

2022年5月11日

一般社団法人 福島市観光コンベンション協会(DMO)

## 未来の観光人材育成インターンシッププロジェクト(有償型)

『デジタルマーケティングとリアルなおもてなしが融合したファンづくり』を学ぼう

### 市民コンシェルジュ・ジュニア 第一号 いよいよ始動！

『市民コンシェルジュ・ジュニア 第一号』活動開始のお知らせ

外国人観光客の入国条件が6月よりG7並みに緩和される見通しとなり、いよいよインバウンドの回復が期待されます。福島市観光案内所（管理者：一般社団法人福島市観光コンベンション協会）は、6月からのインバウンド再開を見据えた新たな取組みを開始します。

福島市観光案内所は、新たな取組みである『市民コンシェルジュ・ジュニア（以降、コンシェルジュ・ジュニア）』第一号の方による活動開始を報道社の皆さまに報告いたします。

TOKYO2020をきっかけに『市民と共に作るおもてなし交流拠点』に生まれ変わった福島市観光案内所では、海外からの来訪者とのリレーションシップを向上させ、一人でも多くの方に福島ファンになって頂くため、多言語市民コンシェルジュ制度を2019年2月に創設し、これまで引退世代や育児世代等の多様な市民にご参加いただき、ふくしまらしい温かみのある交流型観光案内を行って参りました。

インバウンド再開を見越して、本年2月から多言語市民コンシェルジュ（増員分）と、**新たな試みであるコンシェルジュ・ジュニアを同時公募していましたが**、コンシェルジュ・ジュニア第一号（大学生）の就任が決定しました。

報道社の皆さまに於かれましては、コロナ明けの地域消費経済浮沈のカギを握ると言われている福島県へのインバウンド誘致の機運を盛り上げるためにも、コンシェルジュ・ジュニアと多様なバックグラウンドを有する多言語市民コンシェルジュの活動について、ぜひ取材のご協力をお願い致します。

#### 【取材日のご案内】

- 日時：2022年5月15日（日） 10時00分～12時00分
- 場所：福島市観光案内所（西口）福島駅西口2階
- 取材可能内容：

（1）市民コンシェルジュ・ジュニアへのインタビュー

- (2) 多言語市民コンシェルジュへのインタビュー
- (3) 案内所職員による説明
- (4) 市民コンシェルジュ・ジュニア（1名）、市民コンシェルジュ（複数名）、職員及び案内所内の写真撮影

#### 【多言語市民コンシェルジュの概要】

様々な言語を得意とした市民参加型の制度で参加しやすいよう希望の時間を考慮しながら勤務できるワークシェアリングを採用しています。子育て中の女性や現役世代、引退世代など多種多様な方々が国内外に福島魅力を発信するため活動しています。

#### 【市民コンシェルジュ・ジュニアの概要】

10年以内に「観光」が国内主要産業のひとつに成長すると予測されており「DMO（Destination Management Organization/観光地域づくり法人）」には優秀な人材が集い、人口減少で悩む地方都市の活性化を中心的に担うと言われていています。DMOである『福島市観光コンベンション協会』が運営する福島市観光案内所は、徹底した対面交流型の観光案内を大切にしながら、同時にデジタル技術を多用した観光案内を展開しており、観光産業の未来を学べます。

#### 【市民コンシェルジュジュニアが本プログラムを通じて学べること】

##### ①徹底した対面型交流案内×デジタルを多用しての観光案内

デジタルサイネージを使った体験型コンテンツや観光情報の提供、スマートフォンを利用した観光や事業者の情報提供など積極的で柔軟な『対面型交流案内（ハイタッチ型の接点づくり）』。

##### ②観光DXを活用した地域貢献（＝ふくしまファンづくり）

来訪者に最適なサービスを行うためデジタルデータ分析を活用し、魅力的で価値ある旅行体験を具現化します。デジタルの利用により人にしかできない「おもてなし」を活かした『地域貢献（＝ふくしまファンづくり）』を学べます。

##### ③女性視点マーケティングとオウンドメディア「福島市観光ノート」連動展開

世界の消費の64%（※）を支配している女性消費者に焦点をあてたカスタマージャーニーを設計し、福島市観光案内所での「体験や感動」を軸にしたおもてなしを推進します。

昨年200万ビューを突破したオウンドメディア（福島市観光ノート）での情報発信とリアル店舗である福島市観光案内所が戦術を融合し、行動力が高い来訪者との『交流接点』を構築します。

※出所 2021 Boston consulting group

一般社団法人 福島市観光コンベンション協会(DMO)

福島市観光案内所 (JR 福島駅西口 2 階)

TEL 024-531-6428 (柳沼/横山)

対応時間 9:00~18:00 E-Mail :annai-ni@f-kankou.jp