

<近畿>

彦根観光センター

当駅から徒歩で約 15 分の所に、観光名所であるお城と大名庭園がある。開場時間や閉門時間は、ホームページで分かるが、所要見学時間(約 1 時間 30 分)や最終券売発行(16 時 30 分)は記載されていないため、到着時間の遅い観光客によっては十分に見学時間が取れない状況である。また、パワースポットの島へ行く琵琶湖クルーズは、当日の天候によって欠航となるため、その旨、再確認の問合せや事前の説明をして頂ければと願う。

名神高速道路 大津サービスエリア 上り線インフォメーション

日本の高速道路についてご存じでない方も多く、特に上り線ではヒッチハイク目的で一般道から立ち入りされるなど、違反行為が後を絶たない。事故につながる行為も多く見受けられるため、日本の道路事情などお伝え頂ければと思う。

京都総合観光案内所

各エリアで使える交通系きっぷを販売する際に気を付けてほしいこととして、以下をお願いしたい。

①訪問する地域の観光に適した内容になっているのか、購入者の要望を十分確認のうえ、販売していただくようお願いしたい。京都を観光する場合、交通手段は地下鉄+市バス利用がメインであるが、きっぷの種類によってはこれらが利用できないことがある。

②送客先案内所の開所時間もあわせて案内いただきたい。

③送客先案内所では問合せ内容によっては、予約代行取扱いの有無など対応できないものがあることも一言添えていただきたい。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

■当案内所でお客様を全国各地へ送り出す際は、ホテルや旅館を手配した場合は事前にメールアドレスをお伺いし、いつでも連絡が取れるようにしている。また、どのお客様にも目的地までの行き方(できる限り実際にお客様が現地に到着する時刻をお伺いし、それに沿った交通案内)を調べてお渡ししている他、不安に感じた時は近くの日本人に相談ができるよう、当案内所でお渡しした御案内を見せて相談するようお願いし、到着先で JNTO 認定案内所がある場合はそこを頼るよう御案内している。

■過去には、TIC セントレア空港にて京都へ行きたいというお客様へ当案内所を御案内いただいた際に、TIC セントレアで事前にお客様に細かなヒアリングをしていただいたうえに、『これから京都へ移動されるので』と、その内容を事前に共有いただいた事があったが、お客様の来店前に所員間で情報共有とおお客様の相談内容について検討する事ができたため、お客様が実際に来店された時はスムーズな対応ができたので、とてもありがたく思った。また、お客様も事前に情報が共有されていたことに大変喜ばれていたのが印象的だった。

■全てのお客様にこのような対応をすることは不可能だが、当案内所は旅行手配を含め多くのニーズに対応可能なので、京都へ行かれる方がいたらぜひ当案内所を御案内頂きたい(なお、誤案内によってお客様に二度手間をおかけするケースもあるため、個別のサービスについて事前に問合せをいただいた上で御案内いただけると助かる)。

堺駅観光案内所

堺観光に来られるなら、現金を用意しておいた方が便利であると伝えてほしい。当観光案内所では現金、PayPay、おおさか Pay の利用が可能だが、クレジットカード決済に対応していないため、ちょっとした買い物ができなく

て困っている方がおられる。案内所に限らず、近隣のショッピングセンターに入っている雑貨店でも現金のみの店があり、1日乗り放題のバスカードなども現金でしか購入できない。

新梅田シティ 総合インフォメーション

■「空中庭園」にお庭はない

当所は新梅田シティという複合施設の案内所で、敷地内には訪日観光客に人気がある梅田スカイビル空中庭園展望台や絹谷幸二天空美術館などが入居している。空中庭園という名前にインパクトがあるため「屋上のお庭はどこ？」という質問を多く受けるが、展望台の中に本物のお庭は無い。展望台からご覧いただける大阪の街並をご自身のお庭のように感じていただく、という意味から「空中庭園展望台」と名付けられている。施設側は「Floating Garden Observatory」の英語表記を取りやめて10年近くになるが、1度付いた印象は残り続けている。

■梅田スカイビルに「OSAKA SKY VISTA」の乗り場はない

「SKY VISTA」という観光バスの停留所がスカイビルにあると誤解し、案内所にお越しになる訪日観光客がコロナ禍前から続いている。スカイビルに「WILLER」という高速バスターミナルがあるため、混同されているのかもしれない。

INFORMATION ひょうご・関西

大阪国際空港(伊丹)と関西国際空港(関空)を間違えてお越しになられる方がたまにいる。名称が似ているので、特に関西エリアの案内所ではアナウンスに留意してほしい。

神戸市総合インフォメーションセンター

繁忙期などなかなか難しい時期もあるが、直接お電話でご確認いただくとより確実なご案内に結び付くと思う。インターネットで検索すれば多くの情報を得ることは可能だが、必ずしも最新の情報に更新されているとは限らない。実際に他所からお電話いただいたことや、逆にこちらからお尋ねしたこともあった。他所のスタッフの方とお話することで、他の地域を身近に感じ、また最新の正しい情報を得ることもでき、大変助かった。

姫路市観光案内所

もし他地域から当案内所へお越しになられる外国籍のお客様に案内して頂けるならば、当案内所の場所と営業時間を伝えて頂ければ有り難い。コロナ禍前になるが、外国籍のお客様が姫路駅に到着する時間がギリギリになり、閉所と同時に案内所に駆け込んできたことがある。場所を探していて迷ったらしい。その時はなんとか無事対応させて頂き、お客様に必要な情報をお渡し出来たが、閉所してしまったら渡せる情報も渡せない。駅の中にも案内所の場所を案内する表示はあるが気が付いていなかったようだ。案内する際にひと手間をお掛けしてしまうことになるので申し訳ないが、少しの情報をお伝えして頂けるとお客様も安心だと思う。

奈良県猿沢イン

■「奈良は大阪や京都から日帰り」で行けることは事実だが、奈良の魅力を十分に感じて頂くには、少なくとも1泊して頂く方が良い。“鹿と大仏”だけではなく、他にも数多くの世界遺産や美しい自然がある。訪日客からも、「奈良はゆったりしていて落ち着く」などの声が寄せられている。日帰りではなく「最低1泊以上の奈良」とご案内頂けるとありがたい。

■奈良公園内にある世界遺産・興福寺五重塔大規模修理にあたり、素屋根建設工事が今夏より着工・本格化する。素屋根が完成すると当面の間、五重塔が臨めなくなる(期間中も、国宝館などは通常通り拝観が可能)。奈良の

【保存版】

6月のお題「他の地域や案内所に訪日客を送客する際、気をつけてほしいこと、お願いしたいこと」(西日本) ©ピジット・ジャパン案内所(Vol.538)

重要な観光地の一つなので、ご案内時には一言添えて頂ければ幸いです。

- 以前に「奈良は温泉が有名だから」と案内されたようで、1泊滞在にもかかわらず温泉に行きたいという方がいた。話を聞くと、これから兵庫、神奈川など温泉地を訪れる予定だったので、そちらで行くようお伝えしたが、中途半端な案内はしないように自身も気を付けなければいけないと思った。

法隆寺 i センター

法隆寺から JR 法隆寺駅行や奈良駅方面へのバスの最終が早く、乗り遅れる方が多い。法隆寺に来ていただく際に、帰りの手段を確認してから行動していただけるとスムーズであることをお伝えしていただけると有難い。

熊野本宮観光協会

当地で熊野古道歩きをされる前に、必ず宿泊の予約は済ますようお願いしたい。山奥での宿泊は宿の軒数が少ない。また、連休などの繁忙期はどこも満員で、当地に来られてからの宿泊予約は困難なことが多い。同じ巡礼路でもスペインのサンティアゴの道は、事前予約はしなくても泊まれることが多いので、熊野古道も同様と考えて来られる方が多い。

<中国>

境港市観光案内所

漁港なので海鮮がウリの当地の場合、市内にある海鮮市場の休業日を確認の上ご案内願いたい。3カ所あるうちの最大規模の市場が定休の日(現在は火曜日)にお越しになり、休業だとわかった時の落胆は小さくない。特に年末年始は漁師さんがお休みで一定期間、市場は休業となる。海鮮料理中心のお食事処も休業する店が多いので大きく期待外れとなる。

松江国際観光案内所

- 地方は大都市ほどクレジット決済が普及していないので、現金を所持して頂くことを促して頂きたい。案内所がある松江市には外貨両替機(金融機関)がないので、日本円を必要とされる外国籍のお客様をご案内される際にはその旨をお伝えして頂きたい。
- 地方ではSIMカードの取扱店が少ないので、大都市で購入されることを促して頂きたい。

神門通り観光案内所

もしお尋ねがあった場合、以下のことをお伝えいただきたい。

- ・出雲大社参拝時間は6~19時(季節によって変動あり)。十九社というお社より奥は、16時半以降はお入りいただけない。
- ・出雲大社近辺の飲食店は閉店が早いため、昼間及び夜のお食事をしていただけない場合がある。また週の中日は休店も多い。
- ・旧 JR 大社駅の駅舎は現在工事中でご覧いただくことができない(完成予定は2025年度)。
- ・島根半島の人気スポット「日御碕」^{ひのみさき}移動時のバスの本数が少ない。

尾道駅観光案内所

しまなみ海道のレンタサイクルは、ゴールデンウィークなどの大型連休は自転車全て出払って貸出できない状態となる。以前よりレンタサイクルのお店も増えてきているが、予約がいっぱいで当日貸出できない店舗もあるので、可能であれば事前に予約をしていただくほうが良いのだが、早くから予約が埋まっていることも多く、当

【保存版】

6月のお題「他の地域や案内所に訪日客を送客する際、気をつけてほしいこと、お願いしたいこと」(西日本) ©ピジット・ジャパン案内所(Vol.538)

日來でも繁忙期は借りるのが難しいのが現状。電動アシスト自転車の要望が多いが、電動の場合乗り捨てができないので借りたターミナルで返却が必要。現在しまなみジャパンとGIANTのごく一部の機種をみの2店舗しか乗り捨てができないので、例えば今治側で乗り捨ての場合、クロスバイクなどのスポーツタイプのレンタサイクルを借りると走りやすい。もし、しまなみ海道のサイクリングについて尋ねられたら、上記のことを注意点として案内して頂けると助かる。

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

海外のお客様のお忘れ物や落し物は直ぐにエリア最寄りの警察署へ届出するため、他の地域や案内所などで問合せがあった場合には、警察署をご案内して頂ければ引き渡しスムーズにいくと思う(但し、警察へ届出までのタイムラグは考慮願う)。

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

もし広島周辺の高速度道路ルートをご案内されることがあれば、【給油所の場所】について事前に注意いただくようお願い頂きたい。下り方面で「山陽自動車道から広島JCTを經由して中国自動車道に上がり九州方面へ行かれる場合」、山陽道最後の小谷SAから中国自動車道美東SAまで(約200km)給油所がない。また、中国自動車道のみで九州へ向かわれるお客様も、安佐SAから美東SAまで(約150km)給油所がない。私たち高速道路のインフォメーションも注意してご案内しているところであるが、周辺を走行される際には小谷や安佐で給油して出発いただくか、走行ルートにご注意いただくようお願いいただくとありがたい。

広島バスセンター総合案内所

三段峡は外国籍の観光客から問合せの多い観光地で、当バスセンターから三段峡行きのバスが発着している。しかし、一昨年の台風と大雨の影響でバスが到着する正面口からの散策は、『赤滝(正面口から約1kmの片道20分)』まで(「赤滝～黒淵間」が通行止め)。来所されるお客様は上記の情報をご存じないことが多く、予定を変更されることが大変多い。バスで三段峡へ行きたいとの問合せがあったら、現在制限区間があるのでご案内をお願いしたい。・三段峡散策可能区間について(2023年6月18日更新) <https://cs-akiota.or.jp/sandankyo/>

<四国>

道の駅 小豆島オリーブ公園

小豆島は船を利用しないと行けないこと。船の最終便は18時から20時の間に出してしまうこと。島内の観光地にある店舗は17時には閉まってしまうこと。島という割には大きく、レンタサイクルで島中を観光しようとするとかかなりタフな旅になってしまうので、路線バスやレンタカーの利用も検討してほしいこと。

宇和島市観光情報センター シロシタ

宇和島市では、宿泊施設がビジネスタイプであること、バス1台分程度のキャパシティであることから、団体客の受入は難しい。アクセスも分かりづらく、観光スポット全てに外国語パンフレットが常備されておらず、また常に通訳ガイドがいるわけではないので、出来れば事前に下調べやガイド予約を勧めてほしい。

松山観光港ターミナル観光案内所

到着地での出来事はよほどのことでない限り、旅の思い出となるだろう。そのため、他所にそこまでのお願いをする程ではないと感じているが、「お伝えしてほしいこと」はある。我々の住む松山は最古の温泉「道後温泉」もあり、四国エリアでは大きな観光地だと言える。ただ、手元の利便性という観点では弱いかもしれない。

- 交通系 IC カードの利用:他エリアから来られた方は(日本人、外国籍の観光客共に)、全国的に普及している交通系 IC カードの利用を希望している。しかし、ここ松山の公共交通機関では利用ができない。もちろんキャッシュを使えばなんてことはない訳だが、「(交通系 IC カードを)利用できる」前提でいらっしゃる方はがっかりされるだろう。そんな理由もあり、「松山では Suica や PASMO、ICOCA などの交通系 IC カードが公共交通機関では(まだ)使えない(地元の伊予鉄道の IC カードは利用可)」と伝えてほしい。
- SIM カードの購入:同様に、こちらでの販売店はほとんどない。コロナ禍で我々も撤退してしまったように、他所でも販売所がほとんどない。稀に電気店などで取り扱いがあっても「入荷待ち」状態だ。このご時世に通信環境を持ってないのは致命的だろう。そのため「松山に入る前に SIM カードの調達を済ませておいてほしい」と伝えていただきたい。松山に入る外国籍の観光客への対応があった際にはお願いできれば幸いに思う。

四万十市観光案内所

四万十川といえば、欄干のない“沈下橋”からの飛び込みの様子が有名かと思う。多くのメディアで紹介されているので、お客様からの問合せも多くあると推察する。残念ながら死亡事故なども起きているので、私共の町がある四万十川下流域では、基本的に飛び込みは控えていただくようにしている。カヌーなどのアクティビティの一環として実施している所はあるので、ぜひ体験アクティビティをお薦めいただくと幸いである。

<九州・沖縄>

福岡市観光案内所 (博多駅総合案内所)

- ①旅行代理店ではないため、基本的に飲食店や宿泊、観光名所の連絡先や交通アクセス案内はできるが、予約手配は行っていない。そのため、予約はお客様自身でお願いしている。しかし、予約先が外国語対応できない場合や聴覚障害をお持ちで電話予約が困難な場合に限り、予約のお手伝いを行っている。
- ②駅レンタカーを実施しているが、連日予約で満車になり当日案内はできないことがあるため、当日空車がないこともある旨を含めて送客して欲しい。
- ③6月末～7月中旬は線状降水帯の影響で九州内は線路災害や九州自動車道の通行止めが発生し、JR や西鉄電車・高速バスに運休や運転見合わせが発生したり、観光施設が臨時休業したりすることがあるため、天候を確認した上での送客をお願いしたい。

佐賀市観光案内所

- 事前にこのような案内をしていただいたら助かったと感じた事は、博多駅や福岡空港を利用し、佐賀県へ訪れる訪日客の方で、鳥栖のプレミアムアウトや、吉野ヶ里公園へ立ち寄りた方が、佐賀駅まで来てしまうことである。JR パス利用者がほとんどなので、鳥栖駅まで特急を利用し、その後乗り換えといった案内をしていただくと嬉しい。一旦佐賀駅へ到着すると1時間程の待ち時間が発生する。
- 同様に、唐津へ行く予定の方が福岡から佐賀駅へ来てしまうことである。福岡→唐津の直行バス、筑肥線の利用促進をお願いしたい。佐賀駅からの唐津線は1時間に1本しかなく午前10時台はない。訪日客へ有効な時間の活用をしてもらいたい。
- 気をつけてもらいたい点は、佐賀県の特に西側(太良)へは2次交通が不便であること、人気の呼子へは佐賀駅から2時間程所要すること、朝市は午前中で終了することをお伝え頂きたい。

長崎市総合観光案内所

長崎市は三方を山、一方を海で囲まれ平地の少ない比較的小規模な街であるため、車での観光よりも市内を走る路面電車での観光をお勧めしている。何日も予定して来られる方も見られるが、市内観光は1泊2日で十分であ

る。また、他の地域にあるようなレンタサイクルでの観光には向いていない地形となっている。何より、お伝えいただきたいことは、「長崎に着いたら、ぜひ総合観光案内所をお訪ね下さい」ということである。

長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産インフォメーションセンター

軍艦島上陸のツアーは、外国籍の方に特に人気があり問合せが多い。当日や前日は既に満席が殆どで乗船できないため、可能であればホームページを紹介するなど WEB 申込を事前に勧めていただきたい。

- ・軍艦島ツアー(5社:やまさ海運、軍艦島クルーズ、軍艦島コンシェルジュは英語 HP 有)

<http://www.kanko-takashima.com/tour/>

観光ほっとプラザ たまらら

- 案内所としてお願いしたいことは特にないが、新玉名駅窓口が休憩時間や駅巡回のため、駅係員が不在の場合がある。きっぷや運賃に関するご案内は当案内所では出来ないため、案内の際はご注意ください。
- 大きな荷物を入れられるロッカーがなく、安全上の理由により手荷物預かりも基本実施していないので、その点も併せてご理解いただけますと幸甚である。

佐伯市観光案内所

佐伯市は九州で一番広い市のため、希望する観光地への移動が車でも市内を移動するだけで2時間以上かかる地域もある。例を挙げると各メディアで広くご紹介いただく機会の多い、佐伯市蒲江にある「深島」(通称“猫島”)、ユネスコエコパークにも登録されている佐伯市宇目の「藤河内溪谷」、九州の最東端にあたる佐伯市鶴見の「鶴御埼灯台」など、いずれも佐伯市の誇る大変素晴らしい観光地なのだが、移動距離の長さに加え、移動手段も限定されていることから、車での移動が困難な場合は日帰りが難しいこともあるので、一度地図で場所をご確認いただいた後に、所要時間も一緒にご案内していただければ幸いである。

大分空港総合案内所

地方空港は幹線空港や都心部と違い、宿泊施設やレンタカーなどの供給が訪日客需要に追いついていない部分もあるため、あらかじめスケジュールに沿って最低限必要な宿泊・アクセスなどはご予約頂いてお越し頂くようご案内下さると有難い。

宮崎市観光案内所

宮崎市を起点として公共交通機関を利用し宮崎市や宮崎県内を観光される際、都会に比べるとバスや JR の運行本数が少ないため、送客前に各案内所様よりお電話などでお尋ねいただくと、送客後のお客様の待ち時間のロスが減り、効率的に観光を楽しんでいただけるなど、利用者の利便性の向上にも繋がる。また、観光地別で各市町村の観光協会や案内所に問合せいただくと、より正確な情報提供が可能である。

以上