8 月 [当該エリアの概況・訪日客の傾向] ～東日本～

＜北海道＞

登別観光案内所

4 年ぶりに登別最大のお祭り「地獄まつり」が開催。コロナ禍以前にも勝るような入込で、日本人だけでなく外国籍の方も多くイベント会場に来られた。

小樽駅観光案内所

外国籍の方の入場者数は 3,562 人で、前月の 3,782 人から微減した。その内案内したのは 1,564 人で、内訳は韓国 510 人、台湾 264 人、中国 187 人、香港 143 人、シンガポール 122 人などであった。

旧室蘭駅舎 観光案内所

8 月は祝津埠頭に超大型クルーズ船「MSC ベリッシマ」が台風による影響で緊急入港した。この船は室蘭港に寄港するクルーズ船として過去最大だった。多くの訪日客が室蘭へ訪れたが、当館にはあまり訪れなかった。

函館市観光案内所

函館以外の北海道の観光情報を訊かれる事が多かった。特に欧米圏の方からは登山、ハイキングに関する情報を求められる事が多かった。クマ出没に関する事を知らない方が多く、クマ対策方法(鈴、トランジスタラジオ)を案内したところ喜ばれたが、中には計画を断念する方もいた。

道の駅 ニセコビュープラザ

研修のような団体旅行や家族旅行で訪れるアジア圏のお客様が多かった。また JICA の研修でメキシコ、中南米のスペイン語圏のお客様がお土産品などを買うのに、人気のものや商品についての説明を求められ、同行していた通訳さんを介してご案内した。

北斗市観光案内所

「IC カードを購入したい」という方が多いが、当案内所がある新函館北斗駅(周辺含む)での販売はない。また、南北海道近郊は JR での IC カードが非対応のため残念がられることが多い。すでに Suica や PASMO をお持ちの方も多く、その土地の IC カードを収集しているようだった。

倶知安観光案内所 iCenter

天気も良い日が多かったためレンタサイクルを利用する訪日客が増加。レンタサイクルを利用して、羊蹄山一周を目指す人が特に多い。

＜東北＞

青森市観光交流情報センター

■8 月の外国籍の来訪者数は前年の約 5.9 倍。台湾、香港、アメリカ、中国、フランスの順で多かった。
■今年は「青森ねぶた祭」が 4 年ぶりにコロナ禍の制限のない開催となり、国内外から多くのお客様が訪れた。

「青森ねぶた祭」期間中(8 月 2～7 日)に案内所を利用された外国籍の方は 879 人で、2019 年比で 116%。

■7 月と比べてアメリカ、ヨーロッパからの来訪者数が増えた。8 月 2 日、5 日、7 日の外国クルーズ船の入港も要因のひとつとして考えられる。アメリカ 103 人、ドイツ 40 人、カナダ 35 人、フランス 27 人増だった。

あおもり観光情報センター

■4 年ぶりに制限のない「青森ねぶた祭」が行われ、外国籍来訪者も多かった。外国籍の旅行者に限らないが、祭り期間に県内に宿泊の予約を取るのは難しく、隣の県の函館や盛岡の宿へ向かう外国籍旅行者がいた。民泊など自分達が知らない場所を外国籍の方から教えてもらった事もあり、勉強になった。

■ご自身で、インターネットサイトで宿を予約しキャンセルした方が、サイトや宿とトラブルになったようで案内所に駆け込み警察を呼ぶ事態があり、長時間になったため対応に苦慮した事例があった。

青森市観光交流情報センター

■「青森ねぶた祭」期間中は、ねぶた祭や県内の祭り、祭りが始まるまでの観光についての問合せが多く、自分用、子供用の浴衣、ねぶた祭の跳人(はねと)の衣装の購入についての問合せも散見された。

■前月より続けて、欧米籍の方から「職人が工芸品を作っているのを見たい」という問合せがあった。

■りんごの収穫体験が 8 月から一部の園地で始まったため、問合せも増えてきた。白神山地、十二湖へのアクセスや散策の問合せも多かった。

弘前市観光案内所

■8 月 1～7 日に「弘前ねぷたまつり」が開催され、開催時間や運行コース、有料観覧席の問合せが相次いだ。併せて市内観光をしたい方が多く、見所や交通アクセス、バス 1 日乗車券、ランチやアップルパイのお店の問合せも目立った。

■まつり時期に駅のコインロッカーを利用する方が多く、両替や、大きな荷物の手荷物預かり所の案内、ロッカーに関するトラブル対応(対応しきれないものは駅ビル内の管理会社へ連絡)をする場面が多かった。

七戸町観光交流センター

アジア圏のお客様が増えたように感じた。中国語などの案内チラシはあまりないため、英語のチラシを使って案内した際、お客様から「出来れば日本語の方がいい」と言われ、外国籍の方だから英語という認識を改めた。それぞれのニーズに合った案内を心がけたいと思う。

岩手県観光協会(マリオス)

■岩手県では 8 月 1～4 日まで「盛岡さんさ踊り」が開催され、多くの外国籍の観光客や参加者で賑わった。盛岡駅周辺も多くの外国籍の観光客の姿があり、当協会でも「盛岡さんさ踊り」に関する質問の対応を行った。

■8 月 26 日にはニューヨーク市のジャパンビレッジで開かれた夏祭りに盛岡市がゲストとして選ばれ、盛岡名物「わんこそば」の早食い競争や盛岡市の観光 PR 活動を行った。

雫石町観光物産センター

8月11日、雫石町のよしゃれ通り商店街で「第53回雫石よしゃれまつり」が開催された。町内外から約6,200人のお客様に来観いただき、町内に祭りの活気溢れる一日となった。

いわて・盛岡広域観光センター

8 月の外国籍の来訪者数は、863 人(北口 343 人、南口 520 人)で対前年 740 人増。8 月 1～4 日の「盛岡さんさ踊り」期間中は、1 日平均 91.5 人となり全体の 42%を占めた(※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 日の 9 時～16 時の期間限定営業)。

二戸市観光協会

■8 月は 3 組の訪日客の方の来館があった。国籍は 1 組は台湾で、後の 2 組は不明。問合せはバス乗り場の場所や切符の購入場所について、あとは青森県八戸の「三社大祭」の日程についてだった。

■8 月に二戸市似鳥地区で行われた「福田人形まつり」には大阪在住の外国籍の方の参加もあり、外国籍の方の日本のお祭りに対する興味の高さが伺えた。9 月は市内でもお祭りが通常開催となるため、訪日客の来訪を期待したい。

みちのく観光案内

普段は台湾など直行便のあるアジア圏のお客様が多いが、夏祭りの影響もあり、国内線を利用した欧米圏の方の姿も多く見られた。当店への立寄りは少なめだが、JR パスなど交通系の質問、MAP、おすすめ観光ルートの確認などでご利用いただいた。

能代市観光案内所

■8 月 2 日、3 日に開催した祭り「能代七夕 天空の不夜城」には、外国籍のインフルエンサー(台湾、タイ)やテレビクルー(韓国)が取材に来ていた。見学する観光客にも外国籍の方はみられた(旅行者か在住者かは不明)。

■漫画「スラムダンク」の聖地巡礼に訪れる中国、韓国、台湾の若い世代の観光客は依然として見受けられ、7 月 22 日から開催しているバスケットボールに関する場所を歩いて集めるデジタルスタンプラリーにも参加する方が多い(8 月の参加外国籍の方:中国 26 人、香港 1 人、台湾 1 人、韓国 1 人)。

秋田空港総合案内所

観光だけではなく、ビジネスのお客様も増加傾向にある。SIM カードの販売、取り扱いについての問合せが数件あったが、館内での取り扱いについて把握できておらず、お待たせする事象があった。訪日客の必要な物品や情報を把握し、事前に対応を考えておくことが必要だと感じている。

JR EAST Travel Service Center (秋田駅)

昨日は盛岡のさんさ踊りを見て、今日は青森のねぶた、明日は秋田の竿灯…と東北の夏祭りを一気に巡るという傾向だった。集合場所やトイレ、コインロッカーの案内で混雑した。

JR EAST Travel Service Center (山形駅)

前月に引き続き、トレッキングやハイキングなどで蔵王や山寺を訪れる訪日客が多い印象。仙台空港から入国される方も多い。

白河駅観光案内所

8 月は白河市の一大イベントである「白河関まつり」(花火大会)が開催されるなど、当案内所に訪れる日本人観光客も多かった。また、夏の観光シーズンということもあり、台湾などの近隣諸国からの観光客が多く訪れた。

伊達市観光案内所

■当案内所がある道の駅館内にて外国籍のお客様をお見掛けする機会は増えているものの、訪日旅行者のご利用は当月も無く、地域によって差があると感じている。

■当月初旬より隣接している東北中央自動車道の区間通行止めに伴い、一時は集客率の低下も懸念されたが、県独自のスタンプラリーなどでお立ち寄りの方に加え、伊達市特産の「桃」を中心にお買い求めのお客様のご来店・ご利用を多く頂いた。

■8 月 24 日より東京電力が「ALPS 処理水」の海洋放出を開始したことで、一部の国の心無い方々の言動により福島県内をはじめ周辺の観光施設や飲食店関連など、大変多くの方々が困惑し心を痛めている。連日の報道にあるような電話などでの迷惑行為は現段階では当案内所にはないが、今後どのような対応・対策が望ましいか難しい課題。

こおりやま観光案内所

■8 月 7～11 日郡山市内で国際天文学連合主催の『アジア太平洋地域の天文学に関する国際会議(APRIM2023)』が開催され、会議の前後数日は出席される方々から観光の問合せを多く受けたため、当月は訪日客の人数が多くなっている。国際会議の空き時間に回れる観光スポットや、会場周辺のスポットの問合せが多かった。

■その他の観光客はあらかじめ行きたい場所を決めており、案内所ではアクセスの問合せをする方がほとんどだった。行先は会津エリアの大内宿や鶴ヶ城など、日本や福島県の歴史を感じられる観光スポットが人気だった。

二本松駅観光案内所 (JR 二本松駅)

桜の時期以降は、JR の交通案内やエビスサーキットへのアクセスが大半であったが、安達太良山へのアクセスや二本松城の案内など、久しぶりに通常の観光を目的とした訪日客が見られた。

＜関東＞

水戸観光案内所

■当月の総来所は 4,128 組。外国籍の方(109 件 183 人)の内、最多はアジア圏で 78 件 132 人(台湾が最多の 41 人)であった。

■茨城空港の上海便が 8 月 4 日より再開し、中国の団体旅行も解禁されたが、影響は感じなかった。

■旅の思い出にとスタンプを押すために来所される方がかなり多い(国内外含む)。そのスタンプで来所されたイギリス籍の夫婦は、水戸市在住の息子さんに会いに 3 回目の来日で、今回は車で日光東照宮や県内の各名所を回ったとのこと。また来春当市に再訪するとのことだった。

■留学生の案内も数件あった。日立市にある野球部で有名な高校に通う台湾籍の男子留学生。日立市の女子留学生からは日本語が学べる機関などの問合せ。ゲストハウス滞在のフランス籍の女性留学生は一人旅で大洗へ。別のゲストハウスには 3 人組の留学生の予約を手伝った。

■秋の国営ひたち海浜公園の来訪者や 10 月からの茨城県デスティネーションキャンペーンによる国内外からの観光客の来県も多く見込まれる。

日光郷土センター

■夏休み真最中ということもあり、8 月は特にフランス、イタリア、スペイン、アメリカからの家族連れやグループの観光客が多かった(前月比+26.1%)。

■今年の夏は、コロナ禍で中止となっていた日光のお祭りも各地で復活し、昔から日光で愛されているお祭りのひとつ「日光和楽踊り」に参加希望の外国籍の方なども情報収集のため郷土センターに来所した。中には日本の伝統的なお祭りが大好きで、日本全国の夏祭りへの参加を目的に来日している外国籍の方もおり、日本の伝統文化に興味を持ってくれる事は日本人としてとても嬉しい。秋には東照宮の秋季大祭や美しい紅葉のシーズンとなるので、多くの観光客が日光に来ることが期待できる。
■全国の案内所や駅のスタンプ集めを楽しむ外国籍のコレクターもここ最近急増加中。自分のお気に入りのスタンプ帳を持参してくる方も多い。日本語の漢字やイラストの入ったスタンプは、日本の旅の思い出になってとても良いと思う。

道の駅 日光観光情報館

台湾籍のお客様は日光へ 2 回目の訪問とのことで、道の駅のスタンプブックを購入された。アメリカ籍のお客様からは、鬼怒川温泉の花火大会の開催日時や「ザ・日光」という雰囲気の T シャツの販売場所についての質問があった。また、ドイツ出身のお客様は日帰り入浴施設やおすすめの観光スポットについての情報を求めて来所。最近はメールによる問合せも増えており、特に日光東照宮の「千人武者行列」や流鏑馬のスケジュール、「かまくら祭り」の開催可否など、イベントに関する情報についての問合せが増えている状況。

藤岡市観光案内所

ツアーバスで立ち寄ったという感じの方が多いようで、物産館でお土産を買ったり、施設内を見て回る程度。案内所では何か聞かれることもなく、地図入りのパンフレットを見たり、持っていかれている。

秩父観光情報館

アニメのスタンプラリーが前月から行われ、スタンプラリーを巡る多くの観光客が見受けられた。また、8 月 16 日に聖地公園で「あんどんまつり」が開催された。

横瀬町ブコーさん観光案内所

電車の中で子供のリュックを忘れて、指定場所まで取りに行った韓国籍の男性客(父親)がいた。基本的な日本語を話せて「奥武蔵休暇村まで行きたいが歩いていけないので、タクシーを呼んで欲しい」と依頼があった。迎車料を含め片道の料金(6,000 円近くかかる)、タクシーが来る時間など伝えたところ、全て即答で快諾いただき、タクシーを呼んだことにとても感謝された。「忘れてしまったのは自分のせいだから」と言いながらマイナスなことは言わず、笑顔で紳士的で前向きな訪日客だった。色々な訪日客がいると学んだ出来事だった。

千葉市幕張観光情報センター

■8 月の外国籍の利用者数は 185 人と前月比 130.3%で、前月に引き続き増加傾向にある。国籍別では約 6 割が中国、香港、韓国を中心とするアジア圏からのお客様だった。ご案内の内容は、公共交通機関などアクセスに関する問合せが最も多く、中でも空港までのリムジンバスについて聞かれる回数が多かった。また、半導体不足による Suica 販売中止の影響から、他の交通系 IC カードの購入可能場所や方法、または現金で切符を購入するため、クレジットカードから日本円を引き出せる ATM の場所に関する問合せが急増している。
■ご当地グルメやお土産について聞かれる機会はほとんどなく、帰国前の宿泊地として利用されるお客様が多いことが推測される。

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)

■2023 年 8 月の外国籍の方訪問者数対前年度比は＋1108.69%(第 2 旅客ターミナルビルは＋673.58%)で当月も大幅な増加であった。コロナ禍前は、例年 8 月は日本人旅行者が多くなるため、一時的に来訪者が減少する傾向があったが、今年は久々に日本人旅行者が増加、航空座席の需要が増え、7 月に比べると外国籍の来訪者が減少するという以前の状況が戻ってきた。そんな中でも第 1 ターミナルでは、香港、中国、イタリア、スペインなどが(第 2 ターミナルでは中国、英国、フランス、カナダなどが)前月より来訪者が増加している。

■案内内容では、乗り継ぎ旅客からの近隣の観光についての問合せが多く、それに伴いコインロッカーや一時預け所を探す方が多くいらしたが、当月も荷物預け場所は不足気味で案内に苦慮した。

■8 月 15 日に近畿地方を縦断した台風 7 号の影響で東海道新幹線が計画運休し、予定変更の相談や、「台風が接近している関西エリアに行っても大丈夫か」との質問があった。また、お盆や花火大会、夏まつりに関する問合せも多く受けた。夏休みのため家族連れが多く、三世代の大家族で来日する方もいらした。

成田市観光案内所

■8 月の来所者のうち、外国籍の方は前月比 122.8%、前年同月比では 1162.1%となった。内訳はアジアが 47%、北米 26%、ヨーロッパ 15%、オセアニア 7%、中南米 3%、アフリカ 1%、中東 1%以下、その他 2%となった。各国の比率は 2022 年の入国制限緩和以降、大きく変わっていない。

■最も多い質問は下記のとおり。

①Suica 及び「JAPAN RAIL PASS」を含む鉄道の利用方法、乗り換え案内。特に Suica、PASMO の販売停止に伴いインバウンド向け「Welcome Suica」、「PASMO Passport」などに関する質問が増加

②海外発行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

■今夏インバウンドが 2019 年比 80%程度との報道があったが、当地の観光情報や一般的な交通案内も増加、コロナ禍前に戻りつつあるのを実感する。その他、文化や習慣に関する質問も増え、数年ぶりに富士登山についての問合せもあった。

JR EAST Travel Service Center(船橋駅)

■成田空港及び羽田空港以外での「Welcome Suica」の購入ができず、不便や残念との声があった。

■日本在住の外国籍のお客様で、何度も「JR EAST PASS」や「JR TOKYO Wide Pass」を購入されるお客様もおり、「日本の観光旅行を楽しんでいる」との話があった。

■「JR EAST PASS(Tohoku area)」、「JR EAST PASS (Nagano, Niigata area)」や「JR TOKYO Wide Pass」を中国やインドネシアなどアジア圏のお客様が多く購入された。「JR EAST PASS(Tohoku area)」では青森、「JR EAST PASS (Nagano, Niigata area)」では長野、「JR TOKYO Wide Pass」では軽井沢や草津、日光に行くお客様が多かった。

■「JAPAN RAIL PASS」の引き換え・購入は欧米圏のお客様が多く、人気の京都、大阪に加え、名古屋や広島までのきっぷの手配も多くあった。

東武ツーリストインフォメーションセンター浅草

■交通系 IC カードやパスなどの問合せがメインだった。特に IC カードが買えないとなると、「どのパスを買うのがいいか」などの相談をよく受けた。

■「浅草芸子に会える店やスポットは無いか」と聞かれ、飲食店を案内した。浅草文化観光センターで実施さ

れたイベントで芸子さんのお座敷体験があったのだが、日が合わなかったためご紹介できず残念だった。

■猛暑のためか、スウェーデン籍のお客様が体調を崩され、「帰国を早めたい」と申し出があり、日曜日だったため航空会社もやっておらず、予約変更の問合せ先を探すのに苦慮した。結局繋がる連絡先は見つからず、滞在先のホテルもチェックアウトして出てきてしまったというので、クリニックもあることから空港で待機するよう勧めた。

アキバ・インフォ

アメリカからの来場客より、「自転車が 1 ヵ月借られるバイクシェアのサービスをやっている場所を教えてほしい」との問合せを受けた。自転車を 1 ヵ月借りられるバイクシェア店として「CycleTrip BASE Akihabara」を紹介したところ、既に訪問済みで、「もっと安い金額で借りたい」との事だった。docomo のバイクシェアサービスであれば 1 ヵ月貸出しプランがあるが、アプリでの登録が必要なため外国籍の観光客には対応していない。そこで docomo のバイクシェアの有人受付のある場所として、ホテルマイステイズとスカイバス東京丸の内チケットカウンターに問合せたところ、どちらも基本的に一日貸出しのみのサービスになっているとの事。来場客にその旨を伝えたところ「それで大丈夫」とのことだったので、スカイバス東京丸の内チケットカウンターを紹介した。バイクシェアの問合せは度々受けるが、1 ヵ月間借りたいという問合せは初めてだった。以降、同様の問合せが来ても速やかに対処できるようになった。

TIC TOKYO

■8 月来館者数は 30,169 人、1 日平均は 1,006 人となった。前月より来館者数は増加し、月間問合せ数は 1,194 人、対 2019 年度 8 月比 107%となった。

■訪日客の方は、ドイツ、フランス、アメリカを主体に来館いただき、2019 年度 8 月対比では、ドイツ 236%、フランス 132%、アメリカ 58%となった。

■ドイツ出身の 30 代男性は、四国を周遊するため、事前に観光地をピックアップして、周遊ルートについての相談、台湾籍のお子様連れの家族からは、仙台市と北海道洞爺湖町をダイナミックに周遊する相談をいただいた。その他、富士五湖周辺の問合せ、東京都内各地の問合せも多くいただいた。

東京シティアイ 観光情報センター

■当月の訪日観光客対応は 921 件、前月の 946 件とほぼ変わらなかった。北米圏からの来場者数が減少し、中国本土及び韓国、イタリアからの来場者数がやや増加した。

■問合せ内容として、富士山、ジブリパーク、沖縄、ねぶた祭り、花火大会情報など、定番の観光スポットや夏のイベントに関するものが多かった。その他、日光江戸村、広島原爆ドーム、都内の骨董市、白川郷、奈良井宿などについての問合せも見られた。富士山周辺へ行くバスのご案内及びツアーの販売は依然人気であった。また、レンタルルーターを導入したためか、Wi-Fi や充電関連の問合せが多かった。

表参道ヒルズ

■当月は、館内で開催された『大人のフルーツかき氷』や『Gucci Bamboo Summer』のイベントについて、多数問合せを頂戴した。インターネットの情報をもとにお越しになったお客様や、館内のサイネージ及びリーフレットをご覧になり、興味を持つ方も多くおり、開催場所やイベント内容の詳細をご紹介した。

■サイネージやリーフレットは日本語表記が基本となるため、お客様のお好みや要望に合わせて、英語でイベントの魅力をお伝えできる様、単語やフレーズの確認を行い、グローバルなご案内を体現したい。

高尾山口観光案内所 むささびハウス

酷暑が続き、日本人の観光客はあまり多くない時期だったが、外国籍の方はあまり減ったようには感じられなかった。夏の高尾山清涼体感キャンペーンで、蕎麦屋の割引券の配布やスタンプラリーの景品として扇子を差しあげるイベントを実施していたので、そちらを楽しんでいる方もいた。

JR EAST Travel Service Center (上野駅)

■夏休み期間中、「JAPAN RAIL PASS」の引き換えが多く、8 月上旬はイタリアからの団体が多かった。また日本の花火(長岡、大曲、熱海など)を見るために来日された方も多かった(主に台湾などのアジア国籍)。

■台風 7 号により払戻しや予定変更をするお客様が多かった。また猛暑日で熱中症のお客様もいらっしゃった。

■「Welcome Suica」の発売停止に伴い、代替手段の「PASMO PASSPORT」をお勧めすることが多かった。8 月下旬頃には訪日客人数はだいぶ落ち着いた。

桜木町駅観光案内所

■日本で初開催のポケモンカード・ポケモンゲーム世界大会、「ポケモンワールドチャンピオンシップス」が 8 月 11 日～13 日に開催された。それに合わせて、みなとみらい地区をあげてポケモン関連のイベントが多数開催された。開催中はみなとみらい地区を訪れる訪日客の方も多くみられた。特に、ポケモンのショーやパレードは大変な人気で、最終日のパレードは事前抽選制だったにも関わらず、たくさんの観客が訪れて大盛況だった。このイベントのおかげか、お盆期間中も訪日客数が極端に減ることはなかった。

■お盆後半の台風の影響で 8 月 15 日、16 日の客数は大変少なかった。今年の夏は猛暑日が多く、猛暑日だと客数が減る傾向にあった。涼しく観光できるプランのご相談や、涼しいルートなどのご相談も多かった。

■8 月を通して、台湾、香港、アメリカからの訪日客が多かった。ガンダムファクトリーとエアキャビンが特に人気であった。ガンダムファクトリーはアジア圏からのお客様に特に人気だった。欧米圏からの長期旅行のお客様から「JAPAN RAIL PASS」やお得な交通チケットについて聞かれることが多く、隣の横浜駅の「駅旅コンシェルジュ」をご案内することが多かった。

■8 月 2 日以降 Suica の発行が停止された影響で、2 日以降はどこで Suica を入手できるのかの相談が増えた。Suica 入手が難しい場合、代わりにお得なチケットなどを提案し訪日旅行の満足度を下げないよう努めている。

藤沢市観光センター

アジア圏の来訪者はアニメの聖地巡りで訪れる方が多く、こちらの観光センターでは「青春ブタ野郎」シリーズののぼりを掲示しているので、喜んで撮影している様子が見受けられた。

片瀬江の島観光案内所

海水浴やマリンスポーツで来る方が多く、海水浴場への行き方やサーフィンのできるエリア、レンタルショップのご案内が数件あった。サーフショップも当日夕方でもすぐに対応できる英語対応可のショップを探してご案内したり、箱根のホテルの夕食時間変更やタクシーの手配など、「日本語が話せないので代わりにしてほしい」というご要望にお応えして対応することも多かったが、皆喜んでいただけた。

中央道 談合坂サービスエリア 上り線 エリアコンシェルジュ

富士登山から東京へ戻るバスツアーや高速バス利用の外国籍の方が多かった。バス車内のバッグの忘れ物が届き、中にパスポートなど貴重品があったので、外国籍の方のツアーバスに見当を付けて添乗員に確認すると、

遺失者の手元に戻すことができ、とても喜ばれた。

道の駅 こぶちさわ

■夏休みとなり道の駅周辺では、お子様連れの家族や友人グループでの旅行者の皆様で賑わいをみせた。小淵沢インターが近いという事もあり、バイクでのツーリングを楽しまれる方々、キャンピングカーでお越しになる方々なども目立った。近隣のキャンプ場、グランピング施設に関する問合せも多く頂いた。

■夏休みのイベントは、毎年萌木の村で行われる「清里フィールドバレエ」が今年で第 34 回を迎え、清里の夏の風物詩として観光客の皆様にご好評を頂いた。また、「明野サンフラワーフェスティバル」は、地域住民の方々の努力で昨年以上に向日葵畑の規模が拡張され、盛大に行われた。今後は北杜市の豊かな自然を守りながら、より多くの観光客の皆様に訪れて頂ける観光地づくりを目指していきたいと思っている。

甲府市観光案内所

■前月よりも訪日客の国籍がバラエティに富み、特にヨーロッパからは今まで案内をしたことのない国からの来訪者がいた。交通案内は県内だけではなく広範囲に及び、台風の時には「松本から京都までのバスを予約しているのだけど運行するだろうか」という、なかなかすぐには答えられない問合せもあった。

■登山のハイシーズンである当月、北岳を目指す方々は経験もあり装備もしっかりしているが、富士山に登りたい人には「その服装では絶対に無理だから」と強く言わざるをえない時もあった。「五合目に行くだけでもそれでは寒い、靴もそれでは危ない」と話しても、「たぶん大丈夫」と言った彼がニュースになった登山客でなければいいと思う。五合目までのバスに間に合わない時間に甲府のカウンターに来た人もおり、「タクシーを使ってでも行きたい」ということだった(参考までに甲府駅から五合目までは約 3 万円とのこと)。

富士吉田市観光案内所

7 月 1 日から始まった富士登山。今年は早い段階で山小屋の予約が満室になるなど、弾丸登山の懸念がされたが、現地では高山病や低体温症、疲労で動けなくなりヘルプを呼ぶのは外国籍の方が多いと聞く。軽装で行こうとする人を見かけるが、装備がまず第一に揃っていての登山。また暗闇の中歩く夜登山よりデイタイムの方がリスクが少ないため、早朝出発を勧めている(富士登山期間は 9 月 10 日で終了)。日に日に寒さがます富士山山頂、これ以上けが人や死者がでないことを祈るばかり。

笛吹市石和温泉駅観光案内所

■お盆期間真っ只中、当日の宿泊先が決まっておらず、「4 家族 16 人 4 部屋で宿を予約してほしい」という外国籍の方が来所。各家族に年齢がバラバラなお子様がおり、部屋ごとに大人とお子様それぞれの宿泊料金を確認し、合計金額を計算しご案内した。予想していたもののほとんどの宿が満室で、部屋の空きがあった宿は 2 ヵ所のみ。お客様の予算より高い料金で「もっと安いところはないか？」とのこと。お盆の期間中で宿がかなり限られ、料金も通常よりだいぶ高くなる旨を説明したところ、検討するとのことで退所された。その後数時間待っていたが再度戻ってこられなかったため、問合せたお宿にも状況の連絡を入れた。お宿の方も何度か当案内所に連絡をくださり、どうなったか気にされていたのでこちらも判断がつかず非常に困った。今後このような状況下では、検討後の結果を必ず伝えてほしい旨をお客様に伝えるよう心掛けようと思う。

■全体的に外国籍の方の当日宿泊希望者が増えてきたと感じた。

■桃狩りやぶどう狩りシーズンのため、フルーツ狩りや農園の送迎の連絡を希望する外国籍の方が目立った。

＜北陸信越＞

長岡駅観光案内所

8 月前半は、長岡花火に関する問合せがほとんどだった。今年の長岡花火の大きな傾向として、今までに比べヨーロッパ圏を含め、多方面からの来訪者が非常に増えたと感じている。SNS の効果なのか、今年はコロナ禍前に比べ、来訪者の数が大幅に拡大した事を体感している。

NEXCO 東日本 越後川口サービスエリア 上り線インフォメーション

通話やメールだけでなくネット検索や支払い、翻訳機としても使えるスマートフォンは、国内外問わず旅行や観光に必須の持ち物で多くのお客様がお持ちだが、時に遺失物として届けられることもある。当月は、訪日観光客の方より「越後川口下り線(SA)にスマートフォンを忘れてしまった」との問合せがあり、お困りの様子であったが、上下線のスタッフ同士で連絡を取り合い無事ご本人に返還することができ、大変喜んで出発された。

NEXCO 東日本越後川口サービスエリア下り線インフォメーション

- 訪日観光客からの問合せ件数は多くなかったが、海水浴や屋外レジャーが楽しめる季節で、国内外問わず多くの方が当 SA に立ち寄られていた。毎年 8 月 2 日、3 日に行われる日本三大花火の一つ「長岡花火大会」では、駐車場はほぼ満車になり、お手洗いやソフトクリームの食券をお持ちの方で長蛇の列ができていた。
- 現在、比率としてはコロナ禍前までには回復していないが、今後徐々に国際便増加もされる予定であるため、いつ問合せいただいても臨機応変に対応できるよう準備していきたい。

道の駅 クロステン十日町

- 当月の来訪者は前月比 ±0%だった。前月同様、訪日客と見受けられる来館者が、隣接する越後妻有里山現代美術館(MonET)から当館へ多数流れて来ていた。特にお盆の前後は、館内でお買い物を楽しむファミリーが多数見受けられ、帰省で海外から一時帰国したファミリーの Tax-free カウンター利用も数件あった(前年同月比+400%)。利用者の国籍の内訳は、台湾、英国、スペイン、米国、及び国籍不明者が各 20%であった。
- 問合せ内容は、Tax-free カウンターの利用や館内での販売品について、縄文土器の展示施設とアクセス、周辺の飲食店に関してであった。

JR EAST Travel Service Center (新潟駅)

8 月 26 日に新潟～上海便が運航再開し、訪日パス引換えや観光情報を求めに来店する中国籍の方が急増した。空港から新潟駅を結ぶリムジンバスの運行上、来店が集中する。スタッフ総出で対応に当たるが、来店が集中することで導線やご案内がスムーズに対応できないため、何ができるか、何をするのがベストなのか課題が残った。早急に検討していきたい。

富山市まちなか観光案内所

訪日観光客は、コロナ禍前の 2019 年同月比 4 割減とまだまだ回復には至ってない。訪日客の問合せは、アルペンルートと黒部峡谷についてが多かった。8 月 8 日には、富山空港の国際線、上海便が 3 年半ぶりに再開したので、今後の回復に期待をしたい。

珠洲観光案内所・道の駅すずなり

「奥能登国際芸術祭 2023」が 9 月 23 日から 50 日間開催される。それに伴い、作品を制作する海外の作家と

そのアシスタントの皆さんが、たくさん珠洲市にみえている。それに伴い、観光窓口にたくさんの方が来訪、レンタサイクルを利用して市内観光を楽しんでいる。今後、芸術祭が始まると海外からのお客様がたくさん姿を見せるようになると思われる。

安曇野市観光情報センター

夏山のシーズンで海外の登山客もアジア圏、ヨーロッパ圏、米国など各方面から来訪。燕岳～槍ヶ岳の縦走をする少し難しいと思われるルートも人気。急な悪天候などで交通機関が利用できなくなったりで、予定を変更するグループなどの問合せがあった。また、避暑地として来られる方もいたが当地も暑かった。

諏訪市観光案内所

8 月 15 日「諏訪湖祭湖上花火大会」開催日は、観光案内所は日本人の方々でごった返すため、人数カウントを行っていない。そのため数値の裏付けはできないが、4 年振りの開催となった花火大会に訪日客の方々が案内所に立ち寄り、見る場所などの問合せをすることが多いと感じた。残念ながら有料席は完売となっていたため、無料で見ることができる場所の説明と、湖畔の歩道では立ち止まっての鑑賞ができない旨の注意喚起を行った。

JR EAST Travel Service Center (長野駅)

旅行者の 65%が欧米諸国からのお客様で、アジア圏からのお客様は 15%だったため、旅行者の主流は欧米諸国からのお客様だった。次の目的地は、東京が 30%、京都が 25%、大阪が 20%、金沢が 10%、その他方面が 15%であった(当店のインバウンド向けアンケート結果による)。

＜中部＞

元町会館観光案内所

外国籍の観光客の姿はあまり見ない。地域としては、8 月に本市の南六呂師エリアが、星空の世界遺産と言われている星空保護区に認定を受けた。今後、星空ツーリズムの推進に取り組んでいく。

道の駅 越前おおの 荒島の郷

全国的に訪日旅行者は増えてきているものの、当施設への来場は未だないため、観光案内所での対応実績は無い状況。今後国内での旅行などによる移動が活発化し、外国籍の方が増えていくものと捉えている。観光案内所では大野市観光協会とも連携し、当市の観光情報などを紹介している。

飛騨高山観光案内所

当月は特にスペイン語圏からのゲストが多かった。台風 7 号の影響による公共交通機関の計画運休時には、名古屋、関西方面への移動手段の問合せが多く、予定を変更し高山での滞在延長をせざるを得ない来所者もいた。

郡上八幡旧庁舎記念館

夏季の時節、訪日客の団体ツアーは少なく、2～3 人程の個人旅行のお客様が増加。長期休暇でご来町の方はゆったり滞在され、城下町の散策や体験などに時間を使われているようで、中には浴衣をレンタルやお買い求めになり、郡上八幡夏の風物詩「郡上おどり」に参加されたり、城下町を散策される姿も見受けられた。短期間での旅行の方は、日本案内ガイドブックに掲載されている郡上八幡近郊の見どころ、高山・白川郷などに行かれる予定か、公共交通機関の予約や旅行先での見所なども含めた問合せもあった。長期・短期での旅行日程に

より、内容も滞在時間もかなり違いがみられる。

浜松市観光インフォメーションセンター

レンタサイクルの問合せが増えているが、浜松はシェアサイクルが設置されていない。駅から 10 分の自転車屋かホテルが提供している自転車を借りるしかないが、数台しかない・料金が高い・利用可能時間が短く、あまり充実していない。ぜひシェアサイクルを導入して欲しい。

天竜ツーリズムセンター

■少しずつ外国籍の観光客の姿が見えるようになった。過去の主な問合せは当センターの設置場所である天竜二俣周辺に関すること。天竜二俣駅に隣接しているため、「近くのお寺や神社、日本古来の生活様式が見られる場所に行きたい」という方がみえる。日本的なのどかな車窓を楽しめ、のんびりした雰囲気が味わえる天浜線を利用する方が見受けられる。また、天竜区全体に渡る観光の問合せもあった。

■現在、「ゆるキャン△」、「シンエヴァンゲリオン」のアニメで天浜線が遠鉄とコラボするなど、天竜二俣駅がかなりの賑わいを見せている。また、天浜線が NHK 大河ドラマ「どうする家康」のラッピング列車も運行、二俣に家康の嫡男信康の二俣城跡があり、このところ大河ドラマ効果が地域に表れ始めている。

新富士駅観光案内所

■8 月は台風が多く接近し、その影響で局地的に激しい雨が降ることもあるが、雨が止んでいることもあるため、富士登山を検討されるグループや家族もある。(その時は)台風 7 号が接近していたが、フランス籍の 5 人家族(娘さん 3 人、11 歳、14 歳、16 歳)が、山小屋の予約もなく富士宮口 5 合目から夜間に登山すると言うので、特に娘さん達に危険であるため、天気予報や現地の様子も伝えた。はじめは「登山準備はしっかりしているから大丈夫」、「5 合目のバスに乗る」と言いなかなか聞き入れてもらえなかったものの、丁寧に説明し、最終的には変更された。同日、(別のケースで)山小屋の予約をとっていたため、5 合目に向かい登山に行かれた若い日本人男性 3 人は翌日戻って来た際、「特に夜間は雨風が強く、山頂までの登山は断念した」と話され、「再チャレンジする」と言って九州に帰っていかれた。その翌日には、バス、新幹線共に計画運休となった。海外の方は滞在日数も限られていることもあり、なかなか予定を変更できないが、特に台風の影響が懸念される時には、異国での言葉の問題もあるため、自己責任でという言葉にとどめるのではなく、案内所としては安全に富士登山、危険を回避することにつとめたい。

■ポーランド籍の夫婦の男性が、当案内所で販売している富士山のロゴの入ったＴシャツを着て来所。「6 年前に買ったお気に入りのＴシャツだ」と言って、今回は夫婦でＴシャツをそれぞれ 1 枚づつとその他に同じ富士山のロゴの入ったトートバックをお土産に 6 個買ってくださった。富士山のＴシャツを着て再来してくださり、とても感激した。改めてインバウンドの再開を実感した。

熱海観光案内所

■中国籍の方が花火の日に集中、旅行会社企画ツアーで 8 月花火開催日は毎回バス 6～7 台で熱海に来ていた。

■花火大会開催日は花火終了時まで利用できるロッカー、手荷物預かりに関しての問合せ対応があった。

■JR パス各種の引換に関する問合せが多い。

■市外観光では伊東が多く、全て「大室山」についてのお尋ねだった。その他、SIM カードの購入場所、外貨両替機非対応の紙幣両替、ハラルについても数件ずつあった。

■空き家、土地に関する問合せ有り(3 件)。

ガーデン緑園総合案内所

台風 7 号の影響により 8 月 15 日は観光施設を臨時休館としたが、8 月全体としては観光施設の営業時間を延長したこともあり、訪日客を含む多くの観光客で賑わった。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- 8 月の 1 日当たりの案内所の訪日客来訪者数は、東海道新幹線が運休になるなど特殊要因のあった日を除いて、平均 160 人前後であった。
- ここ数ヵ月中国本土からの来所者は増加傾向で、当月の国別の訪問者数も僅差で台湾に次いで 2 位であった。
- ヨーロッパ方面からの訪問者を中心に、当月もスタンプを求める方が頻繁に来所された。中には JR 名古屋駅には駅スタンプが無いことを説明すると、案内所のスタンプは不要と言う方もおられたが、大半が喜んでスタンプを押して行かれ、スタンプ帳に全国各地のスタンプを押しておられる方も沢山いた。
- 台風などによる交通機関のダイヤの乱れや運休、観光施設やショッピングエリアの臨時休業などにより、日本人のように十分な情報が得られていない外国籍の旅行者がアドバイスを求めて多数来所した。

伊勢道 安濃サービスエリア 上り線 エリア・コンシェルジュ

フランス語をお話のお客様がハイウェイスタンプに興味を持たれ、スタンプ用紙をお渡しすると、綺麗に押され、とても喜ばれた。その後、お連れ様 2 人もスタンプ用紙を希望され、お渡ししたところ、とても喜ばれた。

鳥羽市観光案内所

海水浴をするためにビーチに行きたいという人が増えた。海開きなどのルールについてよく知らないお客様がほとんどで、説明するのが大変だった(監視員が居ない、シャワーが使えないなど)。

8 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＞

白老駅北観光インフォメーション ポロトミンタラ

8 月から観光客は増加傾向で、観光ツアーに即時対応できるように、当インフォメーションセンターでは「白老おもてなしガイドセンター」の受付コーナーを設置した。それにより訪日旅行者を含む観光客へのツアーのニーズに直ちに応えられるようになった。

中標津空港観光案内所

- 新型コロナウイルス感染症の流行以来、1 冊で各地域を周れるように QR コードが掲載されたもの、見える化を意識し一目でおススメが分かるものなど、パンフレットも変化している事を踏まえ、案内所では道東のエリアを拡げ、食・体験・景勝地など人気のあるスポットのパンフレットを増やしている。
- 設置場所を移動した事で以前より目に留まりやすく、案内所に足を運ぶ人が増えたと実感している。また、今まで以上に国内外問わず丁寧、親切に接することを意識し取り組んでいる。

北斗市観光案内所

外貨両替設備がないことで要望に応えられないことが数件あり、スタッフとしても不便さを感じた。

北海道外国人観光案内所 (新千歳空港)

■問合せ内容で多かったもの、変わったもの、困ったものなど

・前月に引き続き、夏祭りや花火大会、ビアガーデンなどの夏らしいイベントの問合せが目立った。

・ノープランの旅行者も多く、宿泊地や交通手段に合わせて旅行プランを提案したところ、とても感謝された。

・レンタカー利用は、通常であれば、新千歳空港内や空港送迎のあるレンタカー会社の問合せを受けるが、繁忙期ということもあり、空港送迎のないレンタカー会社を予約してきている旅行者も見受けられた。

・8月は台風や猛暑など天候が安定しなかったこともあり、花の開花状況や公共交通機関の運行状況を念入りに確認していく姿も見受けられた。

＜東北＞

弘前市観光案内所

当案内所でレンタサイクル(電動自転車)を借りたお客様が、郊外でバッテリーが少なくなり困っていると市役所出張所の方より連絡いただいた。レンタサイクル担当者と対応を協議している間に、出張所の方から帰宅がてら弘前駅まで自転車とお客様を送ってくださるとのお申し出があり、お言葉に甘えてお願いした。

青森市観光交流情報センター

当月は、日本と外国の文化の違いや、地元の文化人が話のタネになった事例をまとめて紹介。

■道の駅「浅虫温泉ゆ～さ浅虫」の展望浴場に入るためのドレスコードはあるかとの問合せが、インド籍の方からあった。裸で温泉に入るよう案内したところ、「下着も脱ぐのか」との事。裸で温泉に入るのが日本スタイルとお知らせしたところ驚かれていた。

■中国籍の方が「太宰治のホームタウンへ行きたい」と来所。お客様曰く、太宰治は中国の学生に人気で、皆、作品を読んでおり、特に『人間失格』が有名との事。生家のある五所川原市金木へのアクセスをご案内したところ、「思ったより遠かったので検討する」との事だった。

■アメリカ籍の夫婦より、市内のおすすめの観光を尋ねられ、様々紹介したところ、「市内に祭の博物館、遺跡、美術館があり、橋(青森ベイブリッジ)もきれいで、青森はアーティスティック！」と興奮なさり、「棟方志功も青森出身？」と聞かれた。志功は青森市出身で、生誕 120 周年を記念した企画展が県立美術館で 9 月 24 日まで開催中(報告当時)と案内したところ、「絶対、ここに行く！ありがとう。案内所に聞いてよかった!!」とおっしゃり、企画展のリーフレットを大事そうに持ち帰られた。

弘前市立観光館

当館の近くにある、明治・大正期の洋館を十分の一スケールで再現した「ミニチュア建造物群」について、「英語の表記やパンフレットはないのか」という問合せが寄せられており、今後も訪日観光客が戻ってくることを考えると、多言語表記などについて今一度検討する必要があると考えられる。

JR EAST Travel Service Center (盛岡駅)

「盛岡さんさ踊り」開催期間中に、浴衣(さんさ踊りの衣装)着付け体験と日本酒、ソフトドリンクのおふるまいのおもてなしイベントを開催(特にインバウンドのお客様限定ではない)、きっぷ購入後の訪日のお客様にお声かけをして、数多くの方にご参加いただいた。浴衣を着用し、記念撮影をしていた姿が印象的で、楽しんでいただけたと思う。

JR EAST Travel Service Center (仙台駅)

■順番待ちのベルトパーテーションの配置を変更し、来店者数の増加に対応した。配置を変更することにより入口付近にお客様が滞留することを防ぐことができた。

■8 月は夏休みで指定席が混雑している旨を大きく掲示し、並んでいるお客様にご案内することで指定席が満席でもご理解をいただくことができ、大きな混雑はなかった。

■8 月 6 日、7 日は駅たびコンシェルジュ仙台にて、“仙台七夕”をモチーフとしたストラップ作りの体験イベント「仙台旅先体験コレクション」を開催した。訪日のお客様にも大変人気があったが、講師の方が外国語ができなかったため、英語や中国語の通訳を手伝い、一緒にイベントを盛り上げた。

NEXCO 東日本 長者原サービスエリア 上り線インフォメーション

一般道でサービスエリアまでの交通について電話で問合せがあり、車がないとの事でバス停も近くにないのでタクシーをご案内したが「値段が高い」と、理解してもらえず案内に苦慮した。

＜関東＞

筑波山観光案内所

■ロープウェイ、ケーブルカー、バス停の位置などは、地図に目立つようにマークするなど工夫している。

■軽装登山している外国籍の方には、復路の交通機関の案内を重視して案内している。

■猛暑のため、用がなくても外でバス待ちしている外国籍の方には案内所内での時間調整待機を案内している。

JR EAST Travel Service Center (柏駅)

駅たびコンシェルジュ柏が、みどりの窓口の隣にあるが分かりづらいせいか訪日客の方が間違ってみどりの窓口に並んでいることが多いため、JR 柏駅と連携し、みどりの窓口内にインバウンドパスの引換・購入の案内ポスターを先々月より作成し、掲出している。だが今一つなので JR 柏駅構内や他駅にも協力を依頼するか検討中。

千葉市幕張観光情報センター

外国籍のお客様より両替機の場所を尋ねられた際、お話をよく伺うと五千円札から千円札に両替をされたいとの事だった。近くに両替機はなく、駅から移動する必要があるため、今後もバスや電車で移動する機会があれば、駅構内で手持ちの交通系 IC カードにチャージして、お釣りで千円札を貰う事をご提案したところ非常に喜ばれた。お客様の意図を汲み取り、提案した内容に満足いただけた様子を見ると、案内業務に携わる者として、とてもやりがいを感じる。

いなぎ発信基地ペアテラス

特産の「稲城の梨」販売を、今年は 8 月 18 日よりスタートした。梨の販売は毎年好評で開店前より行列ができ、即完売するほどの活況で、毎年 8 月の売り上げ好調の下支えとなっている。

JR EAST Travel Service Center (渋谷駅)

忠犬ハチ公生誕 100 周年を記念し、駅たびコンシェルジュ渋谷では、ハチ公の出身地である秋田県や大館市の観光情報パンフレットを日本語版と英語版をそれぞれ用意し、パンフレットラックに設置した。その結果、パンフレットに興味を示されお持ち帰りされるお客様が多くいた。

新島村観光案内所

宿泊先と復路のチケットを取らずに来島する外国籍の方が度々見られた。その際の通訳対応や手配の代行は観光案内所で行った。また、台風の影響により船や飛行機の欠航が続き、キャンセル待ちの手続きなどの手助けを求めてきた人も多かった。

JR EAST Travel Service Center (上野駅)

- JR 東日本と連携し、日本の伝統工芸品「水引」イベントを訪日客向けに宣伝した。価格が高かったようで参加には至らなかったが、複数の方に興味を持っていただけた。
- JR 東日本ポケモンスタンプラリーのポスターやチラシの掲出を行い、「JAPAN RAIL PASS」を引換のお客様(ファミリー)より多くの問合せを受けた。
- アトレ上野、秋葉原と連携した施策を実施中。「JR EAST PASS (Nagano, Niigata area)」、「JR TOKYO Wide Pass」を買ったお客様にアトレ上野、秋葉原で利用できる 500 円引きのクーポンを差し上げるという内容。現在約 140 人以上に利用して頂いている。

まちの案内所　町田ツーリストギャラリー

「多摩の魅力発信プロジェクト」に参加し、外国籍のお客様へもご案内している。現在進行中のイベントの一つ、「宝物をさがせ！たまトレジャーハント」という多摩地域 130 ヵ所に点在しているデジタルスタンプを集めると景品が当たるイベントでは、当店が 130 ヵ所のうちの 1 箇所に指定されている。各地のおすすめスポットや地元食材を扱うお店、親子で楽しめる現地体験施設などがチェックポイントに設定されており、町田市でスタンプをゲットしたお客様へ他地域(多摩地域)のスタンプ設置場所とともに周辺のおすすめスポットをご紹介している。多摩魅力発信プロジェクト公式 HP は英語版もあり、HP そのものをご紹介することもできて便利。

日本橋案内所

当月は、多くのお客様から Suica や PASMO の購入方法についての問合せをいただいた。最近生産が中止になったため、多くの観光客がこのカードの入手方法がわからず困っていた。代替案として観光客向けのオプションである「Welcome Suica」と「PASMO Passport」カードについて説明した。

JAPAN RAIL CAFE

- 台風で京都への新幹線が運転取りやめになり、大雨で京都への新幹線が止まった。「他のアクセス方法があるか」という問合せに対し、お客様の来所時間は 9 時 30 分頃だったため、直ちに新幹線の再開見込みがなさそうな状況だった。「JAPAN RAIL PASS」をお持ちなので金沢を経由し、サンダーバードで京都に行くルートを提案した。しかし、サンダーバードの路線はこれから大雨の影響で運転状況が変わる恐れがあると付け加えた。お客様はこのオプションしかないと仰り、隣のカウンターで予約したところ、乗り継ぎのよい時間のサンダーバードが自由席しかないとのことだった。せっかく金沢に行かれるので 2 時間でゆっくり食事と散策し、予約可能な特急の利用をアドバイス。お客様は 15 時頃の予約席が取れてほっとされていた。
- 台風 7 号の影響で東海道新幹線が一部区間運休となり、お客様から「どうしたらよいか」との質問が多くあった。当日は、台風は去ったものの静岡県内での大雨の影響でまたもや東海道新幹線が不通となった。前日の時点で翌日に振り替えたお客様も多くおられ、終日その対応に追われた。JR RAIL CAFE 内も荷物を持って途方に暮れる方々であふれた。八重洲側の混雑に警察官も出ていた。旅行を楽しみにされていた外国籍の観光客には本当にお気の毒な一日となってしまった。

新横浜駅観光案内所

お盆の時期に厳しい台風が襲い、新幹線の運行が見合わせとなった。駅では運行見合わせについてのアナウンスが行われたが、これは日本語のみであり、多くの外国籍の方のお客様が混乱と困惑をしていた。当案内所は、日本語を話せない外国籍の旅行者からの問合せで混雑した。彼らはアナウンスの内容の確認と、代替の移動手段についてのガイダンスを求めていた。このように交通機関が台風などで緊急に運行見合わせした場合、外国籍の旅行者へのコミュニケーションは現状とても課題があると感じた。今回の事例は、多言語の緊急コミュニケーションシステムがいかに重要であるかを明確化した。

＜北陸信越＞

黒部市地域観光ギャラリー「観光案内所」

お盆期間やイベントの再開などにより、たくさんの外国籍の観光客が訪問された。長期でゆっくりとした滞在なのか連続でお越しになられる方が目立った。そのため案内所では、生活に関する案内(スーパーやドラックストアなど)やアドバイスもした。

＜中部＞

えちぜん鉄道三国駅観光案内所

駅ロータリーにバス乗り場が数ヵ所あるため、どのバス停から乗れば良いのかを聞かれることが多い。問合せの多い乗り場と時刻を大きく掲示しているが、日焼けしたものについては新たに作成し、掲示する高さや場所など、再度検討したい。

掛川観光協会 ビジターセンター「旅のスイッチ」

お客様に荷物の預かりを有料で提供している。宿泊の予約や宿までの案内と交通手配もお手伝いしている。アメリカ、ヨーロッパ圏の一人旅行の方が多く見えて、協会としては最大のおもてなしをしている。

新東名 NEOPASA 清水 エリア・コンシェルジュ

コロナ禍が明け、お客様が急激に増加したため、他エリアとの協力のもと観光マップの作成に取り組んでいる。各月テーマを決め、静岡県内のオススメマップをイラスト入りで作成し、一目で県内のオススメがわかるようなマップを作っている。当月は富士山の見える観光地をテーマに作成中。

東名高速道路 浜名湖サービスエリア エリア・コンシェルジュ

台風の時期に来日されていた方が「名古屋駅に行きたいが在来線が停まっていて困っている。SA から高速バスに乗れると聞きここまで来た」と来所。高速バスは予約優先のため乗れない可能性が高いことから、地元のローカル電車で浜松駅まで行く手段を、音声アプリを使用してお伝えした。

ナビテラス(蒲郡市観光交流センター)

- 蒲郡の観光案内小冊子『がまポン』は日本語表記しかないが、後ろに割引券、サービス券を兼ねたクーポンが付いているので、ご紹介して少しでもお得に観光して頂くよう努めている。
- 電動アシスト自転車(通称ぐるチャリ)の貸出しを 1 台 1 回 1,000 円(9 時 30 分～16 時 30 分)にて身分証明書の提示、誓約書の署名を了解を得てお手続頂いている。4 月から有料化されたことでお客様の利用のハードルが上がってしまったが、ご利用後アンケートにお答え頂くことで蒲郡をモチーフにした当観光協会オリジ

ナルクリアファイルをプレゼントして、有料でもご満足頂けるサービスに努めている。

名古屋市名古屋駅観光案内所

■「前日に市バスの中に忘れ物をした」と台湾籍の男性が来所。「どこに電話したら良いかわからない」とおっしゃり、連絡先をお伝えしたところ、今度は「データ SIM しかないので電話できない」とのことだった。通常は公衆電話から自己対応してもらうが、英語も日本語もほとんどできない方であったため、案内所から電話して何とか忘れ物が市バスの営業所に届いていること、受取は 17 時以降に別の場所になることを確認することができた。そのことをお伝えすると大変喜ばれた。

■「財布を落とし、モバイルのクレジットカードしかないが、17 時までに中部国際空港へ行きたいがどうすれば良いか」と香港籍の男性が来所。名鉄に相談するよう伝えたが「ダメだった」と戻って来られたので、タクシーに交渉してもらうことしかご提案できなかった。

■家族で来所、奥様が気分が悪いようであった。救急車を呼ぶことも提案したが不要とおっしゃるので、丸椅子を出し暫く座ってもらったところ、回復された。暑さが厳しいので軽い熱中症になられたのかもしれない。

■8 月 15 日は東海地方に台風接近が予想されたため、東海道新幹線の名古屋～新大阪間が計画運休、東京～名古屋間も限定的な運行となった。このため、東京から名古屋まで来てしまってから、大阪・京都への移動方法を求める外国籍の方が頻繁に案内所を訪れたが、方法が皆無であったため、名古屋での宿泊を促したり、翌日の移動と指定席の確保などをアドバイスした。「レンタカーを使ってでも移動したい」という方もいたが、台風の通過により道路事情が不明瞭なため、積極的に勧めることは控えた。観光施設、商業施設もほとんど休みで、食事のできる場所もほとんどなかったため、案内するのに苦労した。

■8 月 16 日は東海新幹線が三島～静岡間で雨量計が基準値を超えたため、長時間に渡り運休となった。このため、新幹線改札からコンコース内を長く入場待ちの列ができ、今後の見通しなど情報を求めて多数の外国籍の旅行者が来所した。

■郡上八幡のホテルを取っているというベルギーの夫婦が来所。「豪雨による被害のため郡上八幡駅からホテルへアクセスできないというメールが来たが、状況がよくわからないので代わりに聞いてほしい」とのことだった。ホテルに電話すると「陸の孤島状態になっているので無料でキャンセルできることを伝えて欲しい」と言われたのでお伝えし、キャンセルご希望だったのでそうお伝えした。

名鉄トラベルプラザ

訪日客が増加してきているが、人手不足のため様々な場所で対応が追い付いていないと感じる。バスがまだまだ再開しきれていないし、電車の窓口や案内所などの混雑が多く見受けられる。

以上