

※「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>

新梅田シティ 総合インフォメーション

訪日客対応を行う中で、コロナ禍前と今とで何か変化を感じるか。当所では以下のような変化を実感している。

- ・スマホの翻訳アプリを見せ質問する人が増えた(特に韓国の方)
- ・日本語のメニューやポスターでも、スマホのアプリをかざして難なく理解している訪日客の姿が増えた
- ・購入済みのオンラインチケットをQRコードで見せてくる人が増えた

奈良市奈良町南観光案内所 『鹿の舟』

コロナ禍前と比べ、1) 人気がある/ご案内が多い観光先や利用先、体験に変化があったか、2) 最近の来館者の客層(国籍や家族、グループ、一人旅など)に違いがあるか。

三朝温泉観光案内所

(来訪者の)人数が安定してきたか、客層/国籍/ニーズに変化があったか。

津山駅交通観光案内所

インバウンド再開後、何か以前とは異なる傾向や、それに対する対策などがあれば聞きたい。

鳴門駅前観光案内所

同じ観光地に関する質問でも、国によって聞かれることの違い、特徴などがあるかどうか。

西条市観光交流センター

コロナ禍前と比べ、同じぐらい客数が回復したか、客層が変わったか。

太宰府館

「体験型を希望される訪日客が多い」とテレビでは報道されているが、各案内所ではどのような体験を案内されているのか、訪日客に人気のあるパフォーマンスは何なのか共有していただけるとありがたい。

佐伯市観光案内所

来所人数(年・月・日別の来所人数/増加率/コロナ禍前・中・後の変化)、来所者の国籍、案内・問合せの傾向。

沖縄観光情報センター

アジア圏以外の地域で増加した地域はどこか。

<案内・接客について>

名神高速道路 大津サービスエリア 上り線/下り線インフォメーション

日本のルールやマナーをご理解頂けない場合、どの様に対応されているか。

京都総合観光案内所

JRパス各種(どこで買えるか)や乗車券の問合せ(どこで使えるか、買った切符の内容)など、外国籍の方向け交通系パスの相談が多くある。これらについて、窓口でうまくコミュニケーションが取れないケースがある。カウンターを離れることができないため、日本語で書いたメモを手渡したりしているが、他の案内所ではどのように対応しているのか。

京丹後市観光情報センター

海外からの体験の申込で、通訳できる方を求められる事が最近増えてきている。体験の斡旋をしている他の観光案内所ではこういった対応をされているのか。

大阪観光案内所

代理予約(タクシー、レストラン、ホテルなど)はされているか。また、それに伴いトラブルなどもあったか。

堺駅観光案内所

お客様に喜んでいただくためにしていること、かけている言葉や会話が弾むコツなどあれば、ぜひ教えていただきたい。

堺東観光案内所

天気の急変などにより交通機関が全て運休した場合、当日帰国されるお客様が来所された場合、どのように対応しているか。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

最近アジア圏からの旅行者もノープランの方が増えつつあり、ご相談時には旅のプランニングも一緒に行っている。目的地が近くの観光地ではなく遠い場合、他の案内所ではどう対応されているのか。

INFORMATION ひょうご・関西

違和感のない上手な国籍の尋ね方、あまり尋ねない方がよい(トラブルが多い)国などがあれば教えて欲しい。

三田市総合案内所

訪日客が増えてきて、困っていることなど。

広島市観光案内所(平和記念公園レストハウス)

ネット検索では得られないような情報やサービスを、どのようにして集め、どんな形で観光客に提供しているか。

JR 広島駅新幹線口 交通案内所

対応外のサービスを求められた場合、どの様に対処されているか。

新山口駅観光交流センター

訪日客の来訪者が増えてきた状況で、どのような対応・対策をされているのか。

JR 松山駅松山市観光案内所

外国籍の方用に案内所で独自に作っている(接客)マニュアルなどがあれば教えてほしいし、実物を見てみたい。当案内所ではお遍路のお寺の行き方を英語で分かりやすく作っており、評判も良い。

福岡市観光案内所(博多駅総合案内所)

急病人が発生した場合、お客様にヒアリングを行い、病院を紹介したり、必要であれば救急車の手配をしたりしているが、他の案内所では急病人の対応方法はどのように行っているのか。

博多港国際ターミナル総合案内所

タクシーの台数やバスの本数が少ない場合、どのように対応しているのか(代替案など)。

大分市観光案内所

案内エリア外の内容について尋ねられた際の対応方法について。当案内所では、可能な範囲でインターネット検索や、県内・隣県であれば現地案内所に確認を取り、お客様に情報提供を行っている。

大分空港総合案内所

外国籍のお客様は余分な現金を持たずに旅行されている方がいる(当空港は宿泊できないので予約便に乗り遅れたなどの場合、対応に苦慮することがある)。特に現金を全く持っていないという方には、どのように対応されているか。何か特別な対応をされていればご教示いただきたい。

阿蘇くまもと空港総合案内所

クレジットカードしか持っていない訪日旅行者が、お支払いでクレジットカードが使用できず、現金が必要になった。しかしそのクレジットカードでは外貨両替やキャッシングができない場合、どのような対応をしているか。

<工夫やサービスについて>

河内長野市観光案内所

訪日客向けの情報発信に関して工夫している事(利用媒体、発信内容、頻度、キャンペーンなどの促進事業など)。

観光交流プラザ りんくうまち処

案内所で提供するサービスの内容は見直しているか、また、何か新たなサービスを導入されているか。

新大阪観光案内所

案内所によって提供しているサービスは違うと思うが、提供外のサービスを求められた場合、どの程度までお手伝いしているか。もちろん障がいをお持ちの方や高齢者などイレギュラーな対応もあるが、一般的な訪日客対応としてどこまでお手伝いするか。例えば当案内所では予約代行はしていないが、急なホテル予約やタクシー手配、鉄道チケットの発券など依頼されてお断りすることがある。しかし、言語の問題で、ご自身で解決することが難しいと感じる場合がある。特に日本は鉄道会社が多く路線も複雑で、また現在は多くのチケットがWEB上で購入でき、QRコードで発券されるため混乱しているお客様も多い。他案内所ではここまでという(対応の線引きについて)マニュアルはあるのかお聞きしたい。

中国自動車道 加西サービスエリア 上り線/下り線インフォメーション

外国籍の方向けの情報版(タッチパネルやデジタルサイネージなど)が設置されているか。

丹波篠山観光ステーション

東京駅など訪日客対応が多い案内所、また訪日客対応が少ない案内所で工夫されていること。併せてご苦労されていること。

道の駅 丹波おばあちゃんの里

ボランティアガイドによる訪日客対応を行っているが、観光案内の現場におけるDX化としての取組をされている市町(自治体)があれば、どのような取組をされているのかお聞きしたい。

(一社)大和郡山市観光協会 / 箱本館「紺屋」

日本文化の体験を希望される外国籍の方は多いと思うが、体験に際して、作業の流れの説明や各種コミュニケーションで工夫されていることがあればご教示いただきたい。

日御碕ビジターセンター

なかなか立ち寄り方が少ないため、館内に気軽に入っただけのような雰囲気作りや、誘導の仕方、会話のポイントなどを伺いたい。

山陽自動車道 福山サービスエリア 上り線インフォメーション

外国からのお客様にエリア内で楽しく過ごしていただくため、POPや看板など、どのように表示をしているか。

山陽自動車道 小谷サービスエリア 上り線インフォメーション

海外からのお客様が増える中、拾得物の取扱いも増えている。拾得後、引き渡し時に気をつけている事などあればお聞きしたい。

広島港総合案内所

インバウンド再開後、各所でオーバーツーリズムが問題となっている。オーバーツーリズムに備えて案内所で工夫していることなどあれば、教えていただきたい。

松山観光港ターミナル観光案内所

案内所で取り扱っている外国籍の方向けの商品について知りたい。私たちの案内所では無料の多言語パンフレットを扱っているのみで今後特に何かを導入、販売する予定はないのだが、外国籍の方のみに販売している商品やサービスがあれば参考に教えてほしい。(例:訪日客向けポストカード、有料冊子、SIMカード…etc.)

道の駅 日和佐

外国からのお客様はお遍路様が多く(または歩きでの観光)、そのお客様に一日でも多く滞在をしてもらえるようにするにはどんな方法があるか、同じ環境を持つ案内所と情報交換をしてみたい。

道の駅 「ぎのざ」

訪日旅行者が観光案内所へ気軽に来られるように工夫している取組や周知のための取組があればお伺いしたい。

<語学・ツールについて>

彦根市観光案内所

話のきっかけ作りなど工夫されていることはあるか。また、英語が通じない方には翻訳アプリを使うことが多いと思うが、そのような方々とのコミュニケーションの工夫について。

彦根観光センター

観光客の増加に伴い、英語圏以外の言語の旅行者も増えてきた。言語変換アプリでのやり取りではこなしきれない出来事も多々ある。国内の観光客も増え対応に追われている中で、英語圏以外の言語の旅行者が来所した際の対応方法について。

新神戸駅観光案内所

多言語対応について、英語以外の言語を話せる人員が、複数名在籍しているか。在籍していない場合、三者通訳システムを導入しているか。また、そのシステムはお客様の対応に貢献できているか。

神戸淡路鳴門自動車 道淡路サービスエリア 下り線インフォメーション

交通の便が悪い地域(都市部を除く)の案内所の方は交通機関の乗継ぎなど、どのようにご案内をされているか。英会話が出来るスタッフがいない場合、ポケトークやアプリなどを利用して案内されているか、それとも指差しシートなどを利用されているのか。

鳥取砂丘コナン空港総合案内所

多言語が話せるスタッフはどのくらいいらっしゃるか。また、どのような方法で来訪者とやりとりされているか。

米子自動車道 蒜山高原サービスエリア 上り線/下り線インフォメーション

翻訳アプリを使用し問合せ対応をする時に上手く翻訳されなかった場合、どうすればいいのか教えて頂きたい。

中国自動車道 美東サービスエリア 下り線インフォメーション

どのくらいの方(案内所スタッフのうち何割)が外国語で対応できるか知りたい。

九州自動車道 古賀サービスエリア 上り線インフォメーション

翻訳アプリなどを使用している案内所へ、翻訳アプリ以外で事前に準備しているものがあれば、お聞きしたい。

観光ほっとプラザ たまらら

翻訳の精度が高く、使いやすい翻訳アプリがあればお教えいただきたい。また、レンタサイクルを運用されている案内所があれば、多言語表記の利用規約なども共有いただければ幸いである。

鉄輪観光案内所

英語以外の言語対応について(言語数、種類、対応スタッフ人数など)。

<パンフレット関連>

JR 亀岡駅観光案内所

外国籍の方用のパンフレットをどのように用意されているか。印刷物の内容に変更が生じた場合、修正作業が必

要になるため、最近の詳細を記載せずQRコードをチラシに印刷している会社もあるが、窓口での説明時には使いにくいなど一長一短がある。案内用、配架用と工夫されていることがあれば教えていただきたい。なお、当案内所では紙ベースの地図やチラシが主となっており、ほとんどが年数が経ち古い内容に手を加えて使用している。

神戸市総合インフォメーションセンター

コロナ禍前にパンフレットや資料を使用していた場合、インバウンド再開に向け、その情報の更新、準備をされたか。また、コロナ禍を経て何か案内方法を変更されたか(紙媒体を使用しないなど)。

阪神西宮おでかけ案内所

訪日客用の案内冊子は、どの位の種類を窓口を設置をされているか。

松江国際観光案内所

案内所で紙媒体の観光情報(公共交通機関の時刻表など)を配布されているのか。その場合、記載内容に変更(コロナ禍以降頻繁にある)があった場合、どのように対処されているか。

島原市観光案内所

外国語のパンフレットで、紙媒体で設置しているものは何種類ほどあるか。

<事例について>

阪和自動車道 岸和田サービスエリア 上り線インフォメーション

国が違えば文化も違うことから、面白いエピソードやびっくりしたエピソード、怖かったエピソードなど。

山陽自動車道 三木サービスエリア 上り線インフォメーション

海外のお客様対応で、記憶に残るような案内事例。

九州自動車道 宮原サービスエリア 上り線/下り線インフォメーション

お客様同士のトラブルに遭ったケースはあるか、その時にどういった対応を行ったか。また、お客様の(自動車)事故トラブルに遭ったケースはあるか、その時にどういった対応を行ったか。

宮崎自動車道 霧島サービスエリア 下り線インフォメーション

案内時にお伝えして喜ばれた情報や、逆にお客様から質問された意外なことについてのエピソード。

<飲食関連>

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

ハラルフードの専門店がないエリアの案内所の方は、どんな工夫をして案内されているか。

尾道駅観光案内所

尾道にはムスリム対応しているお店やベジタリアンのお店がほとんどない。尾道と同じようにそういったお店がない地域の観光案内所の皆様はどのように対応しているのか知りたい。こちらはまだそれ程聞かれることがないが、今後のために参考にしたい。

<運営について>

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

日々刷新される情報のブラッシュアップの方法やスタッフの教育について、独自の取組をされていれば共有いただきたい。

奈良県猿沢イン

案内所のサービス品質を高めるため、スタッフの知識や経験のレベルアップをどうされているか。

熊野本宮観光協会

当所は和歌山県田辺市の施設につき、田辺市の指示で新型コロナウイルス蔓延時から引き続き窓口にアクリル板を設置している。感染防止の安心感の反面、板の内側・外側とも声が聞き取りにくいことがある。他所の状況や訪問者の反応(設置継続の場合、撤去の場合それぞれ)はいかがであろうか。

岡山市ももたろう観光センター

災害時などの緊急事態にどのように備えているか。

株式会社ホテルグランヴィア広島

社員(スタッフ)教育として、どのような研修を行っているか。また効果的だった研修があれば是非ご教示いただきたい。

いの町観光協会

案内所における研修(訪日客)などは、どのくらいの頻度で行っているか。

福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

人手不足の今、どのような対策が講じられているか、また、観光案内所として力をいれているところはあるか。

キルンアリタ観光案内所

昼休み時間における訪日客への対応、人員体制などをお聞きしたい。

道の駅 太良観光案内所

言語研修や、おもてなし講座などを開催しているかどうか、外国語対応の専門スタッフを雇用しているかどうか。

<連携について>

奈良市京終駅観光案内所『ハテノミドリ』

長期滞在者が多く、各地のイベントや特に伝統的な体験(機織り、またぎ、染め物など)が当日できるところの案内を聞かれることが多い。すぐにお答えできないことが多かったため近隣の観光案内所へ連絡し、どういったご案内が可能なのか勉強させていただいた。他の案内所との連携について、どのようにしているか知りたい。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

同市町村や同都道府県内の案内所(県外でももちろん可)と連携、協力していることなどがあれば聞いてみたい。

＜その他＞

あやべ観光案内所

レンタサイクルや手荷物預かりの際に、どこまでの情報を訪日観光客から吸い上げておられるのか、知りたい。母国の住所や電話番号を聞いても意味がないと思う(当案内所は日本の滞在先住所と電話番号を確認するようにしているがすぐには分からない人も多い)。また、その際にパスポートの提示を求めているか。

神門通り観光案内所

大阪・関西万博にむけて、何か準備されていることがあるか。

中国自動車道 安佐サービスエリア 上り線インフォメーション

訪日客の方で、持ち込みの海外製スマホでフリーWi-Fiをご利用になりたい場合。多くは電話などでパスワードを取得すると思うが、ローミング設定をONにしてもなぜか電話が繋がらず、パスワード取得に至らなかったケースが多いのだが、持ち込み海外製スマホでも皆様つながっているのか。ローミング設定をONにしても電話が繋がらない場合、この動作をしたらつながったなど、他に何かできることはあるか、ぜひお尋ねしたい。

道後観光案内所

案内所の仕事でガイド通訳の資格が役に立ったことはあるか(ガイド通訳の資格を取る勉強をしているが、科目も多く難しすぎると感じ、挑戦を辞めようかと思っている)。

新鳥栖駅観光案内所

当案内所は駅構内にあり、新幹線と在来線の乗り換えの際に利用されることが多い。今夏、台風による影響で大雨が降った際、列車が遅延または運休すると、列車の運転再開までJRが待機客用に用意した椅子に飲食などをしながら待っているのだが、運転再開後、ごみをその場に放置して去っていった。上記の出来事は駅構内の通路での事なので当案内所内で特別困っているというわけではないが、有名観光地や外国籍の方が多く来所する案内所などで似たような問題を抱えているのではないかと思います、どのような対応をとっているのか知りたい。

以上