

【親近感ある接客による魅力向上】

とりくみ事例	ボランティアスタッフ「Snow mob」の活用
事業者名（事業主体） スキー場名	富士見パノラマスキー場（長野県）
とりくみの概要	<p>【Snow mobの意味】 英語で「陽気で楽しい雪の仲間」を意味するボランティアスタッフ。 富士見パノラマでは 「“雪” “人” “遊び” が大好きな “お客様” の仲間たち」 の意味で、スキーやスノーボードをもっと上手になりたい人の応援団として活躍。</p> <p>友達同士で「教えあう」そんな気分を大切にとの思いから命名。 （役割）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初心者・滑りが不安な人と教えあう。 ・かっこよく滑りをキメたい人と教えあう。 ・真剣に上手になりたい人へはスキースクール利用をアドバイス。 <p>（人員規模：2007シーズン） 登録者数が1シーズン700名を超えた。 土日の人員を常時40に。 女性のモブマスター（とりまとめ役）登用</p>
成 果	<p>【シーズンの成果】</p> <p>(1) 05夏～06冬シーズン 夏季：マウンテンバイクなど中心 入込客数 約52,800人 対前年比 2.4%増 売上高 対前年比 5.9%増 冬季 入込客数 約144,600人 対前年比 3.2%増 売上高 対前年比 1.9%増</p> <p>(2) 06夏～07冬シーズン 夏季：マウンテンバイクなど中心 入込客数 約53,400人 対前年比 1.1%増 売上高 対前年比 2%増 冬季 入込客数 約115,700人 対前年比 20%減 暖冬による雪不足が影響した。 全面滑走可能営業日あたりでは前年を大きく上回った。</p>

	<p>(3) 07夏~08冬シーズン 夏季：マウンテンバイクなど中心 入込客数 約 57,000 人 対前年比 10%増 冬季 入込客数 約 153,000 千人 対前年比 13%増</p> <p>(4) 08夏~09冬シーズン 夏季：マウンテンバイクなど中心 入込客数 約 57,000 人 冬季 入込客数 約 126,000 人 対前年比 17%減 暖冬による雪不足が影響した。</p>
<p>評 価</p>	<p>(1) モブマスター（季節雇用のまとめ役）が、どんどん新しい試みをスキー場に提案するようになった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・滑りのアドバイスだけでなく、美味しいレストランメニュー紹介まで ・ビギナー・キッズ専用モブの誕生「Bids mob」 ・パトロールと連携して活動するためにシーズン前からmobレスキュー講習開始 ・滑走者のビデオチェックもお手伝い開始「Video mob」 <p>(2) 顧客の苦情吸い上げとフィードバックで対応が適切に ゲレンデ混雑時に苦情が増加 ⇒「Snow mob」は他のスキー場にはない『ゲレンデクレーム受付』として貴重な存在。 クレームに対してのmobからの提案… リフト券購入者が一定数を超えたとき、お客様相手のリフト券プレゼント抽選会を実施。</p>
<p>課 題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア数の確保 「尊敬」「楽しみ」のある活動にしたい。 ・ボランティアに対する教育 正しいコース管理、事故時の正確な対応。