

札幌の

できることから始めよう! おもてなし



年間約1,300万人の観光客が訪れる札幌。
観光名所や街なかで観光客から声を掛けられて、
つい目をそらしたり、気付かないふりをしたり
してしまった経験はありませんか?
今回の特集では、札幌に来た方々を
あたたかく迎えるためのポイントを
インタビューを交えて紹介。
私たちにできることを考えていきます。

問い合わせ マイス 観光・MICE推進課 ☎211-2376

札幌を訪れる外国人観光客が急増しています

札幌には毎年国内外から多くの観光客が訪れています。特に近年、格安航空会社の増加などにより外国人観光客が急増しており、昨年度の宿泊者数は過去最多の約191万人を記録。市では訪れた方の満足度を高めるとともに、「また来たい」と感じてもらえる街にするための取り組みを進めています。



「おもてなし」の心で迎えよう

例えば、道案内をする

あちらです



サンキュー
Thank you!

札幌って
すてきな街!

観光都市としての 魅力が向上

観光客が再度来てくれたり、
口コミ・SNSなどで
札幌をPRしてくれたり
することで観光客が増加

札幌の街が 元気に!

街全体の
経済活動・文化交流
が活性化

ステップ1

外から見た札幌を知ろう

おもてなしといっても、何をしたらよいか分からないと思う人もいるかもしれません。そこで、札幌に来た外国人の方に札幌の印象やうれしく感じたことを聞きました。

札幌の第一印象と好きなところを教えてください

デュープイ ニューヨーク郊外にある、人口が500人ほどの田舎町に住んでいたため、人の多さにまず驚きました。

姚 私は、札幌の気候が中国の大連市に似ていると感じましたよ。好きなところは、街の中心部に近い中島公園で歩くスキーができること。初心者でも気軽に楽しめるので、友達にも勧めています。

デュープイ そうですね。私は都会なのに自然が身近にある、バランスの良さを気に入っていますよ。

姚 あとは、道路にごみが全然ないことにもびっくり！街全体がとてもきれいで、気持ちよく過ごしています。

札幌に住んで約2年のデュープイさん(アメリカ出身)



あたたかい気持ちで接してくれたらとてもうれしい

札幌に住んで約1年の姚さん(中国出身)



日本語でたくさん話し掛けてほしいです

札幌に来てうれしかったエピソードはありますか

デュープイ コンビニや病院、どこでもみんな親切ですね。道で財布を落としたときは、それに気付いた通りすがりの人が拾って、わざわざ追いつけてきて手渡してくれたんですよ。

姚 私は、熱中症で具合が悪

くなったとき、周りにいた人たちが声を掛けてくれて、助かったことがあります。

ちょっとしたことが安心につながるのです

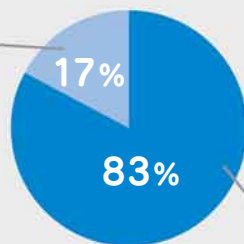
デュープイ 札幌には国内外からたくさんの方が来るとは思いますが、特に外国人は分からないことだらけで不安な人もいます。優しい気持ちで接してくれたらとてもうれしいです。
姚 そうですね、私たち外国人に話し掛けるのは緊張するかもしれませんが、「札幌に来たんだ」と実感できるので、日本語でたくさん話し掛けてほしいですね。

外国から訪れた方々は地元の人たちとの触れ合いにあたたかさを感じています

市が外国人観光客向けに行った「おもてなし」についての調査によると、多くの人が観光案内所のサービスや市民の優しさなど、コミュニケーションに関わることを好意的に受け取っていることが分かりました。

■外国人観光客が旅行中に受けるとうれしい「おもてなし」
〔「外国人個人観光客動態調査」平成28年2月 札幌市〕

施設・設備・機器などに関わるもの



コミュニケーションに関わるもの

実践しよう！ おもてなしの第一歩

街なかや観光地で外国人観光客と出会ったときに心掛けるべきポイントを、札幌市の国際交流員に聞きました。

私が解説します！

市国際交流員
サキーナさん
シンガポール出身で、札幌に来て2年。外国人観光客への対応講座を実施している



ポイント/

1

接するときは 優しい目と笑顔で

表情は、言葉がなくても気持ちを伝えられる大事な手段。困った顔をすると、相手を「迷惑かな」と残念な気持ちにさせてしまうこともあります。まずは笑顔で明るく、歓迎の気持ちを表しましょう。



ポイント/

2

日本語で 話し掛けてみよう

困っている人を見かけたら、日本語でもいいので話し掛けてみてください。言葉が通じなくても身振りや手振りを交えて話すことで、言葉の壁を越えて伝えられることもあります。



ポイント/

3

案内できる人につなぐことも大事

自分だけで対応することが難しいときや自分から直接話し掛ける勇気がないときは、店員や駅員など案内してくれそうな人を呼びましょう。そういった対応も、訪れた方にとって大きな助けになります。



多くの都市の中から札幌を選んでくれてありがとうという感謝の気持ちで、やってみてくださいね！

日頃の行動もおもてなしにつながります

街をきれいに

- ごみやたばこのポイ捨てをしない
- 自転車は決められた場所に駐輪する

公共の場でのマナー

- 歩きながら携帯電話を操作しない
- たばこは喫煙可能な場所で吸う
- エスカレーターの上では手すりにつかまり立ち止まる

観光客にお勧めしたい札幌の周遊に役立つサービス

おもてなしタクシー

観光の知識や接客マナーの認定試験に合格した乗務員が案内する観光タクシー。利用には予約が必要です。

問い合わせ 北海道観光おもてなしタクシー事務局 ☎231-2323

▶乗務員が合格した試験のレベルに応じて、ステッカーの色が緑、銀、金と変わります



ようこそさっぽろ

観光スポットやイベント、モデルコースなどの情報が満載の市公式観光ウェブサイト。日本語のほか、英語、中国語、韓国語、タイ語、インドネシア語の6カ国語に対応しています。



ホームページ
www.welcome.city.sapporo.jp

さまざまなおもてなしの場があります

日々観光客と接する活動をしている方の声や、「おもてなし」についてもっと知りたい、実践してみたいと思った方向けのイベントを紹介します。

観光案内所でのボランティア

JR札幌駅や大通公園にある観光案内所で、道案内、写真撮影のお手伝いなどを行っています。

※ボランティアを募集する際は、随時本誌などでお知らせします



旅行先で観光ボランティアの方が元気に活躍しているのを見たのがきっかけで、5年前に始めました。観光地には季節ごとに足を運び、旬の情報を案内できるようにしています。一番喜びを感じるのは、私が紹介した場所に行った方が、わざわざ帰りに立ち寄ってお礼を伝えに来てくれるとき。「やってて良かった」という気持ちになりますよ。



市観光ボランティア連絡会
会長 田中 雅之さん

おもてなし講座

市民一人一人が「おもてなし」を実践するために必要なことを学びます。林修氏による講演のほか、鮎屋の女将・井出美香氏、秋元市長を交え札幌流のおもてなしを語ります。

日時・会場 2/16(木)18時~20時。わくわくホリデーホール (中央区北1西1)

定員・費用 644人。無料

申込 電話、ファクス、ホームページ。

行事名、氏名、郵便番号、住所、連絡先を記入し、12/19(月)~1/20(金)に市コールセンター (☎222-4894、FAX221-4894、ホームページ www.city.sapporo.jp/callcenter/uketsuke) へ。抽選

問い合わせ 広報課 ☎211-2036



▲林修氏
東進ハイスクール 東進衛星予備校 現代文講師

会場には笑顔の写真撮影コーナーも

講座の参加者を対象に札幌を訪れた方をあたたかく迎える笑顔の写真撮影を実施 (16時から。希望者は写真の持ち帰りが可能)。撮った写真は、今後の「おもてなし」の取り組みに活用します。



▲SAPP_RO (サッポロスマイル) は誰もが笑顔になれる街をイメージしたロゴです

冬季アジア札幌大会での応援

2/19(日)~26(日)に開催する冬季アジア札幌大会。30を超えるアジアの国や地域から選手が参加し、多くの方が札幌を訪れます。

やってみよう!

- 会場に行き、拍手や声援でいろいろな国の選手を応援
- 街なかや会場で右ページのおもてなしのポイントを実践

※冬季アジア札幌大会の会場や競技の紹介を24、25ページに掲載しています



おもてなしの力で札幌をもっと魅力あふれる街に

訪れた方に「札幌に来てよかった」と感じてもらうためには、笑顔や気遣い、思いやりといった「おもてなし」の心を持つことが大切です。今後、札幌では雪まつりや冬季アジア大会、国際芸術祭などを控えており、世界中からたくさんの方々を訪れます。こうした方々を街全体であたたかく迎え入れるためには、皆さんの協力が欠かせません。まずは、自分なりの「おもてなし」を見つけるところから始めてみませんか。

札幌市長 秋元 克広

