

函館港での地元高校生によるクルーズ客船受入れの成果 ～第7回観光庁長官表彰～

函館市港湾空港部 港湾空港振興課 主査 鶴岡 崇男

クルーズ客船寄港に際し、全国の各港で地域の特色を生かした受入が行われているが、近年外国船社による日本発着クルーズが本格化するなど、特に外国クルーズ客船の寄港が増加し、言語の面で対応に苦慮している港も少なくないのではないだろうか。専門の通訳を配置すれば問題は解決するが、人数の確保や費用面を考えると、現実的には難しい。

そのような中、函館港では平成19年5月に地元高校生の通訳ボランティアによる観光案内のサービスを初めて行った。参加したのは「遺愛女子高等学校」英語科の生徒約180名。学校・生徒サイドからは「生の英会話の勉強ができる貴重な機会」として、港湾管理者サイドからは「外国語対応をサポートしてくれる強力な助っ人」としてお互いの狙いがマッチし、これ以降の外国クルーズ客船寄港時に、通訳ボランティアとしてたびたび参加することとなった。

通訳ボランティアの対応は、通常、船内や岸壁、または函館駅前やバイエリアなどの街中で行われ、生徒

からの積極的な声かけのもと行われる。乗船客等からの質問は、飲食店や両替所をはじめ、Wi-Fiスポットからアニメキャラグッズまで多岐に渡るため、即答できないこともある。生徒達は互いに協力しながら対応するとともに、回を追うごとに街についての知識を深め、それを次の世代につなげるという好循環を作りながら、徐々に質の高い観光案内サービスに発展していった。

生徒達の取組は、単なる通訳ボランティアに留まらない。初めは、見送りイベントへの参加や帰りのバス待ちの乗船客にお菓子や折り紙を配り会話を弾ませるといった小さな「おもてなし」だったが、乗船客は非常に喜んでくれる。人に喜ばれる楽しみを知った生徒達は「もっと喜ばせたい」と考えるようになり、切り絵や神社での参拝体験など様々な企画を自主的に提案。その集大成として、自らの学校を特別開放し、校内を案内、更にはお茶の振舞や書道体験など、乗船客の一生の思い出に残るようなサービスを提供する。こ



インフォメーションデスク



いか踊りでのお見送り



書道体験の様子



駅前で積極的に声かけ

のような取組の「ご褒美」として船から招待され、特別に船内見学をさせてもらうこともできた。

このような経緯を経て、去る10月1日、「国際交流や日本文化の発信に寄与した」として第7回観光庁長官表彰を受けることとなった。クルーズに関連するものとして、また、高校として初の表彰であった。表彰について生徒達に伝えたところ、もちろん喜びの声があがったが、我々周りの大人ほど騒いでいた訳ではなかった。なぜなら生徒達は表彰を受けるために頑張っていたのではなく、「ただ純粋に乗船客との交流を楽しんでいただけ」なのだから……。

クルーズ客船寄港の効果について、とかく経済面ば

かりが取り上げられる中で、国際交流や日本文化の発信という分野で評価を得ることができたのは、観光の街で受入に携わるものとして、大きな糧となった。ただ、「函館港は高校生におんぶにだっこだね」と言われることがないよう、気を引き締めないと。

末筆になりますが、観光庁長官表彰の栄誉をいただけたのは、活躍の場を設けていただいた船会社の方々、生徒達の取組を取り上げていただいたメディア関係の方々など関係者皆様のお力添えのお陰と考えております。生徒達に代わり、この場を借りて厚く御礼申し上げます。



校内を特別にご案内



船内見学のご褒美

