

平成26年度 「おもてなし」の取り組みについて

高知県おもてなし県民会議資料
H27.1.28 (水)

<1条：おもてなし気運の醸成>

■「おもてなしトイレ」の認定

観光客の皆様への気配りを行っているトイレを、「おもてなしトイレ」として認定し、県内に広げ、観光客の満足度につなげる

- ・新規認定数：76件（累計794件(12月末現在)）
- ・再チェック数：60件（12月末現在）



(村の駅ひだか)

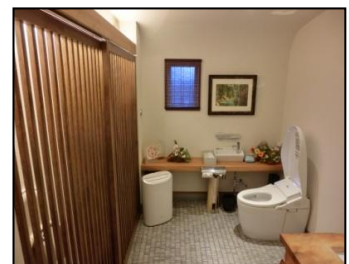
■おもてなしトイレの表彰（5か所）

特に優れた取組等を行っているおもてなしトイレ（管理者）5か所を表彰し紹介することにより、これまで以上におもてなしトイレの普及拡大及び管理者や地域の方々の「おもてなし」の気運を高める

- (1) 地域の特徴を活かしたおもてなしトイレ
 - ・観光物産センター ゆういんぐ四万十
- (2) ユーモアな取組みによるおもてなしトイレ
 - ・海洋堂 かつば館
- (2) お遍路さんに優しいおもてなしトイレ
 - ・温泉の駅のいち くろしお市
- (4) 「高知家の食卓」（飲食店等）として特徴的または印象的なおもてなしトイレ
 - ・レストパークいの
 - ・菜家吉



(かつば館)



(菜家吉)

■おもてなしセミナーの開催

おもてなしセミナー

- ・実施日：平成26年11月13日（木）
- ・場 所：高知城ホール
- ・講 演：演題 『高知県の「食材」や「食文化」を活かしたおもてなしのコツ』

講師 熊谷 喜八

(アイビー株式会社 最高顧問、高知県観光特使)

- ・参加者：156名



■おもてなし県民会議委員によるおもてなし行動

- 美化清掃～「美しいまち」でおもてなし
 - ・実施日：平成26年10月22日（水）



- ・実施内容：おもてなし一斉清掃への参加
- ・県民会議委員参加者：14名

- 観光案内～「あいさつ、声かけ」でおもてなし～
 - ・実施日：平成26年11月1日（土）
 - ・実施内容：五台山において観光客へのあいさつ
観光案内及びお茶でのお接待
 - ・県民会議委員参加者：6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

- ・実施日：平成26年10月22日（水）ほか
- ・実施場所：県内34市町村67ヶ所
- ・参加者：319団体 2,445名参加



<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

JR高知駅南口のこうち旅広場内の「とさてらす」において、高知県を訪れる観光客の方それぞれに応じた情報提供を行う

■渋滞対策の実施

- 高知市中心部
実施期間：GW（4/26（土）～27（日）、5/3（土）～5（月） 5日間）
- 五台山
実施期間：GW（4/27（日）、5/3（土）～6（火） 5日間）

■サービスエリアでの臨時観光案内や臨時駐車場等の情報提供の実施

- 南国SA（下り）
実施時期：GW（4/26（土）～5/6（火） 11日間）
夏期（8/10（日）～16（土） 8日間）
- 淡路SA（下り）
実施時期：GW（5/3（土）、4（月） 2日間）
夏期（8/13（水）、14（木） 2日間）
- 豊浜SA（下り）
実施時期：GW（5/3（土）～5（月） 3日間）
夏期（8/13（水）～15（金） 3日間）

■高知龍馬空港での情報提供の実施

実施時期：GWやお盆などの多客時（延23日間）

■イベント等での臨時観光案内

- カシオワールドオープンゴルフ（11/27（木）～30（日）4日間）
- 龍馬マラソン（2/14（土）～15（日）予定 2日間）
- プロギアレディス（3/13（金）～15（日）予定 3日間）

■映画「県庁おもてなし課」県庁でのロケ地巡り案内

- 映画「県庁おもてなし課」の主なロケ地である高知県庁において、本物のおもてなし課へのご案内、制作秘話や県内のロケ地の詳細をご紹介します

・実施期間	H26.4.26（土）	参加者	11名
	H26.5.18（日）	参加者	6名
	H26.6.8（日）	参加者	18名
	H26.7.20（日）	参加者	23名
	H26.8.3（日）	参加者	2名
	H26.9.21（日）	参加者	21名
・合計参加者	81名（県外：57名）		



- 県内ロケ地等での観光案内の実施
 - ・いの町観光協会
パネル展示、周辺ロケ地の案内
 - ・香南市地域情報センター（ヤ・シイパーク内）
パネル展示、周辺ロケ地の紹介、周辺マップの作成配付

<4条：観光基盤の整備 >

■満足度調査の実施

- 観光客等を対象とした満足度調査の実施とフィードバック
 - ・実施場所及び件数：高知龍馬空港、高知道南国 SA、こうち旅広場等 770 件（見込み）

■広域観光案内板等の設置

- ・歓送迎 1 基（東洋町）
- ・案内板90枚（歩き遍路向け表示）
- ・広域観光案内板 1 基（安芸市、3月完成予定）



■市町村への支援

- 観光案内板等整備事業費補助金
市町村等が実施する観光地や観光ルートへの誘導標識や観光案内板の多言語事業及び景観整備事業、外国人観光客用パンフレット作成等に対して補助
・平成26年度：15市町村23事業（見込み）



■Wi-Fi整備促進

導入が進んでいなかった旅館・ホテルに必要性や導入事例などの情報提供を行うとともに、市町村には拠点整備補助金を活用した整備を働きかけ

- ・Wi-Fi整備状況
主な観光施設・道の駅：約28%（H26.9月現在）
主な旅館・ホテル：約63%（H26.7月現在）

■外国人観光客向け消費税免税店の普及拡大

平成26年10月1日から、食品、地酒、地元の特産品などが新たに免税対象となる外国人観光客向けの免税制度が改正されたことに伴い、県内3地域で説明会を開催

- 中部会場：平成26年7月24日（木） 参加者：47名
- 西部会場：平成26年7月28日（月） 参加者：26名
- 東部会場：平成26年7月29日（火） 参加者：13名
- ・免税店開設数：11店舗（H26.10.1現在）



<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

県内の観光ガイド団体（22団体）にて組織した「高知県観光ガイド連絡協議会」へ観光ガイド研修の実施を委託

<研修内容>

- 地域別研修会（東部・中部・西部地域で実施）
<東部>（第1回）
 - ・講演会（実施日：H26.9.28（日））
演題：「野根山二十三土」
講師：竹内 土佐郎 氏（安田まちなみ雑踏衆 代表）
講師：原田 英祐 氏（東洋町文化財保護審議委員）
 - ・史跡ウォーキング（野根山二十三土史跡めぐり）（第2回）
 - ・講演会（実施日：H26.10.19（日））
演題：「モネの庭ができるまで」
講師：上村 誠 氏（北川村 副村長）
 - ・施設巡り（モネの庭、海辺の自然学校、森林鉄道跡など）

<中部> (第1回)

- ・講演会 (実施日: H26.10.29 (水))
演題: 「土佐の食卓」～伝統食からいのちを守る災害食へ
講師: 松崎 淳子 氏 (「土佐伝統食研究会」会長)

(第2回)

- ・講演会 (実施日: H27.2.14 (土))
演題: 「最近の研究から見た～長宗我部元親の栄光と挫折～」
講師: 野本 亮 氏 (高知県立歴史民俗資料館 学芸員)

<西部> (第1回)

- ・講演会 (実施日: H27.1.27 (火))
演題: 「理解しづらい地質学 こんなに楽しくガイドしよう」
講師: 大野 希一 氏 (島原半島ジオパーク協議会事務局 次長)

➤ 個別勉強会

観光ガイドのレベルアップ研修等にかかる講師謝金・講師旅費への支援 (1団体5万円を上限) の実施

- ・11 団体 16 回実施 (予定含む: 1/20 現在)



➤ おもてなしセミナーの開催【再掲】

■おもてなしタクシーの利用促進

旅館、ホテル、商業・産業施設等、町内会連合会等へ利用協力を依頼 (紹介パンフの配置など)

- ・H26年度新規認定者数: 17名
(稼働認定ドライバー: 約300名)



■タクシーの接客向上のための聞き取り調査等の実施

タクシー・ハイヤーの接客向上を目指し、タクシー・ハイヤー車両に搭載したハガキ等での意見受け付け、JR高知駅周辺や高知龍馬空港等において調査員による降車客からの聞き取りを実施。調査結果を各タクシー事業者へフィードバックし、接客向上につなげる

<聞き取り調査結果>

・H26年度 聞き取り件数：862件（H26年4月～H26年11月）

	H26.4月～H26.11月
あいさつをした	93%
行き先を確認した	93%
指示等に返事をした	92%
言葉づかい（良い）	63%
忘れ物を確認した	72%
降車時に挨拶した	96%
地理の知識（良い）	56%
服装・身だしなみ（良い）	100%
運転操作（良い）	66%
車内のおい（良い）	99%
車内の様子	69%



【お気づきの点】

- ・短い距離だったからかもしれないが、愛想が悪い。観光客、県外の人には印象が非常に悪いと思う
- ・お礼のお釣りの用意がなかった
- ・返事や乗車時の挨拶がなかった
- ・香水の匂いがきつくて嫌だった

【お褒めの言葉】

- ・高知のおススメ料理・観光スポット等を教えてくれた
- ・JRの時刻まで調べてくれ、対応の良さにびっくりした
- ・荷物を一緒に降ろしてくれた。忘れ物を目で見て確認してくれた
- ・最高だった。言葉遣いが特に丁寧で話も面白かった
- ・地理に詳しい人でマイナーな場所をお願いしても迷うことなく行ってくれた

■タクシードライバーおもてなしマインド表彰

タクシー・ハイヤーの利用客におもてなしの心で接し、本県観光のイメージアップに多大な貢献をしたと認められる乗務員を表彰

- ・平成27年2月（予定）

