

## おもてなしの心

八王子市都市政策研究会議副座長 原島 一

5年後の2013(平成25)年、第68回国民体育大会が多摩地域を中心に開催される。いわゆる「多摩国体」である。本市でもサッカー、体操、新体操、自転車(ロードレース)、軟式野球及びゴルフの正式競技6種目のほか、公開競技である高校野球(硬式)が開催される予定であり、会場市として万全の体制で選手・観客をお迎えできるよう、準備を進めているところである。

とはいっても、市の施設を会場とするのは、上柚木陸上競技場を使用するサッカーと市民球場で行う軟式野球及び高校野球のみで、ゴルフは民間ゴルフ場、体操・新体操は私立大学の体育館、自転車は国道・都道を含む公道を使用しての開催となる。まさに産・学・公が連携しての「おもてなし」をもってお客様をお迎えすることになる。

多摩26市の市長で構成する東京都市長会では、昨年11月に平成19年度の政策提言として、「東京『多摩国体』を契機とした地域連携による多摩の魅力発信」をとりまとめた。その中では、多摩地域の市民、市民活動団体、NPO法人、学校、事業所等の様々な主体との連携とともに、行政区域にとらわれない様々な地域間連携をキーワードに、「多摩国体」が多摩地域のもつ魅力を全国に発信していく好機であるとし、特産品の共販や市域を超えた観光ルートの確立などといった連携素材を例示している。こうした連携が無ければ史上初となる「多摩国体」を成功に導くことは難しいとの同提言には、まったく同感である。まさに、都市政策研究会議での今回の研究テーマ「八王子におけるこれからの都市間交流」の実践にもつながるものである。

さて、同提言の中でも最重要課題とされているのは、多摩地域を訪れる選手、観客その他の関係者に対する「おもてなしの心」をもった接遇である。そのために必要となる経費を対象とする助成制度の創設までが提唱されている。「おもてなし」とは、同提言によれば、挨拶(声かけ)運動や街中美化運動の展開に始まり、各種ボランティアの育成、会場案内の徹底、商店街賑わい運動等々によりお客様に良い印象をもってもらうことであり、それは「また来よう、来てみたい」につながっていく効果をもつ。

もっとも、本市では1964(昭和39)年開催の東京オリンピックで自転車競技の会場地になったとき、既にこれらのことは実践済みで、大成功を収めている。当時の記録を見ると「街を清潔にし、花で彩り、各国の選手を迎える心の準備として親切運動を起し、街中の善意を集めて…」とある。世界初の「親切都市宣言」のもと、市民総ぐるみの「おもてなし」により、選手・関係者は競技に専念することができ、その歓迎ぶりに感激の余り涙して帰国していったそうである。あれから44年余、世代も交代したが、本市民には「多摩国体」を成功に導くだけの「おもてなしの心」のDNAが受け継がれているものと確信している。

本市は今、高尾山を核として観光施策に力を入れている。外国人を含む多くの観光客にリピーターとして再び八王子を訪れていただくためには、「おもてなしの心」が不可欠である。そうした意識をもった市民、職員が一層増えることで、お客様に気持ち良く過ごしていただくことができ、ミシュランの三ツ星に恥じない観光地として発展していくことが、現実のものとなる。

(はらしま はじめ・総合政策部長)