

第2回とちぎのおもてなし向上検討会議【要旨】

平成28年9月26日

栃木県産業労働観光部観光交流課

1 日時

平成28年8月25日（木） 14時00分～16時00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、雨森佳代委員、江島玉華委員、神山和美委員、癸生川亘委員、
島田昌司委員、関口淳委員、外池茂樹委員、永井洋之委員（県産業労働観光部参事）、
鉢村敏雄委員、福田泰子委員、森島一委員、若色潤委員、
東武鉄道株式会社鉄道事業本部営業部 北関東営業支社 上澤邦彦 氏（榎本委員
代理）、日光市観光部観光振興課 斎藤和義 氏（川村委員代理）、
（公社）栃木県観光物産協会 安藤武雄 氏（坂東委員代理）

【県】

香川眞史産業労働観光部長、鈴木英樹観光交流課長 外

4 議事（抄）

（1）開会

（2）産業労働観光部長あいさつ

（3）議事

①とちぎのおもてなし向上運動の方向性等について

- ・事務局から資料1について説明を行い、各委員の御意見を伺った。
- ・資料1の4ページから6ページにとりまとめた「おもてなし向上運動の方向性（案）」について、委員から了解が得られた。
- ・委員から以下のような意見があった。

■資料1（4～6ページ）「おもてなし向上運動の方向性（案）」について

- ・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。
- ・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。
- ・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)を知ることも大切ではないか。

■おもてなしの更なる磨き上げに向けて必要なことについて（主に観光関係事業者）

- ・「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。

■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。

■destinationキャンペーン等に向けて（観光誘客、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例の紹介などもあるとよい。

以上