

# 高知県 おもてなしアクションプラン



平成30年3月



「高知県おもてなしアクションプラン」は、平成20年3月に高知らしいおもてなしの行動指針として策定し、これまで、満足度調査の実施や県民のおもてなし意識を高めるためのセミナーの開催、観光ガイドの研修及び組織化、外国人の受入環境の整備、案内標識等の多言語化、観光案内や渋滞対策等に取り組み、観光客の皆様から「人が親切、観光客を歓迎してくれる」、「ガイド案内で楽しい旅ができた」といった声が寄せられるなど、観光客の満足度の向上に一定の成果が表れています。

この間、高知県では平成21年3月に「高知県産業振興計画」を策定し、官民一体となって県経済の活性化に向けて取り組みを続けてまいりました。平成24年3月には新たに第2期高知県産業振興計画を策定し、その産業成長戦略（観光分野）において、県民のおもてなし機運の醸成やきめ細やかな観光情報の提供、観光基盤の整備など、ハード・ソフト両面から課題への取組を踏まえて、新たな取組や見直しを行ったものを反映させた改訂版を策定しました。

平成27年5月には、高知県の国際観光に関するおもてなしの取組を強化するため、高知県おもてなし県民会議に国際観光受入部会を設置し、「高知県おもてなしアクションプラン」の見直しを行い、今後の外国人観光客の受入態勢の整備を充実させた改訂版を策定しました。

平成30年3月には、外国人観光客の受入態勢の充実や誰もが安心して高知県観光を楽しむよう、ユニバーサルツーリズムの推進に関する取組を充実させることとし、アクションプランの改訂を行いました。

## ■コンテンツ■

### 基本的な考え方

- |            |   |
|------------|---|
| 1)キャッチフレーズ | 2 |
| 2)基本コンセプト  | 3 |
| 3)基本方針     | 4 |
| 4)おもてなし五か条 | 5 |

# 高知県おもてなしアクションプランとは、

## 高知県おもてなしアクションプラン

**1** あったか高知観光条例の前文では「高知県の地域性や県民性をイメージさせる「あったか高知」を合言葉に、県民の参加と協働による観光の振興に取り組んでいく」との考え方を示し、観光振興の基本理念を次のように整理しています。

### **2 環境づくり**

地域の特性や魅力を生かし、自信と誇りの持てる個性豊かな観光地づくりに取り組むとともに、観光客へ快適なサービスを提供できる環境を整備すること。

### **人・心づくり**

地域の歴史、文化、伝統等を再認識し、観光の振興の担い手となる人を育成するとともに、観光客に潤い、いやし、感動等を与えられるようおもてなしの心を醸成すること。

### **態勢づくり**

相互の理解と協力による観光の振興に向けた組織づくりを行うとともに、緊密な連携が保たれた態勢を整備すること。

**3** 観光を地域に密着した総合産業として育てていくために、県民一人ひとりが観光客を「おもてなしの心」で迎え、個性豊かな観光を推進することが大切です。

**4** 「高知県おもてなしアクションプラン」は、高知らしいおもてなしを進めるために、県民、観光にたずさわる人たち、行政が連携して取り組む歓迎の行動指針です。

## 高知県おもてなしアクションプラン

### 1) キャッチフレーズ

「あったか高知で 待ちゆうき」は、高知県が進める「おもてなしのこころ」を表すキャッチフレーズです。

**あったか高知で 待ちゆうき**  
**Welcome to Kochi !**



# 高知県おもてなしアクションプラン

## 2) 基本コンセプト

高知県ではお遍路さんを迎え、ともに幸せを願う「お接待」が地域文化として根付いています。

高知県おもてなしアクションプランは、「お接待のこころ」を受け継ぎ、県民が主役となった「高知のおもてなし」を進めます。

### おもてなし3原則

#### 「素顔の高知」で迎えるおもてなし

ありのままの高知で接し、  
新鮮な出会いのあるおもてなしで迎えます。

#### 食や地域産業と結びつくおもてなし

食や農業・漁業、地域産業など、  
経済活動と結びついたおもてなしで迎えます。

#### 自信と誇りにあふれたおもてなし

地域の魅力や資源を見つめ直し、県民の自信  
と誇りに支えられたおもてなしで迎えます。

## 高知県おもてなしアクションプラン



### 3) 基本方針

#### 高知県おもてなし アクションプラン 基本コンセプト 「お接待のこころ」

##### おもてなしの まちづくり

一人ひとりがお接待のこころ、小さな気遣いを持ち観光客を迎えることが大切です。参画と実践を通じて「おもてなしのまちづくり」を推進します。

##### 協働による おもてなし

観光施設やユニバーサルデザインの整備充実を図り、観光客を迎えることが求められます。行政と県民が役割分担して取り組む「協働」を通じて、高知のおもてなしを充実します。

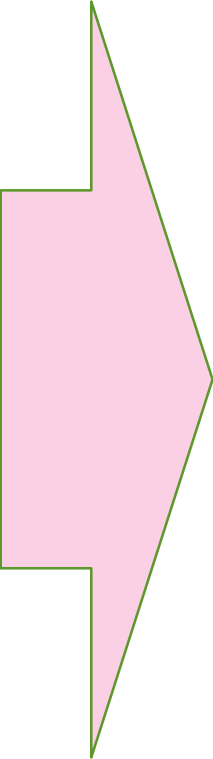
##### こだわりの おもてなし

地域の文化や生活を伝える高知らしいおもてなしは、観光客の記憶に残ります。土佐人の「こだわり」を通じて、感動や共感が生まれる高知のおもてなしをつくりま

# 高知県おもてなしアクションプラン

## 4) おもてなし五か条

高知県のおもてなしを進めるために「おもてなし五か条」をまとめました。

- 
- 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



## 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
- ・おもてなしキャンペーンの実施



## 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

## 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] 清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大【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
- ・ おもてなしトイレ表彰の実施



# きめ細やかな観光情報の提供

## 1) 観光案内機能の充実

### 具体的な取り組み

- [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] 高知観光情報発信館「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] 外国人観光案内所の整備拡大
- [7] 外国人が快適で円滑に利用できるよう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
- ・ 県内のおすすめ情報をまとめた「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 認定外国人観光案内所の設置支援
- ・ 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
- ・ 多言語パンフレット（4言語おもてなし簡単会話集）の活用
- ・ 「高知フォトスポット100景」の選定および紹介
- ・ 外国人観光客向けHP「VISIT KOCHI JAPAN」、FBの開設



## 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・情報提供
- [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
- ・旅館ホテルにおける避難誘導等の支援
- ・観光ガイドによる定期的な避難訓練の実施



### おもてなしAP

# 4条

## 観光基盤の整備

### 1) 観光客の満足度の把握と受入基盤の整備

#### 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
- ・多言語メニュー作成支援ウェブサイト「Dining Kochi Japan」による多言語メニュー作成支援



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



## 3) ユニバーサルツーリズムの推進

### 具体的な取り組み

- [1] 誰もが安心して高知県観光を楽しむことのできる相談、情報発信態勢の充実  
・バリアフリー観光の推進（バリア情報、バリアフリー情報の収集・蓄積）

### 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
- ・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
- ・「みんなのおでかけマップ」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

### これまでの主な取り組み

- ・県外観光客の満足度調査の実施と結果の施設へのフィードバック

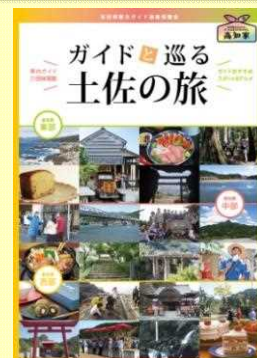
## 1) 観光ガイドの育成

### 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アップ
  - ・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

- ・観光ガイド団体向けの研修を実施
- ・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
- ・障害者サポート研修の実施
- ・観光ガイド団体向けの研修を実施【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】
- ・おもてなしセミナーの開催【再掲】

