

資料4

- ◎ 意見交換会等を通じ、今までいただいたご意見やご要望を整理し、県からの現段階での回答を併せて記載しております。
ご意見等は、今後の事業実施の参考とさせていただきます。
(ご希望に添えないこともございますが、何卒ご了承ください。)

1 レベルアップ研修について

(1) 観光マイスターレベルアップ研修(全体研修)の内容について

1	新しくオープンした施設や旬の観光スポットなどの情報共有	<p>【観光物産課】</p> <p>観光マイスターを対象とした全体研修については、年2回の開催を予定しております。</p> <p>いただいたご意見を参考に、研修内容の充実に努めて参ります。</p>
2	言葉遣いに関する研修会(プラスの言葉やプラスの表現を学ぶ場)	
3	現場の方の「観光誘客成功話」など、内容が具体的で役に立つ話が聞ける研修会	
4	講師は複数名いるとよい。掘り下げた内容で、具体的に話してくれる方を希望	
5	国内外の人々を惹きつける有名観光地を支える方の講演 (例:岐阜県・高山市三町, 山形県・銀山温泉, 石川県・金沢ひがし茶屋街, 埼玉県・川越など)	
6	市町村との協力や今後のマイスターの活用など、県としての考えに関する説明／本県観光事業の説明会(県全体及び地域別)／県の施策内容の周知／観光行政について	
7	観光マイスターとしてどのような活動をすべきか、他県などで県民や市民に行っている例など	
8	現地研修・・・年に1回程度、地域ごとにマイスターに案内いただいて、互いに勉強する機会があるとよい。	
9	観光マイスター向けのおもてなし講座	
10	自慢の土産やグルメを持ち寄る、味の交換会／県内各地のお土産グルメ試食会	
11	全体の底上げのような研修会	
12	お互いにどんな所に力を入れているか、お客様をどのようにもてなしているかなどの意見交換会	
13	他県の観光資源活用の成功した事例を紹介する講演(観光案内でのポイント等に関するアドバイス)	
14	外部講師のセミナー	

15	ガイドに特化したセミナー	
16	各地区、地域ごとの取り組みの現状について	
17	観光マスターがオススメする観光地めぐりツアーを開催し、年齢や性別に分けてお客様をご案内する。(20代～30代 体験型・アクティビテなど)(40代～70代 温泉や観光地めぐり)	
18	障害者・高齢者に対してできるおもてなしについて	
19	主催者側の熱い想いが参加者に伝わるようなテーマ・内容がよい。	
20	最新の情報で、まだあまり知られていないような話題が提供されて、参加してよかったと思えるような内容が望ましい。	
21	観光物産課長の観光行政への思いに関する講演会	
22	観光マスターS級 堀田氏の講演会(里山ホテルと里山資本主義など)	
23	静岡県熱海市役所の観光の取り組みについて	
24	地域ごとの魅力を掘り出して、見せる仕組み作りを進めた方がよい。県西・県南が少ないように感じる。	
25	国体やオリンピックの開催に向け、基本知識や情報の共有化を図る内容	
26	観光カリスマ 山田桂一郎氏の講演	
(2) S級認定者レベルアップ研修(意見交換会等)の内容について		
1	新しくオープンした施設や旬の観光スポットなどの情報共有	【観光物産課】 観光マスターS級認定者を対象とした研修については、年3回の開催を予定しております。 いただいたご意見を参考に、より実践的な内容となるよう検討して参ります。
2	S級マスターの「総講師化」研修	
3	「おもてなしの心」を養えるような意見交換会	
4	当日のテーマを事前に参加者へ伝えておき、各自考えを持ち寄ってグループワークを行う形がよい。	
5	知られざる茨城を発掘するため、各地区の代表者に得意分野を生かした話をしていただく。また、その地区で売りにしているものがあれば、説明を聞き、今後の展開などマスターの視点でアドバイスできることがないかワークショップを開く。	
6	マスターの活用など、県としての考え方の説明	
7	S級認定者として、どのような行事や事業に関わっていくべきかなどの情報交換	

8	何か観光PRになるものを作り上げたい。(観光情報誌の作成や新しいお土産のプロデュース)	
9	「おもてなし」を目的として、それを生かせるような交流会	
10	おもてなし講座の講師養成	
11	藤原浩さん(フードアドバイザー)による、いばらき食の魅力セミナー	
12	ジオパーク(県北, 筑波)およびラムサール条約(渡良瀬, 涸沼)の視点からの自然の魅力セミナー	
13	実際に活動中での体験談や苦労話, 成功例や失敗談などをお互いに話してレベルアップを図れるような意見交換会	
14	色々な地域の(市町村)の観光地を勉強できるような意見交換会	
15	現在, 観光案内に関わる人からの活動内容の発表	
16	県北地方の食材を中心に, 県全土の食材をテーマに茨城の美味しさを堪能できる現地試食会	
17	意見交換会の議題をあらかじめお知らせして, 考えをまとめて集まってもらった方が良い。	
18	事前のテーマを絞ったものにしてほしい	
19	茨城県の観光入込客数を増やすための観光振興策に関する意見交換会 <観光に関してのアイデアの提供> ・HP上にあるとよいコンテンツ ・ドライブでのおすすめ休憩所, 休憩所のトイレの数, おむつ替え可能な場所, 幼児フードの提供可能なお店の公表 ・発着地を限定した世代, 旅行タイプ(ひとり, 親子, 三世代, 家族, 女子)ごとのテーマ性のあるツアーの考案 ・県のホームページ上で観光地と食事箇所などを選択することが出来るツアーの生成コンテンツ ・着地型ツアーの内容の提案	
20	各々の職域(交通・宿泊・店舗など)での, これまでの失敗例を共有したい。	
21	年齢別・男女別・国別等により, 具体的なお客様との接し方に関する意見交換会	
22	県外の観光地のおもてなしを学ぶための日帰り研修会	
23	茨城の厳選する観光地の研修会ツアー(歴史など)	
24	イベント情報等の提供により, 各人の歩調やベクトルを合わせるようにする。	
25	参加できない人のために, 内容を観光物産課のホームページに動画配信してはどうか	

26	S級マスターが勤務する場所や県内の人気観光地を巡るツアー(ホテルロビー, 食事処, お土産屋, 観光地等をめぐり, 参加者は気づきをフィードバック)	
27	県外からの受け入れ(移住・定住)に向けた魅力発信と受け入れ方についての研修	
28	S級の認定試験について, 現在の模擬面接による接遇試験でよいか, 意見を出し合って検討する。	
29	外国人観光客に喜ばれる体験プログラム研修(茨城オリジナル)	
30	S級認定者の中から協力できる会社の現場見学会を兼ねた研修	
31	埼玉県の外国人案内ボランティア育成講座と同様の内容の研修会	
32	イベントやキャンペーン等への参加(そうした場面への参加が研修になる。)	
33	オリンピック等に向けた外国人対応研修	
34	エクスカーション(各地域のS級の方々が現地案内を行う。)	
35	各地にマスターのやっていること, 旬な情報を紹介し合う場	
36	現地で実際に体験する(笠間の栗拾い, 果樹狩りやアクティビティなど)	
37	マスターの得意分野や強みを提示し, 何かあった時に紹介し合えるネットワークを作る。	
38	各地域のマスターが自分の地域の魅力を紹介する。	
39	マスターS級が案内するツアーを造成する。	
40	研修の講師をマスターが推薦したり, 候補の中から選びたい。	
41	それぞれの業種の特性を活かした経験を教え合い, スキルアップに繋げる。	
42	英語, 語学, おもてなし, 新しい交通などの勉強	
43	外国人観光客が増えているため, 語学研修等を行いたい。	
44	ガイドブックに載っていない, 試験に出題されなかったところの勉強会	
45	新知事との意見交換の場	

(3)意見交換会の開催場所等について

1	エリアごとの開催により、参加しやすい環境をつくる。	【観光物産課】 全体・S級研修を合わせて5回程度の開催を予定してはおりますが、地域のバランス等を考え、検討して参ります。 なお、今まで水戸市での開催が中心となっておりますので、次回は土浦市など県南地域での開催を検討しております。
2	エリアごとの強化講習会	
3	各地区での開催を希望	
4	地域を5つに分けて研修会の開催を希望。マイスターの在住場所からより良い観光知識を広げていくことが茨城県全体につながるのでは。	
5	5地域ごとの開催や、業種ごとの部門による分科会形式を希望。	
6	2～3か所で、地区ごとに開催してはどうか	
7	近隣のS級認定者同士で集まる場が欲しい。	
8	研修場所や発信地域が県央・県北中心になっているため、県南での開催を希望。また、会場を交通アクセスの良いところ(最寄駅から徒歩圏)を検討していただきたい。	
9	つくば周辺での開催を希望	
10	平日と土日でそれぞれ開催してもらいたい。	

(4)意見交換会でのグループ分けについて

1	地域別の班分けが内容によってはまとまるのでは。	【観光物産課】 議題ごとにグループ替えを行ったり、フリートークの時間を設けたりするなど対応して参ります。
2	グループを地区(居住地及び勤務地)ごとに分けていただいた方が情報共有しやすい。	
3	業種ごとにグルーピングしてフリートークを行う。その後は、得意地域ごとにグルーピングしてフリートークをする。	
4	観光の仕事内容や今後の方向性(S級としてやっていきたいことや望むこと)に分かれてのグループワーク	
5	同じ業種ではない方々との意見交換を行いたい。	
6	グループ以外の方とも交流できるようにしてもらいたい。	

2 観光マイスター関連事業に向けた意見・要望について

(1) マイスターの認知度向上について

1	S級認定者を象徴するイラストやマスコットを作成する。	【観光物産課】 現在のところ、コスチュームや啓発品等を作成する予定はございませんが、必要性に応じ検討させていただきます。 なお、観光マイスターが在籍する施設等を表示する卓上パネル(プラスチック製)を製作する予定です。
2	観光物産課付けの観光大使として「いばらき観光マイスターS(ズ)」などを作り、「いばらき夢ガイド」や「市町村大使」がカバーできないところを補えたらよい。	
3	統一コスチュームを作成し、メディア表敬などを行うことで、S級認定者としての一体感も育まれる。	
4	宣伝効果を兼ねるため、S級のポロシャツを至急作ってもらいたい。(商品代は各自負担)	
5	観光マイスターS級の名刺作成(または名刺添付用シールの作成)	
6	S級の名刺があるとよい。自分の名刺がある方も多いので、名刺に貼れる小さいシール(金のピンバッチのデザイン等)があったら活用できるのでは。	
7	S級認定者のカード作成(統一デザインの名刺など)	

(2) 市町村等との連携について

1	市町村にも、もっとマイスターを知って欲しい、身近に活用して欲しい。	【観光物産課】 地域での取り組みについては、市町村との連携が必須であると認識しておりますので、観光マイスター制度の市町村等へのさらなる周知を進め、研修会への参加を促すなど対応して参ります。
2	各市町村の観光担当者を意見交換ができる機会があればよい。地元のイベントに参加することがマイスターのイメージ・知名度アップになると思う。	
3	各市町村の観光担当者も交えた意見交換会を希望(お互いの観光事業に対する取り組みなど)	
4	各市町村で個別にPRするのではなく、県で一冊のパンフレットを作り、活用する。	
5	マイスターが活用できる環境を整備するような事業を行ってほしい。各自治体、観光協会等とマイスターの橋渡し、連携役を担ってほしい。	
6	地区の市町村へ、地区のマイスターと県の担当者が一緒に表敬訪問し、それぞれの市町村と何が出来るか話し合う場を作る。	

(3) S級認定者相互の情報共有・観光情報の発信について

1	S級認定者の掲示板等を作りたい。(それぞれの得意分野等の共有や、各地域の旬の観光情報、「穴場」的な観光スポット等の情報共有を図ることで、現場でのおもてなしに繋げたい。	【観光物産課】 ホームページの整備を進める予定ですが、現在のところ、プライバシー等の関係より、県が主体となってフェイスブック等のSNSを運営する計画はございません。 なお、一部有志の方々が運営しているフェイスブック等がございますので、詳細についてはお問い合わせください。
2	フェイスブックでグループを作り、活動状況など自由に投稿したり、情報交換できる環境づくりをお願いしたい。	
3	個人のSNS等での情報発信には限界がある。(観光業等に就いていない「個人」の場合、観光情報のほか、個人情報も発信しているので、「観光マイスター」として広く公に情報発信することに少し抵抗がある。)そこで、「観光マイスターS級」のアカウントを作成し、情報発信を行いたい。また、誤った情報の発信防止や訴求力のある情報発信のため、SNS等を使用した情報発信スキル向上のための研修を受けたい。	

(4) 郷土愛の醸成・人材の育成について

1	S級認定者が県民を刺激して、県民のおもてなしを高めていく。そのための活動をS級認定者が自発的に取り組んでいく。(県民のモデルになる)	【観光物産課】 「おもてなし教育」や「観光教育」は重要であると認識しておりますので、小中学校等において、マイスターの方々に授業(講演)を行っていただくなど、教育の場における取組の推進を検討して参ります。
2	子どもの頃からの郷土教育も重要。学校を訪問し、クイズ形式など遊び心を取り入れて、地域の魅力を伝えていく取り組みも必要。	
3	茨城県民にもっと茨城県を知ってもらうことが重要。子どもマイスター制度など、気軽に受けられる制度を創設する。	
4	子どもへの茨城愛を教育する。	

(5) 観光マイスター認定試験について

1	改訂版ガイドブックの無償配布をお願いしたい。	【観光物産課】 ガイドブックの電子版をホームページに掲載しておりますので、現在のところ、無償配布の予定はございません。
2	合格時にいただいた賞状と盾について、携わる業種によっては使わないこともあり、勤務時に使いたいと思う物も人によって違うので、他のものもあればよい。(例:名刺,ピンバッチ複数,ピンバッチより大きく目立つ缶バッチ,カードサイズのネームプレート,たすきなど)	また、認定に係る新たな物品の製作については、必要性に応じて検討させていただきます。
3	観光マイスターの受験資格について、茨城県に在住・在勤にかかわらず、誰でも受験できるようにした方がよい。	なお、試験の受験資格については、来年度の実施に向け見直しを行う予定です。

(6) おもてなし講座について

1	(全県的なおもてなし機運の醸成と接遇スキル向上のため実施している)「おもてなし講座」について、来年は違うテーマがよいのでは。	【観光物産課】 観光マイスターS級の講師派遣については、各種ご要望をいただいております。来年度、「おもてなし講座」の講師としてご活躍いただくことを検討しております。事業実施が決まりましたら、ご案内いたしますので、ご協力いただける方は宜しく願います。
2	学校や職場(特にタクシー会社等)でのマイスターによる講座の開催	

(7) S級認定者の組織運営について	
1 自立が大切。何かに頼るのではなく、マイスター自身で取り組んでいける体制が必要。	<p>【観光物産課】</p> <p>現在も、有志の方々に自主的にフェイスブックを運営したり、意見交換会を開催いただいております。</p> <p>県としても、関係機関との調整や会場の減免申請など、対応できる範囲でご協力させていただきます。</p>
2 事務局を立ち上げてはどうか。それぞれの役割を明確化し、組織化する。マイスター自身の組織が県等と対等な立場で話ができると良い。	
3 今後、人数が増える中で、地域ごとの部会があってもよい。部会の意見を代表者が吸い上げるような組織をつくる。	
4 SNS等で情報発信を行い、広告収入等で組織を運営するなど、自主財源を確保する。	
(8) その他(県の事業など)	
1 観光マイスターの関連事業にどのように参加していくのか、どのような事業があるのか、計画や実施時期などが分からない。事業計画があるなら早めに知らせて欲しい。	<p>【観光物産課】</p> <p>県の事業等に対するご意見について、参考にさせていただくとともに、今後、メールやホームページを通じた情報提供に努めて参ります。</p> <p>入場料の割引などの優待については、関係機関(団体)と調整を進めて参ります。</p> <p>認定者が年々増加しておりますので、意見交換会など研修会への参加に係る旅費の支給については、難しい状況です。(なお、県の実施事業にご協力いただく場合は、交通費等をお支払いしております。)</p>
2 目的・バランスなどを明確にし、S級が活動できる場の提供をお願いしたい。	
3 地味な活動でも、観光マイスターのさらなる活用を(審査委員、キャンペーンやボランティアの要請など)	
4 大きなイベントが目白押しなので、折角の資格を生かして個性いっぱいの豊かな能力を持った人材をフル回転できるよう、どんどん課題を突き付けていてもらいたい。	
5 マイスターの中でも、仕事として活動したい人、ボランティアとして活動した人(副業になる人)様々だと思うので、その都度条件を提示して仕事の募集をかけると、マイスターも参加しやすいのでは。	
6 今後も、S級認定者同士での意見交換の機会を設けていただきたい。	
7 各地域で開催されている様々なイベントに対し、観光物産課から観光マイスターを売り込んでもらいたい。	
8 インスタグラムでのフォトコンテストなど、気軽に皆が参加できるような企画を観光マイスターの中に広げていけるとよい。	

9	観光マイスターS級が案内するツアーやマイスターズセレクションの観光地を巡るツアー商品の販売
10	観光学科等教育の仕組みを作る。
11	タスクノートを作成してみてもよい。意見の検証が必要。
12	S級全体の一つの着地点(目標)を決められれば良い。
13	「おもてなし日本一」＝「県民全てが、少なくとも一つは地元の自慢ができるようにする」 マイスターS級でその目標を共有して、活動していくことが重要。
14	観光マイスターS級認定者全員が、連帯感を持ちベクトルを同じにして各種施策に取り組むことが重要。一方、全員が研修や意見交換会に参加することは難しいため、開催後には欠席者にフォローのための資料送付をお願いしたい。(資格取得した時の熱き想いの維持が重要)
15	おもてなしの定義づけや掘り下げが必要。県の観光施策と方針をS級マイスターに落とし込み、どうしたいのかを提示することが重要。 具体的には、日帰り客の自家用車率が8割強なので、バスツアー客率を増やしたいのか、宿泊客の一人利用金額が比較的高額なので、宿泊客を伸ばしたいのか、等が考えられる。各テーマをプロジェクト化し、テーマ別に観光マイスター選出をして、検討テーマに沿って全体から意見をヒアリングし、メンバー(S級)と県職員で集約させるのがよい。それぞれの問題点を解決するアイデアを観光マイスターが出し、形にしていけるとよい。
16	S級にもっと付加価値を付けて、誇れるものにする。
17	観光地及び交通網の整備
18	年間を通して来県していただくために、新しい核となる観光地または施設を考えなくてはならないと思う。(例:高山三町, 金沢ひがし茶屋街, 銀山温泉, 川越, 京都東山地区など街歩きが楽しめるような場所)
19	タクシー会社やバス会社にマイスターが提案した標語(おもてなしや地域のよいところ)の掲示を依頼する。
20	茨城マルシェの販売員を経験したい。
21	観光マイスターとして、より多くの観光に関する知識を得るためには、実際に観光地に出向くことが大事なので、観光マイスターに対して入場料や割引などを受けられる権利があればよい。
22	仕事を休んで研修会等に参加するので、遠方の場合など交通費の支給があればよい。