

「おもてなし八策」の改定内容

■「おもてなし八策」の見直しについて

「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方針である「高知県おもてなしアクションプラン」のもとに策定され、これまで「おもてなし八策」にもとづき取り組みを進めた。高知県おもてなし県民会議では、平成23年度第2回会議において、「おもてなし八策の見直し」について協議。いただいたご意見や「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を進めるため、「おもてなし八策」の内容を踏まえた新たな柱建てによる「おもてなし五か条」を策定。

おもてなしアクションプラン「おもてなし八策」		
1	あいさつ・ひと声運動の推進	1) 「土佐のあいさつことば」運動の推進
		2) 「観光とおもてなし」教育の促進
2	美しい地域環境づくり	1) 美化活動、環境保全活動の推進
3	おもてなし活動組織の連携と充実	1) おもてなし活動組織の連携体制
		2) おもてなしガイドの養成
4	おもてなしモデル地区の取り組み	1) モデル地区、ゾーンの推進と認定
5	誰にも優しく、安全・安心な観光の推進	1) おもてなしによるノーマライゼーション
		2) 外国人観光客対応の充実
		3) 旅の安全・安心に係る情報提供
6	気配り対応、こころ配り案内の推進	1) 広域観光案内の充実
		2) 計画的な観光誘導標識の整備
		3) トイレ施設の充実
7	「おもてなしネットワーク(仮称)」の構築	1) 「おもてなしネットワーク(仮称)」の立ち上げと運営
		2) 高知のいいもの・おいしいものの情報発信
8	おもてなしの人材育成、技術の向上	1) おもてなしプロフェッショナル教育の推進
		2) 「土佐のりらくす」キャンペーン展開
		3) 苦情への積極的な対応



「おもてなし五か条」			具体的な取り組み
1	おもてなしの気運の醸成 (項目名称変更)	1) おもてなし活動の推進	[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
		2) 「土佐のあいさつことば」の発信	[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
2	美しい地域環境づくり	1) 美化活動等の推進	[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
		2) トイレの美化の推進	[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
3	きめ細やかな観光情報の提供 (項目名称変更)	1) 観光案内機能の充実	[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
		2) 外国人観光客の受入態勢の充実	[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
		3) 旅の安全・安心に係る情報提供	[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
4	観光基盤の整備 (項目名称変更)	1) 観光客の満足度向上	[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
		2) 広域観光案内板、誘導標識の計画的な整備	[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
		3) ユニバーサルデザイン化の推進	[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
5	おもてなしの人材育成、技術の向上 (項目名称変更)	1) 観光ガイドの育成	[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
		2) おもてなしのプロフェッショナルの養成	[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