「訪日外国人受入接遇研修会」が開催される

企画観光部

観光地の現状は、地域によっては、外国人にアピールする旅行関連情報の提供が十分でなく、観光案内所で提供される情報も統一的でないため、外国人が一人歩きしにくい旅行環境となっていることから、富山県を訪れる外国人観光客に対する「おもてなし」の機運の醸成と取組みを促進し、受入体制の充実を図る目的で、観光庁、北陸信越運輸局、富山県の共催で、「訪日外国人受入接遇研修会」を平成２２年２月１８日（木）富山市内で開催しました。

研修会は、今年度、札幌を始め全国１０箇所で開催するもので、富山会場では、「東京下町・家族旅館の奮闘の日々～外国人旅行者のもてなし～」と題して観光カリスである澤の屋旅館館主「澤功さん」から講演を頂きました。

なお、参加者は、外国人受入に日頃より努力頂いている自治体関係者、観光関係者や交通事業者等他方面から約６０名の参加があり、関心の高さが伺えるものとなっていました。

研修会は、主催者側あいさつに続き、早速、澤さんから講演を頂き、講演では、日本旅館がニーズに対応出来なくなり利用者が減少するなか、外国人観光客の受入のアドバイスを受け、日本式の家族旅館の味わいと顔が見える宿として、これまでの１００カ国、延べ１４万人の外国人を受け入れていること。決して英語を話せなくとも、片言の英語でも障害にならないこと。外国人の方は歓迎していることが直ぐに判る、「よくいらっしゃいました」との心のこもったおもてなしが大切であり、また、差別のない対応、文化・習慣が相違する中で認める心が大切と説明されていました。

宿泊者は、旅の目的によって宿泊施設を選択していること。職業別では、上位に大学の先生や会社経営者が多く、連泊をされて、ここを拠点として観光などをされ、支払いはカードで行われていること。これまで受入によるお風呂やトイレなどのトラブルはあったものの、イラストなどの表示で対応したことなど苦労話も話して頂きました。

その他予約は、メールや電話、ＦＡＸとのことで、如何にガイドブックやインターネットに情報があるかが勝負で、情報を発信しなければ誰も来てくれないこと。また、地域との関わりが重要で、町ぐるみでもてなすためマップで外食を楽しん貰うなど旅館周辺の谷中を散策し、地域との触れ合いを通じて日本の旅を満喫して貰っていることなど外国人の人気宿へと導き、経営再建と地域興しに尽力したことについて、経験を踏まえ具体的にお話を聞くことが出来ました。

出席者は、外国人受入のヒントを得ようと真剣に講演に聴き入っており、今後の訪日外国人受入の参考になったものと思います。

北陸信越運輸局としましては、今後とも観光庁と連携し、訪日外国人に対応した観光関係従事者の人材育成の取組みを進めて行きたいと考えています。

参考

・今年度研修会の開催地（１０箇所）

札幌、青森、鹿島、浜松、和歌山、富山（２番目に実施）、米子（第１番目に実施）松山（富山と同日に実施）、雲仙、宮古島