影スポットつくり、別府のゆるキャラ「べっぴょん」で観光客をお出迎えの日を 2 日間設けたところ、日本人だけでなく外国籍の観光客にも喜ばれた。

道の駅 「ぎのざ」

訪日客の方をスムーズに受入られるように、宜野座村で事業を展開している香港籍の方と連携する体制を整えている。

以上