

台風19号の際の「Japan Visitor Hotline」への問合せ内容（時系列）

参考 1

主な出来事	問合せ傾向	具体的問合せ事例					
		入電日	入電時間	対応言語	質問内容	回答	
台風19号接近中	交通機関の運行状況確認が増加。	10月10日	10:38	英語	本日から日曜日まで東京・横浜・箱根を旅行する予定があり、台風の被害があった場合の影響について教えてほしい。	気象庁のウェブサイトに記載している情報を案内し、交通機関等に影響を与える可能性がある旨をお伝え。	
		10月11日	2:45	英語	ニューヨークから13日に東京に到着する予定であり、台風の影響について教えてほしい。	特に13日から台風の影響で欠航、交通機関などに遅れ、運休、キャンセルなど発生する可能性がある、現時点まだ確実な情報がないので随時改めて問い合わせるよう案内。	
			5:02	英語	12日に東京に到着する予定である、交通機関などの影響について教えてほしい。	特に12日の夜から台風の直前に伴う強風と雨降が予測されるので影響の規模はまだ判らないが、交通機関などに影響がある旨を案内。	
			10月11日	10:38	英語	現在富士山付近にいて、東海道新幹線の運行状況を教えてほしい。	JR東海の公式ウェブサイトから、現在は通常通りの運行であるが、明日は東京名古屋間は終日運休、明後日も天気や安全状況によって運行開始が変更となる可能性がある旨を案内。
鉄道各社が計画運休を発表		10月11日	20:05	中国語	明日東京新大阪間の新幹線は運行するか教えてほしい。	明日は運行取り止めとなっており、明後日は安全確認取れ次第の再開となる旨を案内。	
		関東地方で風雨が強まる。	避難場所の確認、現在地が安全か否かの問い合わせが増加。	10月12日	2:24	英語	千葉市におり、避難場所について教えてほしい。
6:12	英語			台風の影響で本日のフライトが欠航し、本日滞在ビザの有効期限が切れてしまうので、そのまま成田方面へ行くこととしている。	航空会社、出入国管理庁、自国大使館に問い合わせるよう、各連絡先を案内。		
6:13	英語			自分がいる宿泊施設は木でできていて、しっかりしていないように見える。	宿泊施設にいれば、従業員の方の指示に従うよう伝え、不安であれば避難所や他の施設に移ることを案内。		
15:30 東京など7都県に大雨特別警報。JVHの10回線がフル稼働。	災害の状況確認、避難の要否の問い合わせ増加。 災害通知（自治体がエリア内に一斉プッシュ通知したものとされる）が日本語のみで内容が理解できず逆に不安を煽る結果となり、自分がどう行動すればよいか等、差し迫った状況下の問い合わせが増加。		10月12日	9:14	英語	豊島区の災害アラートを受け取ったがどうしたらよいか。	現在避難指示はでていないため、むやみに外に出ず、避難の準備をしホテルなどの安全な建物にて待機するよう案内。
			9:46	英語	豊島区のAirbnbに宿泊しており、外でアナウンスがあったが、何を言っていたか聞き取れなかった。	豊島区の公式ウェブサイトを確認し、アナウンスがあったかは確認できないが、避難所が午前10時から開くことが発表された旨を案内。併せて防災課の電話番号を知らせ、詳しくは電話して確認するよう案内。	
			14:55	英語	新宿に宿泊していて、携帯に警報が出たが、日本語で理解できない。どうすべきか。	現在地の住所を伺い、公式ウェブサイトから確認するも、避難はMUSTではない旨を伝え、近くの避難場所の場所も案内。また、避難に備え避難場所の確認と、避難準備をするよう案内。	
			20:09	英語	新宿の百人町にいて、避難をした方がよいか。	現在いる場所で安全が確保できるのであれば、無理に移動して避難をする必要はない。避難指示も出されていないことを案内。	
			21:05	英語	ビザが明日中に有効期限を迎えるが、明日の予定フライトがキャンセルになったためどうすればよいか。	出入国管理庁のメールアドレス、大使館の連絡先を案内し、問い合わせるよう案内。	
			21:12	韓国語	仙台市長町南の寮からの入電。速報のメッセージが欠次と入ってくるが、避難すべきか。	現在は建物の中が一番安全であり、寮の他の方はテレビ報道を見ているとのこと。現在地は、まだ避難勧告等は出されていない地域なので、今後テレビやインターネットの発信情報を確認するよう案内。	
			23:38	英語	足立区竹ノ塚にいて、台風の状況が心配。いつ避難すればよいか。	竹ノ塚では川が近くにあり、氾濫の可能性がある。1階に住んでいるが今のところ浸水などはないとのこと。もし浸水等あれば、避難場所に行くか垂直避難するよう案内。併せて、近くの避難場所の住所を案内。また、避難するタイミングについては足立区に電話で確認するようお伝え。	
台風一過	観光地までの交通機関の運行状況、目的地が営業しているか等の問い合わせが増加。	10月13日	7:52	英語	本日、東京から京都まで行く予定であるが、新幹線は運行しているか。併せて、現在、東向島に滞在しているが東京駅まで電車で行くことができるか。	新幹線は徐行運転をしつつも、通常通り運行している。また、東京スカイツリーラインは現在運転を見合わせているが、東京メトロは運行を再開している旨を案内。	
		10月13日	8:58	中国語	ワンピーステーマパークを開催している東京タワーの情報とディズニーシーの営業状況について教えてほしい。	東京タワーのワンピーステーマパークは14時頃に営業を再開予定と電話番号を案内。ディズニーシーは14時頃の営業再開を目指すとのことと電話番号を案内。	
		10月14日	9:45	英語	富士五湖へ行きハイキングをする予定であるが、台風の影響が心配なので、洪水の情報などを教えてほしい。	現時点で富士五湖観光連盟のホームページ上や気象庁のホームページには洪水の情報はないが、水分を含み地盤が緩んでいるため、安全性の保証はできかねる旨をお伝え。なお最新情報は五湖観光連盟のホームページ上や気象庁のホームページで確認していただくよう案内。	
		10月19日	2:29	英語	箱根-金沢間の新幹線、金沢-名古屋間の道路状況、名古屋-広島間の新幹線の運行状況及び台風の影響を知りたい。	新幹線利用であれば、小田原駅から東京経由で新幹線こだまとひかりを乗り継ぐ必要があり、こちらの運行は問題ないが、箱根登山鉄道は箱根湯本-強羅間は年内運休で臨時バスの運行になる旨と、金沢-名古屋間の北陸自動車道は台風の影響ではなく、清掃や点検のため夜間午後8時から翌朝6時まで通行止めになる期間があること、北陸新幹線は25日から運行再開予定であるが、本数が減ると思われること、名古屋-広島間の新幹線は平常通り運転中である旨を案内。	

- 外国人旅行者に対して「正確な情報」を「わかる表現」で提供することが必要。外国人が正しく理解できる表現に言い換える必要があり、用語集を作成することも有効ではないか
- 外国人旅行者は自国の情報を信頼する傾向があり、各国の大使館と連携して情報発信することも必要
- 中国人が災害時に利用する情報源としてはWeiboが最多であることに留意すべき
- JNTOアプリは、災害情報の通知に加え、ルート検索など有用な機能が備わっている。非常時対応に特化したサービスは普及に課題があり、平常時から使用できる機能があることが有効
- 外国人向けのアンケート調査ではJNTOのウェブサイト、SNSの認知度が低い
- 中国からの観光客が最も人数が多く、初めて訪日した人はゴールデンルートを利用している。外国人旅行者の国籍や移動ルートのパターンを想定して、情報発信の検証を行うべき
- 短期で取り組むこと、開かれた日本に向けて長期的に取り組むことを分けて検討すべき