テーマ１
“おもてなしの心”を県民へ広げるためには、どのような取組みが必要か

団体名・名前	ご意見
高知新聞社 地域報道部 岡村啓太郎　委員	【テーマ１，２をまとめて】 まず、「おもてなし」評価の低下を課題視することになった「じゃらん」調査結果で、　上位にランクされている都道府県はどういうところが評価されているのかを知りたい。 　それが参考にすべき内容なのか。例えば、最近の個人的経験から言うと昨春、世界遺産の広島・厳島神社を初めて訪れた。神社には膨大な観光客が押し寄せていたが、「おもてなし」というものは感じもしなかった。それでも観光客はあふれかえるほど来ている。 「じゃらん」で高知県の「おもてなし」の順位が下がった最大原因は、２０１０年の龍馬ブームで本県への観光客が急増し、観光施設やホテル、飲食店が忙しくなったためではと思っている。過剰に一喜一憂することではないと思う。 　かと言って、観光で「おもてなし」精神は不可欠。 　広島では、こんなこともあった。厳島神社に向かうフェリーに乗ろうと、チケット売り場に行った。ところが、乗りたかった時間の便の販売時間が過ぎていた。その後の便だと次の日程に間に合わないため、駄目もとで窓口の係員に相談した。すると、係員は「空席がありますから、いいですよ」と応じてくれ、チケットを売ってくれた。旅先で受けたこうした親切はこの上ない思い出となり、「またあのフェリーに乗ってみよう」となる。 　「おもてなしを」というと観光客に「何かしてあげなければ」という気になるが、「おもてなし」が意味するところは「親切」ではないか。最近、「親切」という言葉を日常で聞かなくなったような気もするが、「人に親切に」という当たり前のフレーズを定着させていくことが、意外と「おもてなし」を高めることにつながっていくのかもしれない。
	【テーマ１】 　資料の県民世論調査で県民がやっている「おもてなし」として、「あいさつ、　声かけ」を挙げているが、これは「おもてなし」という観点だけではなく、県づくりという観点からも大事だと思う。 　個人的な経験から言えば、例えば、昨年夏の朝、既に暑さが迫る中、取材先に向けて道路を歩いていた。工事現場を通り掛かった時、作業服姿の現場責任者らしい人に「おはようございます」と朝のあいさつをされた。もちろん面識もない人だったが、とても心地良い気持ちなったことを覚えている。そうした出来事は、県民であろうと、まして県外から来た観光客なら、なおさらうれしくなるのではないか。単に「おもてなし」のためという目的ではなく、「県民街頭おはよう運動」を展開してみてはどうだろう。人と人のつながりが生まれ、助け合い、支え合いの機運を醸成し、人を前向きにする風土を作り出せるかもしれない。 　「高知は朝歩くと、誰彼となくおはようを言ってくれる」などと知れ渡れば、ＰＲ効果も大だし、「そんな土地を歩いてみたい」となるかもしれない。都会の通勤ラッシュ、我先の競争社会にもまれ、窮屈感にさらされている人たちが「ほっとできる所」と思わせたら、こんな地域資源はない。いかつい顔をした高知のおんちゃんに「おはようございます」と言われたら…。リーダー育成も重要だが、中長期的視点で「おはようのまちづくり」に取　り組んでみては。「おもてなし」も始まりは「おはよう」　から。

団体名・名前	ご意見
室戸市 商工観光深層水課 中西政夫　委員	・「高知県おもてなしアクションプラン」に沿った取り組みの推進 （例）「花いっぱい運動」の推進 　地域住民による美化活動の一環として、取り組んでもらうための環境づくり 　訪れた観光客へのイメージアップを図るため、道路や観光施設、トイレ周辺等にプランターを置く。 　この設置、維持管理を行う地元の老人クラブ等の団体にプランターや土、苗の購入経費を県、市が２～３年間補助することにより、定着を図る。 　補助終了後は、それぞれの団体の事業として取り組んでいただく。
株式会社　浜幸 埜口英一　委員	『あったか高知のおもてなし』というＴＶ番組（２～５分）をつくって、県内のおもてなし活動を紹介していく。
馬路村観光協会 林義人　委員	観光業に携わっていない県民に「おもてなしの心」を広げるには、ボランティア活動に入ってもらえる仕組みを作る。優しくお客様に接する事で気持ち良くなる事を感じる機会を作る。 例①　フルマラソンを開催することによって、村民が一日中ランナーを応援する事が「おもてなしの心」に繋がっている。 例②　ゆず祭りでは農家のおんちゃん達が柚子絞り体験のスタッフに入る事によってお客様とコミュニケーションが図れる。 馬路村では、来村されたお客様と村民が触れ合える機会があることによって、「おもてなしの心」を広げている。
北川村「モネの庭」マルモッタン 株式会社　きたがわシャルダン 松﨑長香　委員	参加意識を持たせること。自分たちも関わっているという気持ちをもてるような取り組みができればと考えます。 　具体的な応えは難しいのですが。 　◎近所の観光関連に関わりをもたす。 　　掃除や、案内、販売など具体的な関わり。） 　　日時を決め、関連施設などが県民と親交の場を持つ。 　　（お茶を飲みながらの気楽な講演会、質問会のようなもの） 　　質問会は、あらかじめ質問を提出してもらうことも必要？ 　　☆費用をともなう・・・方法は？ ◎ おもてなしの心自体を、市町村の婦人会、子ども会レベルでレクチャーする。 特に子供たちには、日本の美しい心や道徳心と重ねて教えたい。

団体名・名前	ご意見
ＲＫＣ調理師学校 三谷英子　委員	県民あげて「あいさつ」「マナー」向上のための地道な取り組みは不可欠だと思います。 その上で ・観光と食は常にセット、その地域ならではの食材や料理の掘り起こしとレベルアップ。（日本食文化をユネスコの「世界無形文化遺産」に登録するために、農水省を中心とした検討会が開かれています。高知でも登録を視野に入れた活動を） ・ 観光客で年配の方に、電車・バスなどの、「１００円サービス切符」を提供する。（例えば、市内の観光地巡りに利用） ・「まちゆうき君」の活用。（何となく影がうすいので） ・併せて何か「キャッチコピー」を公募する。
須崎市観光課 吉本加津代　委員	・（コグウェイ四国） 　実際には、英会話できる者がたまたまいたので困ることはなかったもののドリンクの説明をはじめとして、おもてなしを言うなら給水所にも英語を話せる人の配置が必要だと思いました。 　また、コース設定をはじめとして主催者側からの事前協議不足で、地域の盛り上がりをつくりようもなく、受け入れ側としての面白みに欠けるところがあったと感じました。 ・「お手ふり」は、見知らぬ人に個人で行動するには抵抗があると感じますが、あいさつ・一声運動はぜひ広げたらと思います。 ・「じゃらん宿泊調査」におけるおもてなしランクについては、他県のレベルが上がってることもあると思うし、龍馬博の緊張感が抜けた感もあるのでは？