

おもてなしパワーアップ月間実施要領

1 趣旨

今年度から来年度にかけ、全国では「ラグビーワールドカップ 2019」や「東京オリンピック・パラリンピック」等の国際的なスポーツイベントが実施され、広島県内では「ひろしまはなのわ 2020 (第 37 回全国都市緑化ひろしまフェア)」等の県域イベントや「せとうち広島デスティネーションキャンペーン (2020 年 10～12 月に日本旅客鉄道株式会社が自治体等と協力して行う大型キャンペーン。2019 年は、10～12 月をプレ期間とし実施。)」等の観光キャンペーンが実施され、多くの観光客が広島県へお越しになることが見込まれます。

そこで、今年度も、広島の観光地としてイメージを向上させ、観光客に良い口コミやリピートを促すため、観光客が多く訪れる 10 月を、特に全県的におもてなし機運の醸成を図る期間「おもてなしパワーアップ月間」とし、県内全域から期間中に取り組みられるおもてなしの取組を募集し、その取組を広く周知することにより、観光関係事業者はもとより、県民一人ひとりが観光客を温かくお迎えする機運を高める取組を行います。

2 時期

令和元年 10 月 1 日 (火) ～令和元年 10 月 31 日 (木)

3 取組内容

(1) 共通の取組

次の取組について、参加者全員で取り組みます。

～笑顔で明るくご挨拶します！～

※広島県『観光地ひろしま！おもてなし宣言』のその 1

(2) 参加者それぞれの取組

次の取組について、参加者それぞれが取組内容を決定し、一つ以上実施します。

- ① 期間中、特別に実施すること
- ② 既に取り組まれている内容 (おもてなし宣言登録内容等) で、期間中、特に意識して取り組むこと

<これまでの実施例>

- ・私たちは、まごころを込めた深いお辞儀でお迎え、お見送りをします。
- ・おもてなしの心 (ようこそ広島へと言う気持ち等) をお客様に言葉や態度で伝えます。
- ・笑顔でお迎えし、旅のサポートをします。
- ・困っている方を見かけたら、国内外に関係なく、お客様にお声を掛けるようにします。
- ・積極的にお客様とのコミュニケーションを図り、心からのおもてなしを楽しみます。
- ・広島弁で優しくご案内します。
- ・ガイドブックではわからない地元情報をお伝えします (グルメ・お土産など)。

広島県 おもてなし宣言 5か条

- 1 「ひ」…ひかる笑顔で明るくあいさつ
～笑顔であいさつ
- 2 「ろ」…ローカルな情報を御案内
～困っている方を見かけたら声掛け・案内
- 3 「し」…写真の撮影をお手伝い
～写真撮影のお手伝い
- 4 「ま」…まちをきれいに美化活動
～美しいまちでお迎え
- 5 「県」…県産品でおもてなし
～広島の豊かな食でのおもてなし

<これまでの実施例（つづき）>

- ・ イベントで案内ブースをもうけ、パンフレットや地図の配布や道案内をします。
- ・ 記念撮影をされているのを見かけたら、「撮りましょうか？」とお声をかけます！
- ・ 撮影ポイントをご紹介します。
- ・ 気持ちよく過ごしていただくため、近隣の清掃活動を行います。
- ・ 館内ゴミ拾い美化活動を行います。
- ・ 花と緑を置いて、お客様をお迎えします。
- ・ 地域製品の良さ・おいしさを、一人ひとりのお客様に丁寧にお伝えします！
- ・ 料理の食べ方（お好み焼のヘラの使い方 等）を伝え、積極的に観光客とコミュニケーションをとります。
- ・ 地元の野草茶（折鶴、オリジナルグッズ、おしぼり、期間限定スタンプ 等）をサービスします。
- ・ 荷物の積み下ろしをお手伝いします。
- ・ 朝礼時に「安全方針」と「あいさつ用語」を唱和して、「安全運転」と「おもなし」の意識を共有します。
- ・ 旅行に役立つ関連商品を1Fへ設置し、多国語表記でわかりやすくご紹介します。
- ・ 名札の裏面におもてなし宣言を印刷し、いつでも宣言内容を確認できるようにします。
- ・ おもてなしワッペンを着用し、観光バスを見かけたら手を振ります。
- ・ おもてなしの資質向上のための研修を行います。

4 注意事項

- (1) おもてなしの取組は、期間中、1日以上実施してください。
- (2) 取組は、広島県内で行ってください（広島県内で行われる取組であれば、県外でも同様に実施される取組でも構いません。）
- (3) 『広島県「みんなで」おもてなし宣言』に未登録の参加者は、『広島県「みんなで」おもてなし宣言』にも登録してください（市町等を除く）。

5 その他

- (1) 「観光地ひろしま！おもてなし県民運動シンボルマーク」の活用について
県民及び観光客への視認性の向上のため、可能な限り、おもてなしワッペンの着用、ステッカーの掲出等をお願いします。

ツールについては、希望調査を行いますので、別紙2に御回答ください。

なお、シンボルマークをご自身で印刷等して活用される場合は、「広島県おもてなし宣言」HPからダウンロードしてお使いください。

⇒<https://www.pref.hiroshima.lg.jp/site/omotenashi/daunroad.html>



広島県「みんなで」おもてなし宣言

検索

- (2) アンケートの実施について

期間終了後、実施効果検証のためのアンケートを実施しますので、御協力をお願いします。