

街を輝かせる 観光のチカラ

四季折々のイベント、豊かな食文化などを求めて年間千300万人以上の方が訪れる札幌。今回の特集では、札幌に人を呼び込んだり、受け入れたりする観光の分野で活躍する方々の声などを通して、札幌の観光を考えます。

問い合わせ 観光・MICE推進課(21)2376

活動に携わる方々に
お話を聞きました!



♥おもてなし隊

やまだ くみ
山田 空未さん

市内の観光地で道案内などを行う大学生ボランティア

♣夜景ナビゲーター

ひろた だい
廣田 大さん

市内の夜景スポットを巡るツアーで札幌の夜景の魅力を案内・解説

1 観光が与える
街や人への影響

◆内館 皆さんさまざまな立場で観光に関わっていますが、活動の中で感じたことを教えてください。

♥山田 観光に来る方をおもてなしする活動を通して、あらためて札幌の良さに気付いたり、意見を積極的に言えるようになったりと、自分自身も成長できました。

また、私たちの活動を見た市民から「もっと札幌を知りたくなった」という声を掛けてもらうこともあり、住んでいる方の意識を変えるきっかけにもなれた気がしてうれしかったです。

◆矢野 私は、札幌を訪れた外国の方から「市民が笑顔で接してくれた」「困ったときに声を掛けてくれた」



など、人とのふれあいや親切さが印象に残ったとよく聞きます。インターネットの普及で口コミの力が大きくなってきているからこそ、私たちの何気ない一言や笑顔が街の魅力の一つとなって発信され、多くの方が訪れることにつながっているのだと思いますね。

◆内館 そつですね。人や物呼び込める観光は、市も特に力を入れて取り組んでいます。例えば、観光客が多い夏はホテルや飲食店で働き口が増えるなど、経済効果があると考えられます。

♣廣田 私はホテルマンが本業なのですが、数千人規模の会議が開催されると、訪れる方が宿泊したり、会議後に観光地を巡ったりするため、街の元気につながっていると感じています。

(左ページ上段へ)

2 市民一人一人が
札幌の観光大使

◆内館 訪れる方に滞在中、気持ちよく過ごしていただくために、札幌に住む私たちが日頃からできることは何でしょうか？

◆廣田 札幌は平成27年に「日本新三大夜景都市」に認定されましたよね。冬は特に空気が澄んで夜景がきれいに見えるので、皆さん自身で確かめて、その感動を周りに広めてほしいです。



◆内館 そうですね。市内の観光スポットに行ったことがないという市民の方も多いと思います。市では観光マップなども配布しているので、ぜひ活用していただきたいと思います。

◆山田 私は、札幌にある

観光の仕事や



◆市観光・MICE 推進課
うちだて ゆり
内館 友里 職員

海外企業向けの報奨旅行の誘致促進制度に関する業務を担当

◆外国人旅行者の受け入れを支援
やの ともひろ
矢野 友宏 さん

中国語や英語での接客方法や外国語メニューの作成など、飲食店や宿泊施設向けの講習を実施

さまざまな分野に効果が波及する
「観光」に力を入れています

例えば、大規模なイベントや国際会議を開催すると…

観光客が増え、飲食店や宿泊施設の利用が増加



経済が活性化し、雇用や税収が増加



街の魅力アップ



施設のバリアフリー化や福祉の充実など



次のページでは、市の観光の取り組みを詳しく紹介！

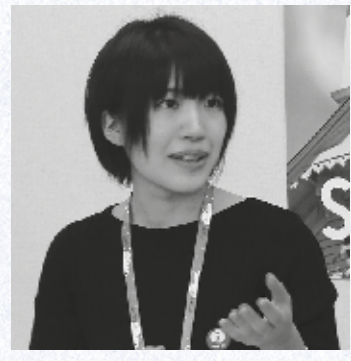
3 これからの
札幌の観光

◆内館 観光の分野で、これからやってみたいことはありますか？

◆矢野 はい。まだ観光地として知られていない場所を探し出して紹介していけたら、もっと街の楽しみ方に幅が

自分なりのおすすめの場所を持つということが大切だと思います。食べるのが好きな私は、ラーメンはのお店、スイーツはこのお店と、尋ねられたときにすぐ答えられるようにしていきますよ。それから、困っている人を見掛けたら、積極的に話しかけることが大事だということも、ボランティアをしていて感じました。

◆矢野 そのとおりですね。特に海外の方とコミュニケーションを取ることは、札幌にいながら異文化に触れる絶好のチャンス！外国の方とお友達になれるかもしれませんね。



出るのではないのでしょうか。

◆廣田 いいですね。私は例えば、夜景と定山溪温泉などの観光資源をうまく組み合わせ、新たな魅力として提案することで、観光客を呼び込んでいきたいです。

◆山田 私は観光客をもてなす学生ボランティアを増やして、若者ならではの目線・方法で札幌の良さを発信できたらいいなと思います。

◆内館 観光が持つ可能性は、まだまだたくさんありますよね。市も、市民の皆さんと一緒におもてなしの取り組みや、観光客が過ごしやすい環境の整備などを進めていきます。皆さん、本日はありがとうございます。

取り組みを進めています

ランキングで上位に選ばれることが多い札幌。
さまざまな市の活動を見ていきます。

海外から訪れる旅行者への対応力を高める 外国人旅行者 受け入れ体制強化支援

市内の店舗・施設で働く方向けに、英語・中国語を使った接客を学ぶ講座を開催するほか、外国語表記のメニュー表の作成などを支援。観光客が感じる言葉の壁をできるだけ減らして、滞在中の食や体験を、より満喫できるようにします。



▶ 講座では、状況に応じてよく使うフレーズを習った後、受講者同士で実践



昨年11月から担当している空港の国際線カウンターでの仕事に役立てたいと思い、受講しました。気持ちのこもった接客には、完璧な英語を話すことよりも、笑顔で自信を持って接することが大切だと実感。今後の業務で心掛けていきたいです。



こやはた ゆうこ
講座を受講した 小屋畑 侑子さん

未来の観光客へ海外でプロモーション 旅行博

旅の情報を求める現地の方や旅行会社に、自国や街の魅力を売り込むイベント「旅行博」。市はアジアを中心に出席し、雪まつりや食、夜景などを紹介。札幌を旅行先に選んでもらえるようにPRしています。2月にはオーストラリアの旅行博に初参加するなど、今後はアジア以外の国でも積極的な情報発信をしていきます。



海外からの団体旅行を呼び込む インセンティブツアー誘致

海外企業が成績優秀な社員を対象に行う「インセンティブツアー」。その日程に組み込みたくなるメニューを充実させて、団体旅行の誘致につなげています。例えば、チーム対抗で課題に取り組む「チームビルディング」を、観光名所や自然を舞台に実施。札幌ならではの体験の中で団結力を高められると、参加者に好評です。



▶▶ チームビルディングは、雪原でのレースや、雪だるまの出来栄を競うなど、雪を生かした体験が豊富です

こんな取り組みも

自宅やマンションの空き室などに 観光客が宿泊できる「民泊」に 関する法律が施行されます

国内外の観光客の宿泊形態が多様化していることを受け、市でも民泊と地域の暮らしが調和するための独自ルールの検討を進めています。

6/15金
から

ポイント

- ◆ 民泊事業を始めるときは、市への届け出が必要となる
- ◆ 民泊事業者には、騒音の防止や苦情対応などが義務付けられる
- ◆ 小中学校の周辺や良好な住環境を保護するための住宅専用地域などは、民泊の実施期間の制限を検討している

国内外から人を迎え入れる

民間企業による観光に関する全国の人気
ここでは、観光の現場を盛り上げる

来る人を笑顔であたたかく迎える おもてなしキャンペーン

訪れる方を市民の皆さんと一緒に歓迎するために行うもの。市内の学生ボランティアが「おもてなし隊」として観光地を回り、写真撮影のお手伝いや道案内などを行っています。



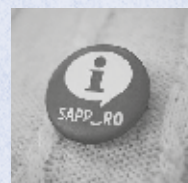
人のために何かをするのが好きで、活動に参加することを決めました。思いをうまく伝えられず大変なときもありますが「ありがとう」の言葉がうれしくて続けています。札幌のことをもっと勉強して、訪れる方にその良さを伝えていきたいです！

おもてなし隊として
10回以上活動している大学生 **よしだ けんた**
吉田 健太さん

おもてなしに役立つ バッジと冊子を配布しています

おもてなしみんバッジ

「情報」や「案内」を意味する information の「i」をあしらったバッジ。帽子やかばらんに着けてみよう！



おもてなしみん便利帳

場面に応じた対応方法のほか、あいさつや感謝の気持ちを表す簡単な外国語（英語・中国語・韓国語・タイ語）が分かります。



配布場所 区役所、区民センターなど

より輝きを増す札幌の冬を彩るイベント 雪まつり・ホワイトイルミネーションの魅力アップ

雪まつり



◀雪まつり(大通・すすきの会場)は本年度から1日延長し、2/12(木)までの8日間開催

ホワイトイルミネーション



これまで、雪まつりでは、期間延長や華やかな映像を大雪像に投射するプロジェクションマッピングを実施したほか、イルミネーションでは、会場の拡大やオブジェのデザインを一新。何度訪れても楽しめるよう、工夫を凝らしています。

札幌の夜景をナビゲーターが案内 夜景周遊バスツアー



▲街の明かりを一望できるもいわ山の山頂展望台からの夜景

夜景スポットへ向かうバスの中で、その特徴や見どころを聞き、到着後はゆっくりと夜景を楽しめるツアーを昨年10月～12月に実施。座学・実地研修を受け、夜景ナビゲーターに認定された市民の方が活躍しました。



観光の力で街を元気に

これからの札幌にとって「観光」の重要性はますます高まっています。市では今後も多くの方に来ていただけるよう取り組んでいきますが、訪れた方に「また来たい」と思ってもらうためには、市民の皆さんの協力が必要です。まずは、この街の良さをあらためて考える、観光客の皆さんを笑顔でお迎えするなど、できることから始めてみませんか。

あきもと かつひろ
札幌市長 **秋元 克広**