

## 平成27年度第7回「知事と一緒に生き生きトーク」の発言要旨

- 1 テーマ：デスティネーションキャンペーンを契機とした観光振興
- 2 日時：平成27年12月24日(木) 14:00～15:30
- 3 場所：やかげ町家交流館
- 4 参加者：デスティネーションキャンペーンで観光に関連する取組などを実施する団体や事業者の方々：8名

### 5 知事挨拶

晴れの国おかやまデスティネーションキャンペーン(以下「DC」という)を9年ぶりに実施する。プレキャンペーンの検証を踏まえ、本番に向け準備をいただいていることと思う。キャンペーンに向けてできることや改善点、またキャンペーンを一過性のものにならないため、さらに工夫すべきところ、伸ばせる要素などについて皆さんの意見を伺いたい。

### 6 発言内容

#### 【DCに向けて現在取り組んでいること】

- ・ 幻想庭園・鳥城灯源郷と岡山市内のホテルを結ぶ夜間シャトルバスの運行を計画おり、瀬戸内国際芸術祭の会期と重なることから、岡山駅～犬島を結ぶ宝伝港までの直行バスの運行も行う。
- ・ ご当地キャラクターを活用して地域の知名度を上げている。観光客の誘致にもご当地キャラは役立っている。
- ・ DCを県外・県内に情報発信するため、新聞媒体で記事の掲載に取り組んでいる。
- ・ 県民へおもてなし意識を醸成するための「おもてなし塾」を開催している。
- ・ 観光情報の充実を図るため、HPをリニューアルした。

#### 【DCに向けての課題、やるべきこと】

- ・ 現在日曜日のみ実施しているガイドを土曜日にも拡充してほしいと要望を受けており、できる体制を考えている。
- ・ DCに向けて特別公開や体験企画を実施する予定であり、お客様への呼びかけとお手軽感を感じてもらえる工夫が必要である。
- ・ ガイド同伴だと入館料が割引になる等の特典を提案していきたい。
- ・ DCの盛り上がりを一過性で終わらせないために、情報交換を行い検証する必要がある。二次交通の整備が課題であることから、DCを契機に取り組んでいきたい。
- ・ 岡山県の地域魅力度ランキングは全国34位という結果があり、これを10位台に上げていきたい。
- ・ 町並みを案内するガイドが不足しており、ガイドの養成講座を開講する。受講生を現在募集中。
- ・ 岡山に宿泊してもらうために、魅力ある宿泊プランを計画中。県内の宿泊施設が連携し合い、また関係箇所と協議しながら進める必要がある。
- ・ 駅からの二次アクセスの確保、整備が一番の課題となっている。気持ちよく観光客の方に

過ごしてもらうために、お出迎えなどのおもてなしをする予定にしている。

- ・観光客を迎える市民の方へDCを周知し、「声かけ運動」を展開していきたい。
- ・「おもてなし」意識を県民のみなさんに持ってもらうために、新聞媒体で告知している。今後は、3月31日の新聞にDCスタートの記事を掲載する。
- ・朝早くに楽しんでいただける企画を提案し、宿泊客を呼び込みたい。
- ・首都圏でDCを周知させることは重要であり、機会を捉えてパンフレットを配布する予定。
- ・伝統ある景観に新しい魅力を融合させ、観光客の皆様楽しんでいただく企画を実施予定。  
(m t a r t p r o j e c t)
- ・宿泊客を増やすため、「夜桜列車」の運行、「プロジェクションマッピング」など夜の魅力付けを計画している。

### 【観光客満足度向上に向けての今後の課題】

- ・二次アクセスを楽しんでいただく工夫が必要。車両の装飾や座席シートの座り心地など、乗客に喜んでいただく内容を考える。
- ・最初に会う人でその土地の印象が決まる。バス会社では、運転手へのおもてなし教育をしているが、基本はお客様への挨拶である。当たり前のことを継続して実施することが大切。
- ・近年、お客様が求めるサービスや期待値は上がっており、おもてなしへの取組は重要な位置を占める。
- ・年配者へ接客技術を身につけさせるのは難しい。田舎の観光地の悩みである。しかし、接客サービスの付加価値は料金にも反映されるので、少しずつでも改善したい。
- ・回りの若い人を巻き込んで、観光業を盛り上げていく仕組みを考えたい。
- ・アクセスがよくなると、泊まっていた人が泊まらなくなるという問題もある。そういう意味では、朝や夜の魅力付けは重要である。回遊性を高めていく工夫が必要。
- ・おもてなしの観点からもガイドの存在は重要。ガイドの資質を高めていく。お客様との会話ができるガイドを養成する。飽きられないように、ありがた迷惑にならないようにする。
- ・ガイドが満足するのではなく、お客様に満足してもらうため、ガイドの意識改革が課題。

## 7 知事まとめ

- ・本日皆様方から、取り組まれている内容や、課題についてご発言いただき、観光客の皆さんをお迎えするための意気込みを感じることができた。
- ・このキャンペーンによりお客様が増えることは間違いないが、よかったという印象を持ってもらえるように、再び岡山を訪れたいと思ってもらえるようにすることが一番大切なことである。リピーターになっていただけるように是非皆さんがんばってください。