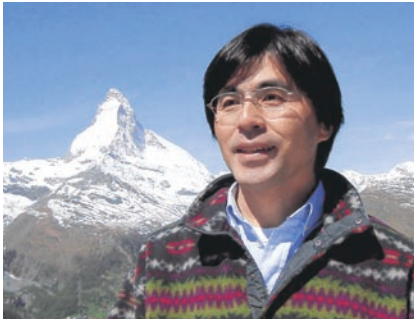


観光客のリピーター化を目指して



観光カリスマ・山田 桂一郎氏

去る11月13日(火)、ホテルニューオータニ札幌にて「外国人観光客受入研修会」が、北海道、北海道観光連盟などが主催となり、開催されました。

この研修会は、外国人観光客が安心して快適に観光を楽しむ

ことができる国際的にも通用する質の高い観光地づくりを進めることを目的としたもので、道内各地域の観光関係事業者・観光関係団体・ボランティアガイド・自治体職員など多くの方が、会場に集まりました。

札幌国際プラザでは、毎年行っている「コンベンションボランティア研修」の位置づけとして開催に協力し、「札幌国際プラザ外国語ボランティアネットワーク」、「札幌ホームステイ協会」、「札幌天神山国際ハウスボランティア会」の3つのボランティア団体等から、27名が参加しました。

今回の研修会は、「観光客を絶えず満足させリピーター化するためには」というテーマで、講師には、国土交通省認定の「観光カリスマ100選」(世界のトップレベルの観光ノウハウを各地に広めるカリスマ)の1人に認定されている、山田桂一郎氏(JTIC・SWISS代表)を昨年に引き続きお招きしました。

山田氏は、環境に配慮したカーフリーリゾート(一般自動車を町に乗り入れさせないリゾート)で有名なスイス・ツェルマット観光局での経験をふまえ、地域の住民が町づくりの意識を高め、地域の個性、創造性を活かしたお客様の目的にかなったホスピタリティ・サービスの提供をすることにより、お客様に満足度を与えるなど、真の国際観光地になるノウハウについてご講演いただき、参加者は熱心に耳を傾けていました。



「国際情勢講演会」開催

G8サミットを支えるおもてなしの心について学ぶ



3月18日(火)にロイトン札幌にて、札幌市、(財)日本国際協力センター、NPO法人コンベンション札幌ネットワーク、(財)札幌国際プラザの主催、外務省の共催で、国際情勢講演会を開催しました。この講演会は、本年7月の「北海道洞爺湖サミット」(会場:洞爺湖町の「ザ・ウィンザーホテル洞爺」)の開催を前に、一般市民、ボランティア、通訳者、研修監理員、関連業界の方々などを対象として、これまでのサミットの開催地の状況や、各国の受け入れ態勢及びサミットを迎えるにあたって必要な国際儀礼(プロトコール)を学ぶことを目的に、「G8サミットを支えるおもてなしの心」と題して開催しました。当日は定員を超える200名の方が会場に集まり、関心の高さがうかがえました。

北海道洞爺湖サミットを契機に、各国首脳、政府関係者、マスコミ、NGO関係者など世界中から多くの方が北海道に訪れます。

これらの方々をお迎えするにあたりどのようなおもてなしの心で臨めばいいのか、講師に外務省儀典長の楠本祐一氏をお招きし、外国での駐在経験や、外国要人の接遇、皇室関係業務など、外務省における儀典その他外交上の儀礼を統括する儀典長としての経験をふまえ講演していただきました。



外務省儀典長・楠本祐一氏

講演では、外国の方と接する基本的な心構えとして、国・国民が多様であることを認識し、寛容性を持つことが大切であり、また日本に対する関心が高まっている中、私たち日本人が、自国の歴史・文化・言葉に関心を持ち理解した上で、日本のことを世界にむけて発信していくことが必要であるとお話いただきました。また、楠本氏の経験に基づいた具体的なお話では、外国人との会話の際には相手と目線をあわせることが大切であること、食事、特に宗教や主義に根ざした食べ物への配慮が大事であること、日本の女性の着物は、どのような場所でも正装となるものであり、大いに活用すべきであることなど、大変わかりやすい例を示され、おもてなしをする上で、相手の立場にたって思いやりのこころを持つことの重要性も再認識する貴重な講演となりました。