

はこだて検定活用のすゝめ

本所では、函館の街・周辺地域に関する歴史や文化、産業、人々の暮らしを学習する「函館歴史文化観光検定（はこだて検定）」を施行しています。本特集では、人材育成の一環として、はこだて検定の学習を推奨する事業所の取り組みや、受験者の声、地域学習に同検定を活用する高校の取り組みをご紹介します。

事業所の声

自信を持って観光ガイドを提供できるドライバーの育成のために 道南ハイヤー(株) 常務取締役 佐々木 龍也(左) 観光・営業課長 大澤 英明(右)

■函館観光の知識を対外的に示すバロメーターとして活用しています

当時、道外の大手旅行会社へ旅客運送事業の提案を行った際に、「ドライバーが函館観光に詳しいことを証明するものはないのか」と言われ、営業がうまく進まなかった経験をしました。後に、第1回はこだて検定施行の記事を目にし、ドライバーに受験させたことが、弊社が検定を人材育成に取り入れたきっかけになります。

観光の知識に自信のある職員が多かったため、「今更検定のために勉強するなんて…」と難色を示す声が挙がりましたが、その自信ある知識をお客様や取引先等へ対外的に証明するバロメーターとして、検定の取得が重要であることを伝え、全員が検定に合格しました。その後、前述の旅行会社へ再び営業に行った際は、はこだて検定の合格証を“函館観光の知識の証明”として認めていただき、仕事を進めることができたため、検定を活用してよかったと思っています。また、自信を持って観光ガイドを提供できる職員が増え、検定を活用してから人材育成方法も変化していきました。



■“魅せるガイド”の育成を目指しています

弊社では、はこだて検定取得者以外は、観光ガイドを行うことができません。入社面接では、観光ガイドドライバー志望が多い中、入社後第一に目指すのは、はこだて検定の取得になります。

毎年弊社で行う研修会では、観光ドライバーがガイドや接客のスキルを磨いています。研修会では、漠然と目的地に向かうのではなく、道中でお客様との対話やニーズに合わせて観光地にまつわるワンポイント知識やストーリーをご紹介する“魅せるガイド”を心掛けるよう指導しています。

また、8月からは、任意参加による検定未取得者を対象としたはこだて検定講習会を開催し、試験の傾向分析と解説をするほか、過去問題を解いて知識を深めます。講習は、通常業務と並行して行われるため、ドライバーはテキストブックを常に携帯し、空き時間をうまく利用して勉強されている方が多いですね。



▲研修会の様子



▲良質なガイドと旅客車で観光を

■提案型の観光ガイドも可能になりました

観光知識に精通していることの証明として合格バッジは大いに役立っています。はこだて検定合格者カードやバッジを目にしたお客様は、安心してドライバーに観光ガイドを任せることができ、お客様の求めに応じ観光ガイドを行うことで、追加の目的地も増え、乗車時間をより長くご利用いただけます。実際に弾丸旅行で函館にいらっしゃったお客様に観光案内やフォトスポット巡りプランの提案を行い、後日お礼の手紙をいただいたことは、仕事の活力に繋がりますね。

地域学習を通じ地元へ愛着心を持つ生徒の教育

市立函館高等学校 教諭 塩村 亮

本校では、「地域を学ぶ・地域で学ぶ」をモットーに「函館学」を実施し、昨年度より、その一環として希望者を対象に「はこだて検定合格者の会」の皆様を講師にお招きした講座を実施し、生徒が地域の人々の力を借り、地域の抱える課題に触れることで、学校では学ぶことのできない知識・経験等を得る機会としています。この学習を通じ、地域の魅力を再認識し、進学等で一度函館を離れても、将来地元に戻り地域に貢献する人材として活躍するという選択肢を示すこともできます。そして、この取り組みが後輩たちに継承されていけば、地元への愛着が生まれ、地域との繋がりも継続的なものとなり、函館市の唯一の市立高校として、地域に貢献できると期待しています。



▲熱心に学ぶ受講生

受験者の声

検定を通じて得られた知識を後輩へ伝えていきます

五稜郭タワー(株) 営業部 佐藤 千春

■はこだて検定を知って

入社後、観光施設で働く上で観光に関わる資格を持つことで自信に繋がると考え受験しました。会社では、はこだて検定の受験者を取りまとめており、受験料を負担していただいた事もスムーズに受験できたきっかけですね。



■合格に向けて

初級は重要な部分をノートに書きながらテキストを読み込み、過去問題を解いていました。地元出身なので知ってる内容も多く、また、五稜郭については社内で学んできたこともあって初級は勉強しやすく、1回の受験で合格することができました。上級では函館市内を実際に歩くことが大事だと思います。初級に比べると上級はかなり勉強の時間が必要になり、仕事終わりに勉強してから帰宅することや、休日に図書館で5時間勉強をしていました。なかなか上級試験の勉強と仕事の両立は根気が必要ですね…。

■検定で学んだことで

お問い合わせ等で、基本的な観光情報をスムーズに回答できるようになったほか、ガイドツアー中に五稜郭のことでなく、当時の函館の様子やエピソード等もご紹介しています。

私自身勉強して、検定で得られる知識は業務の中で活かされる内容が多いと感じたので、パワーポイントにまとめてファイリングし、後輩と共有できるようにしています。また、はこだて検定のテキストは、営業部の共通デスクに置いてありますので、これからも函館の奥深い魅力に触れながら、勉強を続けていきたいと思っています。



▲基本情報をまとめて分かりやすい資料に

はこだて検定の学習を通じて“おもてなしの総合力”を高めてみませんか？

本所では、はこだて検定の施行を通じて、より多くの方が、函館・道南地域に関する知識を高めることで、“観光都市 函館”におけるホスピタリティの全体的な底上げに繋がるとを願っております。

また、実務的なメリットだけでなく、同検定で得られる知識が、函館の生活をより味わい深いものにするといった副次的な効果も期待されます。

今回の特集では、観光に従事されている方の声をご紹介いたしましたが、歴史好きの方、新たに当市に赴任された方等、「函館生活を楽しむ契機」として、はこだて検定を学習してみませんか？

はこだて検定ご案内

はこだて検定刊行物

■はこだて検定公式テキスト第8版

(市内・札幌一部書店で販売中)

函館・道南についての歴史・文化・産業・観光・暮らし等を一連の流れとして分かりやすくまとめています。ぜひこのテキストで当地域が持つたくさんの“ストーリー”に触れてみてはいかがでしょうか。



◎価格 2,200円(税込)



■はこだて検定過去問題

(函館商工会議所窓口のみで販売中)

はこだて検定受験対策にぜひご活用ください

◎価格
初級・上級各回 110円(税込)

第17回函館歴史文化観光検定 (はこだて検定)

【施行日】令和4年11月6日(日)

※受験要項(申込書)は今月号に同封しています

