



## 小樽を元気にする「おたる案内人」

国立大学法人小樽商科大学ビジネス創造センター助手 今野茂代

第11回小樽雪あかりの路において、初めて「小樽雪あかりの路・体験ツアー」が実施され、初日の7日には予想を大きく上回る65人の参加がありました。ここでボランティアガイドを務めたのが、「おたる案内人」です。参加者は設営中の会場を巡りながらスノーキャンドル作り体験などをし、雪あかりの路の経緯や周辺の運河、歴史的建造物の説明をうけました。

「おたる案内人」の実施主体・小樽観光大学校は小樽商工会議所、小樽観光協会、小樽商科大学、小樽市などのオール小樽の産学官が中心となり、平成18年5月に設立されました。

第1回おたる案内人検定は19年1月に実施され、以来1・2級検定は4回、マイスター検定が1回実施されています。合格者は2級115人、1級156人、マイスター18人の合計289人にのびります(平成20年11月17日現在)。今年も5回目の1・2級検定、2回目のマイスター検定の実施が決定しています。講座・試験は小樽商科大学が会場です。私も第1回検定で1級を取得しました。

観光は小樽の主要産業となっています。観光入込客数は、小樽運河が現在の形となった「観光元年」昭和61年で273万人でしたが、マイカルオープンの平成11年にはピークの972万人となり、以後減少はしていますが平成19年度で740万人の観光客が訪れています。北海道全体の観光客は4,958万人で、人口比は約9倍であるのに対し、小樽市は人口比約53倍です。

観光は、観光業だけではなく地域経済全体への影響もあります。殊に近年は「地産地消」がキーワードとなり、地元製品の消費が進められ、地域経済の活性化が期待されます。

とはいえ、小樽の観光入込客数は減少・横ばいとなってきています。特に道内観光では旭山動物園に観光客が流れています。平成19年度には北海道の客数が前年比101%、旭川市では105.1%であったのに対し、小樽は96.2%でした。外国人観光客は増加しましたが、昨年後半からの円高、世界的不況で明るい材料は少ないようです。

このような状況にあって観光客の減少を食い止め、増加に転じさせる、通過型観光から滞在型観光への転換をはかるためには何が必要でしょうか。

小樽観光の魅力はレトロな町並み、運河、寿司、硝子、オルゴールと言われます。これに「おもてなしの心」を加えてはいかがでしょうか。平成20年10月に制定された「小樽観光都市宣言」でも「市民一人一人が観光まちづくりの主役となり、人情味あふれる「小樽気質」でお客様をお迎えし、ふれあいを通じ感動と安らぎを感じていただくとともに、ゆっくりと時間をかけて「小樽」を楽しんでいただくことです。」とされています。おもてなしの心が小樽観光の魅力の一つになれば、また訪ねたい街、滞在したい街としての魅力が増します。これは観光客の獲得のみならず、小樽市が推進する移住策にも繋がることでしょう。

さて、話を「おたる案内人」に戻します。観光大学校が掲げる目標は、「①小樽の観光産業を支える人材の育成 ②市民レベルでのホスピタリティ意識(おもてなしの心)の醸成」とされています。公式テキストブックには「おもてなし編」が設けられ、1級受験者は接遇講座の受講が必修となっています。

こうしたおたる案内人の活用が始まっています。昨年の潮まつりの「エコ・クルー」、今年の「小樽雪あかりの路・体験ツアー」のガイド。北海道中央バスは冬の定期観光で「おたる案内人(マイスター・1級)が案内する小樽の名所&プチ食べ歩き!冬の小樽運河名所めぐり&食べ歩きコース」を発売しました。

直接観光業に携わらない方でも小樽を、小樽観光を理解するために検定試験にチャレンジされてはいかがでしょうか。公式ガイドブックを読むだけでも多くのことが得られます。過去の検定試験の問題と解答はおたる案内人の公式ホームページで公開されています。

<http://www.otaru-kd.com/>

「おもてなしの心」をもって小樽の元気に一役買ってみませんか。