

「観光おもてなし宣言」の例

自分たちでできる「観光おもてなし宣言」の参考としてください。

【一般的な取組み（一般、地域活動、企業・団体など）】

- つねに笑顔であいさつします。
- 常に自らが相手（お客さま）の立場に立って行動します。
- 地域（信州）を訪れるお客様には、笑顔であいさつし、（ささいなことでも）何らかの旅のお手伝いをします。
- 地域（信州）に愛着を持ち、地域の仲間みんなで、地域の良さをお客様に伝えます。
- 休日には、積極的に地域の観光地に出向き、訪れたお客様とのふれあいを大切にします。
- 記念写真のシャッターを押して旅の思い出づくりに協力します。
- 方言を使って話をします。
- お客様の様々なご要望をすぐに活かして改善します。
- とっておきの「観光スポット」や「おいしいお店」をご紹介します。
- 地元の観光イベントに参加してかくれた「宝」を実感し、観光客にご紹介します。
- 観光地で行き先がわからなくて困っている方に率先して声をかけてお手伝いします。
- 観光客の方に、目的地への行き方をたずねられたら丁寧に案内します。
- 気持ちよく観光地へ行っていただくため、街のごみを拾ってきれいにします。
- 美しい観光地づくりのため建物などに花を飾ります。
- 店舗の前を花で飾ります。
- 県外ナンバーの車に配慮した運転を心がけます。
- 特急列車が通ったら手を振ります。
- トイレをどうぞ。
- イスをどうぞ
- お茶をどうぞ
- 自転車をどうぞ
- カサをお使ください
- ○○市の観光名所の写真を掲示します。

【学校・大学の取組み】

- 通学で使う駅をきれいにし、観光客を含む利用者をもてなします。
- 学校の前を花木で飾り、街を歩く観光客をおもてなしします。
- 地域の観光資源を研究して手づくりマップを作成して提案します。
- 地域の観光資源やガイド技術を勉強し、ボランティアガイドを行います。
- 地元ならではの弁当やメニューの研究開発を行います。

【観光事業関係者の取組み】

- きれいな温泉地をお楽しみいただくため、街のトイレをきれいにします。
- 信州の空気を楽しんでいただくため☆☆温泉喫煙ルールを作ります。
- 街でお会いするすべてのお客さまにごあいさついたします。
- お客さまを見たら○歩進んで笑顔でお迎えします。
- 玄関前にイスを用意し、訪れた全てのお客さまをおもてなしします。
- 地元ならではの観光情報を常に収集し、お求めに応じてご提供します。
- 街角でお困りの観光客を見かけたらすすんで声を掛けてご案内します。
- 周辺のマップを作成してご提供します。（特に飲食店）
- 商店の前をきれいにし、花を飾るなどする（商店会など）
- 私にとっておき（食事処、観光ポイントなど）をご紹介します

⇒裏面へ

【バス・タクシーの取組み】

- 安全でやさしい運転をします。
- 清掃や整理整頓につとめ、快適な空間でのご移動をお約束します。
- ご乗車のお客様を「いらっしゃいませ。」とお迎えいたします。
- ご降車のお客さまには、「お気をつけてどうぞ」とお送りいたします。
- 「お客さま」など、丁寧な言葉づかいでお話いたします。
- お客様へのご案内は、はっきりした発音でわかりやすく行います。
- もっとも適切なルートでお客様をご案内します。
- お求めに応じて、地域を熟知したドライバーならではの地元情報をご提供いたします。
- 「この季節には、〇〇がおいしいですよ」等もう一度来たいと思っていただけるような情報提供をします。

【鉄道・高速道路での取組み】

- つねにきれいなトイレでお客様をお迎えします。
- この地域ならではのおみやげをご用意します。
- きれいな駅でお迎えします。
- 券売機などでお困りのお客さまにはこちらからお声がけします。
- お客さまに目を配って車内を巡回します。
- SA・PAを清潔にし、快適なくつろぎ空間をご提供します。

【観光ガイドの皆様の取組み】

- 明るく通る声でご案内します。
- 常にお客様の目線にたって、ニーズに応じたご案内をします。
- お客様のスケジュールやペースを考慮してご案内します。
- ガイドブックには載っていない地元ならではのとおきの情報をご提供します。
- ガイドとしての知識や技術を高めるため勉強会を行います。

【観光協会・観光案内所】

- 来訪者には、積極的に声をかけ親切な対応を行います。
- 電話でのご案内は、「わかりやすく」「ていねいに」いたします。
- 気くばり、心くばり、言葉くばり で親切にご案内します。
- お客様に満足していただける多彩な観光メニューをご用意します。
- お客様の目線に立ち、もう一箇所まわっていただける観光案内をします。
- お客様の期待に添えられるよう、心をこめた観光案内をします。
- (ビューポイント、シャッターポイントなど)
- 常に新しく魅力的な観光情報をご提供します。
- あらゆる機会を捉えて、お客様に地域の観光地のすばらしさを紹介します。
- 手づくりガイドマップで地元の情報をご案内いたします。
- 手づくりガイドマップを地域に配布し、だれもが観光案内できる環境づくりをします。
- 観光ニーズの多様化にこたえるため、自分しか知らない観光スポットを積極的にPRしていきます。
- 商店や個人宅の協力をいただき、まちなかに案内所を設置します。
- 広域観光情報をご提供します。

【食の取組み】

- 地元の食材を活用したお食事をご提供いたします。
- 特産品の食べ方をご紹介します。
- あらゆる機会を捉えて、お客様に地域のおいしい食べ物の魅力を紹介します。
- 信州の季節のおいしさをご提供します

「さわやかに もてなそう」県民運動

「観光おもてなし宣言」登録申込書

1 登録者名		人数	人
2 登録部門	<input type="checkbox"/> 一般部門 <input type="checkbox"/> 地域活動部門 <input type="checkbox"/> 企業・団体部門 <input type="checkbox"/> 学校部門 <input type="checkbox"/> 観光部門(宿泊施設) <input type="checkbox"/> 観光部門(交通関係) <input type="checkbox"/> 観光部門(おみやげ) <input type="checkbox"/> 観光部門(観光施設) <input type="checkbox"/> 観光部門(観光関係者)		
3 「観光おもてなし」 宣言 * 最大5項目まで * 1項目50字以内	①		
	②		
	③		
連絡先	お名前	(フリガナ)	
	ご住所	〒	
	電話番号	ファックス	
	E-mail		

・連絡先の個人情報は、「さわやかに もてなそう」県民運動の実施に必要な範囲でのみ使用させていただきます。

記入方法

1 登録者名

- 個人・企業・団体のお名前をご記入ください。任意グループでもご登録いただけます。例) 長野太郎、☆☆株式会社、△△家チーム、おもてなしファミリー□□ など
- 企業・団体・任意グループの場合は、参加者の人数をご記入ください。

2 登録部門

該当する部門を1つ選んで、□欄にチェック(し)を入れてください。

- 一般部門……………一人、家族、仲間で行うおもてなし
- 地域活動部門……………地域のいろいろな人たちで行うおもてなし
- 企業・団体部門……………企業や団体などで行うおもてなし
- 学校部門……………学校やクラスで行うおもてなし
- 観光部門(宿泊施設) ……宿泊施設で行うおもてなし
- 観光部門(交通機関) ……交通機関で行うおもてなし
- 観光部門(おみやげ) ……おみやげ関係で行うおもてなし
- 観光部門(観光施設) ……観光施設で行うおもてなし
- 観光部門(観光関係者) ……その他の観光関係者が行うおもてなし →裏面へ

3 観光おもてなし宣言

- 「県内外からの観光旅行者に対するおもてなし」を、1項目50字以内でご記入ください。(最大5項目まで)
- 登録にあたっては、公序良俗に反する内容や単なる宣伝活動は宣言の内容としないでください。

留意事項

- お申込み内容について不明な点がある場合、電話等により確認させていただく場合がありますので、連絡先を必ずご記入ください。
- お申込み内容が県民運動の趣旨にあっていない等の理由により、参加登録できない場合があります。

参加登録されると・・・

- 登録された方には、「『観光おもてなし宣言』登録証」「観光おもてなし宣言書」を呈いたします。
- 「1 登録者名、人数」、「2 登録部門」「3 観光おもてなし宣言」、「連絡先住所の市町村名」を、ホームページなどでご紹介いたします。

【お問合せ・お申込み先】

信州キャンペーン実行委員会事務局（長野県観光部観光振興課内）

〒380-8570 長野市大字南長野字幅下 692-2

電話 026-235-7253 FAX 026-235-7257

「さわやかに もてなそう」県民運動のホームページ

<http://www.nagano-tabi.net/sc/omotenashi/>

「さわやかに もてなそう」県民運動

「心に残るおもてなし」応募用紙

- ・ 長野県内で体験した、温かいおもてなしや、思いがけない親切な対応など、「心に残るおもてなし」についてお寄せください。
- ・ 『心に残るおもてなし』の内容は、良いおもてなしの事例として（お名前等個人が特定される情報を除き）ホームページなどでご紹介させていただきます。
※ 紹介事例は信州キャンペーン実行委員会において選定します。

「心に残るおもてなし」の内容	（お分りの範囲内で、「いつごろ」「どこで」「誰から」の「おもてなし」かをご記入ください。）		
お 名 前			
ご 年 齢	歳代	性 別	男性 ・ 女性
ご 住 所			

- ・ お寄せいただいた個人情報は、「さわやかに もてなそう」県民運動の実施に必要な範囲でのみ使用させていただきます。

【お問合せ・お申込み先】

信州キャンペーン実行委員会事務局（長野県観光部観光振興課内）

〒380-8570 長野市大字南長野字幅下 692-2

電話 026-235-7253 FAX 026-235-7257

「さわやかに もてなそう」県民運動のホームページ

<http://www.nagano-tabi.net/sc/omotenashi/>