

おもてなし強化で 福井の魅力アップを目指す



南ホテルあけぼの 社長
清水 嗣能 氏

関開花亭 社長
開発 毅 氏

株式会社 中部 福井支店 支店長
太田 洋介 氏

司会
観光・サービス部会 副部長
株式会社 アスピカ 社長
北野 耕一 氏

観光・サービス部会 部長
株式会社 アイビックス 社長
吉田 敏貢 氏

観光・サービス部会 副部長
株式会社 アスピカ 社長
大永 雅裕 氏

福井商工会議所の観光・サービス業に関係する会員事業所約1,000社で組織されている観光・サービス部会では、平成28年1月22日、部会委員企業6社の経営者による座談会を開催した。福井国体の開催、北陸新幹線の福井開業という観光のビッグイベントを控え、今後の福井の観光やサービス業のあり方について語って頂いた。

中学校の体育館での人前式や、えちぜん鉄道と協力して勝山駅でのプライダル等を企画しました。他社とリンクして、行政や地元も面として繋がっていただきたいと思います。

また、私どもはサービス業ということで接遇レベルも非常に気にかけています。県外から来た人への第一印象が変わるので、最低限必要な接遇の取り決めができるとおもしろいのではないかと思います。

北野 各団体で色んな研修をしていますよね。



観光・サービス部会 副部長
株式会社 アスピカ 社長室長
大永 雅裕 氏
福井の冠婚葬祭に新機軸を打ち出すべく、様々なサービスを展開。

北野 連携して統一した研修を出してくれると、社員の派遣がしやすいのですが。
大永 1回で終わってしまう研修ではなく、ステップアップ出来る研修が良いと思います。合わせて学んだ事を継続出来る仕組み作りも重要だと考えます。
太田 私も福井に来て1年ですが、観光ではどうしても金沢と比べます。福井の観光地で思ったのが、二次交通で改善する部分があるのかなと。北陸新幹線が福井まで来た時に、動ける様な横の連携が必要です。驚いたのが、福井駅から恐竜博物館への直行バスがないこと。例えば、朝倉氏遺跡と永平寺で横の連携をつけるとか、きちんとやれば様々な形ができるはずですよ。
また、福井駅の第一印象は大事です。「ようこそいらっしゃいました」という看板が福井には

福井の観光サービスの現状と課題

北野 まず、福井の観光サービスの現状について良い所、課題についていかがお感じでしょうか。

開発 全体的に観光系の予算が少ないことが問題ですね。行政や事業者も含めて、国の予算をうまく引つ張ってくる働きかけを進めないと福井だけ取り残されてしまいます。

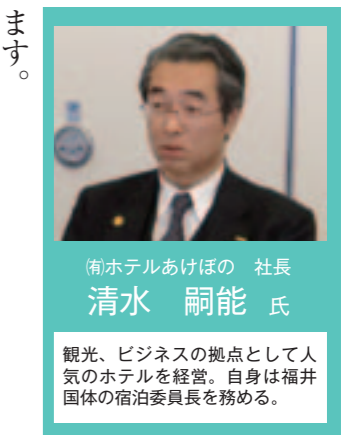
また、それぞれの自治体は自分の観光地のことで手一杯になっていますが、県外のお客様の目線にたつて、観光地間の連携を密にしておかないといけないと思います。

清水 観光のビッグイベントである福井国体開催のピーク時には、福井市内の宿泊のキャパシティが足りないことは当面の大きな課題です。芦原温泉を始め、近隣の宿泊地を世話しないといけません。民泊も、最低限のルールをクリアにした状態であれば許可しても良いと考えてい

ありません。看板は少ない予算で出来るはず。研修の話もありましたが、研修をしてもすぐ離職してしまう問題もあるので、観光業者のステータスを上げる取り組みもしいけないですね。
北野 事業者も国体とか新幹線が契機になって自分達がいい思いをして、循環していかないといけないのかなと思います。
太田 社員も仕事が楽しいという雰囲気が出てくるといいのでしようけどね。

清水 実は先日、東京から友人が来たので、一緒に恐竜博物館に行きました。その方は昨年の夏にも家族連れで来てくれたのですが、その時は福井市から車で2時間かかったと言っていました。車であれば45分で行けるのに、時間ももったいないですよ。

開発 夏場の渋滞ができる時は、逆に車で3時間かかったっていう人もいますよ。
清水 その渋滞も解消しないといけないですね。それだけ人が



南ホテルあけぼの 社長
清水 嗣能 氏
観光、ビジネスの拠点として人気のホテルを経営。自身は福井国体の宿泊委員長を務める。

福井の観光地ということでは、有名観光地への二次交通をより強化しなければいけません。当ホテルに泊まったお客様からは「観光スポットに行ける便があっても帰る手段がない」との声がありました。福井市がハブ的な役割を果たし、各地への綿密な働きかけが必要だと思っています。

また、数年前に観光・サービス部会で「おもてなしシンポジウム」を開催しましたが、ここでも上がった問題を解決するような運動があまりなされませんでした。福井として、より観光客を迎え入れ、交流人口を増やすにはソフト面の取り組みも必要ではないかなと思います。
大永 当社では「ふるさとウエディング」に取り組んでいます。

来る施設になったのですから。あと、福井はネーミングが下手だと思いませんか？福井に「春まつり」がありますけど、他県でもあるのですよ。福井は桜を売りたいのでしょうか？じゃあ「桜まつり」って言った方が全国的にアピールしやすいですよ。福井以外のお客様が来てどう思うかの視点が大切であると思います。

吉田 今日、出席の皆さんからお褒めの言葉がないから、非常に寂しいなと感じますね。部会でも、「おもてなし」は3年かけてやっていますが、反省する部分かと思えます。昨年10月に部会で長野県を視察させていただいたけれど、観光で会議所が一丸となつて、各委員会が連携してやっているのには驚きました。



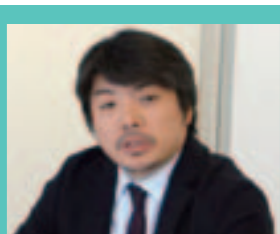
長野県善光寺視察の様子
上段は長野商工会議所が作成したトイレマップ

とりわけ素晴らしいのは、おもてなしの心構えが出ていたトイレマップです。こんなパンフレットが良いかは別にして福井県、市も含めて皆さんに考えていただきたいです。福井ならではの温かみで、もう一度行ってみたいなど思っていたらどうか。大事ではないでしょうか。

北野 私が長野に行っただけ一番思ったのは、観光で行政だけではなく、会議所や善光寺までもが連携して、皆でまちを興そうとしていること。インフラもソフトも含め、かゆいところを埋め合わせています。市民のおもてなしの気持ちを醸成するには、北陸新幹線や福井国体を百年に1度のビックチャンスとして捉え、市民に夢があるまちづくりとして訴えていくことが重要で、県も市も各団体もオール福井でやっつけていかないといいけません。

**観光やサービスについて
自社での取り組み**

北野 では次に、自社の展開に



（廣開花亭 社長）
開発 毅 氏

福井を代表する老舗料亭。様々な取り組みを進め、福井の食文化を発信している。

ついて聞かせてください。

開発 弊社では、グリフィス館の隣に、福井の収穫物の販売所を立ち上げさせていたいただきます。稀少な伝統野菜も置かせていただき、生産者とのネットワーク作りなどもやらせてもらおうかと考えています。北陸にも美味しいものがあるのではないかと、そういったことを体現できる観光地があることを福井のためにも伝えたいですね。

清水 北陸新幹線、舞鶴若狭自動車道などの開通があつて、来年はプレ国体、30年には国体があります。それをチャンスと見て、2年前にキャパシティを増やす改装をさせていただきました。おかげで新幹線が来る前から売上も随分上がりました。

また、福井は恐竜博物館とか芝政ワールド、冬はスキーなど、

当たり前ですが、それに加えてルームメイクさん達が「行ったらっしゃいませ」と挨拶をするのと倍の効果がますね。

北野 当社がこの10年、一所懸命頑張ってきたことは大学生に泊まってもらうことですね。自分の旅館が暇な時期に学生が合宿してくれるので「うちが案内するから観光もしましょうよ」とバスを何台か買いました。市も協力して観光地で割引してくれるようになりました。若い時に福井に来てもらい、次訪れるきっかけ作りをしています。宿泊で、1回はカニをつけるなど、福井の食を味わってもらおう取り組みもしています。新幹線が繋がった時に、福井に行くきっかけ作りというコンセプトです。

**今後も「おもてなし」が
部会としての目標**

北野 では最後に、部会の目標ですが、部会長、やはり「おもてなし」ですよな？

吉田 新幹線のルートは近々決

実は家族客が多いので、お客様の評価を聞いて、さらに増やしていこうかと思っています。

大永 当社は冠婚葬祭で食の地産地消を謳っていきたいのですが、例えば婚礼メニューは一年間同じなので季節感を入れられないことが課題です。四季に応じて料理を変え、福井の食材をアピールしたいと思っています。仏事だと、最近喪主が県外にいるケースが見受けられます。そうなると思えば、県外の方も増えてくると思います。県外の方においしい食材を提供して「福井においしいものがあつたね」と思ってもらえ、また旅行などで来て頂けるような取り組みを始めさせてもらっています。

太田 弊社では北陸新幹線ができて、10月から3月まで全国キャンペーンで首都圏のCMやマスコミ関係に、「北陸に行ったら越前ガニを食べましょう」という宣伝を大々的にしています。その中で、福井県だけのデータを捉えると、首都圏のお客様が増え、消費額は関西と比べ、単



観光・サービス部会 部会長
(株)アイビックス 社長
吉田 敏貢 氏

お客様からの信頼を第一に総合警備を営む。部会長として福井の「おもてなし」を牽引。

定されますが、大阪まで開通した場合、福井が素通りにならないよう「おもてなし」の心を譲成しないといけません。

北野 長野も終着駅で、「長野新幹線」が、「北陸新幹線」に名前まで変わると、本当に危機感を持った方々がいて、先程のトイレマップなどが出てきているのだと思います。新幹線の福井開業は集客をもたらしてくれたいと思います。せっかく吉田部会長が「おもてなし」ということでやってきていただいたので、新幹線開業までに「市民まで『おもてなし』が行き渡る」ですかね。すみませんが、私の勝手な意見ですが、どうですか部会長？

吉田 座長のおっしゃる通りです。皆さん、頑張りましょう。

価で二千円弱くらい高いですね。

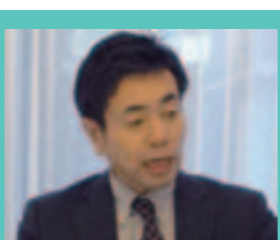
北野 そんなに違いますか？

太田 私は首都圏のお客様が伸びていくとみえています。清水社長も関西よりも関東では？

清水 肌感覚で関東だと思いません。もともと福井市内は関東からのお客様が多いですね。うちのデータで関東が33%ぐらい、関西が28%、中京が25%、あとその他といった割合です。逆に、芦原温泉は50%ぐらいが関西ですね。

北野 市内に関東が多いのはビジネス客が多いからですかね。
清水 かもしれないですね。観光地と市内は違いますね。

吉田 当社は会社としては観光に向けては取り組んでいないのですが、仕事の性質上、挨拶はきちんとしようと思っています。お客様に対しても好印象を与え



(株)JTB 中部 福井支店 支店長
太田 洋介 氏

日本の旅行業界を引っ張る最大手企業。広い見識で福井の観光を盛り上げる。