

まちひとしごと

Vol. 3

倶知安観光協会 澁谷 恵理さん



大好きなこの町で最高のおもてなしを

5

年前の冬、大雪の中、一人の女性が大きなキャリーケースをひっぱってこの町にやってきた。現在、観光協会に勤める澁谷恵理さんだ。

倶知安町を訪れる旅行者にとつて、町の顔ともいえる彼女からは柔らかながらも凛とした雰囲気が出る。

「英語を使った仕事がしくて、倶知安町に来ました。それから色々な縁があつて観光協会に勤めることになったんです」

彼女は大学在学時に半年間アメリカ留学し、社会に出てからはオーストラリアで1年間ワーキングホリデーを経験している。

「日本人がいない環境で勉強したかったので、オーストラリアの中でも田舎町を滞在先を選び、その町の

ホテルで1年間働きました。誰も自分を日本人扱いない環境でした。フロント業務をはじめ、客室の管理、経理、とにかく何でもしました。分からないことだらけで、最初はとても辛かったです」

海外での辛い時期も、小学校から大学まで続けていた陸上競技で培われたガッツで乗り越えた澁谷さん。

この経験を活かし、年々増える外国人旅行者の対応や、通訳もこなす。

多岐にわたる業務の中、彼女が今力を入れていることの一つが、夏季に涼を求めて本州や海外から長期滞在に来る「ロングステイゲスト」のおもてなしだ。

観光協会と地元事業者は数年前から、夏の長期滞在者数を増やすためのプロモーションを行ってきた。口コミなどの相乗効果もあり、初めは80組程度だったゲストは、今年は500組を超えるまでに増えた。

「お客さまの中には、毎年来てくださる方もいます。毎年、観光協会に足を運び、顔を見に来てくださる方や、家族のように温かく接してくださる方もいてとても嬉しいです」

これまでは、ロングステイゲストを増やすことに重点を置いていたが、最近は倶知安町へ来てくれるゲストへの感謝の気持ちを込めた催しを開催することにも力を入れている。

「ゲストの方の中には、町の皆さん

との交流を望む方がたくさんいます。朝市やゴルフコンペなど町民の方も参加できるイベントも開催しています。ぜひ気軽に参加して長期滞在の方たちと交流を深めていただければと思います」

そんな彼女に今一番楽しいと思うことを聞いてみた。

「最近押し花に夢中です。今、押し花ギフトクリエイターの資格を取るために勉強しています。北海道は、本州にはない草花の宝庫です。押し花を学んでから、普段は意識しなかった町の自然の素晴らしさに改めて気付くことができました。押し花がゲストの方へのおもてなしの一つになればと思つて観光協会のみならず少しずつ準備しています」

彼女の顔から笑みがこぼれる。「仕事も遊びも一生懸命に取り組む姿勢も海外経験で学んだことの一つです。大好きなこの町で自分もしっかりと楽しみたい、最高のおもてなしを考えていければと思います」

地道にまいていく種が花を咲かせる日は近い。