

(3) 第3回 半田・常滑観光まちづくり活性化塾の検討結果

①アドバイザー基調講演

「ワークショップを踏まえた半田・常滑地区の観光まちづくりの方向性」(要旨)

京都橘女子大学 文化政策学部 助教授 井口貢氏

まちづくりには気づきが必要

ペットボトルのお茶は、最初は相手にしなかったが、大ヒットになった。当たり前のものに、手をかえ品をかえていく。同じように、まちづくりには気づきが必要。ワークショップでは、まず、皆で強みと弱みを出した。弱みも出ているが、それ以上に強みがあった。如何にして、強みで弱みを克服していくかが地域づくりの醍醐味。たくさんの強み、弱みを出すことができたということは、皆、地域に対して強い意識をもっていることの証。1人でも多くの人が関われるようにすることが大切。

観光まちづくりは三位一体で進めるもの

地域の人が強み、弱みを認識して取り組んでいくのがまちづくり。その取り組みを外部の人が聞いて訪れ、ファン、リピーターとなっていく。これが観光まちづくりのひとつの流れ。

観光資源がある一方で定住環境も存在しているが、従来はそれらが有機的に結びつくのではなく、ばらばらになっていた。従来の観光振興で反省すべきなのは、来訪者満足度だけを意識したものだったこと。これでは地域のコンセンサスは得られない。

定住者環境、来訪者満足度、資源の保全・継承あるいは新たな地域資源に基づいた新地域文化の創造が三位一体となって進められるのが、観光まちづくり。こういった観光まちづくりを進めていく中で、住民のふるさと意識が芽生える。まちづくりが観光振興につながることによって、自信、誇りになる。

リピーターは擬似市民

地域の人たちが能動的に活動し、それに対して来訪者が満足度を得る。暮らしてみたいところが、訪れたいところとなる。リピーターは、その街の擬似市民。半田の人は半田のまちを、常滑の人は常滑のまちを楽しんでいるというようなまちづくりを進めていくことが、来訪者が住んでみたいと思うことになる。月に1度くらい訪れるようなリピーター、根強いファンをつくっていく。地に足のついた内発的、自分たちのまちづくりをやっているれば、本物であるがために、皆が望まれている観光客がやってくる。

結果としての観光でも2時間立ち寄り地となる危険性

湯布院では外部資本が入ってきて、定住環境がほころびを見せている。長浜も北陸の温

泉団体観光客の2時間立ち寄り地になっている。おみやげ物屋などがあれば、2時間立ち寄り地になることも否定できない。半田、常滑も2時間立ち寄り地にならないよう、あるいは本物を見にくる人たちにきてもらうようにするには、本物の資源をしっかりと活用することが大切。半田の酢や赤レンガ、常滑の焼き物など、常在の資源を如何に活用していくか。本物のファンが何度も訪れるような街になれば、いい加減な観光客は淘汰される。本物を追求することを忘れ、空き店舗に外部資本を入れれば、本物を捨てたことになる。外部資本は地域への思い入れがないので、観光客が来なくなったら出て行ってしまう。空き店舗をうめるつもりで入れたものが、空き店舗をつくってしまう。

中での連携が第1 次に広域連携

ばか者同士の連携が必要という意見が出ていたが、なかなかむずかしい。ばか者同士の連携をコーディネートする普通の人たちが出てくるとよい。半田は半田、常滑は常滑の中での連携が第1で、このあと知多半島で連携するとよい。歴史も違うので、お互いに補い合って連携すればよい。知多半島を回遊してもらうためには、異なる魅力を出していく必要がある。

逆頒布会方式

根強いファンをつくるということ言えば、1月に1回くらい来てもらえる仕組みづくりが必要。千趣会の頒布会の発想を活用して、ものを送るのではなく、来てもらうようなのがよい。1月は1月の焼物、2月は2月の焼物といったような作陶体験をやってはどうか。半田の場合は例えば、酢。健康ブームの中で酢は人気。JR 高島屋には酢ムリエがいて、季節の酢を売っている。横浜にも出店して、今度、大阪にも出すと聞く。月に1回の酢が飲めるイベントなど、逆頒布会方式的なことをやってみるとよい。

子どもを対象とした産業観光

まちづくりの後継者、子どもたちを育てることも大切。産業観光は地元の子どもたちに認識してもらうことが重要。小中学校や高校との連携も大事。例えば修学旅行誘致では、知多半島の産業観光も大きなセールスポイント。まずは近くの遠足、次に遠くの修学旅行に来てもらう。産業観光には教育効果がある。地域の後継者の育成を産業観光を通しておこなっていく。

高校生の力を生かす

商店街でも高校生の力がいかされている。岡崎商業高校の生徒は、毎日店をあけて来訪者と交流をしている。地元メーカーと提携して「天下の飴」をつくったが、岡崎土産の奨励品にもなった。岐阜商業高校は柳ヶ瀬でチャレンジショップを開いており、「忠恕の飴」を作って販売している。

②ワークショップ「観光まちづくりの具体的な方向性を考えよう」の成果

○連携のシーズ

シーズ１：器と飲食

常滑焼と食文化の連携を進める。常滑ちらし、尾州早寿司、酢、酒などの地域資源を結ぶ。

シーズ２：ちょっとした雑貨・食べ物（プチ特産品）

母と娘の旅行の増加、レトロファンの拡大を踏まえ、半田・常滑地区をはじめ知多地域のちょっとした雑貨・食べ物をブランド化、商品開発に取り組む。

シーズ３：骨壺と七輪陶芸

常滑焼の急須のふたの技術を活かした骨壺づくり、どこでも手軽にできる七輪陶芸など、新たなやきものの可能性・魅力作りに取り組む。

○連携の推進

推進１：半田・常滑の連携組織を持つ

半田・常滑の人が顔を突き合わせ話し合う場を定期的に設ける。具体的な活動が提案された場合、連携プロジェクトとして認定し、柔軟にメンバーを集める。挑戦することを尊重し、うまくいかなければ方針を転換すればいいという気持ちで取り組む。

推進２：お互いさまのまちづくり

お互いの地域を訪問する、ひなまつりをはじめイベントの相互支援や連携を図る、器の産地（常滑）と利用者（半田）が話し合いながらよりよい商品を生み出すなど、お互いさまの連携を進める。

推進３：中高年がのろしをあげ、遊び人・若者を巻き込む

遊びのことは遊び人が一番良く知っている。社会経験が豊富な中高年がのろしを上げ、地域の人に呼びかけ、遊び人・若者を誘い、いろいろな人を巻き込む。

○まちのPR

方針１：和を醸し出す身近な大人の空間

40～60歳代の日本文化に関心のある人をメインターゲットに設定し、大人のちょっとした休日を過ごすまちとして、PRする。

方針２：あなたに合ったコースをご提案（ネットワークによる選べる観光地づくり）

地区内に様々な観光資源があることから、例えば器と飲食だけで複数のコースを設定し、来訪者の希望に沿った提案を行うとともに、リピーターの獲得を図る。

方針３：本物志向

焼き物、食、景観、山車・蔵・南吉など、これまでに守り育てられてきた地区内の様々な文化資源が本物であればこそ、住んでいる人は誇りをもち、訪れる人は敬意を表する。これからも本物を守り続け、本物志向のまちづくりをおこなって、本物のわかるファンを育てていく。

ワークショップでは、大まかに5つのプロジェクトが見えてきた。これらについては、できるものから取り組んでいくこととなった。そのために、今後も半田・常滑地区の市民が集まり、観光まちづくりについて話し合う場も設けていく。

《まちづくり》

■受入体制づくりプロジェクト

- ・ 乗り降り自由のタウンバスで、やき物散歩道と周辺の博物館を周遊。
- ・ 既存の駐車場&乗合タクシーのシステムで駐車場不足を解消。
- ・ バリアフリーも含め、街の現状をきちんと伝える（情報、マップ）

■取り組み支援プロジェクト

- ・ 民間・公共間のコーディネーター・コンサルタント組織があるとよい。
- ・ 相談窓口として、知多半島レベルでまちづくり中間組織（NPO）があるとよい。
- ・ 新たな商売を生み出す、次の人（世代）を育てる仕組み（はじめの一步支援制度）があるとよい。

その他-----

- ・ フリータイムたっぷりツアーを企画。
- ・ 学校と連携して、見学、遠足を誘致。

《ソフトの魅力づくり・人づくり》

■器と食プロジェクト

- ・ 常滑焼は、重い、高い、弱いと言われているが、使いやすい器を作って知多全体でどんどん使ってもらおう（少量でも作ります！）。
- ・ オリジナルデザインの器を作りたい。
- ・ 自分でマイカップ、マイピアマグを作りたい。（⇒赤レンガでビールを飲みたい！）
- ・ 焼き物の使い方をきちんと伝える。

■骨つぼプロジェクト

- ・ 自分が入る骨つぼを作るという企画は昔、実際にやろうという動きがあったが、宗派などの違いで難しいらしい。
- ・ 分骨用のものならば、おそらくできる。

その他-----

- ・ とにかく何でもやってみよう。

《ユーザーニーズ／PR》

■お互いPRプロジェクト

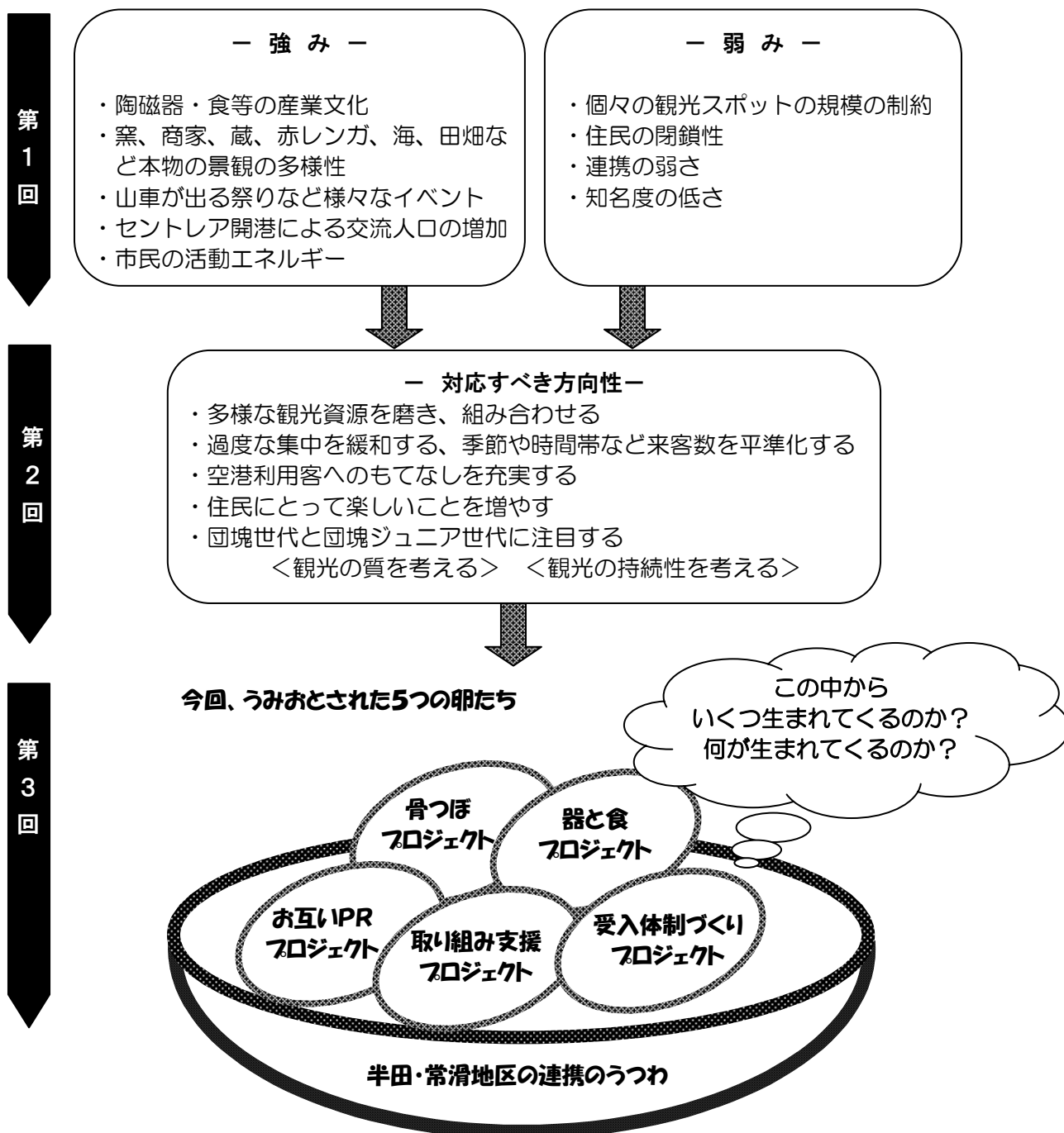
- ・ お互いのまつりに参加する。
- ・ お互いのマップ、パンフレットを置く。
- ・ お互いの商品を販売する。

その他-----

- ・ 半田の文学と常滑の焼き物を結びつける仕組みづくり。
- ・ 若い人をターゲットにしてPRしよう。



(4) 半田・常滑観光まちづくり活性化塾で産み落とされた5つの卵（成果）



受入体制づくりプロジェクト	乗降自由のタウンバス／駐車場＆乗合タクシーの検討／バリアフリー情報マップ
取り組み支援プロジェクト	民間・公共間のコーディネーター・コンサルタント／知多半島レベルの中間支援組織／新たな商売・次世代を育てるはじめの一歩支援制度
お互いPRプロジェクト	お互いの祭りに参加／お互いにマップ・パンフレット配置／お互いの商品を販売
器と食プロジェクト	常滑焼オリジナルデザイン器製作／マイカップ・マイビアマグ製作
骨つぼプロジェクト	自分の骨つぼ（分骨用）を製作・研磨

3回にわたる半田・常滑観光まちづくり活性化塾でのワークショップの結果、半田・常滑地区の連携による取り組みとして、5つのプロジェクトが産み落とされた。そして、これら5つの卵をできるだけ早い時期に孵化させるために、平成17年度以降も半田・常滑地区の連携のうつわを用意していくこととなった。

- ①参加者有志による半田・常滑地区連携協議の継続（連携方策の具体的な検討）
- ②各地区におけるイベント開催時の相互協力の実施
- ③相互の資源を活用した魅力づくりの仕掛け（骨づぼプロジェクトの可能性検証等）

それぞれの卵が孵化するまでには、まだまだ時間がかかる。しかし、半田・常滑地区の市民が連携して、１つ１つ卵を温めていけば、きっと元気な雛が生まれてくる。その雛がまた大きく育っていく。今、卵の中にはたっぷりの栄養が詰まっている。かすかに動いた。胎動は既にはじまっている。

[illegible]

3. 多言語観光案内パネル実証実験

3-1 調査の目的

本実証実験では、外国人観光客が来訪した際に各観光地を不自由なく周遊できるような環境整備を実現するため、各観光地に多言語の観光案内パネルを設置し、その必要性・有効性等を検証することを目的とする。

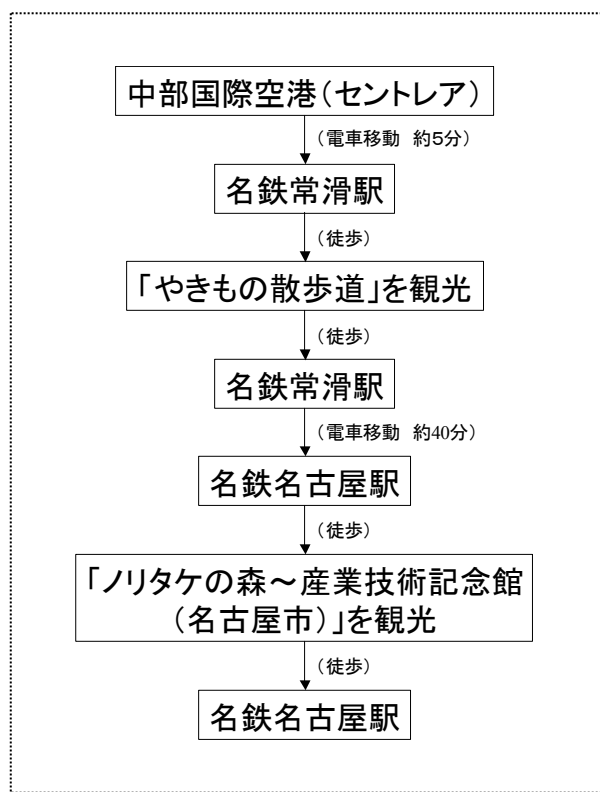
また、空港から駅、駅から観光地等、外国人観光客の一連の周遊行動を調査の対象とするため、今回の実験のために特別に用意する観光案内パネルの他、空港や各観光地に設置してある既存の案内看板などについても調査の対象とし、どのような場所に、どのような内容の外国語案内が必要であるかについて、現状も含めた検証を行い、今後の本格設置に向けての参考指標とする。

3-2 実証実験について

(1) 想定する周遊ルート

今回の実験では、中部国際空港（セントレア）を出発地とし、名古屋鉄道を利用して、「やきもの散歩道（常滑市）」と「ノリタケの森～産業技術記念館（名古屋市）」の2箇所の観光地を周遊するルートを想定した。（図表 3-1）

図表 3-1 実験において想定した周遊ルート



図表 3-1-1 やきもの散歩道（常滑市）



図表 3-1-2 ノリタケの森（名古屋市）



図表 3-1-3 産業技術記念館（名古屋市）



(2) 事前調査

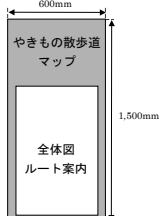
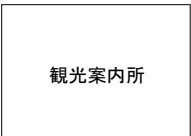
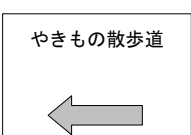
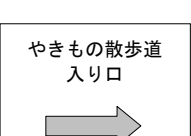
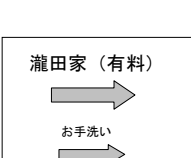
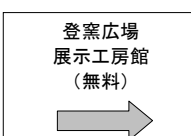
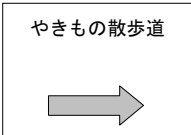
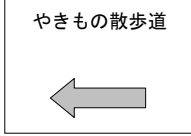
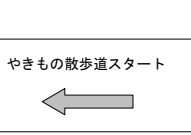
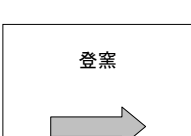
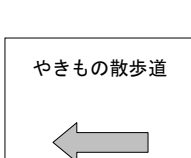
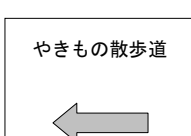
実験に先立ち、それぞれの観光地における事前調査（日本人スタッフによる）を実施し、外国人観光客にとってどのような場所にどのような案内情報が必要であるかを検討した。結果は以下の通りである。（図表 3-2～3-5）

図表 3-2 「やきもの散歩道」全体図と案内板設置箇所



No.	設置箇所	設置目的・表示内容など
①	自動改札出口	やきもの散歩道までの案内表示。地図を使って、全体の流れが分かるようにする
②	常滑市観光プラザ（観光案内所）入り口	観光案内所の存在に気づいて貰うための案内表示
③	道路手前	誘導案内（左折）
④	陶磁器会館西交差点の手前	誘導案内（右折、横断歩道を渡らせる）
⑤	陶磁器会館西交差点の横断歩道を渡った所	誘導案内（左折）
⑥	やきもの散歩道案内板の付近	既存の案内板に多言語表示を追加
⑦	やきもの散歩道入り口	やきもの散歩道の入り口であることが分かるような誘導案内（右折）
⑧	瀧田家入り口	奥まっている瀧田家への誘導案内（右折、施設が有料であること、トイレ有）
⑨	登窯広場展示工房館	工房館への誘導案内（右折、トイレ有）
⑩	登窯の手前	登窯への誘導案内（右折）
⑪	橋を渡った所	誘導案内（左折）
⑫	「陶磁器会館前」交差点の手前	誘導案内（左折、横断歩道を渡らせる）
⑬	陶磁器会館前	陶磁器会館までの誘導案内（既存の案内板に多言語表示を追加）

図表 3-3 「やきもの散歩道」看板設置イメージ

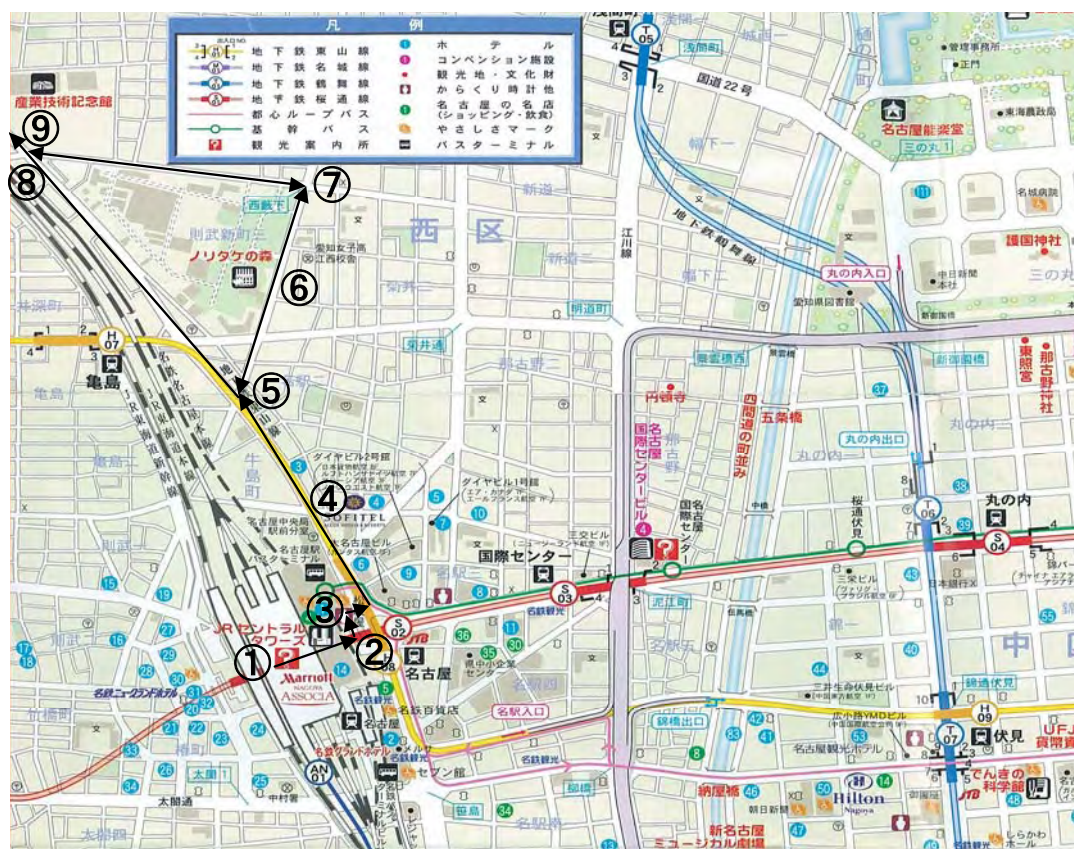
①自動改札出口 	設置場所 表示内容 
②常滑市観光プラザ（観光案内所） 	設置場所 表示内容 
③道路手前 	設置場所 表示内容 
⑦やきもの散歩道入り口 	設置場所 表示内容 
⑧瀧田家入り口 	設置場所 表示内容 
⑨登窯広場展示工房館 	設置場所 表示内容 
④陶磁器会館西交差点の手前 	設置場所 表示内容 
⑤陶磁器会館西交差点の横断歩道を渡った所 	設置場所 表示内容 
⑥やきもの散歩道案内板の付近 	設置場所 表示内容 
⑩登窯の手前 	設置場所 表示内容 
⑪橋を渡った所 	設置場所 表示内容 
⑫陶磁器会館前交差点の手前 	設置場所 表示内容 

※表示内容は実際には多言語で表示されることをイメージ

⑨陶磁器会館前



図表 3-4 「ノリタケの森・産業技術記念館」全体図と案内板設置箇所



No.	設置箇所	設置目的・表示内容など
①	観光案内所（名古屋駅構内）	観光案内所前からのスタートをイメージし、案内所前に簡略化した地図を設置
②	名古屋駅・桜通口	桜通口出口にある案内板の横に、簡略化した地図を設置
③	名古屋駅交差点の横断歩道の手前	誘導案内（簡略化した地図）
④	中央郵便局北交差点	誘導案内（簡略化した地図）
⑤	牛島町交差点	「ノリタケの森」と「産業技術記念館」の2施設の分岐を案内（簡略化した地図）
⑥	「ノリタケの森」入り口	ノリタケの森への誘導案内
⑦	西藪下交差点	誘導案内（簡略化した地図）
⑧	則武新町4交差点	「ノリタケの森」と「産業技術記念館」の2施設の分岐を案内（簡略化した地図）
⑨	「産業技術記念館」入り口	ノリタケの森への誘導案内

※事前調査の段階では、J R名古屋駅を起点とすることを想定

図表 3-5 「ノリタケの森・産業技術記念館」看板設置イメージ

①観光案内所（名古屋駅構内）

設置場所	表示内容
観光案内所（写真無し）	名駅周辺 観光マップ 周辺地図

④中央郵便局北交差点

設置場所	表示内容
	ノリタケの森 産業技術記念館 簡易地図

②名古屋駅・桜通口

設置場所	表示内容
	ノリタケの森 産業技術記念館 ルート案内 簡易地図

⑤牛島交差点

設置場所	表示内容
	ノリタケの森 → ← 産業技術記念館 簡易地図

③名古屋駅交差点の横断歩道の手前

設置場所	表示内容
	← ノリタケの森 産業技術記念館 簡易地図

⑥「ノリタケの森」入り口

設置場所	表示内容
	↑ 産業技術記念館 ← ノリタケの森 簡易地図

⑦西蔵下交差点

設置場所	表示内容
	ノリタケの森 → ← 産業技術記念館 簡易地図

⑧則武新町4交差点

設置場所	表示内容
	産業技術記念館 → ← ノリタケの森 簡易地図

⑨「産業技術記念館」入り口

設置場所	表示内容
	産業技術記念館 → ↓ ノリタケの森 簡易地図

以上のような計画（案）に基づいた実証実験を行うため、各看板設置予定箇所を所管する関係機関に設置許可申請を行ったところ、多くの関係機関から看板の設置許可が下りなかった。各関係機関への許可申請の結果は以下の通りである。（図表 3-6）

図表 3-6 関係機関への看板設置の許可申請の結果

場所	関係機関	対応する図表 3-2～ 3-5 内の番号	許可申請の結果
常滑市	名古屋鉄道㈱	①	許可（他の掲示物を遮らないように設置すること）
	常滑市（商工観光課）	②、⑨	許可
	常滑市（土木課）	③～⑧、⑪～⑬	不許可（原則禁止）
	常滑市（学校教育課）	⑩	許可
	常滑警察署	全般	許可（車両や歩行者の通行を妨げないように設置すること）
名古屋市	東海旅客鉄道㈱	①、②	不許可
	名古屋市（道路管理課）	③～⑨	不許可（原則禁止）
	名古屋鉄道㈱	－	許可（他の掲示物を遮らないように設置すること）

図表 3-6 の通り、常滑市の商工観光課や学校教育課が所管している箇所、及び名古屋鉄道㈱の駅構内では看板の設置許可が下りた。しかしながら、両市の市道を所管する課（常滑市：土木課、名古屋市：道路管理課）では、看板の設置は原則として認められておらず、例え一時的な設置であっても許可は下りないとのことであった。

このようなことから、事前調査で立てた計画（案）は大部分が実行することができず、以下に示す「（3）実験概要」の通り、計画変更を余儀なくされた。

(3) 実験概要

事前調査の結果を受け、実験は以下の通り実施することとした。

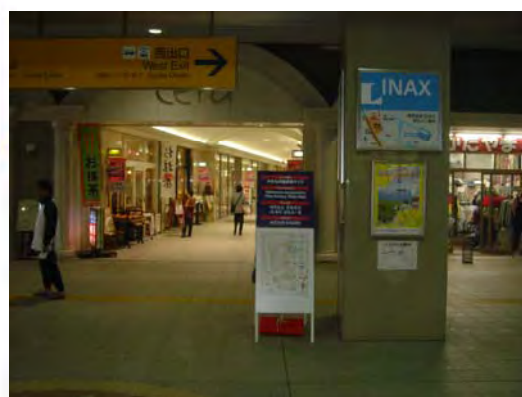
図表 3-7 実験概要

実施日	・平成 17 年 3 月 12 日（土）、13 日（日）の 2 日間					
実施内容	- 案内看板を「常滑駅改札出口」と「名鉄名古屋駅中央改札出口」にそれぞれ設置。案内看板には、それぞれ B 5 版の案内地図を付け、誰でも自由に持っていけるようにした。 - 常滑駅の「観光案内所」を多言語で表記。 - 図表 3-1 の周遊ルートを実際に外国人調査員に観光してもらい、現地の案内看板や手元の地図に基づいて目的地までたどり着くことが出来るかを検証。					
外国人調査員	調査日	調査員	年齢	性別	出身国	調査言語
	3月12日(土)	A	32歳	女	マレーシア	英語
		B	26歳	女	マレーシア	英語
		C	47歳	男	韓国	韓国語
	3月13日(日)	D	32歳	女	中国	中国語
		E	31歳	男	韓国	韓国語
		F	27歳	男	中国	中国語

図表 3-8 多言語案内地図のデザイン



図表 3-9 多言語観光案内パネル（常滑駅）



図表 3-10 多言語観光案内パネル（名古屋駅）



図表 3-11 多言語観光案内パネルのデザイン



図表 3-12 常滑市観光案内所の多言語案内看板図表



図表 3-13 常滑市観光案内所



(4) 実験結果

外国人調査員 6 名による現地踏査では、以下の点についてチェックを行った。

○チェックポイント

- ①案内看板について、どのように感じたか
- ②手元の地図についてどのように感じたか
- ③各観光施設内の外国人旅行者のための案内表示は十分か
- ④中部国際空港（セントレア）内の外国人旅行者のための案内表示は十分か
- ⑤道中の鉄道移動について、外国人旅行者のための案内表示は十分か
- ⑥外国人旅行者の視点から、全体を通して何か要望があるか

①案内看板について、どのように感じたか

調査員	コメント
A (マレーシア)	【やきもの散歩道】 - 看板の設置場所はよかったが色のせいで目立たなかった。 - 旅行者は東西南北は分らないと思うので、<u>地図については北を上にする必要はない</u>と思う。 【ノリタケの森・産業技術記念館】 - 人通りが多く、看板が良く見えなかった。 - 看板が大雑把なので、<u>看板を見てからまずどのように歩き出せば良いか分からなかった。</u>
B (マレーシア)	【やきもの散歩道】 - 駅から出口の方向と最初の交差点までが分かりづらかった。 【ノリタケの森・産業技術記念館】 - 地図上のタクシー乗り場は J R 名古屋駅のものだったが、名鉄のタクシー乗り場と間違えてしまった。

C (韓国)	【やきもの散歩道・ノリタケの森・産業技術記念館】 ・比較的分かりやすかった。 <u>スタート地点の所に矢印を表示してあれば、最初にどの方向に進めば良いか分かりやすい</u> と思った。
D (中国)	【やきもの散歩道】 ・最初に駅のどの出口から出て良いか分からず、時間がかかった。
E (韓国)	【やきもの散歩道】 ・わかりやすかった。
F (中国)	【やきもの散歩道・ノリタケの森・産業技術記念館】 ・看板は分かりやすかった。(地図もついていたので) ・やきもの散歩道の地図は、 <u>北が下向きになっていたので少し分かりにくかった。</u>

②手元の地図についてどのように感じたか

調査員	コメント
A (マレーシア)	【やきもの散歩道】 ・瀧田家は有料施設だが、休憩所は無料であった。このような情報も必要かと思う。 【ノリタケの森・産業技術記念館】 ・ <u>地図が大雑把なので、名古屋駅部分をもっと詳細に書かないと、初めて名古屋駅に来た人は迷うと思った。駅を出ることが出来れば、地図は非常に役に立つ。</u>
B (マレーシア)	【やきもの散歩道】 ・やきもの散歩道内に表示してある数字が地図上にも表示されていればわかりやすいと思う。 ・案内所にはもっと詳細な地図があったが日本語だけなので不便だった。 【ノリタケの森・産業技術記念館】 ・道沿いに案内看板はあるが、とても小さく見つけにくいので、旅行者には地図が必要だと思う。 ・ <u>ガソリンスタンドの印等、分かりやすい目印を地図上に示して欲しい。</u>
C (韓国)	【やきもの散歩道・ノリタケの森・産業技術記念館】 ・旅行には <u>地図が必要</u> である。また、 <u>駅から出発するまでの間をもっと詳細に示すべきだ</u> と感じた。
D (中国)	【やきもの散歩道】 ・地図上には、 <u>休憩できるお茶屋や食事所が示されているとより助かる。歩くだけであれば、道沿いの看板だけでも頼りになる。</u> 【ノリタケの森・産業技術記念館】 ・かなりの方向感がなければ、あの地図で歩き出すことは難しい。 <u>スタート地点にはもっと詳細な地図が必要</u> である。
E (韓国)	【やきもの散歩道】 ・ <u>看板だけでは移動は難しく、地図は絶対に必要だ</u> と感じた。 ・やきもの散歩道内に表示してある数字が地図上にも表示されていればわかりやすいと思う。 【ノリタケの森・産業技術記念館】

	・地図は大雑把なので、 <u>もう少し詳細なものが必要</u> だと思う。
F (中国)	【やきもの散歩道・ノリタケの森・産業技術記念館】 ・ <u>地図は必要である。もっと詳細なものであればなお良い。</u>

③各観光施設内の外国人旅行者のための案内表示は十分か

調査員	コメント
A (マレーシア)	【やきもの散歩道】 ・看板は古い物と新しいものが混在していたので分かりづらかった。 ・登釜広場展示工房館や瀧田家にいた人がとても親切でよかった。 【ノリタケの森・産業技術記念館】 ・ <u>地面に矢印が示してあったので非常に助かった。手元の地図を見るより、地面の矢印を見る方が自然</u> だと思う。
B (マレーシア)	【やきもの散歩道】 ・ <u>古い看板と新しい看板にそれぞれ別の数字が示してあったのでわかりにくかった。</u>
C (韓国)	【やきもの散歩道】 ・ <u>古い看板と新しい看板が混在していて分かりづらかった。</u> ・ <u>韓国語による案内表示がなかった</u> ので、欲しいと思った。また、 <u>常滑の歴史や瀬戸や四日市との違いなどが分かるような説明も欲しかった。</u> 【ノリタケの森・産業技術記念館】 ・ <u>道中は、道路に矢印があったが、「円頓寺」という表示が多かった。</u> ・詳しい説明がついているので大変良かった。
D (中国)	【やきもの散歩道】 ・かなり坂道が多いので、年輩者のためにその旨を書いておいた方が良い。 ・ <u>中国語の表示案内やパンフレットが無かった。</u> ・ <u>陶芸教室はたくさんあるが、外国人旅行者に対応しているようには見えなかった。</u> 【ノリタケの森・産業技術記念館】 ・ <u>産業技術記念館の案内表示は十分である。</u> しかし、音声ガイドは日本語のみだった。 ・ノリタケの森は各国の音声ガイドが用意されていた。しかし、パンフレットは日本語と英語のみであった。
E (韓国)	【やきもの散歩道】 ・道中の看板にも英語の案内文があると良いと思う。 【ノリタケの森・産業技術記念館】 ・両施設とも、分かりやすく案内表示されており、大変分かりやすかった。
F (中国)	【やきもの散歩道】 ・ <u>各順路を示す看板の所に、全体図もあると良い。</u> 【ノリタケの森・産業技術記念館】 ・ <u>体験コーナーの説明が日本語と英語のみだった</u> ので不十分である。

④中部国際空港（セントレア）内の外国人旅行者のための案内表示は十分か

調査員	コメント
A (マレーシア)	・案内板は非常に分かりやすい。空港から鉄道への乗り換えもスムーズに行うことができる。
B (マレーシア)	・空港内の案内は十分である。ただ、電車の時刻表が分かりづらかった。時刻表内で4本の線が4色に色分けされていたが、濃いオレンジとオレンジ、濃い青と青だったので区別が付きづらい。 ・時刻表の中に、どういう風に列車に乗れば良いかの説明もついていれば分かりやすくなると思う。
C (韓国)	・とても分かりやすかった。国際線の出口のまっすぐ前に名鉄とバスの案内があってよかった。また、各交通機関までの動線がとても短くてよかった。
D (中国)	・駅までの移動は容易だった。しかし、総合案内所やレンタカーカウンターには外国語表記がなかった。 ・初めて電車に乗るひとには「ミュッチケット」の意味などを説明する必要があるのではないかと思った。
E (韓国)	・空港に到着し、出口を出たところには韓国語の案内があり良かった。しかし、字が少し小さいので高齢者の方には見えづらいと思う。 ・案内所に韓国語が出来る人が一人もいなかったのは残念だった。
F (中国)	・案内所のスタッフが中国語対応ができず、英語の案内も不十分。また、電車では、特急と普通の区別が明確になっていない。

⑤道中の鉄道移動について、外国人旅行者のための案内表示は十分か

調査員	コメント
A (マレーシア)	—
B (マレーシア)	・液晶ディスプレイが英語と日本語であった。社内アナウンスもあったが、音声聞き取りづらい。
C (韓国)	・案内放送で韓国語があると良いが難しいと思う。
D (中国)	・特急ではない空港行きの列車では、車内放送が日本語のみであった。八両編成で、途中から四両だけが空港へ行く時などは、外国人は、日本語での案内しかないの、途中で車両を切られたらパニックになってしまう。 ・ガイドブックなどで電車の乗り方を書いておいた方が良い。
E (韓国)	・英語の表示はあってもアナウンスはないので、もっと細かい配慮が欲しいと思った。
F (中国)	・道中に中国語の案内は全く無かった。途中で、車両を切り離す電車もあったが、その知らせは日本語のみだった。

⑥外国人旅行者の視点から、全体を通して何か要望があるか

調査員	コメント
A (マレーシア)	—
B (マレーシア)	・ <u>旅行者が旅行を楽しんで計画できるように、どの位の時間がかかるかをガイドするようなものがあると良い。</u> 簡単な土地についての情報があるとなお良い。外国人にとってはとても助かると思う。
C (韓国)	・ セントレアは素晴らしく便利だった。外国人には、出発点での案内が何よりも大切。 ・ <u>案内放送は複数回するのが望ましい。</u>
D (中国)	・ <u>ノリタケの森の音声ガイドは一回 500 円で高い。産業技術記念館では 200 円で妥当な数字</u>だと思う。 ・ 「やきもの散歩道」というが、坂道が多く、年輩者には厳しい。 ・ ゆっくり散歩道をまわれば時間がかかるので、短期の観光客にとっては魅力が低くなるかもしれない。
E (韓国)	・ 観光するにはそれほど不便な点はない。 <u>言葉が分からなくても、地図や絵、方向表示で多くのことが分かる。</u> ・ 問題なのは、特急か普通かの鉄道の区別など、 <u>移動中に発生するミスが結構起こる</u>と思う。
F (中国)	・ 何よりも <u>英語や中国語を話せるスタッフが必要</u>。また、各施設内での中国語での案内も増やして欲しい。

（５）実証実験の結果

今回の実証実験を通じて得られた、各案内表示の良い点、及び問題点をまとめ、それに対する今後の対応方針を図 3-14 の通り整理した。

看板と地図の組合せによる多言語案内表示は、外国人観光客の移動のし易さを向上させる手段として、外国人調査員から一定の評価を受けることができた。また、「看板だけでは不十分であり、やはり手持ち地図の必要性が高い」こと、さらに、提供する情報としては、「出発点となる駅周辺については、より詳細な案内図が必要」、「地図上の表記には外国人にも馴染みの深い目印が用いられることが望ましい」など、参考となる意見を得ることができた。

しかしながら、実際の外国人観光客は、観光地内における徒歩での移動よりも、鉄道などの交通機関を利用しての移動に対して大きな不安を抱いており、これらの案内表示については、現状では不十分であるとの指摘を多く頂いた。特に、中部国際空港行きの鉄道で、八両編成の車両が途中から四両に減らされるという案内放送が日本語のみでしかされていないことなどが大きな問題として多くの外国人調査員より指摘された。

それに対し、中部国際空港では、多言語案内表示が非常に分かりやすいということで、英語・中国語・韓国語の全てで高い評価を得ることができた。しかしながら、総合案内所のスタッフが中国語や韓国語での対応ができないなどの問題点が指摘されており、今後は外国語対応が可能な体制の整備などが求められる。

また、今回の実証実験を計画する過程で、歩道における案内看板の設置が現実的に難しいことが明らかとなった。自転車・歩行者の安全の確保や景観保全等が主な理由であり、各市の市道を所管する各部課からは、例え一時的な設置であっても設置は下りないとの事であった。しかしながら、名古屋市では既に「観光客への案内表示を目的に、道路上に矢印を塗装」しており、また、「案内・誘導に資するために絵タイルを埋め込む」などの取り組みを行っている例もみられることから、今後は、このような各自治体の取り組みと連携した形で環境整備を行っていくことが必要であると考えられる。

図表 3-14 現況・問題と今後に望まれる対応方針の整理

各案内表示の良い点、及び問題点（外国人調査員より）

①案内看板について

【良い点】

- ・看板と地図が両方あり、分かりやすかった。

【問題点】

- ・看板を見てからまずどのように歩き出せば良いか分からなかった。
- ・出発地点周辺については、もっと詳細な地図が必要である。
- ・看板の色が目立たなかった。

②手元の地図について

【良い点】

- ・看板だけでなく、地図があり助かった。

【問題点】

- ・ガソリンスタンド等の分かりやすい目印を地図上につけて欲しい。
- ・出発地点周辺については、もっと詳細な地図が必要である。
- ・食事所などの付加的な情報も欲しい。

③各施設の既存の案内表示について

【やきもの散歩道】

- ・看板の種類が複数あり、分かりづらかった。
- ・韓国語・中国語の案内表示が無かった。
- ・順路を表す案内表示に全体図もあると良い。

【ノリタケの森・産業技術記念館】

- ・地面に矢印の案内があり分かりやすかった。
- ・両施設とも、パンフレットや音声ガイドが英・日のみの場合があり、不十分である。

④中部国際空港の案内表示について

【良い点】

- ・案内表示は非常に分かりやすい。鉄道への乗り換えもスムーズに行うことができる。

【悪い点】

- ・総合案内所やレンタカーカウンターには外国語表記が無かった。
- ・案内所のスタッフは中国語・韓国語が使えず、英語対応も不十分である。

⑤鉄道移動の案内表示について

- ・道中に中国語・韓国語の案内表示はまったくなかった。
- ・特急でない空港行き列車では、車内放送が日本語のみであった。
- ・八両編成の列車が途中で四両に切り離される場面があった。その案内が日本語のみだったので、外国人はパニックになると思う。

⑥その他の要望など

- ・各観光地間の所要時間が分かるようなガイドがあると良い。
- ・案内放送は複数回するのが望ましい。
- ・観光地に行くだけなら既存のパンフレットや案内表示でも可能である。それよりは鉄道等での移動が不安である。
- ・英語や中国語が話せるスタッフが必要。

今後の検討課題

- 看板・手持ち地図共に、出発点となる駅周辺についてはより詳細な地図案内が必要。
- 地図上に記す目印については、まず、ピクトグラムなど世界的に共通して認識してもらえる目印を整理し、そのような目印を使用することが望まれる。
- 地図には、目的地にたどり着くための情報だけではなく、休憩所の場所を示すことや、その観光地の歴史・特徴についての情報など、付加的な情報の提供が求められている。
- 観光地内での移動よりも、鉄道での移動についての不安が大きい。電車内では、多言語での案内を充実させることや、複数回繰り返して放送するなどの配慮が必要である。
- 中部国際空港での多言語案内表示については、非常に評価が高い。今後は、中国語や韓国語などで案内ができる体制の整備が望まれる。
- 歩道での案内看板の設置は難しいことが明らかとなった。現在、道路上に案内表示を描く等の試みがされていることから、このような各自治体の取り組みとの連携が必要である。

4. 言語コールセンター実証実験による外国人観光客に対する観光交流空間の形成

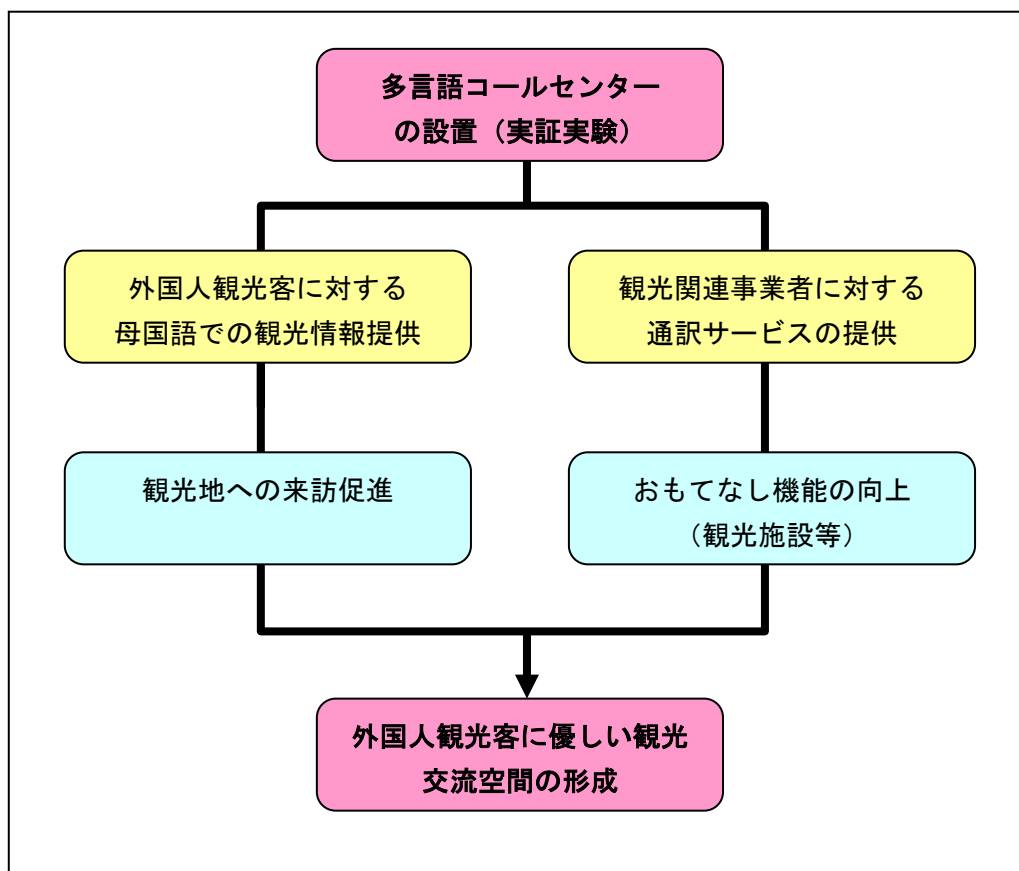
4-1 多言語コールセンターの基本的な考え方

東海環状自動車道を軸とする東海地域に来訪する外国人観光客に対し、観光関係施設等での外国人観光客に対する応対支援や観光関連情報等の提供を行い、外国人観光客に優しい観光交流空間の形成にむけた情報発信のあり方や交流方策を検討することを目的とする。

期待される効果としては、外国人観光客に対して、訪れた観光関連施設等におけるコミュニケーション支援や多言語にて観光関連情報や交通情報などの基礎情報を提供することで、当地域における観光地への来訪促進やおもてなしの向上などが挙げられる。

本調査では、多言語による観光関連情報の案内サービスと各観光施設事業者に対する通訳サービスを試行的に実施し、これらのサービスによる外国人観光客ならびに観光関連事業者における利便性の向上等について検証を行った。

図表 4-1 多言語コールセンターによる外国人観光客に優しい観光交流空間の形成



4-2 多言語コールセンターの実証実験の実施

(1) 実証実験の概要

① 実証実験の実施概要

多言語コールセンター（以降、外国人観光客コールセンター）の実証実験の実施にあたっては、既存のコールセンター事業において利用されている仕組みを活用することで効率的なシステム構築を行った。対象エリアについては、東海3県内を対象とし、外国人観光客に対する観光に関連する情報（観光基礎情報）の提供ならびにホテルや観光施設などの観光関係事業者への支援措置として電話を介した逐次通訳サービスの2種類をもって実施した。

実施期間としては、2月中での実施とし、運営時間の差違による利用動向を確認するために、異なる時間帯でのサービス提供を行うこととした。また、対応言語としては、英語・中国語（北京語）・韓国語の3種類とし、センターには各言語に対応したオペレータを常駐させることとした。また、観光関係事業者からの逐次通訳サービスを補完するために、日本語についても対応可能な人員を配することとした。

図表 4-2 外国人観光客コールセンターの概要

センター名称	外国人観光客コールセンター（Foreign Tourist Call Center）
対象エリア	愛知県・岐阜県・三重県
対象者	外国人観光客および観光関係事業者
回答範囲	・観光客と観光関係事業者間の逐次通訳 ・観光基礎情報の提供
実施期間	2005年2月1日（火）～2月28日（月） 計28日間
受付時間	第1フェーズ：9:00～17:00（2月1日～2月14日） 第2フェーズ：13:00～21:00（2月15日～2月28日）
回線数	アナログ回線 3回線
対応言語	英語・中国語・韓国語 （スタッフは3名＋スーパーバイザー1名 計4名）
センター設置場所	名古屋市中区新栄
センター風景	 ※既存コールセンター内に3回線（3席）を確保した。

②実証実験システムの概要

本調査で実施する実証実験では、外国人観光客が各観光関係施設を訪れた際に、施設側とのコミュニケーションを補完する通訳機能と併せて、当該地域における観光基礎情報を案内する情報案内機能を有する多言語コールセンターを構築する。

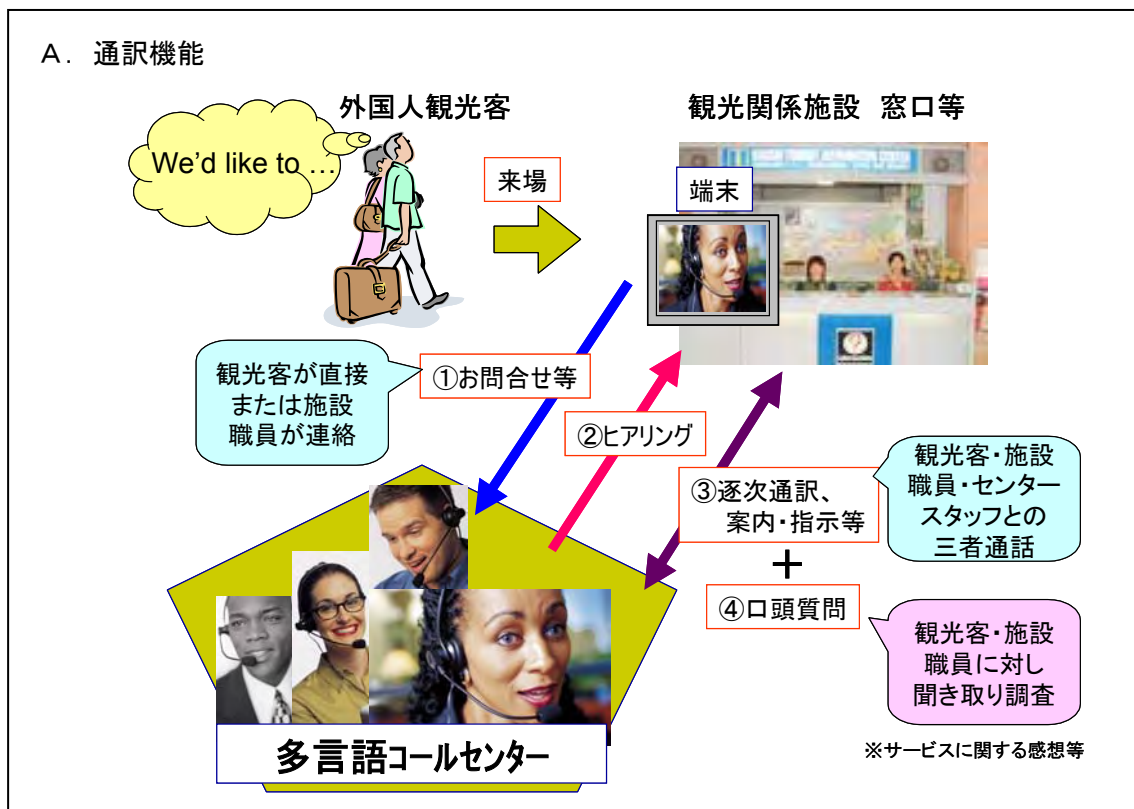
A. 通訳機能

外国人観光客と観光施設側との間を仲介する電話簡易通訳サービスの提供を行う。

B. 情報案内機能

利用者からの問い合わせに対して観光基礎情報を中心に多言語での提供を行う。

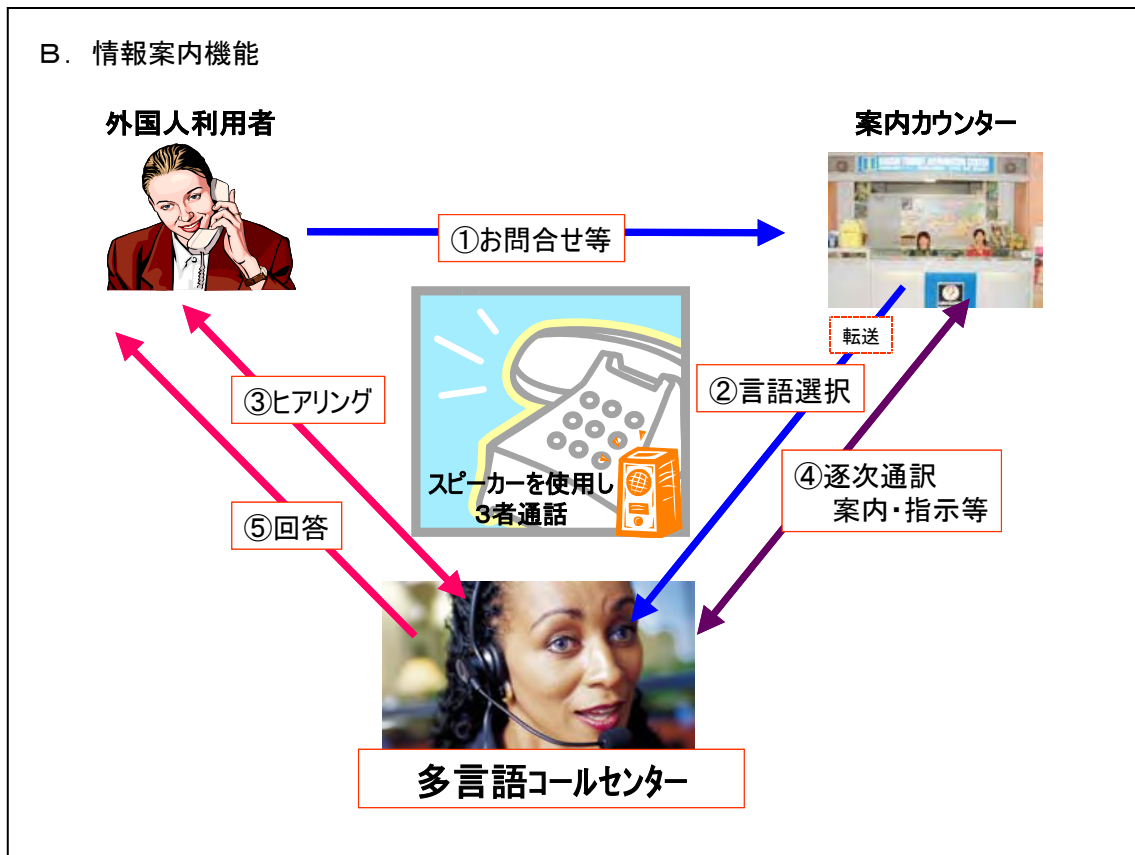
図表 4-3 多言語コールセンターの概要（通訳サービス）



「A. 通訳機能」の留意点

- ・外国人観光客との言語トラブルに遭遇した観光施設の意思伝達を図る。
- ・当事者間の意思伝達をサポートするものとし、当事者間における問題解決は行わない。
- ・商談、診療行為、事故処理、会議等は対象としない。

図表 4-4 多言語コールセンターの概要（情報案内サービス）



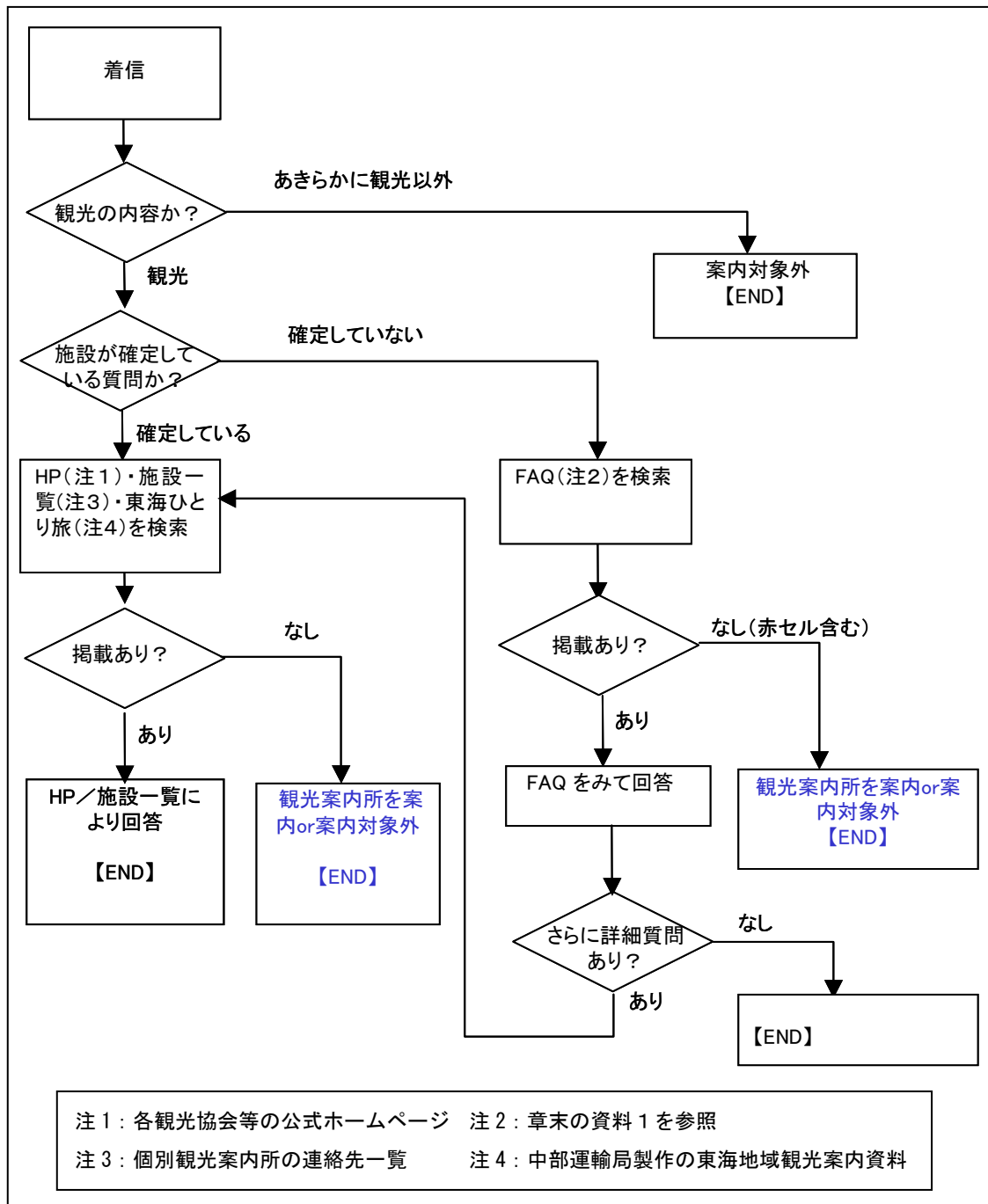
「B. 情報案内機能」の留意点

- ・外国人観光客からの観光情報に関する問合せに対応する。
- ・事前に指定された観光基礎情報および想定問答集に基づく情報により応対する。
- ・変動情報や想定問答集にない情報については、関係機関の連絡先案内で対応する。

コールセンターでの対応フローは以下の通り。本センターは観光目的での情報案内ならびに通訳サービスを対象としており、それら以外のサービス要求に対する対応方策については、事前に整理して実証実験を行うこととした。

実験にむけた準備として、観光情報に関する想定問答集（FAQ）を実験事務局にて作成し、コールセンター運営側で加工・内容調整することで、事前段階で必要となるデータリソースの準備を行った（FAQの詳細は資料1参照）。

図表 4-5 コールセンターでの対応フロー



③コールセンターサービスの告知方法

本実証実験の実施にあたっては、主要な観光案内所での告知ツールの配布協力や、各観光関連事業者に対する案内ならびに、外国人観光客が利用する施設や既存媒体とのタイアップ等をもって告知を行った。

○東海ウェルカムカード参加施設での告知

当該地域において配布されている東海ウェルカムカードに参画している愛知県内の施設に対し、告知ステッカーおよびチラシ配布を行い、実験の告知協力を依頼した。

東海3県下の観光協会や宿泊施設、観光案内所など316箇所に対し、協力依頼を行い、告知ツールを配布し、各施設の案内窓口での掲示等をお願いしてきた。

図表 4-6 告知ツールの内容：携帯用カード（左）カウンター掲示用ツール（右）



○外国人向け FM ラジオ番組での紹介

外国人に対する情報提供を行う FM ラジオ番組内にて、外国人観光客コールセンター実証実験の紹介を実施した。

実験の紹介は2月6日（日）から毎週日曜日の16:00～21:00放送中の「World Connection」内にて紹介いただきました。

（協力：愛知国際放送株式会社：RADIO-i（レディオ・アイ））

Foreign Tourist Call Center は、東海地方を訪れる外国人観光客の方が快適に旅をしていただくための電話サービスです。東海地方（愛知・岐阜・三重）の観光情報や、旅先で言葉に困った場合、こちらまでお電話下さい。（※各国語電話番号及び試行期間）
なお、本サービスは2月のみの試験サービスです。3月以降は、052-955-2005（愛・地球博及び観光情報提供のみ）へお電話ください。

Foreign Tourist Call Center is a service facility with a commitment of providing foreigners with the enjoyable and comfortable travel around Tokai area on the phone. Please do not hesitate to call Foreign Tourist Call Center for any tourist information and/or any language assistance during your trip. We are happy to help you!

【ENGLISH】052-961-6013

Service Contents 2.1~2.14 9:00 ~ 17:00/2.15~2.28 13:00 ~ 21:00

Please keep in mind that this service is temporary for testing and will discontinue the number on February 28, 2005. From March, please call 052-955-2005 for any assistance (only about EXPO 2005 and tourist information).

観光（导游）咨询电话中心是为访问东海地区的外国游客旅途顺利进行而准备的电话服务项目。如果想知道东海地区（爱知，岐阜，三重）的观光消息，或在旅途中遇到语言不通等困难的话，请来电话咨询。

【中文】052-961-6023

试运行期间的咨询 2.1~2.14 9:00 ~ 17:00/2.15~2.28 13:00 ~ 21:00

这项服务是只在二月份试运行期间进行，三月以后的电话号码改为 052-955-2005（只提供爱知国际博览会和观光的信息），敬请留意。

외국인 관광객 콜 센터는 도카이 지방을 방문하시는 외국인 관광객이 쾌적한 여행을 하실 수 있도록 전화 서비스를 하는 곳입니다. 도카이 지방 (아이치·기후·미에)의 관광 정보 안내, 언어 소통 문제가 발생했을 경우 이곳으로 전화 주십시오.

【한국어】052-961-6033

시험 서비스의 안내 2.1~2.14 9:00 ~ 17:00/2.15~2.28 13:00 ~ 21:00

이 서비스는 2월 한정 시험 서비스입니다. 3월 이후는 052-955-2005로 전화 주시길 바랍니다. (아이치 국제 박람회 또는 관광 정보 제공에 대해서만)

4－3 実証実験の結果分析

(1) 実証実験の利用実績

1ヶ月間の実証実験期間中にて、外国人観光客コールセンターの利用件数は33件見られた。サービス利用の内訳としては、観光情報案内サービスが26件、通訳サービスが1件、その他日本語による問い合わせなどが6件であった。

利用件数については、観光オフシーズンである2月中での実施であったことからも旺盛な利用があったとは言い難い。

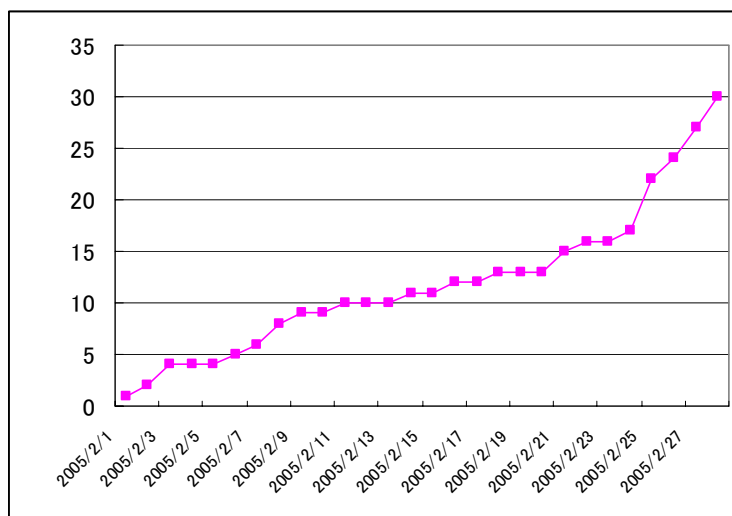
図表 4-7 利用実績（1ヶ月間）

	項 目	件 数	比 率
通 訳	① 通訳(英語)	0	0.0 %
	② 通訳(韓国語)	0	0.0 %
	③ 通訳(中国語)	1	3.0 %
	小 計	1	3.0 %
案 内	④ 案内(英語)	11	33.3 %
	⑤ 案内(韓国語)	7	21.2 %
	⑥ 案内(中国語)	8	24.2 %
	小 計	26	78.8 %
そ の 他	⑦ 日本語による問合せ	3	9.1 %
	⑧ 間違い電話	2	6.1 %
	⑨ サービス対象外	1	3.0 %
	小 計	6	18.2 %
	合 計	33	100.0 %

①日次集計報告

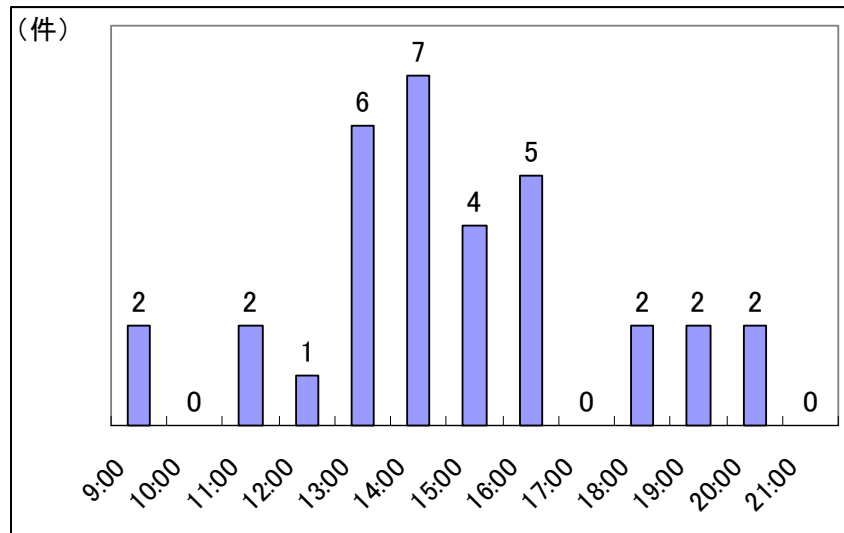
1ヶ月間の実証実験期間中での利用の伸びを整理した。結果として、実験開始当初から利用が見られる。観光案内所等での告知ツールの掲示などにより、実験期間後半はサービスの認知度が高まったなどの要因から利用が伸びている。

図表 4-8 サービスの利用の伸び（日時集計）



また、時間帯別のコール数としては、14 時台の利用が最も多く、午後の時間帯を中心に利用されている。これは、目的地への移動途中での利用が中心であったことなどが類推される。また、夕方以降での利用についてもまとまった利用が見られる。

図表 4-9 時間帯別コース総数

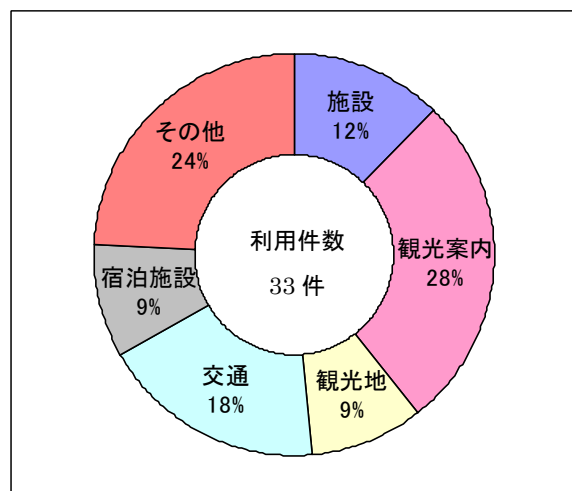


②カテゴリー（情報分類）毎のコール件数集計報告

コールセンターの利用目的の内訳として、カテゴリー（情報分類）ごとの利用内訳を整理した。観光案内に関する問い合わせが約 3 割程度と最も多く、次いで、交通案内が 2 割、施設案内が 1 割程度と続いている。個別具体的な観光案内ならびにその観光地までの経路に対するニーズが高い。

図表 4-10 情報分類ごとの利用内訳

提供情報内容	件数
施設	4
観光案内	9
観光地	3
交通	6
宿泊施設	3
その他	8
合計	33

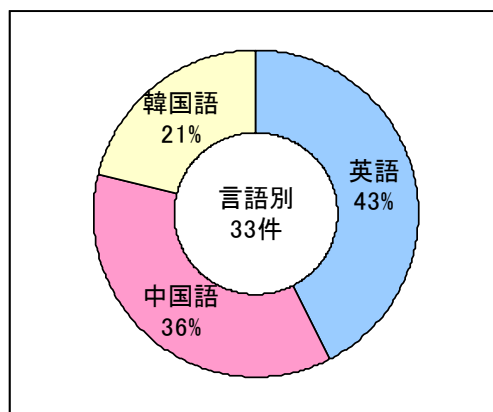


③対応言語別集計表

今回の実証実験では、英語・中国語・韓国語の 3 種類の言語をサービス対象としていたが、実際の利用においては英語での質問が 4 割を超えており、以下中国語、韓国語の順となった。外国人観光客からの声として、最低限英語での案内は必要との回答を得ているが、観光ピークシーズンにおける外国人入り込み客の現状を考慮したサービス対象言語の設定は必要と考えられる。

図表 4-11 センターにて対応した言語の割合

言語	件数
英語	14
中国語	12
韓国語	7
合計	33



④利用に至った経緯

外国人観光客コールセンターの利用に至った経緯として、サービスを知り得た手段とサービスの利用場所を聞き取った。サービスを知り得た手段としては、知人・友人から口コミによりサービスを知り、利用に至っているケースが多く見られる。ほか、携帯用カードを入手し利用しているケースも多い。また、特徴的な点として、愛・地球博コールセンターから紹介されるケースも多く、こうしたセンター機能間での役割分担についても利便性向上の観点から有効ではないかと推察される。

サービスの利用場所としては、名古屋市内から電話をかけるケースが多く、駅（2 件とも名古屋駅であった）など中心都市からのサービス利用が中心であった。また、海外からサービスを利用するケースもあり、電話を利用した情報提供機能が当該地域内からの利用のみならず国内外を問わず選択肢の一つとなるサービスであることが確認できた。

図表 4-12 サービスを知り得た手段

知り得た手段	件数
告知ツール(店頭・施設カウンター)	0
携帯用カード	4
ラジオ	0
友人・知人	8
オアシス21	1
愛・地球博コールセンター	2
ホームページ等	1
未回答	17
合計	33

図表 4-13 サービスの利用場所

利用場所	件数
駅	2
ホテル	1
自宅	2
知人の家	1
名古屋市内	6
岐阜県内	1
海外	3
その他	3
未回答	14
合計	33

⑤コールセンターへの満足度および改善点

利用者に対する簡易な聞き取り調査より、外国人観光客コールセンターに対する満足度ならびに改善点などを聞き取った。なお、サービスを利用した後での協力を依頼しており、回答件数自体は低くなっている。

結果として、回答者の 2/3 程度が満足と回答している。また、不満である理由としては、詳細な情報を提供できない場合や、返答に時間がかかるなど、期待していたサービス水準を得られなかったことが挙げられる。この点は、試行実験でのサービス提供であったことから今後の課題とする。

図表 4-14 サービスへの満足度および不満な点

満足度	件数	
満足	11	もっと詳しい情報がほしい
不満	6	3 回かけてつながらなかった
未回答	16	観光専用のホームページがあったらなお良い
合計	33	即座に答えてほしかった
		待ち時間を短くしてほしい
		情報を提供するまでに時間がかかり過ぎる

⑥運用段階での課題・改善点

コールセンターにおけるオペレータからのサービス提供の所感としては、FAQ の情報に依存することもあり、十分な情報提供が困難であったとの感想が聞かれた。また、観光に関する知識も十分ではないこともあり、適切な情報検索についても慣れが必要となったことなどが指摘されている。

<コールセンター事業者に対するヒアリング結果>

- ・ 観光に関する幅広い情報を扱うことになり、情報の深さ以上に、情報の広さ・種類を重視したため、利用者が満足できる情報提供ができなかった。
- ・ 各オペレータの観光に関する知識量が限られていた（短期間の研修では個人の蓄積に依存してしまう）。事前に準備していた FAQ に頼った対応を行っており、返答までに時間がかかることになった。
- ・ 作業の修練度を確保するには時間および件数が十分ではなかった。
- ・ 観光に詳しい人材によるサポート体制があることでこうした問題は解決できるのではないか。ただし、各地にいるガイド通訳をセンターに駐在させる必要がある。
- ・ FAQ の蓄積について、施設毎での情報よりも、エリア単位での整理が有効となる。利用者の質問が「高山について知りたい」という、地名を指定して質問してくることが多く、こうした実態に対応できることが重要。

4-4 多言語コールセンターの事業性の検証と課題整理

実証実験等の結果をもとに、当地域における外国人観光客に対する情報発信・交流方策の検討を行った。

(1) 実証実験システムの評価

①外国人観光客によるシステムの評価

外国人利用者に対する利用感想などにおいて、システムへの評価について以下のように整理した。総じて、システムに対する必要性を指摘する声は大きいが、サービス品質については評価にばらつきがある。より詳細な観光情報ニーズに対する対応能力を高めていく必要があることが多く指摘された。

外国人観光客の利用感想 主要意見

<利用した感想>

- 言葉もきれいで発音も問題ない。
- 日本人オペレータであったので、情報感覚もあり、提供サービスとして満足できるものであった。
- 最初に「コールセンター」と名乗ってもらえることで、安心感・信頼感があった。
- 対応も丁寧であり、印象は良かった。
- × 待ち時間が長くなり、通話料金が気になってしまう。
- × フリーダイヤルであっても、十分な情報が得られないのでは利用しない。
- × 観光情報が不十分。提供してもらった情報にも不備があった。
- × 具体的な質問に対し、十分な回答が得られなかった。

<外国人観光客にとって必要か>

- 日本語に不慣れな人には有効である。
- トラブルが起こったときなどに利用できると安心である。
- 自国語で対応してくれることは理解度が高まる。
- 通訳機能を活用することで利用価値はある。
- × コールセンターの役割を明確にし、確実に情報を得られることが重要
- × もっとアピールをしていく必要がある。

図表 4-15 コールセンター 外国人レポートより

■Aさん(オーストラリア出身)	
「利用した感想」	「外国人にとって必要と思うか」
言葉もきれいで発音も問題ない。日本人オペレーターだったので情報感覚もあり、提供サービスとしてコールセンターは良い。	
■Bさん(マレーシア出身)	
「利用した感想」	「外国人にとって必要と思うか」
何行きに乗ったらいいか、有松の手前の駅は何か、と聞いたところ、いずれも「駅で確認してください」という回答であり、役に立たなかった。	NTTの通訳ダイヤルのようにコールセンターの役割を明確にし、確実な情報を得ることができれば有効なので必要である。
■Cさん(中国・瀋陽出身)	
「利用した感想」	「外国人にとって必要と思うか」
電話がつながった時、「もしもし」と言うのみでコールセンターと名乗らず、不安であった。待ち時間が長く、名古屋から上野までの行き方と上野城以外の観光スポットを尋ねたが、10分以上かかった。また、JRによる行き方を教えてもらったが、所要時間は直接駅で確認するように言われ、観光スポットについては回答をもらえなかった。役に立ったという実感はない。 発音でネイティブと分かったが言葉に詰まることが多く、日本語の情報を中国語に上手く変換できていない。日本語に不自由しない外国人には日本語案内のほうが分かりやすいのではないかな。	迷うことがあれば人に尋ねたほうが良く分かり、また、早い、日本語に不慣れな人には有効である。
■Dさん(中国・北京出身)	
「利用した感想」	「外国人にとって必要と思うか」
伊賀上野までの交通手段としてJRと近鉄があるが、回答が統一されていない。同じ目的地について尋ねても異なった回答をすることに疑問である。	トラブルが起こったときなどは使うであろうし、コールセンターが存在することに安心感を持つ。
■Eさん(中国・南京出身)	
「利用した感想」	「外国人にとって必要と思うか」
行き先の交通アクセスや観光施設などについて詳細を教えてもらった。	必要である。
■Fさん(中国・深? 出身)	
「利用した感想」	「外国人にとって必要と思うか」
最初に「コールセンター」と名乗ってくれたので安心感・信頼感があり、全体的な対応も親切丁寧で印象が良く対応はよいが、熟知度が低い。質問ごとに調べている時間が長く、分からないと回答られることも多い。フリーダイヤルではないので待たされると料金が気になる。 情報が間違っており、有効ではない。今回、半田まで名古屋駅から乗り換えは無い、と教えてもらったが実際は異なっていた。また、半田には観光するところはないと言われ、詳しいことは名古屋観光課に問い合わせるよう番号を教えられた。結局、観光課は中国語が通じず意味がなかった。むしろ「東海ひとり旅」の中国語版の入手情報を提供すべきである。	ないより良い。
■Gさん(中国・吉林省出身)	
「利用した感想」	「外国人にとって必要と思うか」
2つの質問で15分かかり、とにかく待ち時間が長く、乗り方案内では一回間違えられた。絞り以外の有松の観光スポットを尋ねた際は、一回待った後に「どういうところに行きたいか」と確認され、結局、回答を得なかった。ひとり旅はとても不安なので詳細を知ることができないようでは意味が無い。また、絞り1つしかスポットがないようでは、わざわざ有松に行かないのではないかな。スタートして間もないので慣れていないことは理解できるが、システム・作業手順をしっかりとすべきである。	緊急用として通訳代わりに使うのであれば存在価値はある。いい試みであるが、もっとアピールが必要である。

■Hさん(台湾出身)	
「利用した感想」	「外国人にとって必要と思うか」
質問に対して回答が得られず、あまり意味が無い。急用ではない場合は自らインターネットを使って調べることができるので、コールセンターはサービス提供者として利用者の「今すぐに知りたい」という緊急性をもっと理解するべきである。さらに、電話代は利用者負担なのでは利用促進を図ることは難しい。フリーダイヤルであっても情報を得られなければ意味がない。	

■Iさん(台湾・台北出身)	
■Jさん(台湾・台南出身)	
「利用した感想」	「外国人にとって必要と思うか」
中国語による応対だったが、電車の乗り方などを尋ねたが「分かりません」と言われたので、伊勢については詳しい情報を得ることができないと利用者が感じてしまう現状であった。	困ることがある際は自国の言葉を話して理解してくれる人が必要なので、コールセンターは必要である。

■Kさん(台湾・彰化出身)	
「利用した感想」	「外国人にとって必要と思うか」
21日の午後4時にかけ3回目につながった。中国語はきれいで言葉遣いも良く、応対も丁寧で気持ち良かった。最後に「またいつでもご利用ください」という言葉を貰い、また利用する気になった。 名古屋から松阪への行き方、料金、見所、名物料理など質問したが、回答を貰うまでの待ち時間が長かった。料金、名物料理に関しては、「駅・店で確認してください」という回答であり、電車以外の交通手段に関する質問の回答は得られず「あの…」と日本語を繰り返された。	

■Lさん(韓国・蔚山市出身)	
「利用した感想」	「外国人にとって必要と思うか」
関市と美濃市について聞いたが、刀と和紙で有名ということ以外あまり具体的な回答は得られなかった。	行き方と目的地までの所要時間が分かった点は良かったので、外国人にとって必要である。

■Mさん(韓国出身)	
「利用した感想」	「外国人にとって必要と思うか」
待ち時間が長い。行き案内はスムーズだったが、観光情報(おすすめスポット、グルメ、近くの地域の観光情報)についてはオペレーター自身が情報を整理できていない、または知らない雰囲気がある。	

②観光関係事業者によるシステムの評価

今回の実証実験において、告知ツールの配布ならびに紹介を依頼した観光関係事業者に対して、実証実験の内容に関するアンケート調査を行った。

実施状況ならびに要旨は以下の通り。ポイントとしては、外国人観光客に対する準備や体制が不十分な事業者にとって今回のシステムは一定以上の評価を得るものであると結論づけることができる。時間带的には、いつでも利用できることへの期待が大きいなか、夕方以降でのニーズの高さが目立っている。

○アンケート調査の実施概要

- | | |
|----------------|----------------------------|
| ・ 調査期間 | : 2005年3月2日(水)～15日(火) 14日間 |
| ・ 調査対象 | : 東海ウェルカムカード参加施設等 |
| ・ 調査方法 | : 郵送配布・郵送回収 (FAX等も可) |
| ・ 配布・回収数 (回収率) | : 316件配布 83件回収 回収率 26.3% |

○観光情報に関する多言語コールセンターの利用について

- | |
|--|
| ・ <u>利用件数は3件で、ほとんどの事業者にて利用を見合わせていた。</u> |
| ・ <u>利用サービスとしては、観光情報案内がのべ4件、通訳サービスは1件であった。</u> |
| ・ <u>コールセンターの利用しやすさとしては普通程度の評価を得ている。</u> |

○多言語コールセンターのサービス内容に対する評価について

- | |
|---|
| ・ 「 <u>観光情報の充実</u> 」を挙げる事業者が42.2%と最も多く、次いで「 <u>通訳サービス</u> 」の充実(34.9%)、「 <u>それぞれのサービスを利用したい</u> 」が32.5%となった。 |
| ・ なかでも、外国人観光客に対する <u>観光情報の提供に対する事業者ニーズが高い</u> 結果となった。 |
| ・ 対応言語としては、現行のまま、「 <u>英語・中国語・韓国語</u> 」での提供を求める声が多く、他の言語を求める声も10件見られた。 |
| ・ 受付時間としては、「 <u>24時間いつでも利用できる</u> 」ことを挙げる事業者が多く見られたが、 <u>夜間でのサービス利用に対するニーズは高い</u> と言える。 |
| ・ 電話での案内・通訳サービスの形態については、 <u>手軽に利用できるなど十分に評価できる</u> との意見が大勢であったが、 <u>伝達内容に不安を感じる</u> などの指摘も少なかった。 |

○多言語コールセンターサービスに関する必要性 ほか

- | |
|--|
| ・ 各観光関係事業者での対応として、 <u>不安を感じながらも何とか対応しているのが現状</u> となっている。十分に対応できている事業者は全体の1/4程度。 |
| ・ 多言語コールセンターの今後については、サービスを継続するに際して、 <u>受益者負担が増えることもやむを得ないとしながらも、通訳サービスをより低廉に提供して欲しい</u> との意向も強く見られた。 |

図表 4-16 実験期間中の問い合わせ内容より

事業者名	問合せ内容
名古屋 ユースホステル	・携帯用カードに「無料」といった表記が必要ではないか。 ・大変ありがたいサービスであるが、是非とも継続してもらいたい。 ・年間 2 千人程度の外国人観光客が来るが、日本語を勉強してくる方が多く、意外に言葉では困らない。
金山観光 案内所	・こうした事業者支援型サービスの実施について、十分な体制を継続して確保できないこともあり大変助かる。 ・特に金山駅は中部国際空港からの鉄道結節駅であり、外国人の乗降も多くなる。そうした変化に応じた体制を考えたいが、こういったサービスを活用できればより効果的ではないか。 ・2 月中でサービスをやめてしまわず、万博期間中は継続してもらいたい。
明治村	・機会があれば利用させてもらいたい、3 月以降も是非継続してもらいたい。
ロイヤルパーク ホテル	・携帯用カードを配布することでお客様に提案していきたい。 ・カードについては日本語表記も追加してもらいたい。とっさの時にご案内できない場合もある。
赤かぶ	・大変おもしろいサービスと思っている。 ・3 カ国語での表記となっているが、ご案内する日本人にとって、何語か分からないと説明のしようがない。 ・事業者が利用する際にも、そういった説明が十分でないと理解してもらえないのではないか。

（２）事業性の評価検証

多言語コールセンター事業の事業性について、今回の実証実験では、３言語について担当オペレータを１席確保していた。実証実験期間中の利用件数から、通話中などの理由からサービスを利用できなかったケースは数える程の件数となっており、席数の増設等は問題がなかった。しかし、本格稼働した際の利用件数の増加に伴い、十分なサービスレベルを確保するためには席数を増加させていく必要があり、人件費の上昇も想定されてくる。

例えば、東海３県でのあらゆる観光情報の蓄積ならびに利用者にとってストレスのないサービス品質を確保する上で、各言語２～３席程度のオペレータの準備が必要になると予想される。

コールセンター業務にて先進事例となっている札幌市コールセンターにおいても、観光情報の提供を含めた外国語への対応を進めているが、その運営費は月額６～８百万円程度（年間８～９千万円程度）の予算を計上していることから、同等額以上の経費を見込んでおく必要がある。

将来的な事業性を検証するにあたり、受益者負担の考え方にて、利用料金等の徴収を行うことで、運営費用の確保を図っていくことなどが考えられる。ただし、こうした電話サービスの有償化にあたっては、利用者側の立場に立った利用料金の設定を行うことなどが必要であり、外国人観光客の誘客促進の観点からすれば慎重な検討が必要である。

（３）利用者ニーズによるシステム改善点

今後の外国人観光客に対するコールセンターサービスの提供において、実施主体ならびに運営主体の双方において対応が求められる点を整理した。なお、整理にあたっては、利用者視点として、外国人観光客の視点ならびに観光関係事業者の視点から整理した。

①外国人観光客の視点によるシステム改善点

外国人観光客からのアンケートならびにヒアリング結果より、本実証実験で構築したシステムに対する改善点を以下の通り整理した。情報量の充実と合わせて、迅速かつ的確な情報提供が改善点として挙げられる。

- ・ 利用者が必要とする情報内容の蓄積（FAQ データの充実）
- ・ 迅速な情報検索が可能なインターフェイス（ソフトウェア面）の構築
- ・ 専任スタッフの確保による、より詳細な観光情報への対応
- ・ 緊急時での利用にも対応できるサービス対象の拡充
- ・ 情報提供サービスの機能・テーマの絞り込み
（例：エリア・スポット別 FAQ の整備）

②観光関係事業者の視点によるシステム改善点

観光関係事業者に対するアンケート結果などをもとに、本実証実験で構築したシステムに対する改善点を整理した。通訳サービスの利用が少なく、評価としてはサービスの利用促進の観点から改善点を整理することとした。

- ・ 通訳サービスの安価な提供
- ・ 専用番号による情報提供サービスと問い合わせ先の区別
- ・ 英語・中国語・韓国語以外の言語への対応（特に通訳サービス）

③その他サービス全体での改善点

外国人観光客ならびに観光関係事業者からの意見等をもとに、その他改善点を整理した。通訳サービスの利用が少なく、評価としてはサービスの利用意向の観点から整理することとした。

- ・ オペレータの教育体制の拡充（観光情報に関する知識の共有）
- ・ 観光案内所等との連絡体制の整備（通訳サービスを活用した詳細な情報提供体制の確保）

※運営上の課題は上記のとおりまとめられるが、運営コストへの対応については、既に運用を実施している旅行会社との営業提携、クレジット会社との連携などによる広告収入、携帯電話会社との共同企画プロジェクトの検討など、具体的な対応が喫緊の課題である。2002 年のワールドカップ開催時のコールセンターを見ても利用率は決して高くない。コストへの対応を踏まえた運営手法を検討していかなければならない。

4-5 他地区における多言語コールセンターの取り組み事例

本実証実験と同様な交流支援・情報提供を行う先行的な取り組みについて、既存文献資料や当該サービスを紹介するホームページなどをもとに現況ならびに問題点等を整理した。

(1) 他地区における多言語コールセンターの現況

今回の実証実験では、①北海道観光バージョンアップ協議会コールセンターを参考に機能面の検討を行っている。他の事例では、ガイド人材の育成や既存サービスの拡張による運営ノウハウの集約など、多様な目的からコールセンターが開設されているが、基本的な機能として、観光情報案内サービスと通訳サービスを中心に機能の拡充が行われている。

①北海道観光バージョンアップ協議会コールセンター

- ・ 札幌国際プラザの観光案内機能の機能拡張。さっぽろビジターズ・センター開設。
- ・ NPO 法人との連携によりコールセンターを開設。観光コールセンターの草分け。
- ・ サービス内容：○観光情報案内 ○ホテル向け通訳業務（予定）

②エコガイドカフェ

- ・ 宮古島に特化したインターネットベースの観光情報コールセンター。平成16年度企業・市民等連携環境配慮活動活性化モデル事業に申請。
- ・ 情報提供のみならず、エコガイドの人材発掘ならびに育成面に注力
- ・ サービス内容：○観光情報案内 ○観光情報収集・編集
○観光情報配給 ○人材育成

③札幌市コールセンター

- ・ 札幌市での国際会議の支援機能として整備。
- ・ 日本発の自治体コールセンターとして機能拡充を図る。
- ・ サービス内容：○バイリンガル・オペレータによる応対
○観光イベント・行政サービスでの簡易通訳等の窓口対応
○問い合わせ内容の利活用（市役所ホームページへの反映）

④観光都市 KYOTO ケータイサポート事業

- ・ 携帯電話から多言語で観光情報等のサービスを受けることができる。構造改革特区申請事業
- ・ 来訪者の利便性向上と合わせて、地場産業であるケータイ産業への効果を見込む。
- ・ サービス内容：○携帯電話リースによる観光情報案内
○通訳サービス（有料）
○目的地までの道案内サービス（GPS 携帯の活用）
○観光関連情報のメール配信・掲示板機能

⑤大阪観光情報センター

- ・ 文化集客アクションプランにて位置づけ、地域としての施策として展開。
- ・ 観光情報以外の情報提供を含めた自治体主導での総合コールセンターを稼働予定。
- ・ サービス内容：○観光情報案内
○外国人支援情報案内サービス

（２）コールセンター事業に係る問題点等

他地区のコールセンターにおける課題について、以下の通り整理を行った。

- 既存窓口機能との連携による利便性の向上
- 利用者の満足度は概ね良好であるが、リピート率向上に向け観光情報に関する知識の蓄積や円滑な運営ノウハウの向上は必須
- 地元人材との協力体制の確保（オペレータの観光関係スキルの限界と地元キーマンとのネットワーク確保）
- F A Q情報量の充実ならびに情報を確認しながらの円滑な対応

他地区におけるコールセンター事業の特徴として、観光関連情報の提供サービスと簡易な通訳サービスを実施しているケースが多く、こうした機能を、観光案内窓口機能と併設することで利便性の向上に努めている。

また、ポータルサイトなどインターネットでの情報提供の補完的な位置づけを持たせ、センター側に負荷が集中しないような措置を行っているケースも見られる。特に、限られた予算・人員等にて、効率的かつ効果的にコールセンターサービスを提供していくことが求められてくるため、既設の観光案内窓口、観光関連ウェブサイト（観光ポータルサイトや観光協会のホームページ等）、多言語コールセンターによる機能分担と相互連携を進めることが重要とされてくる。

また、自治体運営を前提としたコールセンター実証実験（東京都杉並区等）の結果からも、F A Qの重要性やその情報量がサービスレベルを左右することや、情報を確認しながらの円滑な対応ができるスキルの確保、その情報の検索性などを課題として挙げている。

これら他地区での取り組みも、具体的に稼働を始めて日も浅く、運営ノウハウに関しては今後の蓄積によりサービスの質等の向上を図るところも少なくなく、今後の展開等についても注目していく必要があると考えられる。

図表 4-18 他地区における観光関連コールセンターの事例一覧

事業名	北海道観光バージョンアップ協議会 コールセンター	エコガイドカフェ	札幌市コールセンター	観光都市 KYOTO ケータイサポート事業	大阪観光情報センター
事業実施主体	財団法人札幌国際プラザ	群知能研究所 エコガイド教育コンソーシアム	札幌市	京都府	大阪市ゆとりとみどり 振興局/ 財団法人 大阪観光コンベンション協会
番号	中国語:011-222-2320 韓国語:011-222-2321	0980-75-6050	011-222-4894	075-414-4841 (京都府商工観光部・商業室、南)	—
事業開始時期(期間)	2004 年 5 月～	2005 年度～	2003 年 4 月～	2004 年 12 月～	未定
目的 (コールセンター設立主旨)	○札幌国際プラザが従来のプラザを拡充し「さっぽろビクターズ・センター」を設立。 ○NPO法人北海道観光バージョンアップ協議会との協力により、中国語やハングルに対応するコールセンターを開設。 ○観光に関連する様々な情報を収集し、インターネット・携帯電話などに対応したポータルサイトやコールセンターを開設し、北海道観光の情報を提供する。	○国内初のインターネットベースの観光情報コールセンター。 ○PCのような規格品の形式知(商品ナレッジ)だけではなく、個客に応じた自然環境の暗黙知(サービスナレッジ)の提供を意識した。 ○観光中の「今そこ…?」のニッチに対応したユビキタスな情報提供を考慮すると、多様な観光現場群からの「今ここなら…」のリアルタイム情報が不可欠となります。	○平成 16 年 7 月 26 日(月)から札幌で開催される「第 2 回国連軍縮札幌会議」の開催にあわせて、英語による問い合わせ対応を開始。 ○海外から多数のゲストを招く国際イベントにおいて、札幌市の情報を気軽に引き出すことができるようになるほか、札幌市に在住する外国人にも生活情報を英語で提供し、札幌市の国際ホスピタリティ向上を目指す。 ○このような取り組みは自治体コールセンターとして日本初。	○外国人観光客の訪問率や観光消費額が低迷する中、コールセンターによる案内システムを構築し、外国人観光客が言葉の壁を意識せず快適に一人歩き等を楽しめる環境を整備。 ○観光情報提供のノウハウ等地域再生支援チームによる支援等を得て、携帯電話から多言語で観光情報、経路案内、日常会話支援等が受けられるシステムについても対応。 ○利便性の向上を図るとともに、京都の魅力をより広く知らせ、外国人観光客の増加や観光消費額の拡大、地場産業であるケータイ産業への効果の波及を目指す。	○観光立都・大阪」宣言アクション・プログラム「文化集客アクションプラン」に記載しており、観光情報提供・案内機能の強化としてコールセンター開設を掲げている。
サービス内容	1. 観光情報案内 外国人観光客からの様々な問い合わせや要望に、電話2台を設置して対応。 対応可能言語は、ハングルと中国の2カ国語。 2. ホテル向け通訳業務(予定) 主な業務内容は常時2名(3交替のシフト制)がかかってきた電話にすべて対応するが、道内ホテルと連携して、ホテルのフロント業務における通訳用務も行う。	1. 情報案内 コールセンター情報案内方法は、IPベースでの電話、ファックス、メール、ウェブに加え、ガイドブックの発行やビデオクリップのストーリーミングなども行う。 2. 情報収集・編集 宮古島在住の多様なエコガイドが、リアルタイム情報を収集かつエコガイドカフェに提供するネットワークを構築。(目標エコガイド数:30者) また、エコガイドからのデジタル収集素材は、テキスト、写真、ビデオ。配給先に応じて、ウェブ、メール、パンフ、雑誌等に編集する。 4. 情報配給 エコガイドカフェは、シンジケーション配給型のビジネスモデル。 配給先は、航空会社、旅行代理店、旅行ポータル、プロバイダ、マスコミなど。 5. 人材育成 地域に密着したホットスポットで、エコ&デジタル双方のリテラシー実践学習を行い、エコガイドの人材発掘および育成を行う。	1. バイリンガル・オペレータによる対応(常時1席確保) 平均 5 席のオペレータで市民からの様々なお問い合わせやイベントの申込を受け付け、このうち 1 席に常時英語対応可能なスタッフを配置。市政に関する様々な日常なお問い合わせも英語で聞くことが可能。 2. 観光イベントや窓口での対応にも応用 札幌市コールセンターは平成 15 年 4 月からサービスを開始し、市民からの様々な問い合わせやイベントの参加申込、市政の重要課題への市民意見の収集などで活用されている。この間に蓄積した案内用の情報から、国際コンベンションだけでなく、国際的な観光イベントである雪まつりなど様々な観光情報や外国人登録、国際免許の書き換えなど生活情報の提供にも対応する。また、区役所などの窓口で英語の話せる職員がいらない場合などでも、簡易通訳として行政サービスを受ける際のサポートが可能となる。 3. 獲得した知識等の活用 更に、コールセンターに寄せられた外国人の方々からの問い合わせは、よくある質問を分析して、外国人向け市役所ホームページのコンテンツにも反映させていく予定。	1. 携帯電話リースによる観光情報案内 京都を訪れる外国人観光客に、通訳や道案内機能のある携帯電話を無料で 500 台を貸し出す。京都・奈良市内の観光情報の提供、ナビゲーション、会話支援(文字案内)を行う。 2. 通訳サービス(有料) 通訳機能は、プッシュボタンで文字入力すれば、日本語が画面に表示される仕組み。当面は英語とハングルで、平成 17 度から中国語も加える。 3. 目的地までの道案内 道案内は全地球測位システム(GPS)を活用、画面に地図を映し、地下鉄や路線バスなどで目的地に誘導する。 4. 観光関連情報のメール案内等の双方向サービス 季節ごとの見所やイベント情報もメールで発信する。 貸出窓口:関西国際空港、京都・奈良市内ホテル・旅館(一部)	1. 観光情報案内サービス 市内5ヶ所の観光案内所等において、トリオフオン(三者通話電話)を活用し、中国語、ハングル等の多言語による観光案内機能の強化を図る。 2. 外国人支援情報案内サービス 外国人ビジターが、言葉の壁を気にすることなくナイトライフメニューを楽しみ、また病気や事故などの緊急事態時にも自国の言語で相談できる。
サービス提供時間帯	8:00～20:00 休館日:年末年始(12月29日～1月3日)		8:00～21:00 年中無休		
サービス実施主体 (外部委託先)	NPO 法人北海道観光バージョンアップ協議会	群知能研究所 エコガイド教育コンソーシアム	札幌市	京都府	
経費(年間予算)	—	平成 15 年度予算 67,200 千円	平成 16 年度 9 月補正予算 84,000 千円	—	—
ポータルサイト URL	http://www.plaza-sapporo.or.jp/bureau/visitors/	http://www.webman.jp/	http://www.city.sapporo.jp/callcenter/index.html	http://www.charisma-navi.com/	http://www.tourism.city.osaka.jp/ja/index.php
所在地	財団法人札幌国際プラザ運営「さっぽろビクターズ・センター」内	沖縄県宮古島 906-0013 沖縄県 平良市 下里 108-11 平良港ターミナルビル 1F	札幌市	京都府 商工部 伝統産業・観光振興総括室 観光・商業室	市内5ヶ所の観光案内所等(大阪市ビクターズインフォメーションセンター新大阪／梅田／難波／天王寺／ユニバーサルシティ)

4-6 むすび

多言語による観光関連情報の案内サービスと各観光施設事業者に対する通訳サービスを試行的に実施し、サービス内容の検証を行った。

実験結果ならびに利用者等へのアンケート結果から、外国人観光客ならびに観光関係事業者より、同コールセンターに対する強い期待感を得る結果となった。なお、個別のサービスについて、コールセンターによる観光情報提供に対しては、コンテンツのより一層の充実と利用者ニーズに即応できる人材の確保・育成など体制面の整備・強化が重要であるとの結論を得た。また、通訳サービスも含めて、観光関係事業者に対する PR を強化するとともに、コスト面を含めた利用しやすい環境づくりが重要と考えられる。

こうした観光関連情報サービスの展開は、東海地域内での広域周遊利便性の向上の観点から、業界全体での対応が求められる部分でもあり、関係者の理解増進ならびに連携強化などが重要となってくる。

資料編

資料1 外国人観光客コールセンター FAQ 一覧

	■観光FAQ一覧							
NO.	大分類	中分類	小分類 (エリア)	12/2 追加	キーワード	問合せ	第一回答	第二回答
1	観光全般	通訳	共通		観光ガイド	〇〇語ができる観光ガイドをお願いしたい	愛知善意ガイドネットワークにお問い合わせください。052-339-1711（火・金 の午後のみ） 犬山市にお通訳ボランティアグループもあります。0568-61-1000（犬山国際交流協会）	その他は、観光案内所にお尋ねください。[別紙]
2	観光全般	通訳	共通		観光案内所・インフォメーションセンター	外国語ができる観光案内所を教えてください	英語対応可能な案内所は、中部国際空港観光案内所(2月17日より)、名古屋駅、金山駅、栄オアシス21、名古屋港(以上名古屋市)、飛騨(岐阜県高山駅前)、下呂(JR下呂駅前)、岐阜市(JR岐阜駅)、犬山(名鉄犬山駅)、伊勢市(近鉄宇治山田駅)などがあります。	対応時間別紙。他の言語への対応状況について別途確認。
3	観光全般	通訳	共通		通訳	通訳をお願いしたいのですが	名古屋市内にある通訳会社をご案内いたしますよか。	株式会社ISS(アイ・エス・エス) 名古屋営業所052-262-2002 名古屋市中区錦4-6-8 名古屋東急ホテル1Fビジネスセンター、ミックインターナショナル棟 052-955-3333 名古屋市東区泉1-23-37、㈱ナゴヤトランスレーターズ 052-586-2344 名古屋市中村区名駅3-9-13などをご案内できます。いずれも英語対応は可。
4	観光全般	情報収集	共通		インターネット	インターネットが出来る場所は？	国際センターで30分で250円、60分で500円にてインターネットが利用できます。民間企業が運営している低料金で利用できる“インターネットカフェ”はございますが具体的にどこご案内できません。	国際センターの利用時間 9:00～20:00(日曜・祝日は16:30まで) 休館日 月、2月と8月の第2日曜日 予約申し込み・問い合わせ先: 情報カウンター (052)581-0100 国際センターへの行き方 名古屋駅から東へ徒歩7分または地下鉄桜通線「国際センター」駅下車すぐ
5	観光全般	情報収集	共通		ガイドブック	観光ガイドブックはどこで入手できますか	名古屋市内では、名古屋駅、金山駅、栄オアシス21、名古屋港の観光案内所で簡単なガイドブックがございます。その他、中部国際空港観光案内所(2月17日より)などの各地の観光案内所で入手できます。	対応時間別紙。 愛・地球博のガイドブックは、書店、コンビニエンスストア等で販売しています。(ただし日本語版)。外国語版のガイドブックについては、愛・地球博コールセンター TEL:052-955-2005(お問い合わせください。[英・韓・中対応]。) 博覧会協会(長久手会場) 0561-61-2005 〒480-1101 愛知県愛知郡長久手町大字熊張(オオアザクマハリ)字茨ヶ廻間(アザイバラガバサマ)乙(オン)1533-1 財団法人2005年日本国際博覧会協会 本部 http://www.expo2005.or.jp/
6	観光全般	情報収集	共通		パンフ・マップ	観光パンフレット、観光マップはどこで入手できますか	名古屋市内は、名古屋駅、金山駅、栄オアシス21、名古屋港の観光案内所がございます。その他、中部国際空港観光案内所(2月17日より)などの各地の観光案内所で入手できます。	対応時間別紙。
7	観光全般	情報収集	共通	●	新聞	自国の新聞を読みたい	名古屋国際センター、あいち国際プラザにて海外の新聞を取り扱っています。	名古屋国際センターへの行き方 名古屋駅から東へ徒歩7分または地下鉄桜通線「国際センター」駅下車すぐ。 あいち国際プラザへの行き方 名城線「市役所」駅下車5番出口から西へ徒歩5分。電話番号等は別紙。 あいち国際プラザ 〒460-0001 名古屋市中区三の丸二丁目6-1愛知県三の丸庁舎内 http://www2.aia.pref.aichi.jp/
8	観光全般	情報収集	共通	●	雑誌	自国の雑誌を読みたい	名古屋国際センター、あいち国際プラザにて海外の雑誌を取り扱っています。	名古屋国際センターへの行き方 名古屋駅から東へ徒歩7分または地下鉄桜通線「国際センター」駅下車すぐ。 あいち国際プラザへの行き方 名城線「市役所」駅下車5番出口から西へ徒歩5分。電話番号等は別紙。
9	観光全般	情報収集	共通	●	図書館	自国語の書籍を閲覧できる図書館はありますか？	愛知県内で最も大きな公共図書館として、愛知県図書館があります。 英語対応のホームページもあります。http://www.aichi-pref-library.jp/eng/e_index.html	〒460-0001 愛知県名古屋市中区三の丸1-9-3 TEL:052-212-2323 FAX:052-212-3674 e-mail:toshokan@lib.pref.aichi.jp 地下鉄では、鶴舞線又は桜通線「丸の内」下車8番出口から徒歩5分 市バス、名古屋バスターミナルから幹名駅1系統・名駅14系統「愛知県図書館」下車徒歩3分
10	観光全般	情報収集	共通	●	テレビ・ラジオ	自国語の放送を見たい・聴きたい	radio-1(FM放送79.5MHz)にて、英語を中心に、一部の放送でポルトガル語・中国語・スペイン語・韓国・朝鮮語・タガログ語・タイ語での放送を行っています。	聴取可能エリアとしては、愛知県・岐阜県・三重県および浜松市周辺となっています。
11	観光全般	情報収集	共通	●	旅行会社	〇〇旅行会社のサービスデスクはどこにありますか？	JTB、近ツー、日本旅行、名鉄観光 の4社のメインオフィスを紹介	JTB:愛知・岐阜・三重に店舗があり、http://www.jtb.co.jp/shop/list.asp?Pref=愛知県より最寄りのセンターを案内する。 近畿日本ツーリスト: 同上。http://www.knt.co.jp/kojinj/shiten/index.html 日本旅行: 同上。http://www6.nta.co.jp/shiten/top.htm 名鉄観光: 同上。http://www.mwt.co.jp/profile/chubu.shtml
12	観光全般	情報収集	共通	●	航空会社	〇〇航空会社のサービスデスクはどこにありますか	主要航空会社の名古屋市内のメインオフィスを紹介(TEL&住所)	■名古屋空港乗り入れ航空会社・事業者 <国内> ○日本航空(JL): 住所 〒460-0008 名古屋市中区栄4-1-8(中区役所朝日生命共同ビル10階) 営業時間 9:30～17:30/月～土(祝日を除く、土曜のみ13:00～14:00を除く) ※年末年始 12/30 - 1/3休 電話 JAL国内線フリーダイヤル 0120-25-5971(英語対応可、年中無休 6:30～22:00)。 JAL国際線フリーダイヤル 0120-25-5931(英語対応可、年中無休 8:00～21:00) / 韓国語専用は、0120-25-6660もあり。 ○全日本空輸(NH):名古屋 052-971-5588 国内線予約・案内センター(英語対応可。24時間/年中無休 但し22:00～6:30※1はVナビでのご案内) 0120-029-222 <有料>0570-029-222 (PHS・海外からの国際電話は下記電話番号をご利用ください) 国際線予約案内センター(英語対応可。韓国語は転送にて対応。平日 8:00～19:00 / 土・日・祝 9:00～17:00) 0120-029-333 <有料>0570-029-333 (PHS・海外からの国際電話は下記電話番号をご利用ください) ○中日本エアラインサービス(NL):NAL名古屋予約センター 0568-28-1710 7:00～20:00 ○JALエクスプレス(JC) ※JALの予約・案内センターにて対応 ○ジェイ・エア(JM) ※JALの予約・案内センターにて対応

12	観光全般	情報収集	共通	●	航空会社	〇〇航空会社のサービスデスクはどこにありますか	主要航空会社の名古屋市内のメインオフィスを紹介(TEL&住所)	<国際> ○エア・カナダ(AC):ジャパン・コールセンター(東京03地域外)Tel: 0120-048-048 Fax: 03-5405-8790 ○カンタス航空(QA):名古屋支店 月曜～金曜0900-1730 休業日:土/日祝祭日 電話番号: 052-561-6061 ○中国国際航空(CA): 0120-747-801 03-5460-0533月～金/9:00～19:00 土・日・祝日/9:00～17:30 ○チャイナエアライン(CD):名古屋 052-202-7117 052-202-7250 ○コンチネンタル航空(CS):東京23区外 0120-24-2414 営業時間 月～金8:30～18:30 土・日・祝日 8:30～17:30 ○キャセイ/シンフィック航空(CX): 03-5159-1700 FAX:03-5159-1680 ○中国南方航空(CZ):名古屋支店 Tel:052)218-8070 Fax:052)218-8071 ○日本アジア航空(EG):0120-747-801 03-5460-0533月～金/9:00～19:00 土・日・祝日/9:00～17:30 ○ガルーダ・インドネシア航空(GA):電話:(予約・発券) 052-222-4771 ○JALウェイズ(JO):※JALの予約・案内センターにて対応 ○大韓航空(KE):日本地域共通電話 0088-21-2001(フリーコール) 予約センター 541-0053 大阪市中央区本町 3-1-9 KALビル 0088-21-2001 06-6264-1970 ○ルフトハンザ・ドイツ航空(LH):Tel(日本語)0120-051-844 または (03) 4333-7656 年中無休・24時間営業 ○マレーシア航空(MH):予約課 052-561-3636 月～金/9:00-17:30 (12:00-13:00除く) 土日祝/休業 ○中国東方航空(MU):旅客 TEL:052-201-6668 平日 9:30～18:00(発券は17:00まで) 土・日・祝日は休業 ○ノースウエスト航空(NW):ノースウエスト航空予約センター フリーダイヤル 0120-120-747 平日 9:00-18:00、土・日・祝 9:00-17:00 * IP電話・携帯電話・国際電話など]も、0476-31-8000(有料)。 ムーバ・レンタル・センター(NTT DoCoMo) TEL: (0120) 680100(日本語のみ)
13	観光全般	電話	共通		携帯電話	携帯電話を借りたい	空港のカウンターもしくは電話にて借りることができます。詳しくは直接レンタル携帯会社までお問合せ下さい。	
14	観光全般	電話	共通		公衆電話	公衆電話を使いたい	公衆電話は、硬貨のみ使えるもの、テレホンカードのみ使えるもの、国際電話ができるもの、できないものなど様々な機種があります。公衆電話から国際電話をかけたい場合は「国際通信兼用カード公衆電話」と表示のある電話機をご利用ください。	テレホンカードは、電車やバスの駅の案内所、コンビニエンスストア、公衆電話のそばに設置されている自動販売機などで購入できます。
15	観光全般	電話	共通		公衆電話	国際電話ができる公衆電話は	「国際通信兼用カード公衆電話」と表示のある電話機をご利用ください。	
16	観光全般	電話	共通		国際電話	国際電話をかけたい	携帯電話・PHS/公衆電話からご利用の場合、 「電話会社の識別番号」+「010」+「相手国番号」+「相手国内番号」の順にダイヤルしてください。	指名通話、番号通話、コレクトコールの場合(KDDI)0051をダイヤルし、交換手に、指名通話、番号通話、コレクトコールのどれでコールしたいのか伝えてください。KDDIの交換手を通じて国際電話をしたいときは0057をダイヤルしてください。
17	観光全般	電話	共通		国番号	国番号を知りたい	アメリカ「1」、イギリスは「49」、フランス「39」、ドイツ「41」、中国「86」、台湾「886」、韓国「82」、マレーシア「60」、シンガポール「65」です。	
18	観光全般	電話	共通		時差	時差を教えて欲しい	アメリカ「-14～-19」、イギリスは「-9」、フランス「-8」、ドイツ「-8」、中国「-1」、香港「-1」、台湾「-1」、韓国「なし」、マレーシア「-1」、シンガポール「-1」です。	(参考)東海地方では、サマータイムはありません。
19	観光全般	電話	共通		電話	電話のかけ方	緑色や灰色の公衆電話では10円、100円、テレホンカードが使えます。受話器をとり、お金かカードを挿入し、電話番号を押します。灰色の公衆電話では「スタート」ボタンを押します。	NTT西日本が提供する外国語受付相談センター0120-364-463へご相談下さい。 英語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、ドイツ語、フランス語 月～金 9:00～17:00(祝休み)
20	観光全般	電話	共通		電話番号	〇〇の電話番号を知りたい	(英語)番号案内1041におかけください。 (中・韓)申し訳ありませんがこちらでは案内いたしかねます。	お問い合せ1件につき8時～23時は60円(税込63円)、それ以外は150円(税込157.5円)かかります。公衆電話からは、利用回数、利用時間帯にかかわらず、1件につき100円(税込)です。英語のみ対応(転送する)。
21	観光全般	電話	共通	●	国際電話カード	国際電話カードはどこで買えますか?	最寄りのコンビニ(ローソンやファミリーマートなど)や家電量販店(エイデン)などでご購入できます。	プリペイドカードはテレホンカードとは違いますので、直接電話に差し込んだりして使うわけではありません。プッシュ回線の電話機であれば、家庭電話、携帯電話、公衆電話などの電話機でも使うことが出来ます。
22	観光全般	電話	共通	●	国際携帯規格	世界中で使えると思って持ってきた携帯が日本で使えない。どうして?	国際ローミングサービスを申し込んでおく必要があるかもしれません。一度お持ちの携帯電話会社にお問い合わせ下さい。	ドコモ外国語案内サービス0120-005-250 対応言語:英語・韓国語・中国語・ポルトガル語・スペイン語 ボーダフォン総合案内(東海地方)0088-241-157
23	観光全般	郵便・宅配	共通		手紙	手紙の出し方	郵便物に差出人の郵便番号、住所、氏名を記入し、切手(国内はがきは50円、国内郵便は25円まで80円、50円まで90円)を貼ってポストに投函します。切手は郵便局やコンビニエンスストア等で買えます。	英語による郵便案内サービスがございます。052-961-0103にお電話にてご相談下さい。 平日 9:30～16:30 土・日・祝休み
24	観光全般	郵便・宅配	共通		宅急便	宅急便を送りたい	コンビニエンスストア、宅急便の営業所・取扱店、などにお持ち下さい。	宅急便の営業所の案内はできませんが、最寄りのコンビニから宅急便を送ることができます。発送先の郵便番号・住所・電話番号が必要となります。
25	観光全般	郵便・宅配	共通	●	国際郵便	国際郵便を送りたい	最寄りの郵便局から国際郵便を送ることができます。郵便局は通常9:00～17:00が営業時間となっています。	愛知生活便利帳の55ページ。
26	観光全般	郵便・宅配	共通	●	小包	郵便小包を送りたい	最寄りの郵便局から郵便小包を送ることができます。郵便局は通常9:00～17:00が営業時間となっています。	愛知生活便利帳の53ページ。
27	観光全般	郵便・宅配	共通	●	持ち出し	国外に持ち出し出来ないものがありますか?	100万円以上の現金やワシントン条約にて規定された動植物などが日本国外へ持ち出し禁止となります。	こうした物品について国外へ持ち出そうとした際は厳しく罰せられます。
28	観光全般	その他	共通		天気	〇〇の天気が知りたい	http://weather.yahoo.co.jp/wether/jp/kinki.html で検索し、今日・明日・明後日分を回答。その他はこちらではご案内しかねます。	なお、番号案内1771におかけください。市外局番に該当する地域の天気予報を音声案内にて聞くことができます。ただし、日本語のみでの音声案内となります。
29	観光全般	その他	共通		消費税	日本の消費税額を。	購入価格、サービスの価格の6%です。	
30	観光全般	その他	共通	●	消費税	消費税(税)はいつでもで返ってくるのですか?	6ヶ月以内に日本を出国される外国人観光客のお客様が一つの会社で10,502円以上お買上になった場合、消費税5%が免税となります。免税手続きには本人のパスポートの提示が必要です。免税手続き及び返金は、各売場で行います。食品、フィルム、電池など国内滞在中に消費される品物は免税の対象となりません。	海外から来日している外国人旅行者などの非居住者が、みやげ品として国外へ持ち帰る目的で免税店にて購入する一定の物品については、一定の要件の下に消費税が免除されます。免税対象物品は、飲食品、たばこ、医薬品、化粧品、フィルム、電池などの消耗品を除く通常の生活用物品ですが、一取引の合計金額が1万円以下の場合には免税の対象になりません。
31	観光全般	その他	共通		領事館	領事館を教えてください	主な領事館は、名古屋市内に5箇所あります。	韓国 052-586-9221 名古屋市中村区名駅南1-19-12 ブラジル 052-222-1106 名古屋市中区丸の内1-10-29 第8白川ビル2階 米国 052-203-4011 名古屋市中区錦3-10-33 錦SISビル6階 オーストラリア 052-211-0630 名古屋市中区錦1-20-10 一光伏見ビル8階 カナダ 052-972-0450 名古屋市中区丸の内3-17-6 ナカトウ丸の内ビル6階 中国 03-3403-3388 東京都港区元麻布3丁目4-33 (大使館) 台湾 03-3280-7811 東京都港区白金台5-20-2
32	観光全般	その他	共通		チップ	チップの相場は	日本ではチップは必要ありません。	
33	観光全般	その他	共通		チップ	チップは必要か。	日本ではチップは必要ありません。	

34	観光地	イベント	共通	イベント	〇〇月のイベントを教えてください	〇〇月のイベントとしては、<右記ホームページを参照し・・・>があります。 詳しくは各県、名古屋市の観光HPをご覧ください。	愛知県 http://www.aichi-kanko.jp/apta010.asp?HREF=apta250.asp 岐阜県 http://www.kankou-gifu.jp/s_event/s_event_index.php3 三重県 http://www.kankomie.or.jp/sagasu04_event/form.html 名古屋市 http://www.ncvb.or.jp/event/index.html
35	観光地	レジャー	共通	カジノ	カジノに行きたい	日本では公認されたカジノはありません。日本独自のカジノでもあるパチンコ、パチスロは各地にあり、自由に入れます。	
36	観光地	レジャー	共通	クルージング	クルージングがしたい	愛知県内では、ラグーナ蒲郡でヨットのクルージングが楽しめるほか、名古屋港にも遊覧船があります。また、三重県では、鳥羽港めぐりや志摩市でも楽しめます。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
37	観光地	レジャー	共通	プール	プールに行きたい	冬季は屋内プールが利用できますが、交通に便利などころでは、大きなホテルなどにお問い合わせください。その他、観光地では、ラグーナ蒲郡(愛知県・蒲郡市)のテルムマリン・ラグーナで海水プールがあるほか、飛騨高山クア・アルプ(岐阜県・高山市)などがあります。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
38	観光地	レジャー	共通	鶺鴒	鶺鴒がみたい	鶺鴒は、夏に開催されるもので、冬季にはやってません。2005年は5月11日～10月15日に各地(岐阜、犬山、小瀬)で開催されます。[東海ひとり旅p.27参照]	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
39	観光地	レジャー	エリア別	温泉	温泉に入りたいのだが?	温泉は各地にあります。主には温泉のある観光地の旅館やホテルにあることが多いですが、宿泊しなくても、温泉だけ入れるところも多くあります。有名なところでは、愛知県では、南知多温泉(南知多町)、蒲郡市温泉郷(三谷温泉、西浦温泉、形原温泉、蒲郡温泉)(蒲郡市)、湯谷温泉(鳳来町)などです。岐阜県では、長良川温泉(岐阜市)、下呂温泉(下呂市)、奥飛騨温泉郷(平湯温泉、新穂高温泉等)(高山市)などです。三重県では、長島温泉(桑名市)、湯の山温泉(菟野町)、鳥羽の温泉(鳥羽市)、神原温泉(久居市)、志摩温泉郷(志摩市)などがあります。[東海ひとり旅 p.34-37参照]	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
40	観光地	レジャー	エリア別	海	海水浴にきたいのだが	冬季は海水浴が出来ることはありません。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
41	観光地	レジャー	エリア別	山	山登りがしたい	標高の高い岐阜県内の山は、2月おほとんどが雪山となり、本格的な冬山登山となります。愛知県内では、鳳来寺山(鳳来町)、三重県内では熊野古道伊勢路などにおいて山登り・トレッキングが楽しめます。[東海ひとり旅p.30-33参照]	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
42	観光地	レジャー	エリア別	川	川に行きたい	岐阜県美濃加茂市から愛知県犬山市にかけての木曽川の日本ライン下りや、岐阜県の恵那峡(恵那市)、中山七里(下呂市)などのほか、三重県内では赤目四十八滝(名張市)や、大杉谷(宮川村)などがあります。また、岐阜県高山に向かうJR高山本線沿いに美しい川の渓谷美を見ることが出来ます。[東海ひとり旅p.30-33参照]	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙] 愛知県内には、入鹿池や三河湖などもある。
43	観光地	レジャー	エリア別	湖	湖に行きたい	東海地方には、大きな湖はありませんが、隣県の滋賀県に日本最大の琵琶湖、静岡県に浜名湖があります。[東海ひとり旅p.30-33参照]	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙] 愛知県内には、入鹿池や三河湖などもある。
44	観光地	レジャー	エリア別	祭り	祭りがみたい。	2月にある有名な祭りとしては、鬼まつり(愛知県豊橋市)(2/10～11)、たるまの物語(岐阜県・新平湯温泉)(2/1～14)、新穂高温泉中尾かまくらまつり(岐阜県・新穂高温泉)(2/1～28)、光のファンタジー(岐阜県・下呂市内)(2/1～28)、ヤーヤ祭(三重県・尾鷲市)(2/1～5)、正月堂修正会(三重県・伊賀市)(2/11)などがあります。2月以外の主な祭りは、No.34参照。[東海ひとり旅p.42-44参照]	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙] 愛知県 http://www.aichi-kanko.jp/apta010.asp?HREF=apta250.asp 岐阜県 http://www.kankou-gifu.jp/s_event/s_event_index.php3 三重県 http://www.kankomie.or.jp/sagasu04_event/form.html 名古屋市 http://www.ncvb.or.jp/event/index.html
45	観光地	レジャー	エリア別	産業観光施設	産業観光施設に行きたい。	トヨタ自動車関連施設では、トヨタテクノミュージアム産業技術記念館(名古屋市)、トヨタ博物館(長久手町)、トヨタ会館・トヨタ自動車工場見学があります。ただし、トヨタ会館および工場見学には事前予約が必要です。その他、世界のタイル博物館(常滑)、酢の里(半田)、ブリタケの森(名古屋市)などがあります。[東海ひとり旅p.38-39参照]	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙] あいちの産業観光HP http://www.sangyokanko.jp/intro.html
46	観光地	レジャー	エリア別	寺	寺や神社に行きたい	愛知県では、名古屋の熱田神宮、大須観音、日泰寺、東別院などのほか、豊川稲荷(豊川市)、岐阜県では、虎溪山永保寺(多治見市)、谷汲山華厳寺(谷汲村)、お千代保稲荷神社(平田町)、三重県では伊勢神宮(伊勢市)、多度大社(桑名市)、橿原神社(錦鹿市)などが有名です。[東海ひとり旅p.22-23参照]	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
47	観光地	レジャー	エリア別	手作り体験	手作り体験がしたい	そば打ち体験、陶芸体験など、各地の施設で体験が可能です。陶芸体験は、瀬戸市、常滑市、多治見市、土岐市、四日市市などにあります。その他の体験もあります。[東海ひとり旅p.40-41参照]	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
48	観光地	レジャー	エリア別	城	城がみたい	有名なお城は、愛知県では、名古屋城(名古屋市)、犬山城(犬山市)、岡崎城(岡崎市)、岐阜県では、岐阜城(岐阜市)、八幡城(郡上市)、三重県では、上野城(伊賀市)などです。犬山城は国宝です。[東海ひとり旅p.22-23参照]	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
49	観光地	レジャー	エリア別	神社・宮	神社や寺に行きたい	愛知県では、名古屋の熱田神宮、大須観音、日泰寺、東別院などのほか、豊川稲荷(豊川市)、岐阜県では、虎溪山永保寺(多治見市)、谷汲山華厳寺(谷汲村)、お千代保稲荷神社(平田町)、三重県では伊勢神宮(伊勢市)、多度大社(桑名市)、橿原神社(錦鹿市)、専修寺(津市)、金剛證寺(伊勢市)、新大仏寺(伊賀市)などが有名です。[東海ひとり旅p.22-23参照]	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
50	観光地	レジャー	エリア別	動物園・植物園・水族館	水族館・動物園・植物園にきたい	主な水族館は、名古屋港水族館(名古屋市)、アクア・トぎふ(各務原市)、鳥羽水族館(鳥羽市)、二見シーパラダイス(二見町)、志摩マリンランド(志摩市)などです。[東海ひとり旅p.46-47参照]	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
51	観光地	レジャー	エリア別	展望スポット	展望できる場所はあるか?	都市であれば、名古屋市内のタワーズ・パノラマハウス(名古屋駅上)、名古屋テレビ塔(栄)、東山スカイタワー(東山公園)などです。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
52	観光地	レジャー	エリア別	動物園	動物園はあるか?	動物園は、コアラも見られる東山動物園(名古屋市)や、豊橋総合動植物公園(豊橋市)などがあります。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
53	観光地	レジャー	エリア別	日本庭園	日本庭園がみたい	名古屋市内では、徳川園、白鳥庭園が有名です。犬山の如庵も有名です。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
54	観光地	レジャー	エリア別	遊園地	遊園地に行きたいのだが	三重県のナガシマリゾートにあるナガシマスパーランド(桑名市)が有名ですが、同じく三重県内では錦鹿サーキットランド(錦鹿市)、志摩スペイン村(志摩市)などがあります。愛知県内では、日本モンキーパーク(犬山市)、ラグーナ蒲郡(蒲郡市)、名古屋港シートレインランドなどが主なものです。[東海ひとり旅p.46-47参照]	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
55	観光地	レジャー	エリア別	桜・梅	桜・梅の名所を教えてください	桜の名所は各地にありますが、2月にはまだ咲いてません。[桜の名所は、東海ひとり旅p.31参照] 梅の名所も各地にありますが、愛知県で有名なのは、川売(かおれ)の梅(鳳来町)です。三重県では結城神社(津市)のしだれ梅などです。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙] 名古屋市内: 鶴舞公園 名古屋市昭和区鶴舞1・名城公園 北区名城1-2 052-911-3418 その他の名所については、 http://sakura.itpne.jp/ にて県名からたどって案内する。
56	観光地	レジャー	エリア別	名古屋市内	名古屋市内の主な観光施設はあるか?	東海ひとり旅、主な施設(p.52～55)、及びモデルコース(p.90)紹介。	東海ひとり旅 p.90～97(旧版 p.78～85)
57	観光地	レジャー	エリア別	夜景	夜景が見える場所はあるか?	都市であれば、名古屋市内のタワーズ・パノラマハウス(名古屋駅上)、名古屋テレビ塔(栄)、東山スカイタワー(東山公園)などです。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]

58	観光地	文化	エリア別		博物館	博物館・美術館にきたい	名古屋市内であれば、名古屋市博物館052-853-2655、愛知県美術館052-052-971-5511 [英語可]、徳川美術館052-935-6262、名古屋市美術館052-212-0011 [英語可]、名古屋ボストン美術館052-684-0101 [英語可]などがあります。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
59	観光地	文化	エリア別		美術館	美術館・博物館に行きたい	名古屋市内であれば、名古屋市博物館052-853-2655、愛知県美術館052-052-971-5511 [英語可]、徳川美術館052-935-6262、名古屋市美術館052-212-0011 [英語可]、名古屋ボストン美術館052-684-0101 [英語可]などがあります。その他、愛知県内では、岡崎市美術館0564-28-5000、豊田市美術館056534-6610、豊橋市美術館Tel.053251-2882などがあります。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
60	観光地	レジャー	エリア別	●	愛・地球博	万博に行きたい	開催期間:2005年3月25日～9月25日 開場時間:3/25～4/25(長久手会場9:30～21:30、瀬戸会場9:30～17:30) 4/26～7/19、9/1～9/25(長久手会場9:00～22:00、瀬戸会場9:00～18:00) 7/20～8/31(長久手会場9:00～22:00、瀬戸会場9:00～19:00) ※バザリオンの公開時間は上記と異なります。 入場料金(当日券):大人4,600円(18歳～65歳未満)、中人2,500円(12歳～18歳未満)、小人1,500円(4歳～12歳未満)、シニア3,700円(満65歳以上)。 2月時点での前売券(3月24日まで販売):大人4,100円、中人2,300円、小人1,400円、シニア3,300円(旅行代理店、鉄道・バス等の交通機関、チケット事業者提携の販売チャネル、コンビニエンスストア等で販売) 行きかた:名古屋駅からは、名鉄バスセンターからのシャトルバスで長久手会場まで直行。電車では、JR名古屋駅から万博八草駅まで直通列車運転。万博八草駅からリニモで2駅目、万博会場駅下車。もしくは、万博八草駅よりシャトルバス。あるいは、名古屋駅から地下鉄東山線で終点・森が丘駅乗り換え。リニモにて、万博会場まで。	その他詳しいことは、愛・地球博コールセンターにお電話ください。052-955-2005(英語、韓国語、中国語可)
61	観光地	レジャー	エリア別	●	世界遺産	この地域の世界遺産にきたい	白川郷へは、高山からバス、もしくは名古屋から直行バスが出てます。また、熊野古道へも、伊勢、鳥羽、名古屋からシャトルバスが出ているのと、電車でもワイドビュー南紀ののっていけば、周辺地域まで行けます。[東海ひとり旅p.70-71、p.86-87参照]	
62	観光地	レジャー	エリア別	●	〇〇街	中華街はありますか？	特に多い地域はありませんが、都市の繁華街口は中華料理店があります。また、大きなホテル内にも中華料理店は大抵あります。名古屋の大須口は、大須301ビルの中にある、中華街があります。	大須301ビル TEL:052-242-3010(日本語のみ) http://www.osu301.com 地下鉄・上前津駅徒歩2分 ↳通訳スタッフの個人的知識の扱い？運用ルールとして認める？
63	観光地	レジャー	エリア別	●	〇〇街	コリアン街はありますか？	韓国料理のお店は何軒かございますが、特に有名なコリアン街はないと思われます。	民間のサイトで、名古屋における韓国料理店、飲食店の情報あり http://www.nagorea.com/ ↳通訳スタッフの個人的知識の扱い？運用ルールとして認める？
64	観光地	レジャー	エリア別	●	〇〇街	台湾人の集まる街、エリアはありますか？	台湾料理のお店は何軒かございます。特に有名な台湾の方が集まる街はないと思われます。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙] ↳通訳スタッフの個人的知識の扱い？運用ルールとして認める？
65	観光地	レジャー	エリア別	●	テーマパーク	この地域のテーマパークにきたい	日本らしいテーマパークであれば、明治村(犬山市)、日本昭和村(岐阜県美濃加茂市)、日本大正村(恵那市)などがあります。また、遊園地系では、三重県のナガシマリゾートにあるナガシマスパーランド(桑名市)が有名なほか、同じ三重県内では鈴鹿サーキットランド(鈴鹿市)、志摩スペイン村(志摩市)などが有名です。愛知県内では、日本モンキーパーク(犬山市)、ラグーナ蒲郡(蒲郡市)、名古屋港シトロエンランドなどが主なものです。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
66	観光地	レジャー	エリア別	●	トレンディスポット	地元の人がよく行く最近話題のトレンディスポットに行きたい	タワーズ、オアシス21、栄のデパート街などでしょうか。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
67	観光地	レジャー	エリア別	●	忍者・武士	忍者・武士・芸者に会いたい	侍、武士は今の時代いません。ただ、それを模したものであれば、伊勢・安土桃山文化村や、上野城の伊賀流忍者博物館などへ行けば会えます。芸者は、大きな温泉地であれば、事前に予約すれば手配が可能なのところもあります。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
68	観光地	レジャー	エリア別	●	アウトドア	アウトドア(キャンプなど)を楽しみたい	各地の観光協会にお問い合わせください。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
69	観光地	レジャー	エリア別	●	公園	公園に行きたい	名古屋市内には鶴舞公園、東山公園、名城公園、白鳥公園などがあります。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
70	観光地	レジャー	エリア別	●	花火	花火が見たい	花火は夏から秋にかけて行われることがほとんどで、2月に見られるところほとんどありません。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
71	観光地	レジャー	エリア別	●	民族村	民族村(昭和村・明治村)に行きたい	明治村(犬山市)、日本昭和村(岐阜県美濃加茂市)、日本大正村(恵那市)、飛騨民俗村(高山市)などがあります。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
72	観光地	レジャー	エリア別	●	■(ダブリ)遊覧船	遊覧船にのりたい	愛知県内では、ラグーナ蒲郡でヨットのクルージングが楽しめるほか、名古屋港にも遊覧船があります。また、三重県では、鳥羽港めぐりや志摩市でも楽しめます。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
73	観光地	レジャー	エリア別	●	建物・ランドマーク	有名な建物、ランドマークはありますか？	名古屋市内であれば、タワーズ・リゾナラハウス(名古屋駅上)、名古屋テレビ塔(栄)、東山スカイタワー(東山公園)などです。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
74	観光地	レジャー	エリア別	●	映画	映画が見たい	名古屋市内であれば名古屋駅周辺に映画館はあります。また、郊外型のシネマコンプレックスもございます。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙] http://www.walkerplus.jp/tokai/latestmovie/mo-schedule.html 東海エリア映画館リスト
75	観光地	レジャー	エリア別	●	パチンコ・スロット	パチンコ・スロットがやりたい	各地にあります。18歳以上であれば、自由に入れます。	
76	観光地	レジャー	エリア別	●	麻雀	麻雀がやりたい(中国式麻雀も含む)	麻雀荘へ行けば4人いれば自由に出来ます(有料)。中国式は不明。	
77	観光地	レジャー	エリア別	●	競馬場・競輪場・競艇	競馬、競輪、競艇などに行きたい	競馬は、中京競馬場(愛知県豊明市)、笠松競馬場(岐阜県笠松町)、名古屋競馬場(名古屋市南区)、競輪は、一宮、名古屋、豊橋(以上愛知県)、大垣、岐阜(以上岐阜県)、松阪、四日市(以上三重県)、競艇は、蒲郡、常滑(以上愛知県)、津(三重県)にあります。	
78	観光地	バリアフリー	エリア別		バリアフリー	バリアフリーの観光施設は？	最近の観光施設はバリアフリーの整備が進みますが全てとは限りませんので、各施設等にお問い合わせ下さい。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙] ほか、全国バリアフリー情報にて各地の情報を提供している。 http://www.michinavitoyota.jp/junc06.html
79	観光地	移動	他エリア		行き方	名古屋から京都への行き方は？	JR名古屋駅から新幹線に乗り約45分で京都駅に着きます。	
80	観光地	移動	他エリア		行き方	名古屋から東京への行き方は？	JR名古屋駅から新幹線に乗り約2時間で東京駅に着きます。	
81	観光地	移動	他エリア		行き方	名古屋から富士山を見に行くには？	新幹線で新富士、三島あたりまで行けば見られます。	
82	観光地	移動	他エリア		行き方	名古屋から〇〇への行き方は？	東海ひとり旅[p.4-5参照]。その他は、目的地の観光協会、案内所に問い合わせ。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
83	観光地	移動	他エリア		他エリア観光	愛知・岐阜・三重・静岡以外の観光地について知りたい	JNTOツーリストインフォメーションセンター03-3201-3331へご確認ください。	英語中心、平日9:00～17:00、土曜日9:00～12:00 定休日:日曜、祝
84	観光地	レジャー	エリア別		ペット	ペットと一緒に楽しめる観光地は？	各施設等にお問い合わせ下さい。	

85	産業観光	見学	エリア別		工場見学	工場見学がしたい。	トヨタ自動車やキリンビール、アサヒビール等では、工場見学ができます。 東海ひとり旅[p.38-41]	あいちの産業観光HP http://www.sangyokanko.jp/intro.html その他、工場見学検索サイトにて検索して案内: http://travelnifty.com/cs/catalog/travel_595/ist/s3_04/1.htm
86	産業観光	一般	エリア別		産業観光	産業観光とは何か。	工場見学やものづくりなど地域の産業文化を紹介する博物館や産業遺産などのことです。 東海ひとり旅で紹介[p.38-41]	
87	産業観光	一般	エリア別		産業観光施設	産業観光施設に行きたい。	東海ひとり旅で紹介[p.38-41]	あいちの産業観光HP http://www.sangyokanko.jp/intro.html
88	産業観光	一般	エリア別	●	ソニー	ロボットが見たい	ASIMOならば、鈴鹿サーキットで見られます。愛・地球博のトヨタグループ館でも、最新のロボットが見られます。	
89	産業観光	一般	エリア別	●	トヨタ	トヨタの車が見たい(ショールーム)	現在の車ならトヨタ会館(豊田市)、昔の車ならトヨタ博物館(長久手町)などで見られます。	また、トヨタ自動車のディーラーに行けば、販売している自動車を見ることができます。
90	交通	電車	共通		ジャパンレールパス	ジャパンレールパスはどこで引き替えができるのか。(日、英、仏、独、中国(簡体)、中国(繁体)、韓国語)	東海地方では、JR名古屋駅のジャパン・レールパス引換所で行っています。(10:00～18:00 年中無休)。	http://www.japanrailpass.net/
追加						近鉄レールパスについて	[購入先]日本国内では販売してませんが、香港では日本旅行香港支店、台湾では広徳旅行社、韓国ではソウル旅行社で販売しています。[引き換え]東海地方では、日本旅行名古屋駅支店(平日10:30～19:00、土・日曜日10:30～17:30、祝日休)、名古屋栄支店(平日10:00～19:00、土11:00～17:00、日祝日休)で行っています。	問い合わせ:日本旅行国際旅行事業部03-3572-8744。
91	交通	タクシー	共通		タクシー	タクシーを呼んでください。	当サービスではタクシーのご予約は受付いたしておりません。	直接、タクシー会社(名古屋市内であれば、名鉄交通052-331-2211、つばめタクシー:052-203-1212 等)へお問い合わせ下さい。
92	交通	タクシー	共通	●	タクシー	タクシーに乗るときの注意点を教えてください。	料金は、普通、走行距離によって加算されます。 日本のタクシーは自動ドアになっていますので、気をつけてください。	フロントガラスの左側に赤い文字で「空車」と表示してある車には乗ることができます。路上で拾うか、タクシー乗り場で乗るか、あるいはタクシー会社に電話して呼びます。
93	交通	地下鉄・市バス	共通		地下鉄・市バス	地下鉄、市バスに乗るのにお得なチケットは。	たとえば、名古屋市の地下鉄には、1日乗り放題となる1日乗車券が地下鉄の駅にて購入することができます。大人740円子供(小学生)370円にて販売しています。	乗車バターンにより何種類かありますので、名古屋市交通局にお問い合わせ下さい。英語でのホームページもございます。 http://www.kotsu.city.nagoya.jp/index-e.html
94	交通	地下鉄	名古屋市内		地下鉄・市バス	地下鉄やバスの路線を教えてください。	目的地により複数の路線があります。地下鉄であれば駅に案内用の地図があり自由にお持ちいただけます。バスについては、大きなバスターミナルに案内窓口がありますので、そちらの方で目的地を伝えると、どの路線のバスに乗車すればよいのか教えてくれます。	名古屋市交通局HP http://www.kotsu.city.nagoya.jp/
95	交通	地下鉄	名古屋市内	●	地下鉄	地下鉄の乗り方と注意点を教えてください。	一般的には、自動販売機の上に路線図があるので駅名と料金を調べて切符を買います。乗り越しをした場合は駅の乗り越し精算機または運賃精算機で精算します。	現在、駅の番号化を行っており、名古屋市営地下鉄、あおなみ線、愛知環状鉄道では、目的の駅をアルファベットと数字にて確認することができます。
96	交通	地下鉄	名古屋市内		地下鉄	名古屋の地下鉄の料金は	1区200円です。そして1区増す毎に30円加算されます。	
97	交通	バス	名古屋市内		バス	バスの乗り方は?	料金が均一のもの、乗車距離によって違うものがあります。均一料金の場合には、一駅に乗るときに運転席の横にある料金箱にお金を入れます。乗車距離によって料金が違う場合は、乗車時に整理券をとり、降りるときに前方上部にある運賃表で整理券の番号の料金を確認し、料金箱に支払います。降りることを運転手に知らせなければならないので、自分の降りる停留所がアナウンスされたら、窓際や天井付近のボタンを押してください。	
98	交通	バス	共通		観光バス	外国人向け観光バスツアーは?	英語ガイドがつく名古屋一日ツアー・午前ツアー・午後ツアーがあります。詳しくは、052-211-3066にお問い合わせください。	JTBサンライズツアー(http://www.jtb.co.jp/sunrisetour/j/index.html)を紹介できます。このほかにも観光ガイドタクシー(民間サイト: http://www.cab-station.com/anaba/index_k.html)や愛知善意ガイドネットワークが行う周遊観光があります。
99	交通	バス	名古屋市内		市バス	名古屋の市バスの料金は	200円均一です。	
100	交通	バス	共通	●	高速バス	高速バスで〇〇に行きたい	東海ひとり旅[p.4-5参照]。 名古屋駅から白川郷や高山だけでなく日本各地(東京、横浜、京都等)への高速バスがでています。JR東海バス名古屋旅行センター窓口(JR名古屋駅桜通口)にてご確認ください。	JR東海バス名古屋旅行センター窓口(JR名古屋駅桜通口)052-563-0489(日本語のみ)
101	交通	車	共通		レンタカー	レンタカーを借りたい	ニッポンレンタカー:052-203-0919へお問い合わせ下さい。	各県のレンタカー協会ホームページにて各地の営業所を案内している。愛知: http://www.aichi-rentacar.gr.jp/ 岐阜県: http://www.ccom.or.jp/girekyo/ 三重県: http://www.rentacar.or.jp/mie1.html
102	交通	車	共通	●	高速道路	高速道路ののりかたは?	高速道路(有料道路)の利用に際して、料金所ブースにて事前に料金を支払う(前払い)ケースと料金所ブースにて通行券を受け取り、高速道路から一般道路へ戻る際に料金を支払う(後払い)ケースがあります。	名古屋高速は前払い方式となっています。料金所の職員に確認してください。
103	交通	タクシー	共通		観光ガイドタクシー	観光ガイドタクシーは	名古屋ガイドタクシー052-871-0601にお問い合わせ下さい。事前予約制で、英語、中国語、韓国語対応のガイド運転手が道中の案内から、施設の案内までします。(コース選択制)	http://www.jp.taxisite.com/nagoyataxi/sight/ 英語メニューレットもあり。 営業時間9:00～17:00(問い合わせは日本語のみ。土日祝・年末年始は除く) 英語可の運転手がいるガイドタクシー会社:つばめ自動車052-203-1212、名古屋近鉄タクシー052-221-6611、さくら交通052-321-5456、名古屋エムケー052-350-5481、ナショナル交通052-331-7478 ※ただし予約が必要。英語不可。 (近鉄のみカタコトの英語可) [各地観光協会、案内所にお問い合わせ 別紙]
104	交通	船	共通		観光船	観光船にのりたい	鳥羽、名古屋港、蒲郡、志摩を説明	
105	交通	飛行機	共通		航空会社	航空会社の連絡先を教えてください。	主要航空会社の名古屋市内のメインオフィスを紹介(TEL&住所)	No.12を参照
106	交通	飛行機	共通		飛行機予約	航空機をリコンファームしたいのですが	主要航空会社の名古屋市内のメインオフィスを紹介(TEL&住所)	No.12を参照
107	交通	地下鉄・電車	名古屋市内		電車全般	地下鉄・電車の乗り方は	一般的には、自動販売機の上に路線図があるので駅名と料金を調べて切符を買います。乗り越しをした場合は駅の乗り越し精算機または運賃精算機で精算します。	
108	交通	電車	共通	●	JR在来線	JR在来線の乗り方は?	一般的には、自動販売機の上に路線図があるので駅名と料金を調べて切符を買います。乗り越しをした場合は駅の乗り越し精算機または運賃精算機で精算します。	
109	交通	電車	共通	●	JR新幹線	新幹線の乗り方は?	一般的には、新幹線の切符専用の自動販売機にて購入する方法と、JR東海駅構内にあるみどりの窓口にて購入することが出来ます。路線図があるので駅名と料金を調べて切符を買います。	新幹線には途中の停車駅の違いから3つの種類があります。のぞみ、ひかりは停車しない駅がありますので、切符購入の際に確認してください。こだまは全ての駅に停車します。また、座席の種類として自由席と指定席があります。指定席は切符購入の際に指定席券を購入する必要があります。指定席券は緑の窓口で購入できます。

110	交通	電車	名古屋市内	●	名鉄	名鉄の乗り方は？	一般的には、自動販売機の上に路線図があるので駅名と料金を調べて切符を買います。乗り越しをした場合は駅の乗り越し精算機または運賃精算機で精算します。	電車の種類として、特急・急行・普通などいくつか種類があります。特急・急行は停車しない駅がありますので切符購入なら外に乗車の際にお気をつけ下さい。 なお、お得な切符として、名鉄、近鉄、南海3社の電車が連続3日間乗り放題の「3・3・SUNフリーきっぷ」があります。 【発売期間】平成16年7月15日（木）～平成17年3月29日（火） 【利用期間】平成16年7月15日（木）～平成17年3月31日（木） 【有効期間】乗車開始日から連続3日間 【発売金額】大人5,000円 小児2,500円 【発売箇所】3社の主要駅および名鉄駅旅行センター、近畿日本ツーリストの一部支店、南海国際旅行主要営業所 ※主なお得な切符は、[東海ひとり旅p.8-9参照]
111	交通	電車	名古屋市内	●	近鉄	近鉄の乗り方は？	一般的には、自動販売機の上に路線図があるので駅名と料金を調べて切符を買います。乗り越しをした場合は駅の乗り越し精算機または運賃精算機で精算します。	〃
112	交通	自転車	共通	●	レンタル自転車	レンタル自転車はありますか？	各観光地の案内所でお聞下さい。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
113	交通	移動	中部空港		行き方	中部空港から博覧会会場へどのように行ったらよいのか。	金山経由で中央線、愛知環状鉄道、經由、リニモで万博会場まで行けます。シャトルバスも検討中。詳しくは万博コールセンターへ。[東海ひとり旅p.21参照]	中部国際空港案内所 または 愛・地球博コールセンターにて詳しく案内しています。
114	交通	移動	中部空港		行き方	中部空港から名古屋へどのように行ったらよいのか。	電車であれば、直通で最速28分で行けます。直行バスもJR、名鉄バスが出ています。[東海ひとり旅p.13-15参照]	
115	交通	移動	共通		行き方	名古屋から〇〇まで行くのほどくらいわかりませんか。	東海ひとり旅[p.4-5参照]	
116	飲食店	飲食店	共通		飲食店紹介	電話で飲食店などを紹介してくれるところはないのか。	当方では案内しておりません。	飲食店を案内してくれるホームページはご案内できます。多言語対応サイト ぐるなび http://www.gnavi.co.jp/
117	飲食店	名物	エリア別		名物	名物の食べ物は。	愛知県(名古屋市)の名物の食べ物としては味噌煮込みうどんがあります。[まかひつまぶし(磯料理)なども有名です。]	料理それぞれの内容は東海ひとり旅[旧版のみ掲載。旧版p.72-73]を参照。具体的な店舗名については案内の対象とはしません。
118	飲食店	マナー	共通	●	飲食マナー	日本の食事マナー・様式が知りたい	日本の食事(和食)のマナーとしては、お箸を使うことがおおきな特徴となっています。右手に箸を、左手に器をもって一口づつ食べるようにします。	箸の使い方がわからないときは、店側にナイフ・フォーク・スプーンを出してもらえよう聞いてみてください。
119	飲食店	飲食店	エリア別	●	飲食店エリア	中華料理店の多いエリアは？	特に多い地域はありませんが、都市の繁華街には中華料理店があります。また、大きなホテル内にも中華料理店は大抵あります。名古屋の大須口も、大須301ビルのなかに、中華街があります。	大須301ビル TEL:052-242-3010(日本語のみ) http://www.osu301.com 地下鉄・上前津駅徒歩2分
120	飲食店	飲食店	エリア別	●	飲食店エリア	韓国料理の多いエリアは？	都心部であれば個々のお店は、いくつかあるかと思いますが、特に有名なところはこちらでは分かりません。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙] ①通訳スタッフの個人的知識の扱い？運用ルールとして認める？)
121	飲食店	飲食店	エリア別	●	飲食店エリア	台湾料理の多いエリアは？	都心部であれば個々のお店は、いくつかあるかと思いますが、特に有名なところはこちらでは分かりません。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙] ①通訳スタッフの個人的知識の扱い？運用ルールとして認める？)
122	飲食店	飲食店	エリア別	●	飲食店紹介	協会に登録されている店はないのか 個別の店名で教えて欲しい。	こちらではお答えしかねます。	[各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙]
123	お金	？	共通		通貨(円)	〇〇円の種類が違うのですが…	2004年11月からお札が新札になりました。ご心配であれば、宿泊先や銀行などでご確認ください。	
124	お金	クレジットカード	共通		クレジットカード	クレジットカードが使える店を教えてください	各店舗で確認してください。大抵は会計場所に利用できるクレジットカード会社のステッカーが貼ってあります。	
125	お金	クレジットカード	共通		クレジットカード	クレジットカードでキャッシング出来る場所	東海ひとり旅[p.101参照]、「愛知県提供資料参照」	郵便局のATMでもキャッシングができます。
126	お金	クレジットカード	共通		クレジットカード	クレジットカードを無くした	Visa=住友クレジットサービス052-582-1361、Master,Cirrus,Euro,Access=UFJカードサービス052-203-1960、American Express=アメリカンエクスプレスメンバーシップトラベルサービス0120-020-666、Diners Club=日本ダイナースクラブ052-563-1091などへ連絡してください。	
127	お金	一般知識	共通		通貨(円)	日本のお札の種類は	1万円札、5千円札、2千円札、1千円札の4種類です。	
128	お金	一般知識	共通		通貨の持ち込み・持ち出し	日本国への通貨の持込み・日本国からの通貨の持出し	日本国に持込む或いは日本国から持出すことができる通貨の種類・金額に制限はありません。ただし、いかなる通貨、小切手等であっても、日本円で100万円相当以上を日本国に持込む或いは日本国から持出す場合は、税関申告を行わなければなりません。	
129	お金	両替	共通		為替レート	両替のレートを教えてください。	恐れ入りますが店頭にてレートをご確認ください。	
130	お金	両替	共通		両替	両替はどこで出来るのか。	主な銀行、郵便局、ホテル等に両替できます。ただし、銀行、郵便局は営業時間が限られていますのご注意ください。銀行は平日9:00～15:00、郵便局は9:00～16:00となっています。「愛知県提供資料参照」	名古屋駅や栄駅などの主要ターミナル駅周辺の銀行や郵便局にて主要な通貨の両替ができます。一部両替ができない通所もございます。詳しくは各銀行などにお問い合わせください。 UFJ銀行 外貨両替ショップ 笹島店 (名鉄バスターミナルビル内 UFJ銀行 笹島支店1F) 営業時間 平日 10:00～19:30/土・日・祝日 10:00～17:00 (ただし、12/30は10:00～17:00、12/31～1/3は休業させていただきます。) 住 所 名古屋市中村区名駅1丁目2番4号 UFJ銀行 笹島支店1F 電話番号 052-541-6330 [英語可]
131	お金	一般知識	共通	●	銀行	自国の〇〇銀行はありますか？	シティバンク名古屋支店が名古屋市内に、名古屋駅出張所が名古屋駅タワーズ内3階にあります。 フィリピン・ナショナル・バンクは名古屋出張所があります。(TEL 052-968-1800 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦3丁目24-24) ブラジル銀行は名古屋出張所があります。(TEL 052-202-4611 〒460-0002 愛知県名古屋市中区丸の内1丁目17-19) 以下は名古屋に支店なし:ジェー・ピー・モルガン、アメリカ銀行、香港上海銀行、ドイツ銀行、ソシエテ ジェネラル銀行、クレディ・リヨネ銀行、オーストラリア・ニュージーランド銀行	<シティバンク所在地> 所在地 〒460-0008 名古屋市中区栄3-14-15 スギビル 1/8F ※地下鉄 栄駅 7番出口より徒歩3分。大津通、松坂屋すぐそば。 所在地 〒450-6033 名古屋市中村区名駅1-1-4 JRセントラルタワーズ・オフィスタワー33F ※JR名古屋駅直結 JRセントラルタワーズ・オフィスセンター内。 TEL:0120-50-4189[英語可] お問い合わせは、24時間対応、年中無休
132	お金	一般知識	共通	●	ATM	外貨が使えるATMはありますか？	各銀行にお問い合わせ下さい。	

133	お金	一般知識	共通	●	トラベラース チェック	トラベラースチェックの使い方 は？	トラベラースチェック利用時に、受取人の面前で下段に上段と同じサインをする。その際、パスポートの提示を求められることもあります。	
134	お金	一般知識	共通	●	デビットカード	デビットカードの使い方 は？	加盟店で支払いの際、銀行キャッシュカードを提示して「デビットカードで」と伝える。支払い金額を確認し、ATMで利用時と同一の暗証番号を端末に入力してください。利用控え、口座引落確認書などを受け取り、必ず利用金額を確認してください。	
135	お金	一般知識	共通	●	ミニクレシ ットカード	台湾などで使われているミニクレシットカードは使えますか？	日本国内では取り扱いできないお店がほとんどです。	
136	お金	一般知識	共通	●	小切手	小切手の扱い方 は？	海外で利用している小切手は、日本国内では利用できません。	
137	お金	一般知識	共通	●	PLUSマーク	PLUSマークがついているキャッシュカードはどこで使えますか？	主要駅周辺の銀行にてご確認ください。	プラスマークはVISA-インターナショナルに加盟する銀行などが、VISA-インターナショナルに加盟する銀行の発行するカードの利用ができるATM・CDであることを表示するものです。しかし、一部の国・地域や銀行によっては、＜PLUS＞マークの表示があっても、銀行のシステムやATM・CDの障害、通信回線の事情などからご利用いただけないケースもありますのでご注意ください。
138	お金	一般知識	共通	●	海外への送金	海外に送金したい。	「外国為替取扱店」表示のある銀行か郵便局で送金することができます。海外の銀行に口座を開通している場合は、日本の銀行から簡単に送金の手続きができます。詳しくは各銀行に問い合わせてください。 郵便局経由の送金には、海外の口座に振り込む方法と、為替証書を住所あてに書留郵便で送ってもらう方法があります。為替証書は現地の郵便局や銀行で現金化することになります。詳しくは最寄りの郵便局に問い合わせしてください。	
139	お金	一般知識	共通	●	各種保険	保険に入りたい	いくつか種類がありますので、各保険会社へお問い合わせ下さい。旅行保険であれば、旅行代理店でも扱っています。空港カウンターにも扱っております。	
140	買い物	買い物	共通		新聞・雑誌	新聞、雑誌が買いたい	最寄りのコンビニエンスストアや書店・駅の売店などにて買うことができます。	本国語の新聞については取り扱っていないことが多い。
141	買い物	買い物	共通		日本酒	日本酒が買いたい	最寄りのリカーショップ(酒屋)・デパートやスーパーマーケット、コンビニエンスストアなどで購入できます。	
142	買い物	買い物	共通		家電	家電が買いたい	大須などに店舗が多く集まっています。また、百貨店などでも購入することができます。	
143	買い物	買い物	共通		免税店	免税店はどこにありますか	愛知県・静岡県内にいくつか免税店があります。 「愛知県提供資料参照」	株)塚本電器 静岡県清水市真砂町 8-7 0543-66-5841 浜松ホーエー(株) 静岡県浜松市海老塚町 50-1 053-458-5712 (株)沼津南ホーエー家電 静岡県沼津市大手町 4-6-2 0559-51-6868 野口商会 名古屋店 愛知県名古屋港区浜 1-2-9 052-661-2333 (株)エイデンサカキヤ デューティフリー大須 愛知県名古屋市中区大須 3-30-93 052-180-8595 (株)名南栄電社 愛知県名古屋港区名港 1-19-15 052-652-0700 ベリーズホーエー NADIX 愛知県名古屋市中区大須 4-10-86 052-252-0743 豊田ベリーズ(株) 愛知県豊田市御幸本町1-189 0565-28-2609 このほか、名古屋市内の百貨店は免税店(輸出品販売場)がある。
144	買い物	土産物	エリア別		土産物	土産物はどこで売っているのか？	観光地の土産物売り場や都心のデパートなどにこの地域の名産品などを取りそろえています。お出かけの際にご確認ください。	
145	買い物	買い物	エリア別		買い物	買い物したいのだが？	【東海ひとり旅 旧版 p.76-77参照】	
146	買い物	買い物	共通		デパート	デパートに行きたい	名古屋駅周辺にはJR高島屋、名鉄百貨店など、栄エリアには松坂屋、三越などがあります。	
147	買い物	買い物	共通	●	パソコン 情報機器	パソコン・PDA等、情報機器を買 いたい	大須などに店舗が多く集まっています。	
148	買い物	買い物	共通	●	専門店	ブランド品が買いたい	大須や百貨店などにあります。また、名古屋市栄地区周辺には路面店も多く立地しています。	
149	買い物	買い物	共通	●	アウトレ ット	アウトレットに行きたい	ナガシマ、ラグーナ蒲郡、土岐プレミアム・アウトレット(3月4日開業)	
150	買い物	買い物	共通	●	コンビニ	日本のコンビニについて教えて ほしい	都心部では24時間営業していることが多く、主に飲食物(お酒含む)や雑誌・新聞類、日用品などを販売しています。	
151	買い物	買い物	共通	●	市場	市場はありますか？	名古屋市中村区に柳橋中央市場があります。	
152	買い物	レンタル	共通	●	レンタル	携帯電話のレンタルはできます か	名古屋市内に携帯電話をレンタルしてくれる会社があります。お電話番号を教えることが出来ます。またホームページは、http://www.pupuru.com/en/index_en.htmlとなります。	株式会社ブルルインターナショナル 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦3-6-5 コインズビル1F TEL:052-957-1801(0120-919-226)【英語可】FAX:052-957-1802 シェービーエス http://www.jbscom.co.jp/indexkeitai.html 予約センター(フリーダイヤル 0120-527-266 または、0476-40-4011)名古屋空港および中部国際空港にて貸し出し。
153	買い物	理容・美容	共通	●	理容・美容	床屋・美容院に行きたい	名古屋市内のあちこちに床屋や美容院があります。	ただし、お使いの言葉が自由に通じるお店は少ないと思われます。
154	買い物	美容	共通	●	エステ・サロ ン	エステ・サロンに行きたい	名古屋市内のあちこちにエステ・サロンがあります。	主に、名古屋市内では名古屋駅や栄などの主要駅周辺に店舗があることが多いようです。具体的な店舗についてはご案内致しかねますのでご了承ください。
155	買い物	買い物	共通	●	スーパー	スーパーマーケットに行きたい	名古屋市内のあちこちにスーパーマーケットがあります。	名古屋市中心部では、栄にはダイエーがあります。また、郊外には大型駐車場を完備した大型ショッピングセンターもがあります。具体的な店舗等は案内致しかねます。
156	宿泊施設	宿泊施設	共通		ホテル	ホテルの予約をお願 したい	予約代行は行いません。観光案内所で、予約できる場合もあります。各観光案内所にお問い合わせ下さい。【別紙参照】 また、旅行代理店窓口で予約することもできます。また名古屋ホテル・旅館協同組合でお得な宿の情報を提供しています(日本語のみ)。	HPで予約できるものは、楽天トラベル(英語)http://www.mytrip.net/en/index.html、JAPAN HOTEL PASS(英語)http://www.nta.co.jp/english/hotel/index.htm、サンライズツアー(英語)http://www.jtb.co.jp/sunrisetour/ などがあります。
157	宿泊施設	宿泊施設	共通		ユースホス テル	ユースホステルを紹介して ほしい	ユースホステル協会HPを紹介。	http://www.jyh.or.jp/index2fr.html に記載されている愛知5ヶ所、岐阜4ヶ所、三重3ヶ所の各ユースホステル電話番号を案内する。
158	宿泊施設	宿泊施設	共通		公共の宿	公共の宿を紹介して欲しい	かんいまの宿、国民宿舎、休暇村などがあります。	かんいまの宿は通常の旅館並みの金額であるため、 ○国民宿舎http://www.kokumin-shukusha.or.jp/annai/chihou/chihou3.htmlの 愛知2ヶ所、岐阜5ヶ所、三重1ヶ所 ○休暇村http://www.qkamura.or.jp/index.htmlの愛知2ヶ所 それぞれの電話番号を案内する。(2施設とも日本語のみ)
159	宿泊施設	宿泊施設	共通	●	ホテル	ホテルでの宿泊中の注意点を 教えて欲しい	ホテルにおいて、特に日本独自の注意点はありません。	
160	宿泊施設	宿泊施設	共通	●	カプセルホ テル	カプセルホテルに泊ま ってみたい	ウェルビー、カプセルイン名古屋 などがあります。	ウェルビー http://www.wellbe.co.jp/ 【予約も日本語のみ】 カプセルイン名古屋 http://www.nisshinkanko.co.jp/index2.html 【予約も日本語のみ】
161	宿泊施設	宿泊施設	共通	●	コンドミ ニウム	コンドミニアムタイプの宿 泊施設はありますか？	リゾート地などではありますが、当センターでは把握しておりません。	最寄りの旅行代理店にてご確認ください。

162	宿泊施設	宿泊施設	共通	●	ウィークリーマンション	ウィークリーマンションがあると聞いたんですが	アットイン、ウィークリー名古屋などがあります。	アットイン: http://www.at-inn.com/ 0120-397010 ウィークリー名古屋: http://www.weekly-nagoya.com/ 0120-471153
163	スポーツ観戦	スポーツ観戦	共通		サッカー	サッカーの試合がみたい。	豊田スタジアムや瑞穂陸上競技場で見ることができます。	豊田スタジアム: http://www.toyota-stadium.co.jp/index2.html 瑞穂陸上競技場: http://www.nespa.city.nagoya.jp/ および http://www.rikuren.or.jp/map/map23_01.html
164	スポーツ観戦	スポーツ観戦	共通		野球	野球はどこで見えるのか	プロ野球であればナゴヤドームで見ることができます。	http://www.nagoya-dome.co.jp/
165	スポーツ観戦	スポーツ観戦	共通	●	カーレース	カーレース(モーターレース)が見たい	鈴鹿サーキットで見ることができます。	http://www.suzukacircuit.co.jp/access/index.html
166	スポーツ観戦	スポーツ観戦	共通	●	武道	日本の武道を見たい。体験したい。	愛知県武道館では、子供から一般までの空手や柔道などの大会が行われています。大会が開催されている時は自由に見学することができます。なお、大会に参加することはできません。	体験については、各市町村や個人道場が実施している場合がありますが、個別のご案内についてはお答え致しかねます。
167	スポーツ観戦	スポーツ観戦	共通	●	相撲	相撲が見たい。	名古屋市内では、7月上旬に愛知県体育館にて名古屋場所が行われます。	2月は大相撲の開催期間とはなっていません。詳細は http://www.sumo.or.jp/ にて確認。
168	スポーツ観戦	スポーツ観戦	共通	●	格闘技	プロレス・K1・ボクシング等の格闘技が見たい。	複数の団体が興業を行っており、全国あちこちを巡業していることが多く、当日の開催等については主要プレイガイドにてご確認ください。	No.170を確認
169	スポーツ観戦	スポーツ観戦	共通	●	競馬・競輪・競艇	競馬・競輪・競艇はどこでやってますか？	競馬は中央競馬が中京競馬場(豊明市)にて開催されます(2月は開催期間外)。なお、中央競馬の勝ち馬投票券はJRA場外馬券売場(尾頭橋)にて購入することができます。競馬には、地方競馬があり、名古屋市・笠松町にて行われています。競輪は、名古屋市・豊橋市・岐阜市・四日市市・松阪市などにて行われています。競艇は、浜名湖(浜松市)・蒲郡市・常滑市・津市などにて行われています。	競艇 民間サイト: http://www.kyotei-n.co.jp/003mbsite/mbsite_index.html#n01 中央競馬 JRAホームページ中京競馬場: http://www.jra.go.jp/turf/chukyo/traffic/traffic.html 地方競馬場 地方競馬公式サイト: http://www.keiba.go.jp/guide/racecourse/index.html 競輪: 名古屋競輪公式サイト 競輪場一覧: http://www.cjn.or.jp/nagoya-keirin/link/index.html
170	スポーツ観戦	スポーツ観戦	共通	●	チケット	スポーツ観戦のチケットの買い方は？	チケットセンターにてお問い合わせ下さい。 チケットぴあ全ジャンル公演問い合わせ TEL:0570-02-9111 [英語可] ローソンチケット TEL:0570-000-403 (日本語音声案内) http://www2.lawsonticket.com/ イープラス webサイトのみ(日本語) http://eee.eplus.co.jp	主なプレイガイドとしては、名古屋にはひあ名古屋ビル【住所】愛知県名古屋市東区東桜2-13-32【営業時間】10:30～18:00 【定休日】土日祝 主要デパートのプレイガイドなどがあります。 名古屋名駅には、ユニモールプレイガイド【住所】名古屋市中村区名駅4-5-26【営業時間】10:00～20:00 【定休日】無休などがあります。 その他の地域にもプレイガイドがあり、チケットぴあについては、 http://tpia.co.jp/information/shoplist/PiaShopTodofuken.jspl にて確認して案内する。[英語HPあり]
171	スポーツ観戦	スポーツ観戦	共通	●	その他	その他〇〇が見たい。	【※問い合わせ内容によって、HPで検索、観光協会、プレイガイド、チケットぴあ等を紹介。】	【各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙】、No.170
172	スポーツ観戦	スポーツ	共通	●	水泳	プールはどこにありますか？	【※問い合わせ内容によって、観光協会HPで検索、検索困難な場合観光協会等を紹介。】	【各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙】
173	スポーツ観戦	スポーツ	共通	●	ジョギング	ジョギングコースはありますか？	【※問い合わせ内容によって、観光協会HPで検索、検索困難な場合観光協会等を紹介。】	【各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙】
174	スポーツ観戦	スポーツ	共通	●	ジム	スポーツジムはありますか？	【※問い合わせ内容によって、観光協会HPで検索、検索困難な場合観光協会等を紹介。】	【各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙】
175	スポーツ観戦	スポーツ	共通	●	テニス	テニスコートはありますか？	【※問い合わせ内容によって、観光協会HPで検索、検索困難な場合観光協会等を紹介。】	【各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙】
176	スポーツ観戦	スポーツ	共通	●	ゴルフ	ゴルフコースはありますか？(含む打ち場)	【※問い合わせ内容によって、観光協会HPで検索、検索困難な場合観光協会等を紹介。】	【各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙】
177	スポーツ観戦	スポーツ	共通	●	サイクリング	サイクリングコースはありますか？	【※問い合わせ内容によって、観光協会HPで検索、検索困難な場合観光協会等を紹介。】	【各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙】
178	スポーツ観戦	スポーツ	共通	●	スキー	スキー場はありますか？	【※問い合わせ内容によって、観光協会HPで検索、検索困難な場合観光協会等を紹介。】	【各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙】
179	スポーツ観戦	スポーツ	共通	●	マリンスポーツ	マリンスポーツを楽しみたいです。	愛知県ではラグナマリーナ(蒲郡市)などがあります。その他詳しくは各地の観光協会にお問い合わせください。	【各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙】
180	スポーツ観戦	スポーツ	共通	●	アウトドア	アウトドアスポーツ(カヌー等)を楽しみたいです。	【※問い合わせ内容によって、観光協会HPで検索、検索困難な場合観光協会等を紹介。】	【各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙】
181	スポーツ観戦	スポーツ	共通	●	ボーリング	ボーリングが見たい。	【※問い合わせ内容によって、観光協会HPで検索、検索困難な場合観光協会等を紹介。】	【各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙】 www.bowling.or.jp/bpai
182	スポーツ観戦	スポーツ	共通	●	釣り	釣りがしたい。	【※問い合わせ内容によって、観光協会HPで検索、検索困難な場合観光協会等を紹介。】	【各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙】 愛知観光情報ファイルより http://www.aichi-kanko.jp/apta010.asp?HREF=apta111.asp&J=09011&X
183	特典	特典	共通		割引制度	外国人観光客に対する割引制度は	東海ウェルカムカード。東海ひとり旅で紹介[P.99参照]	http://www.j-heartland.com (英語、韓国語のみ)利用できる店にはステッカーが貼ってあります。
184	特典	特典	共通		万博の割引	万博チケットで割引ができる施設があると聞いたが	愛・地球博コールセンターに聞いてください。TEL:052-955-2005	利用できる店にはステッカーが貼ってあります。愛知観光情報ファイルより http://www.aichi-kanko.jp/
185	特典	特典	共通	●	JRパス	ジャパン・レールパスや近鉄レールパスを使うにはどうしたらいいですか？	ジャパン・レールパスは、JR駅の改札で、近鉄レールパスは、近鉄の改札で駅員に見せれば通れます。	なおジャパン・レールパス・近鉄レールパスなどの特別乗車券は日本国内では購入できません。各国のJRもしくは近鉄指定販売店及びその代理店にて「J」換券)をご購入いただき「J」換券により日本国内で発行します。[No.90及び次の[追加]を参照]
186	特典	学生	共通	●	国際学生証	国際学生証の割引などどこで効くのか？	日本では国際学生証の割引が受けられる施設が限られており、名古屋では日産レンタカーと一部ホテルのみです。	
187	トラブル	紛失	共通		パスポート紛失	パスポートをなくした	地元の警察に届けて、「紛失(盗難)届出証明書」を発行してもらい、それを母国の在日大使館または総領事館に持参して再発行してもらいます。	
188	トラブル	盗難	共通		盗難	盗難にあった	110番[英語可]か、最寄りの交番へ行ってください。	
189	トラブル	病気・けが	共通	●	病気・ケガ	病気になった。	119番[英語可]か、最寄りの病院へ行って下さい。もしくは外国人医療センターへ電話してください。TEL:052-588-7040 [別紙参照]	愛知県救急医療情報システム http://www.qq.pref.aichi.jp/qq/qq23tpmn_lt.asp にて検索可能。
190	トラブル	事故	共通	●	交通事故	交通事故にあった。	近くにいる人に交番まで案内してもらるか、110番[英語可]へ電話してください。	
191	トラブル	事故	共通	●	事件・事故	事件・事故に巻き込まれた。	近くにいる人に交番まで案内してもらるか、110番[英語可]へ電話してください。	
192	トラブル	紛失	共通	●	紛失	〇〇を失くした。	最寄りの交番や警察署へ行ってください。	
193	トラブル	トラブル	共通	●	お金がない	お金がなくなっちゃった(使いすぎ)助けて！	自国大使館にお問い合わせください。東海ひとり旅[p.99参照]	大使館リストは東海ひとり旅92ページなどを引用。
194	トラブル	トラブル	共通	●	警察	警察を呼びたい。	110番[英語可]へ電話してください。	
195	トラブル	トラブル	共通	●	交番	近くに交番はあるか？	愛知県警052-951-1611へお問い合わせ下さい。	
196	トラブル	トラブル	共通	●	ストーカー	変な人が後ろをついてくる、話しかけてくる。	110番[英語可]へ電話してください。英語OK。	

197	トラブル	トラブル	共通	●	セクハラ	セクハラを受けた	自国大使館にお問い合わせください。東海ひとり旅[p.99参照]	
198	トラブル	トラブル	共通	●	人種差別	人種差別を受けた	自国大使館にお問い合わせください。東海ひとり旅[p.99参照]	
199	トラブル	トラブル	共通	●	人探し	同行の〇〇さんとはぐれてしまった。	交番へ行ってください。	
200	トラブル	トラブル	共通	●	道	道に迷った。今どこにいるのか分からない。	交番へ行ってください。	
201	トラブル	災害	共通	●	災害	今、災害(自然災害)にあった。	けがや、助けが必要な場合は、119番[英語可]まで電話してください。	
202	トラブル	トラブル	共通	●	故障	車が故障してしまった。	ロードサービスtel.052-889-530[日本語のみ]、(社)日本自動車連盟中部本部・愛知支部052-872-3833[日本語のみ]か、各自動車販売店へお問い合わせ下さい。ガソリンスタンドでも対応してくれます。	
203	トラブル	トラブル	共通	●	ガス欠	ガソリンが切れてしまった	ロードサービスtel.052-889-530[日本語のみ]、(社)日本自動車連盟中部本部・愛知支部052-872-3833[日本語のみ]か、各自動車販売店へお問い合わせ下さい。ガソリンスタンドでも対応してくれます。	
204	トラブル	トラブル	共通	●	火事	近くで火事が起きている。	近くにいる日本人に「KAKU」と伝えて下さい。119番へ電話してください。	
205	トラブル	トラブル	共通	●	窓口	外人向けトラブル相談窓口はありますか	名古屋国際センターもしくはあいち国際プラザへ電話してください。[別紙参照]	
206	文化	文化	共通		音楽・クラシック	クラシックが聴きたい。	愛知芸術文化センター等紹介。チケットもあ紹介。	主なプレイガイドとしては、名古屋栄には ひあ名古屋ビル【住所】愛知県名古屋市東区東桜2-13-32【営業時間】10:30～18:00【定休日】土日祝 主要デパートのプレイガイドなどがあります。 名古屋名駅には、ユニモールプレイガイド【住所】名古屋市中村区名駅4-5-26【営業時間】10:00～20:00【定休日】無休 などがあります。 その他の地域にもプレイガイドがあり、チケットもあ例については、 http://t.pia.co.jp/information/shoplist/PiaShopTodofuken.jsplにて確認して案内する。[英語HPあり]
207	文化	文化	共通		チケット	プレイガイドを教えて欲しい	No.170参照	
208	文化	文化	共通		ライブハウス	ライブハウスはどこか。	名古屋ブルーノート(052-961-6311)簡単な問い合わせのみ英語可、名古屋クラブアクト(052-264-8211)などがあります。	
209	文化	文化	共通		映画	映画がみたい	名古屋市内には、センチュリーシネマ052-264-8580、エンゼル東宝052-262-6540等があります。その他、各地にあります。各観光協会にお問い合わせ下さい。	
210	文化	文化	共通		美術館・博物館	博物館・美術館にきたい。	名古屋市内であれば、名古屋市博物館052-853-2655、愛知県美術館052-052-971-5511[英語可]、徳川美術館052-935-6262、名古屋市美術館052-212-0011[英語可]、名古屋ボストン美術館052-684-0101[英語可]などがあります。	
211	文化	文化	共通	●	演劇・舞台・ミュージカル	演劇・舞台・ミュージカルが見たい。	御園座052-222-1481(日本語のみ)、新名古屋ミュージカル劇場052-220-7111(英語可の場合もあり)、中日劇場052-290-1888(英語一部可)などがあります。	
212	文化	文化	共通	●	歌謡・コンサート	日本の歌謡曲・演歌が聞きたい。 コンサートに行きたい。	チケットもあHPで、2月中の公演予定を確認	
213	文化	文化	共通	●	歴史	歴史に触れたい	名古屋城、明治村などがあります。	
214	文化	文化	共通	●	展覧会	写真・陶芸・絵画などの展覧会に行きたい。	チケットもあHPで、2月中の美術展、展覧会の予定を確認	
215	文化	文化	共通	●	建築	有名な建築物について教えて欲しい。	100年前の建物を集めた明治村などがありますが、その他はこちらでは把握できてません。	
216	文化	文化	共通	●	伝統芸能(歌舞伎・能など)	伝統芸能(歌舞伎・能など)を見たい。	地歌舞伎が各地であるほか、名古屋能楽堂、日本昭和村能楽堂でも能が行われますが、日常的に公演しているわけではありません。[東海ひとり旅p.27参照]	
217	文化	文化	共通	●	茶道・華道	茶道・華道を楽しみたい。	愛知県陶磁器資料館(瀬戸市)、白鳥庭園(名古屋市)岐阜県多治見市のセラミックパークM INO(0572-28-3200)や、高山市の高山まつりミュージアム・茶の湯の森(0577-37-1000)などでお茶の体験ができます。	陶磁器資料館http://www.pref.aichi.jp/touji/ や 白鳥庭園http://www.city.nagoya.jp/08nousei/midori/mi_shiroto.htmでも楽しめる。
218	文化	文化	共通	●	侍・武士・忍者・芸者	なぜ、侍・武士・忍者・芸者がいなくなったのか？	侍、武士は今の時代いません。ただ、それを復したものであれば、伊勢安土桃山文化村や、上野城の忍者博物館などへ行けば会えます。芸者は、大きな温泉地であれば、事前に予約すれば手配が可能なのもあります。こちらではわかりません。	[各地観光協会、案内所にお問い合わせ 別紙]
219	文化	文化	共通	●	着物の写真	着物を着て写真を撮りたい。		
220	モデルコース	モデルコース	エリア別		パンフレット掲載コース	パンフレットの観光モデルコースの内容を教えてください	東海ひとり旅[p.90-97]紹介	
221	モデルコース	モデルコース	エリア別	●	一人	一人で楽しめる観光モデルコースを教えてください	東海ひとり旅[p.90-97]紹介	
221	モデルコース	モデルコース	エリア別	●	団体	団体で楽しめる観光モデルコースを教えてください	東海ひとり旅[p.90-97]紹介	
222	モデルコース	モデルコース	エリア別	●	ドライブ	車で回れる観光モデルコースを教えてください	東海ひとり旅[p.90-97]紹介。ひとり歩きで紹介していますが、車でも行けます。	
222	モデルコース	モデルコース	エリア別	●	バリアフリー	バリアフリーで楽しめる観光モデルコースを教えてください	各観光地によって異なりますが、最近よりバリアフリーがかなり整備されています。	
223	モデルコース	モデルコース	エリア別	●	お年寄り	高齢者でも無理なく回れる観光モデルコースを教えてください	東海ひとり旅[p.90-97]紹介。このなかで、無理のないよう、施設を選択してください。	
223	モデルコース	モデルコース	エリア別	●	子供連れ	子供連れなんです、子供が喜ぶ観光モデルコースを教えてください	遊園地等を紹介[東海ひとり旅p.46-47を紹介]	
224	モデルコース	モデルコース	エリア別	●	カップル	カップルなんです、お初めの観光モデルコースを教えてください	都心の商業施設、遊園地、レジャー系施設等。[東海ひとり旅p.52-53、p.46-47紹介]	
224	モデルコース	モデルコース	エリア別	●	新婚旅行	新婚旅行なんです、お初めの観光モデルコースを教えてください	東海ひとり旅[p.90-97]紹介。これらのなかでお好みで。	

224	生活	諸手続き	共通	●	ビザの手続き	ビザの手続きについて教えてください。	外国人在留総合インフォメーションセンターにお問い合わせください。	052-973-0441・0442 9:00～12:00 13:00～17:00 英語・ポルトガル語・スペイン語・中国語・韓国語・フィリピン語に対応
225	生活	諸手続き	共通	●	入出国審査	入出国審査について教えてください。	外国人在留総合インフォメーションセンターにお問い合わせください。	同上
226	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	韓国との主な違い	生活・慣習で韓国との主な違いを教えてください。	こちらではお答えできません。	
227	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	中国との主な違い	生活・慣習で中国との主な違いを教えてください。	こちらではお答えできません。	
228	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	台湾との主な違い	生活・慣習で台湾との主な違いを教えてください。	こちらではお答えできません。	
229	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	英・米との主な違い	生活・慣習で欧米との主な違いを教えてください。	こちらではお答えできません。	
230	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	あいさつ	簡単なあいさつを教えてください。	東海ひとり旅[p.102]。	
231	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	支払い方法	日本での会計時の注意点を教えてください。	現金もしくはクレジットカードでの決済となります。クレジットカード決済時にもカードをお預かりして決済器にて決済する事になります。	
232	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	衣生活	日本の衣生活について教えてください。	こちらではお答えできません。	
233	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	食生活	日本の食生活・食習慣について教えてください。	こちらではお答えできません。	
234	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	飲酒・タバコ	飲酒・タバコは可歳からですか？	20歳からです。購入も20歳からです。	
235	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	住生活	日本の住生活について教えてください。	こちらではお答えできません。	
236	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	電圧・プラグ	日本の電圧・プラグの型式は？	日本の電圧は100V、50～60Hzです。プラグタイプは2つ穴のA型です。海外の電化製品を使用する場合は変圧器や変換プラグが必要となりますのでご注意ください。	
237	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	武士	侍・武士・芸者はどこで見られるか？	侍、武士は今の時代いません。ただ、それを模したものであれば、伊勢安土桃山文化村や、上野城の忍者博物館などへ行けば会えます。芸者は、大きな温泉地であれば、事前に予約すれば手配が可能なのもあります。	【各地観光協会、案内所に問い合わせ 別紙】
238	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	交通ルール	日本の道路交通ルールについて教えてください。	自動車は道路左側を通行します。	
239	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	電車・バス車内	電車・バスの車内でのルールについて教えてください。	大声で叫んだり周辺の同乗者に迷惑がかからないようにしてください。また荷物は座席の上には置かないように気を付けて下さい。ほとんどの場合が禁煙となっています。	【乗車ルールは、東海ひとり旅 p.100参照】
240	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	マナー・エチケット	日本での生活中的マナー・エチケットについて教えてください。	こちらではお答えできません。	
241	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	ホテル	日本のホテルでのエチケットについて教えてください。	日本特有のホテルでのエチケットはありません。	
242	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	観光地	観光地でのルール・エチケットについて教えてください。	観光地でのルール、エチケットは全世界共通です。他のお客さんの迷惑にならないように心掛けましょう。施設によっては、禁煙の所もあります。	
243	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	銭湯	銭湯に行きたい	伝統的な銭湯は少なくなっています。都心部ではクアハウスなどがありますが、具体的にご案内できません。	
244	生活	日本の生活様式・慣習	共通	●	防犯・護身	生活の中での護身について	身の回りのものはご注意ください。	
245	日本	紹介	共通	●	暦・祝日・記念日・年中行事	日本の暦・祝日・記念日・年中行事について	2月の祝日のみ紹介	2月11日 建国記念の日(National Foundation Day) このほか、2月3日は節分。冬と春の「季節を分ける」ことから節分という。「鬼」は外、鬼「は」内、福「は」内」といっながら豆をまき一年の無病息災を願う風習があります。
246	日本	紹介	共通	●	地理	日本の地理について	こちらではお答えできません。	
247	日本	紹介	共通	●	歴史	日本の歴史について	こちらではお答えできません。	
248	日本	紹介	共通	●	産業	日本の経済・産業について	こちらではお答えできません。	
249	日本	紹介	共通	●	治安	日本の治安について	こちらではお答えできません。	
250	日本	紹介	共通	●	気候	日本の気候について	2月は全般的に寒い時期です。寒い日には雪が降ることもあります。	
251	日本	紹介	共通	●	宗教	日本の宗教について	こちらではお答えできません。	
252	日本	紹介	共通	●	言葉	日本の言葉・言語について	日本語です。	おもてなしハンドブックp.33の簡単な日常会話を案内
253	地域情報	紹介	愛知県	●	愛知県	愛知県の情報を教えてください。	愛知県庁の所在地は、〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号 電話 052-961-2111(代表) です。	
254	地域情報	紹介	岐阜県	●	岐阜県	岐阜県の情報を教えてください。	岐阜県庁は、〒500-8570 岐阜県岐阜市萩田南2-1-1 代表電話:058-272-1111 e-mail:webmaster@pref.gifu.lg.jp	
255	地域情報	紹介	三重県	●	三重県	三重県の情報を教えてください。	三重県庁は、〒514-8570 三重県津市広明町13 電話案内:059-224-3070	
257	地域情報	紹介	名古屋市	●	名古屋市	名古屋市の情報を教えてください。	名古屋市役所は、〒460-8508 愛知県名古屋市中区三の丸三丁目1番1号 電話番号 052-961-1111(代表)	
258	行政機関	行政機関	愛知県	●	愛知・行政機関	愛知県の〇〇の行政機関はどこにありますか？	愛知県庁の所在地は、〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号 電話 052-961-2111(代表) です。	外国人相談窓口は愛知便利手帳p.61～p.65一覧を案内。
259	行政機関	行政機関	岐阜県	●	岐阜・行政機関	岐阜県の〇〇の行政機関はどこにありますか？	岐阜県庁は、〒500-8570 岐阜県岐阜市萩田南2-1-1 代表電話:058-272-1111 e-mail:webmaster@pref.gifu.lg.jp	岐阜県生活ガイドブックhttp://www.gic.gifu-net.jp/の各種相談窓口を案内
260	行政機関	行政機関	三重県	●	三重・行政機関	三重県の〇〇の行政機関はどこにありますか？	三重県庁は、〒514-8570 三重県津市広明町13 電話案内:059-224-3070	三重生活情報ハンドブックhttp://www.mief.or.jp/jp/life/handbook/list_jp.htmlから案内
262	行政機関	行政機関	名古屋市	●	名古屋・行政機関	名古屋市の〇〇の行政機関はどこにありますか？	名古屋市役所は、〒460-8508 愛知県名古屋市中区三の丸三丁目1番1号 電話番号 052-961-1111(代表)	

263	相談窓口一覧	相談窓口一覧	エリア別	●	相談窓口	こちら以外の○○の相談窓口を 教えて欲しい	東海ひとり旅[p.98-99参照]	
264	ビジネス	企業	豊田	●	トヨタ	トヨタ自動車について教えて欲しい	トヨタ自動車本社 TEL:0565-28-2121【英語可】 /工場見学は、トヨタ会館【英語可】 TEL:0565-29-3355【事前予約必要】	
256	ビジネス	企業	エリア別	●	その他	○○会社について教えて欲しい	こちらではお答えしかねます。	
248	ビジネス	ビジネス	共通	●	PC・PDA	外国語バージョンのPC/PDA が欲しい	こちらではわかりません。	
240	ビジネス	ビジネス	共通	●	ビジネスサ ポート	ビジネスサポート店(kinko'sみ たいなところ)はありますか？(コ ピー・FAX)	名古屋市内としてはフェデックス・キンコーズが伏見や栄などにあります。	フェデックス・キンコーズ伏見店 052-231-9211 http://www.kinkos.co.jp

資料2 コールセンター 対応履歴表

対応履歴表		言語	英語・韓国語・中国語
通訳		観光案内	
■ 通訳利用場面		■ 問合せ内容	
☐ ホテル、宿泊関係		☐ 大分類1	
☐ 観光文化施設関係		☐ 大分類2	
☐ ショッピング、飲食施設関係		☐ 大分類3	
☐ その他		☐ 大分類4	
[]		☐ 大分類5	
		☐ 大分類6	
■ 通訳依頼者		☐ 大分類7	
☐ 外国人観光客		☐ 大分類8	
☐ 日本人(観光施設関係者)		☐ その他	
☐ その他		[]	
[]		[]	
アンケート(通訳・観光案内共通)			
■ この電話番号をどこで知りましたか。 ■ どこからかけていますか。			
☐ 告知ツール(店頭、施設カウンター等)		☐ 空港	
☐ 名刺大カード		☐ 駅	
☐ ラジオ		☐ ホテル	
☐ その他 []		☐ 観光地	
		☐ ショッピング施設	
		☐ 飲食施設	
		[]	
■ 本サービスを利用されたご感想やご意見をお聞かせください。			
☐ サービスに満足している。 → アンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。			
☐ サービスに満足していない。 []			
→その理由は何ですか			
[]			
受付日		月 日	
受付時間		時 分	
終話時間		時 分	
発信エリア		☐ 局番 ()	
		☐ 非通知	
		☐ その他()	
対応結果		☐ 通訳(完結)	
		☐ 通訳(通訳対象外)	
		☐ 観光案内(完結)	
		☐ 観光案内(番号案内)	
		☐ 観光案内(対象外)	
		☐ その他(施策に対する問合せ、まちがい電話、いたずら等)	
メモ(気がついたこと、苦情含む)			
[]			
担当名		[]	
SV確認		/ 担当:	

資料3 多言語コールセンターに対する事業者評価アンケート調査集計結果

○ 観光情報に関する多言語コールセンターの利用について

1) 実験期間中、多言語コールセンターサービスを利用されましたか。＜単一回答＞

	カテゴリー	件数	構成比 (%)
1	利用した	3	3.6%
2	利用しなかった	75	90.4%
3	その他	2	2.4%
	不明	3	3.6%
	サンプル数	83	100.0%

2) どのような目的から利用されましたか。＜複数回答可＞

	カテゴリー	件数	構成比 (%)
1	施設利用者からの外国語での施設・サービス等に関する質問に対応するため	2	66.7%
2	施設利用者に対し外国語での施設・サービス等に関する諸説明を行うため	0	0.0%
3	施設利用者からの外国語での周辺地域の観光に関する質問に対応するため	2	66.7%
4	施設利用者に対し外国語での周辺地域の観光に関する紹介を行うため	1	33.3%
5	その他	0	0.0%
	不明	0	0.0%
	サンプル数	3	100.0%

3) コールセンターの利用しやすさについて、どの程度満足されていますか。＜単一回答＞

	カテゴリー	件数	構成比 (%)
1	大変満足している	0	0.0%
2	概ね満足している	0	0.0%
3	特に感じていない（普通である）	3	100.0%
4	不便に思うところがあった	0	0.0%
5	その他	0	0.0%
	不明	0	0.0%
	サンプル数	3	100.0%

○ 多言語コールセンターのサービス内容に対する評価について

5) サービスに対する意見・要望<複数回答可>

	カテゴリー	件数	構成比 (%)
1	観光情報の多言語での提供サービスを充実させる方がよい	35	42.2%
2	観光施設等の事業者と外国人旅行者との通訳サービスを充実させる方がよい	29	34.9%
3	それぞれのサービスが利用できる方がよい	27	32.5%
4	各事業者での対応が大切であり、こういったサービスは必要ない	6	7.2%
5	その他	6	7.2%
	不明	2	2.4%
	サンプル数	83	100.0%

6) 対応言語に対する意見・要望<複数回答可>

	カテゴリー	件数	構成比 (%)
1	「英語」「韓国語」「中国語（北京語）」を選択できる方がよい（現行のまま）	74	89.2%
2	「英語」だけでも良い	4	4.8%
3	「韓国語」だけでも良い	1	1.2%
4	「中国語（北京語）」だけでも良い	1	1.2%
5	その他の言語も対応して欲しい	10	12.0%
	不明	0	0.0%
	サンプル数	83	100.0%

7) 受付時間に対する意見・要望(運用時間への評価)<複数回答可>

	カテゴリー	件数	構成比 (%)
1	9:00～17:00 の時間帯で良い	29	34.9%
2	早朝（5:00 頃～9:00）でのサービスもあると良い	9	10.8%
3	夜間（17:00～22:00 頃）でのサービスもあると良い	24	28.9%
4	24 時間いつでも利用できると良い	35	42.2%
5	その他	1	1.2%
	サンプル数	83	100.0%

8) 電話での案内・通訳サービスの提供に対する意見・要望＜複数回答可＞

	カテゴリー	件数	構成比 (%)
1	電話で気軽にサービスを利用できることは便利である	70	84.3%
2	一つの受話器をやりとりする手間は面倒に感じる	7	8.4%
3	電話で伝えたいことが正確に伝わるのか不安に思う	17	20.5%
4	その他	1	1.2%
	不明	2	2.4%
	サンプル数	83	100.0%

○多言語コールセンターサービスに関する必要性 ほか

10) 普段、外国人旅行者からの問い合わせ等が入ったときには、どのような対応をとっていらっしゃいますか。通常の対応状況として近いものをお選びください。＜複数回答可＞

	カテゴリー	件数	構成比 (%)
1	電話や FAX・電子メールなど、自社スタッフで十分に対応できている	20	24.1%
2	電話や FAX・電子メールなど、自社スタッフでなんとか対応しているが、不安がある	45	54.2%
3	電話や FAX・電子メールなど、自社スタッフで十分対応できていない	15	18.1%
4	電話や FAX・電子メールなど、業務委託や人材派遣など外部に頼っている	3	3.6%
5	その他	7	8.4%
	不明	2	2.4%
	サンプル数	83	100.0%

11) 今回の実証実験で実施した多言語コールセンターサービスを今後どのように展開していけばよいと思われますか。＜単一回答＞

	カテゴリー	件数	構成比 (%)
1	多少の受益者負担が増えても情報提供と通訳の両方を継続して欲しい	25	30.1%
2	機能を観光情報提供のみ、追加負担なく利用できるようにして欲しい	10	12.0%
3	機能を通訳サービスのみ、追加負担なく利用できるようにして欲しい	23	27.7%
4	負担が増えるのであれば必要ない	11	13.3%
5	その他	8	9.6%
	不明	6	7.2%
	サンプル数	83	100.0%

東海観光交流圏形成推進に向けて

5. 地域づくりフォーラムにおける提言

5-1 東海観光交流圏・地域活性フォーラムの開催

＜東海観光交流圏・地域活性フォーラム開催のご案内＞

2005年・東海観光元年〔人・地域・産業観光・広域連携〕

東海の観光が変わる！ 東海の観光を変える！

——地域の担い手が東海観光交流圏を活性化する——

東海環状自動車道の開通、セントレアの開港、愛・地球博の開催などにより2005年の東海地方は、東海観光元年ともいべき新たな観光交流時代を迎えます。こうした観光を取り巻く周辺環境の変化を好機とし、愛知、岐阜、三重の3県間の連携強化、産業観光などをはじめとした新たな地域イメージの確立が進められ、それとともに、地域づくりを担う人づくり・観光振興への地域住民参加も重要な課題となっております。本フォーラムでは、東海環状自動車道開通を目前に控えた当地に、全国及び東海地方で地域活性を実践する講師、パネリストをお迎えし、「東海の観光を変える」をテーマに東海観光交流圏の活性化を目指し開催いたします。



日時 2005年3月15日(火) 13時30分～16時50分

会場 豊田市民文化会館 愛知県豊田市小坂町12-100

参加費 無料 **定員** 300名 (定員に達し次第締め切らせていただきます。裏面申込書にてお申込み下さい。)

主催:国土交通省中部運輸局/経済産業省中部経済産業局

後援:国土交通省中部地方整備局、愛知県、岐阜県、三重県、名古屋市、豊田市

フォーラムプログラム

基調講演

「地域づくりはひとづくり～担い手が東海の観光を変える!」

講師 地域活性のマルチスペシャリスト **藤崎 慎一**
＜(株)地域活性プランニング 代表取締役＞

特別講演

「人・まち・地域を動かす原動力 ～ココロを元気にする力“コーチング”～」

特別講師 人材活性の火つけ役 **大谷 由里子**
＜(有)志摩整代表/（財）生涯学習開発財団認定コーチ/元吉本興業（株）プロデューサー＞

パネルディスカッション

「新たな東海観光交流圏づくり
～地域の担い手が観光交流圏を活性化する～」

常滑のまち育て仕掛人 **山本 幸治**
＜やきもの散歩道の会会長/NPO法人タウンキーピングの会代表＞

全国22箇所、
地域資源活用事業創造者 **久門 渡**
＜(株)ファーム 代表取締役＞

日本の原点伊勢の女将さん **石川 順子**
＜伊勢市障再生プロジェクト委員長＞

(1) フォーラムの概要

日 時：2005年3月15日（火）13時30分～16時50分

会 場：豊田市民文化会館

参加者：約140名（東海3県下の観光事業関係者、行政観光関係者）

主 催：国土交通省中部運輸局／経済産業省中部経済産業局

後 援：国土交通省中部地方整備局、愛知県、岐阜県、三重県、名古屋市、豊田市

開催目的

東海環状自動車道の開通、セントレアの開港、愛・地球博の開催などにより2005年の東海地方は、東海観光元年ともいふべき新たな観光交流時代を迎える。こうした観光を取り巻く周辺環境の変化を好機とし、愛知、岐阜、三重の3県間の連携強化、産業観光などをはじめとした新たな地域イメージの確立が進められ、それとともに、地域づくりを担う人づくり・観光振興への地域住民参加も重要な課題となっている。本フォーラムでは、東海環状自動車道開通を目前に控えた当地に、全国及び東海地方で地域活性を实践する講師、パネリストを迎え、「東海の観光を変える！」をテーマに東海観光交流圏の活性化を目指し、開催する。

プログラム

①基調講演

「地域づくりはひとづくり～担い手が東海の観光を変える！」

(株)地域活性プランニング代表取締役 藤崎慎一氏

②特別講演

「人・まち・地域を動かす原動力～ココロを元気にする力“コーチング”～」

(有)志縁塾代表/(財)生涯学習開発財団認定コーチ/元吉本興業(株)プロデューサー 大谷由里子氏

③パネルディスカッション

「新たな東海観光交流圏づくり～地域の担い手が観光交流圏を活性化する」

コーディネーター：

(株)地域活性プランニング 代表取締役 藤崎慎一氏

パネリスト：

やきもの散歩道の会会長/NPO 法人タウンキーピングの会代表 山本幸治氏

(株)ファーム代表取締役 久門 渡氏

伊勢志摩再生プロジェクト委員長 石川順子氏

(有)志縁塾代表/(財)生涯学習開発財団認定コーチ/元吉本興業(株)プロデューサー 大谷由里子氏

(2) フォーラム要旨

①主催者挨拶（国土交通省中部運輸局長 安原敬裕氏）

- ・ 今や地球では大交流時代といわれている。政府では国を挙げて観光立国を推進しており、そのひとつがビジットジャパンキャンペーンである。2010 年までに訪日外国人数を 1,000 万人にし、双方向の交流を充実していこうというものである。
- ・ 昨年 12 月に観光立国推進戦略会議から、これからの観光立国に向けての提言がなされている。国際競争力のある面的な観光地づくりの観点から、国民観光、国際観光、人材育成、観光産業の育成などが提言されている。
- ・ 2 月にセントレアが開港し、愛・地球博も開幕する。この 2 つを大きな飛躍のチャンスとして、地域の観光・コンベンションを進めていきたい。
- ・ この地域では、ビジットジャパンキャンペーンの戦略的なプロジェクトとして、大幅に誘致活動や情報発信を展開していこうと考えている。また、観光地の地域づくりのため、民間ボランティア・NPO など民間の方に対して財政支援を行い、観光振興に力を発揮していただけるように考えている。
- ・ 本日のフォーラムが有意義なものとなって、2 大プロジェクトと関連した東海環状自動車道、地下鉄・リニモといった交通インフラを活用しながら、ポスト万博に向けて、この地域の観光・コンベンションといった人的な交流産業がさらに盛んになって、個性的で魅力的な地域づくりが推進されることを期待したい。



②基調講演（藤崎慎一氏）

- ・ 旅行雑誌「じゃらん」の調査によると、東京在住者以外の方は、東京へ観光する人が最も多い。ディズニーランドでリピート率が 97.5%にもなっているように、一過性のファンでなく、どれだけリピートを確保できるかが重要である。何度も来てもらうには、来た人たちに満足してもらう、気持ちよくなってもらうことが大切。
- ・ JTB の調査によると、最近では、世界遺産、エコツアー、健康増進旅行など目的を持った旅をしたがっている。体験型観光旅行が増えている。
- ・ 長野県飯田市では、観光ゼロから年間 2 万人の人が訪れるようになった。きっかけはワーキングホリデー。来る人をお客さん扱いしないものであったが、参加者の 100%が満足し、受入農家も 15 件から 440 件に増えた。都会の人が地元の人と交流することが地域の糧になっている。



- 旅行会社も名所・旧跡を案内するだけでなく、人とのふれあいを重要視するようになっている。
- 観光でなく、定住してほしいと思っているまちも多いが、いきなり移住は難しい。まずは地域を楽しむ、地域の人たちと交流を図り、きっかけがあれば定住することになる。
- 全ての市町村が人を呼びたがっており、

これからは生き残りになる。自分たちの住む地域のよさをどれだけ知ってPRし、もてなせるか。人が動くには観光担当部門だけでなく、全部が協力しなければならない。

- ホテルや旅館に寄せられるクレームは、第1位が接客態度、第2位が食事、第3位が清掃環境である。サービス業の原点であるもてなしを忘れてしまっているようでは寂れていく。みんな旅行慣れし、それぞれ志向を持って行くので、接する気持ちが温かくなければ前には進めない。
- 低迷が続く伊勢志摩では、愛・地球博までに立て直そうと、伊勢志摩再生委員会を立ち上げた。まず、信念を持った行動力のあるバカ者やヨソ者である私の10人のやる気のある人を集めた。旅行者の出口調査や雑誌の編集者などマーケットのニーズを聞きにいき、誰を呼びたいか、その人たちは何を求めているか把握して議論を重ね、伊勢志摩ツアーーズを設立した。ツアーをエージェントに売り、行政と一緒に景観づくりなどを実施し、その成果が徐々に始めている。
- 観光というとPRと思いがちであるが、最後の取り組みである。黒川温泉は口コミで広がっている。まず、この地域に何があるか、その地域でしかできないことを地域の人たちが考えることが先決。時間をかけてもいいから良いものを出す。
- まちづくりでは3つの人材を活用してほしい。心底地元を愛し、地域内に新しい風を起こそうとするアイデアマンであるバカ者。時代の変化を前向きにとらえ、積極的に行動に移すことができる若者。第3者的視点により他地域の事例や客観的なデータをもとに地域の資源を整理するよそ者。
- 地域を好きな人が来てくれれば充分。そういった人たちをもてなしていけば、結果的に口コミで広がる。最初から全員で合意形成するのは難しいので、意識の高い人たち、それに関わる行政の人から徐々に増やしていけばよい。参加することによって自分が当事者になり、失敗や経験によって知らないうちに成功している場合が多い。楽しいことは継続する。

③特別講演（大谷由里子氏）

- 人材活性にこだわりがある。学生時代に塾のアルバイトをやっていて、30点の人間を80点にするのが得意であった。大事なのは手間ひまかけることである。30点の人間が80点になると人生が変わるし、親からも感謝されるので楽しかった。
- それがきっかけで吉本興業に入社した。売れるタレントと売れないタレントの違いは単純で、売れようと思わなければ絶対に売れない。マネージャーが横にいて、タレントが売れるのを見届けるのがとても大切である。
- 吉本興業では入社すると、ベテランタレントのマネージャーになる。ベテランには必ずお客さんが付いてくるので、その間に自分の人脈に変えて、次に自分の売り出したいタレントを売っていくシステムである。
- 25歳のときに結婚退社した。2年後にイベント会社を設立し、大変ながらも業績を伸ばしていたが、阪神淡路大震災を境に考えが大きく変わった。昨日は今日を保障するものでなく、今日は明日を保障するものでもない。モノを持っていてもしょうがない。自分は何が残せるか、何をしたかったかを考えて、人づくりがしたかった、マインドしかないと思った。
- それで吉本リーダーズカレッジを設立した。感じて、興味を持って、動こうとする人材づくりをしようとして、学びだしたのがコーチングという技術である。
- 日本はコーチとティーチを混同している。コーチは相手に答えを出させ、戦略を出させ、考えさせること。これまで日本には答えがあり、ああしろこうしろと言えば何とかできていたから。今の時代になってコーチングと言いだしたのは、部下一人一人に自分で答えを出させてもらわなければならないから。これからのリーダーに必要なスキルのひとつがコーチングである。ティーチとコーチでは上に立つものの技術が違う。
- 若い人たちがトライアンドエラーのことができることが必要であり、支援塾を設立し、志のある人間をサポートしている。
- 人間の行動はどれだけでも変えられるが、感情や性格は変えられないので、行動を変えるひとつのきっかけを作っている。また、何をする上でも一番大事なのはモチベーションであり、モチベーションを上げることに一番力を入れている。
- 感じて、興味を持って、動くのは心の元気な人間である。自分たちで思いついたことを自分たちで形にすることで元気になるので、研修では一杯アウトプットさせている。世の中で最も多いのが、きっかけがあれば火が付く可燃の人であり、この人たちの研修が最も意味がある。セミナー型、講演型研修はほとんど意味がなく、ワークショップ型研



修が主流になっている。自分たちでプロジェクトを立ち上げさせ、何を勉強すべきかを考えさせれば、ほとんどの人が動く。

- 研修の前半では、新喜劇をやらせている。笑う楽しさ、笑われる楽しさ、笑わせる楽しさを知ると人間は変わる。人を楽しませることは生産活動であり、その楽しさを知ることが重要。新喜劇では全員に主役の場所があり、一人を全員が盛り立てなければならない。芝居は自分だけ見ているだけでもだめで、流れを見ていなければならないが、仕事も同じである。研修では他人と遊ぶことをやらせているが、言葉数が増えないとできない。それを通じて自分の殻を破ってもらい、新しい自分を発見してもらっている。そして世界が広がると自分も発信したくなる。
- まちづくりはイベントに走りがちであるが、少子化対策が本当に大事。今の日本は、お金と学歴があれば、地位と名誉と人脈は手に入れられるが、そこからヒーローやヒット商品は生まれない。それらを生み出すのは個人であり、個人がプライドを持って生き生きできるようにすることが大事。
- 人づくりには終わりがなく簡単でもないし、人はなまものなので何でも起こる。人の人生は神様が決めることであるが、自分の幅を広げることは何とでもできる。
- 私よりも上の世代は下の能力を引き出す義務がある。まちづくりに成功したところは、若い人たちにチャンスを与え、シフトしている。まちを元気に、人を元気にするには、自分に心と時間とお金に余裕がないとできない。まず、自分に余裕を作って欲しい。

④主催者挨拶（経済産業省中部経済産業局産業部長 福田洋一氏）

- この地域の観光振興のバックアップを国全体でやっていく姿勢にある。
- 万博の半年間は頑張らなければならないが、その後どうするかということが大きなテーマである。私どもは昨年来、新産業創造戦略の中で産業観光という言葉を使った。人の交流を進め、その中で内外の若い人材の活用、地元の活性化など様々なことを考えている最中にある。
- 特に来年度からサービス産業創出支援事業として、様々な形での支援が行われる。皆さん自身が考え、汗をかって行動することに対して国が少し応援していくことを考えている。
- そういう意味で、今回のフォーラムが東海観光に対する良いアイデア、あるいは考えを引き出す機会として活用していただけることを期待したい。



⑤パネルディスカッション

藤崎

- ・ 第2部は、「東海の観光を変える」であるが、その前に「変わる」ということで変えていかなければならない。ここでは、それぞれの地域の達人と一緒にあって、どうやったらこの地域がより良くなっていくかという結論が見出せればと思っている。



【自己紹介】

石川

- ・ じゃらのアンケートにあったように伊勢志摩は負け組ということがショックだった。伊勢志摩再生プロジェクトを2001年に立ち上げたときに、このままでは済まされないと思い委員に入れさせてもらった。
- ・ 地域の人が一生涯懸命になって伊勢志摩に来てもらえるような魅力的な伊勢志摩を作りたいと頑張っている。私たちはこの2005年をめざしてやってきたが、2005年が最後ではなく、新たなスタートだと思っている。

山本

- ・ やきもの散歩道を中心に活動している。また、中部経済産業局の指導で、万博を契機とした東海地域のやきもの・窯業産地の活性化委員もやっていて、色々なことを仕掛けている。
- ・ やきもの散歩道は、窯場が集中したほんの小さな地域であるが、その地域の小高い丘に生まれ育って仕事をしていた関係で、地域の人が誇りを持てるまちにしたいと思っている。
- ・ 他の産業と同じで、やきものも東南アジアの製品に押されてかなり苦しい。しかし、東海地域に素晴らしい産地があって、その商品を日本の方が使ってくれていると意識することで、我々も自信を持って商品を作れるという良い循環を作っていきたい。

久門

- ・ 私は愛媛県の西条市の生まれで、専業農家として小学校3年ぐらいからずっと酪農をやってきた。高校を卒業して製造業を20代前半で起こして、44,5歳まで、数百人の社員がいる数社の製造業の会社を作ってきたが、25年前から専業農家にもう一度逆戻りした。最近では生活の80%が専業農家である。
- ・ 私どもは日本昭和村という昭和30年代の古き良き建物を再現した。昨年は奥飛騨にも山之上牧場を作らせてもらった。また、昨年発足した美濃ミュージアム街道協議会をお

世話をさせてもらっている。

藤崎

- ・ 皆さんは愛知、岐阜、三重の代表として、自分の経験を踏まえてこの地域をどうすべきかという視点で議論していただきたい。大谷さんには合間にコメントをいただきたい。
- ・ 東海の観光はどのように見られているか、どうしたら行きたくなるのかを東京、名古屋の方にインタビューしてあるので、感想をお聞きしたい。



【東海地域の観光に対するインタビューを受けて】

石川

- ・ 伊勢神社という言葉初めて聞き、熊野は和歌山ですかと言われびっくりした。
- ・ 若者にもう少し魅力のある企画が必要ということは参考になった。伊勢神宮だけでは人は来ない。プラスアルファの魅力を何か付けていかないと人は来ないという気がした。

山本

- ・ 名古屋のホテルは休日が空いている。海外からトヨタ自動車へ仕事に来て、終わるとすぐに京都や奈良に行ってしまう。名古屋にはビジネスホテルはたくさんあるが、大きなホテルがあまりない。岐阜や三重も同じで、遊びに来る所ではないというイメージになっている。

久門

- ・ 岐阜に関心を持ちだしたのは5,6年前で、インタビューの意見と同じような意識を持っていた。岐阜県には、木曽三川に代表される素晴らしい水や奥飛騨にある木材、多治見や土岐の陶芸などあるのに、作り上手で売り下手だ。大谷さんにも力を借りて、もう少しPRしなければならないと感じている。

大谷

- ・ 東海地域には正直に言うに行きたくない。関西では東海の観光というと、せいぜい家族旅行で鳥羽に行くぐらいしかない。

石川

- ・ 伊勢志摩が観光地でありながら来てもらえないのは、それだけの理由があることを再生

プロジェクトで色々議論した。観光客のニーズに合わず、お客さんがどんな旅をしたいかということを相手の立場に立って考えないまま今まで来たことを反省している。目的のある体験やオリジナルなものを考えていかなければだめだと思い始めている。

山本

- ・ やきものの散歩道の周辺には住んでいる人も多く、家を覗かれたりゴミを捨てられたり、あまり心地良いものではない。観光客と住む人、商売をしている人がバランス良く仲良くやれるように人と人をつなぐことをやっている。まちづくり協定の条例案を作り、散歩道心得という観光客向けのチラシを配布することで、地域の人たちも理解してくれる。

久門

- ・ 岐阜県は、土岐や多治見の陶芸、可児市の世界一のバラ園、刃物の関など、観光と産業を結びつけられる要素があったが、100%活かしかれていなかった。そういった点で、今回の博覧会が絶好のチャンスである。
- ・ 岐阜県は名古屋の商圈を抱えているが、それが活かしかれていない。山であれ海であれ、かつてその地域に栄えた農産物、海産物などおいしいものがあれば、日本全国どこへでも買いに来てくれる。

藤崎

- ・ そういった心がけがまだ東海三県には足りない。食べ物や体験もそうだが、町並みも同じだ。

山本

- ・ タウンキーピングの会で景観形成試案を作り、26日に住民に対して発表して意見を伺う予定だ。景観を守っていくことが千年のやきものの伝統と今の自分のあり方につながっており、建て替えてしまうと無いんだということを伝えていきたい。地域の建物がどのように使われたものかを説明すると来てくれた人は喜んでくれるし、ボランティアで案内をする地元のお年寄りの生きがいになる。住む人も訪れる人も常滑を認めて自慢に思ってくれるようにしたい。



藤崎

- ・ 常滑を訪ねた人へのインタビューをお聞きいただきたい。

【やきものの散歩道の来訪者に対するインタビューを受けて】

大谷

- ・ 北海道のウィンザーホテルにミシェルブラスという三つ星レストランがあるが、ミシェルブラスさんが来日する際に、そこにしかない刃物を買うために必ず関に行く。こうした隠れた素敵なものが愛知、岐阜、三重にいっぱいある。

藤崎

- ・ どう PR するかが大きな問題。産業観光は良いものを残そうという東海三県に共通するキーワードであるが、産業観光を知っているかという質問を東京の方にインタビューした。
- ・ 会場に配ったパンフレットの見本を見せて、その感想も聞いている。

【産業観光に対するインタビューを受けて】

藤崎

- ・ パンフレットを見せただけでだいたい分かってくれている。PR もそうだが伝わっているかが問題だ。

山本

- ・ J R 東日本や西日本の車内誌に記事として載せてはどうか。

石川

- ・ 伝わっていない気がする。地域で頑張っている人にスポットを当てると、その人たちが輝いてくるので、広告で知らせなくても口コミで伝わればメディアが食いついてくることもある。
- ・ 三重県に安乗のフグがあり食べに行ったが、心くすぐるような料理がでてきた。そういうものを出していけば情報は自ずと発信されていく。



藤崎

- ・ テーマパークがダメになっても、ファームだけは相当多くの人が来ている。良い

ものを出していく工夫として、東海三県にアドバイスがあるか。

久門

- ・ 私たちがこの事業に入ったのはちょうど 20 年前。最初は、私自身が地権者に直接会って土地を分けて頂いたが、10 年ほど経ってからは自治会に協力頂いてまちおこしと一緒にやるようになった。最近は役所に当社の職員を出向させて、一緒に考えるようにしている。過疎化したまちに農業公園を作ることで 50 人ほどの職場ができ、地域のためになることを地域に理解してもらうのが重要であり、官民一体となって一つのものを作ることが大事だ。
- ・ 県営の日本昭和村には、美濃加茂市は事業をしていないが、市議員や職員が地域をあげて 50 万坪もの土地を買収した。市長も一緒になってやった。オープン後も県職員が毎週 50 人くらい応援に来ており、市長も毎週出てる。そうしたことがこれからの観光産業にとって重要と思う。

大谷

- ・ 東大阪で人工衛星プロジェクトをやっている。東大阪は中小企業ばかりでいい人材が集まらないので、東大阪の工場にある部品だけで人工衛星を上げるというプロジェクトを立ち上げたところ、航空関係を学んでいる人たちがたくさん集まってきている。
- ・ 愛知には、「トヨタの歴史を語る上で私がいなかったら」と言える社長が山ほどいるように、産業観光で火をつけてくれるところがいっぱいあると思う。



藤崎

- ・ 今回の東海交流圏事業では、常滑と半田で連携してもいいのではということで 1 月にワークショップを開いた。地域を好きになってもらうのと同時に手を結ぶ試みをしている。
- ・ 広域連携をやっていく上で、苦しい点や良かった点などお話し頂きたい。

【ワークショップ後のインタビューを受けて】

石川

- ・ 伊勢志摩はひとつの地域と思うが、伊勢、鳥羽、志摩という地域のエゴが出てしまう。皆が一つにならないと活性しないという苦勞を感じる。
- ・ 女将さんたちが「伊勢なでしこ」というものを立ち上げた。旅に来た時に人とふれあう

ことが一番楽しいし、心にも残るので、伊勢の文化や歴史を学びながら、おもてなしの活動をしている。そして志摩、松阪の人たちと交流を進めている。

山本

- ・ 伊勢と常滑は海でつながっている。歴史的には、薪を三重県から運んで、やきものを三重や全国に発信してきた。そういう歴史を掘り起こしていくと、私どもは海とのつながりが強かったと思う。それをもう一度見直して何かできると良い。

石川

- ・ 四日市や鳥羽や伊勢からセントレアに向かう船ができて愛知県とつながり、ますます近い距離になってうれしい。伊勢湾口道路ができなくても、せめてつながりは途切れないようにしたい。

藤崎

- ・ 行政にやってもらいたいということがあれば言ってほしい。

山本

- ・ 市、県、国の連携がまだ取れていない。国がやりたいことを市が理解していないということをよく聞く。愛知県は7月に観光立県宣言をするので、産業観光につながる会議には必ず人を出すようにしてほしい。

久門



- ・ 日本の農業を1.5次産業として、夢のある産業にしていきたい。生産から観光、流通まで一体化した国の方針を早く打ち立て、外国から観光客を迎える一つのきっかけにしてほしい。
- ・ 先般、佐賀地裁で諫早湾干拓が中止されたが、長崎、熊本には、数百万の人を迎えることのできる素晴らしい自然がある。観光を産業として考えるならば、食の安全や自然は見逃せない。全てが農林水産省というのではなく、もう少し国土交通省が市民に訴えて分かってもらえるようにしてほしい。

大谷

- ・ 産業があるために人が来ていることを理解してほしい。世界各国から買い付けに来る人、

技術を身につけに来る人、工場を見学に来る人などがたくさんいるのに、観光で来たいと思わせることをしていない。

- ・ P R 不足というより、危機感を感じていない。

石川

- ・ 全くその通りだ。伊勢は遷宮があるので、努力しなくても 20 年に 1 回は観光客が増える。遷宮に来てくれた人に満足して帰ってもらうようにしないとダメだ。そういう地域だと踏まえて、もっと危機感を感じなければ生き残っていけない。



山本

- ・ そこに住んでいる人や働いている人が、自分の所は良い所だと思えることが第一歩だ。良い所だと思えば、人に話そうと思ひ、それが広がっていく。歴史的なものと文化的なものを踏まえて理解していけば、観光、連帯につながっていく。

藤崎

- ・ 危機感について私もそう思う。実家が豊橋の方で、この前同窓会があったが、ほとんど全員がUターンをしている。東北は人が来なくてどうしようもない状態なので、なんとかしてはいけないと思うが、この地域では考えにくい。

大谷

- ・ 後世に何を残していくかをもっと考えるべきだ。例えば、商店街がみんな閉まって景気が悪いと言うが、景気が悪いのは心である。

石川

- ・ 日本は本当に素晴らしい国だ。外国人が日本を評価している今、日本人はもっと自信を持って、この東海は日本のど真ん中にあることを誇りに思って、でも危機感を持って、前向きに日本中、世界中の人をここに集めるんだという勢いでやっていきたい。

久門

- ・ 人口 15 万人の淡路島に花博で 1,000 万人が来た。会場から 40 分の距離にある私どもの施設も、博覧会の終わった年には半減したが、4 年経った現在では修学旅行などが増え、色々な形で全国から淡路を見直して頂いたことで、当時より 2 割増えている。
- ・ おそらく常滑は人がどっと入る。岐阜の一部、愛知県のこの周辺は、あまり大きな期待

をしなくても、3年、5年経てば博覧会の効果が現れてくると思う。

藤崎

- ・ 誇りを持って手を結んで集まろうといった時にインフラも大事だ。3月19日に東海環状自動車道が開通するので、VTRを見てほしい。

【MAGロードPRのVTRを受けて】

山本

- ・ MAGロードができたことで我々はどうなっただというのを全国の市町村議会に対して視察の誘致をするのはどうか。



藤崎

- ・ 最後に、それぞれ地域でこだわりを持っておられる皆さんから自分の考えとアドバイスを一言ずつ、そして大谷さんから全体を通してアドバイスをお願いしたい。

山本

- ・ 文化と地域の成り立ちに対する知識を自分たちが持っていれば、必ず産業観光の部分で生かせる。

石川

- ・ プロジェクトを始めた時に大きな問題だったアクセスがこんなに良くなったので、チャンスだと思う。

久門

- ・ MAGロードの開通を予測して岐阜県には立派な第1次産業、第2次産業を育ててきたので、一つの大波を引き起こすのではないかな。

大谷

- ・ コーチングとは基本的には巻き込み型で成功するというテクニックなので、是非皆で巻き込み型で成功していただきたい。

藤崎

- ・ ここから先は会場の皆さんが戻られて地元の方、周りの方を巻き込んでどうやって一歩を踏み出すかだと思う。石川さん、山本さん、久門さん、大谷さん、そういった方々を

どんどん地域に呼んでいただいても結構だろう。

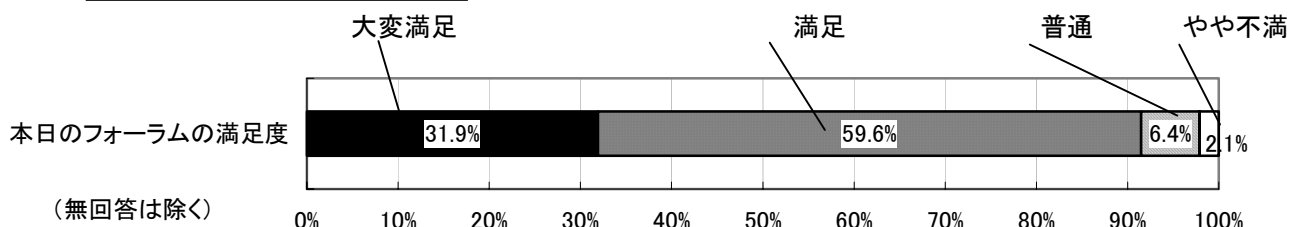
- 今日参加の行政の方、まちづくりに非常に関心のある方は、まず一步を踏み出していただきたい。今日話をまとめると、遠慮なく地域自慢をしよう、そして東海にもっと人を集めようということになる。
- 人間の三大欲求に食べ物がある。名古屋はひつまぶしや味噌煮込みなど、ただ美味しいだけではなく、食べ方の文化もある。これらもののづくりの一つであるので、まず美味しいものを食べに愛知、岐阜、三重に来て、それから体験する。町並みを見て地域の人に触れ、ファンになる。そしてそのファンが増えていく。それが良い意味での東海の観光の発展になるのではないかと思う。



◆フォーラムの感想（自由意見）

- 特に講演がよかった
- 地域をリードしていく人材の育成が重要であると感じた大変参考になりました
- もっと行政担当者に聞かせ、役人の意識改革につなげると良い。行動実践の足かせとなるのは法律（規制の現状打破）、既成概念の払拭
- 講演で初めて眠くならなかった。本物の話を聞かせてもらいました。よく準備ができていた。司会者（藤崎氏）の進行がGOOD！
- 新たな切り口が見出せた感がある。
- 人数が集まらなかったのが残念
- 講演がとても良かった。感動した
- プレゼン手法に大きな力を投入していて驚きました。観光振興は人の活力が源。内容が大切なのであるが、それに加えて主催者のテンションとパッションも併せて感じました
- 大谷さんのお話は多くのヒントがありました。様々なところでコーチングを聞きますので人づくりという点で勉強していきたいと感じます
- 会の運営は時間を守ることが重要。チラシでは13：30開始。ただし講師のお話は大変よかった。「人は石垣、人は城、情報は味方、仇は敵」の歌の文句が生きていた
- 大谷さんの講演が参考になりました
- せっかくの機会なのに参加者が少なかった。場所、周知に問題あり
- 参考になりました。時間の都合でパネルディスカッションに参加できず残念
- 大谷さんに大変満足
- 大谷さんのスピーチは良かった。わかりやすかった
- 各地の先進的事例を多く知ることができた。積極的な取り組みをされている方々の考え方や取り組みを知ることができた
- パワーのある2人の講演を聴いて考え方が変わった
- 13時30分より始めるのでは、時間を守ることから始める。
- 大谷さんのお話が良かった「街作りは人づくり」若い人をどうやって集めたらよいか課題
- もっともっと聞きたい又個別に私の町にきて頂きたい
- 筋書きが見える→思考の整理になりました。毎日は筋書きのない日々の連続という点ではそんな簡単なものではないだろうと思ったりする。とにかく参加者が少なすぎる（関心が悪い、筋書きを予想？）
- 大谷さんのバイタリティーに感心した
- 大谷さんの講演は特に楽しく拝聴させていただきました

参加者のフォーラムの感想



◆フォーラムを聞いた上での東海観光交流圏形成に向けた自由意見

- 広域連携、市町村連携、それぞれ役割分担があると思います。たくさんの観光者と受け入れ態勢の整備が必要
- 地場伝統産業振興、地域振興の一つの手段としての観光の重要性を認識できるが、全体政策との整合性がないままに万博があるからとりあえず観光を謳っているような気がする。また、国内観光客を対象とするのか、海外からの観光客を対象とするのか何とも不明確
- 単に街づくりの大枠で捉えるのではなく、1つのコンセプトにこだわり、それを完成に導くことで、そこから新たな発想等が発生する事は参考になった
- 西三河地域で広域観光交流圏をつくっていく可能性を感じている。イベントとしては岡崎の花火、安城の七夕など個別的に集客のあるものが多いが、何かもっと連携してできないものか
- 他人任せや責任回避では物事は進まないと感じた
- 具体的には創造できませんが、本日の感覚を大事にして今後を考えていきたいと思っています
- 人づくり、自分の町を誇りを持って暮らせる町づくりの一端を担う幸せを感じました。頑張りたいです
- 産業観光が中心となって進められていることはよいことである。残念ながら刈谷の依佐美送信所の建物が取り壊される可能性があります。何とか救う方法を考えたいと思っているのだが
- 人づくりのステップとして住民がまちと住民を知る取り組みを進めていきたい
- 「固有の資源」をしっかりと見つけ出してこれが地域の名物になるようにがんばって、そしてビジネスになったらいいと思います。そうすれば、つづけられることができるから。
- 将来的には広域での交流圏の必要性は感じますが、現実として地域は小さな単位でスタート、取り組みをするしかないと思います。ただ今後広域での連携はスピードを速めて取り組んでいかなければならなくなるかもしれません。まず手始めに我が市の中の一地域から街づくりを提案してゆきたく思います
- 広域連携も重要だが、まず県（愛知県）の観光に対する取組の充実（特に地域支援について）が必要である。行政の人間が言うのも変だが、補助制度の各種申請が1～3週間程度の期限で送付されてくるのは、改められないかと思う
- 連携というより様々な人と交流し、インスパイアを受けること、与えることが大事
- 刈谷、高浜、碧南と隣のまちと手をつなぐ。衣浦大橋で半田と
- 一度頭を整理して、人づくりに必要なこと（どうしたら人づくりができるか）職員、上司と話し合いたい。元気な人づくり町づくり、他市町村がうらやましがらうような町にしていきたい。
- 休日に月一回ガイドをしているが、来訪者から「自信を持って紹介していい」と地元の良さを教えてもらうことがあります。山本氏が話された「住民と来訪者の相乗効果」は確かなものを感じています。
- 地域づくりは人づくり、国造りも究極は人づくり要は我々（大人）が、自分自身の住んでいる所（地域→国）に自信が持てていないのではないのか？そういう意味では大谷由里子氏のお話は「目からウロコ」でした。自分が楽しめなくて（私自身もがんばります）、他人のおもてなしは出来ない。
- 街をきれいにすること、花で飾ること、住人で気持ちのいい街にすること
- 国内観光より訪日外国人をどう迎え入れ、V J Cにいかに寄与するかの議論が欲しかった。
- 犬山市では国土交通省より観光交流空間づくりモデル事業に認定されています。木曾川流域の4市1町で取組んでおり、人づくりに力を入れています。