

## 第5回とちぎのおもてなし向上検討会議【要旨】

平成29年5月30日

栃木県産業労働観光部観光交流課

### 1 日時

平成29年3月15日（水） 15時30分～16時45分

### 2 場所

県庁北別館403会議室

### 3 出席者

#### 【委員】

相田公司委員、岩崎正明委員、神山和美委員、癸生川亘委員、酒井かおる委員、  
島田昌司委員、関口淳委員、永井洋之委員（県産業労働観光部参事）、鉢村敏雄委員、  
坂東哲夫委員、福田泰子委員、森島一委員、  
日光市観光部観光振興課 高久翔太郎氏（川村委員代理）

#### 【県】

鈴木英樹観光交流課長 外

### 4 議事（抄）

#### （1）開会

#### （2）産業労働観光部参事あいさつ

#### （3）議事

① 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

② おもてなし向上運動の方向性や展開について

・①、②について事務局から資料1～3により説明を行った。（委員から特段の意見はなかった。）

③ 意見交換

・今後の「おもてなし向上」に向けて、各委員の意見を伺った。

#### 【委員意見】

・これまでも観光関係者（タクシーの運転手、ホテルのフロント係など）への研修に取り組んできたが、「とちぎ観光おもてなし条例」の趣旨に沿って、引き続き、普及啓発活動を行っていきたい。

・観光でいらっしやったお客様に一番先にお会いするのがタクシー運転手であるので、おもてなしの向上にしっかり取り組んでいきたい。

・おもてなしに関する研修を受けることで、お客様に接する際の自信につながると

考えている。(県が実施を予定している)おもてなし“いちご隊”についても何か協力できないか検討したい。

- ・お客様に対し、地域の魅力についてプライドをもって伝えていきたい。また、観光誘客に関する様々な取り組みについて、DCが終わっても切らずやっていくことが大切。

- ・お客様に接する際に、一人でもおもてなしが良くない者がいると全体の印象が悪くなってしまうので、お客様に接する全員に浸透させていくことが大切。

- ・「とちぎ観光おもてなし条例」が施行となったら、おもてなしセミナーなどを活用し、広く観光事業者のおもてなし向上に向けた機運を高めていきたい。

- ・栃木県の魅力は何かと聞いたときに「人」ですと言われるよう、おもてなしの心をもった子どもたちを育てる体制ができればいいなと思う。

- ・観光協会は、栃木県の観光に対していろいろな問い合わせをいただくなど、お客様に最初に接するところである。引き続き、相手の目線にたった紹介を心がけるなど、おもてなしに取り組んでいきたい。また、条例の趣旨などについて、様々な機会を通じてPRしていきたい。

- ・「人と人とのふれあい」がおもてなしの出発点。人とのふれあいを大切にしていきたい。

- ・観光キャンペーンの成否は、地域の方、全員が参画できるかどうかが鍵。お客様を迎える地域の全員がおもてなしの気持ちをもてるかどうか重要。

- ・地域のちょっとしたオススメを教えること、そういったことも「おもてなし」になるんだといったことをPRしていくことも大切。

- ・「おもてなし」も技術の伝承が必要なものではないかとの話もある。ベテランが若い人にお客様へのサービスとして教えていくことも重要。

- ・「サービス」や「おもてなし」は、お客様の様々な要望に応えるものであり、完成形がなく、変わっていくものであり、レベルの向上に常に取り組んでいく必要がある。

- ・地域の方にも(県が実施を予定している)おもてなし“いちご隊”に参加するなど、おもてなしに積極的に関心をもっていただけるといい。

- ・積極的にお客様に声をかけて相手の気持ちを良くしてあげようとするのが「おもてなし」と考え、おもてなし日本一の栃木県を目指すことに少しでも尽力したい。

以上