

特集

港ま ちの おもてなし

客船歓迎を
支える人たち



Welcome to Muroran (ようこそ室蘭へ)

室蘭港には、毎年客船が寄港し、ここ数年はダイヤモンド・プリンセスやサファイア・プリンセスなどの世界最大級外国客船の寄港も定着してきました。その陰には、室蘭のまちや港を活性化し盛り上げようと官民一体で取り組んできた地道な歓迎活動があります。客船を温かく迎える人たちのそれぞれの思いを紹介します。

市民のおもてなしが、 室蘭のイメージアップに

平成17年4月に大型客船サファイア・プリンセスが寄港したときに、着岸した崎守埠頭から中島町へのシャトルバスが運行されました。同年10月に同じ大きさの姉妹船ダイヤモンド・プリンセスが寄港。そのときには中央町へもバスを運行させたいと、港を核としたマチの活性化を目的に活動しているNPO法人「羅針盤」が中心となって、白鳥大橋を通り、中央・輪西・中島地区と、主な商店街を巡る市内循環バスを開始しました。それがきっかけとなり、さまざまな団体が連携した客船歓迎イベントが実施される様になり、また、通訳ボランティア

アも増え、訪れる乗客の皆さんに大変喜ばれています。室蘭には、以前から国内外の客船が入港しており、歓迎や出港時のお別れのセレモニーが行われていましたが、市内全域でこれほど大規模な歓迎は行われていませんでした。その後、この2隻の大型客船のどちらかが毎年継続して室蘭港へやってきています。毎年のように寄港しているのは、港の深さや天然の良港というだけではなく、まちを挙げてのこうした歓迎が乗客に感動、喜びを与え、室蘭のイメージアップにつながっているのです。



一人ひとりの おもてなしの心が感動を与え、 それがまちの活性化に つながっていく

通訳ボランティアや循環バスのチャーターなど、歓迎事業を取りまとめる
NPO法人「羅針盤」

理事長 白川 皓一さん

かつて、肩がぶつかり合うほどの活気のあった港まち室蘭。「あのころに戻りたいけど無理なのかな」という声が、昔を知る人たちからよく聞かれます。しかし、昔の良かったころを思い描くだけではなく、まちと港を活性化させるためには何かしなければと、私たち羅針盤は活動し続けています。

せっかくたくさんのお客様を乗せた客船が室蘭にやって来るなら、それを利用してまちを活性化できないかと考えました。一度に約2千人の乗客と1千人の乗組員を乗せてやってくる豪華客船の人たちが、市内や胆振、道内に繰り出し、楽しんでくれることはすごいことです。こんな客船が室蘭に毎年来てほしい。そのためには船会社にもっと室蘭に寄港することの良さをPRしなくては来てくれません。まして、何もしなければ、道内のほかの港に行ってしまうかもしれません。船会社を動かすのは乗客の感動。客が感動すれば、船会社もまた室蘭に寄港しようと思ってくれるはずです。そのために乗客が感動するおもてなしをしていかなければいけません。

ここ数年、大型客船のダイヤモンド・プリンセスとサファイア・プリンセスのどちらかが、毎年寄港してくれるようになって来ました。そのほかにも年に数隻の客船が訪れます。これを継続できれば、北海道の海の玄関として、また魅力ある港として、少しずつでも活気が出てくるはずですよ。ゆくゆくは室蘭港を拠点に北海道を旅するツアーなどで何泊かしてもらえるとうれしいですね。

ダイヤモンド・プリンセスは今年の9月に再び寄港することが決まっています。そのときには、市民の皆さんと一緒にまた歓迎したいですね。英語が話せなくてもいいんです。たくさんの方々がまちを歩いているときに手を振ったり、笑顔で会釈するだけで乗客の皆さんは喜んでくれます。それが訪れた人たちの感動につながっていきます。市内のいたるところが歓迎ムードだと、どこにも負けない寄港地になるでしょう。

市民が何かをきっかけにひとつになることができれば、客船歓迎にかかわらず、それが市民パワーになり、まちの魅力につながっていくと思います。私はその魅力を文化として港から発信できると考えています。

これまで歓迎イベントの関係や通訳ボランティアとして、たくさんの方や団体、商店街、企業が携わってくれています。大変ありがたいことで、羅針盤の代表としてあらためて感謝を申し上げます。

乗船客に快適に室蘭を過ごしてもらおうと、 さまざまな事を行っている



通訳ボランティア



循環バス



侍の姿でお出迎え



茶道

寄港した乗客の 皆さんに もっと日本文化を 楽しんでもらいたい



旧室蘭駅舎で日本文化の紹介を通して
おもてなしをした

室蘭市民観光ボランティアガイド協議会

会長 **野村 滋**さん

客船で訪れた乗客に、茶道や生け花、折り紙などの日本文化を紹介し、大変喜ばれています。今の観光は、景色を見るだけでなく、自分で色々と体験する体験型。外国からのお客さまに直接日本文化を体験していただくため、ある程度の英語の勉強やメモなどを作り対応しています。今後も客船を含め、外国人観光客が増えていき、景色の紹介やまち案内をする機会も多くなると思います。当協議会としても英語の講座を開くなど、会員のスキルアップをしながらより多くの外国人観光客に日本文化を楽しんでもらえるよう頑張っていきたいと思っています。



折り紙



学校内で希望者を募り、通訳ボランティアとして多数参加している

海星学院高等学校の皆さん



楽しんで自分の人生を 考えるチャンス

国際理解教育部部長
英語担当教諭

山根 洋さん

外国船が入り、通訳として活躍できる場があることは、生徒たちにとっても良い経験になっています。自分の人生、英語を使って何をしたいのかを考えるチャンスでもあります。外国に来て言葉が通じず困っている人たちとコミュニケーションをとることで喜ばれますし、何より生徒が楽しんでやっていることがいいですね。

3年生 **今野 雄貴**さん

人と触れ合うのが好きで、これまで毎回参加しています。今年は上級生なので、先輩に頼ることなく、良い経験になりました。このような取り組みは、自分を積極的にしてくれますね。

3年生 **鈴木 光紗**さん

埠頭や循環バスでの通訳として毎回参加しています。国際交流を学ぶため、英語を話せるようになりたいので、客船乗客の通訳の経験は、物おじせずに積極的に外国人と話すことができる良い機会だと思います。



鈴木光紗さん

今野雄貴さん

山根洋さん

市民のおもてなしが 室蘭港の魅力になる



歓迎は船会社から高い評価を頂いており、皆さんのおもてなしの心がお客さまに伝わっている証拠だと思います。

船の誘致は全国的に競争が激しくなっています。市としても、首都圏でのポートセールス（港を活用してもらう営業）や、英語のパンフレットを作成し、外国の船会社に向けて直接PRをしています。特に客船は、寄港時に市民の皆さんが歓迎してくれることが、一隻でも多くの船が来てくれることにつながります。その点で、室蘭の

室蘭市港湾部総務課

坂田 せいさん



子どもたちによる合唱
(旧室蘭駅舎)



巫女姿で紹介(室蘭八幡宮)



歓迎行事に声援を送る乗客



イベントで着物の試着(中央町)



江戸芸かっぽれ(中島町)



よさこいソーランで見送り(崎守埠頭)

たくさんの市民と
交流しました

乗客からの手紙

これまで客船で室蘭に来た乗客の方から室蘭市に多くのメールや手紙が寄せられています。その一通を要約したものを紹介します。

寄港した時、航海した私たちに対して親しみ深いおもてなしと温かい歓迎をいただき、市民の皆さんに感謝を申し上げたいとずっと感じておりました。

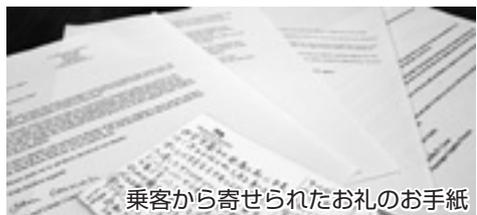
今までの旅や航海の中で、あなたたち以上の温かい歓迎をしてくれた市民はいませんでした。特に感謝したいのはシャトルバス沿線出会った英語を話す人たちです。皆さんはいつも満面の笑みでとても親切に対応してくれました。一人の若い女性は自分の行く道はずれ、私たちをATM（自動現金受払機）のあるところまで見守ってくれました。

子どもたちが歓迎でジョン・デンバーのヒット曲「テイク・ミー・ホーム」を歌ってくれたことにとても感激しました。この曲には「バージニア」と歌うところがあり、一緒に聴いたジェリーはウエストバージニア州出身なので、この歌を聴いて私たちは涙を流しました。

あなたのまちで素晴らしい時間を過ごせました。あなたたちのおもてなしは、市や国として評価されるでしょう。

また訪問します。

スーザン&ジェリー
アメリカ合衆国フロリダ州マイアミ市



乗客から寄せられたお礼のお手紙

See you again (また会いましょう)

