

# 「高知家」のおもてなし

---

平成26年度  
第1回 高知県おもてなし県民会議資料



# これまでの主な「おもてなし」の取り組み（H24～H25年度）

## 「おもてなし五か条」

### <1条：おもてなしの気運の醸成>

- 「おもてなし県民会議」の開催
  - ・H24年度：3回開催 ・H25年度：2回開催  
（おもてなしアクションプラン進捗状況、「おもてなし五か条」の策定等
- 「おもてなしトイレ」の認定（H24年度～）
  - ・認定件数：620件
  - ・H24年度認定数：529件
  - ・H24年度認定トイレの再チェック：520件
  - ・H25年度新規認定：100件
- おもてなしセミナーの開催
  - ・H24年度：川島 なお美「土佐流のおもてなしに寄せて」 参加者（約300名）
  - ・H25年度：松尾 諭「おもてなされのススメ」 参加者（112名）



### <2条：美しい地域環境づくり>

- おもてなし一斉清掃の実施
  - ・H24年度：10月16日3,778人
  - ・H25年度：10月11日2,317人
- おもてなし美化活動の実施
  - ・H24年度：仁淀川地域、幡多地域
- 「おもてなしトイレ」の認定【再掲】



### <3条：きめ細やかな観光情報の提供>

- 高知観光情報発信館「とさてらす」等での情報発信
  - ・観光スポットの食・体験メニューや周遊プラン等の観光情報提供
- 国際観光受入研修会の実施
  - ・H24年度：9月4日 高知会場、9月11日 四万十会場
- 渋滞対策の実施
  - ・GW（ひろめ市場等）
- 多客時、イベント時の臨時観光案内や臨時駐車場等の情報提供
  - ・GW、お盆（淡路SA、豊浜SA等）
- 映画「県庁おもてなし課」ロケセット等での観光案内
  - ・設置期間：H25.4.20～9.23 入場者数：35,010人



# これまでの主な「おもてなし」の取り組み（H24～H25年度）

## < 4 条：観光基盤の整備 >

### ■ 県外観光客満足度調査の実施

- ・ H24年度：サンプル（2,518件）
  - ・ H25年度：サンプル（1,438件）
- 調査結果を各事業所等へフィードバック

### ■ 広域観光案内板等設置工事

- ・ H24年度：広域案内 3基（いの町、四万十町、土佐清水市）  
：誘導板 5基（越知町、土佐清水市）  
：修繕 1基（東洋町）
- ・ H25年度：広域案内 2基（南国市、佐川町）  
：誘導板 5基（土佐清水市、佐川町、室戸市、いの町）

### ■ 市町村の観光案内板および誘導等標識の設置等への支援（観光案内板等整備事業費補助金）

- ・ H24年度：18市町村 34事業
- ・ H25年度：17市町村 25事業



## < 5 条：おもてなしの人材育成、技術の向上 >

### ■ 観光ガイド研修の実施

- ・ H24年度：吉田 類「旅びとの視点」参加者（108名）  
：地域別研修会 中部(57名)東部(31名)西部(34名)
- ・ H25年度：地域別研修会 中部(61人)東部(44人)西部(27人)

### ■ おもてなしタクシーの利用促進

- ・ H24年度：専用乗場の設置、県広報等による情報発信
- ・ H25年度：専用パンフレット作成、龍馬パスポートへの参加  
：旅館、ホテルへ配車について協力要請

### ■ タクシーの接客向上のための聞き取り調査等の実施

- ・ H24年度：調査件数（179件）  
（調査場所：高知龍馬空港、高知駅、中村駅、野市駅）
- ・ H25年度：調査件数（2,259件）  
（調査場所：高知龍馬空港、高知駅、イオン、中村駅）

### ■ タクシードライバーおもてなしマインド表彰

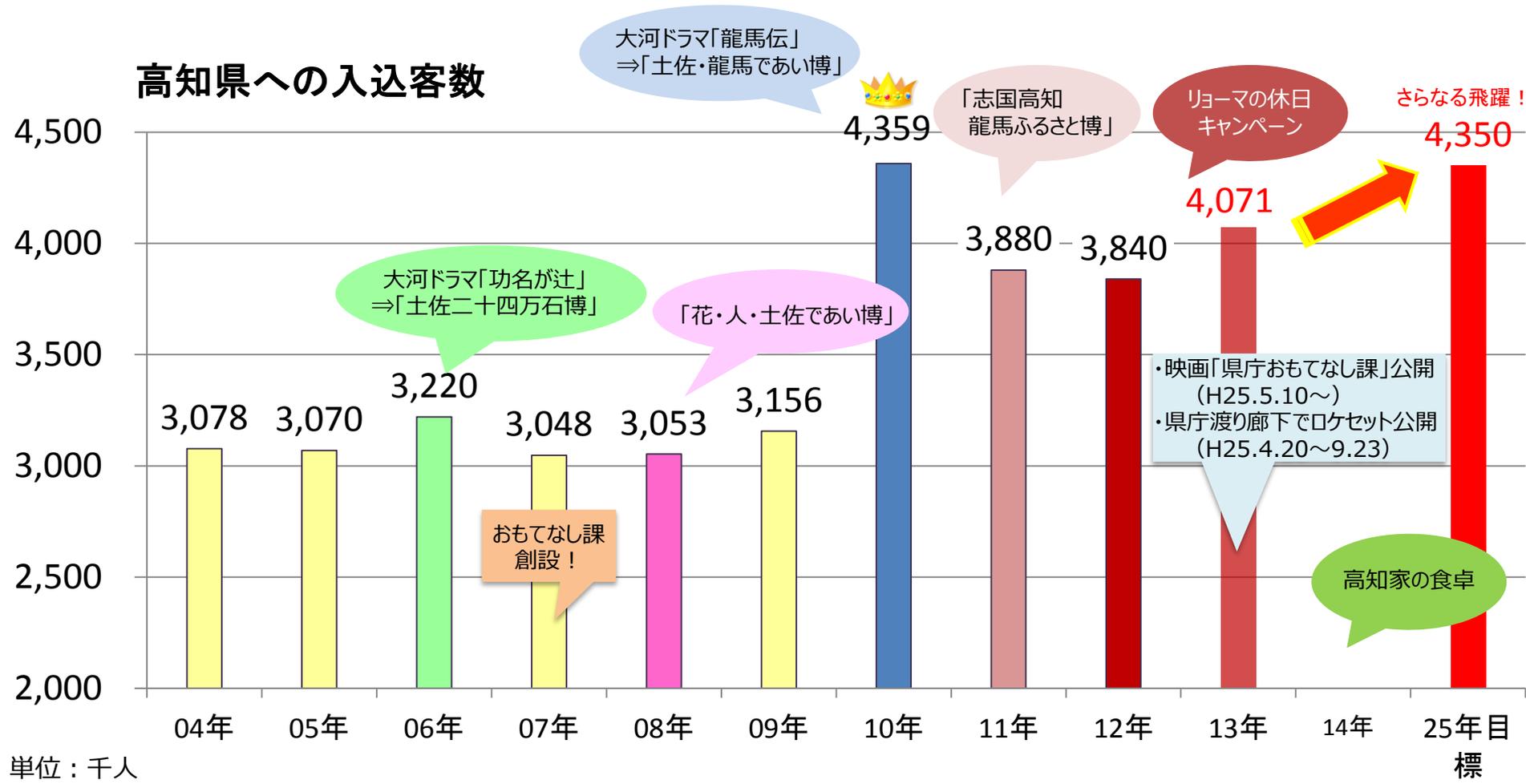
- ・ H24年度：認定者（6名）
- ・ H25年度：認定者（7名）



# 高知県の観光政策および観光客（入込数）の推移

■大河ドラマ「龍馬伝」放送年に120万人の大幅増！「龍馬ふるさと博」の開催、「リョーマの休日キャンペーン」により、2011年、2012年と過去2番目、3番目の入込客数を記録！そして、2013年は407万人を突破！

## 高知県への入込客数



# 各調査結果等

## ○高知県

■地元の人のホスピタリティを感じた 5位（前年度14位）

■現地で良い観光情報を入手できた 5位（前年度23位）

- 【参考】・地元ならではのおいしい食べ物が多かった 1位（前年度12位）  
・魅力ある特産品や土産物が多かった 4位（前年度9位）  
・子供が楽しめるスポットや施設・体験が多かった 9位（前年度33位）

<じゃらん 宿泊旅行調査2014>

■県民の約9割が県外観光客への「おもてなし」を実際に行っている。または行ってみようと思っている

<県民世論調査【平成24年度】>

【回答の多い順】

- 1位：観光地や飲食店等への道案内 2位：土佐弁でのあいさつ・声かけ 3位：観光客が利用するトイレの美化  
4位：観光地等の美化、花の植栽 5位：お接待など地域文化に基づいたおもてなし

■観光客満足度調査の動向

<県外観光客入込・動態調査【観光政策課】>

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	19年度との比較
宿泊先	75%	74%	77%	77%	76%	78%	<b>78%</b>	3P
食事・料理処	69%	72%	76%	74%	77%	79%	<b>79%</b>	10P
観光施設	72%	73%	72%	75%	77%	78%	<b>76%</b>	4P
観光地の美化	72%	71%	71%	72%	71%	73%	<b>73%</b>	1P
公共トイレ	54%	56%	54%	57%	54%	55%	<b>53%</b>	-1P
案内標識	47%	51%	48%	53%	53%	54%	<b>49%</b>	2P
高知の道	46%	47%	46%	50%	49%	47%	<b>45%</b>	-1P
タクシー	42%	44%	43%	46%	46%	43%	<b>49%</b>	7P

- ・県内の観光施設、宿泊施設において通年で調査（回答総数1,191）  
・「大変良い」「良い」「ふつう」「悪い」「大変悪い」の5段階評価・上表は個別項目に対する「大変良い」、「良い」の合計%

## ○全国

・旅行中外国人が困ったこと 第1位「無料公衆無線LAN環境」

<外国人旅行者に対するアンケート調査【観光庁：平成23年11月】>

・訪日外国人が体験した活動 第1位「日本食を食べること」 第2位「ショッピング」

第3位「繁華街の街歩き」

<訪日外国人消費動向調査【観光庁2013】>

## 1 県民のおもてなし気運の盛り上げ・おもてなしの人材育成

- ・ 県民総おもてなしに向けての県民への周知、アピール
- ・ 高いおもてなしのポテンシャルを観光振興へ活用

## 2 きめ細やかな観光情報の提供

- ・ 各観光施設等での観光情報の発信
- ・ 渋滞情報、駐車場情報等交通面における情報発信
- ・ 旬の食材についての情報発信（水揚げ、収穫情報等）

## 3 おもてなしトイレの推進やおもてなしタクシーの利用促進

- ・ トイレ利用者への啓発、トイレ管理者の意識の向上
- ・ おもてなしタクシーの利用促進に向けた効果的なPRの方法

## 4 外国人観光客の受入環境の整備

（2020年オリンピック・パラリンピック東京大会開催を見据え）

- ・ 観光拠点等の無料Wi-Fi環境の整備促進
- ・ 消費税免税店の拡大
- ・ 飲食店等における多言語対応（表示などハード面および接遇などソフト面）