

誰もが親しめる観光案内窓口をめざして・・・

“現場からの提案”

第1回 ^{アイ}iセンター交流会プログラム

開催日時：平成15年9月9日（火）～10日（水）

場所：岩内iセンター / 岩内町文化センター

9日（火）

13:00

集合：道の駅いわない

現地視察：岩内iセンター
案内者：岩内観光協会事務局長

・・・・・・・・文化センターへ移動・・・・・・・・

14:00

講習会

開会・挨拶：後志観光連盟事務局

14:15

講演：旭川観光協会 上西多美子氏
「旭川駅における観光案内の状況とボランティアスタッフのあり方」

・・・・・・・・休憩・・・・・・・・

15:15

意見交換会

15:30

1) グループ討議

テーマ1「iセンターでよくある問合せについて」
テーマ2「これまで苦慮したクレームとその対処法」
発表・意見交換

16:45

2) 「iネット」における地域情報の提供について

17:30

閉会

・・・・・・・・高原ホテルへ移動・・・・・・・・

18:30

交流会

profile

上西多美子さん（旭川観光協会）

北海道美深町生まれ。

転勤のため、名寄、美瑛、上富良野、富良野等に移り住み、旭川に永住して20年余りが経つ。平成5年より旭川観光案内所に勤務。昨年7月、観光案内所が観光情報センターとしてリニューアルオープン。

これまでの10年間、たくさんの観光客と接し、嬉しかったこと、困ったことも数々あるが、「旭川はとても良い街ですね。ありがとう！」の言葉を励みに勤務している。趣味は、旅行と絵を描くこと。気の知れた仲間と道内いたる所へスケッチ旅行に出かけている。

10日(水)

9:00

高原ホテル出発

町内観光施設見学

【オートキャンプ場マリビュー】



充実した施設・設備を誇る本格的なオートキャンプ場。日本海の向こうに積丹半島を望み、夜ともなると岩内の夜景、漁り火、そして満点の星空を満喫できる抜群のロケーションです。

【円山展望台】



いわない国際スキー場の近くにある展望台。岩内市街はもとより積丹半島をも一望できる高台にできた小公園です。広場や水呑み場があり、三十三体の観音像を巡る遊歩道等も整備されています。

【木田金次郎美術館】



北海道洋画壇を代表する作家であり、小説「生まれ出づる悩み」のモデルになったことでも有名な木田金次郎。漁夫画家とも呼ばれ、生涯、岩内の自然を描き続けた氏の作品の魅力を紹介しします。

【いわないタラ丸市場】



道の駅のそばにある海鮮直売所。朝水揚げされた近海の新鮮な魚介類を味わえる店や、特産品の「たらこ」、「身欠きニシン」をはじめとする水産加工品の店など、ここはモノで勝負しています。7月下旬には魚介類の超格安販売などもあるイベント「磯まつり」を開催。

12:00

解散



***i*センター交流会概況**

現地視察（9日 13:00～）

左端が岩内*i*センターを案内してくれた観光協会事務局の遠藤さん。ありがとうございました。

今回は、7つの*i*センターのほかに、真狩村さん、京極町さん、神恵内村観光協会さんの参加をえて開催されました。



岩内*i*センターの特徴であるモニターを使った観光案内。説明は役場観光課の渡邊さん。今回の交流会の地元調整、わがままな参加者の要望も全て引き受けてくれた渡邊さん、大変お世話になり、ありがとうございました。



岩内*i*センターから講習会会場の文化センターへ移動する参加者の皆さん。途中、道の駅利用者から不満の多いトイレに立ち寄りました。



講習会（13:45～）

まず、旭川観光協会の上西さんから、JR旭川駅の観光案内の状況やボランティアスタッフについて講演がありました。



意見交換会（14:20～）

7月1日のiセンター説明会の参加者から、「形式的で堅苦しさが抜けなかった」とのご意見をいただきました。その反省をふまえ、今回の交流会では、参加者全員を3つのグループ（6～7名）に分け、ワークショップを行いました。また、討議の結果は、グループごとに発表しました。



i ネットについても、現場スタッフの皆さんのご意見をいただきました。



交流会当日、黒松内町の小畠係長、道の駅「トワヴェール」のスタッフの皆さんから、黒松内の素材を使った、たくさんの差し入れをいただきました。とても美味しくいただきました。ありがとうございます。左はアイスクリーム、右はお酒（ブナシリーズ）の日本酒、焼酎、ワイン。

講習会后、いわない高原ホテルでの懇親会では、強力なキーマン出現により、盛り上がりました。ちなみに、懇親会の写真は撮りとり忘れしました。すみません。



町内見学（10日 9:00～）

2日目の9時から、町内施設を見学しました。右の写真は、岩内オートキャンプ場マリンビュー。

あいにく雨だったため、その後の円山展望台の見学を郷土資料館に変更、木田金次郎美術館を見学しました。

全ての施設で、担当者の方から説明もしていただき、充実した見学会でした。



意見交換会（ワークショップ）結果

意見交換会では、A・B・Cの3つのグループに分かれ、各グループ6名程度でKJ法によるワークショップを実施しました。

各グループでは、自己紹介の後、リーダー、発表者を選出した。リーダーの司会のもと、以下の2つテーマについて、普段スタッフの皆さんが現場で感じていることをポストイットに記入していただき、それぞれ記入された現状課題や対処法について各々説明していただきました。

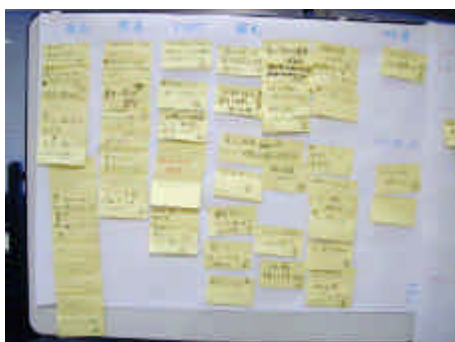
テーマ : iセンターでよくある問合せについて

テーマ : これまでに苦慮したクレームとその対処法

各々の説明の後、出された課題をグループ内で議論しながら関連性でグルーピングし、共有の課題と対応方策として認識しました。各テーマに対する結果については、発表者により参加者全員に説明し、全体討議の場で共通の認識としました。



ワークショップによる意見交換



発表内容



各グループの発表

テーマ : iセンターでよくある問合せについて

「よくある問合せ」としては、飲食店や宿泊施設に関するものが多い傾向がみられましたが、カテゴリーは共通しており、以下に示す5つに分類されました。

スタッフの皆さんは、それぞれの地域らしい問合せ内容がある反面、共通する内容も多いことを認識していたようです。

観光施設・みどころ：景観スポット、体験スポット、スポーツ施設など

宿泊施設・温泉：美味しいご馳走がでる宿、バストルの有無、宿の綺麗さ、など

飲食店：美味しい飲食店の店名、メニューなど

交通アクセス：札幌や小樽までの道順と時間、町内の観光周遊道順など

その他：天気予報、パンフレットの要望など

テーマ : これまでに苦慮したクレームとその対処法

「これまでに苦慮したクレーム」としては、大きく2つに分類されました。

観光客 観光地（受入側）

ア．観光施設に対して：民宿や旅館への苦情、ご馳走内容、シャワー設備など

イ．目的地までの道案内：公共交通機関の不案内など

ウ．iセンターに対して：場所の判りづらさ、ラリースタンプの場所など

エ．iセンター（公的案内所）の性格上、答えにくい内容：特定店の紹介など

観光地 観光客

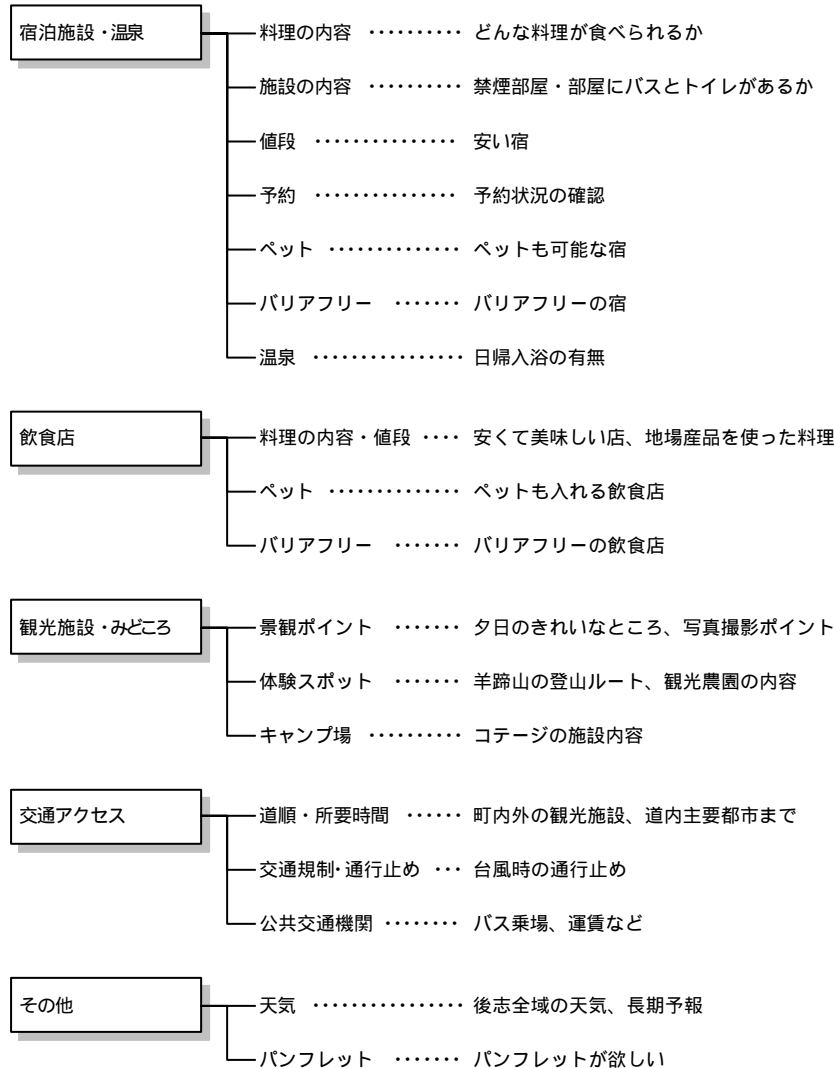
ア．マナー、キャンセルが多いなど

上記の内、クレームが多いものとしては、スタッフの案内時の不手際、飲食店・宿泊施設の料理、設備などに関するものがあげられ、観光協会や商工会との連携により人的に対応できるものが多いと考えられました。これらに対しては、案内スタッフの皆さんも観光客の立場に立った適切な案内が必要と考えているようです。

また、美味しい料理とその料金という問題に対しても、地元特産品の現状と観光業者の立場を説明する努力がなされていました。

これに対し、「ごみ箱が少ない」「iセンターで民宿を紹介しても、観光客が民宿へ行って綺麗でない建物を見て泊まらないで帰ってしまう」といった、観光客側の身勝手さ（マナーの悪さ）も一部あげられていました。これに対する対処法はなく、案内スタッフの皆さんや観光事業者も困っているという状況がうかがえました。

【テーマ : iセンターでよくある問合せについて】



【テーマ : これまでに苦慮したクレームとその対処法】

	クレームの内容	センターでの対応
観光客	観光施設に対して ・店ですごく待たされた ・ひどい接客を受けた ・買ったものが腐っていた ・予約時に聞いた宿の内容と違っていた	<ul style="list-style-type: none"> 詳しく状況を聞いてから、「その施設に伝え指導します」と説明する 施設に対し、観光客からクレームがあったことを伝え、改善を求める 「観光協会だより」などに施設名を伏せて掲載し、情報の共有化を図る <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">観光協会や商工会と連携のより接客マナーの向上を図る</div>
	目的地までの道案内 ・バス、JRの路線や乗場がわかりにくい ・町内の細かい場所までの道案内 ・遠い場所までの道案内	<ul style="list-style-type: none"> マップ作成時に配慮 案内員の自助努力による情報の量と質の向上を目指す <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">観光客の立場に立った情報提供</div>
	iセンターに対して ・案内表示が間違っていた ・iセンターの場所がわかりにくい ・スタンプラリーのスタンプ設置場所がわかりにくい ・夜でもスタンプを押せるようにしてほしい	<ul style="list-style-type: none"> 誘導のための看板や張紙を増やす スタンプを押した紙を夜間トイレに設置する <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">施設内容の改善</div>
観光地(受入側)	iセンターの性格上答えにくい ・具体的な美味しい飲食店をしつこく聞かれる ・町のおすすめの宿を聞かれる	<ul style="list-style-type: none"> 個人的にそっと教える 希望する条件を聞いて、それに沿うように何件か教える <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">i ネットにおける商業情報の提供</div>
観光地(受入側)	観光客に対して ・外国人観光客の予約キャンセルが多くホテルからクレーム	<ul style="list-style-type: none"> 外国語に対応した旅行予約センターや案内所を通じて予約を行うことでキャンセル数を減らす
観光客	・宿泊施設を紹介したが、実際に見て帰ってしまう ・ごみ箱がないことを執拗に責める	<ul style="list-style-type: none"> 対応が難しい(平謝り、黙って聞く) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">観光客に対する事前の情報提供</div>