

あおもり

特集 県民みんなでおもてなし P1~2
 森沢明夫「青森三部作」の舞台を巡る・頑張る!あおもリスト P3
 地球温暖化防止 P4
 “生ごみ”ダイエット!“生ごみ”リサイクル!・冬は心不全に要注意 P5
 やさしい青森県史・人事行政の概要 P6
 イベント情報・ペットには迷子札を・申吾のほっとコラム P7
 濟州島からの便り・インフォメーション P8



**情熱
特集**

**私たちは、おもてなしのプロ集団!!
旅のお手伝いはおまかせください。**

「青森市観光ガイドタクシー認定乗務員の会」のみなさん

A.Q. 観光のお客様には、三内丸山遺跡や五所川原の立佞武多の館などに向かう時間を活用して車内で観光ガイドをしたり、記念撮影のお手伝いもしています。三内丸山ボランティアガイド

Q. どのような取り組みを?

「青森市観光ガイドタクシー認定乗務員の会」を結成。会員同士、生の情報を交換するとともに、それぞれがスキルアップに励み、常に最高のおもてなしができるように努めています。

A.Q. 「青森市観光ガイドタクシー認定乗務員」とは?

「青森市観光ガイドタクシー認定乗務員」は、各タクシー会社や団体から推薦を受け、認定講座を受講後、筆記・

実地試験に合格した乗務員で、現在115名。修了生有志の間から、身につけた知識を現場で活かし、みんなが一致団結して青森の観光を盛り上げよう!という声が自発的にあがり、「青森市観光ガイドタクシー認定乗務員の会」を結成。会員同士、生の情報を交換するとともに、それぞれがスキルアップに励み、常に最高のおもてなしができるように努めています。

A.Q. 青森市タクシー協会として「おもてなし」に取り組んだきっかけは?

東北新幹線全線開業に向けて、青森を訪れる皆様に気持ち良く旅をしていただきたい。そのためには、お客様とくれあう機会の多い私たちタクシー運転手が、安全安心を提供し、青森の顔として常にサービス向上を目指すおもてなしのプロにならなくては!そんな思いから取り組んだのがきっかけです。



一度の出会いに
心をこめて
お迎えします

A.Q. おもてなしのプロとして今後の目標は?

十和田湖の雪景色、八甲田の樹氷など、青森には冬ならではの見どころもたくさんあります。ホテルや旅館も私も認定乗務員をどんどん活用していただき、連携しながらおもてなしに取り組んでいければ、一度青森にいらした方が青森を好きになって、リピーターになってくださるよう、さらにサービス向上に努めていきたいですね。

接客は、第一印象が大事。以前参加した県と県観光連盟で実施している「ほほえみプロデューサー講習会」で学んだことですが、笑顔で会話すると、自然と声のトーンが明るくなり、お客様とのコミュニケーションが深まるんです。「あなたのおかげで良い旅ができました。今度、青森に行く時は絶対にあなたを指名します。」というお礼状をもらうたび、本当にやりがいを感じますね!

観光客だけでなく地元の方にも満足していただけるよう、特に雪の季節の通院や買い物の際には、乗り降りする場所が滑らないかとか、荷物を運ぶなどサポートもおこなっています。ご自宅の玄関先に雪が積もっている時は、お客様が出ていらっしゃるまでの間に除雪をして、道をつけておくこともあります。

接客は、第一印象が大事。以前参加した県と県観光連盟で実施している「ほほえみプロデューサー講習会」で学んだことですが、笑顔で会話すると、自然と声のトーンが明るくなり、お客様とのコミュニケーションが深まるんです。「あなたのおかげで良い旅ができました。今度、青森に行く時は絶対にあなたを指名します。」というお礼状をもらうたび、本当にやりがいを感じますね!