

<b>団体名</b>	広島県	<b>所属</b>	観光課	<b>他団体等との連携</b>	観光協会等
<b>連絡先</b>	観光プロモーショングループ (082)513-3398				

<b>取組事例名</b>	「広島県庁『全力歓迎課!』」によるおもてなしの実践	<b>取組期間</b>	平成24年度
--------------	---------------------------	-------------	--------

### 取組の概要 ～ 県職員の率先的な活動による観光キャンペーンの更なる促進

秋の行楽シーズンに向けて、県の観光プロモーション「おいしい!広島県」を県内全域で更に推進するため、実施主体である県の率先的な取組が求められる状況の中で、熱い志をもった県庁男性職員で構成する全国初となる「広島県庁『全力歓迎課!』」を発足させ、県内各地で県職員と地域が一体になったおもてなし活動等を行った。

### 取組の背景 ～ 実施主体である県自体の取組姿勢に対する要請

平成24年3月から始めた県の観光プロモーション「おいしい!広島県」は、開始当初から反響が大きく、プロモーションの趣旨に賛同した県内の民間企業や市町等の積極的な参画が進む中、観光プロモーション「おいしい!広島県」を県内一丸となって更に盛り上げていくためには、「まずは実施主体である県の職員自らが率先的に汗をかく必要があるのではないか」という声が県庁内外から上がっていた。

### 取組のねらい ～ 県職員の直接的な活動による県内全域への波及効果

秋の行楽シーズンに向けて、広島県の良さをもっとPRし、広島を訪れた観光客の皆様に広島の魅力を実感していただくため、「広島県庁『全力歓迎課!』」が地域と一体になって、観光客の方を全力でおもてなしする。

### 取組の具体的内容 ～ 県職員による直接的なおもてなし活動の実施

市町や地域の方々（観光協会、商工会議所、婦人会、民間企業等）と一体となった活動を実施

#### (1) おもてなし活動

〔観光案内支援〕観光客への案内役や通行誘導

〔観光地の魅力アップ〕観光地等での清掃活動

〔思い出づくりサポート〕観光スポット等での記念撮影のお手伝い

〔おもてなし気運の醸成〕広島 of 玄関口（広島空港等）でのお出迎え 等

#### (2) イベントでのPR

県内イベントのステージやブース等において、広島 of 観光をPR

#### (3) 情報発信

「おいしい!広島県」ウェブサイトのブログを通じて、活動内容や担当する観光アイテム

(例: 広島かき、熊野筆など) に関する情報発信

(「広島県庁『全力歓迎課!』」のメンバー)



## 取組を進めていく中での課題・問題点 ～ 取組イメージの具体化と共有化

- (1) これまで、県職員自らが直接的にPRやおもてなしに取り組んだ経験がなかったため、接遇等の事前研修の実施、具体的な活動方法を検討する必要があった。
- (2) これまで、県と市町等が一体となり、観光PRやおもてなしを実施することがなかったため、県と市町等が一体となった取組についてのイメージを共有する必要があった。

## 創意工夫した点 ～ おもてなし活動の親しみやすさの充実

- (1) メンバー一人ひとりが、「おいしい！名鑑」で紹介する特定の観光アイテムを担当し、そのアイテムと観光地にちなんだニックネーム（例：牡蠣旬<sup>かきしゅん</sup>，熊野筆一郎<sup>くまのふでいちろう</sup>）をつけて親しんでいただき、各地域と一体となった情報発信、イベントの盛り上げ、おもてなしの実践に心がけた。
- (2) 市町や地域の皆さんに「広島県庁『全力歓迎課！』」の活動精神を理解してもらうために、県内の市町を事前訪問し、活動精神や活動内容等について説明を行った。

## 取組の成果（効果）～ 県内全域が一体化した観光キャンペーンの促進

### (1) 地域と一体となったおもてなし活動

- ア 「観光地ひろしま」としてのホスピタリティの向上については、これまでも、観光事業者やボランティアガイド協会などの取組により広島県を訪れた方々が、満足して帰っていただけるよう、様々なおもてなしの環境づくりを図ってきたところであるが、「広島県庁『全力歓迎課！』」の活動については、予想以上の反響があり、県内における秋の行楽シーズンの盛り上げに貢献できた。
- イ また、県職員自らが、現場に溶け込み、お客様と直にコミュニケーションを図ることにより、市町や地域の方々と一体となったイベントの盛り上げや「おもてなし」の機運醸成に、貢献することができた。

### (2) 取組による波及効果

- ア 県の取組と連動し、安芸太田町において、同様に町職員で結成された『安芸太田町AKO!』のような動きが生まれるなど、「広島県庁『全力歓迎課！』」の活動精神が徐々にではあるが、波及してきたのではないかと感じている。
- イ 「広島県庁『全力歓迎課！』」は、こうした活動自体はもとより、広島県が温かいおもてなしの心を持って、県内外の方々を心より歓迎することを、より多くの方々に知っていただくプロモーションとしても、全国に発信できた。
- ウ 「広島県庁『全力歓迎課！』」の活動は、ユニークな取組として県内外のマスコミに多数取り上げられ、広告換算額としては、約3億2,000万円であった。

## 今後の展開 ～ 活動精神の県内全域への拡大

「広島県庁『全力歓迎課！』」の活動精神が、市町や地域、民間企業に波及し、県としては、県内において取り組まれる観光客のおもてなし活動とタイアップあるいはバックアップしていきたいと考えている。

## 他団体へのアドバイス ～ 実施主体の率先的な取組による波及効果

職員自らが汗をかき、地域に入り込み、一体となって取り組むことにより、地元の理解や賛同を得られる大きな要因となる。