

# 今後の「おもてなし」に向けた取り組み

県民が主役の「高知ならではのおもてなし」を県全体で進め、観光客に高知の旅を楽しんでいただく

## おもてなし3原則

- ・「素顔の高知」で迎えるおもてなし
- ・食や地域産業と結びつくおもてなし
- ・自信と誇りにあふれたおもてなし



## 課題（状況の変化）

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大
- ・新しい生活スタイルや旅行ニーズの変化、SDGs
- ・デジタル環境の進展、グローバル化、グリーン化
- ・県全体での高知ならではのおもてなし
- ・情報発信 など

## これまでの主な取組

### (1) 高知家おもてなしキャンペーンの実施 (H19～)

- ・県民会議による「おもてなし」
- ・県内各地で一斉清掃を実施 延べ 3,884団体、36,248人 (R3 299団体、2,241人)
- ・県内の観光関係者、企業・団体、各市町村、その他各種団体のおもてなし活動の推進

【事例】 観光列車乗客へのお手ふり・着ぐるみでの歓迎、空港で県産品の配布、お花プランターの設置など

### (2) OMOTENASHI宣言（ピンバッジの配付）(H27～)

- ・宣言者数 延べ7,644人

### (3) おもてなしトイレの認定、表彰(H24～)

- ・おもてなしトイレの認定 802箇所
- ・被表彰者 延べ47団体
- ・満足度 公衆トイレ 57% (H22) → 61% (R2)
- おもてなしトイレ 83% (H28) → 90% (R2)

### (4) 高知県観光ガイドタクシードライバー認定、おもてなしマインド表彰

- ・おもてなしタクシードライバー 稼働者 298名
- ・被表彰者 延べ52名
- ・満足度 タクシー 46% (H22) → 50% (R2)
- おもてなしタクシー 71% (H28) → 62% (R2)

### (5) 高知県あつたか観光マインド表彰(H6～)

- ・被表彰者 延べ53団体、45名

### (6) 高知県観光特使(H17～)

- ・委嘱数 83組 (H17) → 514組 (R3) (東京、高知、大阪など)

## 今後の方向性（案）

おもてなし3原則やこれまでの取組を継続するとともに、近年の観光を取り巻く環境変化をふまえ、官民協働で、**県民全体での「おもてなし」に進化**

- ・親しみのある高知らしいおせっかいな「おもてなし」
- ・地域の活動と結びついた体験や伝統文化に触れて、魅力を向上させる「おもてなし」
- ・県民一人ひとりが自信と誇りを持って、自分の住んでいる街の良さを伝えられる「おもてなし」
- ・ウィズコロナ、アフターコロナでの新しい「おもてなし」
- ・教育現場への出前講座による「おもてなしマインド」の普及
- ・「おもてなしマスター」、「おもてなし大賞」の検討

県民一人ひとりが「おもてなしの心」で  
観光客を迎える

観光客の期待を超えることが  
感動につながる「おもてなし」