

10月 [当該エリアの概況・訪日客の傾向] ～東日本～

<北海道>

RUSUTSU 外国人観光案内所

ゴルフ利用の韓国籍の観光客が引き続き多い傾向。さらに、台湾や香港からの団体ツアーが多かった。閑散期ではあるが、ホテル内は団体ツアーの方々に賑わっていた。当ホテルは10月22日でグリーンシーズンを終え、ウィンターシーズンを迎える。案内所の雰囲気も大きく変わるかと思う。

十勝川温泉観光ガイドセンター

紅葉シーズンを迎え、アジア圏を中心とした外国籍の方が増えている。先日、台湾の旅行会社で飛行機の座席数が少なく、北海道(旅行)商品を買ることができないとのことであった。新千歳空港へのチャーター便の申請をしているが、ハンドリングの人手不足で断られているという話がきかれた。

とちぎ観光情報センター

案内窓口に来る訪日客数は特に増加していない。来られるのは主に個人旅行の方で、バス1日券について聞かれることが多い。目的地へのバスについても説明するが、時間に余裕がない時はバス停がしっかり伝わっているか不安になることもある(バスの時刻表、バス停は日本語表記のみ)。朝の通勤時、ホテルの前を通ると訪日団体客用の大型バスが待っているのを見ることも多いので、団体客も戻ってきているようではある。

倶知安観光案内所 iCenter

例年だと閑散期であるにも関わらず、一定の訪日客が旅行目的で訪れている。ただ、冬期シーズンと異なり、倶知安に滞在し、小樽や余市の周辺地域へ出向く方が多い。

北斗市観光案内所

紅葉シーズンで「紅葉が見たい」という方が多かった。北斗市でも「北斗紅葉回廊」という美しい景色が見られる紅葉イベントを開催(11月5日まで)、そこに行きたいというお客様が多く来館した。会場の八郎沼公園は山側に位置し、公共交通機関の手段がない。そのためタクシープランを販売し、訪日客にもご利用いただいた。

<東北>

青森市観光交流情報センター

- 紅葉シーズンのため、日本人、外国籍観光客ともに、八甲田、奥入瀬溪流、十和田湖への行き方、紅葉情報、十和田湖方面行きのJRバスの混雑状況などの問合せが多かった。特に午前8時10分に出発するJRバスは臨時で車両台数を増やしたにもかかわらず、バスに乗りきれない方が多数いた日もあった。
- 外国籍の方から、JRバス、路線バス、タクシー車内の忘れ物(JR PASS、スマートフォン、眼鏡など)についての問合せが他の月に比べて非常に多く、10月下旬は連日その対応に時間をとられた。

弘前市観光案内所

- 連日、紅葉やりんご目的のお客様が来所し、紅葉スポット(岩木山・白神山地・八甲田・十和田湖・奥入瀬・中野もみじ山など)の色づき具合やアクセス、トレッキングコース、リフトやロープウェイの運行状況などの

問合せ、相談が多く寄せられた。

- 悪天候で交通機関に影響が出ることも多く、その都度行程の変更や代替交通手段の問合せが寄せられた。「トレッキングにはどの日がいいか」などの相談も度々寄せられるが、最新の天気予報を見てご案内するしかなく、はっきりとお答えできない難しい場面も多かった。白神山地へのシャトルバスが手前までの折り返し運転になった際は、翌日の運行状況の問合せも寄せられたが、こちらでも当日まで分からないため、翌朝お立ち寄りいただくようご案内した。
- 天気の良い日はレンタサイクルが大変好評で、10人以上の大人数のグループでの利用も数組あり、弘前城周辺やりんご公園へお出かけになっていた。

はちのへ観光案内所

紅葉シーズンが少し遅くなり、月末に向かって混み合う状況が続いた。特に JR バスのみ奥入瀬溪流・十和田湖行きとなる上に、八戸駅からは予約優先制になった影響で、日本語での予約サイトのため、案内所に駆け込む外国籍の旅行者が多くみられた。当方では想定以上の時間と手間がそのことに割かれてしまった。

JR EAST Travel Service Center(盛岡駅)

10月中旬ごろから紅葉を目指して、角館・田沢湖・新青森(十和田湖)へ向かうお客様が多かった。タイからのお客様が増加している。

岩手県観光協会(マリオス)

岩手県では、9月末から10月末にかけて、盛岡市と3つの世界文化遺産を会場に「2023年に行くべき盛岡・岩手宝探しの旅」のイベントを行った。また、10月1日は盛岡城跡公園を会場に「わんこそば世界大会」を初開催し、日本、台湾、中国、ネパール、タイ、モンゴル、米国、カナダ出身の計79人が参加した。

古川駅総合観光案内所

当案内所の紅葉名所の鳴子峡に関する問合せが圧倒的に多く、鳴子峡での過ごし方やアクセス方法を聞かれた。中国からの訪問客は一組のみで東南アジア諸国からの訪日客は多かった。

JR EAST Travel Service Center(仙台駅)

紅葉シーズンのため、各種パスを利用して東北の紅葉を巡るお客様が多かった。10月から各種パスの価格が上がったが知らずに来店されたお客様が多く、新料金をご案内すると購入を再検討されたり、通常の切符を購入されるお客様が増えた。

仙北市田沢湖観光情報センター「フォレイク」

10月当センターへ来訪された外国籍の観光客数は1位台湾、2位中国、3位タイだった。東南アジアも含めたアジア圏は全体の8割を超え、アジア圏から田沢湖を訪れた訪日観光客が圧倒的に多かった。

能代市観光案内所

- 依然として、映画「THE FIRST SLAM DUNK」の聖地巡礼に訪れる観光客は続いている。10月に訪れた人は、帰りの電車の時刻や乗り継ぎの確認に来ることが多かった。
- 10月下旬頃から、リゾートしらかみに乗車している外国籍の方(主にアジア圏)が増えたように感じるが、当

地で下車する人は1~2組ほど。ほとんどが十二湖の紅葉目当てで、下車することなく通り過ぎている。

かみのやま温泉観光案内所

蔵王の紅葉シーズンに合わせて来訪される方が多く案内所も賑わった。特に台湾からのお客様が多く、グループでの来訪も見られた。

二本松駅観光案内所(JR 二本松駅)

「二本松の提灯祭り」や「二本松の菊人形」という集客力が高いイベントが開催されていることや、安達太良山の紅葉シーズンということもあり、コロナ禍以降最大の訪日客数を記録することができた。

飯坂温泉観光案内所

宿泊は福島駅付近のビジネスホテルをとっているが、日帰りで温泉に入浴に来る訪日客が多くいらっしやった。飯坂温泉の共同浴場は湯船の温度が45℃以上のところが9カ所中8カ所のため、入りやすいところも併せてご案内するが、皆さん飯坂温泉発祥の共同浴場へ向かわれる方が多い。気軽に電車で来られるため、寒くなってきたせいも、温泉を求めて飯坂温泉へ電車で来られる方が今後も増えるのではないかと見込んでいる。

福島市観光案内所(JR 福島駅西口)

例年に比べ紅葉が遅れたが、色づき始めるとあっという間に紅葉が進み、ほぼ例年通りに見頃を迎えた。海外のお客様も紅葉を求めていらっしやる方が多く、スカイラインやあづま総合運動公園、安達太良山、裏磐梯の紅葉をおすすめした。

<関東>

NEXCO 東日本 友部サービスエリア 上り線インフォメーション

数台の団体バスに乗って、韓国籍の旅行客が休憩のために立ち寄る姿が多く見受けられた。当インフォメーションに来所されたお客様よりスタンプコーナーの場所や、両替、ATM についての問合せを受けたが、前月と比較すると利用者は少なかった。

水戸観光案内所

- 10月から年内の予定で、「体験王国いばらき」と題したデスティネーションキャンペーン(DC)2年目(本番)が始まった。県内の様々な体験企画が用意されている。また、当月も「大人の休日倶楽部」の冊子を見て訪れる方が増えている。
- DC期間中は、茨城空港利用で県内宿泊なら空港への往復バスが無料となる特典を利用する訪日客もいる(通常は復路のみ無料)。なお、茨城空港で10月19日から就航が始まった中国の福州便は、利用率の低迷を受け、1週間で僅か2往復で運休となった。
- バス会社の事情で市内の偕楽園行きなど、バス時刻の減便も増えている。
- 12月の「2023年G7茨城水戸内務・安全担当大臣会合」の会場である市民会館に関係者の視察があった。
- 商船三井のクルーズ船が、2026年から大洗港への大型クルーズ船を年3~4回定期就航することが決まった。
- 那珂市にある量子科学技術研究開発機構で進行中の国際的な共同プロジェクト(次世代エネルギー開発実験)に、ヨーロッパを始めとした参加国の技術者たちの来県も増えている。

東武日光駅構内観光案内所

- 10月は特にタイ、アメリカ、フランスからの家族連れやグループの観光客が多く来所した。
- コロナ禍で中止となっていた祭も復活し、秋の東照宮の秋季大祭(流鏝馬、千人行列)や美しい紅葉を目当てに多くの観光客が日光を訪れた。日本の伝統文化に興味を持ってくれる事は日本人としてとても嬉しい。
- この夏デビューした新型車両スーパーシア X に乗り日光へ観光に来るスペインからのグループも印象的だった。
- 最近フランス籍の観光客に人気なのは、湯西川や川俣エリアの秘湯巡りで、王道の観光地コースとは別にレアなエリアが好まれるようだ。ただアクセスがとても悪く、遠いので場合によっては諦めてしまう方もいる。
- ここ最近課題となっているのが、ロッカーが見つからない問題。訪日客が増え、駅周辺のロッカーがすぐにいっぱいになってしまい、近隣のホテルやお土産屋でも預かりサービスも実施している。
- 紅葉シーズンの大渋滞で、駅から中禅寺温泉まで 2 時間以上かかるため、中禅寺方面へ行くのを諦めて、駅から歩いて回れる世界遺産エリアのみの観光へプラン変更する方も多くみられた。帰りの駅方面への戻りのバスも渋滞により 1 時間以上の遅れが出る日もあり、電車に乗り遅れないように早めの移動やプランの変更を提案した。

前橋駅観光案内所

暑いことで有名な前橋市にもようやく観光に適した季節が訪れた。群馬を代表する上毛三山のひとつである紅葉の赤城山や 7000 株のバラが見頃の敷島公園内のバラ園へのご案内が多くあった。最近では日本を訪れた外国籍の旅行者は新型コロナウイルス流行前の水準を上回った。前橋市ではアートやスポーツに関するイベントも開催されている。円安による割安感もあり、今後も訪日客の増加は見込まれると思われる。

川越市本川越駅観光案内所

中国籍の観光客が減少となった。欧米圏の観光客より骨董市の問合せがあり、訪日客にとっては魅力的なコンテンツの 1 つであると感じた。

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)

- 2023 年 10 月の外国籍の訪問者数対前年度比は+397.14%(第 2 旅客ターミナルビルは+254.54%)であった。タイ、シンガポール、メキシコなどが大きく増加、ヨーロッパも全体的に少しずつ増えた結果、コロナ禍後、最高の来所者数を記録した。当月は上高地、飛騨高山、富士山、日光、ひたちなか海浜公園など、紅葉を楽しみにいらしている方が目立った。
- 10 月より JR パス及び JR 各社パスが値上がりした。各社パスについては多少問合せが減ったが、JR パスについては値上がりの影響はほとんどないようだ。
- レンタカーで旅行する方もますます増えてきている。またタクシーアプリについてもよく質問を受けるようになった。日本のタクシーアプリは日本の電話番号がないと登録できないものがほとんどで、唯一番号がなくても登録できる Uber はエリアが限られているためニーズに合わない。観光客が地方分散した事により、二次交通の必要性が増してきているのだと思われる。
- 成田空港到着後の出迎えの車を OTA を通じて予約してくるお客様が増えているが、ドライバーに会えないというご相談をたびたび受ける。ドライバーに会えず、連絡も取れず、取れても「待っていたが来ないから帰った」と言われたりする。メールには「到着出口で待っている」と書いてあるのに、駐車場料金を払いたくないからか、一般出迎えレーンで待っており、連絡を取りたくても外国の携帯番号で、やっと連絡が取れて行ってみるとだいたい白タクである。お客様のほうもフライトが遅れた場合の条件、待ち合わせ場所など

あまり確認せず予約をしてきてしまうようで、間に入ってトラブル対応する事が多くなっている。

千葉市幕張観光情報センター

- 10月の外国籍の方の利用者数は176人、前月比119.7%と増加傾向にある。10月の外国籍の利用者全体の内、約7割がアジア国籍のお客様で、ここ最近では中国語の観光マップやパンフレットの需要が高まっている。
- 外国籍の利用者からの問合せは、前月と同様、空港など目的地までのアクセスや、外貨両替に関する内容が大半であった。海浜幕張駅周辺のホテルを利用する外国籍の方の増加に伴い、羽田空港・成田空港行きのリムジンバス(無予約・座席定員制)をご案内する際、外国籍の方だけでなく日本人のお客様からも予定しているバスにきちんと乗車できるかどうか心配する声が上がっている。

JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

- 秋の行楽シーズンで連日多くの訪日客で店内は混雑している。東京近郊エリアでは紅葉スポットとして河口湖、ひたち海浜公園、日光が人気。特にひたち海浜公園のコキアが見ごろを迎え、問い合わせがとて多い。
- 10月1日から「JAPAN RAIL PASS」が価格改定し、それに伴い「【JAPAN RAIL PASS 専用】のぞみ・みずほ利用券」を追加で購入することで、以前は利用不可だったのぞみ号・みずほ号に乗車できるようになった。お客様からとても好評で、神戸、広島、岡山、博多などに行く予定の方が多く購入している傾向がある。

六本木ヒルズ

当月は、展望台フロアにて日本のアニメ「ブラック・ジャック」と「北斗の拳」の展覧会が開催されたため、アニメに興味をお持ちの外国籍の観光客の来訪が多かった。また美術館の問合せも多く、当館の美術館がクローズしていた期間は周辺の美術館を案内することが多かった。

豊島区観光情報センター

池袋での訪日客に関しては、観光案内は無く、帰国時のバス予約方法の質問のみである。まだ成田線も羽田行も池袋発のバスはコロナ禍前と比べると少ない上、メトロポリタンホテル発は宿泊者のみと不便を感じる。

JR EAST Travel Service Center (上野駅)

- 10月よりインバウンドパスが値上がりとなり、中旬頃から新価格のバウチャーを持参される方や新料金でパスを購入される方が増えてきている。料金改定については既にご存知の方がほとんどだったが、一部の方は大幅な値上げに窓口で驚かれる方も多いようだ。また、料金改定に伴い「JAPAN RAIL PASS」の国内発売が廃止となったため、WEBでの購入に戸惑う方もいるようだ。
- 「JAPAN RAIL PASS」については、のぞみやみずほが利用できる「のぞみ・みずほ利用券」の販売が始まり、乗り換えせずに行くことができる広島方面や、パスに含まれている「ひかり号」が満席の時の代案として購入される方が多い傾向にある。

JR EAST Travel Service Center (渋谷駅)

10月から各種インバウンドパスの価格が上がり、さらには「JAPAN RAIL PASS」の国内発売ができなくなったことから、通常のきっぷでの対応が増えた。「JAPAN RAIL PASS」を引換に来る方の中には、「価格が上がることを知り、急いで9月中旬に購入した」という方も多くいた。10月中旬ごろから旧価格と新価格のバウチャーが混在し、同じグループで混在していることも多々見受けられた。

アキバ・インフォ

- ヨーロッパ圏の方より「土日に秋葉原で遊ぶのにベストな時間帯はいつごろか、何かイベントをやっていたりはしないか」との問合せを受けた。昼の時間帯がベストと伝え、その日の翌日からハロウィンのイベントが各所で開催されたため、当店舗の隣のスペースで開催予定だったチロルチョコのイベントを紹介し、コスプレが観たいということであれば池袋がおススメであると伝えた。
- ツアーで都内観光をする際、六本木や渋谷、新宿などのナイト観光の前に、秋葉原を昼間に観光することが多いようである。秋葉原は20時～22時までには殆どの店舗が営業終了するためであると推測される。

新横浜駅観光案内所

当月案内所に来訪された外国籍の旅行者は、前月と比べ55%増加した。10月は多くの国でホリデーシーズンだったこともあり、特に中国や香港、台湾などの旅行者、またクルーズ船の乗客のお客様も多かった。

桜木町駅観光案内所

- 当月も大型客船の入港が相次いだ。「飛鳥Ⅱ」や「にっぽん丸」の日本船籍船と最大級17万トンの「MSCベリッシマ」、「ダイヤモンド・プリンセス」という人気の外国船籍の客船に加え、「セレブリティ・ミレニウム」や「ウェステルダム」など数多くの外国船籍が入港した。月間18日間入港があり、二隻同時着岸することもあった。それに伴い観光案内所を訪れる外国籍の観光客は急増した。横浜観光を楽しむ外国籍の観光客が増える一方で、コインロッカーや手持ちの日本円を外貨に両替するための両替所の不足が問題として浮かび上がってきている。
- 日本人、外国籍の観光客ともに前年度実績を大きく上回る状況であるが、課題も浮き彫りになってきている。例えばコインロッカーに関しては、かねてより量が不足している様子が見られたが、現状ではICカードのみ利用可能なコインロッカーが多く、コインロッカーが利用できないという問題も見受けられるようになってきている。外国籍の観光客がモバイルのアプリを入手しても、カードとの連携ができずに困惑される例もみられた。また、両替に関しても、外国通貨から円への両替は、施設に設置されている両替機での対応が可能であるが、手持ちの円を外国通貨に戻す両替を行える両替所が近隣にはなく、隣の横浜駅まで案内する状況にあり、喫緊の課題として考えられる。

公益社団法人やまなし観光推進機構

富士登山は終了したものの外国籍の方の来県者は多い。そのため、多岐にわたる問合せメールがある。問合せ内容は、富士山富士五湖周辺が中心となるが、甲府周辺の紅葉情報などを求める例もある。

笛吹市石和温泉駅観光案内所

- 当月は外国籍の観光客がいらっしゃらない日が1日もなく、合計240人以上となった。
- 初めて外国籍の観光客の方から聞かれたのが「栗拾いをしたい」というもの。徒歩圏内で行ける石和温泉周辺には栗の木があまりなく、石和温泉のある笛吹市内の山間エリアに木はあるが個人所有である場合も多く、なかなか気軽に「拾っていいですよ」とご案内することが難しい。さらにその山間エリアまでは路線バスが1日数本しかなく片道1時間ほどかかるので、問合せをされたお客様は残念そうだったが諦められた。
- このところ増えているのが「喫煙場所はどこか」という問合せ。当案内所から徒歩約1分もかからないところに駅前公園があり、公園内に灰皿が設置されておりそちらをご案内している。今まで外国籍の観光客の方からはこういった問合せが無かったので少し驚いた。

- ご案内のお礼にちょっとした外国のお菓子を差し入れとしていただいたり、滞在最終日にわざわざ案内所にお立ち寄りいただき、お礼を伝えてくださるお客様も複数おられた。非常にスタッフの励みになっている。

道の駅 こぶちさわ

秋の行楽シーズンを迎え、北杜市では昨年以上に多数のイベントが開催された。代表的な白州・台ヶ原宿市、清里・清泉寮収穫祭、萌木の村カントリーフェスティバルは毎年全国から大勢の観光客の方が訪れるイベント。小淵沢の地元住民にも大変人気の「ほくと馬のまち祭り」は、武田信玄ゆかりの信玄棒道ウォーキングとホースショウが同時開催され、大盛況のうちに幕を閉じた。10月中旬からは、毎年恒例となっている蕎麦と温泉巡りの旅のスタンプラリーも始まり、新蕎麦まつりが開催されている。週末には、行列をつくる店も多数あり、北杜市全体が大変に活気に満ち溢れている。

<北陸信越>

新潟空港観光案内所

- 10月は前月に比べ上海便のお客様は減少した。台北便は団体が多く、月末より再開されたソウル便は日本に慣れているお客様が多い印象。交通アクセス、チェックイン関連、観光についての問合せの他、AIR 遅延による旅館への連絡の依頼などもあった。
- 当月より案内所カウンターの脇に、非接触で当日レンタル可能な Wi-Fi BOX が設置された。インバウンド、アウトバウンドの利便性が高まりそうだ。カウンターに折り紙の鶴や駒を飾り、お客様に差し上げ、好評。

村上駅前観光案内所

ヨーロッパ圏の男性から「有名観光地は旅行者が多すぎて好きではなく、ここはそんなにいないだろうと思って来た」と言われ、以前から疑問であった「何で当地のような有名でもない場所に外国籍の方が来られるのか？」についての理由の一端がわかった感じである。ただし、そうであったとしても、どのようにして有名でない当地を知り、また来訪地に選んだのかはまだまだ疑問のままである。

長岡駅観光案内所

当月は錦鯉の品評会もあり、錦鯉関連で訪れる来訪者が非常に多かった。コロナ禍が落ち着き、駅には錦鯉の買い付けに来たと思われる外国籍の方の団体が驚く程多かった。アジア圏を含む 20 カ国からの来訪者があった。

高岡駅観光案内所

やはりアジア圏の訪日観光客は、過半数を超えているが、ヨーロッパ圏の方々がコロナ禍前よりも増えたように感じられる。ヨーロッパ圏の方々は、古い町並みや雨晴海岸、五箇山、白川郷を好まれる様に思う。

白山市観光連盟

秋になり、白山市を訪れる訪日観光客が増加してきている。少なからず白山手取川ジオパークの世界認定が影響していると思われる。

松本市観光案内所

- 紅葉シーズンを迎え、前月の 2 倍の観光客が案内所を訪れた。アジア圏、特にタイ籍の観光客は、くだもの狩り希望者が多い。夏の名残で浴衣をお土産に買いたい人が何人かいたが、シーズンオフのため販売してい

ない旨をお伝えすると残念そうだった。日本は季節によって着るものが変わったり、収穫できるくだものや野菜が違うことを知らない人が多いと感じる。

■JR の出発ホームを聞かれる事がとても多いが、掲示板に行き先しか表示されていないことが原因と思われる。

軽井沢観光案内所

紅葉に合わせて観光に訪れる訪日客がとても多かった。軽井沢は夏が一番の繁忙期だが、今年の夏は暑かったためか外国籍のお客様は秋の方が多かったように感じる。タイからのお客様がぐんと増えた印象。一息つく間もなく一日が過ぎるような日が続くほど混雑した。

諏訪市観光案内所

10月の(来訪者)120人の実績は2022年度比4.8倍(+)と大きく伸びているものの、2019年度比では0.88倍(-)という状況。日本人には人気の立石公園をタクシーで往復できるプランが中国籍の方にも販売できている。これまでのモノ消費からコト消費に移っている点が表れているのではと思われる。諏訪五蔵の酒蔵めぐりを外国籍の方にも受入側も含め双方でストレスなく対応できると、コト消費につながるのではないかと捉えている。

<中部>

元町会館観光案内所

10月はイベントが多く続き、まちなかのエリアでは三大朝一物産まつりやドライバースミューティング、10月28日、29日は和泉エリアで「九頭竜紅葉まつり」が開催され、多くの観光客が訪れた。

西美濃観光案内所

10月はイベントも多く、各地で祭りも多く開催された。毎年開かれる蛤塚忌全国俳句大会や関ヶ原での催し物、大垣城を中心に観光されたり、ネットで調べてマンホールカードのマンホールが実際に設置されている場所を見に行かれるなど多くの方に訪れて頂いた。

中津川市観光センター

9月が暑かったせいもあり、10月は観光客の訪問数が多かったように思う。馬籠～妻籠のハイキングに加え、苗木城跡や付知峡、夕森公園に行かれる方、また地歌舞伎に興味を持たれる方(公演開催日が少ないので日にちが合わず残念がられる)が多くなってきた。

マリントウン伊東市観光案内所

行楽シーズンに入り、訪日客の来所も多かった。殆どがアジア圏だが、当月は欧米圏の方の来所もあった。案内所をクローズ直後、アメリカ籍のお客様が「タクシーの手配をお願いしたい」との事で、タクシー会社に電話したが人手不足でなかなかつかまらず、3件目でようやく手配ができた。クローズ後という事もあり、お客様には大変感謝された。

新富士駅観光案内所

ベルギー出身の男性から、お買い物などで2000円札を出した際に「わぁ」と驚かれる様子から、「日本はどのお店でも一様に驚くのはどうしてですか？」とおもしろい質問を受けた。日常において、いつの間にか2000円札を見なくなり、当案内所でも2000円札はほぼ外国籍の方が利用されることから、入国制限が緩和された後に

2000 円札でお支払いを受けた時はインバンドの再開が感じられた。

伊豆市観光案内所

当月は台湾、香港を中心にアジア圏のお客様が西伊豆の土肥に向かうケースが多かった。土肥金山、恋人岬、駿河湾フェリーなどの問合せが他の月に比べ多かった。一方、欧米圏のお客様についてはゲストハウスにお泊りのバックパッカーのお客様から、達磨山のハイキングに関する問合せが多かった。富士山が綺麗に見える日が多く、だるま山高原レストハウスへのアクセスも良く聞かれた。

沼津駅観光案内所

- 当月の実績は対前月比 43.8%で大幅に増加した。28 日、29 日に沼津港で Sea 級グルメイベント(2 日間で 12.5 万人)、7 日、8 日、9 日の 3 日間はアニメの地元愛まつりが実施され、大勢の外国籍の方が来訪した。
- 地域別ではアジア圏が最も多く全体の約 70%を占め、北アメリカ、ヨーロッパと続く。国別では中国、アメリカ、台湾、フィリピンとなり、「ラブライブ」のファンが多い国が継続して来沼し、大きな変動はない。

天竜ツーリズムセンター

- インバウンドの入国が緩和され、少しずつ外国籍の観光客の姿が見えるようになった。過去の主な問合せは当センターの設置場所である天竜二俣周辺に関すること。天竜二俣駅に隣接しているため、近くのお寺や神社、日本古来の生活様式が見られる場所に行きたいという方がみえる。日本的なのどかな車窓を楽しめ、のんびりした乗車の雰囲気味わえる天浜線を利用する方が見受けられる。また、天竜区全体に渡る観光の問合せもある。
- 現在「ゆるキャン△」、「シンエヴァンゲリオン」のアニメで天浜線が遠鉄とコラボするなどして天竜二俣駅がかなりの賑わいを見せている。また、天浜線で今年 1 月から始まった NHK 大河ドラマ「どうする家康」のラッピング列車も運行しており、二俣も家康の嫡男信康の二俣城跡、菩提寺の清瀧寺、徳川家康公ゆかりの光明寺などがあり、このところ大河ドラマの効果がこの地域に表れ始めている。

富士山御殿場・はこね観光案内所

- 須走口行きバスが運行終了したこと、御殿場口行きバスが土日祝日のみ運行となったことで、富士山五合目へのアクセスとしてタクシーをご案内する機会が増えたが、料金を伝えると断念する方が多かった。
- 富士登山シーズンが終了したことといった来所者数が減少したが、全国的に紅葉が見頃になったこともあってか 10 月に入ってからでは当地域でも来所者数が増加傾向にある。
- 箱根方面、山梨方面の問合せが大半を占め、箱根フリーパスの販売も好調であった。

ナビテラス(蒲郡市観光交流センター)

- 当月は、三谷温泉近辺での三谷まつりの開催、竹島エリア周辺でのがまごおり深海魚祭り、蒲郡駅近くにあるみなとオアシス蒲郡周辺でのクラフトフェア、ラグーナビーチでの花火甲子園、オレンジパークでのみかん狩りの開始などイベント盛り沢山で、それぞれを目的に来訪される方もおり、前月よりお客様の数は増加した。
- SNS により当観光協会で電動アシスト自転車が借りられるという情報を得て来られたお客様が数組あった。観光地の情報も予め得ておりレンタル時間を目いっぱい使って竹島周辺、オレンジパークでのみかん狩りなどを満喫されていた。

- 「ビーチに行きたい」と小学生の男子とお母さんのオーストラリア籍の親子が来所。蒲郡駅から徒歩圏内にある竹島ビーチと竹島、そのエリアにある水族館をお勧めしたところ、帰りにわざわざお礼を言いに来て下さる程喜んで頂けた。5分も歩けば港に行け、観光地も徒歩圏内で短時間で回れるという蒲郡駅の立地の良さを改めて感じた。
- 香港出身の女性 4人グループがタクシー乗り場を聞きに立ち寄られた。オレンジパークのみかん狩りに行くとのことだったので、フルーツ狩りが100円引きになるクーポン付きのがまポンともうひとつのクーポンをお渡しした。思いがけないことだったようで大変喜ばれた。お立ち寄りいただけで良かった。

豊橋観光案内所

- 来訪者は前年同月比183%。コロナ禍前と比べて145%であった。ヨーロッパからのFIT来訪者も増えつつある様に思われる。御城印、マンホールカード、記念スタンプが目的の来訪者も目立ち始めている。
- インドから出張で来日していた団体より、「新幹線には乗らないが出来るだけ近くで見たい」という要望に入場券の購入を薦めたところ大変喜ばれた。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- 10月6日まで中国の国慶節であったが、中国籍の方の訪問者数の顕著な増加は見られなかった。
- 気温が下がって涼しくなってきたためか、欧米圏の方を中心に徒歩で40分ほどの名古屋城へ歩いて行きたいという方が増加。また、韓国籍の方を中心に下呂温泉などの温泉へのアクセスについての質問が増えてきた。
- 名古屋鉄道が発行している犬山城下町切符や明治村時間旅行切符など、名古屋市近郊への企画切符の質問もアジア圏の旅行者を中心に増えてきている。

伊勢市観光案内所(伊勢市駅観光案内所)

「海女が潜る様子はどこで見られるのか」という質問や、海女小屋体験を希望する方など、海女文化に関する質問が増えてきた。伊勢志摩の海女文化を他の国の方に知っていただけて嬉しく思う。海女小屋体験は基本的に予約制で多言語のサイトはあるものの、直近の間合せや交渉などで言語のサポートが必要なケースも増えてきたので、できる限りスピーディでスムーズな案内ができるように日々資料などを整えている。

10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>

道の駅「流氷街道網走」観光案内所

「両替したい」という問合せがあるが、網走で両替できる銀行がなく、一番近いところでも1時間程度かかるため、お客様にはご不便をおかけしている状況。

北海道外国人観光案内所(新千歳空港)

- 季節柄、紅葉状況や紅葉スポットまでのアクセスについての問合せが増加し、紅葉シーズンに限定運行される観光バスやスキー場のゴンドラを案内したところ、とても喜ばれた。また、肌寒い季節になり、日帰り温泉についての問合せもいただいた。特に札幌の温泉地である「定山溪温泉」のバス往復券と日帰り入浴券がセットになっている、じょうてつバスの「お得な温泉日帰りパック券」は案内をした際の満足度が高い。加えて、旅マエの情報収集の段階でこのバスパック券の存在を知り、購入場所を確認していく旅行者もいた。

- 10月1日から北海道新幹線延伸に伴う工事のため、札幌駅前バスターミナルが一時閉鎖となった。バスターミナル内のバス停は札幌駅前の各所に移動をしたこともあり、事前に情報収集をしてきた旅行者からはバス乗り場の確認を受けることもあった。
- イスラエルからの旅行者から「札幌市内でハイキングできるコースはないか」と問合せを受けた。円山、藻岩山方面のハイキングコースをおすすめし、且つハイキングができる場所の一覧をお渡ししたところ、非常に喜ばれた。またヒグマの活動が活発な時期のため、気を付けていただくよう合わせてお伝えした。

釧路市観光案内所(たんちょう釧路空港内)

アメリカ籍の男性が「外国のクレジットカードを使える ATM はあるか」と来所。話を伺うと、宿泊先のラピスタ阿寒に行くのにバスで移動する予定だったが所持金が 1,000 円しかなく足りなかったため、ATM を探していたことが分かった。カードは持っているため、運行会社の阿寒バススタッフに相談したところ、阿寒湖まではカードで乗れないとの事でタクシーをご案内したが高いから…と断られた。対応に困っていたら、空港派出所の方が間に入って下さり、最終的に阿寒バスのスタッフが足りない分のお金を貸して、翌日返すという事で解決した(派出所の方がパスポートのコピーなどをもらい対応してくれた)。現金を持っていないとバスに乗れず阿寒湖に行くにはタクシーしか手段がないため、タクシーを断られて案内に苦慮した事案。

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」)

当案内所の施策のひとつ、道南地域で活動している方(=道南ビト)だからこそ知るオススメ情報を記載した「道南ビトカード」を現在 141 種類配布しており、10 月から英語翻訳をした道南ビトカードの配布も開始した。訪日観光客にオススメする際に積極的に使用し、喜ばれている。

<東北>

青森市観光交流情報センター

「壊れたスーツケースを処分できる所はないか」とフランス籍の男性が来所。宿泊先ホテルに処分をお願いしたが断られたとの事だった。こちらから市の清掃管理課へ相談したところ、青森市清掃工場は基本的に市民の利用が前提で、市民であれば清掃工場に直接持ち込めば処分できるが、それ以外はできないとの事で、その旨をお客様に伝えたところ諦められた。このような問合せは、案内所でも清掃管理課でも初めての事だった。

JR EAST Travel Service Center(盛岡駅)

当店舗でお預かりした手荷物を当日 18 時頃までに東京 23 区内、浦安市内のお客様の宿泊先ホテルにお届けする当日ホテル配送サービスを行なっている。訪日客専用ではないが、問合せや実際の利用が増えてきている。

大館市観光案内所

大館の新駅舎がオープンした。工事中、仮駅舎にはコインロッカーが大小含め数個しかなく、外国籍の旅行者からも苦情が多かった。ところが新築駅舎のロッカーはなんとそれより少ない。それでは大館へようこそとは恥ずかしくて言えない。非常に残念である。

もがみ情報案内センター

現在陸羽西線トンネル工事のため、JR 代行バスが出ている。台湾出身のお客様から切符を買って乗るのか聞かれ、駅券売機で切符を購入すべきかご案内をまごついてしまっていた時、改札の駅員さんから、「JR レールパ

スを持っていたので、そのまま乗車していいよ」とすぐに教えていただいたことで、スムーズにご案内することができた。JRの方とは、日頃から「大人の休日倶楽部」パス期間や駅からハイキング&ウォーキングイベントなど連携して取り組んでいることがあるので、これからも連携した案内ができるようにしていきたい。

JR EAST Travel Service Center(福島駅)

- 10月は「きっぷを紛失したのでどうしたらいいか」という問合せが多かった。カバンや洋服のポケットなど、今一度探していただくも見つからず、きっぷを買い直していただいたお客様がほとんどであった。「JAPAN RAIL PASS」は再発行ができないため、通常のきっぷを購入し直していただく必要がある。弊社では、新規できっぷを購入される(または引換の)お客様へ、きっぷを無くさないように、と強く説明するとともに、無くしても再発行ができない、割引無しのきっぷを買うことになる、と丁寧に説明をするよう心がけている。
- 10月から「JAPAN RAIL PASS」をはじめ、インバウンドパス類の金額が大きく変わった。9月までの旧価格と10月からの新価格、取扱い時、間違えのないよう資料を見直し、勉強会を開催し、社員全員で情報共有・認識を合わせるように取り組んだ。今のところ大きなトラブルはないが、今後も注意して業務にあたりたい。

<関東>

千葉市観光情報センター

8月のお題「いざという時の医療機関などの情報について」の各観光案内所の取組み方が大変参考になった。インバウンド増加に伴い、資料や問合せ先を更新、まとめるなど、当センターの対応を見直す良い機会になった。

千葉市幕張観光情報センター

- 「空港まで行きたい」というお客様が来所。当初バスでの移動を検討されていたようだが、現金も交通系 IC カードも持っていないとの事で、代替案としてクレジットカードが使える券売機で切符を購入していただき JR で行く方法をご案内したところ、とても喜ばれた。
- 東京メトロのフリー切符(72 時間券)をネットで購入し初めて使うというお客様から、使用方法について尋ねられた際、最初の目的地を聞き、海浜幕張駅からアクセスのよいルートを具体的にご案内した。ルートマップ中の都営地下鉄や東京メトロの大まかな説明、乗換駅ではマップ中の色と同じ表示でたどると分かり易いことをご説明すると大変喜ばれた。

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

Q:東京に5日間滞在する予定だが、自分が作った旅程について相談したい。

A:お客様の旅程を拝見すると、分刻みに詳細な日程が組んであるので驚いた。1日目の今日は、11時から渋谷、明治神宮、原宿、表参道、上野を訪れることになっていたのですが、遅くなると明治神宮の本殿が閉まることを伝え、明治神宮、原宿、それから渋谷の順番で行くよう提案した。2日目は鎌倉、お台場、横浜となっていたので、お台場を入れると日程がタイトになるため、この日は鎌倉を一日観光し、帰りに横浜の山下公園に立ち寄ってはどうか。3日目は午前中に浅草を観光した後、水辺クルーズに乗船、浜離宮恩賜庭園で下船し同庭園を見学するルートを案内した。午後は予約している TeamLab を楽しんだ後、お台場にも行ける。4日目は行きたいと仰っていた上野、アメ横と秋葉原をご案内した。お客様は「旅程の相談ができて、行きたいところに全部行けそうなのでとれも嬉しい」、と大変喜んでいました。

JAPAN RAIL CAFE

Q:14日間の「JAPAN RAIL PASS」を失くした(お客様は半泣き状態だった)。(ドイツ人 60代女性)

A:落ち着いて頂き、話を聞くと、昨日 17 時ごろ新幹線で東京に到着し、(多分)丸の内北口の改札を出た際に「JAPAN RAIL PASS」を取り忘れたとのこと。八重洲北口に同行し、丸の内北口に確認してもらおうと八重洲中央口にそれと思われるパスが保管されていると言われ、お客様と確認に向かった。(八重洲中央口にて)パスポートで本人確認ができ、無事お客様に「JAPAN RAIL PASS」が手渡された。お客様は泣いて喜ばれ、何度も感謝の言葉を口にされていた。

JR EAST Travel Service Center (池袋駅)

東海道新幹線に特大荷物を持ち込む際、予約が必要となる荷物の大きさがわかりにくいとのお客様からの声を受け、段ボールで実寸大の模型を作成。ご自身の荷物の予約が必要かどうかわかり、お客様からも喜ばれ、スタッフも案内しやすくなった。

新横浜駅観光案内所

東海道新幹線の運転見合わせが発生した際、突然の出来事で構内インフォメーションも日本語で、戸惑い不安な外国籍の方の姿が多々見受けられた。混沌とした車内でアナウンスが分からず誤って新横浜で下車された家族には駅員に事情を説明し目的地へ。京都や予約のある施設に行く他の手段はあるかとのお尋ねの方々には、お話し中、日本語で運転再開のアナウンスがあり、正確な情報をお伝えし、再開後の車内は混雑するだろうからと時間をずらすなど、適切な移動方法を一緒に考えた。こういった事で安堵の表情で感謝されるのを拝見し、急なアクシデントの時こそ案内所の役割は大きいと感じた。

桜木町駅観光案内所

2027年の園芸博を前に、フラワーイベントも盛り上がりを見せている。市の花であるバラは、春のみならず秋にも訪れる人々を楽しませているが、山下公園や山手港の見える丘公園などの開花状況はつかみにくいため、横浜観光コンベンション・ビューローから開花状況をシェアしていただき、その情報を活用している。

横須賀市観光案内所

ポストコロナの訪日客の急激な伸びに、外国籍の観光客を迎える対応が追い付いていない。早期に諸々施策を打つ必要性を感じている。案内所としては、まず多言語観光パンフレットや周辺地図の充足が喫緊の課題。ただ、正式な多言語パンフレットや歴史資料などの作成にはかなりの時間と費用がかかる。現状はとりあえず、既存の邦語パンフレットや周辺地図をなぞらえて英文版を作成している。ほとんどの外国籍の来訪者も英文であればほぼ理解可能と考え、当面、口頭案内と並行して、活用をはかっている。

<北陸信越>

魚沼市インフォメーションセンター

「ツーリズムエキスポ 2023」で魚沼市の農泊体験を紹介した。中国、台湾の AGT からコシヒカリの産地ということで、すでに知名度があることが感じられた。引き続き紹介していきたい。

安曇野市観光情報センター

10月に入り、標高の高い山は雪が降る日もあり登山客はだいぶ減ったが、山の案内を求めて当観光案内所を訪

れる訪日旅行者の話の話を聞くと冬山装備が不十分な人が多く、注意喚起が必要だった。ニュースで見る富士山の訪日客の弾丸登山のような問題は日本全国にあると思うので、統一した登山についての注意のページやパンフレットがあると助かると思う。

<中部>

ごてんば観光案内所

夏の間にかかった富士山関連の問合せもなくなり、箱根方面の紅葉をはじめとした秋の観光の問合せが多くなるかと思っていたが、思ったほど増えず、相変わらず河口湖方面への観光の問合せが多い。アウトレット内の問合せは店舗案内、クーポン券、免税、両替に関する問合せが殆ど。また、アウトレット内に関する情報も随時変わるため、必要に応じてマネージメントに確認し、最新情報をスタッフで共有しご案内している。

名古屋市名古屋駅観光案内所

- 10月21日、22日に「名古屋まつり」が開かれ、例年日本人観光客を中心に盛り上がるイベントだが、今年は外国籍の方もご案内すると興味を示す方が増えてきた。「名古屋まつり」初日には同時開催された「名古屋をどり NEO 傾奇者」という舞台のチケット購入とアクセス情報を求めてフランス籍の女性が来所された。
- 名古屋周辺はまだ紅葉は深まっていないが、名古屋近郊の香嵐渓や秋に桜を楽しめる豊田市小原の四季桜について質問をされる方が増えてきた。シンガポール籍の夫婦は、以前にも名古屋に泊まり香嵐渓に紅葉を見に行ったそうで、今年の状況を熱心に質問されていた。
- 初めての事例であったが、ニュージーランド籍のカップルが「自動改札機を通した JR パスが半分に切れた状態が出てきた、どうすれば良いか」と来所。JR 案内所を紹介し対処方法を相談していただくようお伝えした。
- 馬籠～妻籠間などを歩いて移動しようとする人が欧米圏の方を中心に多いが、気象状況について十分な情報を持っていない人も多く、雨天の予報があるか雨天後の場合は、林道は滑りやすい場所が多いため注意が必要である旨をお伝えしている。
- 来所者数の増加に従い、JR パス、切符、コインロッカーのカギ(レシート)など落とし物の相談も増えてきた。

名古屋市金山観光案内所

- 名古屋の企業・団体・観光施設が「アイドルマスターシンデレラガールズ」(ゲーム)とコラボしたイベント(9月7日～11月6日開催)に参加するため、中国、台湾、韓国、タイからも多くの方が名古屋を訪れている。
<https://www.mwt.co.jp/kokunai/chubu/special/cinderellagirls/>
- 「朝 10 時頃、携帯を失くした」とアメリカ籍の女性が案内所に来られた。GPS では宿泊していたホテルを指すが、自分は間違いなく携帯を持ってホテルを出たと言われる。ホテルへ電話をして確認してもらったが直ぐには返事がもらえず、「夕方 16 時 30 分には成田からアメリカへの便で発つため、名古屋駅 10 時 27 分発の新幹線に乗らなければ」と焦って行ってしまわれた。もう少し何かお手伝いできたかもしれないが、それ以上のことができず申し訳ない気持ちになった。

オアシス 21i センター

- オアシス 21 防災センターにて、台湾から来たお客様(英語が話せない)が失くしたパスポートを探しに来られた。案内所にご案内し、国際センターに連絡し、台湾大使館と警察署の連絡先をお伝えした。
- 月曜祝日の翌日は多くの施設が休館だったが、それを知らない外国籍の方が困惑された。天守閣にも登れなかったとのことで、そういった情報が確実に外国籍の観光客に伝わるよう案内所として工夫したいと思った。

犬山駅観光案内所

当観光案内所では国籍を問わず無料のベビーカーレンタルサービスを行っているが、先日初めて外国籍の方からベビーカーを借りたいとの申し出があり、貸出規約が日本語だけで手間取った。結局、返却時間を少し過ぎての返却となってしまったが、いろいろな書類の多言語の準備が必要だと感じた。

以上