

塩竈市観光振興ビジョン かわら版 vol. 4

「しおナビ i-shop」が稼働！おもてなしの観光まちづくりへ

観光客が塩竈の魅力を十分に楽しめるように、商店などがまちや他店の魅力を発信し、案内する体制として「しおナビ i-shop」が稼働しました！相互の連携や観光客目線でのおもてなし力を向上し、観光客のみなさんが塩竈のまち歩きをさらに楽しめるよう、研修と実習も開催。門前町商店街一帯となって観光まちづくりに取り組みます。



【店頭のフラッグが目印！】

道に迷った時…、行きたい場所が見つからない時…。そんな時は「しおナビ i-shop」参加店で気軽に地元情報をお訪ねください。

【参加店（順不同）】

- ①荻原醸造、②阿部勘酒造(株)、③コンディメント。カフェ、④おさんこ茶屋、⑤熊久商店、⑥カフェはれま、⑦フルーツ・ラボラトリー、⑧器の郷ひろ塾、⑨浦霞酒ギャラリー、⑩タンヨ玩具店、⑪otomo.(本町2-10)、⑫丹六園、⑬太田與八郎商店、⑭矢部園、⑮花薫る喫茶処 蕾、⑯翠松亭、⑰しおがま・まちの駅、⑱えびす屋釣具店

※塩竈市観光案内所とも連携します。 ※今後も参加店を募ります。

あなたにもできる！商売繁盛につながるまちあるき 研修会を開催！

3月12日と19日に、まち全体で観光客を歓迎し、また訪れたい塩竈の観光まちづくりのため講習会と実際にガイドをする研修会を開催。

～講習編～

【5つのポイント】

1. 固定観念の打破について

人には良い悪いではなく「**固定概念**」があるので、時にはリセットして考える必要がある。自分にとっての当たり前が観光資源。その地域の素晴らしさを地域に暮らす人が気付いていないことがあるので、それを認識するのが「**ガイド視点**」の**スタート**。

2. 言葉には意味がある「**そもそも**」を考える**視点**を持つ

おもてなしとは何かを考えた時⇒相手に寄り添う・困っている人に手を差し伸べる「**心配り**」であり、そ



株式会社インアウトバウンド
仙台・松島 代表取締役社長
西谷 雷佐 講師

れが結果として、地域のファンづくりになることがある。「おもてなし」に限らず、言葉の意味、そもそもは何かを考えることは大切。

3. 現場対応には知識より**教養が大切**

「ダメ」や「しちやいけない」と答えるのではなく、相手に**不快感を与えない**よう、マニュアルにはなくとも**臨機応変な対応**をすることを意識する。人の印象がまちの印象になる。



4. 「クドい」話はダメ、相手に「**共感**」すること、「**聴く**」ことが大切する

同じ意味の言葉でも、言い方で印象が大きく変わる。「**伝える**」と「**伝わる**」は違うので、常に簡潔にわかりやすく（主語・述語・動詞）明確に！ また、お客様に寄り添って、**共感して聴く事**が大事。

5. 語学が出来ることより**多様性を認める方が大切**

LGBT(性的マイノリティ)の人は全体の7%いて、これは左利きの人と同じ確率であり**多様性を認める**ことが必要。VEGANの方（動物性の物を一切食べない人）について、「食べられないならステーキ屋に入るな」等の意見があるが間違い。自分のお店にも来るかもと思って対応する必要がある。

※人口知能が代替できない「人の能力（創造力やホスピタリティ）がガイドのおもてなしの土台になる。

※案内の第1歩として自分のお店を1分程度話せるよう準備しておく。準備することで、その後の会話・自信にもつながる。

【観光客を受け入れるために】

- 日本（各地域）や世界の文化風習・流行を知る。
- ボランティア(無料)ではダメ、**対価**(ガイド料・商品購入)を意識する。**地域内観光消費**とは ⇒

- ①**地域内観光客数**×②**地域内消費単価**×③**地域内調達率**
地産地消(地域の物を地域で消費する)から
地消地産(地域で消費するものは地元産)へ



- i-shopは「地域との接点」・「地域での消費の接点」が深い。旅人は地域でお金を使いたいと思っているので、意識した案内が大事。

- 自分のお店の前のゴミは多くの人が拾う、最寄駅のゴミを拾う人は少ない。しかし、まち全体を自分の家だと思ふようになったら拾う、まちをどれだけ自分事のできるか？が大切
「あなた自身がまちである」⇒ civic pride=「市民の誇り」を持って暮らす。

～実践編～

講習編に参加した商店から**希望者を募り**、実際にまち歩きをして、ガイドや消費につながる案内を実感した。地域との接点であるガイド、まちで暮らしている人が案内してくれることによって、観光客との距離がグッと縮まる。どのようにガイドすれば良いか、消費に繋げるためアプローチのテクニックを今回の実践編で学んだ。



【実践編研修ルート】

- ①パノラマ集合(本町2-10) (全体説明・自己紹介の後 開始) ⇒ ②太田與八郎商店 ⇒
③丹六園 ⇒ ④浦霞酒ギャラリー ⇒ ⑤タンヨ玩具店 ⇒ ⑥カフェはれま ⇒
⑦パノラマにてフィードバック終了

【今回のコース上の店の役割】

1. **商品と塩竈** (歴史や由来など)を**融合した**紹介
2. 観光客が団体でお店に来た設定で対応
3. 消費を引き出す接客を意識する
4. 各店の滞在は約10分

【案内する際のポイント】

店のPRだけでも、塩竈の話だけでもダメ。
塩竈と各店(地域・まち・商店街)を融合させて話すことを心がける。

【あなたにも簡単に組み組めるガイドのコツ】

【説明のポイントとして3段構成が基本】

- ①初めに、店の紹介(何の店であるか等)と歴史など**事実を伝える**
※その際に、自分にとっての当たり前が観光資源であり、お客さんが知りたいポイントであることを意識。
- ②中盤で、**商品説明にクエスチョン**を入れて、**合いの手のようなコミュニケーション**をとる
(例) 「味噌と醤油の違いわかる人？」 「昨日、日本酒飲んだ人？」 「藻塩の作り方知っている人？」
・質問を1つ入れた上で「味噌と醤油の違いは実は〇〇で…。うちの味噌で言いますと色々種類はありますが、糶が多く甘味があるので〇〇を引き立てるには…。仙台味噌とは…。」と細かい説明(商品・歴史背景)をしながら観光客から『**なるほど**』を引き出す。
- ③最後に、商品を**オススメ**する

〇5~10人で観光客が来た場合を想定し、自分の中で
何をどういう順番で話すかを事前に型を作っておく。

〇お客様が「**これはなんだろう**」と思うものを説明する。
パッと見は店に関係ない置物や、店にある音・匂いなど
全ての事には必ず理由があるので伝えると良い。

〇分かりやすい例えに**置き換えて**説明

1845年創業(弘化2年)と伝えると 古いことは伝わるが共有しにくい
⇒1853年黒船来航の頃とほぼ同じである と**伝えると伝わりやすくなる。**

(例) 100畝の土地 ⇒ 東京ドームと同じ広さ

※コツは全員が知っていること、認識度の高い事実を例にする。

※ガイドとは『**なるほど**』をいかに引き出すかが大切。

〇外観の説明だけではなく、**一度お店に入ることが大事。**
入らないと入店するのにお客様はハードルや壁を感じる。

〇**地域性を出しにくいジャンルの店**(玩具屋や服屋など)は、
塩竈でどのように商売してきたかを説明すると良い。

〇**自分の思いのある・好きな商品**を扱っている場合、**地域**のお店として、自分の好きな物など**個性**として
説明・オススメすることは面白い。



○説明の中で見えないもの(店のマーク・商品を作る行程など)がある場合、ラミネートなどでも良いからあると良い。話しだけではなく、**5感で伝える**ようにする。

○直接会話しながらの「**試飲・試食**」は「**体験・宣伝広告**」である。ただ単純に説明するだけでなく、**情景を思わせるような説明、質問をしながら客を巻きこむコミュニケーション**を大切にする。

《最後に西谷講師から》

「**ツアーとガイド**」は「**ワインとチーズ**」のような関係とよく言う。

万人受けしなくても良く、合う時と合わない時があってよい。

「**ゴレンジャー**」の役割の様に地域のことを詳しく語れる人々が繋がっていて、互いを紹介し合える関係が大切。まち全体のガイドで考えた場合、全員が同じことを話せるではなく、「この店ではこれ」と紹介し合える関係のまちになってほしい。



詳しい研修会の内容については、観光交流課HPに掲載しています

研修会までのSKV(観光振興ビジョン推進委員会)の活動状況

SKV 会議(10月18日)

- ・9月7日に開催した「みんなくるくる談義の振り返り」
- ・今後のまちの賑わいについて話し合い(門前町について、回遊性向上について、しおナビi-shopについて等)

塩竈・多賀城交流会(12月11日)

- ・観光面から地域を盛り上げる塩竈・多賀城のキーパーソンが集まり交流会を開催。各市の観光振興に関する取組の発表や自身のまちの魅力を再発見するワークショップなどを実施した。

SKV 会議(11月15日)

- ・他地域の事例を参考に、まちあるきが楽しくなるような、門前町での企画について検討。

SKV 会議(1月22日)

- ・門前町をテーマとした企画について再検討
- ・塩竈案内処i-shopのすすめ方について

本町通りまちづくり研究会の会議に

SKVメンバーで出席(12月6日)

- ・11月にSKV会議で話し合った、門前町をテーマとした企画の提案と事例紹介・意見交換など情報共有を実施した。



発行：塩竈市観光交流課 人・まち交流係

住所：〒985-0052

塩竈市本町1-1 壺番館2階

電話：022-364-1165

FAX：022-364-1169