

1. 郡上市の現状と課題

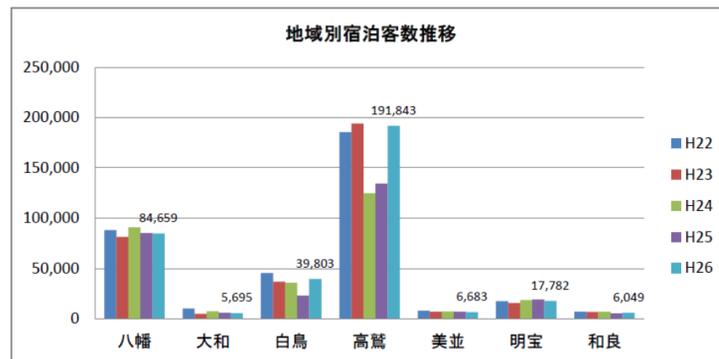
(1) 現状

南北に広い郡上市において、宿泊客の特性として季節変動が大きく、夏は徹夜踊りなど宿泊施設が込み合い、市外に宿泊することが多いです。しかし、冬は白鳥や高鷲に宿泊する観光客が多いため、八幡は冬の宿泊客数が少ないです。

(2) 課題

今の郡上八幡は、年々外国の観光客が増えているにもかかわらず、言語の多様化が進んでいません。まだ郡上八幡の良さが広まっていないことが課題です。それは、郡上八幡のお店の方が使える英語を発達させるツールがなく、外国語の案内表示が少ないからだと考えました。

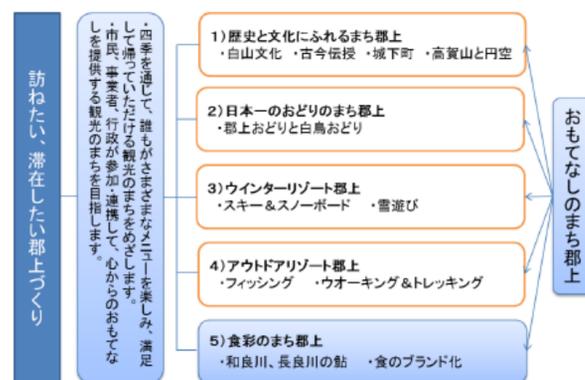
(3) 地域別宿泊客数推移



出典) 郡上市

2. 郡上市が考える理想の街とは？

郡上市では、目指す理想の街に近づくために、観光客誘致を戦略的に行うための体制整備を行い、新しい発想により、観光資源の価値を創造しています。内容としては、宿泊施設の魅力やおもてなしの魅力の向上を図り、人にやさしく、安心安全な観光地づくりに取り組んでいます。



3. 私たちが考える理想の郡上八幡

私たちは、郡上八幡の良さを日本だけでなく外国の方にも伝えたいと考えています。

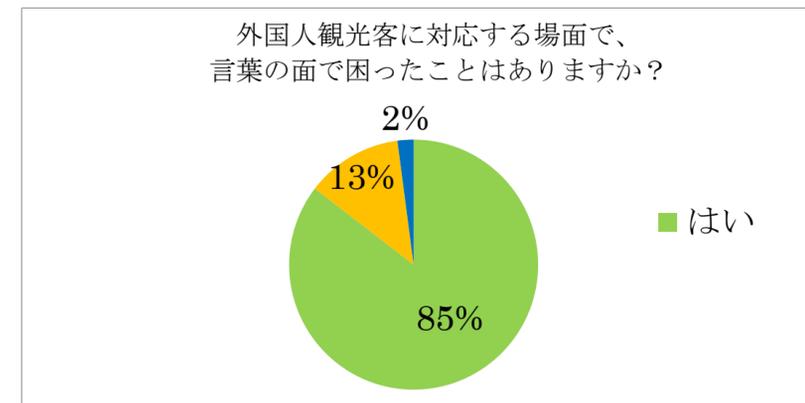
そして、お店の方が満足のいく接客をし、外国人観光客の方にも過ごしやすと思ってもらえる郡上八幡を目指しています。1度来た観光客の方が何度も来たいと思ってもらい、郡上を目的として訪れてもらうことが理想です。



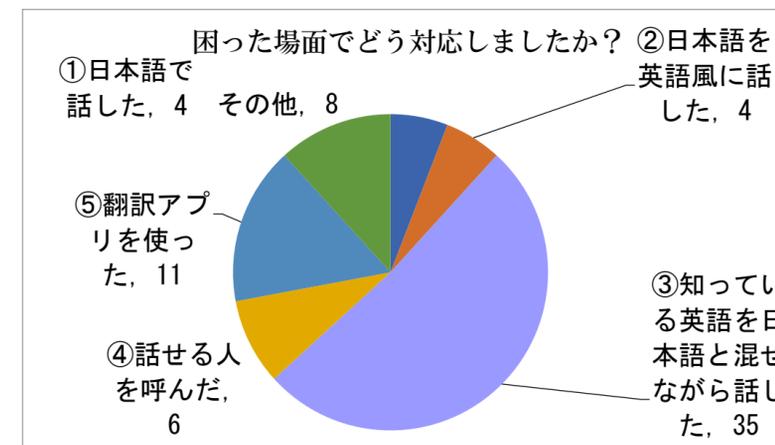
アンケート調査

4. アンケート結果

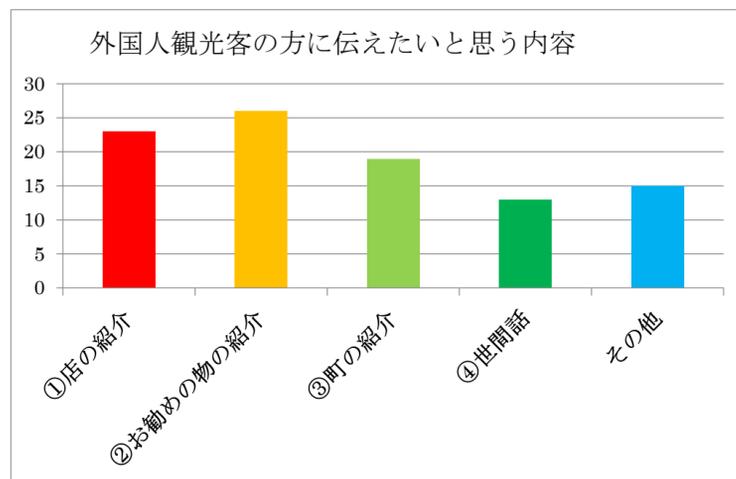
今の郡上八幡の英語の課題を知るために、56軒のお店の方にアンケートを行いました。まずは、外国人観光客に対応する場面で困ったことがあるかを聞きました。



このように、郡上八幡のお店の方は外国人観光客に対応する際に困っている方が多いことがわかりました。そこで、もっと詳しく知るためにどのような場面で困ったか、困った場面でどのように対応したかを調べました。



このように、困った場面で、知っている英語を日本語と混ぜながら話したり、翻訳アプリを使う方が多くいました。そしてお店の方が接客の際に外国人観光客に伝えたいと思う内容を聞きました。

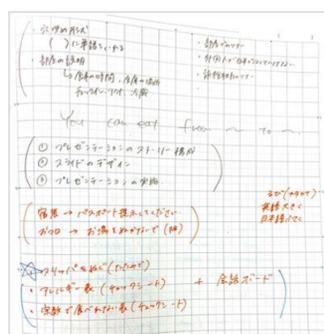


外国人観光客の方とコミュニケーションをとるために店の紹介や郡上のお勧めのものや特産品を紹介したいという思いが多くありました。また、お店の紹介だけでなく街の紹介や世間話でコミュニケーションをとることで満足いく接客ができると考えました。

英語版ガイドブックの製作

5. 活動内容

私たちは郡上市商工観光部観光課の和田透様の紹介の元、郡上八幡の旅籠「東屋」様に協力していただき、英語版ガイドブックを製作することにしました。製作のため何度も東屋様に行き、女将さんの大坪由美子様と話を聞きました。旅籠のため、日本のマナーや文化の違いによって困っているということがわかりました。大坪様は、室内でのマナーや入浴のマナーなどを書いてほしい、アレルギーについてや産地などの説明ができるといい、などという要望がありました。その要望をもとに使いそうな英文を考え、お店の方が使いやすいガイドブックを製作しました。自分たちの作った文が外国の方にも通用するのか、正しい英文なのかをALTのカマラ先生に添削してもらい、修正をしました。出来上がったガイドブックを大坪様に確認してもらい、再度修正をしました。最後には、東屋様と郡上市商工観光部観光課に提出しました。



6. まとめ

私たちは、郡上八幡の外国人の対応の現状や課題について知りました。自分たちが思っていたよりも郡上八幡に外国人が多く訪れているということがわかり、郡上もさらにグローバル化の必要があると感じました。実際に旅館の方の外国人対応の面で困っていることを直接お聞きすることができ、改めて考えることができたため、とてもよかったですと感じています。私たちが作った英語版ガイドブックがより多くの郡上八幡のお店に広がることによって、お店の方のサービスや接客の向上につながります。そのことによって、外国の方々に楽しんでもらうだけでなく、郡上の魅力をより多くの人に知ってもらうことができ、郡上八幡にたくさんの外国人観光客が訪れるといいと思います。

私は、この課題研究で、文化の違いなどにより問題が起きていることを知りました。大学では、中国について総合的に学びます。そこで、今回の経験を生かしつつ、中国だけでなく、多文化や多言語を理解し、深めていきたいです。【古田りりこ】

私はこの課題研究を通して、郡上八幡と外国の文化の違いを知ることができました。大学では、外国と日本の違いを進んで学び、外国の方が不自由なく過ごせる日本の過ごし方を考えていきたいです。【前迫梨乃】

私は、外国の方に自分の地域の良さを知ってもらい、広めていくことが大切だと感じました。今後外国の方と関わる場面があったときに生かし、看護師として様々な人が過ごしやすいと感じる環境を作っていきたいです。

【松本理帆】

7. 協力団体

郡上市商工観光部観光課 和田透 様

旅籠「東屋」 大坪由美子 様

この場をお借りしてお礼を申し上げます。ありがとうございました。

8. 出典・参考資料

郡上市第二次観光ビジョン

インバウンドの教科書

9. 作品

○表紙



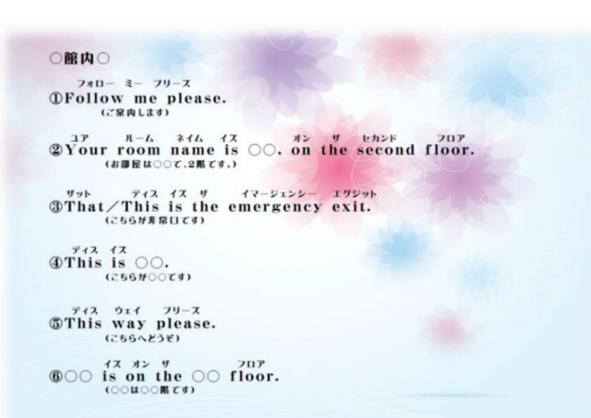
○チェックイン1



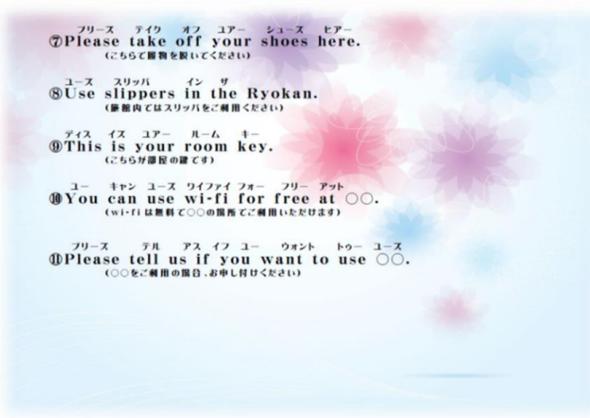
○チェックイン2



○館内案内1



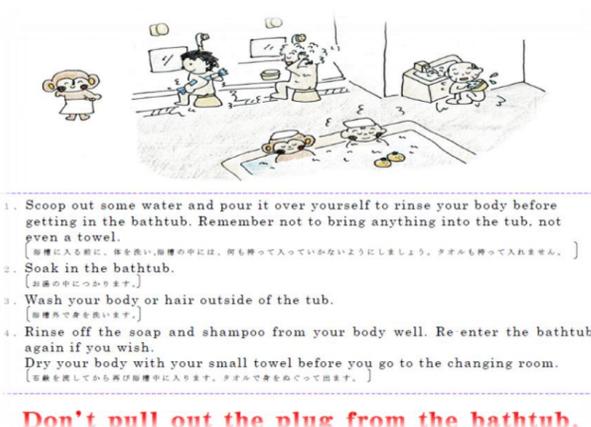
○館内案内2



○客室内



○入浴時のマナー



○宿帳

Registration Form	
check in/out date and time <small>(チェックイン・アウト 日時)</small>	/ / : / / :
address <small>(郵便所)</small>	
name <small>(御名)</small>	
occupation <small>(御職業)</small>	
age <small>(年齢)</small>	
phone number <small>(電話番号)</small>	
remarks <small>(備考欄)</small>	

Please produce your passport.

○アレルギー表示

