◎特集　デスティネーションキャンペーン始動

問ふくしまDC県南推進協議会事務局
（本庁舎観光課内）☎22 1111　内2213

JRと自治体が協力し、集中的に観光誘客を行う観光キャンペーン「ふくしまデスティネーションキャンペーン」が、今年から３年間行われます。

今月号では、新たに設立した「ふくしまＤＣ県南推進協議会」の取り組みや「おもてなしの心」とはどのようなものかについて、関係する皆さんのインタビューとともにお届けします。

「ふくしまデスティネーションキャンペーン」がスタート

デスティネーションキャンペーン（以下ＤＣ）とは、ＪＲグループ６社が昭和53年から全国各地の自治体や関係機関と協力して取り組んでいる大型観光キャンペーンのことです。３か月単位で対象地域を定め、全国に向け宣伝を行いながら、大規模な誘客を促します。それにより、自治体では、観光客などの交流人口の増加が見込まれ、地域の活性化が図られることが期待されています。

ＤＣの一番の効果は、地域づくりが進み、観光客を継続的に誘致するシステムが出来上がるため、観光地としての魅力が向上することです。

今回、福島県で「ふくしまＤＣ」が開催されることが決定し、平成26年４月から６月までの「プレＤＣ」、平成27年４月から６月までの「本番ＤＣ」、平成28年４月から６月までの「アフターＤＣ」として、あわせて３年間実施されます。

本市にとっても、ＤＣは、観光客に満足してもらえるような受け入れ体制の整備を進めるうえで、非常に重要な機会となります。

県南地方をひとつに。「ふくしまＤＣ県南推進協議会」を設立

「ふくしまＤＣ」の開催決定により、受け入れ側となる県では、県内各自治体や観光団体など99団体で構成される「福島県観光復興キャンペーン委員会」を設立しました。

県南地域では、県南９市町村で「ふくしまＤＣ県南推進協議会」を立ち上げ、構成９市町村数の〝９〟と〝Quality（品質）〟を掛け合わせた言葉「ふくしま県南９uality」をキャッチフレーズに、地域のおいしい産品や魅力ある観光資源を全国に売り込む取り組みを行っています。

◀おもてなし講座

▲県南推進協議会のロゴマーク

９市町村が一体的に取り組むことで、県南地方に存在する様々な観光地の魅力・資源・人・情報が共有されるとともに、それらを組み合わせた多様な価値を生み出すことが可能になります。

具体的な活動として、誘客を促すことを目的とした県南の温泉施設・直売所を巡る「しらかわスタンプラリー」、観光関係者などを対象にした「しらかわ流のおもてなし講座」や「観光まちづくりワークショップ」を開催し、受け入れ体制の充実を図っています。

市民一人ひとりの「おもてなしの心」が大きな観光資源に

今後は、効果的な観光誘客と県南地方全体で「おもてなしの心」の気運を高めていくことが重要となります。

今回、「しらかわ流のおもてなし講座」の講師をしていただいた㈱ＫＢＳ総研の野中留美子さんに「おもてなしの心」について伺いました。

「おもてなしは、思いやる心から生まれるものです。旅行というきっかけを通じて〝しらかわ〟の地を訪れる皆さんにとって、自然、景観、郷土料理やご当地グルメなどの地元の観光資源と地元に暮らす人々との触れ合いが重要なものとなります。もてなす側となる地元の皆さんは、何気ないあいさつ、自信を持ってお勧めできる情報や資源（宝）をしっかりと磨き上げ、心からのおもてなしをすること、そんな小さな心遣いがお客さまの感動につながり、記憶に残る旅になります」。

歓迎する心、良い場所を伝えようとする心、観光客のニーズを受け止めることなどが「おもてなしの心」であり、それ自体が大きな観光資源として、観光客を呼び込むことにつながります。

▲野中さんは、「地域が一丸となって取り組むことが大切です」と話しています。

「しらかわ流のおもてなし講座」参加者の声

塙町観光協会　藤田和宣（ふじたかずのぶ）さん（塙町）

■観光資源を広域的につないで付加価値の創造を

ふくしまＤＣの誘客を県南地方がひとつとなり、推進していくことを期待しています。県南地方をどのようにＰＲするかが大切ですが、塙町の観光資源を県南広域につないでいくことで付加価値が創造されると考えています。

㈱ルネサンス棚倉　陣野幸子（じんのさちこ）さん（棚倉町）

■お客さまが満足するおもてなしの実践を

ルネサンス棚倉に入社して３か月になり、新人研修として、おもてなし講座に参加しました。この講座は、礼儀を中心とする内容と思っていましたが、観光客の動向などのデータによる分析など、自分たちで考えるものでしたので、今後実践できればと考えています。

㈲肉の秋元本店　秋元雅幸（あきもとまさゆき）さん（白河市）

■人を動かす商品力・人間力の構築を

ＤＣは、観光に特化したものだけでなく、おもてなしなど総合的な地域の力が問われます。ＤＣ以前から「白河高原清流豚」というブランドによる白河のＰＲを行ってきたという思いがあり、商品力・人間力が人を動かすことを常に念頭において活動していきたいと思います。

さかな家　丸山安則（まるやまやすのり）さん（矢祭町）

■意見交換による新しい視点で職場の改善を

お客さまに対する接客や、おもてなしの心がどういったものかを理解することができました。単に聞くだけの講習会だと思いましたが、グループを作って皆さんの意見を聞くことが大変参考になり、新しい視点から職場を改善することができると考えています。

直売・カフェ こころや　鈴木寛（すずきひろし）さん（泉崎村）

■“気づき”から“感動”を伝える喜びを

多くの人と関わる仕事をしていることから、より良いおもてなしができればと考え、講習会に参加しました。今回の講習を聞いて、大きな発見がありました。それは、お客さまに対して“気づき”をより多く、そして“感動”に変えられるようなおもてなしをすることです。