

NPOニュースレター

みんなで阿寒湖温泉の未来を考えよう！



NPO法人阿寒観光協会まちづくり推進機構の「観光まちづくり」の活動情報をお知らせする新聞です

2008年12月 通巻40号

1 大好評のうちに終了 ご協力ありがとうございました！ 『イオマンテの火まつり』と「千本タイマツ～マリモの護り火」

10月11日から51日間開催してきました「イオマンテの火まつり」も11月30日に終了いたしました。寒冷の夜、幻想的な雰囲気の中展開される舞踊を、沢山のお客様にご観覧頂きました（期間中の来場者は1日平均約300名でした）。

また6月から続けて参りました「千本タイマツ」も同日終了しました。特に9月以降は連日多数の観光客に参加していただきました。ひとえに商店街をはじめ住民の皆様の多大なご協力のお陰です。ありがとうございました。

地域再生マネージャー事業

2 おもてなし講座は12月5日(金)に開催

今年度の最終回となります第4回おもてなし講座は、「スキー場」がテーマです。当機構が2009年度より「阿寒湖畔スキー場」の指定管理者に認定されましたので、スキー場経営の専門家を講師に招聘してお話を伺います。また当機構の担当者から、阿寒湖温泉の冬の楽しみ方であるスキー、スケート、氷上フェスティバル等について解説します。阿寒湖温泉をの冬の魅力をもっと知って、お客様へのおもてなしに役立ていただくために、ぜひご参加下さい。

開催概要 日程：12月5日(金) 14:00～15:30

場所：ホテル御前水

内容：スキー場の指定管理者認定をきっかけに

「阿寒でのおもてなし」について考えよう！

講師：坂倉海彦氏（NPO ウィンターレジャーリーグ事務局長、㈱エボン 代表取締役）

お申込み・お問合せ NPO 法人阿寒観光協会まちづくり推進機構 FAX：67-3024

(申込締切：12/3(水)正午)

TEL：67-3200

講師プロフィール：国内のスキー場開発、リニューアルのための市場調査及びコンサルティング経験多数。長野県野沢温泉村村営スキー場の民営化プロジェクト、石川県白山市スキー場再生のための調査とコンサルテーション、新潟県胎内市国設胎内スキー場の再生等を手がける。

地域再生マネージャー事業

3 第3回阿寒湖温泉おもてなし講座 報告

『販売力を高めるポイントとは』

～お客様に気持ちよくお買い物をしていただくために

11月5日に開催した第3回おもてなし講座では、昨年も大好評の渡壁ほづみ先生に、すぐに実践できる販売力アップの方法について教えていただきました。

■「A I D M A S の法則」を生かそう！ ～押し付けがましくないお勧め・ご案内の仕方～

お客様に“押しつけ”でも商品を買ってくれませんから、購買意欲を促す「話し方の流れ」をマスターしましょう。そのためには、「A I D M A S (アイドマス) の法則」に沿って商品の説明をすれば、売り上げは必ず伸びます。



＜話の流れ＞①最初の「A」は、先ずお客様の気を引くことです。②次の「I」は、興味深い事を言ってさしあげましょう。③その次の「D」は、商品の特徴を説明します。④4つ目の「M」は、お客様より先に商品のマイナス要素も言うことで、信頼感が得られます。⑤次の「A」は、マイナス要素も気にならないような更なる特徴を説明することです。その結果、⑥最後の「S」でお客様に満足頂ける、ということですね。

①～⑥の流れを「炭石けん」に当てはめてみると、次のようになります。

①A：「一番人気の商品です！」

②I：「顔を洗うと真っ黒になると思うお客様がいらっしゃるんですよ！」

③D：「〇〇成分でお肌しっとり、△△成分で毛穴の汚れが取れ、ニキビ防止になります。」

④M：「すでに1，2個は洗顔石けんをお持ちですよ。」

⑤A：「お値段がお手頃ですから、おみやげとしてお菓子よりも喜ばれますよ！」

⑥S：お客様が商品を買って、満足します。

講座の中では、実際に参加者一人一人が「養殖マリモ」と「宿の問合せなど自分の仕事の場合」について、この法則に落とし込んで練習してみました。

■売っている商品の良さを知り、説明できるようになろう！

この法則のように説明するのが難しいと感じる人は、まず商品についての知識がないからです。阿寒湖温泉にはお金を生む宝物、つまり素敵な商品がたくさんあります。商品の知識を正しく身につけ、お客様に喜んでいただける話し方ができれば、売り上げは確実に増えます。観光客の増加が望めない現状では、“今”来て下さるお客様の消費単価を上げなければいけません。お客様が「買って良かった！」と高い満足度を得られれば、売上増につながります。笑顔だけでは無理な時代です。責任と自信を持ってお客様に接して下さい。



4 特典付早割りシーズンパス 申込 12/10 まで 2009 阿寒湖畔スキー場

阿寒湖畔スキー場では、昨年度に引き続き今年も通常の 20%引き 「早割シーズンパス」を販売しています。今年はさらにお得な特典がついています。お申込みは 12 月 10 日まで。それ以降は通常価格のシーズンパスの販売となります。

□早割シーズンパス	大人 20,000 円	小人(中学生まで)12,000 円
特典	①スキー場レストランお食事 10%割引 ②サークルハウス赤いベレー () 内は通常料金 温泉入浴割引 大人 300 円(400 円)、中人 200 円(300 円)、小人 50 円(100 円) れすとらん鶴 お食事 10%割引 ③たんちょう釧路空港3階 レストラン赤いベレー お食事 10%割引 ④阿寒湖温泉ホテル日帰り入浴 50%割引(協賛施設のみ) ⑤スノーモビル(あいすランド) 10%割引 ⑥あっかんべー アイスクリーム シングルをダブルにサービス(本店のみ) ⑦阿寒湖温泉街 お買物 5%割引(協賛施設のみ、一部商品は除く)	

お申込み・お問合せ：(株)阿寒町観光振興公社スキー場事務所 Tel67-2881、または阿寒湖畔スキー場ホームページ <http://skyski.hp.infoseek.co.jp/>

地域再生マネージャー事業

5 MICE とアフター MICE の誘致パンフレット完成

釧路市では、2006 年度に策定した「釧路市観光振興ビジョン」に基づいて様々な観光振興施策を推進しています。その中で阿寒湖温泉も深く関わるのが、会議やイベント等(MICE)を目的にした釧路市への来訪客を増やしてきましょう、という「MICE 産業育成戦略」です。釧路市内には、国際観光交流センターや湿原の風アリーナといった大規模な会議・イベント施設があり、阿寒湖温泉にも来年 4 月には「阿寒湖まりむ館」ができますので、受け入れ体制が充実します。また、会議・イベントの後に、阿寒湖温泉を訪れて楽しんで頂こう、という取り組みも始めています(アフター MICE と呼びます)。

行政と民間が力を合わせて、MICE やアフター MICE のお客様を釧路市に誘致するため、パンフレットを作成しました。東京で開催される「国際ミーティング・エキスポ」(12 月)等で、誘致のために活用していきます。



MICE 誘致パンフレット



アフター MICE 誘致パンフレット



NPOからのお知らせ

- 2009 阿寒湖氷上フェスティバルは1月24日(土)から3月21日(土)まで
詳細は次号でお知らせいたします。どうぞ、お楽しみに！

●地域再生マネージャー事業中間報告

2006年度より、釧路市では阿寒湖温泉を中心とした釧路市の地域再生事業を(財)日本交通公社に委託しています(この制度を「地域再生マネージャー事業」といいます)。今年度の核となる事業の1つは、釧路地区とも連携してのMICE(会議やイベント等)やアフターMICEの企画・誘致です。第3回全国市議会議長会研究フォーラム(10月)等3つの大きな大会の後に阿寒湖温泉を訪れていただいたお客様は約180名に上りました。イベントとしては、「フライ・フィッシング・フェスタ」(5月)や釧路信用金庫の環境問題特別企画が阿寒湖温泉で開催されました。こうした阿寒湖温泉来訪者に対してアンケートを行って阿寒湖温泉滞在の満足度や消費額を算出し、阿寒湖温泉の魅力アップに向けた参考資料としてNPOや釧路市にご報告しました。

また、もう1つの核事業として昨年度から継続している「おもてなし講座」があります。これまでに3回実施し、毎回50名以上の方にご参加頂きました。この講座では、参加者に阿寒湖温泉の魅力を改めて理解いただいたり、観光客の満足度を高めるポイントを学んでいただくことを目指しています。最終回(第4回目)は12月5日に開催しますので、是非ご参加下さい(詳細は1ページを参照下さい)。



今月のスケジュール

※12月1日現在のスケジュールですので、変更になる場合もございます。事前にご確認をお願いします。

12月5日(金)	第4回おもてなし講座(14:00から、ホテル御前水にて) P1参照
12月13日(土) ~15日(月)	第53回 阿寒スピードスケート選手権大会
12月16日(火) ~18日(木)	第21回JALカップ 阿寒スラローム大会

編集後記

「イオマンテの火まつり」はお陰様で観客数はほぼ目標通りでした。ご協力をありがとうございました。今年は雨天や強風のために屋外でできなかった日が多く、お客様にご迷惑をお掛けしたことが残念です。特に「火まつり」を目的に阿寒にいらしたのに、特設会場でご覧いただけなかったお客様には大変申し訳なく思っています。今後、全天候可能なアターの構想が実現に向かい、お客様に喜んでいただけることを願っております。住民の皆様にもぜひご協力のほど、何卒よろしくお願い致します。(推進機構副理事長:西田正男)

NPOニュースレター

通巻第40号 2008年12月1日発行

- 発行元 NPO法人阿寒観光協会まちづくり推進機構
- 所在地 釧路市阿寒町阿寒湖温泉2-1-15
- 電話 0154-67-3200/FAX0154-67-3024
- ホームページ <http://www.lake-akan.com/>
- E-mail staff@lake-akan.com