

千葉県における「おもてなし」レベルアップのための取組方針

オール千葉おもてなしアクション！

平成30年1月12日

1. 取組方針の目的

おもてなしの心は、来訪された方々を笑顔で迎え、歓迎の気持ちを伝えようとする姿で表される。快く受け入れられ気遣いを感じたという体験が、魅力ある地域としての評価を生み、本県に対するイメージを高めることにつながる。好感度の上昇は観光・交流を通じた地域活性化を図る上でも極めて重要なことである。

県では、これまでも様々な場面で「おもてなし」の大切さを訴えてきたが、2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開会まで3年を切り、民間においても新たな動きが始まっているこの機を捉え、おもてなしのさらなるレベルアップを加速させ、千葉県の心のレガシーとしていくための取組をオール千葉で進める。

2. 基本的な考え方

千葉県を訪れた方々の心に良い思い出を深く留めてもらうためには、観光現場の努力に加え、地域の多様な主体が協働して、交流を喜び楽しむ県民の心を育み、その思いを率直に伝える環境づくりを進める必要がある。外国から来られた方やはじめての土地で困っている方にとっては、地元民のちょっとした声かけが大きな助けになる。相手の立場に立った身近なサポートが千葉のおもてなしに通じる。

現在、県庁内の各部局は、観光、教育、ボランティア、食(郷土料理)など各分野で「おもてなし力の向上」を目指す取組を展開しているが、これらの努力の成果を県下に広く浸透させていくためには、相乗効果を生み出していく連携の場を設け、情報を共有し、発信手段の相互利用を戦略的に行うことが必要である。

これらの関係事業を包括するプロジェクトの名称を「オール千葉おもてなしアクション」として、観光事業者はもとより広く県民に参画を呼び掛け、千葉県ならではのおもてなし(思いやり、スマイル、クリーン)をレガシーとして根付かせていく。

なお、プロジェクトを進めるにあたっては、各部局の取組をその目的の共通性に基づいて以下の3つの柱に類型化し、情報共有や連携を図ることとする。

(1) 県民の「意識啓発」

笑顔で声をかければ相手もまた笑顔を返してくれる。このように、「おもてなしの心」は、それを感じた人の気持ちを和ませるとともに、その姿が、もてなした側の心も温ため、心地よい交流をもたらす。

さらに、おもてなしの心を育むことは、観光立県に向けた地域の魅力アップに留まらず、「暮らし満足度日本一」を目指す上でも重要な他者を気遣い、支え合う気持ちを育てることにもつながる。

そこで、観光客に接する様々な事業者に対する研修をはじめ、次世代育成の場におけるボランティア精神の醸成、県民に対する広報活動などを通じて意識の啓発に取り組んでいく。

(2) おもてなしを「実践する主体」を育てる取組

本県を訪れる方々を迎えるための取組は、これまで主に宿泊施設やレストランなど観光現場で行われてきた。東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、今後、さらなる増加が見込まれる来訪者を温かく迎え、本県で経験した出会いが良い思い出となるよう、ボランティアの育成、子どもたちの異文化理解の促進などを通じて、将来に向けて地域ぐるみでおもてなしを実践するリーダー層を育成し、全県的に取組が広がるための基盤となる環境づくりを行う。

(3) おもてなしの「実践活動」

オール千葉で来訪者を歓迎する心を伝える取組を進めるにあたり、景観づくり等の取組や、地域ぐるみで行われる清掃活動などの先導的な取組を促進し、具体的な実践行動の場面を多く創出することで機運のさらなる醸成を図っていく。

3. オール千葉おもてなしアクションの具体的な取組

(1) 3つの柱となる主な取組

① 県民の「意識啓発」を図る取組

- ・次世代育成の場におけるボランティア精神の醸成や異文化理解
- ・郷土料理をはじめ来訪者が期待する地域の魅力に出会える仕組みづくり
- ・インターネット・メディアを活用した県内で出会った魅力の発信
- ・啓発グッズ等の配布
- ・「オリンピック・パラリンピックを活用した教育の取組方針」の周知、等

② おもてなしを「実践する主体」を育てる取組

- ・観光客の抱える様々な事情に応じて接遇する技法等の研修
- ・街中で困っている外国人旅行者等をサポートするボランティアの育成
- ・「オリンピック・パラリンピックを活用した教育の取組方針」に基づく取組の普及促進、等

③ おもてなしの「実践活動」

- ・オリンピック・パラリンピック会場周辺の海岸清掃や花の植栽による環境美化
- ・「オリンピック・パラリンピックを活用した教育の取組方針」に基づいた学習
- ・ちばアクアラインマラソン2018におけるランナー及び来場者へのおもてなし
- ・県立美術館、博物館におけるおもてなしのレベルアップ、等

(2) 推進体制

各部局の取組が相乗効果を生み出していくためには、活動の方向性と情報の共有、リソースの相互活用を図る必要があることから、関係事業を所管する部署が集まって率直な意見交換、個別事業についての協力関係づくりのための協議を行う場を設ける。

① 関係部局庁の担当部長等によるプロジェクトチームの設置

全県的な「おもてなし」のレベルアップに関する取組について協議・調整を行う場として、関係部局庁の担当部長等で構成されるプロジェクトチームを設置し、問題意識を共有するとともに、目的達成に向けて効果的な連携関係を築き、事業展開の方向性について合意形成を図る。

<プロジェクトチーム構成員>

東京オリンピック・パラリンピック担当部長(総合企画部)

千葉の魅力担当部長(総合企画部)

生活安全・有害鳥獣担当部長(環境生活部)

地域産業推進・観光担当部長(商工労働部)[チームリーダー]

流通販売担当部長(農林水産部)

企画管理部次長(教育庁)

② 関係課長によるワーキンググループの設置

各部局で取り組む内容の検討及び実施を円滑に進めるため、プロジェクトチームの下に
関係課長で構成されるワーキンググループを置く。

(3) 県民への浸透を図るための体制

取組内容の県民への周知にあたっては、各部局の有する以下の関係団体を通じた
ネットワークを用いて「オール千葉での取組の推進」を図る。

[各部局の有するネットワーク]

分野区分	担当部署	意識啓発のための広報等を進めるルート
ボランティア	環境生活部	市町村市民活動担当課 市町村社会福祉協議会
	総合企画部	(公財) ちば国際コンベンションビューロー
一般県民	総合企画部・ 環境生活部	県民だより等(テレビ、ラジオ、新聞、ホームページ)、 千葉県生活協同組合連合会、図書館・公民館
経済団体	商工労働部	県内経済6団体
観光業関連	商工労働部	ちばプロモーション協議会 オリ・パラ推進会議/戦略5、戦略6部会
農林水産業	農林水産部	千葉県農業協同組合中央会 千葉県漁業協同組合連合会
学校教育・ 文化財	教育庁	市町村教育委員会 県立学校 県立博物館、美術館
スポーツ関係	教育庁	(公財) 千葉県体育協会
2020 東京五輪	東京オリ・ パラ推進課	おもてなしCHIBAプロジェクト
オール千葉おもてなし推進事業(商工労働部)		

(4) 当面の取組

[平成29年度]

当初予算に加えて、6月及び9月補正予算で了承された以下のおもてなし関連事業を実施する。

担当部署	事業内容
総合企画部	○海岸清掃、花の植栽等を通じて会場周辺の快適な環境をつくる「おもてなしCHIBAプロジェクト」
環境生活部	○街中で困っている外国人に簡単な外国語を用いて道案内等の手助けを行う「外国人おもてなし語学ボランティア」の育成
商工労働部	○観光・宿泊事業者向けに外国人対応の知識・技能を伝授する「おもてなし力向上研修会」 ○おもてなしのレベルアップに向けた先進的な取組事例の調査(おもてなしの心を伝えるための留意点の整理、本県が今後取り組む事柄の体系化) ○啓発用の冊子(リーフレット類)の作成 ○高い評価を得ている取組事例の紹介等を通じて意識啓発を図るシンポジウムの開催 ○機運醸成のための啓発グッズ(ステッカー等)の作成・配付
農林水産部	○農林水産物直売所、農林漁家レストラン等における観光客に対する接客実態の把握と改善策の検討を通じた「食のおもてなし力向上」 ○県産の農林水産物を使った郷土料理(B級グルメ含む)の情報のリスト化、飲食店への普及、一般向け紹介イベントの開催
教育庁	○「オリンピック・パラリンピックを活用した教育の取組方針」の周知と当該方針に基づく学習

オール千葉おもてなし
推進事業

※「オール千葉おもてなし推進事業(商工労働部観光企画課)」において実施する県内外の優良事例の調査結果を共有してそれぞれの行う事業に活かすとともに、啓発用のリーフレット作成にあたっては関係各課の知見や要望を極力盛り込み、広く県民に対して意識情勢を促すシンポジウムでは県の進める取組を周知する場として活用する。

[平成30年度]

上記事業の継続に加えて、29年度の成果をさらに広範囲に浸透させるため、以下の新たな取組を展開する。(事業費は当初予算において要望)

担当部署	事業内容
総合企画部	<ul style="list-style-type: none"> ○県民等による「(仮称)千葉の魅力発信隊」がFacebookを活用し千葉の魅力を発信 ○宿泊施設の従業員等を対象とした高齢者や障害者等への対応力向上のための「バリアフリー研修」
環境生活部	<ul style="list-style-type: none"> ○地域を担う次世代の若者の「ボランティア精神」や「おもてなしの心」を醸成する「次世代ボランティア人材」の育成
商工労働部	<ul style="list-style-type: none"> ○おもてなし意識のさらなる醸成を促進するための地域別・分野別のシンポジウム開催 ○簡単に実践できるおもてなし事例を紹介する冊子(またはリーフレット類)の分野別の作成・配付
農林水産部	<ul style="list-style-type: none"> ○農林水産物直売所や農林漁家レストラン等のおもてなし力向上研修 ○郷土料理の活用に向けた検討と情報発信、ホテル・飲食店での利用促進