

観光客を呼び込む、もてなす、「また来たい」と思わせる!

観光力のあるまちづくり



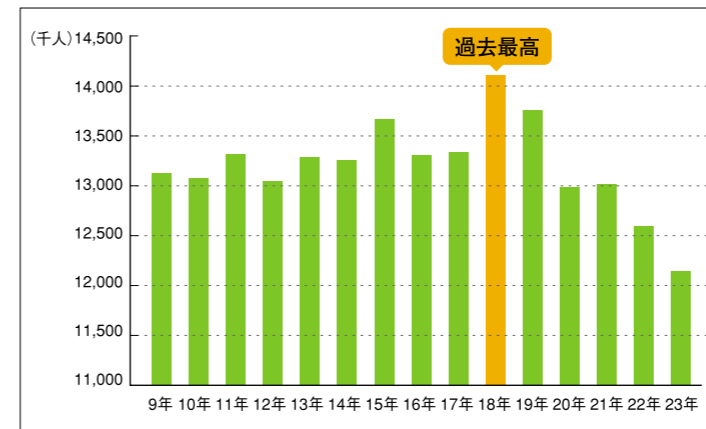
札幌の観光シーズンが到来。
札幌の魅力を伝え、来てもらっておもてなしする。
そして「また札幌を訪れたい」と思ってもらえるよう仕掛ける。
札幌観光を盛り上げる当所の観光振興事業を中心にレポートする。

札幌観光は
伸び悩んでいる?

札幌の観光入り込み客数は、平成十八年をピークに伸び悩んでいるのが現状である(表1)。旅行の形態も団体旅行から個人・小グループ旅行へ、周遊観光から滞在型観光へと変化している。これに伴って、観光業界では次々に新しい旅の提案がなされている。当所でも、札幌の魅力を伝え、来てもらうもてなし、感動させることで、リピーターの拡大につなげようとするさまざまな事業に取り組んでいる。

表1 来札幌観光客数の推移

出展:札幌市



札幌の魅力を
どう伝えるか
シニアプロモーション

1 海外・国内に向けた観光誘致事業

当所では札幌市、札幌観光協会と三者で国内、海外の旅行エージェントなどに向けて札幌への観光誘致を促進するプロモーション活動を展開している。国外へ向けた誘致活動を行う「札幌市国際観光誘致事業実行委員会」では、昨年度、中国、韓国、台湾、香港、タイ、シンガポール、マレーシアなどでの観光プロモーションを実施。各国で開催される観光関連の博覧会や商談会に参加したほか、中国・韓国から旅行プロガーを招いてブログを通じたプロモーションを実施したり、海外テレビ放送局の番組制作を支援するなどさまざまなツールを活用して札幌の魅力を伝えている。一方、国内向けのプロモーション活動を行う「札幌市国内観光プロモーション実行委員会」では、フォトコンテストを実施し、市民が撮影した美しい札幌の風景や、お気に入りのスポットを紹介している。

「また来たい」と満足させる
ホスピタリティの向上

1 札幌商工会議所 推奨店協会

本協会では「札幌商工会議所が推奨する安心と信頼のお店」を紹介している。

協会の加盟店情報などを国内外の観光客に向けて、中・韓・英語併記で紹介するガイドブック「Bimi」は、毎年さっぽろ雪まつりシーズンに合わせて刊行し、市内ホテル・観光施設などで無料で配布している。



観光ガイドブックBimi

2 外国人観光客 おもてなし促進事業

外国人観光客の受け入れ態勢を整備すべく、当所国際部では、人材育成に力を入れ、昨年度は、観光関連業者を対象に接客シーンで使う英語・



涼夏さっぽろをPRしたキャンペーンポスター

首都圏において大江戸線や東京モノレール車内での吊り下げ広告の掲示に加え、大手旅行代理店と提携して冷涼な札幌をアピールし、夏場の長期滞在を呼びかけた。

2 札幌観光大使制度

首都圏など本州方面へ出張する機会が多い企業の経営者や札幌支店長・支社長などに「札幌観光大使」として登録いただき、札幌のシティブロモーションをってもらう制度で、現在百



札幌観光大使の名刺(全4種類)

八十六名が登録している。大使には、札幌の名所がデザインされた全四種類のオリジナル名刺を作成・配布し、出張先などで配ってもらい、札幌の魅力について宣伝していただいている。また、名刺をもらった方にも特典があり、その名刺を市内の観光施設や飲食店で提示すると割引や、記念品贈呈などのサービスが受けられる仕組みだ。

インタビュー1 たくさん観光客を呼び込んで、地元に還元したい

イワクラホーム(株)

観光大使制度がスタートした平成十六年から大使に登録し、出張先などで必ずシティブロモーションをしていると話すのは、イワクラホーム(株)の佐々木与三郎代表取締役社長。同社では、住宅の建設・販売や、不動産の仲介・管理のほか、ビジネスホテル「ホテルニユーバジェット(札幌・室蘭)」の運営な

どを行っている。佐々木社長は、旭川市出身。東京の大学を卒業後、伊藤忠商事(株)に入社し、石油関係の仕事でドバイなど中東をはじめ世界中を回った。「これまでも海外のお客さまに『北海道はこんなに素晴らしいところ』と宣伝をしていました。平成十四年に三



佐々木与三郎社長
イワクラホーム(株)
札幌市豊平区水車町5丁目10-10
TEL: 011-841-7821
http://www.iwakura-home.co.jp/

十数年ぶりに北海道に戻り、この観光大使制度が創設されると聞いて早速登録しました。北海道を出て、外から客観的に見ることで、北海道の素晴らしさを実感しました。出張から戻って空港に降りた瞬間に感じる北海道の空気のきれいさは今でも感動します。近郊にゴルフ場もスキー場も温泉もある。こんなに資源が豊富な都市は世界でも稀ですよ」と話す。

札幌観光大使には、道外出身者の登録が多い。佐々木社長は「経済界でも道外出身者の方々が地産地消や新幹線誘致などで、積極的に北海道を盛り上げようとしてくれていて、地元の人の方にそういう気概が少し足りない気がするのが寂しいですね。地元で経済活動をしているのだから地元で還元するべきです。私も北海道の素晴らしさを世界の方に知ってもらうために、これからたくさんやりたいことがあります」と意気込む。

中国語を学ぶ講座を業種別に開催したほか、求職者と事業者を対象としたインバウンド対応人材育成事業などを開催した。今年度もこれら事業を引き続き実施する。

このほか、中国の二倍の市場規模ともいわれるイスラム圏からの観光客受け入れ態勢を整備するため、ハラル認証制度について理解を深めてもらう講座や、留学生・在住外国人から見た北海道観光に関する意見を聞くトークセッションを含む研修会の開催も予定している。

3 観光ボランティアガイドの会

当所の観光ボランティアガイドの隊長は、「一緒に歩いて案内できる」と。観光名所の敷地内だけを案内するのではなく、希望する観光客に同行して市内観光案内を行う「無料ウォーキングガイド」サービスが人気だ。要望があれば、事前に希望のコースを設定してガイドすることもできる(有料)。現在、道庁赤れんが庁舎、狸小路都心民間交番、さっぽろテレビ塔、当所一階の北のブランドアンテナショップの四カ所に案内拠点を置き、毎日活動を行っている。

インタビュー2 さっぽろテレビ塔をより印象付け、また訪れたいと思ってもらうために

(株)さっぽろテレビ塔

札幌観光のシンボリック的存在「さっぽろテレビ塔」にも、昨年四月から当ガイドの拠点を設けている。

「ただ展望台に上がって景色を見て終わりではなく、そこで知り合ったガイドさんに、この街の歴史などの説明を聞くだけでも、施設への印象が違ってきます。『もう一度来たい』と思ってもらえるよう、ホスピタリティの向上を目指してガイド活動を依頼しています」と話すのは、事業部次長の伊藤嘉則さん。

「開設から一年が経過しましたが、ガイド皆さんの一人ひとりのスキル



さっぽろテレビ塔展望台で案内をする当所観光ボランティアガイド(右)

はかなり高く、観光客の反応は上々です。また、ガイドさんから接客の最前線で活動するからこそ気付ける点などを教えてもらっています」。

テレビ塔では、今年度新たな集客策として、都市型養蜂場を設置し、屋上で蜂蜜採取体験などのイベントを行うほか、恒例の夏のビアガーデンに加え、九月に本格的ドイツビールが味わえる新たなイベントを開催予定。また、昨年好評だった、閉館後の展望台を貸し切れるプランも引き続き実施し、年間来場者数三十三万人を目指している。

インタビュー3

厳しい基準をクリアした認定ガイドタクシー制度で、観光の底上げを図る

北海道観光振興機構

北海道観光おもてなしタクシー乗務員認定機構(事務局 北海道観光振興機構)が運営する「夢大地北海道ガイドタクシー」制度は、観光知識や接客マナーに関する専門的な研修

を受け、認定試験に合格したタクシー乗務員が運転する観光タクシーサービスだ。現在およそ四百名のドライバーが認定されている。認定試験には当所「札幌シティガイド

まず最初にお客さまの笑顔はどう引き出すかを考える

認定ガイド乗務員として、また、当所観光ボランティアガイドとしても活躍する星川さんのおもてなしのポイント。「建物の概要や歴史だけでなく、道民の習慣や文化など雑学を交えています。また、わざと北海道弁を強調して案内すると喜ばれることが多いです」と話す。

認定ガイド乗務員

星川 均さん (認定番号0001)



北都交通(株) TEL: 011-290-4000

しい規定があるガイドタクシー制度は全国でも珍しく先駆的取り組みだ。

「知識と接遇のスペシャリストとして認定するものですので、厳しく審査する必要があります。その目安としてシティガイド検定は適しています」。また、段階を設けて認定レベルをアップする目安の一つとしてもシティガイド検定の受験を奨励していただいている。

「利用客アンケートでは、満足度は非常に高いです。この制度をより多くの方に知っていただき、北海道に根付かせることで、観光力の底上げになればと願っています」。



夢大地北海道ガイドタクシーの認定マーク

北海道観光振興機構
 札幌市中央区北4条西4丁目1
 TEL: 011-231-0941
 http://www.visit-hokkaido.jp/

これからの札幌観光

1 新千歳空港海外路線誘致活動

当所伊藤義郎名誉会頭が委員長を務める新千歳空港海外路線誘致委員会の下で当所は、北海道、北海道商工

2 セカンドハネムーン、アクティビティの創出

道内ではLCCや、海外直行便の就航などで、人の流れが変化してきており、平成二十八年の北海道新幹



ホノルル線就航記念歓迎昼食会(昨年11月)では、ハワイアン航空のマーク・ダンカー社長らを招いた

会議所連合会などと連携し、誘致活動を積極的にしている。

路線の拡充により、観光客の増加や海外取引の拡大など経済交流の活性化が期待できる。これまでに、シンガポール航空、デルタ航空(米)、ルフトハンザ航空(独)、エバー航空(台湾)などの本社を訪れ、路線誘致を訴えてきた。

今年度は、オーストラリアのカンタス航空などを訪れ、誘致活動を継続する予定だ。

線新函館(仮称)開業も控えている。観光スタイルもこのような変化に伴ったサービスの提供を検討していく必要がある。

当所では今年度、退職期を迎える団塊の世代へ向けて、夫婦で余暇を札幌で過ごすしてもらうための旅のプランなどを提案する「セカンドハネムーン」振興事業を市内ホテルや飲食店、旅行代理店などと連携して推進していくほか、登山や、カヌー、スキーモービルなど北海道の自然を利用した体験コンテンツの充実などにも取り組み、一日でも多く札幌に滞在してもらうための観光スタイルを打ち出していく。北海道新幹線開通で起こるであろう「北海道ブーム」の効果により大きなものにするためにも、札幌の魅力を高めていくことが必要との認識の下、今後も観光振興の取り組みに注力していく。

現在改修工事を行っており、六月十五日にリニューアルオープンする。



伊藤嘉則次長
(株)さっぽろテレビ塔
 札幌市中央区大通西1丁目
 TEL: 011-241-1131
 http://www.tv-tower.co.jp/

4 札幌シティガイド検定

札幌のことを多くの方々に学んでいただき、観光客へのホスピタリティ向上などを目的としたご当地検定。平成十六年より実施し、これまでに二千七十二名が合格している。

お問い合わせ

札幌商工会議所
 部会・産業部 観光課
 ☎011-231-1369
 国際部 国際課
 ☎011-231-1077