



ません。

いう疑問があったときに、すぐそばで答えてくれる頼りがいのある登別温泉百科事典です。しかも、初めて訪れた地で、見ず知らずの人ばかりの中から、ボランティアに励む地元の人を再発見することは、考えてもいない付加価値であり、観光客は、質の高いサービスを感じ取り、いっそう旅を楽しく満喫できるものと思います。また、こうした目に見えない努力は、『口コミ』で旅行者の間にも広まり、観光客誘致にも弾みがついていったものと思われれます。

こうした努力を裏付けするように、観光客数は、毎年順調に伸び続け、年間約350万人の入り込み数が平成4年度には446万人を記録、平成11年度まで毎年350万人を超える観光客が登別温泉を訪れ、北海道観光の主力を担う地位を占めるまでになりました。旅の専門家が選ぶ『日本の温泉百選』でも毎年1、2位に選ばれています。しかし、多くの観光客から「楽しい旅です」と感動してもらうためには、ボランティアとはいえず、ガイドとしての質を高めなければ、接する観光客から信頼を勝ち得ることはできません。また、年々観光客が旅に求める楽しみ方もさまざまに変化していることから、これらの時代の変化にも対応していかなければなり

こうしたことから、ガイド研修も登別温泉をはじめ、北海道や日本の歴史などの学習から、史跡の現地研修や生物、植物、野鳥の観察などのフィールドワークに及ぶ、幅広い知識習得に力を注いでいます。また、近年は、ノーマライゼーションの高まりもあり、障がいのある方にもきめ細やかなサービスが提供できるようになり、手話や点字、車いす、アイマスクなどの体験学習を行ったり、東アジアからの観光客の増加に対応するため中国語、韓国語などの研修を取り入れたり、プロのガイドの方が学ぶことを率先して実行し、時代の変化にも柔軟に対応しています。このような真摯な姿勢が認められ、平成7年と平成14年の2回、北海道観光連盟から『観光ボランティア活動功労』を受賞しています。また、設立当初は25人前後の方が、土・日曜日の観光客の多い時にあわせて地獄谷を中心に活動していましたが、ガイド自体の数も最盛期は60人以上の方が登録されており、5月1日から10月31日までの毎日、地獄谷で観光客を出迎え、日本でも珍しい『天然足湯』に案内するなど散策経路も広がっています。

市民こそ 貴重な案内人



登別市観光ボランティアガイド会
会長 相澤 英男さん

ある日のガイドの 活動状況

地獄谷で、緑のガイドのはんてんを着て、観光客の求めに応じ、気軽にデジカメのシャッターを押ししたり、散策経路を教えたり、お昼ご飯はこのラーメン屋がおいしいか、などの質問に答えています。

韓国からの観光客には、「アニョハセヨ」とあいさつしたり、台湾からの観光客には「ニーハオ」と呼び掛け、国際観光都市登別の宣伝にも努めています。

ガイドをしてもらった観光客は、「温泉のお湯の温かみのほかに人の温かみも経験でき、登別にきて良かった。もう一度ゆっくり来てみようと思っています」と笑顔で答えてくれました。

観光ボランティアガイド会の最終目標は、市民全員がガイドとなり観光客を出迎え、登別温泉に来た方に「温泉も一流なら接したすべての市民のサービスも一流であった。ぜひとも、体の癒しばかりでなく心の癒しも求めて、もう一度訪れたい」と思ってもらえることです。

そのため、みんなで一層の研さんを積み、常に新しい目で登別を探索し、隠れた名所などの発見にも努めていきたいと思っています。そして、高齢化するガイドの中から、志の高い若い人が育ってもらい、会の充実を図っていければと期待しています。



問い合わせ

登別観光ホスピタリティ推進協議会事務局

(観光振興グループ内 ☎2018)