

【研究ノート】

長崎県内の観光案内所におけるインバウンド対応の現状

Current Status of Inbound Tourism Support at Tourist Information
Centers in Nagasaki Prefecture

景 文舒*

Wenshu JING

要旨

観光立国の実現には、インバウンド観光客の受入環境の整備を通じて利便性・満足度を向上させることが重要である。

本研究では、長崎県内の観光案内所のカテゴリー区分に基づき、観光案内所の多言語対応の状況と程度を把握したうえで、いくつかの観光案内所を訪れ、インバウンド向けの対応や情報提供について観察調査した。その結果、パートナー施設の多くがコンビニエンスストアであることや、有名な観光地周辺に観光案内所が不足していること、そして韓国語対応の不足という課題が見えてきた。

キーワード：観光案内所、訪日外国人客、インバウンド対応、言語対応

I はじめに

2003年の第156回通常国会において、当時の小泉首相は施政方針演説の中で「日本を訪れる外国人旅行者は500万人にとどまっています。2010年にこれを倍増させることを目標とします」と述べた（衆議院2003）。いわゆる観光立国宣言である。その後、2008年に観光立国の実現に向けて国土交通省の外局として観光庁を設置した。2014年には既に、訪日外国人客数が1,300万人を超え、コロナ禍前の2019年には3,188万人にまで増加した。コロナ禍で訪日外国人客はいったん大幅に減少したものの、日本政府観光局（以下、JNTO）の2023年9月のデータでは、外国人客の訪日が新型コロナウイルス拡大前の9割まで回復している。

日本政府は観光立国実現を推進するために、訪日外国人客の増加を重要視している。その中で観光案内所は、日本観光の情

報が必要な訪日外国人客にとって不可欠な存在となっている。観光案内所は訪日外国人客ともコミュニケーションを行い、求められる情報・サービスを適切に提供し、訪日旅行の満足度を高める案内サービスを行うことが期待されている。

しかし、観光案内所に関する先行研究は若干あるが、長崎県内の観光案内所におけるインバウンド対応の現状については、まだ十分に調査されているとはいえない。長崎県内の観光案内所のインバウンド対応はどのような状況であろうか。また、訪日外国人客が求めている情報を実際に提供できているだろうか。

このような疑問を明らかにするために、本研究では、長崎県内の観光案内所のインバウンド対応について調査する。

II 観光案内所について

観光案内所は、日本人の観光客のみなら

*長崎国際大学大学院人間社会学研究科観光学専攻修士課程2年

ず訪日外国人客にとっても、地域を訪れた際の窓口であるとともに、情報の収集拠点ともなる。本章では、観光案内所の機能とJNTOが提案する観光案内所の認定制度について述べる。

1. 観光案内所の機能

観光庁（2023）によると、観光案内所の主な機能には、地図提供、観光名所の紹介、宿泊施設の案内、観光ツアーの予約、観光情報の提供などが含まれる。JNTOの基準によると、観光案内所の機能は、①デジタルトランスフォーメーション（DX）の活用等による業務の効率化と、サービスの進化、②「有料サービス」の導入による、サービスの高付加価値化と収益力の強化、③自然災害・交通障害等の緊急時の対応、④「地域との連携拠点」としての外国人観光案内所の役割の進化、⑤持続可能な観光に寄与する外国人観光案内所、⑥スキルアップとモチベーション向上に向けての6点の機能をさらに強化すべきであるという¹⁾。

2. JNTO認定制度

観光庁（2023）によると、観光案内所は、「運営主体」、「立地」、「サイン環境」、「施設・設備」、「多言語対応（スタッフ）」、「開所日数」、「提供する資料」、「提供するサービス」の項目によって、カテゴリⅢ、カテゴリⅡ、カテゴリⅠに分類される。これらに加え、「パートナー施設」も分類に含まれている。以下に主な基準を示す。

カテゴリⅢ：常時英語による対応が可能。その上で、英語以外にも2言語以上での案内が常時可能な体制がある。全国レベルの観光案内を提供。原則年中無休。Wi-Fiあり。国際空港等交通の要衝や著名な観光地等、外国人来訪者の多い立地。

カテゴリⅡ：少なくとも英語で対応可

能なスタッフが常駐、またはビデオ通話による案内が常時可能。広域の案内を提供。

カテゴリⅠ：常駐でなくとも何らかの方法で英語対応可能。地域の案内を提供。

パートナー施設：観光案内を専門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。

各カテゴリの認定にあたっては、設置・運営指針に示されている全ての項目に関する基準を満たしていることを必須とする。

JNTOでは、観光庁が策定している「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」という指針に基づき、2012（平成24）年より外国人観光案内所認定制度を開始した²⁾。

外国人観光案内所が提供するサービス内容により、3つのカテゴリおよび「パートナー施設」に区分・認定し3年ごとの更新制となっている。また、観光案内所の新規登録やカテゴリ変更などの申請を許可し、認定にあたり、認定料や登録料は必要なく、年会費も無料である。

Ⅲ 先行研究

矢田部（2015）は、観光庁のデータに基づいて、外国人観光案内所の整備の現状をまとめている。具体的には、観光案内所の運営主体、外国人観光客来訪の国別、外国人観光客のニーズに対する対応などが検討されており、日本国内外の観光案内所の事例を引いて観光案内所をいかに活用していくかということや、海外個人旅行（以下、FIT）が増加している中で、動向を正確に把握する上で考慮する課題と今後も増加が予想されるFITの動向把握はより重要であると述べている。安福（2019）では、自然災害の影響を受けた地域における観光案内所の役割について考察されている。特に、

観光案内所は観光に関わる情報提供サービスがそのおもな役割とされるが、北海道胆振東部地震の影響下において、観光案内所は訪問地域の状況がよく分からない訪日外国人客が対応を求めてやってくる施設でもあると述べられている。また、観光案内所を災害関連情報伝達拠点とする可能性も検討した。

観光庁（2014）「国内の観光案内所における外国人観光客の受入実態調査結果について」は、観光案内所についての基礎情報や利用状況、訪日外国人客がよく利用する設備や備品、提供されているサービス、現在の課題等について、郵送によるアンケート調査を実施した。そして、アンケートの結果をまとめ、観光案内所を運営するにあたっての課題事項と国や地方公共団体、関係する民間事業者からのサポートについて提出した。観光庁（2023）「外国人観光案内所の設置・運営のあり方」は、外国人観光案内所の基本的な考え方と適切な設置と運営指針について述べている。また、外国人観光案内所の機能強化方策事例集をまとめている。訪日外国人客の増加に伴い、効果的な運営のあり方について検討されている。

このように、観光案内所に関する先行研究は若干あるが、観光案内所の多言語対応についての研究は管見の限り見当たらず、調査が必要である。

IV 長崎県内観光案内所の現状

JNTOに掲載されている訪日旅行の現状と課題には、「外国人旅行者の視点からは、外国人観光案内所には、言語対応等で不自由を感じさせないだけでなく、多様な日本の魅力を伝える観光案内やホスピタリティ（おもてなし）に富む対応が求められる³⁾」と書かれている。この表現からは、外国人観光案内所の多言語対応には、現時点で未

だ不十分な点があることが感じられる。では具体的に長崎県の観光案内所の現状はどのようなのだろうか。この疑問を解決するために以下で述べる調査を行った。

1. 調査方法

観光庁やJNTO、長崎県のホームページの情報を参照したうえで、フィールドワーク調査を実施し、パンフレットの収集と現地の写真撮影を行った。

フィールドワークは具体的に以下の日程で5カ所を訪れ実施した：

①2023年8月14日

佐世保観光情報センター

②2023年9月1日 平戸市観光案内所

③2023年9月1日 道の駅 生月大橋

④2023年9月25日

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

⑤2023年9月25日

長崎市総合観光案内所

2. 長崎県内観光案内所の数

JNTOの2023年8月末時点のデータによると、長崎県内の観光案内所は77カ所である。観光案内所の数では長崎県が全国3位である。では、カテゴリー別に見ていくとどうであろうか。以下に九州各県の観光案内所のカテゴリー別「JNTO認定外国人観光案内所」を示し、九州全体でみた場合の長崎県の観光案内所の状況を見ていく。

表1によると、長崎県内にはカテゴリーⅢの観光案内所はないが、パートナー施設は九州全域で最も多い。2位の福岡県でも10カ所にとどまっている。長崎県内のパートナー施設は64カ所あり、うち61カ所はコンビニエンスストアである。長崎県は他の地域と比べてパートナー施設の数が出っ立して多いことがわかる。

表1 九州内「JNTO認定外国人観光案内所」
認定件数 区分(カテゴリー)別

カテゴリー 観光案内所数	Ⅲ	Ⅱ	Ⅰ	パートナー施設
長崎県	0	4	9	64
福岡県	4	5	18	10
熊本県	0	7	12	9
鹿児島県	0	6	10	8
大分県	0	5	12	5
佐賀県	1	2	14	3
沖縄県	0	6	5	9
宮崎県	0	2	7	2

出所：日本政府観光局（2023）『「JNTO認定外国人観光案内所」認定件数』より筆者作成

3. 長崎県内観光案内所の位置

JNTOの2023年8月末時点のデータによると、パートナー施設を除く長崎県内の観光案内所の分布は、島原市が4カ所、長崎市、大村市、雲仙市、平戸市が各2カ所、佐世保市が1カ所である。このように、長崎県内では主要な市町村に観光案内所が設置されていることがわかる。図1及び図2では、長崎県内のカテゴリーⅡ及びカテゴリーⅠの観光案内所の位置をそれぞれ示している。

4. 長崎県内観光案内所の多言語サービス

表2と表3は、JNTOの2023年8月末時点のデータによる長崎県内のカテゴリーⅡ及びカテゴリーⅠの多言語サービスの対応状況をそれぞれ示したものである。観光案内所の常時言語サービスについては、長崎県内のカテゴリーⅡの全4カ所のうち、2カ所が英語のみ常時サービスを提供しており、もう1カ所は英語のほかに中国語の常時サービスを提供することができる。また、長崎県内のカテゴリーⅠの観光案内所は全9カ所のうち、英語の常時サービスを

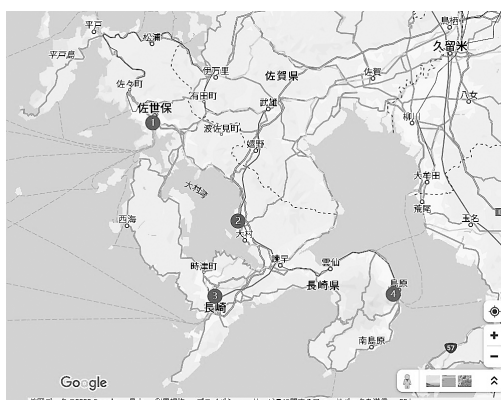


図1 長崎県内のカテゴリーⅡ観光案内所の所在地

(Google Mapsより筆者作成)

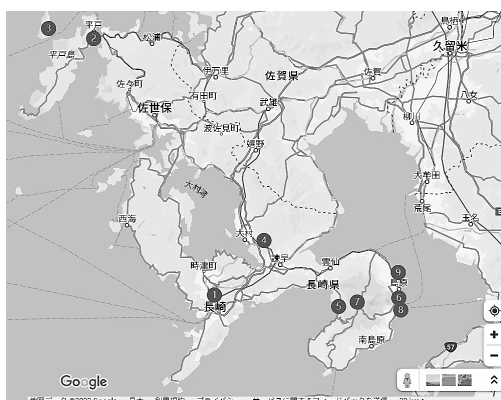


図2 長崎県内のカテゴリーⅠ観光案内所の所在地

(Google Mapsより筆者作成)

提供できるのは2カ所だけである。全ての訪日外国人客が英語を使えるわけではないから、この状況で、言語サービスの提供はまだ十分とは言えない。特に英語または中国語以外の言語に対応していないことは、訪日外国人客が多様な言語で情報を得られないという制約を意味する。ちなみに、沖縄県では、カテゴリーⅡの6つの観光案内所のうち、パートタイムを含めてすべて英語、中国語、韓国語の対応が可能となっている。カテゴリーⅠの観光案内所でも、フ

表2 長崎県内カテゴリーⅡ観光案内所の多言語サービス

	名 前	カテゴリー別	位 置	多言語サービス
1	佐世保観光情報センター	2	長崎県佐世保市	常勤：英語
2	長崎空港案内所	2	長崎県大村市	常勤：英語，多言語翻訳システム：中国語，韓国語
3	長崎市総合観光案内所	2	長崎県長崎市	常勤：英語
4	島原市観光案内所	2	長崎県島原市	常勤：英語，中国語

出所：日本政府観光局（2023）「日本の認定外国人観光案内所（TIC）」より筆者作成

表3 長崎県内カテゴリーⅠ観光案内所の多言語サービス

	名 前	カテゴリー別	位 置	多言語サービス
1	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	1	長崎県長崎市	常勤：英語，韓国語
2	平戸市観光案内所	1	長崎県平戸市	パートタイム：英語
3	道の駅生月大橋	1	長崎県平戸市	パートタイム：英語
4	道の駅「長崎街道鈴田峠」	1	長崎県大村市	パートタイム：英語
5	小浜温泉観光案内所	1	長崎県雲仙市	パートタイム：英語 電話通訳サービス：中国語，韓国語
6	観光交流センター清流亭	1	長崎県島原市	パートタイム：英語，中国語 多言語翻訳i-pad，リラックスした会話
7	雲仙温泉観光協会	1	長崎県雲仙市	パートタイム：英語，中国語，韓国語
8	熊本フェリー株式会社 島原支店	1	長崎県島原市	常勤：英語
9	島原駅観光案内所	1	長崎県島原市	パートタイム：英語 多言語翻訳システム：中国語，韓国語

出所：日本政府観光局（2023）「日本の認定外国人観光案内所（TIC）」より筆者作成

ランス語のサービスを提供できる場所もある。

長崎県でも，ほとんどの観光案内所では英語対応ができるようになってきているが，実際に訪れた訪日外国人客が全員英語ができるとは言えない。では，日本語も英語もできない訪日外国人客に対して，どのように対応すればいいのだろうか。これから検討の必要があるのではないだろうか。

V 調査によってわかった課題と考察

前章で述べた調査によって，長崎県の観光案内所には以下のような課題が見えてきた。

1. パートナー施設が多い

日本経済新聞（2023.6.16）に掲載された情報によると，長崎県は訪日外国人客への対応のため，さらに，長崎市や県は新幹線の開業に合わせて面積を8倍に拡張した

JR長崎駅の観光案内所を軸に、訪日外国人客向けの窓口拡充を急いでいる。現在、長崎県の観光案内所は77カ所と、案内所の数では全国で第3位になっている。

しかし、長崎県内には前述したようにパートナー施設が多く、それらのほとんどがコンビニエンスストアである。コンビニエンスストアは利益追求を主目的としており、観光案内のサービスを実際にうまく提供できるかどうかは定かではない。コンビニエンスストアのスタッフは流動性が高く、観光案内スキルの育成に大きな問題がある。それ以外にも、訪日外国人客のほうも、コンビニエンスストアが観光案内所として運営されていることを知っているとは限らず、実際には観光情報を得るためだけの目的でコンビニエンスストアを訪れることは考えにくい。また、「観光案内所」をキーワードにインターネットの地図サイトなどで検索すると、コンビニエンスストアなどのパートナー施設は検索結果に出現しない。

パートナー施設を訪日外国人客に活用してもらうためには、以下に示すようないくつかの方策が必要ではないだろうか。まず、スタッフ向けに短期または長期の、観光案内の的確なトレーニングを行う必要がある。また、コンビニエンスストアの入口などに、観光案内所として運営されていることを示すマークを表示するべきであろう。さらに、インターネットの地図サイトなどでも、パートナー施設であるコンビニエンスストアが観光案内所として検索できるようにすることが求められる。

2. 有名な観光地の近くに観光案内所がない

佐世保市には全国的に有名な観光地・ハウステンボスがある。しかし、県外からの観光客が主なアクセスとして利用する長崎空港には電車が通っていないため、佐世保

市観光案内所の所在地であるJR佐世保駅を経由せず、空港から専用バスで直接にハウステンボスに行く観光客が多い。また、観光名所であるハウステンボス付近には観光案内所がないため、ハウステンボス観光終了後も佐世保周辺に滞在したい観光客にとって、観光地情報を得るところは限られている。

佐世保市役所（2020）の観光統計によると、2019年（コロナ禍前）に、ハウステンボスの観光客数は2,526,800人で、佐世保市観光客の約43%を占めていた。ハウステンボスは有名な観光地であるが、近くに観光案内所がないため、ハウステンボス周辺の観光地へ観光客の流れを延伸させるのは難しいといえる。ハウステンボス以外にも、長崎原爆資料館、平和公園、大浦天主堂など他の観光地でも同様の問題がある。

有名な観光地や観光客の集中するエリアに、新たな観光案内所を設置することで、訪日外国人客が観光情報を簡単に入手できるようにすべきであろう。各観光地の点を線化し、人気の観光地の強みを生かして地域全体の観光地の発展を牽引する必要があると考える。専用バスや観光地周辺には、観光案内所が提供するパンフレットや案内板を設置することも一つの方法であろう。また、観光案内所の情報をホテルや宿泊施設、交通機関の案内所などにも配布し、観光客が必要な情報にアクセスしやすくすることが必要である。

3. 韓国語の対応ができていない

長崎県庁（2019）による観光統計を見ると、2019年（コロナ禍前）の国・地域別外国人の宿泊客数791,171人のうち、アジアからの客数は約78%の618,257人だった。この中で、韓国人観光客が最も多く、アジア人観光客の約50%を占める305,745人だった。しかし、長崎県内には韓国語によるサービスを常時提供できる観光案内所は

1カ所もない。

そのため、訪日外国人客の受け入れ環境の現状に応じて言語対応を改善する必要がある。観光客数の割合が高い国への言語対応は充足すべきであろう。

例えば、外国語を話せるスタッフを雇用し、専門人材の育成をすることも有効な手段である。スタッフには外国文化に関する基本的な知識やマナーを教育することで、訪日外国人客に親しみを持ってもらえるようにする。また、長崎県内の外国語ができる大学生や留学生のリソースを活用することも1つのアイデアではないだろうか。翻訳できるタッチスクリーンやQRコード、スマホアプリを提供することで、観光客が自分の言語で情報を得ることができる。さらに、観光案内所で着物の試着体験、習字などの文化体験を開催すると、観光案内所の魅力を高めることができると考える。最後に、訪日外国人客からのフィードバックやコメントを収集し、サービスの改善点を明確にすることで、改善を促進することができるのではないだろうか。

VI おわりに

本研究では、長崎県内の観光案内所におけるインバウンド対応の現状について調査と分析を行った。現状によると、長崎県内の観光案内所数は全国第3位の77カ所で、パートナー施設が64カ所あり、うち61カ所はコンビニエンスストアである。ハウステンボスや、長崎原爆資料館など有名な観光地の近くに観光案内所がない。そして、長崎県を訪れる観光客の国別統計分析で、韓国人観光客が最も多いという現状があるにも関わらず、韓国語で対応できる観光案内所は1カ所もない。英語で対応できる観光案内所は、カテゴリーⅡでは4カ所のうち3カ所で、カテゴリーⅠは9カ所のうち1カ所のみである。つまり、訪日外国人客向

けの多言語サービスは現実のニーズを満たすことができていないことが考えられる。

これらの課題を解決するためには、まず観光案内所、とくにパートナー施設のスタッフ教育とトレーニングの充実が必要である。また、観光地周辺に新しい案内所を設置し、地域全体の観光振興を促進することも重要である。さらに、韓国語対応の強化には、韓国語を話せるスタッフの雇用や専門人材の育成、大学生や留学生のリソースの活用などが有効な手段となるのではないだろうか。最後に、訪日外国人客からのフィードバックやコメントを積極的に収集し、サービスの改善点を明確にすることで、より効果的な改善が実現できると予想される。これらの取り組みにより、長崎県内の観光案内所は訪日外国人客により質の高いサービスを提供し、長崎県の観光振興に貢献することができることが期待できる。コロナ禍後、外国人の訪日は回復途上にあり、今後も回復傾向が続くことが予測される。観光案内所のサービスを改善することは、「より旅行しやすい日本」の実現に寄与するはずである。

注

- 1) 日本政府観光局 (2023) : 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方 指針」, 12-13頁
https://www.jnto.go.jp/projects/visitor-support/new_network/nn_reference1804.pdf (2023年9月25日取得)
- 2) 同上, 4頁
- 3) 同上, 1頁

参考文献

- 安福恵美子 (2019) : 「北海道胆振東部地震の影響から考える観光案内所の役割—札幌市を事例として—」『地域政策学ジャーナル』8巻, 61-71頁。
- 矢田部暁 (2015) : 「外国人観光案内所の実態に関する研究」『東洋大学大学院紀要』52巻, 39-60頁。
- 観光庁 (2014) : 「国内の観光案内所における外国人観光客の受入実態調査結果について」

<http://www.mlit.go.jp/common/000190660.pdf>
(2023年11月10日取得)

観光庁 (2023) : 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方」
<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001596846.pdf> (2023年11月10日取得)

佐世保市役所 (2020) : 「令和元年佐世保市観光統計」
<https://www.city.sasebo.lg.jp/kankou/kankou/documents/toukeireiwa1.pdf> (2023年11月10日取得)

衆議院 (2003) 「小泉内閣総理大臣の施政方針演説」
https://www.shugiin.go.jp/internet/itdb_annai.nsf/html/statics/ugoki/h16ugoki/02honkai/59honkai.htm

ai.htm (2023年12月20日取得)

長崎県庁 (2019) : 「令和元年 長崎県観光統計」
<https://www.pref.nagasaki.jp/shared/uploads/2020/09/1600403395.pdf> (2023年9月23日取得)

日本経済新聞 (2023) : 「訪日客対応急ぐ長崎, 市総合観光案内所を8倍に拡張」
<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOJC082GA0Y3A600C2000000/> (2023年11月13日取得)

日本政府観光局 (2023) : 「『JNTO認定外国人観光案内所』認定件数」
<https://www.jnto.go.jp/projects/visitor-support/tic-certificate/list.html> (2023年8月13日取得)