



# しりべし*i*ネットニュース

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

平成15年11月  
しりべしネット&センター連絡会議

## しりべし魅力展 & しりべし*i*ネット交流会開催！

10月11日(土)～13日(祝)

10月11日(土)～13日(祝)の3日間にわたり、「しりべし魅力展」が小樽観光物産プラザ(通称:運河プラザ)で開催されました。この魅力展は、後志管内の北の玄関口にあたる小樽市において、食・文化などの多彩な後志の魅力を多くの方々にも知ってもらおうとともに、本年度の実験(取り組み)についても観光客や関係者に体験してもらいながら、後志観光の未来像を考えると開催したものです。

### しりべし*i*ネット交流会

しりべし魅力展のプログラムのひとつである「しりべし*i*ネット交流会」が10月11日(土)、運河プラザ3番庫で開催されました。この交流会は、本年度の後志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、という趣旨から開催したものです。

交流会では、はじめに(株)電通北海道マーケティング・クリエイティブ室長の臼井氏を講師に迎え、「誕生して欲しい、マチのコンシェルジュ」をテーマに基調講演が開催されました。(内面参照)。



その後、講演をいただいた臼井氏にアドバイザーとして加わっていただき、しりべし*i*ネット&センター連絡会議のメンバーによる意見交換会(テーマ:コンシェルジュ型地域と後志の取り組み)を開催。「観光客が求めている情報と地域から発信したい情報との“ずれ”がある。これを埋めていくためには、我々地域として、もっと地域に関する知識を蓄積し、提案していく能力を磨いていく必要があるのではないか」「コンシェルジュという視点からみると、観光客と直に接する観光案内窓口スタッフ、つまり“人”が一番のポイントとなる。本年度の取り組みを契機に、スタッフ自身の意識も変わってきており、こうした“芽”を育てていく必要がある」「地域の想いで観光客の期待を超える新しいモノを発信していく、それが、後志の取り組みの一つの使命ではないか」など、活発な議論が繰り広げられました。

### しりべし魅力展会場

魅力展会場となった運河プラザとその広場では、しりべしの新鮮な山海の幸や特産品等をPRしようと、「しりべしオクトーバーフェスト」を開催。

倶知安名産じゃがいもを100%使った「豪雪うどん(倶知安町)」をはじめ、積丹沖で採れた新鮮な魚介類を贅沢に使った「浜なべ(積丹町)」、しりべしの雄大な自然で育まれた「秋のくだもの(余市町)」、「小樽地ビール」など、しりべしの多種多様な味覚を楽しんでいただきました。手ごろな価格で楽しめることあって、多くの観光客の方々に、しりべしの味覚を楽しんでいただけました。また、本年度の取り組みをPRするために、運河プラザ内に「しりべし*i*ネット体験コーナー」を開設。アンケート調査にもご協力いただきながら、多くの観光客の方々にPRできました。

### しりべしオクトーバーフェスト



### 雨は降りましたが、充実した“しりべし魅力展”

“小樽うしお太鼓”から始まったしりべし魅力展。2日目は小樽市出身の田中朋子さんのジャズコンサート、3日目は地元小樽商科大学プレクトラムアンサンブルによるマンドリンコンサートの開催など内容盛りだくさん。後半は雨にたたられてたものの、3日間で延べ5,000人近くもの入込みがあり、後志観光のPRにとって充実した3日間だったようです。



## 「誕生して欲しい、マチのコンシェルジュ」

今回の講師にお招きした白井氏は、企業や自治体のコミュニケーション戦略にトータルにかかわっておられる方です。現在、北海道地域づくりアドバイザー、北海道文化財団評議委員、北海道遺産構想推進協議会理事など、多くの公職にも就かれています。基調講演では、マーケティング等の視点から、本年度の後志の取り組みについて、貴重なご意見をいただきました。

### 基調講演要旨

#### コンシェルジュとは

コンシェルジュ(concierge)とは、元来、高級百貨店やホテルで顧客のさまざまな要望に応えたり、アドバイスをしたりする接客責任者のことをいいます。ヨーロッパのちょっとしたホテルでは必ずいる、いってみればそのマチのことなら何でも知っている案内係のことで、結構お年を召した方が多いようです。

このコンシェルジュ、最近では日本の百貨店でも多くなり、百貨店の「顔」として好評を博しています。また、こうしたコンシェルジュによるサービスは、百貨店にとどまりません。例えば、一箇所です本も6本もの映画が上映されているシネマコンプレックスでは、それぞれの映画の面白さや見どころを案内するコンシェルジュ型のサービスが受けられます。コンシェルジュがいることで、客は自分にあったアドバイスを受けながら商品の選択ができ、満足感や驚沢感を味わうことができるのです。



#### 今の時代の人々の気持ちとしりべしの取り組み

コンシェルジュという視点からみると、しりべしネットをはじめとする後志の取り組みは、いろいろな意味で観光客にいい情報を提供しようとしている、とても真面目な取り組みであるといえます。しかし、そこにはもう一つ何かが必要なのではないかと感じています。

例えば、最近の観光客はとてもわがままになってきています。「いかに面白いが、得をするかで動く」とさえ言われるほど意識の変化が進んでいます。いま、地域の皆さんが相手にしようとしている人、マチに来る方は、必ずといっていいほど「What's in it for ME?」、つまり「このマチには私が喜ぶために、楽しむために、得をするために何かがあるのか?」を求めているのです。そして、実際に来てみて「自分がどれだけ一人の人間としていい気持ちになったか」ということが大きな尺度となっているのです。

このように、人々が観光に求めるものが大きく変わってきていますが、迎え入れる地域側は必ずしも十分な対応はできていないというのが実状ではないでしょうか。観光客を迎える側の意識と対応とサービスは、時代の変化に応じて大きく変わっていく必要があるのです。



#### コンシェルジュ型地域になるために

観光客が旅先で最もうれしく、満足感を抱くのは、マチの人とのふれあい、マチの人しか知らないような場所に訪れ、マチの人がよく行く店で食事をするときです。マチの人にとって当たり前のことが、訪れた人にはとても新鮮で面白くみえるのです。これからは、こういった目線で、自分たちのマチの魅力を発見し、これをiネットやセンターからどんどん発信していけば、本当の意味での価値ある観光情報になるように思います。

その時に大切なことは、いろいろな形で今の時代を見ていく必要があるということです。例えば、今の社会というのは、年齢の6掛け社会だと思っています。つまり、50歳の方は30歳代の気持ちを持っているのです。50歳の方に50歳の食事を提供したり、50歳と同じような遊びを提供することは大きな間違いなのです。

このようにみていくと、マチのコンシェルジュの役割は、観光客の要望を聞き、案内し、いっしょに時を過ごし、そのマチのすばらしさを、ふれあいの中から温かく伝えていくこと、といえそうです。例えばマチの人口の5%位いが、こんな気持ちで観光客と接することが出来るなら、そのマチはとてもいろいろな人に好かれる魅力的なマチになると思っています。

そのためには、マチの人が最大の財産になります。観光というものは、その関係者だけがやっている限り、あまり広がりはないと思います。地域の人たちが観光客一人ひとりの要望や旅のスタイルに応じて、コンシェルジュとしてそのマチを案内していく、そしてマチのファンを一人ずつ増やしていく——そんなあり方が、いま求められているのです。

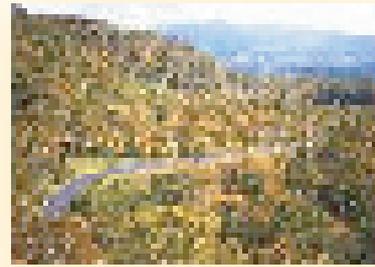


## 秋の観光シーズン一段落

11月に入り、秋の観光シーズンが一段落しました。まだまだお忙しい方もいらっしゃるかと思いますが、iセンタースタッフの皆さま、そして後志20市町村・観光協会の担当者の皆さま、本当にお疲れさまでした。

この秋の観光シーズンの話題としては、今年の紅葉はすばらしかったことだろうと思います。赤と黄の色が鮮やかなことと、ハーフトーンというか、グラデーションも入っていて独特の味わいが出ていました。ある新聞記事によると、10年に一度のすばらしい紅葉だったそうです。

新聞といえば、今年の紅葉狩りは、いつもの年とちょっと違っていました。皆さんも感じていたかと思いますが、これまで紅葉狩りにいくためには、「新聞に取り上げられたことだし、もうそろそろかな」と、ある意味当てずっぽうに行っていたかと思えます。しかし今年は、しりべしネットのおかげで、今が見頃だという確実な情報、旬の情報が流れていたため、いつ、どこに行ったらよいか迷わず出かけることが出来ました。



ニセコ町作品



共和町作品

## 個性がキラリと光った「地域だより」

各地の地域だよりをみていると、「秋を見つけに来ませんか? (小樽市)」「歌オブナ林の紅葉の様子が画像で! (黒松内町)」「落ち葉でフワフワの散策路 (倶知安町)」などの思わず行ってみたくなるコピーとともに、美しい紅葉の画像が次々とアップされていました。また、「天候状況をみながらドライブを楽しんで (共和町)」「寒いのでご注意ください (真狩村)」「ニセコの山々や羊蹄山が美しく見えるポイント情報 (蘭越町)」など、ちょっとした心遣いのある「おすすめ情報」もとても魅力的でした。これからのしりべしネットの大きな可能性を感じずにはいられない、今年の秋のひとコマでした。



倶知安町作品



## 地域の声

前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”として取り上げています。第2回目となる今回は、「しりべしネット&センター連絡会議」のメンバーの中から、余市iセンターの今井さん、黒松内iセンターの小島さん(黒松内町企画調整係長)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。



**余市iセンター：今井さん**

**町**が元気にならないかな～、と思い悩んでいませんか?では、何故、元気がない町に貴方は住んでいるの?そこには大切な家族や、思いやり溢れる隣人や仲間が居るからではないですか?私たちの町は、こんなまち、こんな素敵な人々が居るのです。住んでいるからこそ、知ってる魅力や穴場があるのです。どんなに不便でも、都会にはない癒しや空間があるのです。

しりべしネットは、そんな空間や風景を地元の人が官民の立場に囚われず町の魅力を発信しているのです。画期的なことだと思います。そして、後志20市町村がiネットという道具を使い、繋がり情報交換、確かなインフォメーションをしています。嘆いてばかりでは一歩すら無いのではないですか?隣町を知っていますか?たとえ、iセンタースタッフしか知らないけれど…。だったとしても交流を通してバトンを渡すようなインフォメーションを心掛け、後志全市町村を身近に感じて案内や素敵さ、素晴らしさを伝えられるのではないのでしょうか?そして、住む町の魅力再発見に繋がり、町を元気にしよう!の切り口やエネルギーになるのではないのでしょうか…。

旅行にしても、ドライブにしても思い出深いのは出会った町の風景と共に人柄に触れることではないのでしょうか?とても簡単な身近なことから誰もが「まちづくり」に関われるのではないだろうか…と私は思うのですが如何ですか?



**黒松内iセンター：小島さん**

**黒**松内町は、後志の観光振興後進地としてこれ以上の遅れは許されないと、iセンター運営にスタート時から取り組みました。本町のiセンターは、道の駅の施設内にあり、道の駅を管理運営する第3セクター職員が、iセンタースタッフを兼ねています。

これまでも黒松内町の玄関口として観光案内、道の駅として道案内を行ってききましたが、とかく物販に力を入れがちになり、スタッフとともに他のiセンターの取組み状況を見たり聞いたりして、心のかもった接客(案内)が大切なことを再認識させられました。

しりべしネットは、後志が一つになれる新しいネットワークですので、管内みんなで協力して盛り上げ、本町では情報更新で他のiセンターの足を引っ張らないことを目標に頑張っていきたいと思っています。

## 第3回しりべしiネット&センター連絡会議（幹事会）開催

9月17日、喜茂別町において、第3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、今後の作業内容の確認、平成16年度以降の推進体制、iネット上での商業情報の取り扱い、を主たるテーマとして取り上げました。

### 1 今後の作業内容の確認

【しりべしiネット】

問合せフォームの作成

現状では、しりべしiネットのTOP画面にしか問合せがないが、20の地域（市町村）毎に問合せフォームがあれば利用する観光客はいると考えられる。そのため、後志観光連盟から各市町村に対して、問合せフォームの担当者の割り当てについての具体的な例（例えば、役所内の担当課全員と観光協会が担当）を提示し、登録する担当者を決定してもらう。

実験概要ページの作成：

後志管内のインターネットユーザーのうち、地域だより通信員の予備軍となる人へ本年度の取り組み知ってもらうために、本年度の活動内容がわかるページを設ける。ここでは、実験概要パンフレット、ジュジュ、ニュースレターをアップする。

掲示板の立ち上げ

iセンタースタッフ及び関係者間の情報共有を図るための「掲示板（連絡ツール）」を立ち上げる。ここでは、例えば、iネット交流会といった関連行事開催日時等のスケジュールのほか、iセンター毎の道路情報、パンフレットのやり取りなどの情報を取り扱うようにする。【地域体制づくり】

本年度、7つのiセンターを立ち上げたが、他の13町村においても参加意向のある町村がある。今後、来年度以降のあり方についての議論を進めるためには、これらの意見が必要であり、その意味では、意向のある町村には早い時期から幹事会にも加わってもらう必要がある。そのため、事務局から再度募集をかけて、意向のある町村には、本年度中に看板等の機器を準備する。



### 2 平成16年度以降の推進体制

後志観光連盟では、本年度の取り組みを継続的に実施するために、来年度は後志観光連盟の事業として位置付けたいと考えている。特に、しりべしiネットにしても、観光データベースの充実にしても、これらの議論は来年度以降も何らかの形で継続し、より深めていく必要があると考える。そのため、今回の検討案をたたき台として、次回の第4回幹事会でさらに議論を深め、これらを整理し、幹事会からの提案として第2回の検討部会へ提案する。

### 3 iネット上での商業情報の取り扱い

商業情報の提供は、しりべしiネットをはじめとする今後の運営費を得るための、重要な仕組みとなる。ただし、料金徴収して情報提供する以上、営業時間等の情報が更新されない、また料金の誤入力等はあるべきではないことであり、外部委託する仕組みを使って商業情報を提供していく。なお、商業情報の提供に際して、ツーリズムサポートが対応する作業内容や、具体的に扱う商業情報の内容（コンテンツ）、業種毎（宿泊施設、飲食店など）の月額利用料金等については、今後の幹事会で議論を深める。

## しりべしiネット&センター連絡会議からのお知らせ

### 第2回「広域ドライブ観光に関する総合的道案内システムの実験」検討部会を開催します

第2回「広域ドライブ観光に関する総合的道案内システムの実験」検討部会（略称：検討部会）を本年中に開催する予定です。今回の検討部会では、本年度の実験開始から終了までの結果（速報）報告、本年度中の実験作業の確認、平成16年度以降における本実験のあり方を主たるテーマとして予定しております。今月中にご案内いたしますので、よろしくごお願いいたします。

### 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、11月5日現在、寿都町、倶知安町、島牧村、赤井川村、神恵内村、仁木町、泊村、蘭越町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&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）