

8月 [当該エリアの概況・訪日客の傾向] ～西日本～

<近畿>

彦根市観光案内所

(外国籍の来訪者)全体ではコロナ禍以前の42%で、昨年同月の約4倍となっている。地域別にはアジア、ヨーロッパ、北米の順に多い。アジアがコロナ禍前の23%、昨年同月の約6倍に回復、ヨーロッパは同比57%で5倍だった。8月におけるスペインの方の来訪は4年ぶりで、コロナ禍以前の2倍超となった。

米原駅観光案内所

- 案内所を利用される訪日旅行者は他の月に比べると少ない印象で、実際の数字も少なかったが、町なかに出てみると、醒井地蔵川の梅花藻を鑑賞しに、添乗員がアジア圏からの団体ツアー客を連れて醒井宿を案内する姿を何度も目にする機会があり、ようやく米原にも訪日団体客が来て下さるようになったと実感している。
- 「米原市醒井の梅花藻」が少しずつ訪日客に認知されつつあることは大変嬉しく思っているが、先日、訪日客が靴を脱ぎ地蔵川へジャバジャバと入っていき、何度も川を往来する姿を目撃した。おそらく彼らも悪意があつてのことではないことは分かっているが、梅花藻を大切にしている地域住民が目に入れば、あまりいい印象は持たれないであろう。この地での「むやみやたらと川へ入らない」という暗黙のルール。明確には提示されていないルールを守れというのも大変難しく悩ましい。もちろんこういったことは訪日客に限ったことではないが、団体客であれば添乗員が案内し、何かあれば事前に説明や注意もしてくれると思うが、個人客については本人たちのモラルやマナーに頼らざるを得ない。観光マナーを守りつつ楽しんでもらえる方法を引き続き模索していきたい。

長浜駅観光案内所

当月も案内所への訪問は台湾からのお客様が目立った。複数施設を周遊出来る「お出かけパスポート」購入のためだ。パスポートの案内も町なかも外国語表記が少ないので少し心苦しいが、長浜に興味を持って足を運んでくださるのは嬉しいことだ。

京都総合観光案内所

- 当月の国籍別来所者数トップ10は①中国②韓国③イタリア④スペイン⑤米国⑥フランス⑦台湾⑧ドイツ⑨香港⑩カナダの順であった(数取り器でのカウント実数は14,596人で、2022年同月比1,483.3%、2020年同月比5,769.2%)。
- 中国団体旅行のビザ解禁に伴う影響か不明であるが、今年初めて中国が来所者数1位となった。また、アジアの国籍別来所者数で常に上位にいる韓国も2位と前月より1ランク順位を上げた。前月と同様にトップ10に入った台湾、香港も続き、地域別ではアジアが全体の4割をしめ、地域別順位においても1位となった(2位:ヨーロッパ、3位:北米、4位:オセアニア、5位:南米)。

阪急京都観光案内所・河原町

欧米圏からの来訪者は滞在日数も長いので、期間中に伝統芸能を鑑賞したいという問合せが目立つ。当案内所では、能・狂言の公演をまとめたものや、外国籍の観光客のニーズのありそうな催しをまとめた資料を用意し

ている。

天橋立駅観光案内所

今年の夏のイベントは4年ぶりに通常開催をするものが多かったにもかかわらず、8月も気温が高すぎたためか旅行者数はコロナ禍前には戻らなかった。お盆期間を直撃した台風7号の影響も大きかった。最近、公共交通機関が前もって計画運休をするようになり、旅行者も予めキャンセルする人が多い。以前のように、その時になって駅で戸惑う旅行者が少なくなった。日本三大燈籠流しの一つ、16日の「宮津燈籠流し花火大会」は当日開催が決定したものの台風の影響が残り、始まるまで不安ではあったが、予定通り始まると、コロナ禍前の人出に戻り、大盛況であった。

大阪観光案内所

- 夏休みで日本人の来所が前月より2,700人ほど増えたが、外国籍の方の来所は21,651人で前月より2,500人ほど減った。韓国に続いて中国が2番目になり、2019年8月以来の3,000人超えだった。その後に台湾、香港と続き、中華圏の来所が全体の4割弱になった。
- コロナ禍前は8月にフランス、スペイン、イタリアが増加する傾向があったが、4年ぶりに同じ傾向が見られた。4月以降、中東の方の来所も増えていると感じるが、当月はクウェート(30人)、カタール(22人)など、「その他中東」枠の国の来所も多かった。

堺東観光案内所

堺市内で一番高く眺望をお楽しみいただける当案内所からすぐの場所にある市役所高層館21階展望ロビーへ向かい、その後、世界遺産登録されている百舌鳥古墳群の仁徳天皇陵古墳及び古墳の周遊をご希望の方が増加傾向である。それに伴い、古墳周遊の手段としてレンタサイクルの問合せも増えている。

新大阪観光案内所

- 夏休みということもあって、家族連れの旅行が目立った。
- 新幹線で移動、関東⇄関西エリア観光というルートは人気が高い。
- 中国籍の観光客が前月より約1.5倍増加、今年の最多となり徐々に増えつつある。また、「買い物もしたいが、富士山や、歴史ある温泉観光地の廻りを楽しみにしている」と答えるお客様が多かった。
- 8月15日の台風7号の影響で交通関係がストップ。ただ、外国籍の方には、なぜ台風ぐらいで止まるのかが分からない方が多く、説明対応が非常に多かった。また、逆に「貴重な経験だ」と言う方もいた。

観光交流プラザ りんくうまち処

- 引続き夏休みのため、訪日客の家族連れが目立った。今年の夏は平年より暑く、スコールのように急に雨が降り出すことが多かったが、それでも近隣のアウトレットへ買物に行く訪日客が相変わらず多かった。
- 8月15日の台風上陸当日はJRも南海線も始発から運休ということで、前日から日本語・英語・中国語でご案内できるように張り紙と情報収集をした。15日午前中は駅周辺にいる旅客は少なかったが、ホテルチェックアウト後の時間帯から急に増えた。交通機関は計画運休だったため、皆さん落ち着いて待っていた。市役所がりんくうタウン駅の空き店舗スペースを開放し、必要な人には毛布、コンセントを使えるように手配されたので、当案内所でも案内するなど、協力を行った。

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

- 当月はロッカーのトラブル対応とパスポートや財布など貴重品の紛失対応が多くあった。館内だけでなく利用した交通機関や宿泊先での落とし物をお客様に代わって各機関に連絡することも増えてきている。
- 店舗の免税処理ミスや商品の渡し忘れ、案内不足によるお客様の呼び出し依頼も増加。コロナ禍後海外のお客様が急増していく中で、各店舗で正しい知識を伝えられるように備える必要があると感じる。
- 海外のお客様からの駐車サービスや精算方法のお尋ねも増えている。精算機に通すだけで機械がサービスを認識すると説明すると驚かれる方が多く、駐車券にスタンプがついているだけなのに「本当にそれだけなのか」との反応が良く見受けられる。

姫路市観光案内所

- 当月の外国籍の来所者数は1,236人。前年度比99.7%増。前月とあまり変わらない来所者数だった。ヨーロッパからお越しの方が多い印象。特にスペイン、フランス、イタリア、ドイツからの旅行客数が伸びている。
- 最近外国籍の方でも「マンホールカード」を収集しに来られるお客様が増えた。駅から姫路城までの道のりを歩いていると実物のマンホールの写真を撮影されている方もよく目にする。「マンホールカード」の人气が徐々に上がってきていると感じる。

丹波篠山観光ステーション

- 当月は前月比+107.1%、前年同月比+1350.6%と少し訪日客のご案内が多くなった。国別では台湾からのお客様が圧倒的に多いが、ルクセンブルクからのお客様があるなど、世界各国からおいで頂いている。
- 8月15日は中止であったが、8月16日の丹波篠山の「デカンショ祭り」にもアジア圏のお客様があった。この開催前からHPアクセスランキングは常に「デカンショ祭り」で、日本文化に興味関心が高いことも認識出来、実際来られたことに嬉しさややりがいも感じた。
- レンタサイクルの問合せ・ご利用も増えている。秋に向けて景色だけでなく味覚も豊富な丹波篠山の秋をお楽しみ頂きたくご案内していこうと思う。二次交通の面でも、レンタサイクル利用は良きカバー材料である。

城崎温泉ツーリストインフォメーション SOZORO

- 8月の外国籍来館者数は399人で、前月より少し減少した。8月は特にフランス、イタリア、スペインが多い印象だった。
- 街並みを散策される方も多いが、海水浴シーズンのため、近隣の竹野浜のアクセスを聞かれる事が多かった。

奈良県猿沢イン

- 総来館者数は11,352人。前年同月比で大幅に増加した(+5,530人/195.0%)。国内旅行の回復に加え、訪日旅行者の大幅増加、4年ぶりの「なら燈花会」通常開催などで、多くの観光客が奈良を訪れた。7月の10,110人を上回り、コロナ禍以降の最高値を更新した。
- カウンター受付者数は2,138人。前年同月比で劇的に増加した(+1,893人/872.7%)。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。7月の2,193人に続く、コロナ禍以降の最高値となった。2019年8月との比較では、-177人/92.4%と大幅な回復となった。
- 国籍別では、大半の国で前年同月比増加となり、1位を中国330人(+306人)が維持、2位フランス263人(+240人)、3位アメリカ223人(+188人)、4位韓国193人(+192人)、5位イタリア155人(+151人)となった。中国は2019年度同月比で-439人と、コロナ禍前の半数にも回復していない。一方で、アメリ

カ、韓国、イスラエル、ドイツ、イタリアなど、コロナ禍前の水準を大きく上回る国も見られた。

<中国>

紀の川市観光交流拠点

- 8月の来客数も増加傾向にあり、コロナ禍前の2019年同月比188%の1,999人となった。日本人は全体の37%の740人だった。夏休み期間中ではあるが、台風7号の直撃や猛暑が続いた事もあってか、お盆前から集客が予想よりも伸びなかった。
- 外国籍の方は全体の63%の1,259人だった。国籍別は、1位香港、2位中国、3位台湾。台湾が若干減少傾向だが、代わりに中国が増加している。また、米国からの訪日客も少しずつではあるが、増加傾向にあった。
- 団体旅行における日本行きの海外旅行制限措置が前月撤廃となったばかりの中国は、団体旅行の顕著な増加はまだないが、個人旅行による来客数が増加した。
- 物販は、桃のハンドクリーム、フルーツ羊羹(3種類セット)の販売数が伸びた。駐車場は1時間利用者の増加が顕著であった。なお、生桃の販売は8月11日で終了となった。

鳥取市国際観光客サポートセンター

- 総来訪者数1,276人。地域別内訳は東アジア約82.8%、ヨーロッパ約2.9%、欧米豪約2.1%、その他1.1%、不明約10.9%。
- 例年7~8月は空手コンペティション開催のため、北欧の国々から一定の来訪者がある。コロナ禍でここ数年中断していたが、前月当月と復活が見られた。
- 来訪者がピークだったコロナ禍直前の2019年同月と比較して、同程度の総来訪者数となった。昨年10月以来、外国籍の来訪者の増加傾向は認められていたが、特に今年度からの増加には目覚ましいものがある。

米子空港総合案内所

- 8月も前月に引き続き、帰省目的の利用客が多く見受けられた。2次交通の支払い方法や時刻表の問合せが多く見られた他、邦貨・外貨両替機の場所や飛行機の見える場所など館内の問合せも増加した。
- 観光の交通手段でレンタカーを利用される観光客が多く「周辺地図・パンフレットが欲しい」という問合せを多く受けた。

松江ニューアーバンホテル

- 8月海外訪日者は104人(韓国4人・中国19人・香港21人・台湾12人・アメリカ1人・カナダ8人・イギリス2人・ドイツ4人・フランス8人・インド16人・オランダ2人・ブラジル6人・ハンガリー1人)。
- アジア圏内が昨年対比127.2%で徐々に増えつつあるが、北米圏、欧州圏が伸び悩んでいる。

倉敷館観光案内所

- 東京在住の外国籍の方から「仕事でたまたま倉敷に来たが、このような綺麗な町並みがあると知らなかった。とても美しい町。ハートランド倉敷イベント開催日に来られてラッキーだ」と嬉しいご意見をいただいた。
- オーストラリアからのお客様より、「美観地区の建物は昔からずっと残っているのか？」というご質問をいただき、戦災を免れて江戸時代の建物も残っていることをご説明すると、とても驚いていた。

倉敷駅前観光案内所

- スペインからのお客様が増加傾向にあり、「スペイン語のマップやパンフレットがあれば助かる」というご意見をいただいた。他にも「ドイツ語のパンフレットが欲しい」などの意見もあり、多言語資料の必要性を感じる機会が増えている。
- フランス籍のお客様より、「フランスでもマスキングテープはとて有名で、マスキングテープ発祥の地倉敷に来てとても嬉しい。できれば工場見学も夏休み期間中は回数を増やして、旅行者に楽しんでもらえるようにしてほしい」というご意見をいただいた。
- オーストラリアから来られたカップルから、倉敷美観地区で体験できるアクティビティはないかと聞かれ、川舟流しや陶芸体験などを紹介すると大変喜ばれた。

広島市観光案内所(平和記念公園レストハウス)

- 5月開催のG7広島サミット2023の影響やコロナ禍以降の制限がなくなった平和記念式典が8月6日に行われたこともあり、当案内所があるレストハウスの外国籍の来館者数は去年の約10倍になった。8月は特にヨーロッパからの来訪者が多く、お子様連れの家族も目立った。平和関連の施設や行事への関心の高さを感じた。以前より「8月6日に行われる灯籠流しを見学したい」という外国籍の方は多いが、今年は案内所で販売している灯籠に「自分でメッセージを記したい」という方も増え、それぞれの言語で思いを綴っていた。
- 御朱印帳やノートを持参し記念スタンプを押される方がたいへん多く、特に世界文化遺産スタンプシートは大変好評である。

宮島口観光案内所

- 「外貨両替機はあるか」と聞かれる事も多かったが、この辺りにはないので市内や駅をご案内した。交通に関する問合せも変わらず多く、JR運休時の他の移動手段や高速バスの空席状況を聞かれることがあった。その他、世界遺産航路やナイトクルーズも人気で問合せが多かった。
- 「G7の会場になったホテルはどこか」や、ディナーミーティングがあった場所、会議に使われた円卓はどこに展示してあるのかなど、G7に関する質問もあった。
- ホテルへの送迎依頼が多くあった。「ビーチはあるか」と聞かれる事もあった。当月はイタリアからの観光客が今までにないくらい多かった。「JRパスを失くした」と言って来られる方もおり、いろいろ問合せも見つからないこともあり気の毒だった。

広島駅総合案内所

- 当月の外国籍の来所数は6,647人、前年同月比の322人に対して2064.3%に大幅に増加した。
- 8月は夏休みということもあり、平日でも駅ビル中のコインロッカーや手荷物一時預かり所がどこも満杯だった。来所される外国籍の旅行者もいつもより多いように感じ、列ができていない時間帯が長かったように思う。
- 8月6日、広島は平和祈念式典で、外国籍の観光客から灯籠流しをはじめ関連行事の問合せが多かった。
- 8月20日以後、夏休みのピークを過ぎ、国内外とも来所されるお客様の数が落ち着いたように感じた。
- 「ひろしま神楽」(水曜日定期公演)を喜ばれる訪日客が見受けられたことから、観光客向けに夜の時間を楽しんでいただけるイベントが増えると良いと思っている。

広島バスセンター総合案内所

三段峡の正面口から黒淵間遊歩道の通行止めが10日に解除され、散策可能となった。当バスセンターは三段峡

行きのバスが発着しており、ほぼ毎日外国籍の観光客から問合せがあるので、ご案内がスムーズになり大変嬉しい。今秋は三段峡の紅葉を楽しんで頂けそうだ。

<四国>

新山口駅観光交流センター

- 8月の全体来所者数は4,818人で、訪日客は78人。前月に比べ、個人旅行者が多かった。
- 訪日客の方が山口市湯田温泉の宿泊者に手荷物を無料で宿泊場所に配送するサービスをよく利用されていた。
- 台風による新幹線不通などにより、代替交通手段の問合せが多かった。
- 傾向として「秋芳洞」や「萩」への観光希望が多い。JR PASS を利用可能か問合せがある。新山口駅発の萩行き高速バス「スーパー萩号」にJR PASS が利用できないので、山口市内経由のJRバスを利用した交通案内をすることもある。

鳴門駅前観光案内所

家族で訪日されている方が多いと感じた。また暑さのため、待ち時間に休憩に来られるグループも多く、「バスや列車内にエアコンはついているか？」と問合せがあったことに驚いた。

西条市観光交流センター

夏で暑く天候も安定しなかったためか、お遍路さんが少なかった。涼しくなると客数は増えてくると思われる。

道後観光案内所

夏の暑さが厳しく、特に町中の温泉地なのでさらに暑く観光客は減少した。お遍路さんをするお客様も暑さで減っている(報告当時)。

JR 松山駅松山市観光案内所

- 前月同様、多くの外国籍の旅行者が愛媛県を訪れた。案内所でも多くの観光客を見受けた。
- 松山ではSIMカードの入手場所が少なく、難儀されていた外国籍の方がいた。ファミリーマートで手に入れることが出来るが、情報が周知されていず困っている方も多い印象を受けた。

高知県「i」案内所

- 8月9～12日に「よさこい祭り」、8月12～15日に「阿波踊り」が開催された。当該期間中の宿泊先手配依頼(キャンプ場・宿泊先の変更など)が多く、電話で代理予約を行った他、ご自身で予約してもらおうようWEBサイトの紹介をした。
- 海外のお遍路さんが多い春頃と比べると宿の予約依頼は減少したが、ホエールウォッチングや海水浴など、海や川のアクティビティの問合せが増えた。

いの町観光協会

レンタサイクル利用の来所だけでなく、駅からこちらに案内されてアクセス方法の問合せに来られた方がいた。こちらとしては、様々なパターンでの対応が増えて経験値が上がっていくので有難い。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 悪天候により2隻が抜港となったため、クルーズ船入港は6隻だった。入港予定の変更で8月21日にダイヤモンドプリンセス号が入港した際は小津高校の学生ボランティアが8人参加、積極的な声かけで外国籍の観光客からも好評。学生が用意していた漢字ネーミング体験も楽しんでいた。クルーズ船乗客が中心地にいらした際、港との往復にタクシーを利用する方が増加する傾向にあるが、なかなかタクシーがつかまらず困っている方も目立った。
- 全体的な来館者数はお盆と「よさこい祭り」の影響もあり、1,000人を超えた。また、4年ぶりの通常開催となった「よさこい祭り」が大変賑わい、配布していたうちわも好調だった。最近では海外にも広まり、外国籍の方が参加するだけでなく、外国籍の方がメインのチームも存在するほどで、今年はフランスチームが初参加し、その影響もあってか、フランス出身の来館者数が多かった。
- お盆や夏休みに自然アクティビティを体験するため高知旅行にいらしたカップルや家族連れも多かったが、天候に左右されるため、計画変更や中止になってしまった場合の代案を相談されることも何件かあった。

<九州・沖縄>

太宰府市観光案内所

通常はアジア圏からの観光客がほとんどだが、月初に福岡市などで「世界マスターズ水泳選手権 2023 九州大会」が行われたため、アジア圏以外からの観光客の姿も多くみられた。大会期間中はカウンターで観光案内所オリジナルステッカーを無料で配布した。

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

- 夏休み期間は去年より入国者が多く、観光の問合せが増えた。また、花火大会に関する問合せも増えた。
- 8月9日、「長崎原爆の日」に外国籍の参列者の来港が予想されていたが、台風6号接近に伴う安全確保のため、式典の規模が縮小された。予想された長崎へ行く観光客は見られなかった。
- 3ヵ月続けて複数の中国便が増便、加えて新規就航便も運航となり、中国籍のお客が増えてきた。
- お盆期間に台風7号が日本国内を横断して連日影響があった。台風が去った後も続いて便が乱れ、訪日客の旅程に影響が出た。タクシーを待っている外国籍の観光客が長蛇の列を作っていた。また、欠航便が多数あったため、空港周辺及び博多駅周辺のホテルの案内と電車・バス運行状況の問合せも増えて繁忙であった。
- 連日海外からのお客が多く見られ、出発ロビーや到着ロビーは多くのお客で賑わった。特にお盆期間は日本人のお客も久しぶりの海外旅行のようで家族層が多く見られた。
- 旅客数が増えてきたため、国際線のFree Wi-Fiが繋がりにくくなる状況が発生した。インターネットの障害は発生しておらず、一時的にアクセス数が増えてサーバーが重たくなっていた。
- コロナ禍で飲食店の経営が難しかったことがあり、お客様は戻ってきたが飲食店の再開が追いついていない。
- 大気不安定な日が増えて旅客機の地上業務が天候不良により中断し、到着時間が遅れて機内待機から到着口まで各所で待ち列が生じることが多くなり、旅客に影響が生じた。
- 出発に自動チェックイン機の利用者が多くなり、特に設置していない航空会社についての問合せが増えた。

道の駅 太良観光案内所

香港、台湾からのお客が多い。案内所来訪数には表れていないが、観光列車を移動手段とする客も目立ってきた。終点まで行かず、途中の駅で降り、歩いてフォトスポットまで行く客が散見されるようになってきた。

道の駅「長崎街道鈴田峠」

当道の駅のアクセスは公共交通手段が整っておらず、自家用車、レンタカーがどうしても必要なため、外国籍の方が立ち寄るのが簡単ではない。ただ、以前のように有名観光施設に限らず、訪れる場所も多様化してきた。

観光ほっとプラザ たまらら

夏季休暇などによる交流人口の増加に伴い、訪日旅行者も通常期より多く見られ、施設利用者数が昨年に比べ大幅に増加した。訪日客の中には、日本語があまり理解出来ないが、E-bike(電動アシスト付き自転車)をレンタルし、地域住民もなかなか訪れることの少ない古墳や史跡めぐりを楽しんでいる方が見受けられた。

人吉市観光案内所

8月は中国から来られた個人客のアニメ聖地巡礼目的の方が多かった。今までは在住の方と訪日客の方が、半々くらいだったが、明らかに訪日客が増えてきているようだ。

熊本駅総合観光案内所

- 「世界マスターズ水泳選手権 2023 九州大会」(水球)が熊本市内でも開催されたため、選手や関係者と見られる欧米圏からのお客様が大勢いらっしやった。
- 台風の影響で目的地へ移動できず、県内の港にクルーズ船が停泊した日もクルーズ船客(欧米圏)が多数来所された(8月9日は台風の影響により当案内所は閉鎖となった)。
- お尋ねの内容は外貨両替ができる所、市内・県内の観光バスや観光タクシー、ツアーなどが目立った。

大分空港総合案内所

6月より就航している韓国 LCC チェジュ航空の影響で、来訪者の割合は引き続き、韓国籍のお客様が圧倒的。国内線経由の外国籍のお客様も多くなっているため、スムーズに対応できるよう翻訳機器なども整備している。

あまがせ観光案内所

圧倒的に韓国からのお客様が多い。その他地域からのお客様は事前にネットで調べて訪問してきており、どこに行きたいか(滝、飲食店)明確な目的を持って来ていることが多い。SNSでの情報収集に長けており、SNSでの情報発信の必要性を痛感する。

大分市観光案内所

大雨による交通機関の乱れにより、乗り換えの案内や宿泊予約のキャンセル補助が多かった。大分駅からアクセスの悪い宮崎・延岡に関しては、JR以外にも高速バスを利用した移動方法を予め調べている。JRパスをお持ちのお客様もいるので、できるだけ一人ひとりにあった最適な移動手段を迅速に提示するよう努めている。また、宿泊予約のキャンセルについては予約の取り消しだけでなく、返金対応の問合せなど、可能な限り案内所で手助けするようにしている。

鹿児島中央駅総合観光案内所

外国籍の来所者が増えており、特にアジア圏の方が増えたように思う。鹿児島は台風の影響があったが、外国籍の方のトラブルはなかった。砂蒸し温泉が台風の影響で入れない日があり、残念そうに帰られた方がいた。

北谷町観光情報センター

- 8月25日より沖縄で開催した「FIBAバスケットボールワールドカップ2023」の問合せ対応が多かった。開催中は、シャトルバス発着場所や運行時間、グッズ購入できる場所などの問合せが集中した。試合に出場する国々から来日した観光客への観光案内などの業務も多くなり、通常より国際色豊かな期間となった。
- 福島第一原発の処理水海洋放出に関連して中国本土から発信したと思われる迷惑電話が数十件あり、業務に支障をきたす場面もあった。

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] ~西日本~

<近畿>

彦根市観光案内所

- イタリア籍の家族。午後に湖西方面に行く予定も、翌日台風のためJRは終日運転取りやめであると伝え、その日も湖西へは行かないように伝えた(帰りがJR運休の可能性)ところ、滞在中の京都のホテルへ帰ることとなった。外国籍の方にとっては情報が分かりにくいようなので(テレビでのニュースでも放送していたが)もっと情報発信をしていただけたらと感じた(駅内に書いて貼り出すなどでもよいので)。
- 季節柄、「琵琶湖で泳ぎたい」との問合せがいくつもあった。水泳場の開設はしていない旨を伝えると、プールやお子さんが遊べる施設をお尋ねになり、城内の公園をご案内した。別のお客様には、景色を見たり、水に触れたりしていただける旨お話しすると、興味を持たれていた。制限のある中で、少しでもご希望に添える情報を伝えるようにしている。

京都総合観光案内所

- 連日の猛暑で熱中症警戒アラートが続いていたため、観光相談に来所された方々へカウンターで冷タオルをお配りし、熱中症予防の注意喚起を行った。
- 台風7号が近畿地方に接近、縦断の可能性が出たため、「交通機関に障害が出る可能性がある」という警戒情報や府・市の各防災ポータルサイトへアクセスできるQRコードを所内に掲出するとともに、協会SNSなどにおいても同内容の情報を発信するなど、観光客への注意喚起や関連の情報提供を行った。

京都駅前市バス・地下鉄案内所 / 烏丸御池市バス・地下鉄案内所

- 夏休み期間中に実施されている保護者1人につき小学生2人までのバスの小児運賃が無料になる「きょうとエコサマー」の説明を海外からのお客様に分かりやすくご説明し、大変喜ばれた。
- 台風7号の影響で、JRなどが運休になり、他府県へ行く方法を聞きに来られたり、「台風でも観光できる場所はありますか」と尋ねに来られる外国籍の観光客が多数来所され、できる限りお調べしてご案内をした。
- 訪日客の方に、折り紙で作った手裏剣や鶴を手渡すと大変喜ばれる。

大阪観光案内所

■台風7号対応

- ・連休前の10日夕方から「台風接近予報」の案内を各言語でカウンター上に提示。台風の影響がありそうな日に観光や移動予定がある方にお伝えした。新幹線やJRに関しては、鉄道案内所が用意した外国語の運行情報へリンクできるQRコードを読み取ってもらうようお勧めし、ニュースやWEBなどで状況を確認するよう案内した。

・14日には台風を心配され予定を早めたり、15日のフライトのため宿泊をキャンセルして空港に向かうという外国籍の観光客も見られた。その日の夕方には各施設の臨時休館や鉄道会社の計画運休が発表された。台風が来るのを知らず15日から使用開始予定の「JR West Rail Pass」を14日に買ったというシンガポール籍の老夫婦もいて、鉄道案内所を通してキャンセルの手続きをしてもらった。

・台風が関西に上陸した15日は当案内所は時間短縮で9~20時で開所。関西空港への連絡橋が通行止め、鉄道も運休であったため、朝から問合せが殺到。他府県へ移動予定の方からの問合せが多く、特に当日東京から帰国便の予約がある方々からは「新幹線が動いている名古屋までなんとかして行きたい」と言う欧米圏の方も目立った。

早くから台風情報を提示したことでいくらかの反応はあったものの、当日の混乱を思うと、もっと多くの人に周知できる方法はないものかと思う。

■アメリカ籍のカップルから免税手続きのことで問合せがあり、一通り説明したところ、「何も手続きはなかった」と仰るので、「免税対象の店ではなかったのではないか」と伝えたとところ、「アメリカではインバウンド客は買い物したら税金は戻ってくる。全世界が同じだ。案内所なのに何もわかっていない」と、こちらのお話を聞く耳をもってもらえなかった。免税について何か案内があればとネットで探したが、免税対象者や免税の金額や条件についての英語の案内はあるが、免税対象店について説明のある英語の案内は見つけれず、お客様に納得してもらえなかった。

かしはら観光インフォメーションセンター神宮前

猛暑が続いた8月、夏のレジャー施設やエリアがない本市には藤原宮跡の蓮とおふさ観音の「風鈴祭り」への来訪者は多く見込まれたが、観光案内所の利用者数、飛鳥周遊バスチケットの売上は今年の半分以下となった。

<中国>

三朝温泉観光案内所

今年度のインバウンド対策として、新しくデジタル散策マップを作成している。

神門通り観光案内所

8月31日まで「シャーマンキングスタンプラリー」が実施され、多くのファンがご来町。訪日観光客(特に香港の方々)もスタンプを集めていた。スタンプ押印スポットが公共交通機関利用に加え、徒歩での移動が必要のため、酷暑ということもあり途中で断念された方もみられた。

広島駅総合案内所

■8月15日に台風の影響で岡山より先の区間の列車の運休によりホテルやイベントを欠席せざるを得ないお客様が大勢来所された。お客様の要望にどれだけ介入すればよいのか、線引きが少し難しかった。

■岡山より東側に行きたいお客様には、岡山まで新幹線が出ているので新幹線で岡山駅に行き、岡山から出ているバスで行くように案内するか、広島駅の交通案内切符売り場へ行ってもらい、広島から出ているバスがあるかどうか聞いてもらうか迷ったが、広島の方がホテルの数や観光地が多いので後述の方法をご案内した。

広島バスセンター総合案内所

■高速バスの自転車積込み:20代の男女3人(オーストラリア)が昨年ウィラーバス予約サイトで乗車券を購入され、うち男性1人が自転車をお持ちで9時5分発の福岡便に積込みを希望された。だが、JRバスは乗車規則

により積み込みが出来ない。男性はネットで予約をされる際、「自転車の積み込み不可との記載はなかった、他路線では積み込めた」と困惑された。そのため同路線の11時5分発のバスが広交観光で積み込み可能であると伝え、その男性だけその便を利用し福岡で合流されることになった(購入済の乗車券は不乗、新たに紙チケットを購入)。路線によって積み込み規則が異なるため外国籍の観光客にとっては複雑である。

- ・現在実証実験で中国 JR バスの出雲・高松線は積み込み可能。ウィラーバスのサイトから予約。

https://www.chugoku-jrbus.co.jp/news/pdf/20230613roadbike_loading.pdf

新山口駅観光交流センター

- 「第4回マンホール&マンホールカード周遊スタンプラリー」を8月5日~9月10日まで開催。3カ所の案内所に設置したスタンプをすべて押印すると「JR 山口駅路線すごろく」をプレゼント、さらに希望者には、抽選で「秋穂の車海老詰め合わせセット」が当たる応募があった。
- 当センターは新山口駅在来線北口2階にある。1階にはバス待合室、チケット購入カウンターと券売機があるため、訪日客へのチケット販売で通訳を依頼されることがある(連携)。

<四国>

伊予大洲駅観光案内所

韓国や中国からの観光客が多いため、レンタサイクルの申込用紙について、韓国語・中国語対応版を作成した。

<九州・沖縄>

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

- サービス向上の一環として、案内所全員が手話研修を受けた。空港について、手話と身振りや表情にも併せながら、学んだ手話がお困りのお客様のお役に立てればと思った。
- 訪日旅行者に喜ばれたこと、感謝されたこと
 - ・イギリス籍の60代男女(2人)より「北海道から乗ってきた自転車を段ボールに入れイギリスに持ち帰りたい」とのご要望。自転車用段ボールの購入は空港でできないため、町の自転車屋に何軒か電話で問合せた。自転車用の段ボールは置いていなかったが、一店舗だけ翌日に自転車の搬入があり、段ボールが手に入る可能性があるとの旨を案内した。翌日、自転車用段ボールを持ったお客様を見かけて安心した。
 - ・「渡辺通のセブンイレブンでパスポートを忘れた」という韓国籍のお客様より、「日本語が話せないので手伝ってくれないか」との相談があった。公衆電話まで同伴し、通訳を行った。セブンイレブンのスタッフが念入りに検索するも発見に至らず、その旨をお客様に案内。チェックインが開始されていたため、チェックインカウンターを案内し、航空会社のカウンターでも相談するよう伝えた。

八女市茶のくに観光案内所

特に問合せの多い市内観光主要スポットのGoogleマップQRコード一覧を作成中。外国語対応ができるスタッフでなくても、最低限のご案内ができるよう準備して、お客様の満足度を高めたい。

ふっくる(福津市行政・観光情報ステーション)

「ひかりのみちDMO福津」と連携して、レンタサイクルを始めた。将来は、お互いの自転車をどちらの場所でも返却できるようにしたいと思う。

阿蘇インフォメーションセンター

当案内所は JR 阿蘇駅構内にあるため、利用者のほとんどは「JR RAIL PASS」ご利用の外国籍の観光客で、その 8~9 割はアジア圏からの来訪者。今年から JR が駅構内のごみ箱を撤去したことに伴い、駅構内やペットボトル専用ごみ箱、トイレへのごみの置き去りが増え、お客様にどのような案内・対応をするとういのか思案している。

ワンダーコンパス ベップ

新しく「別府駅周辺おすすめマップ第二弾」を作成、店頭に掲示した。お客様にも好評で、よく写真を撮ったり、マップを指しながら案内している。

はえばる観光案内所

当協会が定期開催している「かすりの道ツアー」の訪日客向け動画の作成を行っている。

以上