



2023年3月3日(金)

北海道エアポート株式会社

函館空港内「LOCAL INFORMATION がつつり道南」 JNTO認定外国人観光案内所表彰 「提案力の磨き上げ カテゴリー2」部門にて1位を獲得！

北海道エアポート株式会社は、函館空港内の総合案内所「LOCAL INFORMATION がつつり道南」が、日本政府観光局(JNTO)主催の認定外国人観光案内所表彰において、下記の通り部門別1位を獲得したことをお知らせします。

2022年3月のリニューアル以降、本施設では、通常の案内所機能に加え、“地域”を感じられる旅を楽しむ契機として「案内所スタッフによる独自の道南・函館の観光情報発信機能」を提供して参りました。

今後も、函館空港を訪れる皆さまに「新たな発見・楽しみ・ワクワク感」をご提供する拠点として、スタッフ一丸となって運営をして参ります。



▲案内所はスタッフによる主体的な運営が行われる



▲東京で行われた授賞式の様子(3月2日)

「JNTO認定外国人観光案内所表彰」について

JNTOが今年度より新たに開始したJNTO認定外国人観光案内所の独自取り組み事例を評価対象とする表彰制度です。「①多言語コミュニケーション・ホスピタリティ・提案力の磨き上げ、②ユニバーサル対応、③連携強化」の3つのテーマがあり、テーマ毎および一部カテゴリー毎に応募(自薦)があった認定案内所を対象に、外部有識者やJNTO役職員による選考・審査のうえ表彰が行われました。

■受賞内容

- 受賞案内所名：「LOCAL INFORMATION がつつり道南」
- 受賞テーマ：①多言語コミュニケーション・ホスピタリティ・提案力の磨き上げ
- 受賞内容：カテゴリー2*1部門 1位

*1 JNTO認定外国人観光案内所は3つのカテゴリーとパートナー施設に分類されています。

https://www.into.go.jp/jpn/projects/visitor_support/tic_nintei.html

案内所の取り組み紹介

○案内所スタッフ自らが企画を行う「特集コーナー」

特集コーナーでは、スタッフ自らが企画を行い、写真やパネル展示にて、その時期ならではの旬な情報や道南・函館のローカルな魅力を紹介。コンセプトである「函館ローカルイチバ」を体現する場であり、ローカルの魅力を伝えるために市場のような鮮度の高さを重視。現在は『がっつり道南 冬あそび』と題し、スタッフオススメの冬の道南の楽しみ方を日本語・英語にて発信中。



▲多くの観光客が足を止める
特集コーナー

○スタッフ自身も「道南ビットカード」で情報発信

地域で暮らす道南ビト（＝道南・函館で活動する方々）として、案内所スタッフも、スタッフ目線のローカルなオススメスポットやお気に入りの場所をカードで紹介。スタッフ道南ビットカードは英訳作業を進めており、訪日観光客へ自身のオススメを提案していく体制作りも進行中。



▲道南ビットカードおよび
オリジナルカードBOX

○取り組みによって生まれた「成果」

案内所における案内内容は、コロナ禍前では二次交通や館内案内が約9割、観光案内が約1割を占めていたものが、リニューアル後は観光案内が約4割にまで増加。スタッフによる主体的な案内所運営により、今まで以上に実体験を伴った「自分のオススメ」を活かした対面案内も増加。



▲案内所スタッフが工夫を凝らす展示やレイアウト



▲案内所スタッフは市場のようなエプロン姿で活気を演出

受賞コメント

○函館空港事業所長 八島 聡



この度の受賞について、大変光栄であり嬉しく思っております。「LOCAL INFORMATION がっつり道南」は、地域を愛する「道南ビト」や案内所スタッフが「勝手に推しSPOTを紹介する」新しいスタイルの案内所です。雑多で手作り感満載ですが、新鮮な情報と愛情にあふれています。

ぜひ「がっつり道南」にお越しく下さい。皆さまオリジナルの函館・道南の旅をスタッフが「がっつり」お手伝いいたします！

○函館空港事業所 旅客サービス課 星野 萌



この度は「多言語コミュニケーション・ホスピタリティ・提案力の磨き上げ」の 카테고리2部門で1位を頂きましたこと、とても栄誉あることと感動しています。

二次交通案内がメインであった案内所から変化させ、観光案内を重視し地域のローカルな魅力発信を行う事は大きなチャレンジでしたが、試行錯誤を重ね様々な施策を提案して参りました。今後も熱を絶やさずに、函館空港を訪れる皆さまに新たな発見・楽しみ・ワクワク感をご提供して参る所存です。

JNTO審査員による評価ポイント



- ・「空港にある観光案内所＝道案内」という常識を覆す「市場のような鮮度の高さ」をもった新しい取り組みが魅力的。
- ・スタッフが主体的に検討した結果、案内所のローカルスタッフからしか得られない情報を付加し、観光案内実績を増やした点は主体性、地域性が大いに感じられる。

施設概要

- 案内所名称：「LOCAL INFORMATION がっつり道南」
- 営業場所：函館空港国内線旅客ターミナルビル1階 到着口正面
<https://www.airport.ne.jp/facility/general/>
- 運営：北海道エアポート株式会社 函館空港事業所
- 営業時間：午前8時00分～午後7時30分頃 ※航空機の運航状況により変更となる場合がございます。
- 提供機能：(1)空港施設案内機能
(2)二次交通案内機能
(3)案内所スタッフによる独自の道南・函館の観光情報発信機能

<本件に関するお問い合わせ>

北海道エアポート(株) 総務・人事部 広報課 0123-46-2990 (代表)