

9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

- 全体では2019年の64%、昨年の約8倍となった。地域別では、アジア圏が2019年の50%、昨年の約10倍。ヨーロッパ圏は同42%、約6倍。昨年より大幅に増加しているがコロナ禍以前にはまだ戻っていない。この調子でこれから少しずつ増え、以前のように戻ってくれたらと思う。
- 10件ほど琵琶湖の問合せがあり、泳ぎたい方、水辺を散歩したい方などがあつた。夏場に水泳場が設置されなかったため、問合せの際は行かれる目的を聞いた上でご案内するよう注意した。

米原駅観光案内所

- 8月に比べて気温が落ち着いてきたこともあり、訪日客からのレンタサイクルの問合せが増えてきている。それに比例し、コインロッカーの場所の案内も増加している。レンタサイクルされる方の目的のひとつとして「ビワイチ(琵琶湖1周)」があげられるが、案内所にお越しになる訪日客の傾向としては、「琵琶湖が見てみたい」「琵琶湖が見えるところまで行ってみたい」と希望され、その手段としてレンタサイクルを選択される方が多かつたようだ。滋賀県の他の市町でも琵琶湖を見ることができが、米原市にお越しになる訪日客は「ビワイチ」というよりも、もっと気楽に琵琶湖を眺めてみたいというニーズがあり、それにしっかりと応えできるよう体制を整える必要があると感じている。
- 米原駅から琵琶湖まで行き方を記した英語のマップはあるものの、一部情報が古い表示のままになっているため、表示の変更をするなどまずは出来ることからはじめていきたい。

トロッコ亀岡駅観光案内所

最近外国籍の方全般の傾向として、アクティビティサイトでのトロッコ列車や保津川下りのチケット事前予約が目立つようになった。予約は旅のプランを立て効率的に楽しむことができるが、乗り遅れが多く残念。日本の鉄道はオンタイムで出発し、払戻しできない。再び購入できればいいが、繁忙期は乗れない場合もある。遅延は当たり前前の国もあるため、旅行ガイドブックやチケット購入時、目立つよう注意喚起してくれたらと思う。

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

想定外の残暑の厳しさに驚かれるお客様も多く、涼を求めて鞍馬や貴船、比叡山へ日帰りで出かけるためのチケットやアクセスについてのご相談が9月に入っても続いた。また、日が沈んでから楽しめるスポットの問合せも目立った。海水浴場やプールが有るホテルをお探しのお客様も多かつたが、ほとんどが8月で営業を終えており、ご要望にお応えするのに苦労した。

難波観光案内所/総合インフォメーションセンターなんば

夏休みシーズンが終わり、9月前半は全体的に来所人数が減つたが、東南アジア圏や欧米圏のお客様は増加傾向だった。行動範囲が広く、大阪から東京や沖縄、屋久島などの問合せや、和食作りや日本の文化体験をしたいという問合せもあつた。9月後半になると、韓国の祝日と中華圏の国慶節の影響で1日900人超えの日々が続いた。

観光交流プラザ りんくうまち処

- 夏休みが終わったが、当案内所を訪れる訪日客の約 95%は、中国、台湾、香港、韓国などアジア諸国からが大多数を占めた。帰国前の数時間を利用し、りんくうアウトレットで買い物をされる方が多く、特に円安の恩恵を受けているようである。珍しく熊野古道を歩いたグループもおられた。
- ヨーロッパやアメリカなど他の地域からの訪日客は、地域固有の観光スポットや体験に興味を持っている方が多い。
- 近隣にある国際交流センターの留学生の来店が増加傾向にあり、交通チケットや観光情報の提供をしている。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

当案内所の訪日客の傾向がコロナ禍前と比べて変化している。以前は中国籍のグループ客がメインだったが、現在では個人のお客様が增加している。特に当月は中国 7 人、香港 2 人、台湾 12 人、韓国 2 人、フィリピン 1 人、ネパール 1 人、ベトナム 1 人、マレーシア 6 人、ドイツ 2 人、豪州 1 人と多様な国からの訪日客がお見えになり、アジアが 9 割を占めた。これから紅葉シーズンとなるため、訪日客の来訪を期待したい。

大阪観光案内所

- 前月比で若干減少したものの、多くの来所があった。特にシンガポールとオーストラリアは約 2 倍となった。
- USJ(ユニバーサル・スタジオ・ジャパン)は人気施設の一つで、以前はアジア圏の方ばかりだったが、最近は欧米圏の方も多い。その他、当月は「岸和田だんじり祭り」についてよく聞かれた。

新梅田シティ 総合インフォメーション

お好み焼きの有名店「きじ」は訪日客にも大変人気があり連日行列ができています。最近では人手不足もあり、定休日が増えたり、ランチとディナーの間で一時的に閉店するなどしており、クローズした扉の前で戸惑う訪日客の姿も見られる。HP やグルメサイトなどには反映されていないようなので、案内時は注意が必要。

丹波篠山観光ステーション

- (来訪者の)9 割近くが訪日客の方。昨年度比 850%で来所は -34.5%だが、確実に訪日客は増えてきているだけでなく、国籍も広くある(どこかの国に偏ることなく)。
- 観光案内やレンタサイクルなどの利用もあり、また、案内所と同フロアにお土産物店があるため、お土産購入の補助もしている。

新神戸駅観光案内所

- 神戸に宿泊のお客様は少ない。数時間滞在して、大阪や京都に宿泊される方がほとんど。夜、宿泊先へ移動するため、新幹線の最終の時間を確認に来られることが多い。
- 神戸の目的は神戸ビーフと言われる方がほとんど。神戸の行先で決めておられるのは、布引ハーブ園と布引の滝であることが多い。少数だが、竹中大工道具館もある。神戸と姫路をセットで訪れる方も散見される。
- モスクの場所をたずねられることが増えてきている。
- 「現金(日本円)を十分に持っていないが、観光施設でクレジットカードが使えるか？」や、「みどりの窓口でクレジットカードが使えなかったので、現金を引き出せる場所はどこか？」など、お金に関する相談も多い。キャッシュレスがまだ十分に浸透していないと感じられる。

姫路市観光案内所

- 9月に来所された外国籍のお客様は1,093人。前年同月比で94.2%増加となった。最も多かったのがオーストラリアからの来訪者で、フランス、スペイン、アメリカからの旅行者と続く。日々お客様と接客していると、コロナ禍後はヨーロッパ圏からの来訪者が多いと顕著に感じるのがここ最近の印象。
- 9月は兵庫デスティネーションキャンペーンが兵庫県で開催中であったため、そのキャンペーンで姫路城や書写山で期間限定の特別公開として施設や秘仏などを公開していたこともあり、多くの方が足を運ばれた。そのことが来所者数の増加の一因になったと考えられる。

奈良県猿沢イン

- 総来館者数は9,678人で、前年同月比で大幅に増加した(+4,988人/206.4%)。国内旅行の回復に加えて、訪日旅行者の大幅増加、各種イベント・行事などの通常開催により、多くの観光客が奈良を訪れた。コロナ禍の影響がない2019年9月度との比較では、+241人/102.6%とついにコロナ禍前を上回った。
- カウンター受付者数は2,103人。前年同月比で劇的に増加した(+1,810人/717.7%)。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。堅調に推移した。2019年9月度との比較では、+379人/122.0%と5月に続いて、コロナ禍前を上回った。
- 国籍別では、1位を中国267人(+187人)が維持、2位イスラエル232人(+232人)、3位アメリカ187人(+154人)、4位オーストラリア187人(+178人)、5位韓国182人(+179人)となった。イスラエルは長期休暇期間に加え、日本への直行便就航や円安などの影響により著しく増加、開館以降初めて2位となった。

<中国>

北栄町観光案内所

- 中国からの観光客がかなり多い。通常であれば徐々にお客様が減る時期だが、大きく変動はなく幅広くお客様が訪れている。
- 交通ICを使えない地域であるため、列車乗車の際に切符購入が必要だが、かなり間違えて来られてしまう。

松江国際観光案内所

隠岐の島観光を希望される訪日客が来所され、日帰りでは数時間しか島に滞在できないこと(フェリーの都合により)をお伝えしたところ、当初のプランを変更し、宿泊も希望されることに。隠岐の島は夏季がシーズンなので宿泊施設のほとんどが満室でなかなか見つからず、ようやく予約ができた時には大変喜ばれた。

出雲縁結び空港総合案内カウンター

- 9月は市内でコンベンションなどがあり、外国籍の訪問客は多かった。
- SIMカードの購入場所についての問合せを何件か受けたが詳しく分からず、他の観光案内所に連絡してどちらを案内しているか聞いた。問合せが多い内容は次回すぐお答えできるように、全員で共有していきたい。

西ノ島町観光協会

- ヨーロッパ圏からのお客様からのニーズは、レンタサイクルではE-BIKE、土染め体験、シーカヤックといった手足を動かし自然に触れる、感じるアクティビティの需要が高い。
- アジア圏のお客様は、摩天崖の景色を見に行く目的で、レンタサイクルや観光タクシーで周遊する観光のスタイルであった。

浜田市観光案内所

- 当案内所においての来客数は前月比 90.5%と減少したが、前年同月比は 132.1%と増加した。
- 砕氷艦「しらせ」が浜田港に寄港し、船内見学があった。併せて記念イベントも開催され、県外からも多くの来訪者があった。

倉敷館観光案内所

- 倉敷発祥のマスキングテープのイベントがあり、おすすめしたところ、特にアジア圏のお客様が喜ばれ、多くの方が楽しんでいた。
- 「すみっこぐらし」のキャラクターとコラボしている「倉敷市すみっこ観光 MAP」という倉敷を紹介しているパンフレットがあり、台湾籍の方が好んでよく持って行かれている。

広島市観光案内所(紙屋町シャレオ(地下街))

- 当案内所の 9 月は、32 カ国、国籍不明を含め 217 人の訪日旅行者を確認。観光案内は定番の平和記念公園(広島平和記念資料館)、原爆ドーム、広島城、宮島の問合せがほとんどであった。
- 10 月 1 日から人気観光地の 1 つである宮島に訪問税が導入され、また宮島に渡るフェリーの運賃も値上げされた。宮島訪問税についてはご存知ない方が多く、支払い方法が券売機で訪問税を支払う、交通系 IC カードを利用しフェリー代と一緒に訪問税を支払うなどあり、周知が必要だと感じる。

広島市観光案内所(平和記念公園レストハウス)

- 記念スタンプも外国籍の観光客に大好評で、パスポートに押印する方もいた。ドイツ籍の男性グループが大変楽しそうに各々の御朱印帳にスタンプを押し、「この辺りで他にスタンプを押せるところがあるか」と聞かれた。残念ながら、資料館のスタンプはコロナ禍以降撤去されたままだそうである。
- 当所で受付をする 2 種のツアーに参加する方が最近増えると共に、No show も数件発生している。
- オーストラリア籍の男性より、「転んで腕がとても痛いので病院に行きたい」と相談があった。病院を紹介し、タクシーのお迎えを頼んだ。平和の灯の所で転倒するケースが多いので心配したが、昨晚ボーリング場で転んだということだった。17 時前に再来所、「無事診察が終わった」と報告を受け、安堵した。
- 公園の中でグループと離れてしまい困っているオランダ籍の女性を公園警備員が連れて来た。状況を聞くと「集合場所も今日泊まる広島のホテルも知らない」とのこと。旅行会社の名前はわかったため、連絡先がわかるかと思いネット検索をしていたところ、ご本人がドアの外を通りかかった友人を見つけ、無事合流することが出来た。友人も捜していらっやった様子で、とにかく無事解決して安堵した。
- 夕方オーストラリア籍の女性 2 人より、「明日 8 時に滞在しているアパートから駅までのタクシーを予約したいが、タクシー会社に(電話したが)英語が通じない」とのことので代行予約を行った。
- 「ウルドゥー語で広島について書かれた本を探している。資料館のミュージアムショップには取扱いがなかった」と言われ紀伊國屋書店と丸善に電話をしたが取り扱いがなく、他へも連絡しようとしたが、「大丈夫、調べてくれてありがとう」と仰った。
- 当月はクルーズ船の広島への到着が 3 回あった。

尾道駅観光案内所

- スイス出身の夫婦が来所され、「明日しまなみ海道をサイクリングするので、生口島の垂水温泉を予約して欲しい」との事であった。フランス籍の何人かの友達から当案内所の対応が良いと聞いたとの事で、「君た

ち有名だよ」と冗談交じりに言って下さり嬉しかった。予約が取れ、道中の観光スポットを紹介するなどして出発された。再度来訪され、「尾道での宿泊先に入れず戻ってきた」と言われた。2度メールをしたのだが、返事が来ず困っている、とのこと。どちらに滞在されるのかと聞くと、「EN Onomichi」とのこと。調べてもその名前は無かったので、住所を元に調べて「ゆとり」である事がわかった。お客様のメールに書いてある問合せ先の携帯番号にかけてみると、自動音声で自動チェックインとなっており、手順を説明していた。その旨伝えると別の予約メールを見せられ、そこに日本語と英語の両方で手順が説明してあった。お客様もそれが別ページに飛ぶようになっていたため、見落とされたようだ。感謝され、出発されたが、その後再び戻って来られて、「無事中に入れた」と教えて下さったが、「自動チェックインは初めてで戸惑った。やっぱり対面が一番だ」と言われていた。以前も何度か Airbnb で連絡先がわからず困っている方を対応した事があるのだが、何かあった時のために繋がる電話が必要だと改めて感じた。以前なら電話一本で簡単に解決したであろう事が、電話での問合せ自体ができなくなり、時間がかかる場面が増えているようにも感じる。その後何回か来所され、最後電車でお出の前に挨拶に寄ってくれて、「尾道は良い所だ」と喜んで出発された。今回のやり取りでお客様の人柄もあってか良い案内の時間を過ごせてこちら心地良かった。

- 別の方で、JR の駅員さんが困って一緒に来られた方。新幹線さくらの大型荷物席が必要だが空いていないので空きのあるこだまやひかりをお勧めしたところ、「ここまで来るときにはドアのそばに荷物を置いていても良かったのに今回はなぜいけないのか」と強く言われた。仕方ない場合もあるので見過ごされたのではないかとこの事だったが、説明しても分かってもらえず、そうしているうちに席のキャンセルが出てご希望に沿うようになったので、今回は良かったが困る案件だった。

新山口駅観光交流センター

- 9月の全体来所者数は 3,575人、訪日客は 100 人だった。
- 観光案内は萩、秋芳洞がいつものように多く、津和野が 2 件あった。当月も山口市湯田温泉宿泊者限定の荷物配送「手ぶら観光サービス利用」があり、山口市内の観光案内についての問合せもあった。
- 長門市にある元乃隅神社は、公共交通機関を利用して行くことが難しいため、7月から開始した「やまぐち絶景満喫バス 一日帰り一元乃隅神社と角島コース」が 2023 年 12 月 24 日まで延長された。また、美祢市にある別府弁天池に行くための「べんてんリムジン」が、9月2日から始まった。

<四国>

高松空港インフォメーションセンター

9月の問合せ件数は、前月より 279 人減となった。9月末に定期国際線 1 路線(上海)が復便したが、10月10～28日まで再度運休が決定した。

松山観光港ターミナル観光案内所

- 8月に続き圧倒的に中華圏の方が多く、中国本土、台湾からの観光客を多く案内した。他に、韓国やベトナム、シンガポール、マレーシアなど、やはり東南アジアを含めたアジア圏の方が目立っていた。案内所付近では各言語が飛び交い、異国情緒を感じさせるような瞬間が何度もあった。オーストラリア籍の方もよく見かけ、遍路の続きを楽しむなど、中長期の滞在であったようだ。ヨーロッパ圏の方も同様に比較的長い滞在をされている様子であった。アジア圏からは短時間で入国できることもあり、少し足を伸ばす程度の感覚で来日されているように感じた。
- 全国的な猛暑が続く中でも、ツアー客や個人客などで松山市の宿泊施設は満館の日が多かった。宿が取れな

い方もおり、こちらで対応することもあった。旅行会社のツアーは多かったようで、あらかじめ行程をお持ちの方への案内が頻繁にあり、道後温泉をはじめとする市内の観光施設を詳しく紹介した。

- 芸術の秋で、著名人アーティストのライブもあったため一時的に混雑する日も数日あった。加えて、スポーツの秋で、市内で各競技大会が行われ、多くの出場選手が松山に滞在された。併せて観光も行い、大変賑やかな期間もあった。

仁淀ブルースクエア

Google を見てふらっと立寄る方、荷物になるので紙パンフレットは最低限だけ取る方が多く見受けられた。

四万十市観光案内所

- 9 月は「不破八幡宮大祭」や「よさこい四万十 2023」など様々な催しがコロナ禍前と同程度の内容で行われ、それを目当てに訪れる観光客で町に賑わいが戻った。
- 客数はコロナ禍前とまではいかないが、今年度はずっと 200 人台をキープする好調な推移をみせている。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- クルーズ船入港は MSC ベリッシマとチャイナ・マーチャンツ・アデンのみで、来館者数にはあまり影響しなかったように思われる。
- 高知県の外国籍の宿泊者数の回復率は高く、コロナ禍前に戻ってきているというデータを見たが、クルーズ船来港日以外でも外国籍の観光客を見かけるようになり、その実感は少しある。
- 夏休み明けで観光客の来所は落ち着いてきているが、週末や連休は観光客で賑わうこともあった。
- 朝ドラ「らんまん」もクライマックスを迎え、仁淀川エリアの観光や牧野(富太郎)関連施設などの問合せが目立った。

<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)

- 韓国便が増便または復便運航となり、韓国籍のお客が増えてきた。9 月は韓国と中華圏の祝日(秋夕と中秋節)があり、多くの方が福岡を訪れた。
- 博多駅までの行き方や、九州区域内の温泉地へ行くバスなど、二次交通の問合せが多かった。
- 時間帯によって到着ロビーに旅客の姿が多く、すれ違うのに肩がぶつかるほどの混雑であった。遅延便と到着便が重なり、連絡バス停及びタクシー乗り場が混雑した。

福岡市観光案内所(博多駅総合案内所)

韓国、香港、台湾、中国のお客様が主体で、JR のレールパスを使用して旅行されている方が多い。引換カウンターや列車の乗り方、きっぷの買い方などのお尋ねが中心。九州以外だと広島、大阪方面へのアクセスのお尋ねが目立つ。

八女市茶のくに観光案内所

当月は、市外宿泊で短時間～半日ほど八女市内滞在の方からの問合せが多かった。日本人の感覚だと日帰り圏外(例:北九州市)の場所でも、海外からのお客様は行き来されるのに驚くが、それを踏まえて情報発信なども行っていかなければならない。

唐津駅総合観光案内所

中国、台湾、香港の方々の訪問が増加傾向で、温泉や呼子方面のお尋ねが多い。ヨーロッパ圏の方々は唐津～伊万里～有田の焼き物巡りのお尋ねが多い。

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

アジア圏の訪日客が少なくなった。周辺でも欧米圏の方が多く、観光施設よりも食事や風景を楽しみ、公園でくつろぐ様子がよく見られた。

長崎市総合観光案内所

毎月多くの海外からのお客様をお迎えしている。内訳は東南アジアと(特に)韓国や台湾からのお客様が多いように思う。ヨーロッパからのお客様も増え、長崎が様々な国の方々に知られていることを実感する。国内のお客様が「原爆資料館はちょっと」とおっしゃるのに対し、海外からのお客様のほとんどは原爆資料館への行き方をお尋ねになるように感じる。また、最近は夜景を見るために稲佐山に行く方法をご案内することが多い。

桜の馬場 城彩苑総合観光案内所

当月より台北便定期就航により、台湾からの旅行客が増えている。お尋ねの内容はコインロッカー、外貨両替、熊本城への行き方などが多かった。

人吉市観光案内所

人吉で現在観光客からの問合せが一番多いのはアニメツーリズム関連だが、訪日客からの問合せのほとんどがアニメに関してである。中国、香港、台湾からのお客様はほぼ 100%アニメの聖地巡りで来られているようだ。円安もあってか、タクシー利用も増えてきている様子(以前はレンタサイクルのご利用がほとんどだった)。

道の駅 くにさき くにさき観光案内所

案内所を訪れる訪日客は多くはないが、エリア内ゴルフ場は韓国からのお客様で連日いっぱい。また、エリア内の宿泊施設も訪日客が多く宿泊している。ゴルフ客が多い。

鹿児島中央駅総合観光案内所

クルーズ船の入港が多く、立ち寄り乗客の方が多かった。日本人の方も多く、バスに乗れない方などがいた。当月は中国籍の旅行客が特に多かった。

OTS メンバーズラウンジ

クルーズ船が入る日が多くなり、国際通りでのフリータイムに案内所への立ち寄りが多く見られる。中国、台湾、韓国などからの買い物客が増えている。

那覇空港国際線観光案内所

- 来訪者の年代別では 20～30 代が 70%以上。利用者層は家族とお一人が多い。
- 交通手段や空港館内についての問い合わせが多く、空港館内については国際線→国内線までの行き方や館内 Wi-Fi の接続状況の悪さについてもご意見を頂いている。交通手段は宿泊ホテルまでの行き方の問合せが多い。
- 9月「全島エイサーまつり」もあったため、イベントに関する問合せも複数あった。

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] ～西日本～

<近畿>

コトチカ京都案内所

乗車券を購入される訪日客に対し、乗車可能な交通機関、乗車区間などの説明を分かりやすく写真付きで作成し大変喜ばれた。

阪急京都観光案内所・河原町

京都市では前月末で市バス 1 日券が販売終了になった。当案内所ではこの券の販売数が多いため、販売終了になった時に備えて、英語・韓国語・中国語でその旨を記した案内文を用意した。また、当案内所では在庫がなくなったものの、販売期間内では韓国籍の購入希望者が多いため、韓国語で、どこでまだ購入できるかの地図を作成した。販売終了後も問合せが散見されるため、韓国語でその旨を記した案内板も制作した。

天橋立駅観光案内所

連携ではないが、海の京都 DMO が主体になり、『女性職員情報交換会』を行っている。まだ 2 回の開催だが、窓口業務は意外と横のつながりが無いため、他の地域の方と交流が持てるのは新鮮である。これから、この会がどのような展開をしていくのか楽しみである。

あやべ観光案内所

京都府北部の海の京都 DMO の窓口スタッフ(女性職員)で最近情報交換を行うようになり、意見のやり取りが参考になっている。地域の観光を担っているという連帯意識、つながりが必要であると感じている。

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

携帯充電器について問合せが増え、需要が高くなっている印象。中には充電がほとんど無い状態や、切れてしまってからお越しになる方もいらっしゃるため、アプリのダウンロードが必要な施設内モバイルバッテリーをご利用頂けないことがある。「充電が残り少ないのに途中で切れたらどうするの」と心配される方もいるが、ケーブルをお持ちの方にはコンセントがあるカフェレストランを案内し、お持ちでない方には現金で充電できる近くの商業施設を案内している。

- ・海外からの 10 代姉弟 2 人が「携帯のバッテリーが切れてしまい両親と連絡が取れず、充電したい」と来場。既にバッテリーは切れている状態だったためモバイルバッテリーを利用出来ず、電話番号を覚えておらず公衆電話も利用出来なかった。呼び出しアナウンスを提案したが、「実施したくない」とお断りされた。幸い近くの施設内に現金で充電が出来るところがあり、日本円はお持ちだったためそちらまで同行案内した。
- ・香港からの 20 代男性客 2 組が、同時にモバイルバッテリーの利用手続きをされ、利用手続きが完了した際取り違いが発生した。利用手続きが完了出来ていないにも関わらず、別グループのバッテリーを自身の物だと思い持って行ってしまったという事案。案内所が代わりにモバイルバッテリーのカスタマーサポートへ連絡中に、お客様ご自身で持ち去った相手のお客様を見つけ、モバイルバッテリーを回収してお戻りになった。

北はりま田園空間博物館 総合案内所

放置された棕櫚の葉を使ったものづくり、昔ながらの発酵調味料づくりなど、当地の自然や文化、歴史を体験できるワークショップを新規にスタートさせた。訪日観光客にも楽しんでいただける内容だと考える。

道の駅 丹波おばあちゃんの里

9月16日から「丹波栗フェア2023」が開催となり、案内所において市内での栗拾いや生栗販売場所の案内などを行っている。丹波市内だけでなく、隣接市の丹波篠山市の状況などを聞かれることが多い。

奈良市奈良町南観光案内所『鹿の舟』

地域の中で頼りになる案内所になるべく、地域イベントチラシの充実、他案内所のチラシの充実を図っている。また、サービスの変更や大雨・台風に伴う閉館情報などは速やかに近隣案内所にも伝えるようにしている。

<中国>

鳥取砂丘コナン空港総合案内所

外国からのお客様が増え、観光地への行き方などの問合せが増えてきた。特に英語以外の言語でのやり取りの際、翻訳アプリ(TOTTRA)を利用して対応してきたが、この度、レルクリアを導入し、より円滑なコミュニケーションをとれるようにした。外国からのお客様の手助けになるように努めている。

株式会社ホテルグランヴィア広島

当ホテルには、ホテルオリジナルスタンプがある。これまでも日本人ゲストからは「旅のしおり」として集めていらっしゃる方からご依頼いただくことがあったが、最近は訪日客ゲストからもご依頼いただくことが増えてきた。内容としては、御朱印のようにスタンプを押し、筆ペンで一言と日付をお書きしている。過日は1日に21人からのご依頼があり、大盛況だった。

広島バスセンター総合案内所

■帰国や県外移動の際、外国籍の旅行者より、「広島は山も川もあって自然豊かできれいな街だった(アルゼンチンからの夫婦)」、「4年ぶりに通常開催された熊野町の筆まつりにやっと思えることが出来た(東京在住ドイツ・チリ籍の夫婦)」、「また来年も来たい(オーストリア籍男性)」などの感想を伺い、広島を楽しまれた声を多く頂いた。一方で、JRパスを利用したJR広島駅までのアクセスについて当月も対応に苦慮した。便の少なさ、到着ホームから乗車する分かりにくさ、常に遅延運行でいつ到着するかお伝え出来ない不明確なバスに対し、「日本の交通機関は正確だと思っていた」、「広島のバスは複雑で困惑している」との不満の声があった。このアクセスだけが特に複雑な乗車方法であるが、JRパスを所持している外国籍の方にとって、JRパスを利用して当バスセンターから乗り換えせずに広島駅へ向かう唯一の手段であるため、利用したバス＝広島のバスは不便とのマイナスイメージに繋がるのも仕方がないと思う。訪日客需要が回復する中、バス会社にとって受入対策の課題の一つだと感じる。

■広島市内と宮島観光に便利な周遊パス「Visit Hiroshima Tourist Pass」は当窓口で紙式乗車券(1日・2日・3日券)の取扱いで販売をしている。購入に来られる外国籍の方の中には、日ごとではなく購入された時間から24時間・48時間・72時間の使用と思われる方も多い。その際はスマートフォン上で購入できるデジタルチケットは時間制だと案内している。だが、デジタルチケットの使用は常にWi-Fi接続が必要である。当月デジタルチケットを購入されたオーストラリアからのカップルが特典のクーポンブックを求めて来所された際、「使用時は常に接続が必要で少し不便を感じる。時間制ではなく紙式乗車券を購入すれば良かった」と仰った。滞在時間に合わせて有効活用できるデジタルチケットは、一見便利だが、その都度Wi-Fiに接続しなければいけないというデメリットもある。 ※デジタルチケット「MOBIRY」 <https://www.mobiry.jp/>

新山口駅観光交流センター

9月15～17日の3日間「WILD BUNCH FEST.」リストバンド事前配布会場として新山口駅観光交流センター「レンタルスペース」の施設利用があった。2013年に初開催、台風や新型コロナウイルス感染症による中止もあったが、例年開催されているイベントで、湯田温泉宿泊者限定「新山口駅手ぶら観光サービス」の利用増を見越して特設窓口を設置した。訪日客の方からもリストバンド交換、シャトルバスについての問合せや手ぶら観光サービス利用があった。

<四国>

坂出市観光案内所

坂出市には3つの島があり、3島に観光案内の看板を設置するように動いている。日本語だけでなく、多言語表記をして訪日客支援を行い、坂出市の島々に観光に来ていただけるよう取り組んでいる。

丸亀市観光案内所

8月～9月中旬にかけて、職員の英語研修を行った。案内所でよく訊ねられる質問や、電車など交通機関の案内、見送る際にかけるちょっとした挨拶などを学んだ。ただ、外国籍の観光客の来所頻度は多くはなく、研修で学んだことを使う機会が少ないので、忘れないためにも頻繁に英語に触れる機会を作る必要があると感じた。

<九州・沖縄>

津屋崎千軒なごみ

レンタサイクルの英語版資料を作成し、訪日客に馴染みのない電動アシスト自転車の使い方がわかりやすいようにした。QRコードでPDF版をダウンロードし、手元でいつでも見られるようにした。

島原駅観光案内所

当案内所では今年度よりレンタサイクルを実施している。市内の観光施設とセットになったレンタサイクルは大変お得なので、外国籍の観光客の利用もあり、大変喜ばれている。

平戸市観光案内所

オーストラリア国籍の方々が、ヨットで当月中2回に分けて数日間ずつ来島滞在され、長崎税務佐世保支署へ税関手続きの連絡をした。

大分市観光案内所

当案内所から徒歩約15分の場所に位置する日本百名城の1つ「大分府内城」の御城印販売を10月1日から開始した。現段階では日本人観光客の購入が多いが、SNSや口コミなどで今後訪日観光客にも認知を広めていきたい。

ワンダーコンパス ベップ

- スタッフの1人が、東京・浅草にある観光案内所にて旅人達による浅草のオススメの場所の掲示を見て、そのアイデアを真似て、「TRAVELER'S FAVORITE」を当案内所でも取組みを開始した。
- 案内スタッフに新メンバーが増え、全部で12カ国語が対応可能になった(日本語・英語・韓国語・タイ語・マレー語・中国語・広東語・台湾語・スペイン語・イタリア語・ポルトガル語・アラビア語)。

入来麓観光案内所

国は訪日客の回復を図るため、文化・自然・食などの多岐にわたる色々な体験に取り組んでいる。観光案内所でも地元の伝統工芸に関連したワークショップを企画し、交流を通してその価値や魅力を体感してもらえ新たな取り組みに着手している。特に、自由に旅を楽しむ外国籍の方には、地域の魅力を十分に伝える事で地域に利益を生み出す貴重な架け橋になるのではと期待している。観光案内所が持つ情報やスペースを提供し、持続的な観光を実現するためにも、地域の魅力を今後も一層、発掘していきたい。

観光交流センター

鹿児島バスは県外の IC カードが使用できない事や、両替ができる所が少なく、銀行閉店後や土日には駅近くの金券ショップしかないことなど、ご不便をおかけしていると痛感している。

はえばる観光案内所

案内所活性のため、地域の偉人に関するイベントを開催。その際、チケットの配布及び問合せ先を案内所にしたことで、案内所周知に成功した。

以上