

# とちぎのおもてなし向上運動の方向性等について

平成30年4月1日～6月30日  
デスティネーションキャンペーンを開催します！

本物の出会い 栃木

Discover your Tochigi





### 1 第1回会議の振り返り

#### 「おもてなし」とは何かについての意見

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」。

#### 《ポイント》

相手（お客様）のことをよく考える

相手（お客様）への思いやりを形にする

おもてなしの原点は「郷土愛」

### 1 第1回会議の振り返り

#### 「おもてなし」の実践や向上の課題についての意見

- ・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。

#### 《ポイント》

自らできることに取り組む

おもてなしをする側も  
喜びを感じられる

お客様と接する人の  
おもてなし意識の育成

### 1 第1回会議の振り返り

#### 県民運動の展開についての意見

- ・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。
- ・子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。

#### 《ポイント》

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

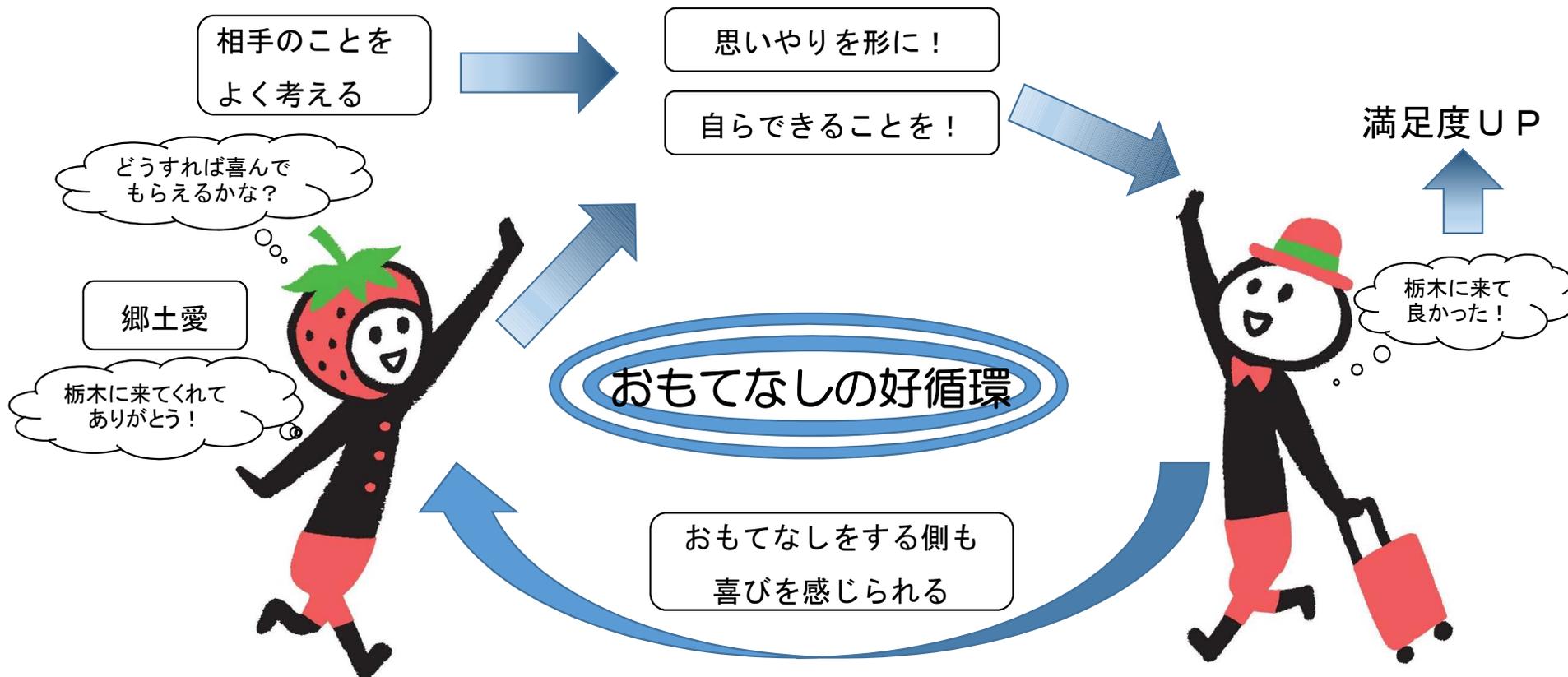
観光との関わりが薄い  
人たちの理解促進

## 2 おもてなし向上運動の方向性（案）について

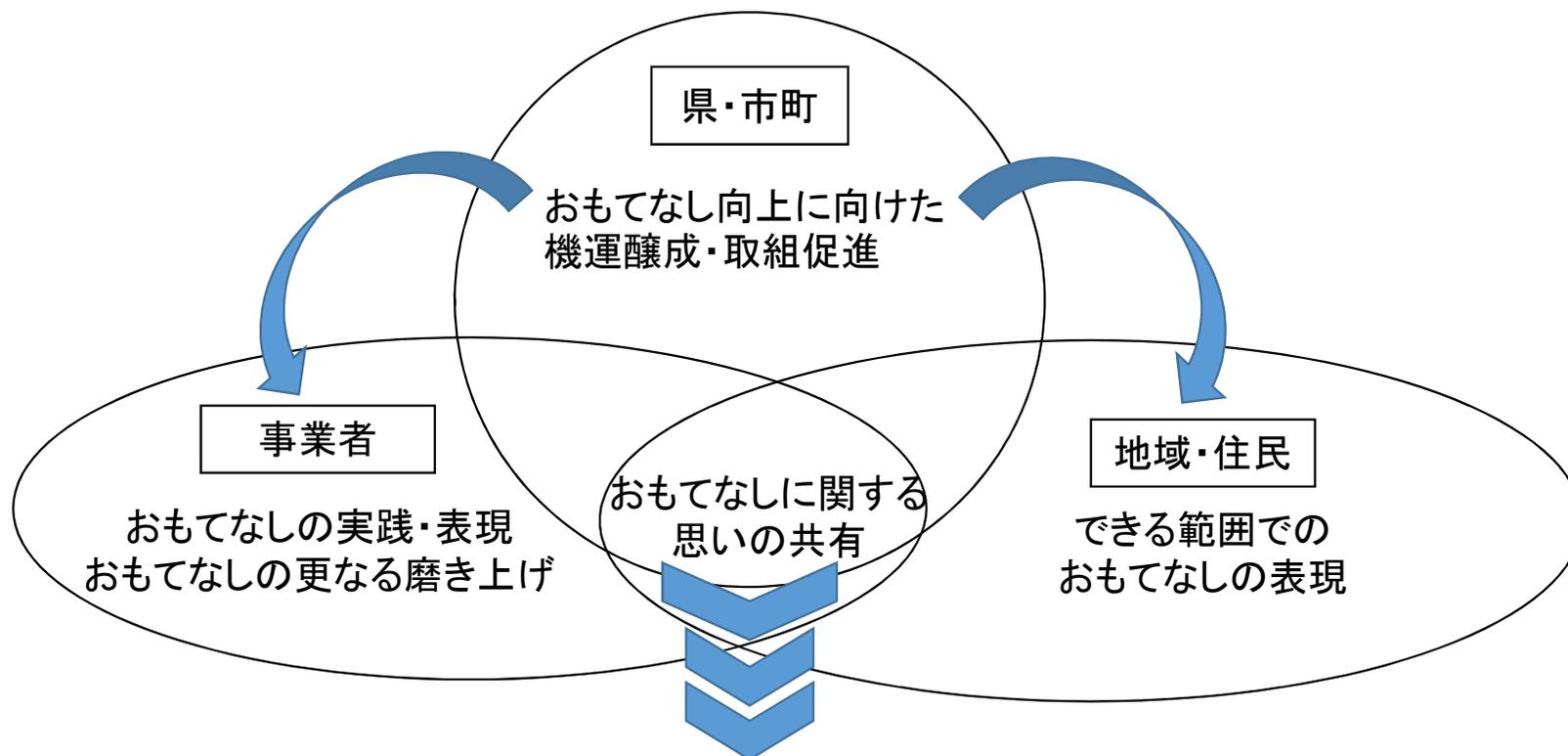
### ① ポイント

「おもてなし」とは (共通理解)	相手（お客様）のことを よく考える	相手（お客様）への思い やりを形にする	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 喜びを感じられる	
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 → その地域を訪れる人が増え、  
地域の活性化につながる

### 3 本日の意見交換のポイント

#### 共通事項①

- (当資料の4ページから6ページ)「おもてなし向上運動の方向性(案)」としてとりまとめた①ポイント、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についての御意見。(追加や修正すべき内容も含む)

#### 交通事業者、旅館・ホテル、観光協会の方

- おもてなしの更なる磨き上げに向けて、自らのどのような取組が必要か。また、それらを実践するにあたって、県・市町に期待する役割はどのようなことが考えられるか。 など

#### 共通事項②

- 地域・住民の視点にたった場合、地域・住民として参加できる「おもてなし向上運動」とはどのようなものがあるか。また、地域・住民を巻き込んだ運動へと発展させていくためにはどのような働きかけが必要か。 など

### 4 今後の検討スケジュール

第1回（7月26日(火)） ・ 事業趣旨の説明 ・ 意見交換

第2回（8月25日(木)） ・ 県民運動における各主体の役割や展開の方向性の検討 等

第3回（9月16日(金)） 【予定】 ・ 県民運動における各主体の役割や展開の方向性の整理 等

第4回（平成29年2月） 【予定】 ・ 平成29年度の県施策案の説明 等