

## ●第3分科会●

# 街の魅力を伝える

## コンシェルジュ

～コンシェルジュと

ボランティアガイドはここが違う～

〔ゲスト〕

福原 義明

和倉温泉「多田屋」副支配人

北林 昌之

一本杉町町会長

一本杉通り語り部処「お茶の北島屋」店主

〔コーディネーター〕

水野 雅男

石川地域づくり協会コーディネーター

金沢大学地域マネジメントコース教授



### 1. 分科会の概要

来街者をもてなすのは観光ボランティアで充分か？街を訪れる観光客は、ホントは何を求めているのか？をテーマに、七尾や輪島で来街者をもてなしている実情報告の後、会場である一本杉町での昼食探しを通じた街探訪の実体験をし、地域コンシェルジュのあり方について考えた。

コーディネーターに石川県地域づくり協会の水野雅男氏、ゲストに和倉温泉「多田屋」副支

配人の福原義明氏、地元一本杉町町会長の北林昌之氏を迎えて活発なディスカッションが行われた。

### 2. 分科会内容(要約)

#### (1) 取り組み報告

【福原】コンシェルジュは「よろず屋」であり、お客様の要望に100%応える使命がある。しかし、日本の旅館ではコンシェルジュを置いている旅館が少なく、多くの旅館ではその役目を女将が行っている。

【水野】お客様のニーズをしっかりと聞き出し対応することがコンシェルジュの役目で、その辺がボランティアガイドと違う点ではないか。

【北林】ボランティアガイドはどちらかという外から内に向けての情報発信を行うが、「語り部」は自分の店（内）から外へ情報を発信している。最近は観光のスタイルが「応接間観光」から「茶の間観光」に変化してきている。語るにより商品に知恵を付けお客様に販売する必要がある。

【水野】店に入って店主の人柄やそこに住む人たちの生活文化に触れることが魅力といえるのではないか。

【福原】ここ最近は大勢の団体客より、海外の富裕層を中心に小グループのお客様が増えており、そのような人たちは、その地方の本物の人や文化に触れることを望んでいる。

【北林】能登の人たちは自分たちの地域の魅力に気付く必要がある。今の旅行者は旅行に来たら地元の人々と話すことを楽しみにしている。

#### (2) 街探訪の実体験

#### (3) 地域コンシェルジュのあり方について討議

【北林】旅行者から語り部処に対して苦情も多く、語り部会で勉強会を行い、対応について考えていかなければならない。

【福原】団体ではなく、個人的に旅行に来られ

る方がポイント。そのような方には、一般的にあまり知られていない所に案内するが、地域のみなさんと一緒に対応することが重要である。そのためには役割を分担することと、地域全体でお客様を迎える必要がある。

【水野】 コンシェルジュは、情報を持っている地域の人たちをたくさん知っている。そのような地域のスペシャリストとの連携が必要不可欠。改めて自分たちの地域を見つめなおし、私たち自身が地域コンシェルジュになっていけばよい。

【北林】 楽しい街づくりをするためには、そこに住む人も来る人も楽しみながら行う必要がある。必要なのは会議ではなく交流と触れ合い。

【水野】 大事なのは「友達感覚」でお客様を迎え入れればよいのではないか。



### 3. 開催で得たもの(新しい発見)

- ・「特別なものは何もない＝地域の日常生活文化」に触れられることが観光客に受ける。
- ・ 能登には素晴らしい技術を持っている人々（スペシャリスト）と豊かな自然景観や生活文化などが残っている。
- ・ お仕着せ型の観光ボランティアガイドと客のニーズを聞いてオーダーメイドで対応する観光コンシェルジュは明らかに異なり、両者がうまく連携すると地域を挙げてお迎えすることができる。
- ・ 七尾の一本杉通りの語り部処の接客対応は、コンシェルジュ型の対応ができていることが証明された。



### 4. 分科会のまとめ

これからは、少人数のグループのニーズ（わがまま）に応じて満足度を高め、リピーターを増やすことに全力を傾けることが必要である。そのためには、お客様に団体ツアーでは知ることができないような地域の本物（街の見所や地域のスペシャリスト）をきめ細やかに紹介し、ツアーをアレンジすることが不可欠である。それを担うのが地域コンシェルジュである。

### 5. 今後に向けた展開

地域の魅力を再発掘するとともに、それらスペシャリストを知っていて案内できる「地域コンシェルジュ」が連携した、能登地域全体でお客様を迎え入れる仕組み（体制）づくりの検討が必要である。



## 6. 参加者の声

- ・ コンシェルジュは、情報の拠点と多くの情報を持つ必要がある。
- ・ コンシェルジュには「引き算」ができる能力

が必要ではないか。

- ・ 七尾市の商店街からは「いらっしやいませ」の声がまったく聞こえない。地域全体でお客様を迎えなければならない。

### 第3分科会 参加者アンケート【参加者：29 回収：15】

#### ■分科会を選んだ理由

- ・ 地域の活性化の取り組み方、方法
- ・ 町並みの実地で説明を聞きたかったから
- ・ 今取り組んでいる街づくりの参考になればと思い
- ・ 能登島の民宿（一部）で昨年からコンシェルジュ的なことをはじめ、一步進んだものとしたい、きっかけを得るため
- ・ 地域づくり、まちおこしの原点を知りたかった
- ・ 一本杉は私にとってとても身近な位置にあり誇りに感じているから
- ・ テーマが良かった、情報発信が重要
- ・ きめの細かいお客様対応をしたいため
- ・ 町づくりの成功例を、町民の心がひとつになるきっかけを、聞きたいと思った
- ・ 七尾の中心で地域おこしの成功例をみたかったから
- ・ 当該地域（一本杉町）の住民であり町連の世話もしており今後の活動についての参考と思い
- ・ まちづくり担当であるため



#### ■分科会はいかがでしたか？

- ・ 街並みの見学等がありよかった
- ・ 素直な話が聞けたし和む場であった
- ・ テーマを超える内容もあり参考になった
- ・ 一本杉商店街の団結した取組みがすばらしかった
- ・ テーマである「違い」については分かった、次は組織について知りたい
- ・ 大変参考になりありがたいと思った
- ・ 旅行客はその土地の生活を肌で感じたいという気持ちは分かった。自分の職場は美術館で非現実的な空間を求めてくる方が多いように思う。切り替えが難しいなと思った
- ・ 何回も一本杉通りを訪ねたい気持ちになった
- ・ 意見を引き出す進行役が意見を出にくくすること（意見に対する否定等）について、次回は考えてほしい
- ・ 大変良かった
- ・ 満足
- ・ いろいろな方からの意見を聞き今後の活動に生かしたい、良かった
- ・ 場所もテーマも素晴らしいと思うが、会議は意見が出やすい口の字型がいいのでは
- ・ 時間が足りなかった
- ・ 座り方は寺子屋式ではなく円陣（丸囲い）方式の方が参加者の顔が見え良かったのでは
- ・ 会場にもよるが、参加者が対面できる工夫が欲しかった