



もてなす

取組方針：国内外からの観光客の満足度をさらに高めるための受入環境整備

重点テーマ

国内外の個人旅行者（FIT等）の更なる受け入れ態勢の充実を図る。

観光ガイドの育成

安定的な質の高い観光ガイドを提供し、観光客の満足度の向上を図るとともに、地域ならではの食や産品、体験等へ導くガイドにより消費拡大につなげる。

課題
観光客の多様なニーズに対応するため、ガイド品質の向上や、地域の事業者と連携したガイド内容の磨き上げを行う必要がある。

事業内容

- 観光ガイド育成事業費
- 観光ガイド研修実施事業
- 委託先
高知県観光ガイド連絡協議会
(加盟団体数H27:21団体、H28:25団体、H29:29団体)
- 事業内容
 - ・全体研修交流会
 - ・地域別研修交流会
 - ・個別勉強会
 - ・情報発信・避難訓練の実施 等



新 ○観光ガイドおもてなしアドバイザー派遣事業

- 事業内容
地域と連携したガイドコースの設定並びに販売強化など専門家の派遣により、商品としての品質の向上や地域の魅力発信の強化、消費拡大につなげる。
- 対象
高知県観光ガイド連絡協議会加盟団体等

外国人観光客へのおもてなし力の向上

県内事業者における外国人観光客の受入態勢の更なる充実を図り、満足度の向上、消費の拡大につなげる。

課題
外国人観光客は買い物や観光施設等において「コミュニケーション」について最も不満を感じている。

事業内容

- 新** ●外国人観光客受入研修実施事業
- 事業内容
市町村や地域の事業者が連携して、外国人観光客の受入に積極的に取り組む一定の観光地エリアを選定し、宿泊、観光、物販、飲食などの事業者の接客スキル向上のための実践的な研修を実施
- 全体セミナーの開催
 - ・一定の観光地エリアで、外国人観光客の応対に関する基礎や外国語対応（英語又は中国語）方法を学ぶ。
- 個別研修会の開催
 - ・希望する事業者を訪問し、業務やサービス内容に応じて外国人講師等による実践的な接客研修を行う。
- 対象
宿泊施設、観光、小売店等



バリアフリー観光の推進

誰もが安心して旅行を楽しめるよう、バリアフリー観光の受入態勢を整備し、満足度の向上と更なる誘客につなげる。

課題
県内観光案内所等には、日頃からバリアフリー情報等に関する問合せがあるが、情報の蓄積がないことから十分な相談対応ができていない。

事業内容

- 新** ●バリアフリー観光推進事業
- 事業内容
観光関連事業者のバリアフリー観光に関する理解促進のためのセミナーの開催や、観光施設等のバリアフリー情報の収集・蓄積を行う。
- バリアフリー情報・バリア情報の収集・蓄積
 - ・対象：宿泊施設、観光施設、交通施設
 - ・方法：施設における自己点検と現地調査
- 人材育成
 - ・相談対応ができる人材の育成
- バリアフリー観光に関する理解の促進
 - ・事業者や観光協会、市町村等向け勉強会の開催や先進地視察



国内外の個人旅行者（FIT等）の多様なニーズにきめ細かく対応することにより、更なる満足度の向上を図りリピーターや消費の拡大につなげる。