

地域コンシェルジュ機能としての旅行会社向けオーダーメイド型提案の取り組み (一般社団法人中央区観光協会)

1. 課題

中央区観光協会は、多彩な表情を持つ地域をより魅力的に、また効率よく伝えるための情報発信を行い、中央区ファンを増やす取り組みを行ってきたが、実現できていなかったこととして、旅行会社に向けた中央区の独自素材を活かした観光プランの提供があった。というのも、旅行会社が地域についての知識を持ち合わせていないばかりに、その先のお客様の満足度を下げかねない事態が目につくこともあったのだ(例えば、築地場外市場へお店が閉まる 14:00 以降に旅行会社がバスを着けてしまうなど)。そこで、観光協会が持つ情報やノウハウを活かし、旅行会社に向けて最適な旅行プランを提供する取組を考えていたが、観光協会として公平性の観点から特定の店舗などを紹介することが困難であるという課題もあった。

2. 旅行会社向けオーダーメイド型観光プラン提案「お江戸満喫まち歩き」をスタート

そのような中、平成 25 年度に観光庁の「官民協同した魅力ある観光地の再建・強化事業」の選定をきっかけとして、特定の店舗と共に面白い観光プランを企画・提案することが可能となった。その際のコンセプトを「本物」に定め、企画名を「お江戸満喫まち歩き」とし、中央区が持つ数多くの本物の商品・サービスを強みとして、特別感のある観光を求めている観光客に満足してもらえる企画をオーダーメイド型で作ることとした。

旅行会社から問い合わせが入ると、お客様の情報をヒアリングし、その情報をもとにニーズに合った店舗との調整やガイド手配を行い、場合によっては当日の引率や手伝いもする。観光協会は企画料として 3,000 円(税別)を徴収しているが、旅行会社や店舗・施設が得た収入は各自に全て還元し、マージン徴収などは行わない。あくまで観光客に中央区を楽しんでもらうことで、旅行会社や地域の店舗が潤うことを目指しているからだ。

3. 地域との信頼関係と独自ガイド育成により生まれる継続性と発展性

この「オーダーメイド型観光プラン」事業においては、観光協会が地域の目利きとなり店舗の魅力を見極めること、そして一つ一つの協力店と向き合い、協力店が安心してプランとして提供できる環境を整えることが重要視されている。協力店舗にできるだけ負担をかけないように、観光協会が旅行会社との仲介をすることで、継続できる体制を作っている。こうして築いてきた地域との信頼関係があるからこそ、特別感のあるコンテンツが生まれ、旅行会社が頼りにしたくなる存在となっている。

また、旅行会社のツアーに対応できるガイドを増やすため、独自のガイド育成も始めた。中央区観光協会が実施する『中央区観光検定』に合格した希望者に対し、協会主催で引率方法や危機管理等についてガイドに必要な基本的なスキルを獲得するための講習を開催している。また、ガイド希望者が自ら考えたコースを実際に審査員と共に歩き、フィードバックをする実践的な講習を取り入れることで、旅行会社のツアーに対応できるガイドとしてスキルアップをはかっている。こうして、オーダーメイド型のプラン提案に留まらず、地域の魅力を伝えられる人材育成まで行うことで、地域独自のおもてなし力向上に繋げている。

《おわりに》

中央区観光協会はこの事業において、地域全体で稼ぐことを考えていますが、一方で、地域と密に関わる中で実現できた中央区ならではの特別感のあるオリジナルツアーやオリジナルのお土産は年々ファンを増やしており、観光協会の自主財源の大きな軸になってきているそうです。これは、長年に渡り地域と築いてきた信頼関係を強みにして、協会が自らの価値を高めている事例といえます。昨今、観光協会が稼ぐことが期待される声が高まる中ではありますが、地域や観光事業者と共存しながら自主財源を確保する新たなスタイルを、中央区観光協会は作っているといえるのではないのでしょうか。

(地域支援窓口 区部担当：佐々木)

◆関連リンク 中央区観光協会 HP:<http://www.chuo-kanko.or.jp/>

