

## いばらき観光マイスターS級現地研修会（茨城空港）について

- 1 日時 平成29年11月16日（木） 13:00～16:00
- 2 場所 茨城空港内会議室 ほか
- 3 出席者 観光マイスターS級 14名  
【観光物産協会】飯田係長，田中囑託  
【観光物産課】横山副参事，川前主任，坂本主事

### 4 内容

#### （1）空港見学

2階の展望デッキに集合し，上海行き春秋航空のフライトを見送った後，会議室にて空港の概要についてスライドでの説明を受けた。最後に，チェックインカウンターなど空港施設内の見学を行った。

#### （2）グループワーク

※7名ずつ2つのグループに分かれ，意見交換を行った。

#### ①「魅力度向上（観光意欲度向上）」のために必要なこと

##### ◆ 県からの説明

（魅力度向上に関連して）県の事業や評価について質問があったため，資料1～資料3，参考資料として「いばらきおもてなし推進条例」及び「茨城県観光振興基本計画（概要）」により説明を行った。

また，来年度の事業については，予算調整中であるが，観光マイスターS級に「おもてなし講座」の講師を務めていただくことを検討している旨説明した。

Q 条例に「観光事業者の責務」などあるが，違反すると罰則はあるのか。

A あくまでも努力義務で，罰則などはない。

Q 地域でDMO組織化を目指している団体に対し，研修費用など県からの補助制度はないのか。

A 現行制度では，補助はできない。参考意見として承る。

##### ◆ グループでの主な意見 ※代表者による発表

#### <1班>

- ・ 「おもてなし」をするために，まずはいかに茨城に来てもらうかが重要。水戸の徳川家や地質学（ジオパーク）などを活用した目玉を作る必要があるのでは。
- ・ 観光マイスターとしては，得意分野や得意なエリアをより深く押し出していく。一人ひとりの積極性が大切。

- ・ 旅行では人の印象が強いため、笑顔多めで、心のこもったやり取りができればよい。

#### < 2 班 >

- ・ 自分が体験したことで、良かった点や悪かった点をフィードバックし、職場や観光案内において生かす。
- ・ 地元のイベントに参加して、自らの活動をアピールすること。アンテナを高めて自ら情報を増やしていくことも大切。
- ・ 首都圏の駅など人が集まるところに、実のある観光案内所を作る。
- ・ 観光地の駐車場などの呼び込みが観光客の満足度を下げているのではないか。リピーターになってもらうには、いかに満足して帰ってもらうかにかかっている。

### ②「おもてなしを実践する上での成功例や失敗談」について

#### ◆ グループでの主な意見

##### < 1 班 >

- ・ 観光施設において、他県に比べてトイレや授乳室（多目的室）が整備されていないところが多いように感じる。
- ・ 偕楽園では表門から入るのがお勧めだが、一般的には東門が多く紹介されている。観光客へ説明するのに地図だけでは難しいため、分かるところまで案内したところ喜ばれた。地元の人にしか分からないことをスムーズに外部の人に伝えられることが大切では。普通以上のサービスが「おもてなし」につながる。
- ・ 韓国の観光客が宿泊した際に、キムチをサービスして大変喜ばれた。
- ・ 他の施設を案内する場合は、休日や開園時間をよく確認してお伝えする必要がある。

##### < 2 班 >

- ・ 隣の市町村など地域で連携した案内が大切。
- ・ グルメ情報はハッピーになるので、紹介できる飲食店の定休日や空いている時間などの情報収集は欠かせない。
- ・ 「優しさの延長線上にあるおもてなし」を心がけること。

### (3) その他

#### ◆ 県からの説明

資料 4 に基づき、今まで意見交換会等を通じていただいた意見や要望について、現段階での県からの回答（考え方）を説明した。

#### ◆ S 級からの報告

自主的に開催している S 級意見交換会による取組に関連し、別添資料「サイボウズ live」について代表者が説明した。