

「おもてなし八策」は、平成20年3月に高知らしいおもてなしの行動指針である「高知県おもてなしアクションプラン」のもと策定されました。これまで観光ガイド団体の組織化や技術の向上、国際観光受入研修による受入環境の整備、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、観光客からも「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」、「タクシーが親切」といった声が寄せられるなど一定の成果が表れています。

こうした成果を活かし、平成24年度から実行する第2期高知県産業振興計画の産業成長戦略（観光分野）の重点的な取り組みや「おもてなしアクションプラン」に基づく取り組みにおいてさらに充実強化が必要な取り組みをすすめるため、「おもてなし八策」を基本に新たな柱立てによる「おもてなし五か条」を策定しました。

1 おもてなしの気運の醸成

第2期産振計画（観光分野）

1) おもてなし活動の推進

取組方針6
おもてなしの向上

具体的な取り組み

- [1] おもてなし県民会議の開催
- [2] 「おもてなしトイレ」の認定および県民参加型セミナーの開催
- [3] 県内のおもてなし活動を県民に周知

■これまでの主な取り組み

- ・手をふる運動への参加
- ・おもてなしフォーラムの開催



2) 「土佐のあいさつことば」の発信

具体的な取り組み

- [1] 高知観光情報発信館「とさてらす」での土佐弁の紹介
- [2] 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

- ・高知県観光情報発信館「とさてらす」での土佐弁紹介
- ・高知の観光情報等をメルマガで発信「龍馬の國便り～高知ファンクラブ～」
- ・「高知まるごとネット」等による情報発信



2 美しい地域環境づくり

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
- [2] 市町村やフォトスポット等による観光地の景観整備の支援

■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開催
- ・他の団体の清掃活動との連携



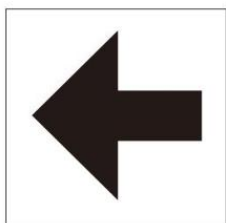
2) トイレの美化の推進

具体的な 取り組み

- [1] トイレの美化活動の奨励により、観光客の満足度向上への取り組みを促進

■これまでの主な取り組み

- ・高知県おもてなしトイレマップをおもてなし課HPに掲載
- ・おもてなしトイレシールの配布



3 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の情報提供
- [2] 高知観光情報発信館「とさてらす」や「よさこいネット」を活用した地域観光情報の発信
- [3] 観光案内板設置等による観光・交通情報の表示
- [4] 周遊バスや観光ガイドタクシー等の二次交通を活用した周遊観光の充実

取組方針6
おもてなしの向上
取組方針8
国際観光の推進

■これまでの主な取り組み

- ・ 県内全域のガイドブック「ゆるり土佐時間」等による情報提供
- ・ 県内のおすすめコースをまとめた「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ガイドタクシー等、二次交通の案内



2) 外国人観光客の受入態勢の充実

具体的な 取り組み

- [1] 英語、中国語(繁体・簡体)、韓国語等による観光案内板、ホームページ、施設案内、パンフレット等の多言語表記の促進
- [2] 外国人観光客の受入態勢の向上に向けた国際観光受入研修の実施

■これまでの主な取り組み

- ・ 国際観光受入フォーラム・個別研修会(個別相談会)の開催
- ・ おもてなし指さし会話集配布



3) 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・提供
- [2] 事故を防止する為の安全・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



4 観光基盤の整備

1) 観光客の満足度向上

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] 業界、観光関連団体、行政が連携を強化し、観光客の満足度向上への取り組みを促進

■これまでの主な取り組み

- ・ 電話やメール等での苦情、問い合わせに対し、関係機関と連携し即時に改善に向け対応

第2期産振計画(観光分野)

取組方針6
おもてなしの向上



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わかりやすく紹介し、観光客が周遊できるような、広域観光案内板や誘導表示の整備
- [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

- ・「高知フォトスポット100景」の選定および紹介
- ・広域観光案内板等の新設、修繕
- ・市町村の観光案内板及び誘導標識の設置等を支援



3) ユニバーサルデザイン化の推進

具体的な 取り組み

- [1] ユニバーサルデザイン化の取組方針を定め、観光案内板、ホームページ、施設案内、パンフレット等の整備を推進

■これまでの主な取り組み

- ・観光施設を対象としたユニバーサルデザイン環境の調査結果をおもてなし課HPで公表
- ・観光施設等多言語案内整備 パンフレット、HP、誘導表示等の多言語化
- ・「みんなでおでかけマップ」の情報発信



5 おもてなしの人材育成、技術の向上

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大を促進
- [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塾等への参加

取組方針5
国際観光の推進
取組方針6
人材の育成

■これまでの取り組み

- ・観光ガイド団体の研修を支援
- ・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] 観光ガイドタクシーの研修の充実と、認定制度の周知
- [2] 外国人観光客の受入態勢の向上に向けた国際観光受入研修の実施【再掲】
- [3] 障害のある旅行者に安心かつ安全な旅行をしていただくため、介助基本研修の実施

■これまでの取り組み

- ・観光ガイドタクシーの認定制度の周知
- ・観光ガイド団体の研修を支援【再掲】
- ・観光ガイドセミナーの開催【再掲】
- ・国際観光受入フォーラム・個別研修会（個別相談会の開催）【再掲】