

令和7年度活動報告

観光商工課配属 倶知安観光案内所勤務 鎌田絵美子



かまた えみこ と申します。

- 広島県生まれ
 - 埼玉、千葉、大阪、千葉県育ち
- 【主な職歴】
- IT企業(新卒入社)
 - 旅行代理店営業(学校団体専業)
 - 公文式教室(スタッフリーダー)など

-
- ニセコノーザンリゾートアンヌプリ
 - ユウ・アイレンタカー宮古島店
 - スポーツたきぐち
 - 新富良野プリンスホテル
 - **倶知安観光案内所(現在)**



倶知安観光案内所

- 倶知安観光協会が運営する観光案内所
- JR倶知安駅の待合室内
- 年中無休
- JNTO認定外国人観光案内所(カテゴリーー2)
- [JNTO認定外国人観光案内所](#)とは
日本政府観光局が認定する外国人対応可能な観光案内所
- カテゴリーー2とは
地域内の案内に加え近隣地域を含む広域的な観光案内情報を提供

協力隊 1 年目 主な活動①

倶知安観光案内所(倶知安観光協会)のスタッフとして

- レンタサイクル利用規約、申込書の整備
- 倶知安スイーツマップのリニューアル
- イワオヌプリ、鏡沼、硫黄の道ハイキング参加
- 上記ハイキングコース紹介資料作成
- 特急ニセコ号・ひとめぐり号イベントサポート
- 夏のニセコ合同PRイベント参画
- 観光地域づくり・マーケティング研修受講

協力隊 1年目 主な活動②

地域の一員として

- じゃが祭り、雪トピア、ブース出店
- ハロウィンイベント主催運営
- 協力隊Instagramの更新
- 盆踊り大会、ニセコグリーンパーク、にこちゃん等支援

自己研さんの一環として

- 英会話スクールNISEKO SMiLE受講
- 外国語ガイド育成研修受講・同バス添乗研修参加
- HSK中国語検定1級合格
- スキー検定2級挑戦中(次回3/20)

お客さまや関係各所からの声(一部)

- ニセコの雪は最高！
- 景色、食事、スキー場、素晴らしい
- とても親切にしてくれてありがとう
- 列車は100%動くのか、いつわかる？
- KucthanID + 使い方が分からない
- マジカルダイニング買いたいけど、スマホが無い、紙の券はない？
- 外国人のマナーは本当になっていない、守れないやつは来るな
- 日本人専用の券売列を作ったほうがいい、こんなに並んだら迷惑
- 荷物が多い、大きすぎる、バスに乗り切れない、定刻運行不可能
- JRの遅延、運休、ダイヤ改正等、広く知らせる方法はないか？

お客さまから実際にいただいたメール



鎌田絵美子 <kamata@niseko.co.jp>

Thank you !

Chee Kam Seng [REDACTED]
To: "kamata@niseko.co.jp" <kamata@niseko.co.jp>

2026年2月7日 17:47

Dear Emiko and the team at Kutchan JR station,

I am writing to thank all of you on 2 February 2026 at Kutchan JR station for your help to my wife during the time when all the JR trains operator

Because of your kind and swift action to refund our JR ticket and to help us follow us to Toyota rent a car to return our rental car at the center. All been done in a very tight timing. We were able to go to the Welcome center to New Chitose airport for our flight to



Yours truly,
Chee
(from Malaysia)

日本語要約

2026年2月2日、JRの全列車が運休していた際、倶知安駅で私と妻を助けてくださった皆様にお礼を伝えたく、メールを差し上げました。

皆様が迅速かつ親切に対応してくださったおかげで、すべてを非常に限られた時間内で行うことができました。

そのおかげで、比羅夫ウェルカムセンターから予定通り新千歳空港行きのバスに乗ることができ、東京経由で無事に帰宅することができました。

心からの感謝を
マレーシアより

観光案内所の役割とは

- AI時代において必要な存在か？
- 案内や通訳はAIに取って代わられる時が必ず来る

愛とリスペクト

地域と観光地の架け橋

