おもてなしの最前線

重み増す外国人向け観光案内所の存在

「目当ての場所に行くには」「この土地ならではのグルメは何」「宿泊先は」…。街に外国人観光客の姿が戻り、活気づいている。さまざまな情報を求めて訪れるのが外国人向けの観光案内所だ。迷ったりした際の強い味方となる。おもてなしの最前線として活躍する案内所はいま。

JNTO

高度な案内所目指し質向上へ

日本政府観光局（JNTO）によると、2023年度（10月末現在）の認定外国人観光案内所は全国に1518カ所あり、前年度（3月末現在）比4件増となっている。うち、最上位の「カテゴリー3」は53カ所で前年度と変わらない。

今年10月31日には、JR仙台駅の「仙台市観光情報センター」（設置主体は仙台市、運営は仙台観光国際協会）が東北では初めてカテゴリー3に認定され、11月10日から運用を始めた。

新型コロナ禍で外国人旅行者が激減し、案内所の数も東京都や京都府、大阪府などは数件単位で減ったが、北海道のように10カ所ほど増えたところもあり、全体的に大きな変化はみられない。案内所数と訪日客数は連動しないようだ。

最近では、国が道の駅をインバウンドの受け入れ先にしようとの方針もあり、道の駅に案内所を併設する動きも出ている。

JNTOは、案内所を地域と外国人旅行者との懸け橋になるフロントライン（前線）、地域のコンシェルジュと位置づけており、認定制度は事業の中でも大きな比重を占めている。地域連携部受入対策グループの天野泉マネージャーは、「国の目標1500カ所はクリアされ、これからは質の向上というか、より高度な案内ができるよう、認定案内所のレベルアップに努める」と話す。

具体的には、eラーニング研修や横連携の強化、情報共有のためのフェイスブックグループの構築、案内所表彰制度などに取り組んでいる。

昨年度開始した表彰制度については、①多言語コミュニケーション・ホスピタリティ・提案力の磨き上げ（カテゴリー別表彰）②ユニバーサル対応③連携強化―のテーマを設け、応募の中から5カ所の案内所を表彰した。天野マネージャーは、「この試みが励みとなって、案内所の皆さんの背中を押すきっかけになれば」と期待する。

また、案内所の利用者アンケートも実施しており、寄せられた回答を業務に生かしている。昨年10～12月に実施したアンケート（回答数1643件）では、スタッフの対応を「とても良かった」とする回答は9割に達し、「日本旅行の際、また案内所を利用するか」ではほぼ100％が「利用する」と答えた。日本人のおもてなしの心は外国人に高く評価されていることがうかがえる。

東京シティアイ観光情報センター

ワンストップサービスで提供

車いすの受け入れも万全

JR東京駅そば、JPタワーKITTEの地下1階にある、カテゴリー3の「東京シティアイ観光情報センター」（田中慶一所長）。2013年3月の開設で、今年で10周年の節目を迎えた。

現在、コンシェルジュ業務に関わる13人のスタッフが国内外の旅行者への観光案内・相談から、宿泊予約やチケットなどの各種手配まで、多岐にわたる観光情報をワンストップで提供している。

シティアイは観光案内スペースとイベントスペース、そしてカフェの三つのエリアで構成されているが、メイン業務は観光案内だ。1月1日と法定点検日以外は営業しており、交通の結節点ともいえる立地条件からか、時間も午前8時からと早い。クローズは午後8時。

コンシェルジュでもあるサービス課課長の藤浪香欧里さんによると、シティアイは英語、中国語、韓国語など4カ国語に対応するが、何よりパンフレットの多さに来場者は驚くという。47都道府県の観光パンフレットはもちろん、

観光パンフレットは数千種類

多言語のパンフレットも置いており、その数約千種類に上る。

また、宿泊や各種ツアー、交通・エンタメチケットの手配・販売も行う。「センターに来れば、ワンストップでいろいろなサービスが受けられるのが大きな特徴です」と、コンシェルジュでリーダーの本間悠起子さんは話す。

おもてなしの最前線に立つ藤浪さん（右）と本間さん

シティアイは先ごろ、JNTOが認定する観光案内所の「ユニバーサル対応」部門で初受賞した。バリアフリーなどユニバーサルツーリズムのパンフレット掲出、スタッフの手話講習、障害者の案内所視察とアドバイス、観光庁の「心のバリアフリー認定」取得などが高く評価された。

車いすの受け入れでは通行しやすいよう動線を確保したり、カウンターも利用しやすいようにした。

新型コロナ禍で相談に訪れる外国人は大きく減ったが、水際対策の撤廃などもあり、現在では元に戻りつつある。最近では相談件数が1日当たり100件を超えることも珍しくなくなってきた。

外国人旅行者の復活に伴い、観光案内所の役割はますます重要になる。

藤浪さんは「案内所のコンシェルジュは、外国人の日本に対する印象を左右すると思います。その誇りを持って接し、日本のファンになってもらえるよう頑張りたいです」、本間さんも「外国に旅行した際、現地の人にやさしくしてもらいました。恩返しではありませんが、今度は私がそうしてあげたい」と笑顔で話した。

認定外国人観光案内所の区分（カテゴリー）別数

認定区分	2023年度（2023年10月末）	2022年度（2023年3月末）	2021年度（2022年3月末）	2020年度（2021年3月末）	2019年度（2020年3月末）	2018年度（2019年3月末）	2017年度（2018年3月末）
カテゴリー3	53	53	51	51	50	49	48
カテゴリー2	315	322	329	333	315	309	269
カテゴリー1	703	699	694	687	662	556	488
パートナー施設	447	440	486	487	338	132	106
計	1518	1514	1560	1558	1365	1046	911

認定外国人観光案内所の都道府県別数

北海道	106	東京都	131	滋賀県	26	香川県	21
青森県	16	神奈川県	39	京都府	38	愛媛県	24
岩手県	30	山梨県	20	大阪府	51	高知県	20
宮城県	30	新潟県	37	兵庫県	34	福岡県	38
秋田県	26	富山県	24	奈良県	21	佐賀県	20
山形県	23	石川県	34	和歌山県	26	長崎県	77
福島県	21	長野県	46	鳥取県	15	熊本県	29
茨城県	16	福井県	18	島根県	28	大分県	22
栃木県	24	岐阜県	36	岡山県	18	宮崎県	13
群馬県	15	静岡県	51	広島県	49	鹿児島県	25
埼玉県	23	愛知県	33	山口県	26	沖縄県	21
千葉県	42	三重県	22	徳島県	13	合計	1518

（2023年10月末現在）

認定外国人観光案内所の区分

■カテゴリー3
フルタイムで英語による観光案内が可能なスタッフが常駐し、その上で、英語を除く2以上の言語での案内が常時可能な体制がある。全国レベルの観光情報を提供。元旦など特別な日を除き原則年中無休。Wi―Fiあり。交通結節点や外国人来訪者の多い立地。

■カテゴリー2
フルタイムで英語による観光案内が可能なスタッフ（対面またはビデオ通話）による案内が可能で、周辺を含む広域の観光情報を提供。

■カテゴリー1
常時英語対応が可能な体制（翻訳システム、電話通訳サービス等利用）があり、立地地域の観光情報を提供。

■パートナー施設
観光案内を専業としない施設であっても、外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲があり、公平・中立な立場で地域の案内を提供。