



参与 大谷 英之さん

数年前から京商のセミナー等に参加し、商店街や各個店のおもてなし意識向上に努めてきました。団体で訪れる外国人観光客のマナーの問題がしばしば指摘されますが、日本人にとっては当たり前のことでも、外国人にとってはそうでないことも少なくありません。仕方がないと諦めるのではなく、まずは**私たちが文化や習慣の違いをしっかりと理解することが大切**ではないでしょうか。

たくさんのお客様にお越しいただくと、おもてなしの心を忘れて、慌ただしく接客してしまうかもしれません。多くの方が訪れるからと言って満足するのではなく、**地域と観光客が心地良く過ごせるような取り組みを考え提供していくことが重要**だと考えています。そうすることで、その土地、その店のファンが増え、リピーターの確保につながっていくのだと思います。



お稲荷さんの  
お膝元で始まる  
おもてなし

## こころを込めて 我が社の おもてなし

### 稲荷繁栄会

代表者 / 久安康雄  
住所 / 京都市伏見区深草稲荷御前町70  
TEL / 075-204-7153  
URL / <http://inari-village.com/top?locale=jp>

大手旅行口コミサイトにおいて、2年連続で人気ランキング一位に輝いた伏見稲荷大社。最近では、参拝客だけでなく、国内外から大勢の観光客が訪れるようになりました。「地元の商店街として、お客様を気持ち良くお迎えしたい」と大谷さん。そんな思いから、稲荷繁栄会が中心となって観光客向けのウェブサイトを「伏見稲荷ヴィレッジ」を立ち上げました。伏見稲荷大社や商店街の情報発信はもちろん、「伏見稲荷を食べ歩こう！ルート」「歴史探訪ルート」など、初めて訪れた人でも安心して楽しめるオリジナル観光コースを日、英、中国の3ヶ国語で紹介。最寄駅から伏見稲荷大社の境内まで広くカバーする無料のWiFiで、いつでもアクセスすることが可能です。

今年度は、手荷物などの一時預かりに対応する「iステーション」を商店街の中にオープンしました。階段が多い伏見稲荷大社を手ぶらで回っていただくというサービスで、スニーカーなど重い荷物を抱えた外国人観光客には特に喜ばれています。将来的には、商店街のお勧め商品を展示・販売したり、通訳ガイド付きの京都観光ツアーを企画したりと、「iステーション」を地域交流の拠点に育てていきたいですね」とこやかに笑う大谷さん。お稲荷さんのお膝元で始まるおもてなしは今、国や言葉を超えて広がっています。