



タクシー運転手向け「指差しシート」など、おもてなしのためのツールも準備

海外からの訪問客を対象とした、おもてなし事業は、他にもあります。QRコードで観光パンフレットにアクセスできるシートも作成し、各所に置かせていただいています。日本語と英語、それに一部中国語の情報も提供されています。

インバウンド対策は重要なテーマ

「ことばの問題は簡単には乗り越えられませんが、まず第一段階として、少しでもコミュニケーションをとることができる方法を考え、シートを作りました。これを活用していただければ、運転手、観光客双方にメリットがあると思います」

りするプロセスがうまくいかなければ、宝の持ち腐れになりかねません。おもてなし推進委員会では観光ボランティアの育成にも力を入れています。「毎年、9月から12月にかけて『観光ボランティア養成講座』を開催しています。さまざまな年代の方が応募してください。シリーズで10回程度開催しますが、だいたいの方は最後までできちんと受講され、観光ボランティアとして活躍してくださいます。ありがたいですね」

また、最近ではインバウンドに注目が集まっています。

「海外からのお客さまは、宇都宮市でも増えつつあります。欧米だけでなく、アジア圏からの来訪者も多くなりました。そういった方々をどうお迎え

し、おもてなしをするかということ、観光都市としての宇都宮市にとって、常に大きな課題であると考えています」

◎誘致宣伝事業の強化 外へ向けての情報発信による、観光客誘致活動など

そこで、宇都宮商工会議所とおもてなし普及啓発部会が協力して「指差しシート」を発行、市内のタクシー業者に配布しました。このシートは、乗車時の目的地の確認や降車時の料金支払いなど、さまざまなシチュエーションに対応することは、日本語・英語・韓国語・中国語で書かれています。必要に応じて写真も掲載されており、シートの項目を示しながら質問したり、必要な情報を聞き出したりできるようになっています。

「おもてなしとは、つきつめて言えば『来訪者に気持ちよく帰っていただくこと』だと考えています。いまここで満足していただくことが、次の訪問につながったり、新しいお客さまを呼び込むことになり

ます」

平成28年度の宇都宮観光コンベンション協会の事業は、

おもてなしの心を 深める事業に取り組み

宇都宮市おもてなし推進委員会（上野勝弘委員長、以下「おもてなし推進委員会」事務局＝宇都宮コンベンション協会）の中に「おもてなし普及啓発部会」があります。部会長の檜山昌彦さんは、当所青年部会長として活躍されている経営者（柳うさぎや商店）です。

◎観光推進事業の推進

観光イベントの充実や、地域資源の掘り起こしと観光化など

「おもてなし」に関することは、おもてなし講演会や勉強会の実施、観光ボランティアの育成など、さまざまな角度から取り組んでいます。

「勉強会としては、今年もタクシース事業者の皆さんを対象とした、おもてなしのスキルアップに力を注ぎました。自分で旅行をした実感なのですが、ある土地を訪れた時に最初に出会うのが、タクシー運転手さんであることが多いです。ですからタクシの方々にスキルアップ、パワーアップしていただくことが、宇都宮市のイメージアップにつながると思っています」

タクシ運転手は 訪問客の最初の出会い

お客さまからの何気ない質問、例えば「餃子のおいしいお店は?」「宇都宮の名物、お土産品は何?」「仕事の後に少し観光もしたいが、いいスポットはある?」といったことに、すばやく的確に答えられるかどうかは「おもてなし」の点でも大きなポイントです。

おもてなし普及啓発部会では、タクシ

このようにさまざまな活動を行っているインバウンド関連ですが、檜山部会長には重視しているテーマがいくつかあります。「ひとつは、宗教・文化・生活習慣の違いのこと。例えばイスラム教のハラールやユダヤ教の戒律のように、食べる物に宗教面で制限がかかっていることがあります。イスラム教徒の場合は一日に数度の礼拝時刻があり、そのための施設も必要です。こうした部分に対応していくことも、おもてなしの精神ではないでしょうか。

また、海外から来られた方のための両替所も必要ではないかと考えています。海外旅行に行くとき、主だった都市では駅やホテルで両替ができますよね? 宇都宮市でもそういった環境を整えれば、おもてなしとしても有効だと考えています」

どちらも市民や企業、行政との連携が不可欠ですが、実現できれば他地域より一歩も二歩も進んだ「おもてなし都市・宇都宮」が実現できるかも知れません。



宇都宮観光コンベンション協会公式ホームページ。たくさんの観光情報が掲載



問合せ
宇都宮観光
コンベンション協会
宇都宮市中央3丁目1番4号
(栃木県産業会館2F)
☎ 028-632-2445
http://
www.utsunomiya-cvb.org



宇都宮市おもてなし推進委員会
おもてなし普及啓発部会 檜山昌彦部会長

来られた方に、気持ちよく過ごし、 帰っていただくこと それが「おもてなし」

宇都宮市おもてなし推進委員会おもてなし普及啓発部会の活動

宇都宮市おもてなし推進委員会には、おもてなし普及啓発部会があります。おもてなしの心を広め、定着させるための活動を幅広く行っています。部会長の檜山昌彦さんに話をうかがいました。

事業者対象の勉強会として、今年度は餃子名店の食べ比べや地元農産物関係の見学会などを行ってきました。

「おもてなし出前講座」など 人気事業も

「お客さまの質問にタクシ運転手の方がお答えしたり説明したりできれば、それがおもてなしにつながっていきます。もちろんこれはタクシだけに限ったことではなく、宇都宮全体で取り組むことが必要ではないかと思っています」

3月には、大谷地区に関する勉強会も予定されています。

小中学生を対象とした「おもてなし出前講座」は、8年前から実施しており、人気の高い事業です。おもてなし推進委員会の事業に当所青年部が全面協力し、子どもたちにおもてなしの心やあいさつの大切さなどを教えています。

2月には「おもてなしセミナー」を開催しました。このセミナーは毎年開催しているもので、今年も講師にじゃらんリサーチセンターの坂本昌一氏を迎え、栃木県総合文化センターで行われました。全国の事例に詳しい講師の基調講演と、地元観光業経営者やメディア関係者とのパネルディスカッションで構成され、多くの人が参加しました。

地域資源の観光化はコンベンション協会だけでなく宇都宮市全体で取り組んでいることですが、せっかく観光資源化に成功しても、それを発信したり、そこへ案内したり

おもてなしにおいて重要なのはコミュニケーションの取り方だと、檜山部会長は言います。

「同じあいさつでも、相手を見ながら笑顔で『いらっしゃいませ』と言うのと、何か他のことをしながら顔も上げずに言うのでは、全然違いますよね。また声のトーンだけでも、本気で歓迎しているか形だけなのかは伝わってしまいます。そういった基本を忘れず、相手の立場で商品やサービスを提供することが重要です。おもてなし日本一を目指して、今後もこういった取組を継続していきたいです」

それが檜山部会長の「おもてなしとは、来訪者に気持ちよく帰っていただくこと」になつていくのでしょうか。

おもてなしにはさまざまなスタイル、方法がありますが、心が定まっていればきつとそれがお客さまに通じ、次の来訪につながっていくことでしょう。そうした「おもてなし精神」を伝え、育成するおもてなし普及啓発部会の活動に、今後も期待が集まっています。