

※「他の案内所スタッフに聞きたいこと」をテーマ別にまとめました。今月まとめた内容への回答については、今後の「お題」などで取り上げる予定です。お題にて取り上げる際は、回答のご協力をよろしくお願いいたします。

<最近の傾向について>

函館空港総合案内所(国際線到着ロビー)

観光のトレンドについて：訪日客の興味関心は、以前と比べ変化していると感じるか。どのようなモノやコトが人気であるか。

千歳アウトレットモール・レラ・トラベルサロン

インバウンド回復後に観光案内所周辺の交通機関はまだコロナ禍前と同じか、便数は少なくなっているか、案内所の訪問客数にも影響しているか。

秋田市観光案内所

コロナ禍以前と比べ、訪日客の興味関心や、問合せ事項に変化があったかどうか。

JR EAST Travel Service Center(山形駅)

中国からはどのくらい観光客がきているか？団体旅行で来られる方はいるか。

NEXCO 東日本 安達太良サービスエリア 上り線インフォメーション

コロナ禍も落ち着き訪日観光客が少しずつ戻りつつある中、コロナ禍の前と後でご案内内容に変化はあるか。

千葉市観光情報センター

近隣のエリアから県内外など遠方のエリアまで、一度に複数の質問をされた際、どのように回答や対応を行っているのかお伺いしたい。

酒々井プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

訪日客の目的が「モノ消費からコト消費にシフトしている」とニュースなどで取り上げられている。ショッピングがメインの当施設(アウトレット施設)としては円安という事もあり、より売上に繋がってほしいところであるが、最近の傾向にあるコト消費で「日本の文化やおもてなしを受けたり学んだりしたい」という声も耳にする。アジア圏や欧米圏の方に人気があることや、今、日本でどのような事を体験されたいと感じているかの情報を知りたい。

流山おおたかの森駅前観光情報センター

インバウンド再開後、今までにはなかった新しい問合せはどんなものがあるか。

JR EAST Travel Service Center - 羽田空港ターミナル3

インバウンド再開後の1日の平均来店客数と混雑時間は何時頃か。どこの国が多いか。

JR EAST Travel Service Center(渋谷駅)

東京方面が目的地のお客様に対し、スタッフの皆さまは東京・首都圏について何処をおすすめされているか。また、東京に向かうお客様は東京の何処に興味をもっている様子か。

まちの案内所 町田ツーリストギャラリー

訪日客の利用者が多い観光案内所の方に聞いてみたいこと:①どのようなご質問が多いか、②日本のどのような場所へ観光されるのか、③サービス向上の工夫

鎌倉市観光総合案内所

パンデミック前と比較し、来所者数ランキングの変化の有無について。

(当案内所はパンデミック前から現在も米中が二大グループとして拮抗しているが、パンデミック前に多かった西ヨーロッパからの訪問者数はまだ戻ってきていないと感じる。替わりに以前はほとんどご案内することのなかった韓国からの観光客が増加し、最近では訪問客数ランキングの上位に必ずランクインしている印象。)

長岡駅観光案内所

- 最近の訪日旅行者の求めるニーズ、旅行スタイルの変化など。また案内所で取り組んでいる訪日客向けのサービスについて(文化体験なども含めて)。
- ここ数年、訪日客の旅行スタイルも変化していると思うが、体験型を求めて来る外国籍の方の中で特に人気が高いものやアクティビティなど、具体的に教えて欲しい(できればアジア、ヨーロッパ、北米など方面別に)。

名鉄トラベルプラザ

最近よく質問されること、珍しい問合せとしてどんなものがあるか(コロナ禍前とはどんな違いがあるかなど)。

<案内・接客について>

北海道さっぽろ観光案内所

予約などの手配業務はどうしているか。外国籍の観光客に観光案内所で提携していない日帰りツアー、タクシーなどの代行予約を断ってもごり押しして代行させられる場合もあるがドタキャンなどをされることが多く、案内所にしわ寄せがくることがあるが、やはり受けざるを得ないのかどうか。

中標津空港観光案内所

問合せについてのご案内以外で喜ばれた事、興味を持っていただいたことなどあれば教えて欲しい。

一般社団法人美瑛町観光協会

当地からかなり離れた地域への行き方などを窓口で聞かれた場合、どのように対応しているのか。

小樽駅観光案内所

当案内所では基本的に2~3人の勤務体制になっているが、1人の時間帯に電話対応と来客対応が生じた場合、どう対応されているのか。

青森空港インフォメーションセンター

SIMカードの販売やレンタルWi-Fiについての問合せがあるか。旅行者にとってはどちらの需要が高いのか。

JR EAST Travel Service Center(青森駅)

理不尽な内容や業務外の要求の上手な断り方(きっぷの購入条件を満たしていないお客様が強引に購入しようとした場合など)。

JR EAST Travel Service Center(秋田駅)

間違った案内をされたまま現地に来てしまった来訪者について、対応に困ったことはあるか。また、どのように対応したか。

道の駅 米沢 総合観光案内所

こちらからお声がけする時に気を付けていること。

会津若松駅観光案内所(V案内所)

外国籍の観光客に対して国籍を伺う際のタイミングと失礼のない聞き方を教えてほしい。

NEXCO 東日本 那須高原サービスエリア 上り線インフォメーション

通訳機能を使用しても相手に伝わらない場合はどのように対応しているか。

NEXCO 東日本 佐野サービスエリア 上り線インフォメーション

①案内の多い問合せ内容、②訪日客を対応した際に困ったこと、気を付けていること。

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)

オーバーツーリズムが各地で問題となっているが、有名な観光地であるがゆえに混雑しすぎており、正直積極的には案内してほしくない場所はあるか。

JR EAST Travel Service Center(成田空港ターミナル 1)

駅たびコンシェルジュ成田空港では到着便が集中する10時頃と17~19時頃の待ち時間は最大約1時間~1時間半となるが、他の案内所での最大待ち時間はどの程度か。

東京都台東区立浅草文化観光センター

お客様への案内で困っていること(チケット手配、資料不足、知識不足など)。

日本橋とやま館 観光交流サロン

ご案内する際に一番心がけていることは何か。

JR EAST Travel Service Center(新宿駅)

混雑緩和のために行っていることや、混雑時にお客様へ平等に対応する方法。また、お客様の待ち時間の活用方法について。

六本木ヒルズ

日本の電話番号をお持ちでないお客様より、レストランやホテルのキャンセル、予約など、代理で電話してほしいとご要望があった際、案内所としてどこまで対応しているか。

横浜駅観光案内所

外国籍のお客様が同伴者とはぐれてしまった場合の対応について(日本で携帯電話が繋がらず同伴者と連絡手段がない状況において)。

中央道 EXPASA 談合坂 下り線 エリアコンシェルジュ

外国籍の観光客の忘れ物が増えている。対策していることはあるか。

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

国籍や宗教で気遣うべきこと(会話の中で触れてはいけない内容など)。

村上駅前観光案内所

この地に来るきっかけは? どの国から来たのか? などの質問を違和感なく聞き出す工夫はあるか。

松本市観光案内所

上高地は11月中旬から春まで冬期閉鎖されているが、冬の間でも行きたいという方がいる。冬期閉鎖の場所へはどのように案内しているか。実際行けるがあくまでも自己責任で行く場所への案内はどうしているか聞きたい。

野沢温泉観光案内所

イスラム教など、宗教の(戒律等により)対応が難しい時はどのようにご案内し対応しているか。

中央道 恵那峡サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

訪日客の遺失物対応はどんな対応をされているか。当エリアではそれ程難しい遺失物は今のところ無いが、遺失物関係は特に対応が難しく、言葉の壁や滞在期間などがあるため参考にしたい。

三島観光案内所

「富士山を見たい」と言われたら、どこを案内するか。また、「富士山に行きたい」とざっくり言われたら、どのように回答するか。

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

通訳対応をどこまでしているのか。それぞれマニュアルや手順、判断基準はあるのか。

例:①お客様や病院側から通訳に付いて来てほしい、翻訳機で通訳対応してもらえるのか、といった場合。

②レンタカー会社が外国語対応をしていない(外国語専用電話番号がない)場合、事故などトラブル時に、どこまで対応しているか。

東名道 豊田上郷サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

今年の夏は猛暑の日々が続き、各観光地でも熱中症などで倒られるお客様が多かったのではないかと思う。訪日客が増加している今、体調不良の方の対応も増加しているかと思われるが、他案内所では外国籍の観光客の体調不良者の救急対応などで、症状の聞き方やその他の対応などで、苦慮していることや、工夫されていることがあるか聞いてみたい。

館山寺温泉観光案内所

浜名湖のことを聞かれた場合、どのようにお答えするか伺いたい(交通手段、宿泊地、観光、サイクリングなど)。

セントラルジャパントラベルセンター

各地の案内所スタッフならではの「ご当地の推しポイント」、「おすすめの体験観光」など教えていただきたい。

<工夫やサービスについて>

白老駅北観光インフォメーション ポロトミンタラ

訪日客を満足させるためにどのような工夫をしているか。

函館空港総合案内所(国内線到着ロビー「LOCAL INFORMATION がつつり道南」)

コロナ禍を経てよりデジタル化が加速したが、案内所運用で変化したもの(リモート AI の導入や販売チケットのデジタル化など)。

青森市観光交流情報センター

訪日客に対してのおもてなしの内容(記念品贈呈や館内でのワークショップのようなイベントの開催など)について、現在はコロナ禍前の対応に戻しているか。

弘前市立観光館

コロナ禍に中止して今なお中止している体験などがある場合、どのように説明しているか。また、対応した事例について紹介してほしい。

NEXCO 東日本 前沢サービスエリア 下り線インフォメーション

誘客促進と顧客満足(おもてなし)に、どのような取り組みをしているか。

飯坂温泉観光案内所

手荷物預かりを無料サービスで実施しているが、時間内に戻られない方も中にはいる。他の案内所では、手荷物預りなどはどうされているか。

奥日光インフォメーションセンター

案内所独自の掲示物にはどのような種類があり、またそれらにどのような工夫を凝らしているのか。また、来館者と「案内」以外のコミュニケーションを図っているか(例:折り紙をプレゼント、自由ノートを設置など)。

JR EAST Travel Service Center(船橋駅)

訪日客のお客様に喜ばれたサービスやおもてなしなどがあれば聞きたい。

TIC TOKYO

限られた人員で、来館者を待たせないようにどのような工夫をされているか。

JAPAN RAIL CAFE

コロナ禍の期間を経て、新たに始められたサービスがあったら教えてほしい。

日本橋案内所

観光客向けに自社、自社の商品、サービスをどのように宣伝しているのか伺いたい。自社製品の販売も行っているインフォメーションセンターの場合、どの商品がより多く売れるかを知りたい。

ジャパン コンシェルジュ アット ヨコハマ

人気のお土産商品を聞きたい。各地の定番人気商品や新しい商品、持ち帰りに便利なものなど、旅行者へおすすめできるようなものがあれば知りたい。

山梨県立富士山世界遺産センター

訪日客によるクレーム対応の工夫。

えちぜん鉄道三国駅観光案内所

訪日客向けの工夫で「これは役に立った！」という事例があれば。

公益社団法人 静岡観光協会

お薦めのサービス(有料・無料)があれば教えていただきたい。

新東名道 NEOPASA 浜松 下り線 エリア・コンシェルジュ

礼拝室がない案内所で、代替え案やアイデアで対応できているところがあれば聞いてみたい。(時々アジア圏の方からお祈りができる場所を尋ねられるが、現在は礼拝室の設置がないとお断りしている。)

新東名 NEOPASA 浜松 上り線 エリア・コンシェルジュ

英語での案内が難しい場合はどのようにしているのか(POP 作成や英語案内図など)。大まかに伝えることはできるが、細かい説明となると伝え方が難しくなってしまうため。

<語学・ツールなど>

青森県観光情報センター

多言語対応が難しいスタッフは翻訳機を使用していると思うが、翻訳機では案内をしきれない場合(例えば長期の旅行計画の相談など)はどのように対応しているか。

道の駅 なないろ・ななえ

英語などが話せないスタッフの訪日客対応はどうされているか。

かみのやま温泉観光案内所

継続的にできるおススメの勉強法があれば教えていただきたい。

NEXCO 東日本 上里サービスエリア 下り線インフォメーション

案内時に翻訳機などを使用している場合、どんなものを使用しているのか、何種類か使用しているところはどれが使いやすいかなど。

かしわインフォメーションセンター

英語対応のスキルアップをはかるために、観光案内所として取り組んでいることはあるか。

東京ソラマチ 1階 インフォメーションカウンター

英語・中国語スタッフの不足に対応するため、どのようなツールを導入しているか。

JR EAST Travel Service Center(品川駅)

英語を話すことができないお客様が来店した場合、翻訳機以外でコミュニケーションを取る方法、効果的なコミュニケーション方法を知りたい。

JR EAST Travel Service Center(新潟県)

観光案内を目的に案内所を訪れる訪日客に対応する際に使っているアプリや便利なサイトなどを教えてほしい。

新東名 NEOPASA 岡崎 エリア・コンシェルジュ

使っていて訪日客にとっても響くツールを教えてほしい。

長野市観光情報センター

中国からの来訪者が増えつつあるなか、中国語の対応はどのようにされているか(例:以前のようにポケットトークなどの通訳機器の導入などを検討)。

<パンフレット関連>

北斗市観光案内所

以前と比べてパンフレットの取り扱いの種類や設置規模が変化したかを聞きたい。

旭川空港総合案内所

観光パンフレットのデジタル化と経費節減のため、多くの自治体がパンフレットの印刷を削減していると聞いた。他の案内所では多言語パンフレットが不足していることはあるか、また、どのように対応しているのか。

福島市観光案内所(JR 福島駅西口)

自治体で出している外国語の案内はどんなものがあるか(パンフレット、地図、アプリなど)。また、案内所独自で作成しているものがあったら教えていただきたい。昨今デジタル化が進んでおり、QRコードなどでご案内することも増えてきたが、紙媒体以外でのご案内の実践などもあればぜひお伺いしたい。

水戸観光案内所

デジタルの時代ではあるが、外客が「Mito Map, please」と入ってくる。当案内所では、「水戸市の地図」と「偕楽園と弘道館の英語でのパンフレット」の他、袋田の滝や竜神大吊橋、御岩神社へのアクセス(日本語と英語)を作成している。他の案内所では、何種類、どんな内容の外国語での紙媒体を制作、配布しているかお聞きしたい。

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

パンフレットの入手経路について。

いなぎ発信基地ペアテラス

パンフレットなど多言語対応は何カ国か(何語のパンフレットを作成しているか)。紙ベースのパンフレット作成は継続されるか。

道の駅 のと里山空港

多言語パンフレットは必要な種類・数量が確保されているか。確保されていない場合どのように対応しているか。

浜松市観光インフォメーションセンター

外国語パンフレット(英語・中国語・韓国語)の用意はあるが、どれもコロナ禍以前の年に作成のもので、インバウンドが再開されてからも最新版を作る予定がない(おそらく予算がない)。他の観光案内所では、外国語パンフレットはどれくらいの頻度で更新しているのか。

道の駅 伊豆ゲートウェイ函南

外国語パンフレットをどのように提供しているか。パンフレットラック利用の場合、どのような案内文や案内POPをつけているか。

<事例について>

花巻観光協会

トラブル事例をお聞きしたい。

NEXCO 東日本 安達太良サービスエリア 下り線インフォメーション

どういった要望に苦慮したか。またそれにどう対処したのか。

NEXCO 東日本 Pasar 蓮田サービスエリア 上り線インフォメーション

以前と訪日客のお客様の違いはあるか。再開してから多い対応は何か。このような事例の時はこう対応すると良いなどの対応の詳細を聞いてみたい。

東名道 海老名サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

質問されて困った事例など。

東名道 豊田上郷サービスエリア 上り線 エリア・コンシェルジュ

「自然災害発生により公共交通機関の乱れや予期せぬトラブルなどの訪日旅行者への案内」についてどのようにしているのかが気になる。今年は特に線状降水帯などが発生し、雨に見舞われ、スケジュールなどの変更を余儀なくされた訪日旅行者は多くいたように思う。そういった時にどのような案内の仕方をされるのが適切なのか、情報の提供など今まで経験されたことなどを紹介していただければ、今後の参考になるのでぜひお願いしたい。

<飲食関連>

NEXCO 東日本 輪厚パーキングエリア 上り線/下り線インフォメーション

ヴィーガン・ベジタリアンのお客様にレストランを問われた際、お客様の目的地付近に取扱い店がない場合、代替案はあるか。

NEXCO 東日本 前沢サービスエリア 上り線インフォメーション

菜食主義の方への対応として、飲食メニューの原料など提示を行っているか教えていただきたい。また、行っている場合の提示方法を知りたい。

中央区観光情報センター

飲食店の問合せがあった際の対応について。席予約は対応していないが、空席状況の確認などを代行したりなど、どの程度までの要望に応えているか。また、ムスリム・ヴィーガン対応レストランの紹介の際に、人によってかなり厳格な方がいたり、そうでない方もいると思うが、対応レベルによってレストラン情報を収集しているか。

鳥羽市観光案内所

第一次産業(特に漁業)が盛んな地域の方に質問したい。ヴィーガンやベジタリアンの人口が増えつつある今、お客様に食事処をご案内する際、お店の選択肢が減ってしまうことがあると思う。そういう時どのようにお客様にご案内しているか。少しずつお店を増やしたり、メニューを増やしたりなど行っているか。

<運営について>

釜石観光総合案内所

地方の案内所に、スタッフなどの体制や財政状況、課題などをお聞きしたい。

いわて・盛岡広域観光センター

案内記録をつける際、国籍、性別、交通手段、案内エリアなど、何のデータを集められているか。

仙台多文化共生センター

訪日客の国籍に変化があったか、また、コロナ禍前後で案内所スタッフの人員配置はどのように変わったか。

NEXCO 東日本 高坂サービスエリア 上り線インフォメーション

日本人はまだマスクやアルコール消毒など、新型コロナウイルス感染症対策をしているが、訪日客の多くはその対策はしておらず、そのギャップをどう考えているか？また今後(感染症対策は)どうしていく予定か。

としま区民センター インフォメーション

対応に苦慮した事案や課題を解決した実績などをスタッフ間で共有し、継承する仕組み、どのようなツールを使用しているか。

東京シティアイ 観光情報センター

訪日客対応増加に伴い、重視した業務と反対に簡素化した業務。また、対応時間が増えたことにより、事務作業を行う時間の確保をどのように行っているか。業務削減など工夫点について。

新横浜駅観光案内所

どんな服装で接客しているか。ユニークな制服や、案内所スタッフと一目でわかる工夫などがあれば知りたい。

金沢駅観光案内所

コロナ禍以前の案内スタッフ数をキープされているか。減少している場合、案内業務(勤務シフト)のやりくりは

難しくなっているか。

志摩市観光案内所

コロナ禍の規制が緩和され、インバウンド再開でイベントなど通常開催されることが多くなってきたが、新型コロナウイルス感染症は未だ収束せず、インフルエンザも流行している。当案内所は現在も飛沫感染防止ガードを設置したままで、職員はマスク対応とさせていただいている。他の案内所はどうされているのかお聞きしたい。

<連携について>

あおもり観光情報センター

同じ県内の案内所との情報共有をどのようにしているのか。(こちらでは青森市観光交流情報センターと電話やメールなどで情報共有を行っている。)

安曇野市観光情報センター

旅行者が美術館などの施設からタクシーを呼んでほしい場合、その施設のスタッフが英語が話せない場合、各施設などとの連携はどのようにしているか知りたい。

坂井市東尋坊観光交流センター

近隣の案内所と連携・協力している事例があればご紹介いただきたい。

<その他>

NPO 法人阿寒観光協会まちづくり推進機構

阿寒湖温泉では登山やカヌー、サイクリングやフィッシング、アイヌ文化など様々なアクティビティがの需要がある反面、アクティビティガイドの数が圧倒的に不足している。ガイドの不足をどのように解消しているか。

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)

コロナ禍後、スマホ決済しか持っていないお客様が多くトラブルが絶えない。地方の方が普及していると聞いているが、状況はどうか。特に交通機関で、アップルペイやカードタッチ決済などに対応している会社を知りたい。

ぷらっと築地

未曾有のオーバーツーリズムとなっているが、ゴミの問題についてはどのような解決策を講じておられるか。

新島村観光案内所

閑散期に向かう離島観光において、適切な観光案内の実施について。

甲府市観光案内所

首都圏近郊で使える「JR TOKYO Wide Pass」の他、もう1、2種類広域パスがあるかと思うのだが、これがなかなか覚えられない。富士五湖方面までカバーするか、身延線も使えるか、バスも使えるか、その度調べるのがわかりづらい。詳しい案内所の方、ご教示を頂きたい。

以上