

## 真心込めてまちをご案内



▲ノロッコ号で駅に到着した乗客にお菓子などを渡すROCOCOの会員

## ふらの観光ボランティア ROCOCO

**富** 良野を訪れる観光客の「案内役」として活躍している「ふらの観光ボランティアROCOCO」（竹内節二代表）。富良野駅に併設されている観光案内所の入口に専用のカウンターを構え、18人の会員が日替わりで訪れた観光客に対応しています。

会の活動期間は、4月末から12月上旬。会員のほとんどが現役を退いた方々で、



▲心（こころ）を反対から読んで名付けられた「ROCOCO（ろここ）」。人と接する場で真心を持って接するという思いが込められている

案内するにあたって、市内外の施設見学で会員同士が情報共有するほか、月1回のミーティング場所を市内の飲食店などを使い、実際に見たり食べたりした経験を観光客にアドバイスするなど、信頼性の高い情報提供を心がけています。

会員の中には英語などの語学を身に付けている人も多くいます。竹内代表は「窓口に来る観光客の4割は外国人。分かりづらい英語を話す人も多くて聞き取りづらいこともあります。自分は英語がペラペラではなく、ペラ程度なので大変です」と現在も英語教室で勉強に励む毎日。最近では、タブレットなどのIT機器を持参してくる人も多く、画面で説明することもあつて、画面上で説明することもあるそうです。

また、年1回開催されている観光ホスピタリティ全道大会に参加し、全道各地で活躍している観光ボランティアと交流をしながら、他のまちの情報も共有しています。

窓口で案内した観光客から「いろいろとアドバイスしてくれたおかげで良い旅ができました」とお礼や感謝の手紙が送られてきたときは、「ボランティアをしていて良かったと実感します」と話す竹内代表。「いろいろな人と会話をし、楽しくボランティアをすることが大切です。興味のある方は、活動内容の趣旨を理解して、一緒に活動してほしい」と新たな会員も募集しています。

会では今後も仲間を増やしなが、富良野のすばらしさをPRしていきます。



▲多いときは、1日約600人が訪れる観光案内所。ROCOCOの窓口には列ができることも