**資料№３**

**北陸新幹線敦賀開業に伴う各種事業について**

おもてなしのワンストップサービス化（連携・連絡体制の構築）に向けた

「おもてなしワークショップ」の開催内容について

（北陸新幹線開業アイデアコンテスト実行支援事業）

１．事業の目的

北陸新幹線敦賀開業が約２年半後に控える中、これまでの敦賀における観光客の受け入れ体制（おもてなし関連）は、各団体が各々活動しており、連携・連絡体制が整備されていない状況であった。

そこで、観光ボランティアを推進する組織・人材の「連携・連絡体制（おもてなし連絡会（仮称）の設立）」を構築し、来敦者への“おもてなし”のワンストップサービス化を図るための「おもてなしワークショップ」を実施する。

２．実施内容

〇日　時：令和３年１０月１６日（土）、１１月６日（土）両日とも、１３時３０分～１６時３０分

〇会　場：敦賀商工会館 ６階ホール（10/16）、中郷公民館 大ホール（11/6）

〇対象者：①つるがおもてなし隊（２３名）

②観光ボランティアガイドつるが（３３名）

参加予定

３０～４０名程度

③市内の高校生

④新幹線敦賀開業まちづくり推進会議 メンバー

⑤過去に当所「おもてなし力強化セミナー」に参加した

事業者（７５店）

【カリキュラム】

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 日　程 | 内　容 | 説明者・講師 |
| 【第１日目】  令和3年  10月16日(土) | ①説明（13:30～13:40）  「おもてなしワークショップ」を開催する主旨説明  ＜おもてなし連絡会（仮称）の運営方法について 等＞ | 敦賀商工会議所 |
| ②セミナー（13:40～15:30）  テーマ：「各ボランティア団体や市民・事業者が連携する  　　　　　　　　おもてなし活動の意義や成功事例について」  ・おもてなし活動を行う上で、必要なスキル等について  ・これまで積み上げてきたおもてなしスキル(経験)の活かし方  ・ボランティア団体や事業者等が連携して行うおもてなし活動等の手法や成功事例について　等 | (一社)日本おもてなし  　　　　　推進協議会  <主幹講師>  理事長 　古川 智子  <副担当講師>  副理事長 上田 弥生  <特別講師>  　特別顧問 篠原 勤 |
| ③ワークショップ（15:30～16:30）  テーマ：「ボランティア等団体や市民・事業者が  連携して行うおもてなし活動（案）について」  ＜上記テーマを基に、活動（案）について検討する＞ |
| 【第２回目】  令和3年  11月6日(土) | ①説明（13:30～14:30）  テーマ：「敦賀市の歴史や魅力ある観光資源について」  ・敦賀市の歴史や、現存する各観光資源等の詳細について　等 | 観光ボランティア  ガイドつるが |
| ②ワークショップ（14:30～16:30）  テーマ：「各団体等との連携によるおもてなし活動に向けた実施計画の立案 並びに おもてなし連絡会（仮称）の今後の運営手法について」  ＜上記テーマを基に、各団体等との連携した活動に向けた事業  計画の策定や実行手段等の内容について検討を行う＞ | (一社)日本おもてなし  　　　　　推進協議会  <主幹講師>  理事長 　古川 智子  <副担当講師>  副理事長 上田 弥生  <特別講師>  　特別顧問 篠原 勤 |

**「おもてなし」ワンストップサービス化に向けた**

**“おもてなし連絡会（仮称）”について**

１．設立の目的

市内で活動する観光ボランティア団体や、来店されたお客様へのおもてなしを実践する事業者等との連携・連絡体制を構築することで、市内で実施されている観光ガイドの活動内容や、事業者が実践しているおもてなし関連の情報共有を図り、来敦者への“おもてなし”のワンストップサービス化を行う。

２．おもてなし連絡会（仮称）の設立による、連携体制図



３．おもてなし連絡会（仮称）での今後の事業実施例

例：①インバウンド客に備えた「翻訳機（ポケトーク）」の運用

　　②グルメ情報、地元口コミ情報を発信するWebサイトの構築 等

（※）地元口コミ情報を発信するWebサイトの構築

　●地元民（敦賀市民）と市外客との情報交流などを通じた地元民がおススメする信頼性の高いグルメなどの情報提供機能。