

●商店街外国人観光客サポート事業「SAPPORO SHOPPING CONCIERGE “Helpo”（ヘルポ）」の実施について

札幌市では、商店街と連携した新たな取り組みとして、「商店街外国人観光客サポート事業」を実施します。

これは、近年急増する、中国語圏からの観光客を中心とした外国人観光客に対応するため、大通地区商店街の受け入れ体制を整備するもの。外国人観光客の満足度を向上させることで、商店街における消費拡大とそれに伴う商店街の活性化を図ることが狙いです。

8月には、「SAPPORO SHOPPING CONCIERGE “Helpo”」をスタートさせ、コンシェルジュ（案内人）が外国人観光客に商店街や各店舗の情報を提供する「案内所」を設置するほか、飲食店利用時等の電話通訳サービスや店舗に駆け付けての通訳対応などを行う「ホットライン」を開設します。また、商店街に対して外国人観光客への接客に関する研修を行うほか、商店街の各店舗で使用する外国人観光客接客マニュアルを作成します。

今年度はモデル事業として実施し、次年度以降は商店街みずからが外国人観光客誘致に向けた取り組みにつなげてもらえるよう、このたびの成果や課題などを検証していきます。

1 商店街外国人観光客サポート事業について

国が実施している「緊急雇用創出推進事業」の制度を活用した単年度事業で、大通地区の商店街と連携して「SAPPORO SHOPPING CONCIERGE “Helpo”」を運営するとともに、外国人観光客への接客に関する研修や商店街の各店舗で使用する外国人観光客接客マニュアルの作成を行う。

(1) SAPPORO SHOPPING CONCIERGE “Helpo”

- ① 実施期間：平成 22 年 8 月 5 日（木）～平成 23 年 3 月 25 日（金）
- ② 案内所：地下鉄大通駅南北線コンコース内（駅事務室付近）
- ③ 運営時間：10：00～19：00（ホットラインは 22：00 まで）、年中無休
- ④ 運営方法：受託企業が雇用するコンシェルジュ 6 人が案内役や電話応対を行う
- ⑤ 対応言語：中国語、韓国語、英語
- ⑥ サービス内容

- ・ 外国人観光客への商店街や各店舗の情報などの提供（案内所はこのサービスのみに対応）
- ・ ショップや飲食店の利用時における電話通訳サービス
- ・ 大通地区の商店街エリア内店舗に駆け付けての通訳等の対応
- ・ 商店街の各店舗からの相談への対応

(2) 外国人観光客接客マニュアルの作成

商店街の各店舗で使用する外国人観光客への接客マニュアルを作成する。

(3) 外国人観光客への接客に関する研修の実施

商店街の各店舗の店員を対象に、外国人観光客への接客に関する研修を実施する。

2 オープニングセレモニーの開催について

- (1) 日時：平成 22 年 8 月 5 日（木） 11：00～11：30
- (2) 場所：SAPPORO SHOPPING CONCIERGE “Helpo” SHOPPING INFORMATION（案内所）前
- (3) 内容：関係者のあいさつやコンシェルジュの紹介などのほか、テープカットを実施

問い合わせ先

経済局産業振興部産業振興課 河野・林

電話：211-2372