

多治見流

おもてなし

Omotenashi
by Tajimi Style



三橋洋子さん

市民健康部市民課
窓口グループ

「おもてなし」というと、窓口の職員だけに必要なツールに思われがちですが、職員だれもが必要なものだと考えています。「おもてなし」は対お客様だけでなく、職員同士でも必要なコミュニケーションツールだからです。相手をないがしろにしていない、大切に思っているということを伝える手段が「おもてなし」だと思っています。

以前、数日前に交付した証明書の差し替えを希望し、再来庁されたお客様がみえました。原則、一旦交付した証明書は差し替えできません。このため、なぜ、差し替えが必要なのかを尋ねた上で、証明書を差し替えずお客様の要望

をかなえる方法を、お客様と一緒に考えて考えました。代替案をいくつか出し、結果としてはどの提案も採用されませんが、お客様は「市役所の方が自分の立場に立って考えてくれた」と感謝してくださり、本来必要だった住民票を改めて取って帰られました。お客様の立場に立ち、お客様に寄り添って対応した結果です。

駅北庁舎1階の入り口付近にはフロアマネージャー(案内係)が常駐しています。申請書の書き方、番号札のお渡しのほか、市役所全体に関する問い合わせに対応します。時には市役所とは関係ないことを尋ねられることさえありますが、常に「おもてなし」の心で対応しています。

市役所に入る前、私は新聞社に勤務しており、記者として数多くの企業を訪問しました。その際、たった一人の社員の対応や言動が、会社のイメージを左右してしまう怖さを見てきました。接客最前線の市民課窓口を統括する立場として、これからも職員に「おもてなし」の大切さを伝えていきたいです。



駅北庁舎1階市民課窓口前で番号札を手渡すフロアマネージャー。常に、お客様に寄り添う対応を心掛けている



Oasis for Citizens

- 虎溪用水広場 -

虎溪用水広場は、人々の交流や憩いの拠点、文化・芸術との出会いの場としてまちににぎわいを生み出しています。



子どもたちが遊ぶ日常の風景。

目標は「週末いつも何かやってる場所」になること

あおひろ
岡部青洋さん

多治見まちづくり株式会社



多治見まちづくり株式会社は多治見市の中心市街地活性化を担うまちづくり機関として平成13年に設立。虎溪用水広場や多治見市駅北立体駐車場の管理・運営を行うほか、地元作家の器を使用する「うつわとごはん カフェ温土」をながせ商店街で展開する。

私は学生のころから「まちづくり」に興味がありましたが、少数精鋭、即戦力になる人材を求めるこの業界で、新卒での採用は望むべくもありませんでした。

数年後、多治見まちづくり株式会社（以下、TMO）が虎溪用水広場（平成28年7月1日オープン）の指定管理者に決まり、新規の職員募集をしました。陶器好きの私は、まちの雰囲気を入り込んでいたこともあり、以前から実家のある浜松から何度も多治見に日帰り旅行をしていました。卒業した後も、「まちづくり」に関わる仕事を探していた私は、TMOが職員募集しているのを知り、当時勤めていた大学受験予備校の職員を辞め、多治見で就職することを決めました。

TMOでの私の仕事は、主に虎溪用水広場で開催する自主イベントの企画・運営です。企画する上でこだわっているのは「地元色」です。お酒のイベント（虎溪陶酔広場）では、東濃の地酒と美濃焼の酒器を使います。また、本に親しんでもらうことを目的に開催するイベント YONDAY BOOK ピクニックでは、地元の書店や飲食店の協力を得、地元在住のイラストレーターによるワークショップを行ったりします。地元の人が携わることで、虎溪用水広場を身近に感じていただけることを期待しています。

現在、私たちは自主事業としてここでさまざまなイベントを開催していますが、市民の皆さんが主催するイベントも増え、「週末いつも何かやってる場所」になることが大きな目標です。



2

2 夏場は裸足になって噴水の水をあびる子どもたちが集まってくる。噴水の水は口に入っても大丈夫な安全基準を満たしている。



1

1 毎月第一日曜日、ニッチ*でおしゃれでオリジナルな「モノ」「コト」とユニークな「ヒト」が集まるタジミサンデーマーケット(サンマー)を開催。

*大企業がターゲットにしないような小さな市場や潜在的にはニーズがあるが、まだビジネスの対象として考えられていないような分野のこと



5

5 多治見、土岐、瑞浪、恵那、中津川、可児から参加した酒蔵の地酒を美濃焼の酒器で味わうイベント「虎渓陶酔広場」。酒蔵一押し銘柄を一度に飲めるとあり、毎回多くの参加者でにぎわう。

6 子どもから大人まで、気持ちよく、ピクニックのような気分でのんびりとしたひと時が過ごせる「YONDAY BOOK ピクニック」。



3

3 ミストや噴水が設置された納涼スポット 虎渓用水広場において7月から9月上旬の毎週金・土曜日に開催される「たじみえきキタピアガーデン」。土岐川から引かれた虎渓用水路の水の音色に癒しを求めて多くの市民が集う。

4 設置されている椅子は可動式で使い勝手が良いと評判。



4

JR多治見駅南北自由通路

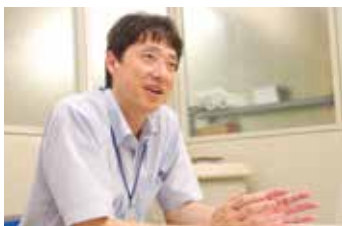
平成11年に音羽町2丁目地内において、JR中央線により南北に分断された市街地の連絡強化を図るため計画。JR多治見駅の橋上化と一体に整備され、多治見の玄関口として快適な歩行空間を確保した。全長約100m、幅員10m、天井高4m。



ここは多治見の顔。迫力ある陶壁がみんなをお出迎え

永田芳彦さん

建設部道路河川課
道路改良グループ



区画整理は毎日が苦勞の連続。そんな中、陶壁制作を依頼した七代加藤幸兵衛さんが多治見のためにと非常に協力的だったのが印象的だった話す。

私が駅周辺の区画整理をするため現地事務所
に在籍したのは平成18年からの7年間です。当時は、
目まぐるしい勢いで駅周辺の風景が変化していま
した。電車は、駅舎の立て替えをしようとする常
どおり動きます。利用者に迷惑を掛けないために、
大掛かりな工事は終電後の夜中に行っていました
た。特に、跨線橋を真夜中に撤去した場面は一生忘
れられないですね。

改札口を2階に配置して、そこから南北に全長
百メートルの新しい跨線橋(南北自由通路)を架け
ました。多治見市の顔とも言うべきこのメイン
コンセプトは「美濃焼」です。まず、改札を出た正面
には七代加藤幸兵衛制作による迫力満点の陶壁が
目を引きます。通路の壁には展示スペースが設け
られ、人間国宝や岐阜県重要無形文化財保持者の
作品が常設展示されています。また、床や外壁は地
元の美濃焼タイルを使い、特に床のタイルは土の
質感を残したものをあえて選びました。現在は、年
に数回、ここでイベントが開催されますが、20万人
都市相当の広さを誇る幅10メートルの通路がもっ
と活用されることを期待しています。



2 改札を出ると正面でお迎えする巨大陶壁。タイトルは「ひびきあう声」。



1 人間国宝や岐阜県重要無形文化財保持者などの陶芸作品が常設。本物があるまちをアピール。作品は定期的に入れ替えを行う。



5 JR多治見駅北エリアの様子。食とアートの体験型レストラン「TREE by NAKED tajimi」とその奥には駅北庁舎。



6 平成19年ごろのJR多治見駅(北西から撮影)。当時は、駅南側の地上階に改札口があり、駅北からの利用者は大変不便な思いをしていた。JR多治見駅の橋上化と一体に南北自由通路が整備され、現在は、多治見の玄関口として快適な歩行空間が確保されている。

3 「駅から始まる 美濃焼探求の旅」をテーマに人間国宝をはじめとする巨匠による陶芸作品を展示するなど、本物のまちをアピールするイベント「美濃焼祭」。毎年10月の3連休に開催する当イベントは今年で8回目。普段、美術館でしか出会えない芸術作品を身近に見ることができる。

4 毎月第3木曜日に開催する「駅モール」(12~3月は休み)。クラフト作品やスイーツなどを展示、販売する。