

やまなし女性の知恵委員会

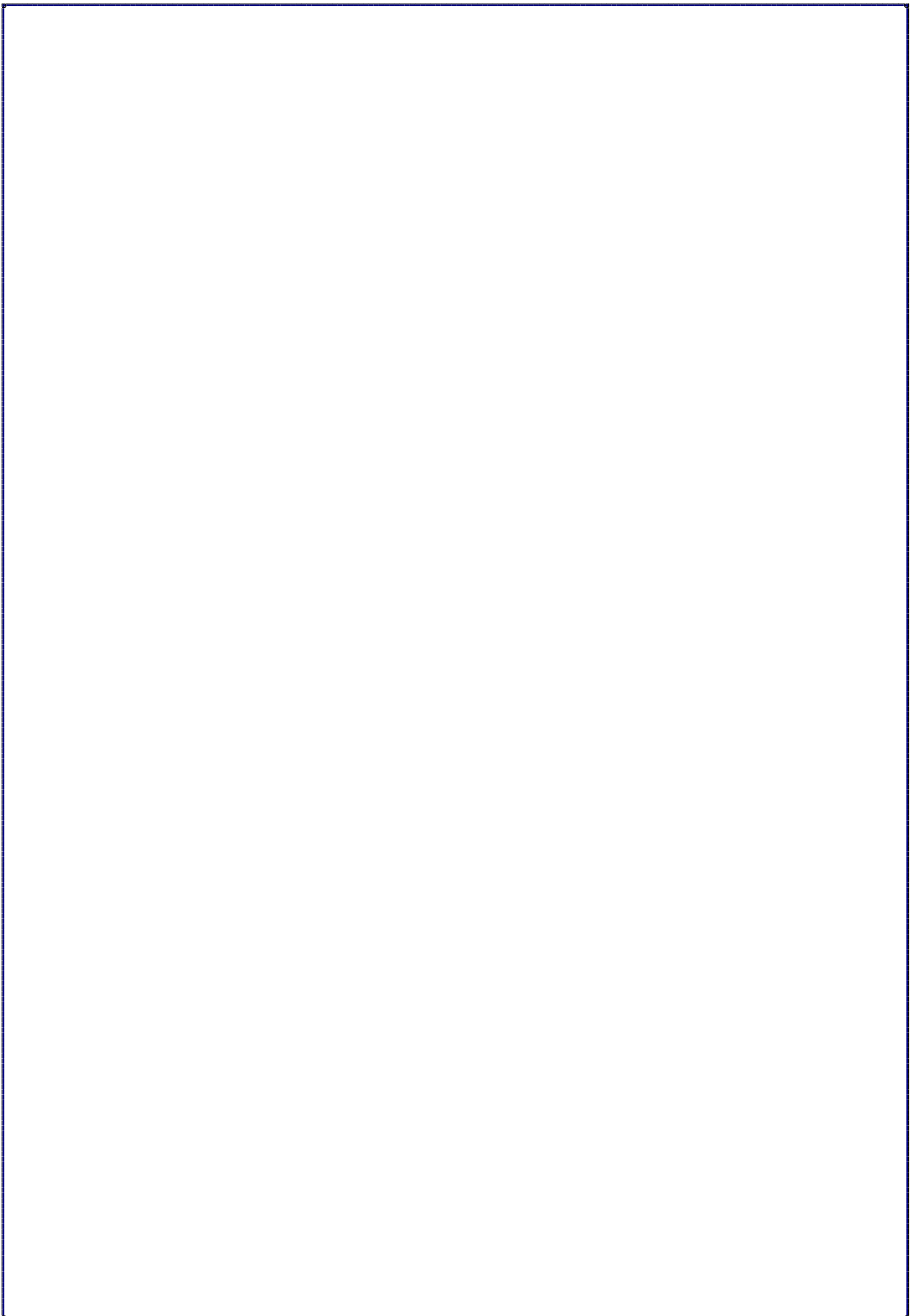
「かみなぎる・つどう」グループ

～地域の特徴を活かした観光振興～

～おもてなしの心を広げるために FOR YOU～

提案の構成

- 1 はじめに
- 2 提 案
 - I 「山梨 クレド おもてなしの達人をめざして」
 - II 「山梨 おもてなしインフォメーション運動」
 - III 「おもてなしに関する情報提供」
- 3 提言によせて



I はじめに

ライフスタイルの変化やグローバル化の進展により、人々の志向は「物質的な豊かさ」から「心の豊かさ」へと移っています。

観光にあっても、ただ観てまわったり土産物を買うといった受け身の楽しみばかりではなく自らが自らの五感に働きかけて、人や自然と触れあう中で得られる癒しや充実感など、心の豊かさを求める旅へと変わっています。

山梨県は、世界的に知名度の高い富士山をはじめとして、富士五湖、南アルプスの山々、高原、渓谷に囲まれた山紫水明の地にあり、自然環境や気候風土を活かした美味しい果物、素晴らしい文化・伝統に恵まれた地であります。

この恵まれた特性を最大限に活かしながら、さらに「山梨県民」そのものをブランドととらえ、その価値を高めることにより、観光振興につなげていきたいと考え、みんなで具体案を模索しました。

資源を消耗する観光から、訪れる方々と県民がともに守り、はぐくみ、創りあげる観光に変わっていくことにより、人々の心に働きかけ、満足した気持ちになり、そしてまた山梨県を訪れたいという気持ちにつながっていく。

そのためには、行政に求めるばかりではなく、地域に住んでいる私たちに何ができるかを主眼におき、以下3つの施策を提言いたします。



山梨 クレド おもてなしの達人をめざして



山梨 おもてなし県民インフォメーション運動



おもてなしに関する情報提供

Ⅱ 提 案

1 「山梨 クレド おもてなしの達人をめざして」

山梨県では、自然景観や農作物、ジュエリーなどの地場産業製品や特産物といった有形資源のブランド化が推進されています。しかしながら、サービスのような無形資源によるブランド化は後手に回っています。

さらに、有形資源のブランド化は短期的に成果がでるものの、真似されやすく、ブランド価値が不安定です。反対に無形資源のブランド化には時間がかかるものの、一度ブランドが構築されると、真似されにくくその価値は安定的です。

また、無形資源のブランド力は、有形資源のブランド力を補完し、その結果、両者のブランド力が相乗的に高まります。

これらのことから、無形資源をブランド化するために、県民のおもてなし能力を向上する必要があります。

①やまなしクレドの創出



「クレド」とは「信条」を表すラテン語で、「企業等の信条や行動指針を簡潔に記したもの」を指します。

「経営理念」はどこの企業にもありますが、そのことを従業員の“モチベーションの向上”“仕事への誇り”に繋げて上手に活用している企業は少ないように思います。

「経営理念」というと抽象的な内容というイメージを持ててしまいがちですが、それを簡潔、具体的な指針として示しているのが「クレド」です。

「クレド」はマニュアルのように行動そのものを規定していないので、従業員は具体的な指針である「クレド」を常に頭に入れて、自ら考えて行動しなければならず、結果的に、従業員の自主性やモチベーションを引き出し、「仕事に対する誇り」につなげていくこととなります。

しかし、私たちが目指すおもてなしとは、迎える側のおもいやりによる行動や心遣い、さらには訪れた方が心地よく感じてもらうという、感情に依存した行動です。

県民の一人ひとりに「おもてなし」を浸透させるために、この「クレド」の考え方を取り入れようと考えました。

おもてなしのブランド化を目指すならば、安定した品質を維持、保証しなければなりません。

安定したおもてなしを行うためには、おもてなし骨子となすような行動指針を共有する必要があります。

そこで、山梨県では、観光に関するビジョンや、観光客を迎える人々のミッションを明確にしたクレド（行動指針）を定め、広く浸透していきます

◇対 象 山梨県民

◇クレドの作成

*県で開催する観光に関する審議会を活用し、現場の声を生かしたクレドを作成します

◇普 及

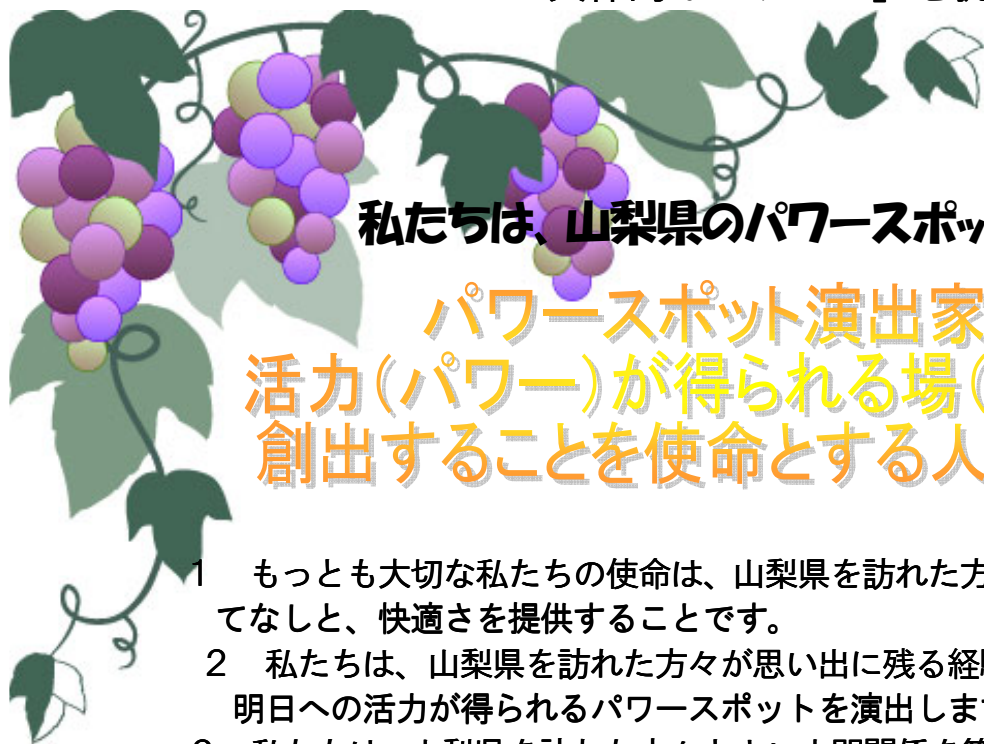
*名刺サイズのクレドカードを作成する。

*おもてなし宣言をされた個人や団体等にクレドカードを配布。

*商工会や観光協会を通して、観光業者や観光関連施設職員にクレドカードを配布。

- *商工会や観光協会等が実施している研修会等を利用して、クレドを浸透させるために自分たちができる具体的な行動を考えるワークショップ等を実施。
- *各種観光パンフレット、県で作成した観光関連ホームページ等に積極的に掲載。

* やまなし女性知恵委員会メンバーから
具体的な「クレド」を提案します。

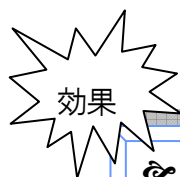


私たちは、山梨県のパワースポット演出家です。

パワースポット演出家とは、
活力(パワー)が得られる場(スポット)を、
創出することを使命とする人のことです。

- 1 もっとも大切な私たちの使命は、山梨県を訪れた方々に、心のこもったおもてなしと、快適さを提供することです。
- 2 私たちは、山梨県を訪れた方々が思い出に残る経験をされ、心を満足し、明日への活力が得られるパワースポットを演出します。
- 3 私たちは、山梨県を訪れた方々とよい人間関係を築き、生涯の山梨ファンを獲得できるように努めます。
- 4 私たちは、山梨県を訪れた方の問題を自分のものとして受け止め、直ちに解決できるようお手伝いをいたします。
- 5 私たちが創出したパワースポットの魅力を、多様な手段で広く発信し、県内外に多彩な情報を提供します。

山梨クレドの創出



《山梨の観光に関する信条や行動指針》

- 🌀 誇りと安心感をもっておもてなしを行える。
- 🌀 観光に関わる人たちのモチベーションや自主性が高まる。
- 🌀 先行的な取組みを行うことにより、他との差別化が図られる。
- 🌀 自らが演出した場があることで、山梨県への愛着心が高まる。

もてなし達人としての誇りが生まれる。

2 「山梨 おもてなし県民インフォメーション運動」

山梨県は、中央線、中央道を大動脈とし、またリニア中央新幹線の整備計画が具体化され、首都圏からのアクセスが一層強化され、四季折々の素晴らしい山梨を満喫するために県内外から観光客が訪れ、全国的にも注目され関心が高まっています。

県では、知事のトップセールス、著名人による山梨大使、首都圏の女性をターゲットとしたキャンペーン、市町村では、観光業者、企業と協力しながら特産物や地産地消などの地域資源を活かした観光施策や、地域の特産物をモデルに「ゆるきゃら」を創造するなど、様々な取り組みで、県内外に観光PRをしています。

しかし、どんなに行政や企業等が県内外にアピールをしても、観光客を迎える私たち県民一人一人が、「ようこそ山梨に」という気持ちになっていないと、観光客が満足して帰っていただけないのではないのでしょうか。

山梨県を訪れた人々に満足して帰っていただき、また山梨を訪れたいと思わせるためには、迎える私たちがおもてなしの心、つまり「ホスピタリティマインド」を高めていくことが重要であり、それには、一人ひとりの身近な活動から始めていくことが大切だと考えます。そこで、具体的な取り組みについて提案します。

① 私たちのおもてなし宣言



「私たちのおもてなし宣言」は県民がおもてなしの心とその行動内容を宣言することによって、行動へと具現化させます。

この宣言は参加者によるそれぞれの「おもてなし」の実践が基本となります。

1人1人の行動が、大きな流れとなって県民運動に発展させていきたいと考えます。

◇ 方 法

* 対 象 山梨県民、県内に通勤通学している方

(個人、グループ、団体、企業、学校、幼稚園、保育園など)

* 内 容 ①自分が実践している、又はしたい「おもてなし」の活動を宣言する。

②『おもてなし宣言登録申込書』により、県内外からの観光旅行者に対するおもてなしを記入の上、県のホームページ又は郵送・FAXで応募する。

* 宣言後のフォローアップ

①おもてなし宣言と宣言をした後の途中経過を、「地元人おすすめブログ」で紹介。

②おもてなし宣言をして登録された場合は、1年以内に宣言後の状況を報告する。

③実践したおもてなしを、より多くの方に知ってもらい、県民運動とするために、実践発表会に出席してもらう。

➡ 県では

☞ 『おもてなし宣言登録申込書』を学校、企業、観光協会等に配布し、マスメディアやポスター等で『おもてなし宣言』を広く広報する。

☞ 県民が実践している又は実践したい「おもてなし宣言」の内容を選別してホームページに掲載する。

☞ 登録した方に「『観光おもてなし宣言』登録証」と『観光おもてなし宣言書』を作成配布
配布の際には、観光マスコットと一緒に配布するなど宣伝効果を高める。

☞ 『おもてなし宣言』の実践発表会を開催する。

実践発表会（案）

- ・ 著名人による「おもてなし」「観光」等に関連する講演
- ・ おもてなし宣言を実践した方々の発表
- ・ 発表会出席者を対象に、「おもてなし宣言」実践の優秀者を選定・表彰

おもてなし宣言例

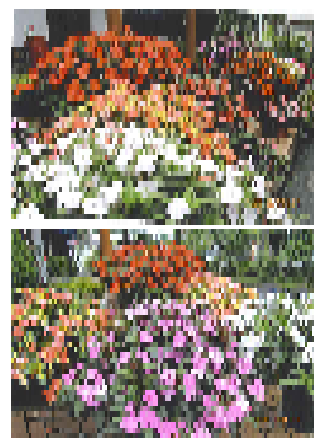
宣言 「エコの花 サンパチェンスを育てて、 日本一空気のおいしい山梨を目指します」

サンパチェンスは従来の園芸植物と比較して、浄化能力は、二酸化炭素が5倍～8倍 ホルムアルデヒドが3倍～4倍もあり、特に二酸化炭素の吸収能力は、6倍ほど高いことが実証された花です。

また、打ち水効果があるので、真夏の温度を下げる効果もあり、地球に優しい環境浄化植物です。「日本一地球に優しい山梨」「日本一空気の良い山梨」をキャッチフレーズにして、サンパチェンスを地域に広めます。

名前の由来が「太陽+忍耐」なので、山梨の厳しい暑い太陽の下で、ダイナミックに咲き誇る花を、山梨においてになる皆様ぜひ見ていただきパワーと癒しの空間を味わってほしいです。

住所、氏名、e-mail



②山梨ファン応援メッセージ



県内を旅行した観光客から山梨で体験した温かいおもてなしやおもいがけない対応など「心に残ったおもてなし」についてメッセージを広く募集します。

また、おもてなしで気になったこと、改善案なども一緒に募集することで、質の高いおもてなしの実現を図ることを目指します。

◇方 法

- *対象 山梨県を観光した方
- *内容 山梨県で『心に残るおもてなし』について思ったことなどをメッセージにしよう。
- *応募方法 ①県のホームページ又は郵送・FAXで応募する
⇒ 応募用紙に記入の上、県のホームページ又は郵送・FAXで送付
②Twitter(ハッシュタグを使用)
③携帯(QRコード)からの応募
- *特典 投稿してホームページに掲載された方に県の特産品をプレゼント(和紙の一筆箋、観光施設入場券、山梨県の特産物・・・等)

県では

- ⇒ 応募は「気軽さ」を心がけ、応募方法も「紙媒体」「電子媒体」とする。
- ⇒ 募集したメッセージはホームページ上に掲載にする。
- ⇒ おもてなしのメッセージの中に、苦情や改善案を含むメッセージについては、速やかに対応する。

質の高いおもてなしの提供につなげていくために、ホームページに「改善隊コーナー」を設けて掲載する。

さらに、観光業者や宿泊施設等が行うセミナーに情報提供し、受け入れ側の能力向上に資するように努めていく。

3 おもてなしに関する情報提供

インターネットやイントラネットを中心とした情報技術は進み、2010年7月の総務省統計局が発表した2009年全国消費実態調査の結果によると、パソコンの普及率は75.9%、携帯電話の普及率は92.7%（いずれも2009年）と、誰でもどこにいても、自分の知りたい情報を取得することができる時代です。そのため観光に関する情報の充実は、観光振興に、非常に重要だと考えます。

20歳～24歳までの独身有識者1,000人を対象としたアンケートによると、『その土地ならではの雰囲気』『自分だけのフロンティア探しの旅』を求めているという意見が多く出されています。

観光に関する情報の提供は、観光資源や施設の紹介だけに留まらず、自分の計画した旅行に希少性という付加価値をつけるためには、私たちが日常の生活の中で楽しんでいる情報こそが、これからは求められるものと考えます。

また、時代とともに、団体での観光地を巡るツアー型の観光から1人または少人数グループで、好きな場所を好きなように巡る観光に移っていき、高齢化や国際化の進展に伴い、旅行に対するニーズの多様化も想定されます。

私たちが慣れない地域に出張や旅行をする場合は、とまどい、迷うことが多くあります。そういう時に、人や掲示物からなどでわかりやすい案内があると安心します。

特に、これから高齢化が進み、体力に不安があると、旅行に行きたいけれどつい行動範囲狭くなってしまいます。「行けるところ」よりも「行きたいところ」への思いを叶えるために、山梨を訪れたいと思っていただいたすべての人たちに、優しい配慮（心遣い）された、ユニバーサルな視点にたった「情報提供」を行うことも「おもてなし」の一つだと考えます。

①地元人 おすすめブログへの投稿



様々な個人、団体、企業、NPOなど地域で観光に関する情報を提供しています。現在、社団法人やまなし観光推進機構のホームページにある、「地元人おすすめブログ」の一部を、県民に開放し、書き込みの容易性、情報の集約性といった機能を活かして、自分の人生やこだわり、山梨に関するちょっとした雑学、自分たちが知っている、行っている地域情報をレポートして、写真や動画等での情報発信を提案します。

① 地域情報御案内隊を募集（許可を受けた方が使用可能）

入隊資格は、山梨在住もしくは勤務している個人・団体・NPO等で、広く情報発信していこうという意欲に富み、ガイドライン等に遵守できる方。

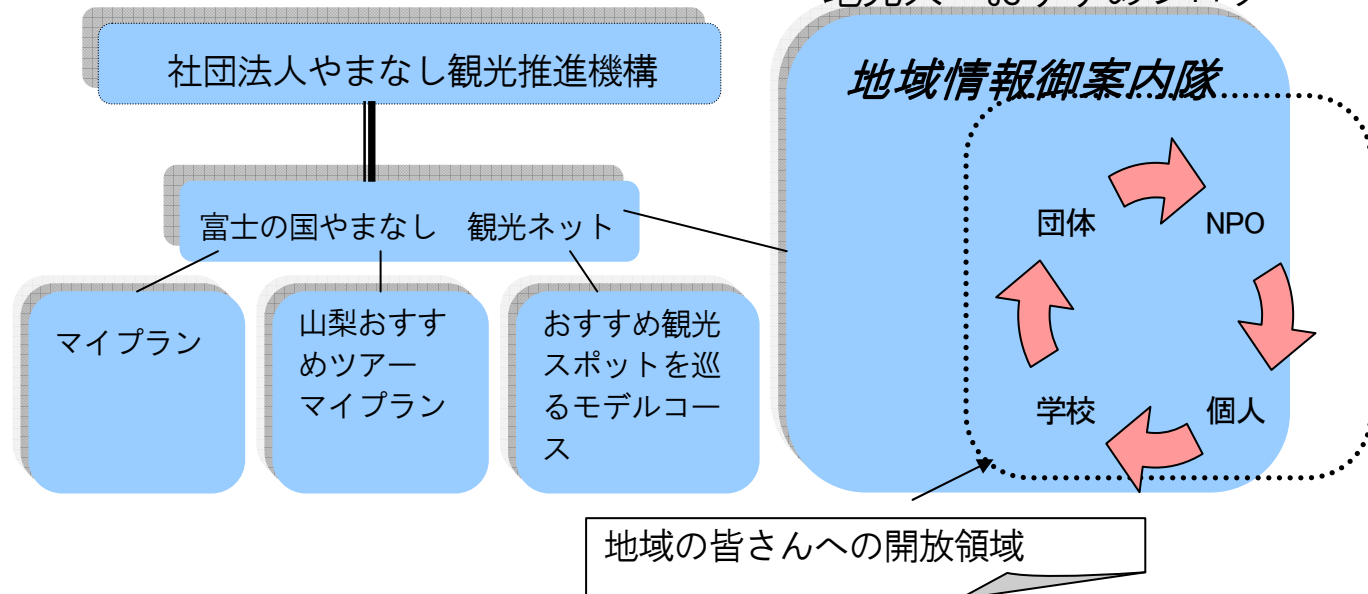
② 任務内容

隊員が調査した地元の人ならではの、おすすめ観光スポットなどをスナップレポートを送る。

③おらがまち自慢

- 🌀 山梨にゆかりのある人や著名人等の生家、由緒ある場所のレポート。
- 🌀 地元で活躍している団体や個人の紹介レポート。（活動団体の紹介）
- 🌀 掲載については、プロフィールやテーマなどを必須事項とする。
- 🌀 地域情報御案内隊同士の情報交換

地元人 おすすめブログ



<地域情報御案内隊の必須事項>

- ・ ブログを開設した必須事項として、プロフィール、ブログ・テーマの掲載と更新は各自が責任をもって行う。（あらかじめ条件を設定する。）

