

新まちづくり計画（H16～18）事業総括調書

施策体系コード	1-3-2	事業名	集客交流・シティPRキャンペーン(おもてなしプロジェクト)
担当	観光文化局観光部観光企画課 小松 希 211-2376		
全体計画（当初）			
事業内容	来客2000万人を目指し、企業、市民との協働のもとに集客増を図る事業で、平成15年度から3年間のキャンペーンとして実施。来訪者を温かく迎える「おもてなし」、札幌のさまざまな魅力を視覚に訴える「ビジュアル」、会議やイベントを積極的に誘致する「コンベンション」の3本を柱にしており、おもてなしプロジェクトでは、市民のおもてなし意識を高める事業や、観光客に歓迎の気持ちを表す事業など、まち全体で観光客を温かく迎えるための事業を行う。 （具体的な事業内容） おもてなし意識啓発広告宣伝、さっぽろおもてなしday、観光ボランティア研修、歓迎フラッグの掲出等		<年度別の事業内容> 平成16年度・平成17年度 ・おもてなし広告宣伝、おもてなしday、ウエルカムフラッグ掲出、観光お困りコール、オススメコースパンフレット制作、観光ボランティア研修 平成18年度 ・広告宣伝、パンフレット制作、ボランティア研修
	平成16年度事業内容（決算）		平成17年度事業内容（決算）
事業内容（量・場所・規模等）	1 おもてなし意識啓発広告 「おもてなし」に対する意識を啓発・醸成するため、地下鉄、大通駅コンコースに広告を掲出（平成16年9月1日～28日） 南北線、東西線、東豊線全車両各3枚 地下鉄大通駅コンコース 2 さっぽろおもてなしday 市民による観光案内体験（大通公園、羊ヶ丘展望台、都心循環バス） 平成16年9月17日（金）～20日（祝）（17日は都心循環バスのみ） 3 観光ボランティア研修 観光ボランティアに対して接遇研修等を実施 4 ウェルカムフラッグ掲出 観光客に対して、歓迎の気持ちを表すため、駅前通りにウェルカムフラッグを掲出（17年2月1日～28日） 5 観光お困りコール 観光案内所・コールセンターの電話番号を記載したステッカーを作成し、観光客がよく利用するタクシーに掲出。また、観光案内所を案内するインフォメーションカードを作成し、ホテル等で配布。 6 市民おすすめの観光コース集の作成 地元市民がおすすめる観光コース集を作成。 制作部数 30,000部 7 集客交流戦略懇談会、集客交流市民アイデア会議 観光関連事業者との戦略懇談会を6回開催 市民とのアイデア会議を9回開催		1 おもてなし意識啓発広告 「札幌に遊びに来た人に、あなた流にもてなすとしたら」をテーマに市民からアイデアを募集。優秀100作品を小冊子にし、市民に紹介して実践につなげてもらう。 2 さっぽろおもてなしday 大倉山・藻岩山で、観光客に対するおもてなしを、市民が体験。 3 ウェルカムフラッグ掲出 札幌駅前通の北1条～北4条にかけての街路灯（48基）に歓迎する旗を掲出。 4 外国人向け日本文化紹介冊子制作 外国人向けに、「移動」や「食事」など、旅行に関係する4つのシーン別に16のキーワードで日本文化や札幌の特色を紹介した、小冊子を作成。札幌での滞在をより快適なものにするためのワンポイントアドバイスも満載。 5 札幌旅行商品造成支援会議 首都圏の旅行代理店の旅行商品造成担当者に対し、札幌圏の観光資源の情報提供を実施。
	平成18年度事業内容（決算）		評価（成果）
事業内容（量・場所・規模等）	1 札幌散策コースの更新・作成 平成16年度に制作し、平成17年度に観光案内所、宿泊施設における観光客への配付を開始した「地元市民がおすすめる札幌散策コース」の内容について、一部情報の更新と増刷を行った。 2 おもてなしグランプリ2006 市民参加型の意識啓発広告として、2005年に実施したおもてなしグランプリの基本的な考え方を踏襲し、記念写真をテーマとした「おもてなしグランプリ2006」を実施。市内観光施設からおすすめの記念写真撮影スポットを募集し、優秀作品をまとめた小冊子「さっぽろ記念写真撮影スポットガイド」を作成。観光客への市内観光案内所等で配布した。 3 ウェルカムフラッグ掲出・撤去 観光客に歓迎の意を示すため、16・17年度に制作したウェルカムフラッグを掲出した（平成18年6月13日～7月4日）。		「おもてなし」については、これまで、その必要性・重要性が必ずしも認識されていたとはいえない状態であったが、本プロジェクトの実施により、市民のおもてなしに対する一定の意識醸成が図られた。 おもてなしの気持ちが「ある」市民 H15:72.4% H17:85.9%（市民アンケート調査）
			課題 おもてなし意識のより一層の醸成を図るとともに、さらに一歩進め、実際の参加につなげていくことが課題となっている。 「おもてなし」をしたことのある人：76.7%（H17 市民アンケート調査） 来客の受入という観点では、おもてなし意識に加え、適切な情報提供等、観光客の利便性の向上を図ることが必要。また、増加している外国人観光客に対しても対応が必要となっている。
19年度以降の方向性・事業の予定			
おもてなしプロジェクトについては、観光都市さっぽろ推進事業の「個人客対応充実プロジェクト」「受入強化プロジェクト」に発展・拡充し、個人客への対応のための環境整備に努め、併せて「おもてなし」に加え、適切な情報提供等で観光客の利便性向上を図り、受入の総合力を強化していく。			

