

次代の観光まちづくり



中心となって企画を立てた観光コースのみなさん

ようこそ高校生ホテルへ

白馬高生の挑戦 おもてなし体験

実際の宿泊施設を用い、高校生のみで企画・運営・接客する「高校生ホテル」。白馬村の白馬高校国際観光科で学ぶ2年生による新たな挑戦が、昨年11月に白馬八方しろうま荘で行われた。営業している本物の施設で、実際にお金を払って訪れるお客

さんをご利用のようにもてなすか。国際的な観光地である白馬村でしかできない、「究極の地域実習」。これまで地域とおもてなしを学んできた集大成が、ここで発揮された。その様子を追いかけてみよう。



ツアーで白馬の魅力を紹介。寄り添い晴天の白馬三山を紹介

閑散期の白馬 本当の魅力を地元を知り尽くした村内ツアー

これまで重ねてきた観光コミュニケーション英語や白馬学などの学びの集大成となる授業。「民宿発祥の地のおもてなし」をテーマに、村内を案内するツアーや客室の準備、料理の提供など業務のすべてにわたって、生徒が役割ごとの班に分かれ実施した。

午前中の授業を終えた生徒たちは、担当ごとに分かれて準備を進める。その中で最初にお客さんを案内するのは、村内ツアーの担当生徒だ。この時期は紅葉も終わり初雪もない閑散期で、見どころは迷ってしまう。だからこそ、本当の白馬の魅力伝えることができた。

松田陽菜さん(17)は「白馬ならではの道を回って、お客さんを笑顔にしたい」と臨んだ。当日は抜けるような晴天。普段もなかなか見られないほどはつきりと山々の姿を眺めることができた。日本語と英語で見どころを紹介する中、特に外国人には「異国で不安だろう」と寄り添って解説を行い、茅葺き屋根の建物などを紹介した。これまで練習してきたツアー実習の成果が表れた。

このツアー実習の成果が表れた。

受付、食事、客室…大騒ぎ

お客さんの満足引き出す対応を

宿で最初にお客さんと顔を合わせるのはフロント係。始まる前は「この対応で（第一印象が決まる…）」と緊張した表情を見せていた生徒が、元気に「いらっしゃいませ」と出迎え、チェックインの手続きを済ませて荷物を持って部屋に案内していた。

「今のお客さん、お部屋が違うー」バス

「この対応で（第一印象が決まる…）」と緊張した表情を見せていた生徒が、元気に「いらっしゃいませ」と出迎え、チェックインの手続きを済ませて荷物を持って部屋に案内していた。

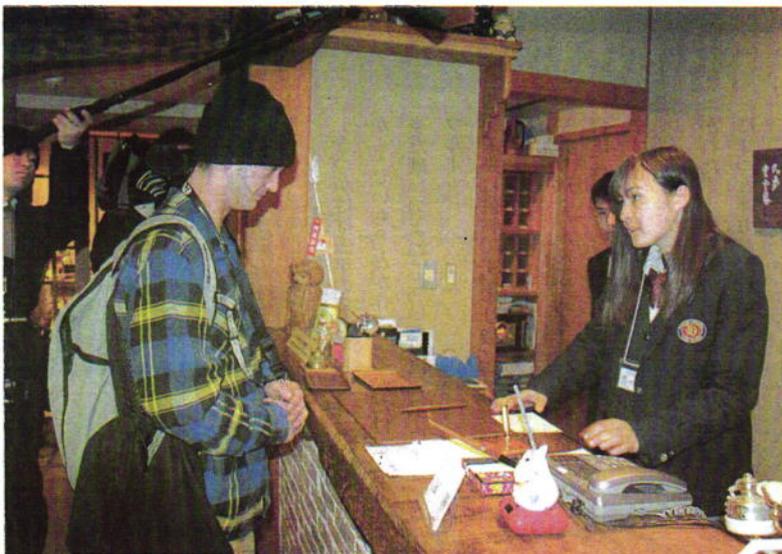
「今のお客さん、お部屋が違うー」バス

「いつもスムーズにお

「お客さんにお部屋が違ったら、お部屋を案内してあげよう」と、バス

「いつもスムーズにお

「お客さんにお部屋が違ったら、お部屋を案内してあげよう」と、バス



フロントでは外国人にも英語で対応



料理を案内しお客さんと交流



布団を敷くのも一苦労。裏方も大事な仕事だ

宿に戻り、一息ついた後の午後6時すぎ。宿は「大騒ぎ」の時間になれ込む。泊まりの最大の楽しみである食事の時間だ。

レストラン係の担当生徒は、それぞれの席に料理を置き、お客さんを案内。信州サモア

「お客さんにお部屋が違ったら、お部屋を案内してあげよう」と、バス

「いつもスムーズにお

「お客さんにお部屋が違ったら、お部屋を案内してあげよう」と、バス

生徒たちの取り組み見守る 観光や英語 2年間の学び集大成

会場は外国人を含む14組30人。満室となった。初回ということ

「お客さんにお部屋が違ったら、お部屋を案内してあげよう」と、バス

「いつもスムーズにお

「お客さんにお部屋が違ったら、お部屋を案内してあげよう」と、バス

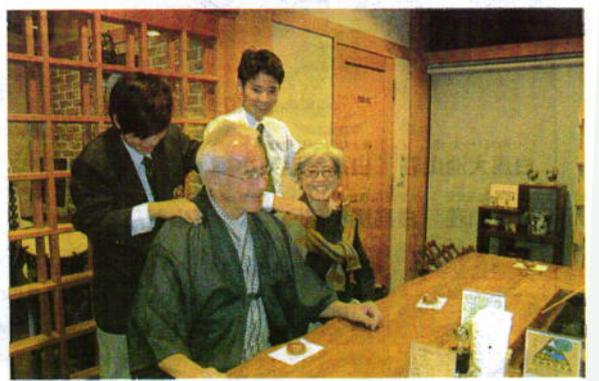
話を印象に残った。「外国人に『魚を手にかけて食べていいの？』と聞かれ、食文化の違いも実感しました」と交流を喜んだ。

この時間帯に大変なのはレストランだけではない。客室担当の生徒は、お客さんが食事

「お客さんにお部屋が違ったら、お部屋を案内してあげよう」と、バス

「いつもスムーズにお

「お客さんにお部屋が違ったら、お部屋を案内してあげよう」と、バス



「お客さんにお部屋が違ったら、お部屋を案内してあげよう」と、バス

「いつもスムーズにお

「お客さんにお部屋が違ったら、お部屋を案内してあげよう」と、バス

か、非常に興味があり、非常に見守る。

「お客さんにお部屋が違ったら、お部屋を案内してあげよう」と、バス

「いつもスムーズにお

「お客さんにお部屋が違ったら、お部屋を案内してあげよう」と、バス