

【資料1】

高知県 おもてなしアクションプラン (案)



平成24年〇月
高知県おもてなし県民会議

「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。本年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「おもてなしの向上」を取組方針の一つとして掲げ、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に取り組むことといたしました。

こうした本県の取り組みを踏まえて、県民が主役となった「高知のおもてなし」をさらに進めるため、「高知県おもてなしアクションプラン」を見直し、従来の「おもてなし八策」を「おもてなし五カ条」としてまとめた改訂版を策定しました。

■ 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 | 6 |

<参考>

- | | |
|-----------------|-----|
| 第2期高知県産業振興計画 | 1 2 |
| 産業成長戦略（観光分野）の概要 | |

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。

基本的な考え方

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



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

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
基本コンセプト
「お接待のこころ」

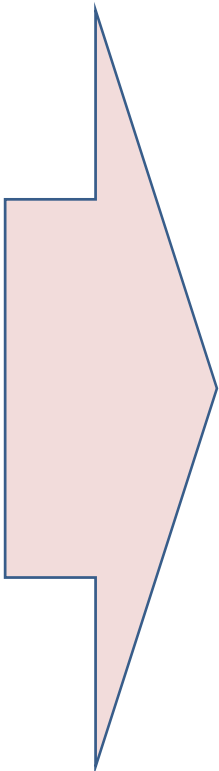


基本的な考え方

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

「おもてなし五か条」

第2期産振計画(観光分野)

取組方針6
おもてなしの向上

1 おもてなしの気運の醸成

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] 「おもてなしトイレ」の認定及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
- ・「おもてなしトイレ」の認定及び県民参加型セミナーの開催



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
- ・「高知まるごとネット」等による情報発信

高知県公式特産品・観光情報紹介サイト
高知まるごとネット

2 美しい地域環境づくり

第2期産振計画(観光分野)

1) 美化活動等の推進

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] 市町村によるフォトスポット等の景観整備への支援

■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
- [2] 「おもてなしトイレ」の認定(再掲)

■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HPに掲載
- ・トイレ多言語シールの配布
- ・「おもてなしトイレ」の認定(再掲)



W225 H150

3 きめ細やかな観光情報の提供

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

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」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・交通情報の表示
- [4] 周遊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

■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通称おもてなしタクシー等、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の開催
- ・ おもてなし指さし会話集の作成



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

第2期産振計画(観光分野)

1) 観光客の満足度向上

取組方針6
おもてなしの向上

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、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

■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



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

- ・「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

- ・高知県トイレマップをおもてなし課HPに掲載
- ・市町村の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を支援
- ・「みんなでおでかけマップ」の情報発信



取組方針5
人材の育成
取組方針8
国際観光の推進

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がりを支援
- [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塾等への参加

■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] 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

■これまでの取り組み

- ・通称おもてなしタクシーの周知
- ・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の開催【再掲】
- ・介助基本研修の実施



第2期産業振興計画 産業成長戦略（観光分野）の概要

参考

戦略の柱 全国に通用する観光地づくり

取組方針1

核となる観光拠点の形成

県内各地域への誘客を促進するため、これまでの取組等を通じて生まれきた全国に発信できる施設や、自然や体験観光などで地域ブランドとして一定のまとまりがあるエリアを、その地域への全国からの誘客の目玉となる観光拠点として磨き上げていきます。

- ＜これからの対策＞
- 地域の観光拠点づくりの推進
 - こうち旅広場のエントランス機能、ハブ機能の充実

(P378～379)

取組方針2

観光資源の発掘・磨き上げの推進

これまで各地域で取り組んできた体験プログラムなどの成果やノウハウ等を生かしながら、地域の観光資源を磨き上げ、商品化を図る取り組みをさらに促進させるとともに、リピーターにもつながるよう、満足度を高めるための観光商品づくりを進めます。

また、地域に潜蔵している資源の中から、テーマ性、ストーリー性などを盛り込みながら、より多くの新たな観光資源を生み出し、地域での観光客の受け皿を拡大します。

- ＜これからの対策＞
- 満足度の高い観光商品づくり
 - 新たな観光資源の創出
 - 産業間連携による観光消費の拡大

(P380～385)

取組方針3

広域観光の推進

観光拠点を中心として周辺の観光地等を巡る周遊プランをつくるなど、地域の面的魅力を高めるための地域コーディネート機能の強化を図ります。

また、広域プロダクトや県域を超える多様な連携を進めることで、本県への誘客及び県内の周遊を促していきます。

- ＜これからの対策＞
- 地域コーディネート機能の強化
 - 県内各地域との連携による周遊観光の推進
 - 県域を越えた連携の推進

(P384～387)

取組方針4

効果的な広報・セールス活動の推進

これまでの博覧会の開催を通じて培った広報・セールス活動のノウハウを生かしながら、旅行マーケットの動向を踏まえつつ、ターゲットにあわせた効果的な広報やセールス活動を展開していきます。

また、多くの入込客が期待できる全国大会や教育旅行、波及効果が期待できるロケ撮影など、多様な誘致活動を進めます。

- ＜これからの対策＞
- 統一キャッチフレーズ・キャンペーンの実施
 - ターゲットを明確にした広報・セールス活動の展開
 - 四国ツーリズム創造機構等との連携による情報発信
 - 全国大会や教育旅行、企業研修等の誘致
 - フィルムコミッションによるロケーション撮影の誘致

(P388～393)

取組方針7

スポーツツーリズムの推進

プロスポーツやアマススポーツ合宿などの誘致を進めるとともに、地域で様々なスポーツイベントを実施することで、オフシーズンも含めて切れ目なく観光客が訪れることを目指していきます。

- ＜これからの対策＞
- 推進体制の強化及び受入態勢の充実
 - 年間を通じたスポーツイベント等の開催
 - アマチュアスポーツ合宿等の誘致活動

(P400～401)

取組方針8

国際観光の推進

主要なターゲットである東アジアを中心に、各国の特性と本県の強みをマッチングさせたきめ細かい戦略により、本県への誘致活動を進めるとともに、観光案内板の多言語化や観光事業者への研修を実施するなど受入態勢の充実を図っていきます。

- ＜これからの対策＞
- 個別戦略に基づく誘致活動
 - 受入態勢の充実
 - 四国4県連携によるプロモーション活動の推進

(P402～405)

目指すべき4年後の姿

- ・地域観光の担い手が育ち、特色ある観光商品が次々と生み出され販売されている
- ・核となる観光拠点を中心とした県内の地域周遊が進み、道の駅や直販所などの観光消費が拡大している
- ・様々なイベントなどが年間を通じて開催され、新たな観光客の獲得ができていく

県外観光客入込数400万人以上
観光総消費額1,100億円以上を目指す

取組方針5

人材の育成

自ら継続して観光商品を生み出し販売していく地域観光の担い手の人材育成に取り組んでいきます。

また、専門家を活用して観光客の受入を担う人材の育成を図っていきます。

- ＜これからの対策＞
- 観光産業を担う人材の育成
 - 観光ガイドの育成、技術の向上
 - 観光事業者等へのおもてなし研修の実施
 - 社会教育、学校教育における本県の文化・歴史等の学習機会の確保

(P394～395)