

# てしかが観光塾を開催

てしかがえこまち推進協議会(会長・徳永町長)が主催する「平成28年度てしかが観光塾」が11月18～20日に川湯ふるさと館で行われました。今回で9回目を迎えるてしかが観光塾は、地域の観光振興を担う人材の育成を進めるもので、今年は町内外から34人が塾生として参加。「旅の力、まちの力」をテーマに観光のまちづくり、観光の学問的研究、観光の現場で活躍している方々を講師に迎え、さまざまなレクチャーを受けました。



講師の話に聴き入る塾生

## Disneyに学ぶおもてなしの極意

初日には「Disneyリゾート」ト流Happinesの作り方をテーマに、(株)オリエンタルランドCS推進部CS推進グループの野口浩一氏と同グループマネージャーの西尾健一氏が基調講演を行いました。

野口氏は「東京Disneyリゾートのユニバーサルデザイン」の取り組みと題し、同社がバリアフリーに取り組み始めた経緯や、障がいのある方に対する接客において、当時と現在でどのような違いがあるのかなどの事例を紹介。「お客さまに夢や感動を与え、楽しんでいただくためには「移動や食事、トイ

レ、交通アクセスなどの基本的な生活環境の整備「障がいのある方に対する正しい接客」全ての方が楽しめる体験環境の整備」の3つが組み合うことが大事」と説明しました。また、障がいのある方を特別ではなく、普通の特徴を持った方だということ意識を持った接客をしていることなども話しました。

西尾氏は「東京Disneyのおもてなし」と題し、パークを訪れるお客さまのほとんどがリピーターであることを過去のデータとともに説明。いかに繰り返し来ていただくか考えることが重要であると話しました。新しい施設やイベントなどを創設する、たくさんのお客さまを収容できる能力を蓄えるなどのハード面のおもてなしのほか、スタッフの身だしなみのガイドラインや研修、おもてなし方法やスタッフのやる気上げるための工夫などについて説明。人材育成を通じてどのようにおもてなしのレベルを上げているかについて話しました。

次に、町のまちづくりアドバイザーで観光塾副塾長の山田桂一郎氏がファシリテーターとなり、てしかがえこまち推進協議会各都部員や摩周湖観光

協会長の中嶋康雄氏が事例発表。その後野口氏と西尾氏、塾長の徳永町長も交えて、座談会を行いました。

## さまざまな分野の講座を選択し学ぶ

2日目には、エコリズム全体構想認定式が行われました。環境省と協議会事務局が同構想の概要や本町が認定地域となること、認定によりどのような活動が可能になるのかについて説明。その後、関芳弘環境省副大臣から徳永町長へ認定証が授与されました。

午後からは、選択講座を開講。「エコリズムと旅の力」では、北海道教育大学岩見沢校スポーツ社会学研究室の前田和司教授、カナダのユーコン州に永住しガイド会社に勤める上村知弘氏が登壇。地域に眠るたくさんのお話と旅人を結びつける方策や、自然と人とのつながりの大切さについて、観光開発や現地の事例を交えながら講演しました。

「弟子居学」では、川湯温泉駅でレストラン・オーチャードグラスを経営する武山秀樹氏、(株)ケアー・サポートまつや代表取締役の松山裕一氏が登壇。川

湯駅前流のおもてなしや地域のイベントを紹介しながら、地域のつながりの大切さや地域づくりへの思いについて話しました。

「未来へつなぐ人材育成」では、(株)日本総合研究所調査部主席研究員の藻谷浩介氏を講師に迎え、地域活性化のヒントとなる各地の事例紹介や、弟子居の後、山田副塾長がファシリテーター、藻谷氏と町内で人材育成に関わる方4人がパネリストとなり、本町での人材育成にかかる事例発表、トークセッションを行いました。

## 塾生の熱い思いを積極的に交わして

3日目は、旅行で求められる観光地の要素などについて山田副塾長が講義。その後、野口氏、西尾氏を交え、塾生との意見交換や講評を行いました。塾生の皆さんは、講師の話に熱心に聴き入り、学ぶことはもちろん、塾生同士で積極的に意見を交わし、交流を深めていました。

□問い合わせ先／役場観光商工課観光振興係 ☎482・2940(課直通)まで。

# 「エコリズム推進全体構想」が認定されました

エコリズムをすすめる上での町の指針となる「エコリズム推進全体構想」が11月15日付けで国に認定されました。本町は全国で8番目、北海道では最初の認定地域となります。



関環境副大臣から徳永町長に認定証が

の植生状況や動物の生息状況、水質検査などを実

□問い合わせ先／役場観光商工課観光振興係 ☎482・2940(課直通)まで。



釧路川の保全を目的としたルールも

エコリズムとは、地域にある自然や文化、暮らしなどの特色を観光の対象とし、その観光対象が持続していくよう保全や地域振興も考慮していく旅行や仕組みのことです。エコリズム推進全体構想は、自然環境を保護するための地域のルールや資源の状態を見ていくモニタリングの計画などが盛り込まれたもの。国の認定を受けると、地域独自の資源の保護などを行っていくことができるようになります。

また、エコリズム実施の方法としてルールを設定しています。「野生動物に影響を与えないように配慮する」などの自然環境や歴史・文化的環境を保護するためのルール「事故発生時に関係する講習会を実施していく」など利用者の安全やツアーの質を高めるためのルール、釧路川源流域での川下りが盛んであるため「川岸の上陸や浅瀬への無理な侵入を慎む」などのルールです。

認定にあたり、11月18日には関芳弘環境副大臣が来町し、認定式が行われました。