



「滞在型観光地を目指すなら、公共交通機関の整備をしないと『これでも観光地?』と言われます」

「おもてなしday」参加メンバー  
相馬剛幸(そうま・たかゆき)さん

観光地をボランティアが案内する「おもてなしday」に参加。NPO団体「観光イベント21の会」にも参加し、積極的に札幌観光に携わる。



した。その場所に来たのは初めてだと。

伏島 地元を知らずに「おもてなし」はできません。観光地としてもと頑

張らなければならぬ点ですね。

日色 接客について言えば、お客さまがどうすれば喜ぶかを考えていないように思えます。

田崎 言葉不足もその一つですね。お料理を運んできたときに「お待ちいたしました」の一言が欲しいと思います。

吉村 同感です。先日、知人が温泉旅館に泊まろうと電話をかけたところ「旅行会社に聞かないと分かりません」と言われて憤慨していました。

伏島 私も初めて電話したホテルに、「ちょっと待ってね」と言われた経験がありますよ。お客さまに対する言葉ではありません。

大滝 私の経験から言っても、お迎えする気持ちがいかに感じられればと思います。接客という点では、欧米人などの

友達と出掛けると私だけ扱いが違うことがあります。日本語を話してアジアの顔を

している人と外国人と思われないうつで。伏島 外国人という欧米人だという感覚があるみたいです。恥ずかしい部分ですね。アジアのお客さまへの対応は今後の課題です。

日色 札幌は国際都市としてはまだまだという気がします。例えば、日本語と英語のフリーペーパーの広告にお店の名前を載



変えたい。

変わりたい。

新しいさっぽろ探し

札幌ファンを増やしたい。そんな思いを抱える市民の方々に札幌観光を大いに語るゼミ形式の討論会に参加していただきました。討論会では参加者の札幌に対する思いを込めた意見が交わされました。新しい札幌の魅力を引き出すための討論はちよっぴり辛口だったようです。

誌上ゼミナール開催!

札幌に足りないもの

伏島 「新しいさっぽろ探し」が今日のテーマです。まず、観光都市札幌をどう思いますか。

日色 今までは素材頼りだったと思います。「おもてなし」という意味では、これから学ぶべきの方が多そうですね。

大滝 ガイドをしていたころのごあいさつは、「北海道民を代表してご案内いたします」でした。その気持ちは何よりも大事だと思います。

相馬 ボランティアで観光案内をしましたが、実際に案内した相手は札幌市民で

せるのをためらう人がいます。実際に外国人のお客さまが来ては困ると。相手が外国人だからといって外国語を話す必要はないのに、腰が引けてしまう。私たちだって、海外でその国の言葉で笑顔で歓迎されるとうれしいはずなのに。

盧 国際化という意味で遅れているのはパソコン設備の少なさです。不自由を感じますね。インターネットがあれば自国の言葉で情報を得るのに。海外からのお客さまは、インターネットを使って自分で情報を得ることに慣れていきますから。

吉村 札幌のホテルではインターネットの重要性がまだ浸透していないということですね。

地元発信の企画づくり

伏島 ところで、札幌を中心とした北海道観光の今後に必要なものは何でしょう。大滝 ツアー旅行を改善してほしいです。今のままではスケジュールに無理があります。相馬 北海道の距離感を知らない人がツアーの企画をしている感じがします。

大滝 代金が安いから、お客さまも仕方ないと思ってしまうみたいです。信じられないくらい安いツアー旅行が、最近ばかりあります。

吉村 それも問題ですね。あまりに安いツアーだと、北海道は安い所というイメージになってしまう。田崎 誰もが安いツアーを望んでいるわけ

「北海道を代表してお客さまをお迎える気持ちは、私1人じゃダメなんです」

「集客交流市民アイデア会議」メンバー  
大滝由紀(おおたき・ゆき)さん

バスガイドとして十数年の経験を持つ主婦。札幌市主催の「集客交流市民アイデア会議」にも出席。ガイドのプロとしての経験を生かす場を模索中。



「一言が足りません。『あっ』と思っているうちに皿を下げられてしまいます」

「集客交流戦略懇談会」メンバー  
田崎悦子(たさき・えつこ)さん

航空会社に勤務する一方、地域活性化のための活動も精力的に行う。「北海道が好き」で札幌に移住。札幌在住者としてもっと札幌を知ろうと思いはじめ



メンバー紹介

- 座長 伏島信治さん
- 大滝由紀さん
- 相馬剛幸さん
- 田崎悦子さん
- 盧稀珍さん
- 日色無人さん
- 吉村卓也さん (五十音順)
- NPO法人北海道観光六・七 ジョブアップ協議会副会長
- 「集客交流市民アイデア会議」メンバー
- 「おもてなしday」参加メンバー
- 「集客交流戦略懇談会」メンバー
- 国際ボランティア勤務の国際交流員 韓国出身 英語・日本語のフリーペーパー発行会社の代表
- 「ようこそさっぽろ」HP運営メンバー