

## 与えられた県政の課題（テーマ）の解決に導く考え方及び対応策等

「本県を訪れる旅行者が再び訪れたい魅力ある地域づくりを進めるためのおもてなしの心の活かし方について」

おもてなしとはいったい何なのか、自分で感じることやイベントマネジメントの授業により考える機会があった。しかし日本とイギリスにおいて、接客業としてのおもてなしの仕方ではあまり違いはないのではないかと思いはじめていたが、地域づくりの案として一つ考えが浮かんだのでいかに述べる。

観光客を魅了する一つの要素として、山梨でも大規模なマーケットを開くのがいいのではないかと思った。山梨でも現在ソライチといった定期的なイベントや音楽イベント、春のパン祭りが行われている。こうしたイベントにソライチや朝日通りのお祭りでは出店側として、よっちゃばれ広場のお祭りやビールフェス、ワインフェスには消費者側として参加させていただいた。出店側として参加させていただいた際には、山梨の人々の優しさや助け合い、販売している商品への想いをしることができたのが嬉しく、つながりが生まれたのも楽しく感じていた。また、消費者側としては、おいしいものを実際に目の前で作っている人から買うことができるその魅力であると感じていた。ヨーロッパのマーケットはどのようなものなのか興味があり、スペイン、ポルトガル、ハンガリー、オーストリアに旅行に行った際にマーケットに行くようにしていた。ここでのマーケットの一番の魅力は、店員さんとの会話であると感じた。マーケットに行った経験から、一概にマーケットといっても、主に3種類あると考えた。

一つは、室内で毎日開催される、昔の日本の市場のように野菜売り場や果物売り場、魚売り場といったスーパーマーケットで買う日用食品を買う場所である。スペインとハンガリーで行ったが、ハンガリー人の友人に聞いたところ、実際に市場に近い人はハンガリー人も使っているようで地域の人々にも使われているマーケットである。しかし、両国にも観光客がたくさん来るため、観光客向けのお土産屋や商品が売ってあった。スペインでは特に、生ハムとチーズなどがくるまれた商品が5€（日本円で訳600円）ほどで販売されていたり、ジュースが売っていることや、マーケット内には小さなバルがあり、観光客と思しき人々で賑わっていることから、観光客を意識していると感じた。

二つ目は、毎日開催されていたり、定期的なで開催される衣服や雑貨、屋台のようなものがあるマーケットである。これは、イギリスの **borough market** や **Camden lock market** などで見られるものである。これらも観光客が多く訪れているようであったが、ロンドンで留学している日本人学生に聞いたところ、遊びに行く際に訪れるようであった。そちらでは、いろんな国の料理を食べることができ、屋台で料理を作っている間に作っている方とお話ができる。

最後に、クリスマスマーケットといった季節限定のマーケットも存在する。ハンガリーとオーストリアでもクリスマスマーケットに足を運んだのだが、教会の前など観光地の前にたくさんお店が並んでおり、クリスマスマーケットが開催されていた。ブダペストの公式ホームページによると、ヨーロッパでもっとも魅力的な

マーケットランキングでトップ10に入っており、その来客数は300-400,000人で1200もの屋台が並んでいるようだ。マーケットで売っている商品は国により少しづつ異なっているが、似ているものが販売されている。そこでも、作っている人と商品について会話をしたり、ちょっとした会話も楽しめるのである。こうしたことから、マーケットは観光客を呼ぶ一つの魅力になりながらも、現地の人にも利用される住む人々にとっての利便性につながっていると感じた。

こうしたマーケットの経験より、イギリスや旅行先で感じたおもてなしは、店員さんのフレンドリーさや楽しんでもらう会話などである。特に屋台では料理を注文すると店員さんから話しかけてくれるケースが多いように感じた。雑貨などを売っているところでは、あまり店員さんから話かけられることはないが、質問をされると笑顔で返してくれたり、**Where are you from?** や **Are you traveling?** といった質問をされることが多い。こうした会話を通して、お客様を楽しませ、この町を好きになってもらいたいという思いがあるのではないかと感じた。

冒頭に述べたようにこのような大規模なマーケットを開くのは一つの観光事業における案としてよいのではないかと考えたのは、マーケットで実際に観光客が多く訪れているといったことだけではない。日本のおもてなしは、レストランなどにおいていかに丁寧な言葉遣いや態度でお客様に歓迎の気持ちと感謝を伝えるかということに重きを置いているように感じていた。しかし日本人のおもてなしというのは、接客としてだけでなく、家に来たお客さんをたとえ友人であってももてなすという、身近な人をもてなすといったおもてなしの心があると感じた。そういったおもてなしの心を身近に観光客、感じていただける機会になると思う。態度だけでなく、言葉や会話に出てくる、心地よく帰っていただくというおもてなしの心も山梨県に住んでいる人と直接話すことから知ることができると思ったからだ。東京や大阪などでは、観光客として旅行に行った際に、その地に住む人々と知り合う機会はとても少ないと思う。マーケットを通して山梨に住む人々の口から直接山梨の魅力を伝えられることほど山梨の魅力を知っていただく機会はあるだろうか。お祭りという形で日本でも多くのマーケットのようなものはあるが、山梨の豊かな果物やワイン、ビールを使った大規模なマーケットは山梨に都心からでも来なくなるきっかけに、そしてまた来たいと思うきっかけになるのではないかと感じる。

留学に来て、山梨から離れて山梨で生まれ育ったわけではないが、山梨が第二の故郷になっていると私は感じる事ができた。3年間住んで、山梨の地元の人と知り合ったその人々に会いたいと思う。山梨に住む人々から山梨の好きなお店や雰囲気を知るからこそではないかと思う。私は、富士山や自然豊かで、食べ物もおいしく、のんびりとした雰囲気が好きだ。だからこそ、この魅力あふれる、都心から近い山梨、身近に人と触れ合える山梨をより多くの人々に知っていただきたいと強く思う。



図1 スペインバルセロナのラボケリア市場

(<http://yuuma7.com/%E3%83%90%E3%83%AB%E3%82%BB%E3%83%AD%E3%83%8A%E3%81%A%E8%83%83%E8%A2%8B%E3%82%92%E6%94%AF%E3%81%88%E3%82%8B%E3%82%AB%E3%83%A9%E3%83%95%E3%83%AB%E3%81%AA%E3%83%9E%E3%83%BC%E3%82%B1%E3%83%83%E3%83%88/>)

)

図2 スペイン、バルセロナのラボケリア市場で売られていたジュース。  
写真；文献者



図3 ハンガリーブタペストの中央市場

2階に分かれており、1階に野菜やお土産やサラミなど肉屋があり、地下に魚が販売されていた。

<http://simmywillemann.com/2013/08/great-market-hall/>

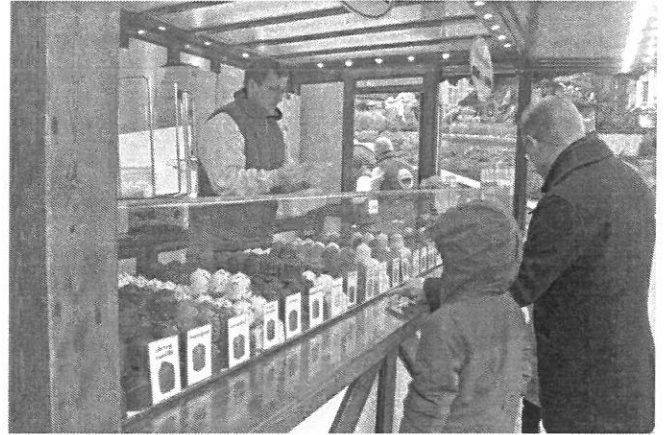
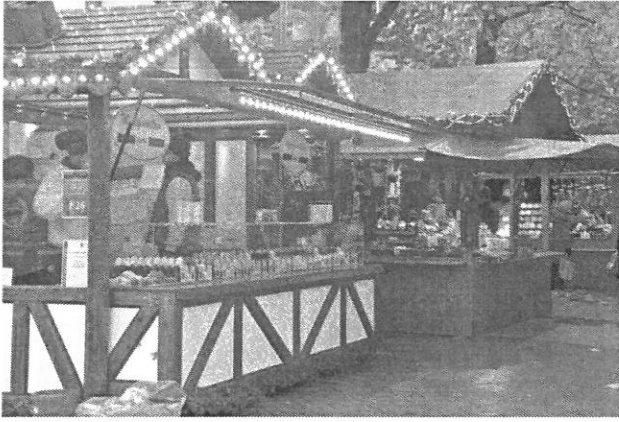


図4 イギリスバーミンガムのクリスマスマーケット  
写真；文献者

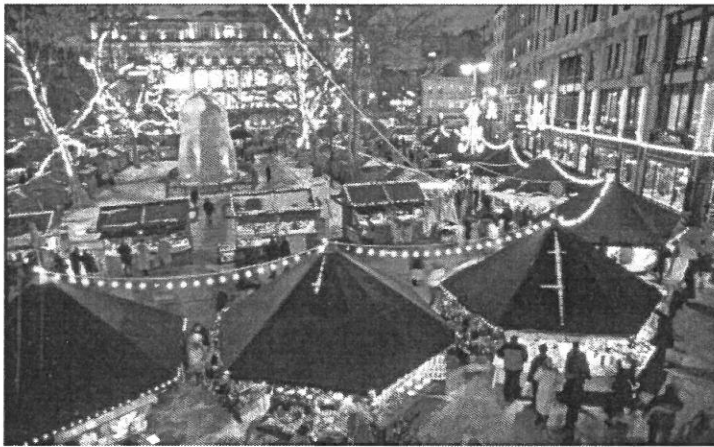


図5 ハンガリーのクリスマスマーケット 一部を上から見た図  
写真；  
<https://www.pinterest.com/hongarije/kerstmarkten/>

図6 ハンガリーのクリスマスマーケット 一部を上から見た図  
写真；文献者

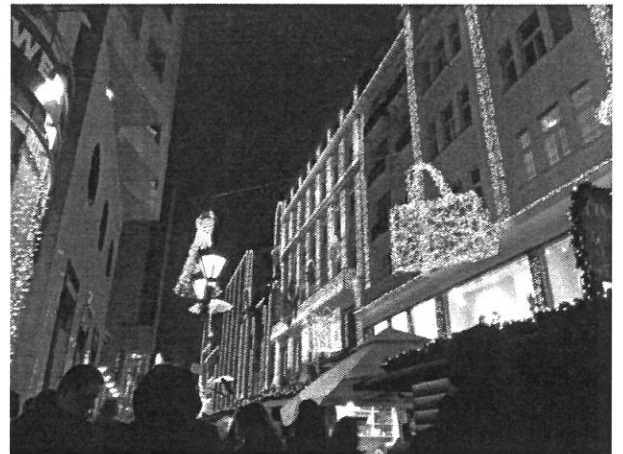


図6 スペインで月一で開催されているフードマーケット。  
食べ物だけでなく、雑貨やクラブもあり、ミュージシャンもいた。メキシコのような空間が市街地の中に忽然と現れる。  
写真；文献者