

在する外国人観光客の安心・快適性を高めるため、公式観光サイト「ようこそさっぽろ」外国版の全面リニューアルやスマートフォン対応など、情報提供の充実も進めている。

北海道洞爺湖サミットを契機に観光関連団体などと連携・協力して設立された「札幌おもてなし委員会」では、外国人観光客や海外での誘致活動で市民手作りの折り紙をプレゼントするなどの取り組みを続けている。

また札幌市は、「映像産業の振興を通じて、アジアからの観光や貿易などの促進を目指す特区」の政府指定を受けていることに関連して、「札幌特区通訳案内士」制度を創設。昨年九月より運用開始した。対象言語は英語、中国語、韓国語、マレー語、タイ語、ヒンディー語。所定の研修を受講し、口述試験に合格すると、市内の有償通訳案内業務ができるもので、初年度は五十四名が合格した。将来的には観光案内のみならず、海外撮影隊のロケ対応が可能な人材育成にもつなげていく考えだ。



「アジア観光客おもてなし研修会」で接客マナーの講師を務められた高瀬裕美氏

札幌商工会議所においても、各種セミナーなどを通じて、会員事業所のインバウンド対策を支援するとともに、タイムリーな情報提供に努めている。今年度は、観光関連業界に従事する人々を対象に、外国人観光客のおもてなしに必要な語学力や接客力を身に付けていただく講座を無料で開催。いずれもほぼ定員となる参加者が集まり、インバウンド対策への関心の高さが伺えた。

アジア観光客へのおもてなし力を高める 札幌商工会議所の取り組み

〈これまでに開催したセミナー〉

◆食のおもてなし人材育成講座(全七回)
[内容] アジアの食文化・嗜好、アジア観光客が好む道産食材メニューの考案、調理実習など [講師] ヌキタ・ロフィスト 代表・フードディレクター 貴田桂一氏
◆観光プロデューサー養成講座(全十八回)
[内容] インバウンド概論、観光業におけるホスピタリティ、先進事例・成功事例など [講師] 北海道オプショナルツアーズ(株) 取締役経営企画部長 永山茂氏ほか
◆アジア観光客向け売上げアップ講座(全二十五回)
[内容] 接客中国語・英語(業種別対応) [講師] (株)北海道チャイナワーク 講師
◆アジア観光客おもてなし研修会(全六回)
[内容] 知っておきたい接客マナー、イスラム圏観光客のおもてなしなど [講師] 接客マナー・教育研修コーディネーター 高瀬裕美氏ほか

「観光接客立国」と呼ばれる食のおもてなし スペシャリストを

前述の講座のひとつ「食のおもてなし人材育成講座」で講師を務められたヌキタ・ロフィストの代表・フード

ディレクター貴田氏にお話を伺った。「この講座は、アジア人観光客の好みに合った『食』のおもてなしを提供できる人材を育成し、北海道観光の満足度を向上させるため、優れた道産食材を活用したメニューの考案や料理の提供方法を学ぶことを目的に、昨年十月から毎週一回、全七回のカリキュラムで開催されました。

アジアから札幌を訪れる観光客はここ一二年で急増していますが、料理人側にはその人々をおもてなししようという気持ちはそう育っていないと感じています。料理人の中には、「外国人観光客は、大勢で騒いで、皿に食べきれない料理を盛り付け大量に残す」と悪い印象を持っている方も少なくありません。一方で、「国民性の違いで、料理が食べきれずに残るのは歓迎されたし」と考える方もいます。お国柄や民族の違いを理解すること、札幌に来てくれてありがとうという感謝の気持ちを持つことが必要です。

今回の講座では、序盤にそれらの話を重点的に訴えました。北海道観光の現状を踏まえ、なぜアジア人観光客におもてなしの気持ちを持つこ

外国人観光客を迎えるインバウンド戦略

おもてなし 札幌流儀

O・MO・TE・NA・SHI

昨年の流行語の一つにもなった「おもてなし」。

それは古くから継承され、現代にも深く根付いている

日本ならではの無償のホスピタリティ。

北海道を訪れる外国人観光客数が増加する中、より滞在満足度を高め、

さらに多くの人々を呼び込むために、

札幌ならではのO・MO・TE・NA・SHIへの取り組み、

成熟化が求められている。

札幌を訪れる外国人客 過去最高を記録

東日本大震災や原発事故の影響などで落ち込んでいた訪日外国人旅行者数は、円安傾向やLCC(格安航空会社)の就航拡大、ビザ緩和なども追い風となり、昨年初めて一千万人を突破、今後も伸びが期待される。北海道においても、平成二十五年度の来道外国人観光客数は百万人を超える見込みとなり、過去最高を更新することが確実視されている。

札幌への観光客数も、昨年八月に札幌市が発表した統計によると、外国人宿泊者数は七十万人弱を数え、前年の約四十三万人と比べ約六割増となり、過去最高を記録した。国籍別では台湾が最多の二十二万人で、前年比百六十七%と高い伸びを示している。また一昨年十月にはタイ国際航空が札幌〜バンコク線を新規就航したこともあり、タイからの宿泊者数は前年比三百四十二%と急増。今後は東南アジアやイスラム圏の誘客も成長が期待できる。

インバウンド観光においては、東京〜京都〜大阪がゴールデンルートと

環境づくりと市民参加で 再訪・滞在を促進する

札幌市では、国内外の多くの人たちが交流し、活気あふれる「集客交流都市さっぽろ」の実現を目指している。札幌ならではの都市観光の魅力さをさらに高め、再訪・滞在を促進する環境づくりを進めるとともに、これまで以上に海外からの観光客の誘客を図っている。

タイなどアジアを中心とした観光客誘致施策として、現地プロモーションや招聘事業などを、ほかの自治体・団体と連携して実施。また札幌に滞

外国人の宿泊者数推移 (人)

年度	宿泊者数	前年度比
21年度	501,517	76.1%
22年度	620,464	123.7%
23年度	429,240	69.2%
24年度	680,765	158.6%

出所:札幌市「平成24年度観光客入り込み状況」

されているが、来訪先の多様化により北海道がそれに匹敵する観光地として成長するために、官民上げてさまざまな取り組みが進められている。



【ムスリム フレンドリーミール】を楽しむマレーシアからの観光客

とが求められているのか、アジア人の食文化や食生活には、どのような特徴があるのか、それらを私の体験を交えて講座の中でお話しすると、参加された方の講座への集中力がぐっと高まります。最終回で道産食材メニューの実習を終えた後には、十年來同じ厨房で仕事をしてきたような仲間意識も芽生え、私自身も充実した幸福感が味わえました。

このため両国の人口の多くを占めるムスリム（イスラム教徒）旅行者の受け入れに組み込む企業が増えていく。ムスリムの人々は教えに基づき、豚肉やアルコールを摂取しない。旅行者を迎え入れる側には、「合法の」「許された」の意味を持つ「ハラール」と認められた食べ物の提供に配慮する必要がある。

国内外で三十の観光・宿泊施設を展開する加森観光(株)は、このムスリム観光客にいち早く対応した。平成二十四年、中核施設のルスツリゾートをはじめ、サホロリゾート、アートホテル



札幌市内のホテル料理長を経て、フードディレクターとして活躍する貴田代表



貴田代表が講師を担当した講座

おもてなしとは、有償のサービスではなく、無償のホスピタリティであるはず。北海道は『観光立国』を標榜していますが、『観光接客立国』と呼ぶにはまだまだ及びません。優れた食材を生かし、心から外国人観光客をお迎えする、食のおもてなしのスペシャリストが一人でも多く育つことを願っています。

接客サービス向上に効果 英・中・韓の語学バッジ

当所では前述の講座以外にも、道内の飲食店向けの外国人メニュー表作成サイト「うまいっしょメニュー」や、六言語での市内ATMマップ配布など、各種取り組みを実施。昨年九月には、英語、中国語、韓国語それぞれの「語学バッジ」を作製し、外国人観光客に接する市内観光関連事業者に活用を呼びかけている。

丸井今井札幌本店で店内案内を担当する小林素子さんは、同店で中国語の語学バッジを着用している。「丸井今井札幌本店と札幌三越では、外国人観光客の接客サービス向上を目指して、昨年十一月より語学

「ハラールの食材はもちろん、冷蔵庫や調理器具、食器なども専用の物を用意しました。食材が届いてからお客様までの口に運ばれるまで、非イスラム圏でできる最善の環境を整えられたと思います」と同社社長室室長の仙野雅則氏は話す。

「豚肉やアルコールはもちろん禁忌食材ですが、豚肉に由来したラードやゼラチン、ショートニングなども使用できません。また味噌や醤油などの保存料にアルコールが含まれている場合もありますので、二次原料まで遡って成分表をチェックしています。

またムスリムの方は、隣の人や豚肉を食べたり、メニューなどに豚の絵や文字があるだけでも嫌がる方がおりますので、当施設でお食事の際に不快感を持たれないよう、豚肉を使用したメニューを外しました。当社では『ムスリムフレンドリーミール』と名付け、完璧ではないけれどムスリムの方にやさしいお食事であることをお伝えしています。

万全な準備と体制を整えてムスリム

バッジの着用を始めました。中国語圏のお客様はフレンドリーな方が多いのですが、私は老舗百貨店のご案内役ですので、気持ちよくお買物できるように、丁寧な対応でサポートすることを常に心がけています。お客様さまを化粧品や婦人服などにご案内した後、『中国語を勉強してくれてありがとう』と感謝されることもあり、もっと語学や接客を勉強しようという気持ちが出てきます。店内で少し困っているようなお客様にお声掛けする機会もありますが、このバッジがあれば一目で『中国語が話せるスタッフ』と分かりますので、アプローチもよりスムーズになると思います。これから雪まつりのシーズンを迎え、中華圏から来札されるお客様が増えますので、このバッジを活用して小さなことでもお役に立てるよう

ムスリム観光客を迎え入れるために 早くローカルハラール対応の環境を整備

日本を訪れる外国人旅行者は、マレーシア、インドネシアからも増加している。マレーシアからの訪日客数



加森観光(株)社長室室長 仙野雅則氏

ムスリム観光客を迎えた同社であったが、実際にやってみて分かったことが多くあると話す。「遠い異国からわざわざ来ていただくのですから、北海道の新鮮な食材を使った和食でもおもてなしたいと考え、和食のメニューをご提供しています。最初は懐石料理のように一品ずつ順にお出ししていたのですが、『次の料理が出るまで間が空き、食べ応えがない』などのお声がありましたので、ある程度の品数をまとめてお出しするようにしました。またスパイシーな味に慣れていると、和食の繊細な味付けにはなじめなかつたり物足りなさを感じる方もいらっしゃるのです。マレー料理やインドネシア料理に欠かせない「サンバル」と呼ばれる辛味調味料を独自につくり、食卓の脇に置いています。ムスリムの方は、皆さんやさしくおだや

う、おもてなししたいと考えています」と小林さんは話す。

百貨店や小売店だけでなく、ホテルや飲食店、タクシー会社など、語学バッジを導入する事業所は増加中(昨年十二月現在で千二百個以上が普及)。接客現場従業員の語学学習意欲を高めるためにも、積極的に有効活用していただきたい。

語学バッジのお申し込みは札幌商工会議所 国際課 TEL:011-231-1077

語学バッジ 直径26mm、1個200円



中国語の語学バッジが襟に輝く店内案内担当の小林さん



2次原料まで選り禁忌食材をチェックしたハラール対応和食膳

かで、不満をあらわに声を荒げるような方はいらっしゃいませんが、いたならぬ点を都度教えていただき、改善を重ねています。

これまでで一番大きな団体としてお迎えしたのはマレーシアの建設会社の社員とその家族、約二百五十名のお客様でした。初めて触れる雪に大変喜んでいらっしゃったのがとても印象に残っています。他の事業者さまより半歩先に取り組んだムスリムの本格的な受け入れですが、今後改善を重ね、北海道ならではの魅力を体験できるサービスに努めてまいります。

着地型専門の旅行会社として
札幌の観光二次交通の充実化を図る

北海道オプショナルツアーズ(株)は、(株)日本旅行北海道とジェイ・アール北海道バス(株)との共同出資により、一昨年七月から運行開始した「着地型専門」の旅行会社。東アジアを中心としたインバウンド富裕層、コンベンションなどで札幌を訪れる国内外からのMICE参加者をはじめ、国内各地からフリーで来道する日本人顧客の集客を見込み、各種ツアーを展開している。

現在のメインツアーとなる「食べ放題「バスツアー」は、全コース食べ放題のランチ付きで、さっぽろテレビ塔一階の「HOTバスセンター」を起点に、観光バスで魅力ある観光地を巡るもの。日本語、英語、中国語に対応した音声ガイドシステムを搭載し、外国人観光客の取り込みを図っている。

まだ試行錯誤を重ねている状況です」と語るのは同社取締役経営企画部長の永山茂氏。「発足初年度は、白老牛や上富良野ポークなど、ツアー先の高品質な道産肉をメインディッシュとしたランチを提供していましたが、もっとボリュームのある食事を希望される声が多く、現在ではコースごとに『スワイガン食べ放題』『寿司食べ放題』などのランチを組み込んでいます。ゆったり時間を配分しているの

で、時間に追われてあちこちと慌ただしく移動するプランではありません。利用客は、台湾や韓国など外国からのお客さまが約四割、国内からは道外四割、道内二割ほどの割合です。当社のツアーは、音声ガイドシステムの導入や、ツアーパンフレットに外国語を併記するなど、外国から訪れるお客さまにもご利用しやすい配慮は行っていますが、外国人観光客だけに特化させたツアーではありません。最近では「おもてなし」という言葉が独り

歩きして、あらゆることで利便性を供給することが良いように思われがちです。過剰な対応は、逆に本来の旅心を損なう場合もあるのではないのでしょうか。観光の魅力は万国共通で、日本人に受け入れられるものは、外国の方にも受け入れられると思います」。

同社では、観光スポット周遊型ではない、趣味性の高いSIT(スペシャル・インタレスト・ツアー)の商品化にも力を入れている。「昨年は、鉄道の廃線を巡るツアーを企画し好評を得ました。台湾にも鉄道ファンが多いので、今後の取り込みも期待できる分野です」。

従来の旅行会社は出発から帰着までがスキームでしたが、当社は着地型専門のブティックとして、札幌の二次交通の分野で独自のおもてなしを追及していく考えです」。



さっぽろテレビ塔一階の「HOTバスセンター」右側が永山取締役



音声ガイドシステム搭載のHOTバス

取材協力

株式会社札幌丸井三越
札幌市中央区北一条西二丁目八
番〇二二〇五・〇八六

ヌキタ・ロフィスト
札幌市北区新川五条三丁目
三・二五二・〇〇九
番〇九〇・二五二九・七二二九

加森観光株式会社
札幌市中央区北四条西四丁目
加森ビル三
番〇二二二二・三〇八八

北海道オプショナルツアーズ株式会社
札幌市中央区大通西二丁目
さっぽろテレビ塔一階
番〇二二二二・二七〇