



第1回*i*センター交流会開催

9月9～10日の2日間にわたり、第1回*i*センター交流会が岩内町で開催されました。この交流会は、モデル*i*センターの現場スタッフの交流・連携を培い、今後の観光案内窓口の充実に資することを目的に開催するものです。

今回は、7つのセンタースタッフの他にも、京極町役場、真狩村役場、神恵内村観光協会の参加を得て開催。「誰もが親しめる観光案内窓口を目指して」をテーマに、現地視察(岩内*i*センター)、講習会(文化センター)、岩内町内の観光施設見学、の大きく3つのプログラムを実施しました。

【現地視察(岩内*i*センター)】

集合場所の道の駅「いわない」に集まった参加者らは、観光協会の遠藤氏から、道内道の駅では初の取り組みである無線LANを使ったインターネット無料接続サービス、モニターを使った観光案内など、岩内ならではの特徴的な取り組みについて説明を受けました。

【講習会(文化センター)】

講演(旭川観光協会 上西多美子氏)

文化センターへ会場を移した講習会では、まず、旭川観光協会の上西多美子氏から「JR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」をテーマに講演がありました。講演内容は、以下のように多岐にわたり、観光案内現場の具体的な内容が多く、参加者らは、後志地域とは異なった観光案内の状況に聞き入っていました。

- ① JR駅にあるという性格上、バス路線や時刻についての問合せが最も多いこと
- ② 稚内から網走、釧路、函館まで北海道全域の問合せがあること
- ③ 3万人/月を超える観光客が押し寄せる案内所の運営は、ボランティアスタッフによるところが非常に大きいこと
- ④ そのスタッフは外国人留学生を含め様々な職種にわたり100名を超える方が登録していること
- ⑤ スタッフの仕事は、必ずしも観光案内だけではなく、イベント開催時の協力など各々の自主性に任せていること
- ⑥ スタッフ間の情報共有がとても重要なこと

ワークショップ

講演に引き続き、A～Cの3つのグループに分かれワークショップを開催。「センターでよくある問合せ」「これまで苦慮した問合せとその対処法」をテーマに、グループ討議を行いました。

よくある問合せは、各グループともに「宿泊」や「飲食店」に関するものが多くカテゴリーは共通していますが、料金(安い)・味(美味しい)・素材(地場産)など、観光客はその地域ならではの具体的な情報を求めているようです。これに観光施設までの道順、後志管内だけではなく道内主要都市までの距離や時間などの「交通アクセス」などがあげられていました。

苦慮した問合せでは、飲食店の接客態度・味など主に観光施設側に対する苦情が多く、これには、「謝る」「現場に向く」「観光協会の広報に掲載する」などの対応をしているようです。また、観光協会という性格上、提供しにくい「特定の店の紹介」には、「2～3つの店をあげて対応する」など、各案内員がケースに応じて対応しているようです。一方、多様化する観光客ニーズに案内所が対応できておらず、案内員自身の勉強が必要との意見も上げられました。ワークショップが初めての参加者もいましたが、皆さん、いろいろな意見をポストイットに書き発表していました。

また、*i*ネットについては、「長期滞在の観光客もいるので、今日・明日の天気だけではなく週間天気予報も欲しい」「この間の台風時には、道路の規制状況の問合せが多く、こうした情報もあると助かる」などの意見が出されました。これに対し事務局からは、「例えば、渋滞などについては、現場スタッフの皆さん自身が、それぞれの地域の状況を他のセンターに提供することで、より早く観光客に提供することも可能では」といった提案もありました。

【岩内町内観光施設見学】

10日の町内観光施設見学では、岩内オートキャンプ場「マリンビュー」、郷土資料館、木田金次郎美術館を見学。各施設とも、施設担当者からの説明があり、参加者からは「普通であれば、さっと見て終わってしまいかねないけれど、いろいろ解説してもらえるので勉強になるね」「岩内をよく知る機会になった」などの感想が聞かれ、充実した見学会となりました。



「しりべしiネット」アクセス3万件を超える!

<http://www.shiribeshi-i.net/>

アクセス数1日平均600件(図1)

7月20日のしりべしiネットの稼動以降、アクセス数が3万件を超えました。9月15日現在のアクセス数は34,602件。7月下旬の稼動当初、1日あたりのアクセス数が200件に満たない日もありましたが8月に入ると多い日は1,400件を超える日もあり、平均すると約600件のアクセスがあることとなります。グラフには表示していませんが、日付ごとに詳細にみていくと、アクセス数は平日と比較して夏休み(お盆休み)期間中や土日に高くなる傾向がみられ、観光客が後志に出かける際に、しりべしiネットを見ている様子が見えます。

もちろん、YAHOOなどメジャーなホームページには遠く及びませんが、今回の実験のような特定の地域におけるホームページの中では、稼動段階としては十分なアクセス数があると考えてよいでしょう。

地域だよりは更新頻度が高いほどよく見られている(図2)

地域だより別のアクセス数をみると、小樽市が2,597件とトップ。これに積丹町の1,534件、余市町の1,497件、ニセコ町の1,193件、岩内町の953件でベスト5となっています。

このグラフをみてお気づきの方もいらっしゃると思いますが、小樽市やニセコ町のように、道内でも有数の観光地となっている市町村が必ずしも上位を占めているわけではありません。それではなぜ、こうした町村のアクセス数が高いのでしょうか?よくいわれていることですが、今回の実験でも、更新頻度が多い市町村ほど、アクセス数が高くなる傾向があるようです。更新の内容は様々ですが、例えば「今日の 町は曇っています…」など、何気ない日常のちょっとした出来事が多いようです。難しくありませんよ!!

地域だよりのバージョンアップに向けて

地域だよりの更新は、思っている以上に簡単です。さらに今後、この地域だよりを、よりよくバージョンアップさせていくためには、地域の皆さんが更新の頻度をできるだけ増やし、地域だよりの「この写真をクリックすると大きく見えるようにしたい」「こんな風にデザインを変更できないか」等の要望をあげていただき、これらを整理することが必要です。まだ地域だよりを更新していない町村も8つほどみられますが、どんどん更新していただき、いろいろなご要望をあげてくれるよう、よろしくお祈りします。

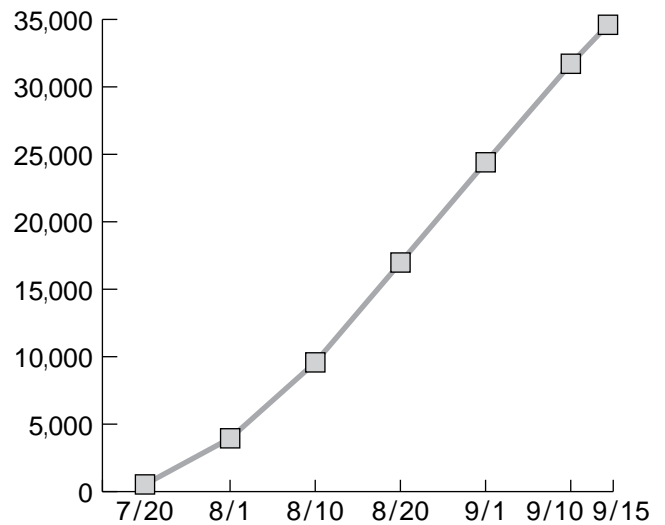


図1 TOPページのアクセス数(9月15日現在)

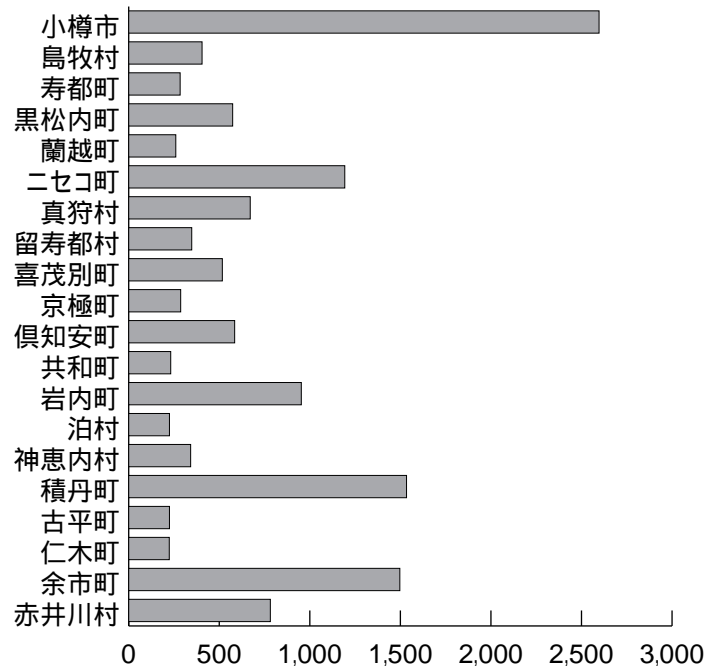


図2 地域だよりのアクセス数(9月15日現在)

携帯電話版「しりべしiネット」稼動

8月25日、「しりべしiネット」とまったく同じURLで、携帯電話版のしりべしiネットが稼動しました。NTTドコモ、AU、Jフォンの3社に対応しています。

<http://www.shiribeshi-i.net/>

携帯版は、大きく4つの内容で構成されています。

後志の旬な情報をゲット(市町村別)

ゆっくり後志を探索する観光ルート

誰も知らない情報を知らせたい、知りたい。(口コミ情報)

後志を案内するiセンターの紹介

この携帯版の「売り」は、イベント情報と口コミ情報です。各地域在住の皆さんしか知らない、楽しい情報やiネットの情報員からの口コミ情報等も画像付きで紹介することが出来ます。

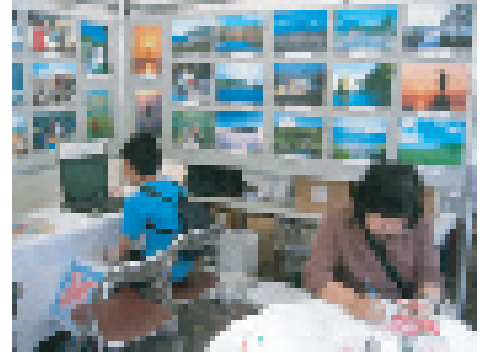
最初の入力はいちょっと面倒かもしれませんが、パソコン版より構造が単純なので、全体の構成がわかって、すぐ目的の情報(例えば気象情報)にたどりつけて便利です。

皆さんも、ぜひ一度ご覧になってください。また、友人や知人などへのPRも忘れずをお願いします。

リンケージ・アップフェスティバル開催

後志支庁と観光連盟は、9月6日(土)と7日(日)の2日間にわたり、本年度の後志の実験を幅広く知ってもらおうとともに、札幌圏からのドライブ観光客を後志管内へ積極的に誘致し、管内の経済波及効果へつなげるために、集中的な観光PR活動を実施しました。

会場は「リンケージ・アップフェスティバル」会場である札幌大通公園7丁目。後志支庁・観光連盟のブースでは、観光パンフ・マップの配布や景観・体験写真パネルの掲示、管内名水のPR(試飲)による管内観光のPRをはじめ、パソコンによる無料のインターネットコーナーを設置。しりべしネットやセンターの取り組みをPRしました。両日とも天候に恵まれ、会場は大勢の来訪客で賑わいをみせました。イベント全体の延べ入込み数は、推計27万人。支庁・観光連盟のブースでは、アンケート調査とともに、名水で作ったお茶とクッキーを配布するサービスが好評で、2,700人もの方々が訪れました。来訪者の中には景観のパネルを熱心に眺める方もいて、後志観光のPRに一役かったと言えます。



余市iセンター自主企画開催 ~ i ネット情報を活用しよう! 余市iセンター講習会 ~

余市iセンターでは、9月4日、自主企画「i ネット情報を活用しよう! 余市iセンター講習会」を開催しました。この講習会は、様々な観光客の問合せに対応していこうと、余市iセンター自らが企画したものです。講習会では、インフォメーション時の留意事項をはじめ、余市iセンターが独自に収集したデータベースやしりべしネットの活用方法を勉強しながら、活発な意見交換が行われました。

余市iセンターは、職員だけではなくボランティアスタッフが5名いる、とりわけ運営面で先進的なセンター。余市iセンター運営会議座長の今井幸世さんは、「余市iセンターの運営はボランティアスタッフによるところが大きく、必ずしも一緒に仕事をするわけではありません。だからこそ、スタッフ同士の意識統一がとても大切で、この講習会を機会に、それぞれの持ち味を出した"おもてなし"ができれば」と期待していました。

ちなみに、余市iセンターでは、案内員を単なる"ボランティア"ではなく"おもてなしボランティア"という呼び方をするそうです。あくまでも余市独自のスタイルで、観光客に喜ばれるiセンターを目指すその姿が印象的です。



地域の声

今回のしりべしネットニュースから、本年度の実験に関わる様々な方々からの声を「地域の声」として取り上げます。今回は、「しりべしネット&センター連絡会議」のメンバーの中から、リーダーの小川原さん、喜茂別iセンターの松村さん(喜茂別町産業振興課長)から、本年度の実験に対する想いを寄せていただきました。

リーダー：小川原さん

思うのです! 各iセンターが「地域だより」で情報発信するって、自分の住む町を見つめ直し、町の「強さ」を改めて再発見する作業を伴い、それは、単なる観光情報発信じゃなく、観光という切り口でまちづくりを進める事につながるんじゃないか、と。だから、「地域だより」通信員を募るのは、まちづくり仲間を募る事なんだ、と。

後志には住民があたりまえとっていて他所の町からみると磨けば光る観光の原石がごろごろころがってます。小樽がそれまで省みられなかった運河・歴史的環境を生かし、観光のまちづくりで元気になったように、構造的に疲弊しているといわれる農・山・漁村だってやり次第で元気になれる。

リストラと過酷な労働に疲弊した都市住民が、エネルギーを再チャージするために農山漁村へ「癒し」や「人間性回復」を求めにくる。これをシニカルに「勝手に来て勝手に帰れ」とやりすごすか、逆にこれを千載一遇のチャンスと生かし、地域で育ててきた逞しい生活の知恵を駆使し、それを梃子に自分の住む町村を元気にさせるのか。

その武器になるのが、しりべしネット「地域だより」&iセンターであればいい、と心底思うのです。

喜茂別iセンター：松村さん

i ネットは、地域が頑張らなければ成り立ちません。地域の情報を担うもの一人として大きな責任を感じています。

今、地域情報については、それぞれの地域が工夫を凝らし、競い合って新しい情報提供に努める傾向がみられるようになってきました。今後、こうしたことが後志20市町村全部に広がっていくと、本当に利用者に親しまれるHOTな「しりべしネット」が出来上がると思います。

一方、iセンターは、人がいて対応することが重要だと痛感しています。「喜茂別でいい対応があったよ!」と他のセンターから聞かされると本当に開設してよかったなと実感します。i ネットにしても、iセンターにしても、今は実験ということでの実施ですが、折角踏み出した一歩、これを実験で終わらせることなく、さらに充実し、継続させていくことを真剣に考えていかなければならないと思っています。

第2回しりべしiネット&センター連絡会議（幹事会）開催

8月7日、積丹町文化ホールにておいて、第2回しりべしiネット&センター連絡会議（幹事会）が開催されました。今回の会議では、7月20日に開設した各地のiセンター及びiネットの状況報告と、その共通的な運用課題、また、これらを支える地域体制のあり方を主たるテーマとして取り上げました。

1 モデルiセンター

【案内サインや通信関係など設備面の不備】

各iセンターで具体的な改善要望を整理し、予算的措置も含めできる限り改善する。ただし、改善の程度と関わる費用等については、公平さを保つ上でも、幹事会メンバーにオープンにする。

【パンフレットの不足】

パンフレットの不足は、基本的には各iセンターが関係市町村と直接交渉する。その他の広域パンフレット・地図などについては、事務局に連絡する。これにより、各iセンターでパンフレットの動きが見え、かつ、iセンター同士の連携が深まっていることが期待できると考えられる。

2 iネット

【観光客及びiセンタースタッフの認知不足】

観光客については、例えば、スクリーンセーバーの導入、懸賞付きアンケートの実施などにより周知・利用促進を図る。また、スタッフについては、次回iセンター交流会で改めて説明するとともに、しりべしiネットへの意見を吸い上げる。

【トップ画面のわかりにくさ】

メンバーやiセンタースタッフの意見をもらいながら、利用者にわかりやすいトップ画面に再構成する。

3 地域体制づくり

【iセンター交流会】

モデル以外の町や村でも観光案内所は存在し、広報用パソコンはこれらに設置される場合が多い。今後のスタッフ間の連携強化を図る上でも、参集範囲をモデルiセンターの7つから後志20市町村まで広げる。

【iセンターマニュアル】

iセンターを運用する上で必要な基本的なルールやサービスのあり方を示した「iセンターマニュアル」を9月中旬を目標に作成し、現場スタッフの手引書とする。なお、内容については随時更新し、充実を図る。

【iセンター以外の13の町と村への対応について】

13の町と村には、改めて現地へ赴き、参加について要請する。ただし、一律的に参加要請するのではなく、それぞれの地域の実情に沿った関わり方、例えば、iセンターの新規開設、本会議への参加、メーリングリストのみの参加、などで参加してもらう。

4 その他

【本年度の取り組み全体の議論を深めるためのホームページの作成】

実験で議論すべき内容が非常に多く、顔を合わせて意見交換するには時間的制約も大きい。そのため、関係者の意見を集約し、会議資料も閲覧できるホームページを立ち上げる。



しりべしiネット&センター連絡会議からのお知らせ

しりべしiネット&センター連絡会議のメーリングリストにご参加ください

しりべしiネット&センター連絡会議では、議論をさらに活性化するため、メーリングリスト（メール）による意見や情報交換を行っています。メンバーは民間や住民の方から行政担当者まで幅広く、ざっくばらんな意見交換が行われています。開設当初は7つiセンターの代表者でスタートしましたが、9月15日現在、寿都町、倶知安町、赤井川村、島牧村の方々にもご参加いただいています。本会議では、本年度の取り組みについて、地域内の議論をより深めるためにも、まだ参加されていない町村の方々の参加を求めています。メーリングリストへの申し込みは、後志観光連盟までお願いします。

しりべしiネット交流会にご参加ください

10月11日（土）、しりべしiネット交流会を開催します。この交流会は、本年度の取り組みについて地域内での議論をもっと盛り上げたい、そして後志観光の将来について地域の皆さんと一緒に考えたい、という主旨から開催するものです。本交流会では、今後一層の地域内での連携を図るために、行政担当者の方々だけではなく、観光協会をはじめ、農協や漁協、商工会、商工会議所まで後志全域の皆さんの参加を求めています。9月中にご案内しますので、ぜひご参加ください。

iネット交流会の概要（予定）

日時 10月11日（土）14:00～18:30

場所 小樽市観光物産プラザ（通称：運河プラザ）3番庫

内容 1.基調講演：（株）電通北海道マーケティング・クリエイティブ 室長 白井栄三氏
テーマ「誕生してほしいマチのコンシェルジュ」

2.意見交換

テーマ「コンシェルジュ型地域と後志の取り組み」

3.懇親会：立食パーティ

参加費1人1,000円（当日、受付にて頂戴いたします）

しりべしiネット&センター連絡会議

事務局：後志観光連盟

北海道後志支庁地域政策観光課内

連絡先：0136-22-1111（内線2174）