

## おもてなしパワーアップ月間実施要領

### 1 趣旨

平成30年7月豪雨災害からの観光関連産業の復興に向け、広島県の観光地としてのイメージを回復させ、観光客の良い口コミやリピートを促すため、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。

### 2 時期

平成30年10月1日(月)～平成30年10月31日(水)

### 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

#### <昨年実施例>

- ・ 私たちは、まごごろを込めて深いお辞儀でお迎え、お見送りをします。
- ・ 国内に限らず国外からのお客様にも必ず声をかけて、お迎えします。
- ・ フレッシュな笑顔で旅のサポートします。
- ・ 感謝の言葉「ありがとう」を云います。
- ・ お客様の目的に応じてご案内します。
- ・ 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)。
- ・ 地元だけでなく、周辺地域の観光情報もご案内します。
- ・ イベントで案内ブースをもうけ、パンフレットや地図を配布や道案内をします。
- ・ 困っているような外国人旅行者を見かけたら、英語で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。
- ・ 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！
- ・ 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。
- ・ 店の前の排水溝の清掃をします。

#### 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

#### <昨年実施例（つづき）>

- ・地域産品の良さ・おいしさを、一人ひとりのお客様に丁寧にお伝えします！
- ・お料理の食べ方（お好み焼き店のヘラの使い方 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（オリジナル飴、折鶴、期間限定スタンプ・記念ポケットティッシュ 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。
- ・購入いただいた重い荷物はお車までお持ちいたします。
- ・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。
- ・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。
- ・おもてなしの資質向上のための研修会を実施します。

#### 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<sup>①</sup>の着用、ステッカーの掲出等をお願いします。

必要ツールについては、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。

⇒<http://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

- (3) 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。