

「高知家」のおもてなし

○おもてなし五か条

- ① おもてなし気運の醸成
- ② 美しい地域環境づくり
- ③ きめ細やかな観光情報の提供
- ④ 観光基盤の整備
- ⑤ おもてなしの人材育成、技術の向上

平成27年度

第2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～H27年度（予定））

「おもてなし五か条」

<1条:おもてなしの気運の醸成>

1) おもてなし活動の推進

【1】おもてなし県民会議の開催

	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度 (予定)
全体会	3回	2回	2回	3回
国際観光受入部会			2回	3回

- おもてなしアクションプラン進捗管理
- おもてなしアクションプランの改定
 - ・ H25年3月
「おもてなし五か条」の策定
 - ・ H27年5月
国際観光に関するおもてなしの充実強化

【2】清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大

■「おもてなしトイレ」の認定（H24年度～）

	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度 (予定)	合計 (予定)
新規認定件数	529ヶ所	91ヶ所	74ヶ所	36ヶ所	730ヶ所
認定トイレの再チェック		520ヶ所	60ヶ所	150ヶ所	

○おもてなしトイレ認定条件

- ・ 清潔である ・ 明るい（50ルクス以上） ・ 臭いがない
- ・ トイレトペーパーの予備がある ・ 洋式トイレが1ヶ所以上ある ・ 利用者へのおもてなしがされている

■公共トイレの満足度調査

公共トイレ	H22年度	H24年度	H25年度	H26年度
大変良い、良い	56.7%	54.7%	52.7%	56.8%
大変悪い、悪い	6.3%	6.4%	6.0%	4.6%

- 観光客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。

- ・ H24年度～ おもてなしトイレの認定
- ・ H26年度～ 特に優れた取組等を実施している管理者5カ所を表彰
(参考) おもてなしトイレの認定の取組が「日本トイレ大賞」受賞（H27.9月）



- 観光客の満足度調査では、「大変良い、良い」は横ばいであるが、「大変悪い、悪い」は減ってきている。

【3】県内のおもてなし活動を県民に周知

■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）
- ・H26年度：熊谷 喜八
「高知県の「食材」や「食文化」を活かしたおもてなしのコツ」
参加者（156名）

■おもてなしピンバッジの配布

- ・H27.5～ おもてなし宣言者、おもてなし実践者への配布 約9,100人

■おもてなしキャンペーンの実施

- ・H27.9 おもてなし活動の集約
～10 おもてなし PRグッズ等作成配布

■おもてなし行動

- ・H26年度 ○おもてなし県民会議
美化清掃の実施 10/22
「あいさつ、声かけ」でおもてなし 11/1 五台山
- ・H27年度 ○外国客船寄港時におけるおもてなし活動の実施（高校生 約90人、通訳ボランティア 約30人）

○おもてなし県民会議
美化清掃の実施（9/15予定）
「あいさつ、声かけ」でおもてなし
9/20 高知城 高知城でおもてなし
10/10 高知駅周辺 高知の特産品でおもてなし



- ・県民のおもてなし活動への関心や参加を広げる、おもてなしセミナーの開催



おもてなしピンバッジ

<2条:美しい地域環境づくり>

1) 美化活動等の推進

【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

■おもてなし一斉清掃の実施

- ・ H24年度：10月16日ほか 34市町村 84ヶ所 302団体 3,778人参加
- ・ H25年度：10月11日ほか 34市町村 78ヶ所 227団体 2,317人参加
- ・ H26年度：10月22日ほか 34市町村 67ヶ所 319団体 2,445人参加
- ・ H27年度： 9月15日ほか 34市町村 77ヶ所 3,000人参加予定

■おもてなし美化活動の実施

- ・ H24年度：仁淀川地域 3月3日～24日 6市町村 182人
- 幡多地域 12月9日～1月20日 5市町村 167人

■他の団体の清掃活動との連携

- ・ H26年度、H27年度：(株)リクシル高知支店によるおもてなしトイレ清掃活動
(高知城、桂浜、高知駅) 参加人数 H27 73人

2) トイレの美化の推進

【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組を促進

【2】清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大(再掲)

■「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

■「観光地の美化」の満足度調査

観光地の美化	H22年度	H24年度	H25年度	H26年度
大変良い、良い	72%	73%	73%	73%
大変悪い、悪い	3.4%	2.0%	1.8%	2.3%



<3条:きめ細やかな観光情報の提供>

1) 観光案内機能の充実

- 【1】高知観光情報発信館「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

■ 渋滞対策の実施・GW等（ひろめ市場等）

	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度 (予定)
高知市中心部（GW）	5日間	6日間	5日間	3日間
高知市中心部（GW以外）		3日間		3日間
五台山（GW）			5日間	

■ 臨時観光案内や臨時駐車場等の情報提供

- ・ 多客時等（GW、お盆等）、イベント時

	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度 (予定)
S A	24日間	22日間	29日間	30日間
高知城	9日間	10日間	11日間	8日間
高知龍馬空港	-	20日間	23日間	24日間
カシオワールドゴルフ	4日間	4日間	4日間	4日間
龍馬マラソン	2日間	2日間	2日間	2日間
プロギアレディス	3日間	3日間	3日間	3日間

■ 映画「県庁おもてなし課」ロケセット等での観光案内

- ・ ロケセットでの観光案内

設置期間：H25.4.20～9.23 入場者数：35,010人

- ・ ロケ地巡り案内

案内期間：H26.4.26～9.21

参加者数 81人（県外57人）

- ・ 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、周辺ロケ地の案内

香南市地域情報センター パネル展示、周辺ロケ地の案内、周辺マップの作成



<4条:観光基盤の整備>

1) 観光客の満足度向上

【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

■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)
- ・H26年度：サンプル(770件)

調査結果を各事業所等へフィードバック

【2】観光地、道の駅等での無料公衆無線LAN(Wi-Fi)の整備

■Wi-Fi整備事業

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%
(H27.3月現在) 主な旅館・ホテル : 約63%

【3】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

■外国人観光客向け消費税免税店の普及拡大

平成26年10月から食品、地酒、地元の特産品など消耗品が新たに、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 47名 西部会場 26名 東部会場 13名
- ・免税店開設数 28店舗 (H27.4.1現在)

【4】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

2) 広域観光案内板、誘導標識の計画的な整備

【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

■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、仁淀川、室戸市、いの町)
- ・H26年度：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)

■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)

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

- ・H24年度：18市町村 34事業
- ・H25年度：17市町村 25事業
- ・H26年度：17市町村 31事業

■「高知フォトスポット100景の紹介、活用

3) ユニバーサルデザイン化の推進等

4) 魅力的な観光資源の発掘及び磨きあげ

<5条:おもてなしの人材育成、技術の向上>

1) 観光ガイドの育成

■観光ガイド研修の実施

県内の観光ガイド団体（22団体）で組織した「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

	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度 (予定)
地域別研修交流会	5回	5回	7回	6回
おもてなしセミナー	約300人	112人	156人	-
観光ガイドセミナー	108人	-	-	-
個別勉強会（団体数）	9団体	8団体	11団体	10団体

2) おもてなしのプロフェッショナルの養成

■おもてなしタクシードライバーの認定講座及び更新講座

	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度 (予定)
新規認定者数	25人	73人	17人	29人
更新者数	32人	112人	0人	2人
認定者数計	255人	440人	457人	488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
- ・H27年度：高知県プレミアム旅行券の対象

■観光客の受入態勢の向上に向けた多様な研修の実施

	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度 (予定)
国際観光受入研修	2回	-	-	-
おもてなし研修	-	1回	1回	1回

■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）
- ・H26年度：認定者（6名）

■タクシーの接客向上のための聞き取り調査等の実施 (調査場所：高知龍馬空港、高知駅、中村駅等)

- ・H24年度：調査件数（1,034件）
- ・H25年度：調査件数（2,365件）
- ・H26年度：調査件数（1,226件）

■タクシーの満足度調査

タクシー	H22年度	H24年度	H25年度	H26年度
大変良い、良い	46.1%	42.8%	48.5%	48.9%
大変悪い、悪い	3.0%	9.6%	3.0%	2.5%

今後のおもてなしの取り組みに向けて

(テーマ1) おもてなしの心のさらなる醸成と拡散

(テーマ2) おもてなしのプロフェッショナルの養成

(参考：高知県観光客満足度調査（お客様の声アンケート調査より）

	区分	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	26年度と 22年度比較
宿泊先	「大変良い」「良い」	77%	76%	78%	78%	77%	0.0P
	「大変悪い」「悪い」	4.6%	3.2%	2.7%	4.0%	2.7%	-1.9P
食事・料理処	「大変良い」「良い」	74%	77%	79%	79%	79%	5.0P
	「大変悪い」「悪い」	4.0%	3.4%	2.8%	3.0%	3.7%	-0.3P
観光施設	「大変良い」「良い」	75%	77%	78%	76%	77%	2.0P
	「大変悪い」「悪い」	2.2%	2.3%	2.3%	2.3%	1.9%	-0.3P
観光地の美化	「大変良い」「良い」	72%	71%	73%	73%	73%	1.0P
	「大変悪い」「悪い」	3.4%	1.6%	2.0%	1.8%	2.3%	-1.1P
公共田イレ	「大変良い」「良い」	57%	54%	55%	53%	57%	0.0P
	「大変悪い」「悪い」	6.3%	5.4%	6.4%	6.0%	4.6%	-1.7P
案内標識	「大変良い」「良い」	53%	53%	54%	49%	52%	-1.0P
	「大変悪い」「悪い」	8.5%	7.1%	7.7%	6.9%	6.1%	-2.4P
高知の道	「大変良い」「良い」	50%	49%	47%	45%	51%	1.0P
	「大変悪い」「悪い」	11.1%	11.6%	11.8%	14.0%	11.1%	0.0P
タクシー	「大変良い」「良い」	46%	46%	43%	49%	49%	3.0P
	「大変悪い」「悪い」	3.0%	2.8%	9.6%	3.0%	2.5%	-0.5P