

平成24年度 高知県おもてなしアクションプラン推進事業について

高知県おもてなし県民会議資料

H25.3.25 (月)

<1条：おもてなし気運の醸成>

■「おもてなしトイレ」の認定

観光客の皆様への気配りを行っているトイレを、「おもてなしトイレ」として認定し、認定証を貼った「おもてなしトイレ」を県内に広げ、観光客の満足度につなげる

- ・申請数：567件（3/22現在）
- ・認定数：499件（3/22現在）



■おもてなしセミナーの開催

土佐流おもてなしセミナー

- ・実施日：平成24年9月16日（日）
- ・場 所：高知県立美術館ホール
- ・講 演：川島なお美  
～土佐流のおもてなしに寄せて～
- ・参加者：約300名



<2条：美しい地域環境づくり>

■おもてなし一斉清掃の実施

- ・実施日：平成24年10月16日（火）ほか
- ・実施場所：県内34市町村84ヶ所
- ・参加者：302団体 3,778名参加



■おもてなし美化活動の実施

<仁淀川流域>

- ・実施日：平成25年3月3日（日）～24（日）
- ・実施場所：土佐市、いの町、越知町、仁淀川町、佐川町、日高村
- ・参加者：42名（3/11現在） 予定182名（6市町村合計）

<幡多地域>

- ・実施日：平成24年12月9日（水）～平成25年1月20日（日）
- ・実施場所：四万十市、宿毛市、土佐清水市、黒潮町、大月町
- ・参加者：167名



## <3条：きめ細やかな観光情報の提供>

### ■高知観光情報発信館「とさてらす」等での 情報発信

JR 高知駅南口のこうち旅広場内の「とさてらす」において、高知県を訪れる観光客の方それぞれに応じた情報提供を行う

### ■国際観光受入研修会の実施

#### ➢ 研修内容

外国人留学生等により、現実的な場面を想定したロールプレイを行うなど、外国人旅行者が高知を訪れた際の対応や接遇に役立てる。

#### ➢ 高知市会場

- ・開催日：平成 24 年 9 月 4 日(火)
- ・参加者：66 名

#### ➢ 四万十市会場

- ・平成 24 年 9 月 11 日 (火)
- ・参加者：22 名



### ■渋滞対策の実施

#### ➢ 高知市中心部

実施期間：GW (4/29 (日)、30 (月)、5/3 (木) ~5 (土) 5 日間)  
夏期 (8/13 (土)、8/14 (金) 2日間)

### ■サービスエリアでの臨時観光案内や臨時駐車場等の情報提供の実施

#### ➢ 南国 SA (下り)

実施時期：GW (4/28 (土) ~5/5 (土) 8 日間)  
夏期 (8/11 (土) ~15 (水) 5 日間)

#### ➢ 豊浜 SA (下り)

実施時期：GW (4/28 (土) ~30 (月)、5/3 (木) ~5 (土) 6 日間)

#### ➢ 吉野川 SA (下り)

実施時期：夏期 (8/11 (土) ~15 (水) 5 日間)

### ■国事業（観光庁）

#### ➢ 「観光パンフレット作成支援システム」の構築

外国人旅行者向けの観光パンフレットやマップ等を容易に作成することを目的に、観光施設や食、特産品といった観光情報の素材集を多言語でウェブサイト公開。



## <4条：観光基盤の整備 >

### ■満足度調査の実施

観光客等を対象とした満足度調査の実施とフィードバック。

- ・実施場所及び件数：主要観光地、イベント、こうち旅広場等 2,500件（見込み）

### ■広域観光案内板等設置工事

平成24年度：広域2基、誘導3基、修繕1基

【予定】幡多広域の観光案内板1基、誘導標識2基



### ■市町村への補助金

#### ▶ 観光案内板等整備事業費補助金

市町村等が実施する観光地や観光ルートへの誘導標識や観光案内板の多言語事業及び景観整備事業、外国人観光客用パンフレットやホームページ作成等に対して補助

平成24年度：18市町村34事業（見込み）

## <5条：おもてなしの人材育成、技術の向上 >

### ■観光ガイド研修の実施

県内の観光ガイド団体（20団体）にて組織した「高知県観光ガイド連絡協議会」へ観光ガイド研修の実施を委託

#### <研修内容>

#### ▶ 観光ガイドセミナーの開催

（平成24年11月27日（火）開催 108名参加）

- ・演題：「旅びとの視点」
- ・講師：吉田 類 氏（ライター、高知県観光特使）

#### ▶ 地域別研修会（東部・中部・西部地域で実施）

<東部>演題：「観光ボランティアガイドの心得」

講師：中尾 清 氏（元大阪観光大学観光学部長）

<中部>演題：「ほっとこうち編集王によるご当地グルメ、高知の日本一、土佐弁などしてて損しない講演」

講師：元吉 太郎 氏（株ほっとこうち専務取締役営業部長）

<西部>演題：「観光ガイドを活かそう、楽しもう、広げよう」

講師：東川 隆太郎 氏（NPO法人まちづくり地域フォーラム・かごしま探検の会代表理事）



➤ 個別勉強会

観光ガイドのレベルアップ研修等にかかる講師謝金・講師旅費への支援（1団体5万円を上限）の実施

・8団体20回 実施

■おもてなしタクシーの利用促進（資料4）

- ・「おもてなしタクシー」PRチラシの配布
- ・「こうち旅ひろば」に専用乗り場を設置
- ・利用促進キャンペーンの実施



■タクシーの接客向上のための聞き取り調査等の実施（資料4）

タクシー・ハイヤーの接客向上を目指し、タクシー・ハイヤー車両に搭載したハガキ等での意見受け付け、JR高知駅周辺や高知龍馬空港等において調査員による降車客からの聞き取りを実施。調査結果を各タクシー事業者へフィードバックし、接客向上につなげる。

■タクシードライバーおもてなしマインド表彰

・平成25年2月22日（金） 6名