

<北海道>

函館空港総合案内所(国際線到着ロビー) / 函館空港総合案内所(国内線到着ロビー)

【自己成長に関する取組み】

- ・「自分では気付かない長所」を周りのスタッフから教えてもらうことで、得意分野を生かしたおもてなしでお客様に喜んでいただけるようモチベーションを維持する『ポジティブストローク』の実施。
- ・『サービス介助士』や『はこだて検定(函館の歴史や観光についてのご当地検定)』の積極的取得。

【接客に関する取組み】

- ・顔はめパネルや案内所付近での積極的な声掛け(「お写真お撮りいたしましょうか?」「駅行きのバスをお探しいたしましょうか?」等)や、お客様との会話の中で挨拶やワンフレーズだけでも、お客様にとって親しみのある言葉で話すよう心掛けている。
- ・館内に設置している投書箱に寄せられるご意見を取りまとめ、社内で共有している。
- ・函館空港利用客と接する第一線として、案内所にて確認できる動向や反応を敏感にキャッチし、共有するよう心掛けている。
- ・日本の文化である折り紙を用いたプレゼントの実施(折り鶴、手裏剣、栞)。
※現在は新型コロナウイルス感染症の感染予防のため中止している。

【研修や案内に関する取組み】

- ・課内研修や社外研修、ロールプレイングによる知識力強化、自分が得た知識は日常的に課内共有することで知識の差を生まない。
- ・地域の歴史や魅力をまとめ、案内所オリジナルの地図や観光資料を作成し、案内方法の統一による満足度向上を図っている。この取組みはお客様からのお叱りの言葉を教訓に、当案内所の案内方法自体の見直しと改善に派生した取組みである。
- ・自らが観光地を観光客目線で回ることによりリアルな情報をお客様にお伝えする。
- ・お客様を迎える事前準備として、案内所に届くお知らせだけでなく、自分たちでWEBサイトやSNSを活用し、観光情報や最新情報、各観光施設の営業時間、バス時刻等の情報収集に努めている。

千歳アウトレットモール・レラ・トラベルサロン

- コロナ禍で案内の機会が少なくなり、ホスピタリティ向上のため、ホスピタリティのロールプレイングを行った。2名のスタッフがお客様役とスタッフ役を演じ、お客様役は入店後、中国語または英語で食事、観光、買物などについてスタッフ役に質問する。質問はお客様役のスタッフ自身で考え、スタッフ役はその場で絶えず臨機応変に回答する、という内容で行った。今回のロールプレイングにより改善点を見つけだし、大変勉強になった。
- お客様入退店時の挨拶はもちろん、お客様を観察し、どのニーズを聞く/判断し、対応するアクションを事前に行うようにするのは非常に重要だと考える。人間関係においては第一印象も重要、自分の身だしなみを注意しなければならない。また、お客様とのコミュニケーションにおいて最も重要なことは「耳を傾ける」こと。お客様が尋ねたいことを聞いた後、それに対しての回答の効率が良くなる。
- 店内の季節ごとの飾りも案内所のホスピタリティ向上のために必要な取組みだと思う。トラベルサロンは季節、祝日などにあわせ、店内の飾り物が変わる。
- 自治体のインバウンド受入研修に参加した。研修会では、観光地等における基本的な接遇、やさしい英語での外国人観光客おもてなしをロールプレイ形式で学び、災害時に備えた事前準備と初動対応、災害時の外国人観光客に対する緊急時の現場対応、災害発生直後の対応などを勉強した。貴重な経験やアドバイスを頂き、大変参考になった。今後の観光客への対応に役立つと考える。

北海道外国人観光案内所(新千歳空港)

以前から車椅子に関する問合せを定期的に受けていたため、案内時に使用しているファイルに「車椅子」の項目を作成し、レンタルやバリアフリー施設の情報をまとめている。耳が不自由なお客様の来所もあることから、コミュニケーション用のミニホワイトボードや指差しで案内できるよう資料を多言語で準備している。また、体調が優れないお客様が来所した際に活用できるよう、症状説明のための指差しシート(症状のピクトグラムが書かれているもの)も用意している。また全体共有の研修までは至っていないが、各国の宗教や食事、LGBTQ+、SDGsなどの研修資料の作成をした。現在は時間をずらし勤務するシフトにて運営を行っており、研修の時間をとるのが難しいが、今後電話などを使用しながら遠隔での研修を行えるよう環境を整えているところである。

旭川空港総合案内所

- 日頃よりお客様だけではなく、職場スタッフ間でも話の中で相手が必要としているかもしれないと汲み取った場合、必要な物を手渡ししたりする事等、お客様に対しても同様の行動ができるよう取り組んでいる。
- 旅行者との会話の中で得た情報による+αのサービス提供によって、お客様の高い満足度を得られるように心掛けている。また、お客様による口コミ等の宣伝効果を期待している。
- 大雪カムイミントラ DMO 主催の「宿泊事業者・飲食事業者 観光人材育成研修会」で、オーストラリアの観光案内所で実際に行ったお客様への対応を動画とロールプレイングで学ぶことができた。

HTIC(北海道ツーリストインフォメーションセンター) 札幌狸小路

- 「リッツ・カールトンで学んだ マンガでわかる超一流のおもてなし」(高野 登著)という本を紹介する。マンガになっているので読みやすく、「ホスピタリティ」入門書として、ホテルだけでなくサービス業の方にぜひ読んでいただきたい。著者が「心のこもったおもてなしとはどういうものか」ということをわかりやすく解説している。日本独特のホスピタリティは世界一と言われており、「心からのおもてなし」をすることで、どのようにすればお客様に喜んでもらえるかを常に考えていることに触れている。
- 3年前、案内所のスタッフに毎月1回マナー研修を実施した。講師の竹本アイラ先生のご指導の下、接客のスキルアップを目的に実施された。その時学んだことや研修ノートは、今でも新入社員教育で使用されている。

江差町観光情報総合案内所

案内所のホスピタリティ向上のため、2月4日、檜山振興局・北海道観光振興機構主催『コロナ感染症対策とインバウンド』研修会(現場対応者向け外国人観光客受入研修)に当案内所職員が参加した。収録映像による講演では、札幌グランドホテル コンシェルジュ岡西昭子さんの事例報告(20分間)があり、対応の三原則①歓迎する②差別しない③特別扱いの演出(アイコンタクト、笑顔の対応、日本人と外国籍ゲストに同じ対応、自分に親身になっているように感じる)など、とても理解しやすく、聞きやすい内容だった。その後のワークショップでは、まず訪日旅行者が何を知りたいのかを聞き取り、伝え方は絵を描いたり、スマートフォン、ポケトークの活用をする等の方法があり、理解しやすかった。2時間の研修中、30分ごとに換気をし、主催者はマスク、フェイスシールド着用の対応だった。

<東北>

青森市観光交流情報センター

ホテルや病院の受付といった異業種の接客業従事者の話を聞き、そのホスピタリティを学ぶ研修を過年度に実施した。業種は異なっても、観光案内所で参考になれる部分もあり、お客様の質問から隠れた要望を読み取るうとする姿勢や、お客様へ伝えづらい内容を柔らかく伝える表現等は、とても勉強になった。

弘前市観光案内所

- 心を柔らかく、心が貧しくならないようにスタッフ間で心がけている。スタッフが疲弊してしまうと、いつもの気配りができなくなってしまう。時には仕事以外の会話で息抜きをし、そこから良いアイデアが生まれ、コロナストレスの解消にもなる。
- お題のおかげで、改めてホスピタリティとは何かを皆で考えた。〇〇の場合はサービスになるのか、〇〇だったらどうすれば良いのか、など当案内所の事例に置き換えて話し合った。
- 弘前市主催・観光庁監修「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」(2021年2月15日、16日)に参加予定。研修内容のリクエストの一つに「普段とは違い、何かと規制がある中(コロナ禍)では統計のためとはいえ国籍を訊きづらい。感染を疑っているように捉えられる可能性もあり、失礼にならない、不快にならない尋ね方を通訳案内士の視点で伺いたい」ということをお願いした。

青森県観光情報センター

ホスピタリティ向上のための研修会を毎年2回行っている。うち1回は、青森県内全体の観光案内所と連携し、他地域案内所の視察、ワークショップを通じた案内スキル及びホスピタリティの向上を図っている。

青森空港インフォメーションセンター

参考になった本は「1秒で「気がきく」人がうまくいく」(松澤萬紀著)。著者はANAの客室乗務員として12年お仕事をされ、現在ホスピタリティ・マナー講師として活躍している。実際に著者が接客をした上で体験し、感じた内容を分かりやすい言葉で読みやすく、すぐに実践できるものばかりが綴られている。お客様に対して接客をする上での心構えはもちろん、職場や友人、人と人とが接する際の「気遣い」に対する心得も勉強できる本。

下北観光案内所

インバウンド研修会の中でも実践で参考になったのが山内リチャードソン澄子氏の研修だった。

<https://www.globaltablellc.com/>

基本的な接客以外にも参考になる内容が多かった。例えば、郷土料理は外国籍の方にとって興味のあるものだが、宗教の関係で食事に制限がある他、ベジタリアンやヴィーガンなど、自らの意思で食べ物が限られるという状況などの説明があり、とても参考になった。

平泉観光案内所

- 参考になった本
 - ・「訪日外国人おもてなしガイドブック」(公財)日本観光振興協会
 - ・「海外からのお客様を迎えるために」(独)国際観光振興機構
- これらを案内窓口の資料やPOP作成の際など参考にしている。

あ・ら・伊達な道の駅

- ホスピタリティについての参考ウェブサイト
 - ・日本ホスピタリティ推進協会
ホスピタリティとは <https://hospitality-jhma.org/wordpress/hospitality/>
 - ・国際おもてなし協会 <https://omotenashi.fun/>
おもてなしとは? マナー、サービス、ホスピタリティとの違いを歴史からひも解く
 - ・TERAMOTO くらしと terakoya コラム <https://www.teramoto.co.jp/columns/10792/>

日本のホテル独特の「おもてなし精神」。海外の客室清掃・サービスの違い

JR EAST Travel Service Center (仙台駅)

- 仙台商工会議所主催の訪日旅行者向け接客講座に昨年参加し、配布されたマニュアルを活用している。
- 社内で毎月開催している英会話講座の内容を店舗内で共有し、訪日客とのコミュニケーションに自信をもって対応できるよう、毎日唱和を行っている。

やまがた観光情報センター

藤原みよ先生のビジネスマナー研修を受講したことがある。観光業に携わることはどういうことか、またどんなことが大切かを勉強することができた。

かみのやま温泉観光案内所

- 山形県国際観光推進協議会が作成した中国語講座の動画を見ながら、中国語の会話練習を行っている。
- 季節の案内所内の飾りつけを手作業で行っている。1月は山形の風物詩「団子さし」の飾りつけを行った。
- 「東北の観光案内所のネットワーク化事業」研修会や、観光庁実施の県内地域毎の研修会にも積極的に参加している。

福島市観光案内所 (JR 福島駅西口) / 福島市観光案内所 (JR 福島駅東口)

観光庁主催のオンラインセミナー「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」のテキストは無料の上、観光に特化し、「食べ物」「神社」など、実際によく尋ねられる項目で勉強になった。コミュニケーションシートは、英語が流暢でない職員でも、指差しすればある程度の意思疎通ができ、実践に役立つ。

<https://www.jlicensed.com/>

<関東>

水戸観光案内所

- 自身が外国に旅行をして観光案内所を訪ねるイメージで、1人が旅行者、1人が案内所スタッフとしてロールプレイングをしている。ドアを開けたところからスタートするので「まずはにこやかにお出迎え」を意識している。来訪者が案内所に入ってきた時、ほっとできる笑顔や声も練習している。声かけを躊躇しないように心がけている。
- 挨拶は先ず日本語で話しかける。その後英語で“Hello”。訪日客も「英語が通じる事」に安心するようだ。
- 外国籍の来訪者が必要としている質問に効率よくお答えできるよう、資料集めやそれを伝えるための英単語や発音の再確認をしている。
- 袋田の滝が今年は凍結し、1月初旬から日本人観光客を案内した。「Iced 70% Fukuroda Waterfall」などと英語でのポップも用意した。残念ながら滝を訪れる外国籍客は来所しなかったが、英語のポップ(イラスト付)は、できるだけ作るようにしている。
- 外国籍客の接客後は、3人のスタッフ間で対応内容や英語の使い方などを情報共有している。

NEXCO 東日本 那須高原サービスエリア 上り線インフォメーション

年に一回、外部からの講師を招き、モニタリングを受けている。これにはホスピタリティのチェック項目もあり、普段よりホスピタリティを意識した接客ができているかどうか評価される。

奥日光インフォメーションセンター

- セミナーや研修への積極的参加:栃木県主催「外国人おもてなし英会話セミナー」や、環境省日光国立公園管理事務所主催「日光国立公園コンシェルジュ研修」などの研修やセミナーに積極的に参加し、おもてなしのスキル向上に努めている。
- 確かな自然情報の共有:お客様に人気の場所を定期的に視察し、四季の最新情報をスタッフ間で共有している。四季ごとに見所が変わる景色に加え、お客様の目的地の確かな自然情報を確認頂くため、写真を掲示して案内している。
- 天気を考慮した案内:山岳地方で天気の移り変わりが激しい当方では、日々の天気をポイントにお客様の気持ちに沿った案内に努めている。雨天でも散策可能な名所、市内の室内観光施設、クラフト体験や、名物を楽しめるお食事処など。

まちなか観光物産館「お富ちゃん家」

観光庁主催「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」(オンライン研修)へ参加。外国人対応の基本講義を受け、オンラインで接客のロールプレイングを行った。

- 参考になった資料
 - ・翻訳アプリ:Voice Tra(ボイストラ)
 - ・「通訳案内士が教える外国人受け入れの基礎知識」観光庁出版
 - ・「英語テキスト(初級)(中級)」観光庁出版

横瀬町ブコーさん観光案内所

参考になったサイト:「やさしい日本語」 <https://matcha-jp.com/easy>

NEXCO 東日本 三芳パーキングエリア 下り線インフォメーション

参考になった本:「新幹線お掃除の天使たち」(遠藤功著)

NEXCO 東日本 Pasar 三芳上り線インフォメーション

参考になった本:「星のリゾートの事件簿」(中沢康彦著)

千葉市幕張観光情報センター

自治体主催の「インバウンド接客実践講座(英語・中国語)」を受講している。また、当協会独自に接客マナー研修の機会を持つなど、より一層の充実した対応に結び付く研鑽を重ねている。

海ほたるパーキングエリア 4階インフォメーション

- 株式会社 Truth「インバウンド対策研修」:英語と中国語を使い、接客の場面で使えるフレーズ(かしこまりました、またお越しくださいます等)の発音、イントネーション、表情を含め講師が指導。加えて、観光客の特徴、旅行費の使い道等、異文化理解についても学習。最後に研修に参加している従業員同士でロールプレイを実施。研修後、学んだフレーズをカウンターにいらした中国のお客様に使用したところ、喜ばれた。
- キャプラン株式会社「接客現場指導・モニタリング調査」:講師がインフォメーションカウンター内に入り、身だしなみ(髪型、眉毛の書き方)、館内放送の抑揚のコツについて指導。館内巡回をする際は、床に落ちているゴミの拾い方や、お客様とのすれ違い方を教えてくれた。また、覆面調査として講師がお客様となり、対応チェックを実施。更に対応を受けたお客様目線の感想もヒアリング。後日報告書にてモニタリング結果を詳細に

知らせてくれたので、自身の改善点や良い点等を把握でき、応対品質向上に繋がった。

酒々井プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

当施設では例年インフォメーションの接客ロールプレイングコンテストを開催し、接客力を競うことで各スタッフのスキルアップを目指している。お客様のニーズに合った提案がスムーズにできるよう、日々トレーニングを行い、サービス向上に努めている。また、昨年2月のJNTO認定外国人観光案内所研修会に参加した際、観光ビジネスコンサルタントおもてなし経営研究所の西川丈次氏による講演に感銘を受けた。今後、西川氏が出版した『「感動サービス」を翻訳する』と、『私「おもてなし」で一番になると決めたからネ』の2冊を全スタッフで共有し、更なるホスピタリティ向上に努めていきたい。

流山おおたかの森駅前観光情報センター

現在、旅館関係のアドバイザーの方と契約しており、観光や案内所、接客について提案を受けている。スタッフへのマナー研修を年に数回予定している。

東京シティアイ

- 接遇研修としてホスピタリティを学ぶ機会を設けている。外部から講師を招き、コロナ禍ではオンラインセミナーを受講した。
- 所内にホスピタリティについての書籍を保有しており、スタッフがいつでも読める環境を整えている。元ブランドハイアット東京ロビーアンバサダーの阿部佳さん著「もっと前へ、日々進化 コンシェルジュの仕事道」には立ち振る舞いや心の持ち方について再認識させられ、仕事へのモチベーションが下がりがちな現在こそ、胸に響く一冊であった。

表参道ヒルズ

- 「ディズニー ありがとうの神様が教えてくれたこと」(鎌田洋著)を拝読し、ホスピタリティについて改めて考え直す機会となった。スタッフ一人一人が最善の対応を考え、行動することにより、お客様の笑顔に繋がったエピソードが記載されているため、大変勉強になった。
- 朝礼時に接遇強化の取組みを欠かさず実施している。例えば、接遇相手に好印象を持って頂けるような笑顔の練習や、お辞儀のチェック等。引き続き、感動レベルの接遇を目指し、基礎から徹底して磨き上げていく。

日本橋とやま館 観光交流サロン

当方では勤務開始時に「LE・HALL～読み継がれるコンシェルジュのバイブル」(池田里香子著)に関するレポートを作成し、提出するという取組みを行っている。

TXプラザ秋葉原 東京

ANA ビジネスソリューション(株)が接遇&マナー教育・研修として開催している『ポケットーク@de OMOTENASHI 研修』にスタッフ全員で参加した。この研修はANAグループの経験や実績をベースに体験談を交え「ポケットーク」の基本操作から便利な使い方をロールプレイ形式で習得。

ジャパン コンシェルジュ アット ヨコハマ

案内所ではないのだが、過去にサービスが素晴らしいと感じたのはオーベルジュ。ホテルに入るとまず冷たいドリンクでお出迎えされ、ホテルのスタッフは常に笑顔で何か必要な時はすぐに声をかけてくれ、丁寧かつ素早く

対応してさっと去っていく。そこで感じたのは、

- 1.お客様が必要とすること、タイミングをすぐに察知できるように周りを常に気を配ること
- 2.笑顔と丁寧な接客
- 3.対応後の去り際はサッと身を引くこと

余計な重たいサービスにならないよう的確な行動判断が、一番スマートで気持ちの良いお客様との接し方だと思った。

横須賀観光インフォメーション スカナビ i

- コロナ禍、現状の案内業務を今一度振り返るため、全員参加のフリーミーティングを月1回実施。忌憚のない意見交換を行い、問題点の洗い出しや改善を行い、業務の質的向上を図っている。
- 研修、セミナーを複数回実施。講師を招き、コロナの基礎知識、対策等の周知徹底並びにコロナ後の新生活様式に対応するおもてなし、観光サービスに関する知識、研鑽を深めている。
- 他観光案内所への実査及び交流を深耕し、案内スキルの向上に努めている。
- 接客、ホスピタリティの参考文献：「ノードストローム・ウェイ〜絶対にノーと言わない百貨店」(ロバート・スペクター & パトリック・D・マッカーシー著)

<北陸信越>

NEXCO 東日本 越後川口サービスエリア 上り線インフォメーション / 下り線インフォメーション

- 弊社では、お客様に対し「ホスピタリティ」と「快適」、「便利」を提供することを経営理念に掲げている。年に数回、接客の研修やおもてなし英語研修を行い、お客様一人ひとりに合った、ホスピタリティを活かした対応方法を学び、日頃の業務で発揮している。
- 英語研修では、基本となる挨拶(「Good morning.」「How may I help you?」)から、丁寧な表現(「I want to…」→「I would like to…」)、高速道路でよく訊かれる現地点からの距離(「It takes about ○○minutes from here.」)など幅広く勉強している。

新潟空港観光案内所

研修会で頂いた観光庁発行の「観光人材のインバウンド対応研修 基本知識」は、とても分かりやすい表現で、改めてホスピタリティについて考えるきっかけになった。

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

市内や周辺で年に数回インバウンド系セミナー、研修会が開催されるので、できる限り参加するようにしている。

長野道 梓川サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

- 講師によるスキルアップ研修では、身だしなみや所作などの基本的な指導や、印象の良い発声など学ぶことができ、案内所でのホスピタリティ向上に繋がっている。
- スタッフはサービス介助士の資格を取得し、実践でお客様対応の役に立てている。
- 「リッツ・カールトンが大切にしているサービスを超越する瞬間」(高野登著)

軽井沢観光会館

県主催の「おもてなし未来塾」を1年間受講し、ホスピタリティ向上のための心構え、接客態度等を学び、職員に共有している。

<中部>

東海北陸道 ひるがの高原サービスエリア 上り 観光案内所/ 下り 観光案内所

「ホスピタリティは両者の間に「相互満足」があってこそ成立する」(<https://hospitality-jhma.org/wordpress/> 日本ホスピタリティ推進協会公式サイトより引用):お客様のために尽くすだけでなく、お客様が喜んでくださることで自分も嬉しくなるようなサービスを心がけている。ルールを違反するサービスは、たとえお客様が満足されても、私にはわだかまりが残る。ルール、マナーにのっとり、お客様にとって最善のことを提案することが第一である。

富士山静岡空港総合案内所

- 当社ではおもてなしの取組みとして、外部講師を招きマナー研修を実施している。今年度はコロナ禍のため研修は行っていないが、ロールプレイング、共感などのホスピタリティ向上のための内容を学習している。
- 個人的な事となるが、入社した際に案内所に配属されたため、上長より「ディズニー感動のサービス」(小松田勝著)を配布され、お客様を魅了するホスピタリティの育て方の参考にした。今後も案内所の取組みとして、ホスピタリティも大事なテーマとして位置付けていきたい。

浜松市観光インフォメーションセンター

- 2月より新人スタッフが(案内所スタッフとして)加入、良い機会なのでスタッフを対象に研修を予定している。内容は、ホスピタリティの向上を意識したロールプレイング(接客練習)の実施(2019年2月のJNTO全国研修会の「おもてなし研修」英語版の資料を使用予定)、参考会話例集(英語)の資料配布、案内業務に関する項目、お詫び、お断り表現など。
- 参考になった本:「ネイティブが笑顔になる「おもてなし英会話」」(神服佐知子著 祥伝社黄金文庫)

名古屋市名古屋駅観光案内所

- 年1回『案内所スタッフ研修』を開催。名古屋市内の観光地を見学し、その観光地に関する講義を受ける。その後スタッフ同士のミーティング(観光案内所の直近の状況の報告、スタッフ同士のロールプレイなど)を行う。
- ボランティアとも、上記とほぼ同じ内容の『ボランティア定例会』を年4回開催(今年度のボランティア定例会はコロナウイルスの影響により中止)。
- 職員が外部の研修などにできる限り参加している(例:JNTO オンラインセミナー、愛知県主催『ユニバーサルツーリズム事業』バリアフリー研修、周辺の宿泊施設との情報交換会、名古屋城観光案内所との情報交換会)

東名道 上郷サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

- スタッフ間で、お客様を想定し、観光名所へ行くための案内練習などを日頃から行っている。コロナ禍のため、お客様と接する時間をより短時間、最小限とするために、近隣でよく聞かれる観光名所などはすぐにお渡しできるように資料をまとめている。また、マスクやフェイスシールドなどで声がこもりがちになるので、意識して高い声を出すようにしている。
- 案内所では「サービス接客検定」を受験し、各 SA1 人以上は資格を有している。高速道路では、お土産品、観光名所、高速道路含め、一般道への案内と関連する事柄への問合せが多い。特に目的地を定めず、あてもなく出かけられるお客様も多いので、「おすすめの観光地は? どうやって回れば効率がいい?」と聞かれる事がある。コロナ禍で不要不急の外出が憚れる中、コロナが終息した暁には外国籍観光客が増えると想定し、日々観光名所などの情報収集を行っている。
- 参考になった本:「9割がバイトでも最高のスタッフに育つディズニーのホスピタリティ」(福島文二郎著)

志摩市観光案内所

- 国や地方自治体が主催する研修などに積極的に参加する。例えば、令和3年2月26日には、志摩市で観光庁監修の「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」が行われる予定(当時)。
- 日頃から地元の歴史、社寺仏閣、観光地、食事処、スポーツ施設、名産品などについて勉強し、スタッフが互いに情報を共有している。

以上