
おもてなし向上運動の方向性や展開について 検討結果（案）

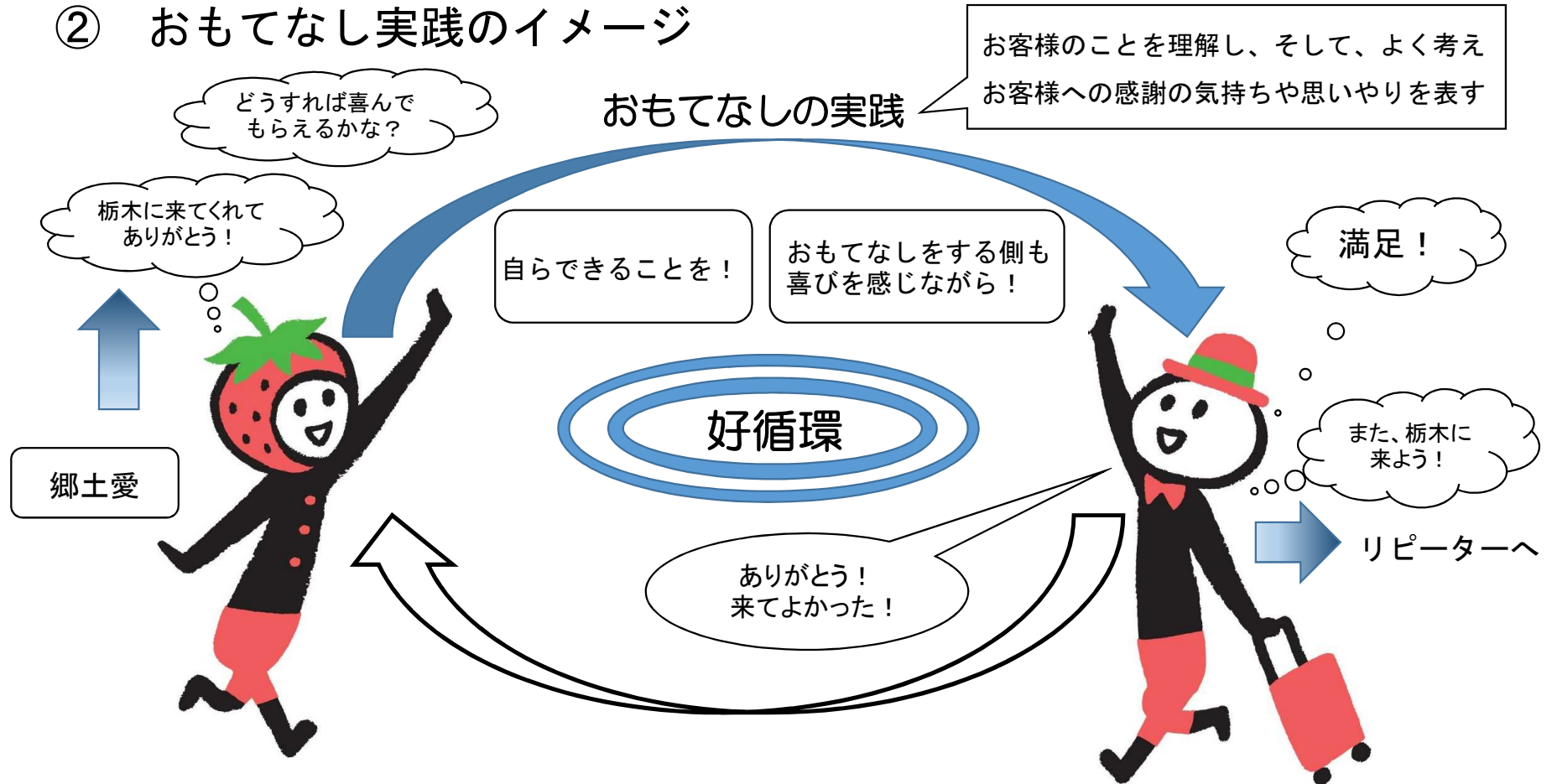
平成29年3月

とちぎのおもてなし向上検討会議

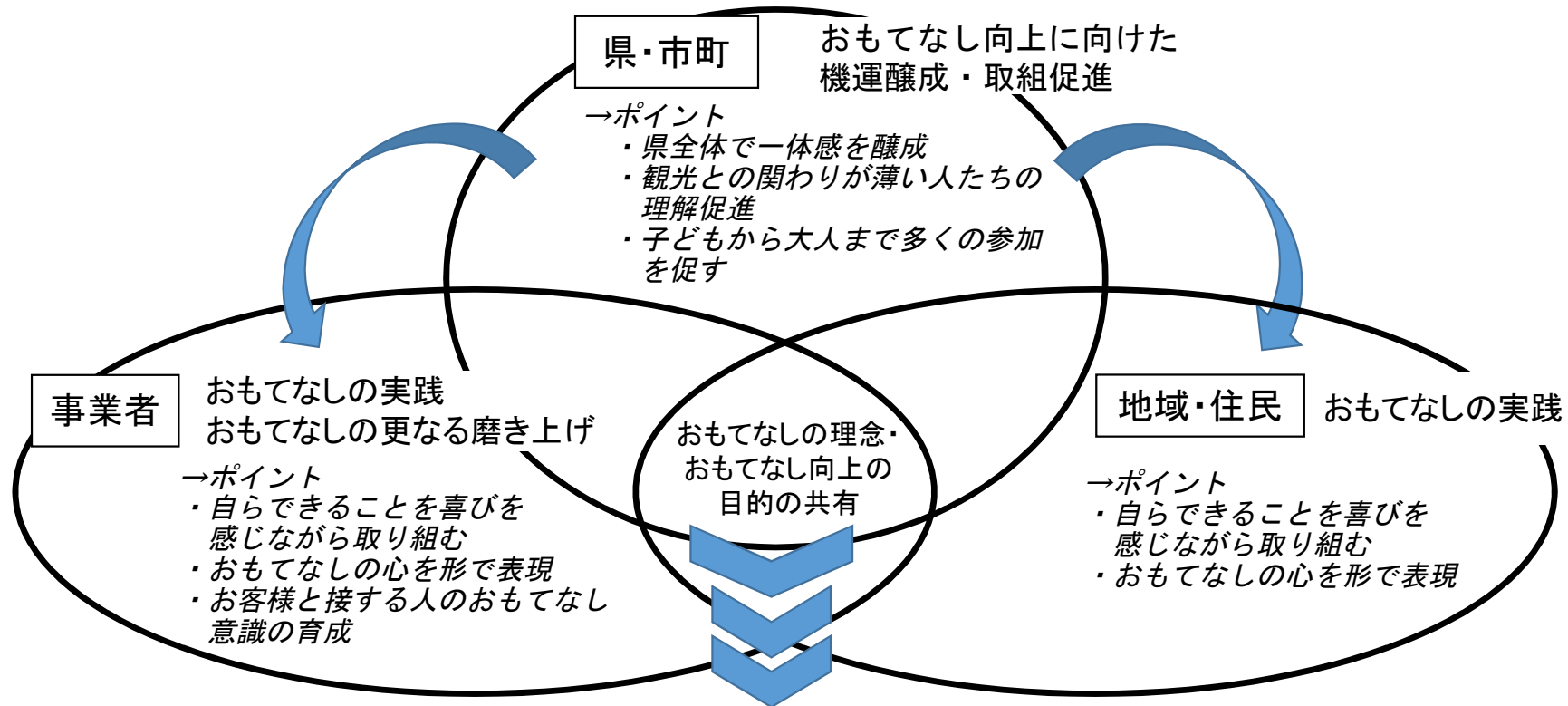
① おもてなし向上のポイント

「おもてなし」とは (共通理解)	お客様に対する理解を深め、そして、よく考える	お客様への感謝の気持ちや思いやりを表す	おもてなしの原点は「郷土愛」
「おもてなし」の基本姿勢	自らできることに取り組む	おもてなしをする側も喜びを感じながら取り組む	
県民運動の展開・おもてなしの向上	県全体で一体感を醸成	子どもから大人まで県民誰もが参加	おもてなしの心を形で表現
	お客様と接する人のおもてなし意識の育成	観光との関わりが薄い人たちの理解促進	

② おもてなし実践のイメージ



③ おもてなし向上運動展開のイメージ



観光客を温かく迎える (おもてなしの向上) → その地域を訪れる人が増え、地域の活性化につながる

④ おもてなし向上運動における役割・取組例

主 体	主な役割	取組例
事業者	おもてなしの実践	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事業者、業界団体それぞれの主体的な取組 ■ 地域や団体、県・市町などが行うおもてなし事業への参加 ■ 地域・住民への働きかけ <p style="text-align: right;">など</p>
	おもてなしの更なる磨き上げ	<ul style="list-style-type: none"> ■ 研修等の実施による接客スキルの向上 ■ 従業員(社員)の地域に関する理解と情報発信の促進 <p style="text-align: right;">など</p>
地域・住民	おもてなしの実践	<ul style="list-style-type: none"> ■ 県民一人ひとりによる主体的な取組 ■ 地域や団体、県・市町などが行うおもてなし事業への参加 <p style="text-align: right;">など</p>
県・市町	おもてなし向上に向けた機運醸成・取組促進	<ul style="list-style-type: none"> ■ 県民全体での「おもてなしの向上」の必要性や大切さについての理解促進 ■ 県全体で統一感をもった誰もが容易に参加できる「おもてなし」運動の仕組みづくり ■ 事業者や団体などが行う「おもてなし向上」に向けた取組への支援 ■ 地域・住民一体となって行う「おもてなし」の取組への支援 ■ 学校等との連携によるおもてなしの実践を支える郷土愛の醸成 <p style="text-align: right;">など</p>

参考資料 とちぎのおもてなし向上検討会議

■ とちぎのおもてなし向上検討会議構成員

	氏名	役職等
1	相田 公司	(特非)塩原温泉観光協会 事務局長
2	雨森 佳代	東日本旅客鉄道株式会社大宮支社営業部販売課 観光開発課長 (H28.10月まで)
3	岩崎 正明	東武鉄道株式会社鉄道事業本部営業部 北関東営業支社 支社長 (H28.10月から)
4	江島 玉華	元(公社)栃木県国際交流協会 嘱託員
5	榎本 貴夫	東武鉄道株式会社鉄道事業本部営業部 北関東営業支社 支社長 (H28.9月まで)
6	神山 和美	栃木県個人タクシー協会 会長
7	川村 多喜男	日光市観光部観光振興課 課長
8	癸生川 亘	栃木市産業振興部観光振興課 課長
9	酒井 かおる	東日本旅客鉄道株式会社大宮支社営業部販売課 観光開発課長 (H28.11月から)
10	島田 昌司	(一社)栃木県バス協会 専務理事

(敬称略)

	氏名	役職等
11	関口 淳	宇都宮観光コンベンション協会 事務局長
12	外池 茂樹	(特非)はが観光協会 副理事長
13	直井 修一	栃木県社会福祉施設法人経営者協議会 会長
14	永井 洋之	栃木県産業労働観光部 参事
15	鉢村 敏雄	(一社)栃木県タクシー協会 専務理事
16	坂東 哲夫	(公社)栃木県観光物産協会
17	福田 泰子	観光栃木の魅力を創る「女将の会」役員
18	森島 一	栃木県PTA連合会 理事
19	若色 潤	栃木県旅館ホテル生活衛生同業組合 青年部長

■ 開催経過

- 第1回 平成28年7月26日(火) 県庁北別館
・オールとちぎで“おもてなし”推進事業について 等
- 第2回 平成28年8月25日(木) 県庁北別館
・とちぎのおもてなし向上運動の方向性等について
- 第3回 平成28年11月1日(火) 県庁北別館
・とちぎのおもてなし向上運動の方向性や展開について
・おもてなしの向上を目指す条例について

- 第4回 平成28年12月20日(火) 県庁本館
・とちぎのおもてなし向上運動の方向性や展開について
・観光立県とちぎの実現に向けたおもてなしの推進等に関する条例(仮称)骨子案について
- 第5回 平成29年3月15日(水) 県庁北別館
(予定) ・観光立県とちぎの実現に向けたおもてなしの推進等に関する条例案について
・とちぎのおもてなし向上運動の方向性や展開について

第1回会議における委員意見（主なもの）

■ 「おもてなし」とは何か

おもてなしとは、

- ・ 自分が何かを求めたときに、そのとおりに実現すること。
- ・ 受ける側によってそれぞれ満足度が異なることもあるので、「おもてなし」は非常に難しい。
- ・ お客様が何を求めているのかということ、先読みして対応していくこと。
- ・ どうしたらその人に喜んでもらえるか深く考えること。そして、相手のことを深く考え、ほんのり表現すること。
- ・ 意識して迎え入れる心と実践、また、気づきを上手に提供すること。
- ・ タクシードライバーが笑顔で気配り、目配りし、気持ちよく乗っていただけること。
- ・ 目配り、気配り、思いやり、そして、それらを何か形で表すこと。
- ・ おもてなしの原点は「郷土愛」。

第1回会議における委員意見（主なもの）

■ 「おもてなし」の実践や向上の課題について

- ・ 誰かの押しつけではなく、自分がまずやろうという姿勢が大切。
- ・ 自分から困っている人に声をかけるなどの気持ちが大切。
- ・ 生の観光情報を提供していくことも「おもてなし」には大切。
- ・ お客様にとって何が良かったのか・悪かったのかなど、お客様が何を望んでいるのかを知ることが大切。
- ・ 一人ひとりが、すれ違った人に挨拶するとか、地図を見ている人に声をかけるとか、こうした取組の一つひとつを積み重ねていくことが大切。
- ・ それぞれの事業者の中で、いかに従業員にまで浸透させていくかも課題。
- ・ 従業員に対する「地域を知る」「とちぎを知る」という教育も大切。
- ・ 「おもてなし」では、相手がどこから来た人なのかなど相手をいかに知るかが大切。
- ・ ホスピタリティには、「相互満足」が必要であり、もてなす側も楽しむことが大切。

第1回会議における委員意見（主なもの）

■ 県民運動の展開について

- ・ 多くの方が自分たちにできることを実践して、お互いが伸ばし合っていくことで、全体が良くなっていくような栃木県を目指す。
- ・ DCをきっかけに、県全体のレベルの向上が図れるといい。
- ・ 他の宿泊施設で、どのようなホスピタリティの取組をしているなど、他の事例をお互いに知ることも必要。
- ・ 事業者間の温度差をいかになくすか、地域の一体感をいかに醸成していくかが課題。
- ・ 地域の方も、事業者も、もう一度、おもてなしについて考えてみる機会も必要。
- ・ 地域活性化には「地域愛」が大切。
- ・ こどもから大人まで含めた「おもてなし」運動が必要。
- ・ それぞれが「できること」を「共通」で取り組むことが大きなインパクトになる。

第2回会議における委員意見（主なもの）

■おもてなし向上運動の方向性（案）について

- ・おもてなしの実践にあたり、相手のことを考えることに加え、相手のこと（国のこと）を知ること大切ではないか。
- ・活動している人たちが誇りを持って活動できるよう、ユニフォームなど統一したものを着用していく取組も良いと思う。
- ・今後、具体的な取組を進めるにあたり、先行事例等を紹介してもらえるとイメージが膨らむ。

■おもてなしの更なる磨き上げ等について

- ・「おもてなし」の向上に取り組んでいくという意識を全員で共有することが大切。
- ・プレDCを一つの勉強の場として活用し、DCにつなげていきたい。
- ・おもてなしシールなど自分たちが取り組んでいるということを何か形にして伝えていくべき。
- ・おもてなしの質を高めるため、講習会や勉強会が必要。
- ・接遇の向上と併せて、地域を案内できるスキルの習得、人材の育成も必要。
- ・観光事業者についても、地域での幅広い参加を呼びかけていく必要がある。

第2回会議における委員意見（主なもの）

■地域・住民まで巻き込んだ「おもてなし向上運動」の展開について

- ・観光に関わりの低い人に、DCの開催なども含め観光への興味をいかにもっていただくか、そして、ウェーブを起こしていくかが大切。
- ・実践する人たちが実感を得られるよう、何か形に残る取組が必要。
- ・いかに取組を長続きさせていくかが課題。

■デスティネーションキャンペーン等に向けて（観光誘客や受入態勢整備等）

- ・のぼりやフラッグなど、県で統一したものを飾ることで全体として活性化する。
- ・お客様に対する歓迎の意を形にして表現していくことが大切。
- ・お土産マップやルートマップなど、観光客へのわかりやすい情報提供も重要なおもてなし。
- ・車でないと、県内での移動は不便。観光タクシー、レンタサイクルのようなものが充実すると個人観光客には便利。
- ・既にある取組の連携も必要。（例：観光マップと交通関係のマップの連携）
- ・観光資源の多いところ、少ないところなど地域間格差の解消のための広域での連携が必要。
- ・wi-fiや免税店の普及など、外国人観光客の利便性向上は引き続き必要。
- ・動画を使っての観光案内ライブラリーやおもてなしの取組の優良事業の照会などもあるとよい。

第3回会議における委員意見（主なもの）

■おもてなし向上運動の方向性や展開について

- ・ 継続するためには、おもてなしを日常生活と結びつけることが大切。
- ・ 全県的かつ長続きするような取組が必要。
- ・ 異業種も含めた、目に見えるおもてなしの取組を考えてみてはどうか。
- ・ DCで来ていただいた方々には、栃木の良さを知らない人に広げてもらい、また来てもらうための取組が重要。
- ・ 福島県の事例のように共通の缶バッジをつけることで一体感が生まれると思う。
- ・ 認定ドライバー制度等を設けることで意識が向上し、スキルアップできるのではないか。

■おもてなしの向上を目指す条例について

- ・ とちぎらしさをいかに出すかがポイントだと思う。
- ・ おもてなしの具体的なイメージが湧くような事例集などがあるといい。

第4回会議における委員意見（主なもの）

■観光立県とちぎの実現に向けたおもてなしの推進等に関する条例（仮称）骨子案について

- ・これまでの当会議での意見が反映され、全体的によくまとまっている。
- ・題名がかたい感じがする。また、とちぎらしさをだした題名にできないのか。
- ・条例を作った後の周知や取組が大切。
- ・条例はかたいイメージがあるので、見せ方について工夫が必要。駅の媒体を使うなど、事業者の協力をいただきながらPRしていくといいのではないか。
- ・「人材育成」のところで、今後、観光を担う子どもを育てていくことに関する表現が少しあればと考える。
- ・「県民」という文言だけでは、法人や団体といった意味合いが弱いと考える。
また、観光事業者以外の事業者について、県民等の中にいるということがわかりにくい。
- ・県内に工場をもつ県外の法人や、未来大使など県外で本県をPRしてくれるような人の位置づけはどのようなのか。
- ・説明資料の「条例制定の背景」にある「～を決意し、条例を制定する」という表現が、県民が主体性をもっておもてなしに取り組んでいくんだという方向性が感じとれてよいと思う。

第4回会議における委員意見（主なもの）

■観光立県とちぎの実現に向けたおもてなしの推進等に関する条例（仮称）の周知や趣旨等の浸透について

- ・どのような「おもてなし」が求められているのか、お客様へのアンケートをとるなどして情報提供してほしい。
- ・若い人や子どもたちにもおもてなしに対する意識が育つよう取り組むことが必要。
- ・テレビ等のメディアを活用し、継続的にPRしていくことが大切。
- ・おもてなしについては、県民一人ひとりが参加できるような取組を展開していくといいのではないか。
- ・条例については、事業者にも周知していくことで、その先にいるお客様や家族といったところにまで広がっていくと考える。
- ・海外に関心をもつことが、郷土愛の醸成につながると思う。
- ・県全体でおもてなし文化を育成、醸成していくという気持ちをもつことも必要だと思う。
- ・条例を拠り所として、県内各地で「おもてなし」が行われ、その取組を知って、まねていく、こういったことが継続的に行われていくことが、条例制定の意義の一つと考える。