

高知県 おもてなしアクションプラン (最終案)



1) おもてなし活動の推進

具体的な取り組み

- [1] おもてなし県民会議の開催
- [2] **清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大**
- [3] 県内のおもてなし活動を県民に周知
- [4] **観光客を温かく自然体で迎える高知らしいおもてなしの実践**

これまでの主な取り組み

- ・手をふる運動への参加
- ・おもてなしセミナーの開催
- ・「おもてなしトイレ」の認定



2) 「土佐のあいさつことば」等の発信

具体的な取り組み

- [1] よさこいネット等観光PRサイトを活用した情報の発信
- [2] 高知県観光情報発信館「とさてらす」での土佐弁の紹介

これまでの主な取り組み

- ・「よさこいネット」等による情報発信
- ・高知の観光情報等をメルマガで発信
- ・高知観光情報発信館「とさてらす」での土佐弁紹介

1) 美化活動等の推進

具体的な取り組み

- [1] おもてなしの心を表現し観光客を迎えるための、県民によるおもてなし一斉清掃の実施

これまでの主な取り組み

- ・ 全市町村と連携したおもてなし一斉清掃の実施
- ・ 他の団体の清掃活動との連携



2) トイレの美化の推進

具体的な取り組み

- [1] トイレの美化の奨励により、観光客の満足度向上への取り組みを促進
- [2] 「おもてなしトイレ」の認定(再掲)

これまでの主な取り組み

- ・ おもてなしトイレ」の認定【再掲】
- ・ トイレ多言語シール(英語、中国語(繁体・簡体)、韓国)の配布



1) 観光案内機能の充実

具体的な取り組み

- [1] 高知県観光情報発信館「とさてらす」における観光スポットの食・体験メニューや周遊プラン等の観光情報提供
- [2] 高知県情報発信館「とさてらす」や「よさこいネット」等を活用した観光情報の発信
- [3] 観光案内板設置等による観光・交通情報の発信
- [4] 周遊観光バスや通称おもてなしタクシー等の二次交通を活用した周遊観光の充実
- [5] **多言語のWEBサイト・パンフレット等による情報発信**
- [6] **外国人観光客案内所の整備拡大**
- [7] **外国人が快適で円滑に利用できる二次交通の利便性の向上及び情報提供の充実**

これまでの主な取り組み

- ・ 県内全域のガイドブックによる情報提供
- ・ 県内のおすすめコースをまとめた「トサコレ！」による情報提供
- ・ 高知観光情報発信館「とさてらす」等での情報発信
- ・ 周遊観光バスの運行や通称おもてなしタクシー等、二次交通の案内
- ・ J N T O 認定外国人観光客案内所の運営
 - 【県内外国人観光客案内所】
 - ①高知県「i」案内所（高知県観光コンベンション協会）
 - ②四万十市観光案内所（四万十市観光協会）
- ・ 多客時、イベント時の臨時観光案内
- ・ 国際観光受入研修会の開催（H22年度～H24年度）
- ・ 多言語パンフレット（4言語指差し会話集）の活用



2) 旅の安全・安心に係る情報提供

具体的な取り組み

- [1] 観光地、観光施設において災害時に観光客等を安全に避難させるため、避難場所や避難経路等の把握・提供
- [2] 事故**防止等**の安全・安心に関する情報収集、発信

これまでの主な取り組み

- ・GW、お盆等の臨時観光案内、渋滞対策の実施



おもてなしAP

4条

観光基盤の整備

1) 観光客の満足度向上

具体的な取り組み

- [1] 観光客や旅行エージェント等に対し徹底的に満足度調査を行い、観光施設や宿泊所、二次交通などの課題等を把握しフィードバック
- [2] 官民が連携を強化し、ソフト・ハード両面から観光客の満足度向上のための取り組みを促進
- [3] **観光地、道の駅等での無料公衆無線LAN (Wi-Fi) の整備**
- [4] **消費税免税店の普及拡大等を通じたショッピング環境の整備**
- [5] **ホテル、レストラン等の食事メニュー等の多言語化および分かりやすい表示の推進**

これまでの主な取り組み

- ・無料公衆無線LAN (Wi-Fi) 環境の整備促進
- ・外国人旅行者向け消費税免税店の普及拡大



Japan. Tax-free Shop



Japan. Free Wi-Fi



2) 広域観光案内板、誘導標識の計画的な整備

具体的な取り組み

- [1] 核となる拠点の魅力を分かりやすく紹介し、観光客が周遊できるような、広域観光案内板や誘導標識を整備
- [2] 施設表示や案内板等のユニバーサルデザイン化および多言語化を推進

これまでの主な取り組み

- ・広域観光案内板等の新設、修繕【多言語表示（主に英語）】
- ・市町村の観光案内板及び誘導標識の設置等を支援
- ・「高知フォトスポット100景」の選定および紹介



3) ユニバーサルデザイン化の推進

具体的な取り組み

- [1] ユニバーサルデザイン化の取組方針を定め、観光案内板、ホームページ、施設案内、パンフレット等の整備を促進

これまでの主な取り組み

- ・高知県トイレマップをおもてなし課ホームページに掲載（再掲）
- ・市町村の観光施設等多言語案内の整備、パンフレット、ホームページ、誘導表示等の多言語化を支援
- ・「みんなでおでかけマップ」の情報発信

4) 魅力的な観光資源の発掘および磨き上げ

具体的な取り組み

- [1] 高知らしい魅力的なおもてなしに気づき、さらなるグレードアップを推進

1) 観光ガイドの育成

具体的な取り組み

- [1] 観光ガイド活動の県内への拡がりを支援
- [2] 観光ガイドの技術の向上のための研修の実施
- [3] 観光ガイド活動のさらなるステップ
 - ・観光客のニーズに合ったガイド、コースや内容の充実
 - ・旅行商品化を目的とした観光人材育成の講座等への参加
- [4] 外国語対応のできる観光人材の育成

これまでの主な取り組み

- ・観光ガイド団体の研修を支援
- ・観光ガイドセミナーの開催
- ・高知県観光ガイド連絡協議会の設立



2) おもてなしプロフェッショナルの養成

具体的な取り組み

- [1] 通称おもてなしタクシーの周知とタクシーの満足度の向上
- [2] 観光客の受入態勢の向上に向けた多様な研修の実施
- [3] 介助が必要な旅行者に安心かつ安全な旅行をしていただくための基本的な研修の実施

これまでの主な取り組み

- ・通称おもてなしタクシーの周知
- ・タクシーの接客向上のための聞き取り調査等の実施
- ・観光ガイド団体の研修を支援【再掲】
- ・観光ガイドセミナーの開催【再掲】
- ・国際観光受入研修の開催【再掲】
- ・介助基本研修の実施
- ・おもてなし研修の開催

