
ずく出し！ 知恵出し！
おもてなしプロジェクトについて



長野県観光PRキャラクター
「アルクマ」おもてなしVer.

長野県観光部、信州キャンペーン実行委員会

おもてなしプロジェクトの目的

■国内旅行市場は縮小傾向にあります。

観光は地域活性化の切り札とも言われていますが、国内旅行市場は、少子高齢化の進行、人口減少、旅行ニーズの多様化により減少傾向（年間に国内宿泊観光旅行を全く行わない国民の割合は、64.4%（H22年））にあります。（観光庁「旅行・観光消費動向調査」）

■本県の観光地利用者、観光消費額も減少傾向にあります。

本県においても、平成10年には1億人を超えていた観光地利用者は、平成24年には、約8,472万人と中長期的な低下傾向に歯止めがかかっておりません。（平成24年長野県観光地利用者統計調査）

■旅行者ニーズは、全国各地の名所・旧跡を巡る物見遊山型の観光から、その地域を繰り返し何度も訪れ、その地域の人や営みとの触れ合いを楽しむ「滞在交流型観光」へと転換しつつあります。

■観光客の増加傾向が続いている沖縄県は、「地元の人ホスピタリティを感じた」旅行者の割合が全国1位です。

沖縄県は、入込客が中長期的に右肩上がり続けている数少ない県ですが、民間の調査によると、「地元の人ホスピタリティを感じた旅行者の割合が全国1位（47.4%）で、2位の秋田県（32.8%）、3位の岩手県（32.3%）を大きく引き離しています。（長野県は18位-24%）（じゃらん宿泊旅行調査2013）」

■地域全体、県全体でおもてなしの向上に努める必要があります。

旅行者に繰り返し訪れてもらうためには、観光事業者がそれぞれサービスやおもてなしの向上に努めることはもちろんですが、地域全体でおもてなしに取り組むことが重要です。

信州の日常に、相手に対する気配りや思いやり、つまり「おもてなし」の心が満ちあふれるよう皆で取り組むことが、日本一のおもてなし県「しあわせ信州」につながります。

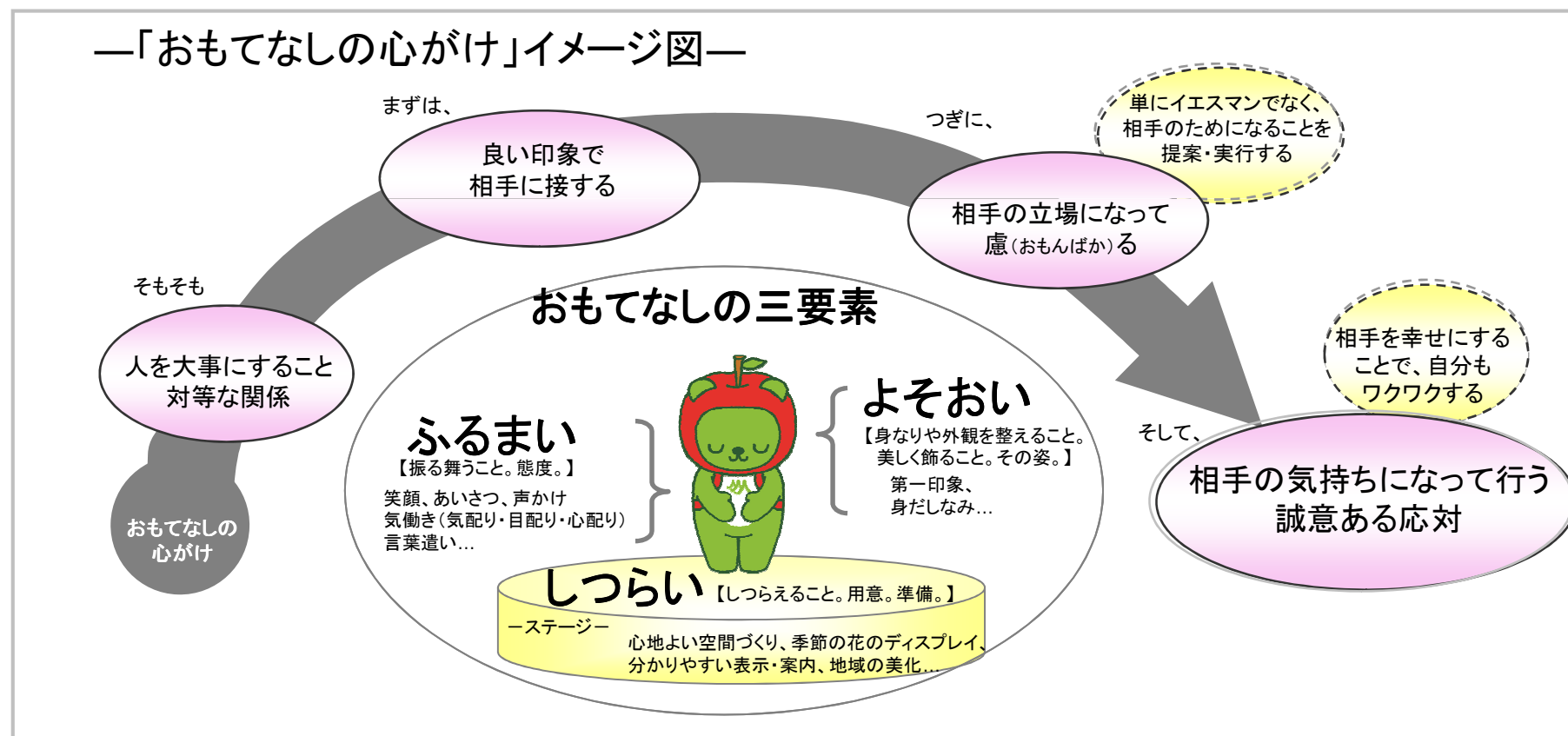
検討の経過

信州キャンペーン実行委員会 おもてなし向上部会 設立6/13 【構成員】 県旅館ホテル組合会、県バス協会、県タクシー協会、県索道事業者協議会、経済4団体、6広域観光連盟、県観光協会、県観光部	おもてなし向上懇話会 【委員】 清水愼一氏（長野県観光振興審議会会長） 高野登氏（人とホスピタリティ研究所代表） 福島規子氏（九州国際大学国際観光学部教授） 小野澤志乃氏（旅館はくら女将）
第1回部会 7月16日 ・プロジェクトの方向性及び実施内容について検討 ・観光事業者だけでなく、<u>幅広い県民を対象とした息の長い運動</u>とすべき 第2回部会 9月19日 ・プロジェクトの実施内容及び各部会員の取組について検討 ・<u>若い人にも取り組んでもらえるような働きかけ</u>が必要	第1回懇話会 7月4日 ・プロジェクトの方向性については、「ふるまい」「よそおい」「しつらい」という<u>おもてなしの3要素</u>を用いる。 ・短期的ではなく、長期的に取り組む。 第2回懇話会 9月3日 ・信州人の営みに昔からある、他人を思いやる心「<u>おもてなし信州しぐさ</u>」を掘り起こすことが重要 ・来年度、<u>おもてなしリーダー</u>を徹底的に鍛える人材育成塾を設置する。
第3回部会・懇話会合同開催 10月18日 ・今年度のプロジェクト実施計画(案)について審議し、承認 ・人材育成は、高野登氏を塾長に、県内の業界リーダーを講師に、次代を担う人材を対象に実施	

おもてなしとは

私たちが、他の誰かに接する際の「ふるまい(振る舞い)」と「よそおい(装い)」。
そして、その人を迎え入れるステージとしての「しつらい(設い)」。

この3つの要素を、相手の気持ちになって行うこと、また、準備し整えること
それを「おもてなし」といいます。



▶ 信州ならではのおもてなしとはどんなものでしょうか・・・？

「おもてなし信州しぐさ」を掘り起こそう

信州の日常が
おもてなし

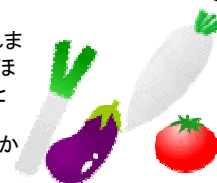
厳しくも豊かな自然の中で、
「ずく」と「知恵」を出し合いながら、心を寄せ合って生きてきた信州人は、
当たり前のように隣人を助ける思いやりや、共に幸せに暮らす気配りなどの
「おもてなし」の気持ちを持っています。
相手の気持ちになって、心地よく心豊かに暮らす工夫...それが「おもてなし信州しぐさ」。

～信州人の営みの中で育まれた、「おもてなし信州しぐさ」の一例～

「雪かき隣三尺」 雪国の信州では、雪が降るとみんな朝早くから起きて雪かきを始めます。隣の家との境界まできっちりとかくのではなく、隣の敷地まで少し雪かきをします。やりすぎもかえって気を遣わせるので、三尺が丁度いいのです。お互いの気持ちが温かくなります。

「お茶注ぎ上手」 信州人はお茶とお漬物で話をするのが大好き。この時に、お客様の湯のみのお茶が減ると、すぐ注ぎます。「遠慮せずにもっといてください」という合図でもあります。

「おすそ分け」 信州では野菜がたくさん採れます。例えば夏には、きゅうり、なす、トマトなどが山ほど。そんなとき、信州人はご近所の玄関先にそっと野菜を置いていきます。お礼なんかいいんです。お互いさまですから。実りを分かち合う、幸せを分かち合う。それが当たり前なのです。



※江戸しぐさ: 江戸の当時、世界で最も人口密度の高い都市の中でお互いに気持ちよく暮らすルールとして江戸しぐさ(例えば、「傘かしげ」「こぶし腰浮かせ」などが)生まれました。「おもてなし信州しぐさ」は、これになぞらえたものです。

▶ この信州人に刻まれたおもてなしの心を、いま一度掘り起こし、活かして
「日本一のおもてなし県」を目指します。

キャッチフレーズ

「ずく出し!知恵出し!おもてなし」

～スローガン～

「おもてなし信州しぐさ」を掘り起こそう
「ずく」と「知恵」を出して、みんなで
楽しんで広めよう

プロジェクト実施内容

項 目	事 業 名	内 容
伝統を掘り起こす	「おもてなし信州しぐさ」募集	信州の日々の営みの中で生まれ、信州人に刻まれたおもてなしの心を掘り起こす
みんなで取り組む	「ずく出し!知恵出し!おもてなし宣言」募集	地域、職場、観光案内など、あらゆる場面で、相手の気持ちになって行う「ふるまい、よそおい、しつらい」(おもてなしの三要素)を募集、ホームページで紹介しFacebookで広く共有
	「ずく出し!知恵出し!おもてなしムービー」募集	地域性が生きたおもてなし事例(ムービー)を各市町村から募集 ・応募作品の中から優秀作品を選定し、TVスポットCMを制作・放映 ・優秀作品以外にも、YouTube、ホームページで公開
ひとを育てる	「信州おもてなし未来塾」の開講	・H25年度 次年度の開講に向け、公開講座・ガイダンスを開催(3回) ・H26年度 年7回開催、受講者は、市町村等からの推薦により40名程度募集 業界の「おもてなし」の標準(信州スタンダード)を提唱・実行 地域住民を巻き込んで「おもてなし」を実践
憧れのおもてなし	「信州おもてなし大賞」	県内で行われている、きらりと輝く「おもてなし」を募集し表彰 隠れたおもてなしの実践に光をあてることで、モチベーションの向上につなげる
効果の検証	旅行者満足度調査(隔年)	「観光事業者、地域住民等のおもてなしに対する満足度」 ⇒「大変良かった」(7段階評価の最上位)を20%以上に ・調査結果の公表、該当市町村(46観光地)へフィードバック

「ずく出し!知恵出し!おもてなしプロジェクト」ホームページ <http://www.omotenashi-nagano.net/>

おもてなし長野県

検索