

ちちぶ

“おもてなし” “だより”

其の九



おもてなしの実践編

道案内、観光案内の達人を目指して

市では、おもてなしの心に理解を深め、訪れる方や住んでいる方に、市にある優れた地域資源を案内でき、魅力ある秩父創りに協力いただくために、「温もり観光ガイド養成講座」を開催しており、現在約60人の方が受講しています。そこで今回は、おもてなしの心を持って、秩父に訪れた方への道案内、観光案内などをどのように行えばよいかをご紹介します。

皆さんも旅をして、地元の方々に親切、丁寧、そして的確な道案内や観光案内をしていたら、経験があると思いますが、その心対の仕方に「気持ちの良い心対だった」「道に迷わずにすんだ」「親切な方が多く、とても良い観光地だ」「また来たい」など思ったことはありませんか。では、おもてなしの心を持って接するには何が大切か、一緒に考えてみましょう。

お客様の気持ちになって「おもてなしの心」で対応しましょう

一人ひとりが「ちちぶ」の代表者と思つて、心対することが重要です。例えば説明が多少不足しても、相手には「一生懸命心対してくれている」と伝わるものです。笑顔、親切、丁寧を心がけてください。



道案内、観光案内などは、分かりやすく、具体的に！

もし、秩父を訪れた方が、あなたに道や訪れる場所を聞いたとします。そこで、案内する場合は、わかりづらい近道や、細い道などを勧めるのではなく、多少遠回りでも良いので、主要な道路、目立

つポイント(商店、観光施設、踏切、交差点、看板など)を目安に案内したほうが、分かりやすくすんなり目的地に到着できます。また、さらに分かりやすくするには、例えば、「〇〇目の信号を右折し、〇mぐらい直進し、一番初めの信号を・・・」などと具体的に案内すれば、相手の方も安心して目的地に到着することができるよう。

最後の一押しのご案内

秩父は、雁坂トンネル開通後、道路整備が進み、首都圏からも車で訪れる方が増えました。現在、車で訪れる方の多くは、カーナビゲーションシステムを利用し、目的地周辺まではスムーズに到着できます。ただし、分かりにくい場所だと、どうしても自分の目で確かめながらとなります。そこで最後に目印となる建物などを案内することで、安心して目的地に到着

できることとなります。このほか、皆さんが運転中に狭い道で他県ナンバーなどの車を見かけたら、道を譲ってあげるのも喜ばれます。また、右折しようとしていたら、交通状況等を考慮しながら合図をし、優先して通過させてあげましょう。こんなちよつとした親切も小さな「おもてなし」となります。

“おもてなし”のための知識を身につけましょう

意外と観光地に住んでいる方は、灯台下暗しで、観光施設の内容を知らなかったり、行ったことがないということがよくあります。札所を例にすると、「何番」と言ってもらえれば「だいたいこの辺り」と思い浮かびますが、お寺の名前だけではピンとこない場合があります。そこで、基礎的な知識を身につけるため、毎月掲載している「おもてなしのためのたび案内—観光ひとくちメモ—」を再読したり、気になった場所に行ってみたりして、知識を増やしていきます。暖かい格好をして、天気の良い日に陽だまりの中を歩くのも気持ちの良いものです。

最後に復習です。道案内、観光案内は、「おもてなしの心」で、分かりやすく、具体的に、知識を身につけて親切に対応しましょう。関ふるさと創造課 ☎22-2823