9 月 [当該エリアの概況・訪日客の傾向] ～東日本～

＜北海道＞

とかち観光情報センター

■昨年から継続して行っている SNS のキャンペーンプレゼント、来所者のアンケートプレゼントに加え、東北海道地域でのキャンペーンプレゼントを行っている。うち 2 つは台湾籍の観光客向けなので台湾からの来所者は引き続き多い。

■当案内所が駅の 2 階にあることから、わざわざ案内を請いに来る観光客は増えていない印象だが、駅の 1 階コンコースや、観光地を訪れている外国籍の観光客は多くなってきているようだ。

みたら室蘭観光案内所

9 月は 27 日に当館からすぐ近くの祝津埠頭へ約 4,000 人を乗せた大型客船が来港したことも影響し、多くのアメリカ籍の方とカナダ籍の方が訪れた。お土産の売り上げもかなり上がり、良い機会となった。

＜東北＞

弘前市観光案内所

■9 月 25 日より弘南鉄道弘南線・大鰐線がレールの不具合のため運転を見合わせており、沿線の田んぼアートへのバスのみを使用したアクセスのご案内や宿泊施設への送迎バスの時間変更の代行を行った。

■現在全国で公開中の弘前市の伝統工芸品、津軽塗を題材にした映画「バカ塗りの娘」のポスターに興味を持たれたイギリスからのお客様より「映画や津軽塗に関連した特別展示が行われているか」と問合せを受けた。

あおもり観光情報センター

9 月の来所数は 415 人。8 月の 759 人の約半分となったが、8 月はねぶた祭りがあり、その他県内全域でお祭りが集中したことも人数が多かった要因と思われる。その他の月は 5 月、6 月、7 月も約 400 人前後だったので、人数の大幅な増減はないようだったが、これから 10 月は八甲田山や奥入瀬渓流などの紅葉シーズンとなるので、再び来訪者が多くなるのではないかと予想している。

観光文化情報プラザ(プラザおでって)

訪日旅行者が増え、英語と中国語版の新しいパンフレットは置いてあるが、それ以外の言語のものはほとんど無いに等しいのが現状。「Catalog Poket」のアプリを案内するも、このアプリの案内までに時間がかかるケースがあるので、もっと分かりやすく伝える方法を考えている。

道の駅 寒河江チェリーランド

当月はチャーター便運航の前という事もあり、あまり団体数が伸びなかった。しかし、山形県をめぐり果物狩りを楽しむなどのツアーは好評なので、その昼食やお土産購入の立ち寄りとして当該施設を利用していただく事も、今後増えるのではないかと思われる。

飯坂温泉観光案内所

9月は連休があったため、8月より12%増加し1,864人の来客があった。しかし訪日客は10人以下と少なく、国内旅行を楽しむ方が多い月であった。大きい旅館に国内の団体旅行が入った平日などは、案内所への来客数も多く、日中の温泉街も賑わっていた。

伊達市観光案内所

当月に入って外国籍のお客様をお見掛けする機会が急に少なくなり、引き続き訪日旅行者のご利用も無く、地域によって随分差があると改めて感じる。当エリアは、県独自の周遊スタンプラリーなどでお立ち寄りの方や伊達市特産の桃やぶどうなどをお買い求めのお客様に多くご来店、ご利用頂いた。過ごしやすい季節になり、イベントや祭礼なども多くなるので、今後も市内に限らず市外や県外のお客様の人出が予想される。

＜関東＞

千葉市観光情報センター

9月の外国籍の利用者数は163人と前月比117.3%(8月外国籍の利用者数139人)で増加傾向にある。来所されるお客様の約 6 割がアジア圏のお客様で、家族連れやグループのお客様の姿が目立った。英語でご案内するケースがほとんどであったが、中には日本語を勉強中との事で、一部日本語にてお客様対応に当たることもあった。また、アジア圏の中でもムスリムのお客様からは、礼拝所やムスリムセンターへのアクセスに関する問合せがあり、観光協会で作成しているムスリム向けマップをお渡しのうえ、ご案内に当たった。

JR EAST Travel Service Center(船橋駅)

最近は、パス類引き換えのお客様のみならず道を聞かれたり、近距離きっぷの手配に関する問合せが以前よりも増えた。船橋や津田沼に宿泊をとっているお客様が増えてきているようで、空港近辺や東京都内のみならず、観光の拠点になっているように感じる。

JR EAST Travel Service Center(池袋駅)

■30 人前後のオーストラリアやニュージーランドからの修学旅行の団体が「JAPAN RAIL PASS」引き換えのため、数組来店された。関西や広島方面の指定席も同時に予約された。

■当店をよく利用される阪急系の旅行会社の20～30人の団体(ドイツ、ベルギー、オランダなど)が当月も週に2～3 回来店され、「JAPAN RAIL PASS」の引き換えと指定席の手配をされた。指定席は高山～大阪～姫路～広島～九州の行程が多く、どの団体も西九州新幹線を乗車する行程だった。

ぷらっと築地

■引き続き、夏期(南半球は冬期)の長期休暇で日本を訪れている観光客や、遅めの夏休みを取得したと思われる日本人の観光客で賑わいがあった。

■9月も高い気温が続いており、アイスクリームやソフトクリーム、冷たい飲み物を求める問合せが目立った。

■8月と同様に訪日観光客や国内地方からの観光客が高湿度の酷暑で体調を崩すケースが多く、体調不良者への対応が多かった。

■主な問合せ

・Instagram や TikTok に掲載されていた店舗や食べ物の問合せ

・冷房が効いていて、日本酒などの日本のアルコール飲料があり、和牛が食べられる飲食店の問合せ

・変わらず、和牛、抹茶、フルーツ、包丁といったキーワードが目立ったが、「関西の有名なお菓子が買えるか」といった問合せも目立った
・都内有名観光地と国内有名観光地へのアクセス
・羽田や成田空港へのアクセス
・遺失物対応

桜木町駅観光案内所

■8月のポケモンイベントに引き続き、市内に設置された約1,000種類のポケモンカードの大型展示を巡る「ポケモンカードアートウォーク」や、ポケモン世界大会開催記念にポケモン社より寄贈されたポケモンマンホール「ポケふた」巡りを楽しむ観光客で賑わった。
■2015年から始まった国際交流イベント「ヴェトナムフェスタ in 神奈川 2023」が開催され、ベトナムとの経済・文化・観光・食の交流が盛んに行われた。ベトナム月間に因んで市内レストランではベトナム料理の特別メニューが登場するなど五感を刺激するイベントとなった。
■横浜は「横浜アリーナ」、「ぴあアリーナ MM」、「パシフィコ横浜」、「KT Zepp Yokohama」、「Billboard Live YOKOHAMA」があり、かねてより音楽の街であるが、9月29日に新たに世界最大級の音楽専用の「K アリーナ横浜」が開業した。柿(こけら)落としは横浜を代表するアーティスト「ゆず」で、ライブイベントの参加者が街を周遊観光することを目的とできるよう街中をゆず色に染めるイベントが企画された。ライブ期間はゆずファンで賑わい、大盛況であった。

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

ツアーでの訪日客が多く見受けられた。両替やATMについての問合せが多く、ATMで海外発行のカードが使えないと非常に残念そうだった。また、ATMの操作をお手伝いすると大変喜ばれた。

道の駅 こぶちさわ

残暑が続く中、週末になると多くの観光客の皆様にお立ち寄り頂いた。昼から夕方には駐車する車が列をつくる程で、日帰り温泉施設、農産物直売所、クラフトビール、季節限定の珈琲ショップやかき氷の店前も賑わいを見せていた。その中でEV急速充電器が修理のため、8月～9月中旬まで利用中止を余儀なくされ、利用者の皆様には大変ご迷惑をおかけした。小淵沢インターが近いこともあり、近年、EV 充電器をご利用になるお客様が増えており、今後もニーズが高まると予想される。

富士山県 トラベルゲート

毎日多くの訪日観光客が河口湖駅を利用しており、当施設への来店者も多い。観光案内ブースでパンフレットを求める方はたまにいるものの少数。デジタルが発達し、各自事前にWEBでなんでも調べているといった印象。

笛吹市石和温泉駅観光案内所

当月は外国籍の旅行者からワイナリー巡りに関する問合せが目立った。当案内所のある笛吹市内には12ヵ所のワイナリーがあり、名産地として有名なお隣の甲州市にも30ヵ所以上のワイナリーがある。外国籍の旅行者からこういったワイナリーをタクシーで巡りたいという問合せがあり、多くの方は「山梨ワインタクシーツアー」という外国籍の方向けHP情報を見ての問合せ。ツアーの内容は、笛吹市内と甲州市内のワイナリーの中からあらかじめ決められた4ヵ所を、タクシー1台約5,000円という格安な料金で周ることができるというものだが、

以前開催されていたものの現在は行われていない。現在は「やまなしワインタクシー」という、ワイナリー巡りに特化したタクシーを 1 台 2 時間 13,280 円の貸切で利用するというものがある(2 時間でワイナリー2～3 ヵ所巡ることが可能)。こちらの案内所で予約を取った方の概要として、「旧ツアーの対象ワイナリー4 ヵ所を巡りたい」ということで、2 時間だと時間的に難しいため、3 時間のタクシー貸切で利用されたり、「どうしても 2 時間以内で巡りたいのでその範囲内で行けるワイナリーに変更でよい」という方もいた。やはり古い HP とはいえ、そのページが活きている状態なので今後もこういった問合せが続く可能性が高いと考えている。

＜北陸信越＞

長岡駅観光案内所

当月は 55 組の来訪者の内、17 組が「片貝祭り」の問合せだった。特に台湾、香港、中国からの来訪者が目立ち、「長岡まつり」同様、花火に関する関心度が高い事が伺える。その他、魚の市場通りなどが立ち並ぶ寺泊などの問合せが比較的多かった。

松代・松之山温泉観光案内所

路線及び市営バスで、棚田や他の観光地に行く予定を組まれるケースが垣間見られる。バスの便は 1 時間に 1 本出れば多いかと思われるエリアなので、バス停で降りた後のことを伝えても、あえて不便さを求める傾向があるかと思われる。この点は、日本人観光者とは少し違う感じを受ける。また、来年の「大地の芸術祭」本祭に向け、自らアテンドするため事前にコースを確認される方も増えてきている様に思える。

JR EAST Travel Service Center(新潟駅)

9 月も中国便、台湾便の到着による来店が集中し、目的としては訪日パスの引き換えをはじめ、ソウル(仁川)便がいよいよ 10 月末から火・木・土の週 3 便で再開されることが決まった。11 月以降、韓国籍の方だけではなく、ソウル便で乗り継いで新潟に来る訪日客の数が多く見込まれる。また、トップシーズンを前に冬季にどれだけ訪日客を新潟県内のスキー場や観光地に呼び込みができるかが、大きなポイントとも言えよう。

佐渡観光案内所

前年に比べ来島者数とメールで問合せる方の数が 5 倍ほどになっている。レンタサイクルに関する問合せが多く、環境に配慮したツーリズムへの認識が強まったか、アクティブなツーリズムの人気が高まったことが原因と想定できる。

新潟空港観光案内所

- 9 月の上海便到着時は、多くの FIT が交通アクセスなどの問合せでカウンターに来られた。ピーチ航空(国内線)と到着時間が重なり、当月は 2 人体制で対応したが、お客様集中時は総合案内所の方にも協力して頂いた。コロナ禍以前の上海便とは、団体が皆無のため、全く違う状況であった。
- 10 月末より仁川便が再開されるため、国際線は台北・上海・仁川の 3 便となる。多言語デジタルパンフの QR コードを、もっと分かりやすく表示するなど工夫していきたい。

富山市まちなか観光案内所

訪日客はコロナ禍前の 2019 年同月比で 4 割減とまだまだ回復には至ってない。10 月から富山空港と観光釜山のチャーター便 6 便が運行されるので、アルペンルートと黒部峡谷などの富山の紅葉や山岳観光に、多くの人

に訪れてもらえることを期待している。

ゆのくにの森

金沢では、欧米圏の訪日客が目立つ。こちらの方へも、大型タクシーに 1 人の日本人ガイドを乗せてきているようである。マレー語圏の小グループもあり、訪日客の国籍や地域も多彩になってきた。

珠洲観光案内所・道の駅すずなり

■9 月 23 日から「奥能登国際芸術祭 2023」が始まり、海外のお客様が目立つようになってきた。ただ、現在のところ中国や台湾からのグループ旅行が目立つ。

■芸術祭は 11 月 12 日まで開催されるため、訪日客の来訪が増えると予想される。窓口の対応は、英語とスマホを使った台湾・中国語で対応中。また、訪日客の方からスマホを提示する人も多い。

■サイクリングツアーで来ている訪日客は欧米圏の方が多い。ツアーの人数は 6～15 人ほどで、当案内所が入っている道の駅で休憩しながら、道路状況や観光の情報を仕入れる方が多い。

奈良井宿観光案内所

■当月は前月比 5%アップとなり、多くの訪日客の方にお越しいただけた。宿場散策を楽しまれているお客様の様子を案内所から見ていても、観光客全体の 3 割程は訪日客の方と見受けられる。

■日本人、外国籍の方問わず宿泊予約に関する問合せが大変多く、徒歩移動が可能な近隣宿泊施設のほとんどが連日満室となっており、お客様の要望にお応えできない事が多い状況となっている。また、店舗によっては宿泊希望日の 1 ヵ月前から予約を行っても満室という状況であり、喜ばしい一方、お客様の人数と宿泊施設・部屋数が足りていないという問題も浮き彫りとなった。

松本市観光案内所

■9 月に入りかなり外国籍の方が増えている。国籍が細分化されてきて南アメリカなど今まであまり聞かなかった国や地域の観光客も増え、滞在中毎日来るリピーターも多い(私達にとっては案内した観光地の感想も聞けて嬉しいのだが)。

■当月は県外の広域案内が増え、松本がハブ都市であると感じた。長野県内はもちろん、「レンタカーでどこを通って京都又は金沢まで行ったらいいか、その道中にある見どころはどこか」などの相談にのることも多かった。その際に長野県で作っている広域の地図が場所の確認に役だった。

■電車・バスともに現金払いが主流の田舎では ATM や外貨両替機の場所の説明も多い。Suica 購入の問合せも依然多い。

■8 月 9 月は音楽イベント「OMF(セイジオザワ松本フェスティバル)」が街なかで開催され、ポスターを見た海外の方からの問合せもあったが事前予約のためご覧いただけず残念だった。それとは別に「東京のコンサートチケットを購入したい」という問合せが何件かあった。インターネット又はコンビニでの購入を提案した。

■依然として登山の案内も多く、ガスバーナー購入場所の質問と、「飛行機に乗るので使用済みのものをどこに捨てたらいいか」との質問もあった。

■8 月のお題にあった病院の案内も数件あった(骨折と思われる)。通訳もいる総合病院を案内しているが、皆最初は大きな病院でなく個人クリニックに行きたがる。海外と日本の病院の利用方法が違うせいかもしれない。

軽井沢観光案内所

日本各地の観光地でも報道されていたが、中秋節の長期のお休みに中国からのお客様がぐんと増加した。ただ一番多く来られていたのは台湾、その次に香港からのお客様だった。いずれも家族連れで人数の多いグループが多く、三世代で 6～10 人程度のグループもよく見受けられた。

＜中部＞

敦賀駅交流施設オルパーク観光案内所

訪日のお客様が団体で訪れることが多かった。当施設に大きなスーツケースが入るロッカーの設置が 1 つしか無いため、手荷物預かりとして最大 11 個の荷物を預かることがあった。

元町会館観光案内所

9 月は観光案内所近辺にある越前大野城で「城下町キャラバン」、六呂師高原にて「アルプス音楽祭」といったイベントが行われ、地元客を始めとした多くのお客様が訪れた。

若狭おばま観光案内所

■小浜を知った理由が友人からとグーグルマップで見つけたという意見が多かった。

■「ご飯を食べたい」と言われ(飲食店の情報を)お伝えするも、「お店の看板やメニューが日本語のため分からない」と再来所する方がおられた。

奥飛騨温泉郷観光案内所

新穂高ロープウェイの第 2 ロープウェイが緊急メンテナンスのため、9 月 26 日から 11 月 9 日まで運休予定。紅葉シーズンなので影響がありそうである。

三島観光案内所

富士山の登山シーズンが終わり登山客を見かけることはなくなったが、「富士山を見に行きたい」という外国籍の観光客は相変わらず多く、来所者の半数またはそれ以上が河口湖・山中湖方面へ向かう客という状況。次いで、箱根やスカイウォークの人気が高い。

沼津駅観光案内所

今年に入り順調に増加していた外国籍の観光客が当月減少に転じた。季節別外国籍の入込客数では、秋(9～11 月)が最も多く、国内（各地）の訪日客が回復してきているので今後を期待。当月の最も多い外国籍の観光客はアジア圏が 71%で北アメリカ、欧州と続く。国別では台湾が増加し、アメリカ、韓国、香港、フィリピン、中国となった。時期に左右されずコンスタントに来訪する国が安定して大きな割合を占めた。

マリンタウン伊東市観光案内所

■新学期が始まり家族連れの客層は減り、年配層が増えている。訪日客は平日のツアーバス来場者(中国、台湾)が急増。10 社 297 人が来場したが、案内所への来所は少なかった。

■シンガポール籍の方のグループ(5 人)がレンタカーで来場されたが、車が故障したため、レッカー車の手配後、西伊豆の堂ヶ島へ向かうタクシーの手配も代行した。

伊豆市観光案内所

当月はわさび田見学を希望するお客様が多く、土肥、戸田、堂ヶ島など、西伊豆に向かうお客様が特に多かった。その他、高齢のアメリカ出身のお客様が体調不良となり急遽病院探しを依頼されたが、すぐに診察してくれる病院がなかなか見つからず、解決に時間がかかった。

富士山御殿場・はこね観光案内所

■東京電力福島第一原発の処理水放出の影響で中国籍の旅行者数の減少が懸念されたが、9月下旬からは国慶節が始まることもあり中国からの旅行者が多数来所した。しかし、国籍確認をすると中国籍の旅行者は怪訝な顔をしたり小声で返答したりすることも珍しくなく、中には「隣の国だよ、汚染水で怒ってる国！」など小言を言ってくる旅行者もいた。そのため旅行者が中国語で会話しながら質問してきた場合は「多言語パンフレットがございます。国籍を確認させていただけますか」と尋ねるようにしている。

■地域別でみると、9 月 10 日で富士登山シーズンが終了したためかヨーロッパ圏からの旅行者数は減少し、代わりにアジア圏からの旅行者数が急増した。

ナビテラス(蒲郡市観光交流センター)

香港からのお客様が隣の岐阜県の温泉に一泊し翌日に蒲郡観光にいらした。テーマパーク行き無料シャトルバスがあり、駅から徒歩圏内で行ってみたい観光スポットがあるとのことで蒲郡を選んでくださったようだった。

新東名 NEOPASA 岡崎 エリア・コンシェルジュ

■ハラル料理のご希望、お祈りできる場所の問合せなど世界の多様性を感じた。

■聞いた方が早いと思うのか、施設の作りが分かりにくいのか、ゴミ箱、コンビニ、トイレ、電子レンジなどについても質問が続いた。今後も(効率よく案内をするため)指し示しや翻訳ツールを使い案内に努める。

セントラルジャパントラベルセンター

■当月の訪問者数は 2,747 人(前月比＋547 人)。国籍別訪問者数は 1 位韓国 450 人(+255 人)、2 位香港 414 人(+140 人)、3 位台湾 354 人(－19 人)、4 位中国 353 人(－143 人)。

■鈴鹿の「F1 日本グランプリ 2023」(9 月 22～24 日開催)のため、20 日頃から観戦目的の訪問者が増加。特に香港、豪州、イギリス、シンガポールからの訪問客が目立った。

■韓国からの訪問客数の伸びは、秋夕連休と相まって、韓国路線の航空座席供給増加、円安ウォン高、日韓関係改善などの影響で日本旅行ブームが起きていることが原因と思われる。

■中国からの訪問客数 353 人(－143 人)に関しては、8 月 24 日の処理水放水の影響が顕著。

9 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 がっつり道南」)

■デジタルサイネージにてバスの時刻を表示している他、函館空港からの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紹介している「特集コーナー」では、9 月から昨年も実施し好評だったスタッフオリジナルのドライブコース特集の掲示を開始した。なお、昨年は多言語対応が英語表記(一部分のみ)であ

ったが、今回は内容全般にて英語表記及び中国語表記(繁体字・簡体字)を追加した。

白老駅北観光インフォメーション ポロトミンタラ

9 月 1 日～10 月 9 日、白老町を舞台に文化観光プロジェクト「ルーツ＆アーツしらおい」が開催された。「ルーツ＆アーツしらおい」は白老町を訪れるお客様へ、食・温泉・自然・アート・住民との出逢いを楽しみ、ゆっくりと地域を巡っていただくための滞在体験時間を提供するプロジェクト。開催期間中、当案内所はこのプロジェクトの実行委員会と連携して、案内所でパンフレットを配付、SNS で発信、商品販売や体験に協力した。

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、変わったものなど

・今年 3 月に開業した「北海道ボールパーク」に関する問合せをコンスタントに受けるようになってきており、特に台湾の方からの問合せが目立っている。

・「夏は過ぎたが、まだ開花している花畑は富良野や美瑛にあるか？」というような花についての問合せも引き続きいただいている。中富良野町にある「ファーム富田」や美瑛町にある「四季彩の丘」では 9 月にも様々な花が開花しているため、案内を聞いた旅行者はとても満足そうであった。

■札幌市にある大通公園では 9 月 8 日から 30 日かけて、北海道最大級のグルメイベント「さっぽろオータムフェスト」を開催しており、旅行者に案内をしたところ、非常に喜ばれた。

＜東北＞

七戸町観光交流センター

近くにある観光地が紅葉シーズンに入り、今後外国籍の訪問客が増えることが予想される。桜のシーズンも多くの問合せがあり、開花状況のポップを作り案内したので、紅葉シーズンも同様に作成し情報発信に努めたい。

JR EAST Travel Service Center(青森駅)

弘前市内で「JAPAN RAIL PASS」を紛失したお客様が、最寄りの弘前駅に行き状況を説明したところ、青森駅へ行くよう指示された。お客様は指示通り青森駅の駅たびコンシェルジュに来て状況をもう一度説明したが、内容をお伺いしたところ、弘前市内を観光中に紛失した模様。お客様はこちらに来れば再発行してくれると思っていたようで、それはできない旨を伝えたが、何とかしてくれるまで帰らない様子だった。お客様の今日の行動をヒアリングし、落としたと思われる弘前城に連絡したが、すでに営業終了。弘前城を運営している弘前市役所へ連絡し、探してもらったところ、該当の切符を発見。お客様にその旨をお伝えし、弘前城の警備担当者にも内容を連絡し、無事、お客様はパスを受け取ることができた。

青森市観光交流情報センター

■チェコのプラハからいらしたという女性訪日客に「プラハはとても美しい街ですよね」と声掛けしたところ、「プラハと青森は少し似ているところがある」との事。プラハでもりんごがとれるので、「青森でりんごの木を見かけると故郷を感じる」とお話しされ、一緒に来た家族はすでに北海道へ向かったがご本人は青森が気に入ったため、「一人残って観光している」と教えてくださった。りんごをきっかけに青森に親しみをもってくれたことが嬉しかった。

■中国からの家族 3 人組に市内の見所のひとつとして駅周辺の魚市場 2 軒を紹介しようと案内を始めた途端、被せるように「魚はいいです、海が近い所から来たから!」と言われた。時期が時期だけに、額面通りに受け

とっていいものか困惑した。

■9 月 29 日にイギリス BBC のテレビ番組「レース・アクロス・ザ・ワールド」の撮影クルー2 組が案内所に事前の撮影許可なく来所。急遽こちらで上司に連絡し館内での撮影許可をとった。質問の大半が「東京行きの高速バスチケットを買いたい」、「青森から新潟へ行くバスはあるか」、「山形と秋田へ行くバスはあるか」、「西日本へ行く電車について」など主に県外へのアクセスに関する内容で、大人数で案内カウンターを 2 時間近く占領したため他のお客様に迷惑がかかった。通訳から名刺を渡されたが、撮影後に外から案内所内スタッフを隠し撮りしていたり、スタッフ個人のメールアドレスを聞いたりと不審な点が多々あり、本当に BBC の番組制作会社なのか、YouTube や SNS の撮影ではなかったのか？と疑念が生じた。翌日は撮影クルーの 1 組が午前中何度も出入りを繰り返しながら、横浜、新潟、長野へ行くバスがあるかを聞いてきた。

弘前市立観光館

車の操作ミスで当館地下駐車場から出ることができなくなってしまった方より、「管理会社に連絡をとるにもスマホを持っておらず、管理会社に直接つながるインターホンの使い方がわからないため、代わりに管理会社に連絡を取れないか？」という問合せがありスタッフが代わりに話をし、無事出庫することができた。

もがみ情報案内センター

■「テレビ de 通訳」という通訳アプリを使って、訪日客対応をした。

■センター内設置のパンフレットを、より手に取りやすいよう POP を作成し、内容が近いものを順番に並べた。

JR EAST Travel Service Center(山形駅)

10 月より「JAPAN RAIL PASS」や「JR EAST PASS」などが価格改定となるため、所内で勉強会を行った。毎年 10 月以降訪日客が増加する傾向にあるため、ミスのないよう対応していきたい。

＜関東＞

NEXCO 東日本 上里サービスエリア 上り線インフォメーション

高速道路の SA/PA にご当地のハイウェイスタンプが設置されており、インフォメーションでスタンプブックを販売している。当月は外国籍のお客様に購入いただきスタンプに興味を持っていただいていることを知った。他の SA にも立ち寄っていただくことで、ご当地ものなどを見たり買ったりしていただくきっかけにもなるので嬉しく思った。

長瀞町観光案内所

■埼玉県庁主催の訪日客セミナーに参加した。

■長瀞方面は春や秋の季節を感じるものや、体験型コンテンツを楽しむために来客される傾向があるようだ。

JR EAST Travel Service Center(船橋駅)

日本語を話せないお客様の来店も増えてきていることから、朝礼での英語学習を強化。覚えるだけでなく、英語が話せるスタッフのサポートのもと定期的にテストも行っており、実践的な英語が身についてきた。その他の言語は翻訳機などを積極的に活用し、スムーズに会話ができるように心がけている。

千葉市幕張観光情報センター

■「はとバスに乗って東京観光をしたい」とおっしゃるインド籍の男性に、外国籍の方にはスカイホップバスも人気がある事を紹介したところ、そちらの方がご要望に近い事が判明し、喜ばれた。

■訪日客の女性の方が、ヨガマット持参で「自然の中でヨガをしたい。どこか良いところはないか？」と尋ねられたので幕張の海辺をご案内した。「夕方には、晴れていれば富士山とサンセットが見られますよ」とお伝えしたところ、とても喜ばれた。

東京シティアイ 観光情報センター

■オーバーツーリズム緩和策として、日本全国の「小京都」を紹介するショートムービーを各言語の SNS で公開し、2 万を超える閲覧数を獲得した。

■土日の浴衣体験などの無料文化体験は相変わらず人気であった。

■入口のディズプレイをお月見のテーマに変更し、雰囲気を創出した。

■「東京観光案内窓口 情報発信専門家派遣」制度を利用し、SNS チームメンバーを中心に 2 回目の指導を受けた。初回のアドバイスを参考に口コミ対策など取り組みが効を奏したことを確認し、さらなる改善点について検討した。

日本橋案内所

最近、日本橋のイベントやワークショップ、商品などを SNS で積極的に発信している。このおかげで、日本橋インフォメーションセンターで開催しているワークショップや文化活動についての問合せが増えている。訪日観光客にとって日本橋をより身近なものにするために、地元企業との連携も進めている。

JAPAN RAIL CAFE

改札出場時に経験した異文化体験、アメリカ出身の 50 代女性(2 人)

Q:(「JAPAN RAIL PASS」をお持ちで)今から渋谷、原宿、新宿に行く。どの電車に乗ればよいか教えてほしい。また、昨日は富士箱根のバスツアーに参加して帰りは小田原から電車に乗ったが、東京駅の改札を出る時、そのまま通れるかと思ったらゲートが開かなくてぶつかってしまった。ゲートではいつでもパスを機械に通す必要があるのか。

A:改札については、出場するときも必ず自動改札機にパスを通すよう、またピックアップも忘れないよう念を押した(ニューヨーク地下鉄のようにフラップを押して出場する仕様かと思われたようだ)。渋谷、原宿、新宿は山手線で行き、東京に戻る時は中央線に乗るよう路線図で説明した。お客様は映画で見た渋谷のスクランブル交差点を渡ってみたいのだそうだ。「渋谷から原宿は歩いても楽しいのでこの暑さではあるが体調と相談しながらどうぞ」とご案内し、 Tokyo Travel Guide を差し上げた。

桜木町駅観光案内所

■大黒ふ頭客船ターミナルへの客船入港時、シャトルバスの運行情報が直前に変更されることがあり、乗船客も混乱するケースがある。その際、間違った場所に案内しないよう、お客様の情報を鵜呑みにせず、大さん橋客船ターミナルインフォメーションスタッフに確認するようにしている。実際、直前に変更されたことが判明し、難を逃れ感謝されたことがあった。

■横浜駅、新横浜駅、桜木町駅は他の主要な施設と横浜観光コンベンション・ビューロー主催のチャットシステムで繋がっているため、他施設の最新のイベント情報、休館情報を同時に知ることができている。

■お子様連れの外国籍の方に、殆どの周辺施設にベビールームがあることをご紹介し、地図に印を付けてご案内したところ、「何てベビーファーストな街なの!」と感激された。

JR EAST Travel Service Center (川崎駅)

■平日の夕方にアメリカからお越しの男性(2 人)が来店。「川崎駅のコインロッカーに荷物を預けたが、荷物を取りに行ったら無くなっていた」と申告があった。確認すると長期間預けていたことが判明。荷物はアトレの管理事務所へ移管していることが分かった。管理事務所へ電話連絡が必要だったが、お客様がお持ちのスマートフォンでは通話機能が使用できず、日本語が分からなく英語のみだったため、代理で連絡を行った。管理事務所の方も英語が話せないため、一緒に管理事務所へ同行し、荷物のピックアップ補助を行った。「困っていたから大変助かった」と何度もお礼をおっしゃり、羽田空港へ笑顔で向かわれた。

■9 月 15 日にカナダからお越しのお客様(4 人)が来店。伊豆、北陸、草津温泉、川越を巡り、東京に戻ってくる行程の相談を受けた。行程途中の草津温泉では、宿泊施設で英語対応が難しいことがわかり、担当社員が丁寧に調べ、きっぷ手配や最寄り駅から宿泊先までの行き方や時間など、細かくご案内を行った。担当社員の対応に感動され、お礼の品をいただいた。また「あなたの会社にこのことを伝えたいのでメールアドレスを教えて」とまで言っていただけた。

＜北陸信越＞

村上駅前観光案内所

9 月 15 日から当館で実証実験としてレンタサイクルを始めており、当初、外国籍の方の利用をほとんど考えていなかったが、意外にも利用者が多く驚いている。利用申請書や約款が日本語表記のみで説明が大変なのと、交通ルールについても母国と日本では違うのではないかなど、今後継続する場合の新たな課題が出てきている。

上松町観光情報センター

昨年に引き続き、地域の観光事業者と共にネイティブの講師による役立つ英会話の研修とシーン別の受入対応や文化の違いなどを定期的に学んでいる。反復することにより、自信もついてきて、実際の場面で物おじせずに対応できるようになってきた。研修している誰もがプラスαのコミュニケーションが図れることが楽しいと感じている。今後も快適に旅を続けられるお手伝いをしていきたい。

＜中部＞

飛騨古川まちなか観光案内所

折り紙で指輪やしおりを作り、自由に持って行ってもらえるようにしている。男性の方も喜んで持っていかれる。

掛川観光協会 ビジターセンター 「旅のスイッチ」

当駅を東南アジア圏の団体が結構使用されるため、その国の言葉で歓迎の表示をしている。

ごてんば観光案内所

■今まで案内所に多くの問合せがあった高速バスのチケット購入や予約時間の変更は、現在、土日にアウトレット内バスターミナル前に新しくウェルカムセンターを開設しているため問合せが減った。特に土日祝は日本人客の問合せも多く、カウンター内が混雑するため、案内所としては大変助かっている。

■秋の行楽シーズンに向け、御殿場周辺・箱根・山梨方面の行楽情報を多方面から収集し、英文版などもあれば取り寄せ、また各デジタルキャンペーンへの参加に向けたご案内などに取り組んでいこうと思っている。

浜松市観光インフォメーションセンター

「バスで成田空港へ行きたい」という問合せが増えてきた。浜松から成田空港へ行くバスはなく、横浜駅または東京駅までバスへ行き、乗り換える方法があるが、6～9 時間かかるためあまりお勧めしていない。新幹線で東京駅か品川駅まで行き、空港バスまたは電車に乗り継ぐ行き方を案内している。運賃は全てバスを使用するのと比較して片道 2,000～3,800 円割高だが、1/3 の時間で着くので効率的。

名古屋市名古屋駅観光案内所

■「前日にパスポートを落として、本日、忘れ物保管センターから発見したと思われる電話を受けたが、説明がよく聞き取れなかったので代わりに電話で確認してほしい」と、香港出身の男性が来所。代わりに同センターに電話し、パスポートがあることを確認した上で、本人には引き取りのため、身分証明となるものを持参するよう伝言し、受け取りに向かってもらった。

■9 月 22 日～24 日、鈴鹿サーキットで「F1 日本グランプリ 2023」が開催されたが、その数週間前から来日し、名古屋周辺の観光について情報収集される方が来訪された。F1 開催日前後を含む数日間は、欧米圏を中心に世界中から多数の旅行者が名古屋を訪れ、外国籍の来所者のうち半分以上が F1 日本グランプリ 2023 の問合せで、鈴鹿サーキットへの移動手段などに関するものであった。特に日本に比較的近いオーストラリアからの来所者数の増加が顕著であった。

■ガイドブックの影響か、近鉄 5 日パスの購入を希望する人の訪問が F1 開催中に大変多かった。JR パスを利用して鈴鹿サーキットまで移動する場合、途中で伊勢鉄道を経由するため、到着時に 300 円を現金で払う必要であること、鈴鹿サーキット稲生駅までは IC カードは使用できないこと、快速なら途中乗り換えは不要であることなど、移動時は日本人でも混乱する場合が多いため、JR・近鉄での移動手段について、説明用紙を準備して、わかりやすく慎重に伝えることに努めた。また、必要な方には時刻表の案内も行った。

■9 月下旬に入り、韓国からの来所者が急増し、特に下呂温泉へのアクセスなどの質問が中心であった。

志摩市観光案内所

夏休み期間は停止していた横山展望台へ行くワンコインタクシーの企画が 8 月末に再開。利用される外国籍の観光客のほとんどがこの企画の英語のチラシを手に訪れるが、伊勢市や鳥羽市の観光案内所で教えていただいたとのこと。当協会も伊勢市や鳥羽市のご案内をさせていただいており、伊勢市・鳥羽市・志摩市で連携がよくとれていると思う。

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

中国語をお話になるお客様が現在地や目的地の場所をお尋ねになった。和歌山方面へお出かけだったので、参考用に地図をお渡しすると喜ばれた。その他、高速周遊パスについての問合せもあり、レンタカー会社への確認など必要事項をご説明した。

以上