

平成25年度 おもてなし課の取り組みについて

高知県おもてなし県民会議資料
H26.3.19 (水)

<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

- ・認定数：577件（2月末現在）
- ・再チェック数：454件（2月末現在）

■おもてなしセミナーの開催

おもてなしセミナー

- ・実施日：平成25年12月1日（土）
- ・場 所：土佐御苑
- ・講 演：演題 「おもてなされのすすめ」
講師 松尾 諭（映画「県庁おもてなし課」
近森チーフ役）
- ・参加者：113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25年10月11日（金）ほか
- ・実施場所：県内34市町村78ヶ所
- ・参加者：227団体 2,317名参加



<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

■渋滞対策の実施

➤ 高知市中心部

実施期間：GW（4/27（土）～29（月）、5/3（金）～5（日） 6日間）
夏期（8/13（火）～15（木） 3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

- 淡路島SA（下り）
実施時期：GW（4/27（土）、4/28（日）、5/3（金）～7（日） 9日間）
夏期（8/13（火）、14（水） 2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）

■国事業（観光庁）

- 「観光パンフレット作成支援システム」の運営
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掲載したウェブサイトを運営。
・利用実績（ID・パスワードの照会）：41件（3/5 現在）



■映画「県庁おもてなし課」ロケセット等での観光案内

- 映画「県庁おもてなし課」ロケセットを議会棟と県庁を結ぶ渡り廊下に再現。観光ガイドを配置し、ロケセットの説明はもちろんのこと、映画ロケ地および県内観光地を紹介
・設置期間：H25.4.20（土）～9.23（月・祝）
・入場者数：35,010人



- 県内ロケ地等での観光案内の実施

- ・いの町観光協会
パネル展示、周辺ロケ地の案内
- ・香南市地域情報センター（ヤ・シイパーク内）
パネル展示、周辺ロケ地の紹介、周辺マップの作成配付

< 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 1,400件（見込み）

■広域観光案内板等設置工事

- ・広域 1基（仁淀川・高幡エリアの観光案内板）
- ・誘導4基（安居渓谷：3基、唐人駄馬：1基）
- ・修繕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25年度：17市町村25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（22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>

- おもてなしセミナーの開催【再掲】
 - ・実施日：平成25年12月1日（土）
 - ・場 所：土佐御苑
 - ・講 演：演題 「おもてなされのすすめ」
講師 松尾 諭（映画「県庁おもてなし課」近森チーフ役）
 - ・参加者：113名
- 地域別研修会（東部・中部・西部地域で実施）
 - <東部>演題：「高知の地質からと世界が見える」
講師：平 朝彦 氏（独立行政法人海洋研究開発機構理事長）
 - <中部>演題：「町を誇り、眠れる魅力を引き出せ！～村上市民による地域活性化への挑戦～」
講師：吉川 真嗣 氏（味匠 喜っ川 専務取締役
（国土交通省認定 観光カリスマ））
 - <西部>演題：「幡多の歴史 江戸時代を中心に」
講師：渡部 淳 氏（山内家宝物資料館 館長）
- 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25回 実施



■おもてなしタクシーの利用促進

- ・旅館、ホテルへの利用協力依頼
 - ・龍馬パスポートへの参加
 - ・JR高知駅、高知龍馬空港での利用促進PR
- H25年度新規認定数：73名（H24年度:25名）
稼働認定ドライバー 計約300名



■タクシーの接客向上のための聞き取り調査等の実施

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。

<聞き取り調査結果>

- ・H25年度 聞き取り件数：2, 134件（H25年4月～H26年2月）

	H25.4月～H26.2月
あいさつをした	99%
行き先を確認した	99%
指示等に返事をした	99%
言葉づかい（良い）	64%
忘れ物を確認した	79%
降車時に挨拶した	99%
地理の知識（良い）	36%
服装・身だしなみ（良い）	100%
運転操作（良い）	57%
車内の清潔感（良い）	86%
総合的に見て	64%



【お気づきの点】

- ・とにかく無愛想で、話しかけても「知りません」と一言で返された
- ・乗車の際に荷物に気づいてくれなかった
- ・運転が少し荒かった。1歳の子どもがいたので考えてほしかった
- ・近かったからでしょうか。全く挨拶もお礼もなかった。

【お褒めの言葉】

- ・車内もキレイでしたし、丁寧な対応でした。・荷物を丁寧に扱ってくれた。
- ・車内で色々とお話して楽しく乗れました。降りる時もキチンとしたあいさつで気持ち良く降車できました。
- ・乗車しようとするすぐに降りてくれて重い荷物をトランクに入れてくれました。
- ・楽しく高知の豆知識を教えてくださいました。
- ・近くでしたが丁寧な対応でした。また高知に来た際はおもてなしタクシー乗ります。

■タクシードライバーおもてなしマインド表彰

タクシー・ハイヤーの利用客におもてなしの心で接し、本県観光のイメージアップに多大な貢献をしたと認められる乗務員を表彰

- ・平成26年2月18日（火） 7名

