

埼玉県は県内のおもてなし力向上の気運を高めるため「おもてなしフォーラム2013」を平成25年11月に開催しました。このフォーラムでは埼玉県おもてなし大賞の表彰式や有識者によるパネルディスカッションが行われました。その時の様子をレポートします！！



知事あいさつ

「埼玉の観光のポテンシャルとおもてなしで観光力をアップし、観光客の誘致に取り組みたい」

#### <プログラム>

#### 第1部 埼玉県おもてなし大賞表彰式

- ①埼玉県知事あいさつ
- ②表彰式
- ③大賞受賞者の取組紹介

#### 第2部 パネルディスカッション

テーマ「埼玉はいいね！」と言ってもらえるおもてなし

## ～表彰式～

受賞者を紹介します！



### 大賞

東武レジャー企画（株） 東武動物公園 【宮代町】

「園内で叶えたい夢」をお客様から募集し、お客様のニーズに合わせたおもてなしを実践



- ☆小学生兄妹がオットセイのショーのトレーナーとして出演
- ☆結婚式を挙げられなかった夫婦のために記念イベントを開催
- ☆花火大会の夜等にレーザー光線でプロポーズの言葉を映写

知事から大賞の盾を受け取る 取締役社長 日置 岳人（ひおき たけひと）様

## 奨励賞

ヘリテージ・リゾート【熊谷市】

社内でおもてなし賞を創設、社員の意識が向上



「気配り」「目配り」「体さばき」をモットーにお客様の目線で考え行動をされています。社員や各部門の優れたおもてなしの取組を表彰しています。

知事から奨励賞の盾を受け取る 代表取締役社長 杉田 憲康（すぎた のりやす）様

## 特別賞

ア. 秩父鉄道（株）【熊谷市】

林家たい平師匠の録音音声による沿線の見所案内放送の実施等



知事から表彰状を受け取る  
代表取締役社長 大谷 隆男（おおたに たかお）様

イ. イーグルバス（株）【川越市】

運転手の肉声による懇切丁寧な観光案内の実践等



知事から表彰状を受け取る  
代表取締役社長 谷島 賢（やじま まさる）様

ウ. 忍城おもてなし甲冑隊 【行田市】

城代 成田長親などに扮した8名で、忍城址で演舞などを披露



知事から表彰状を受け取る成田長親（なりた ながちか）役の野原 徳秀（のほら よしひで）様



甲冑隊の皆様揃ってお越しいただきました！！



## 埼玉県おもてなし力向上実行委員会特別賞

めぬま観光ガイド 「阿うん」の会 【熊谷市】

ボランティアで国宝歙喜院聖天堂を懇切丁寧に案内



会長の鳴原 壽子（しぎはら としこ）様

埼玉県おもてなし力向上実行委員会特別賞とは

埼玉県知事が定めた賞とは別に、「埼玉県おもてなし力向上実行委員会」が特に優れたおもてなしを実践しているNPOやボランティア団体に対して贈呈したものです。



## 大賞受賞者（東武動物公園）の取組紹介

パワーポイントを使って分かりやすくおもてなしの取り組みをご紹介いただきました。東武動物公園のマスコット、トッピー君、海君も来てくれました。

東武動物公園はお客様に夢をかなえていただく場所です・・・お客様の夢を叶える請負人。それが東武動物公園の“おもてなし”のカタチです。



業務部の大塚 千春（おおつか ちはる）様



応援に駆けつけたトッピー君、海君



おもてなし力実行委員会のホームページでは受賞した企業・団体のおもてなしの取り組み事例を紹介しています。ぜひご覧ください！

# パネルディスカッション

## テーマ 「埼玉はいいね」と言ってもらえるおもてなし

本日は、「埼玉はいいね！」と言ってもらえるおもてなし」をテーマにディスカッションを行います。

コーディネーターは、立教大学観光学部特任教授の玉井和博先生です。パネリストは、ジャーナリストで流行仕掛け研究所代表の島田始先生と株式会社日本レストランエンタプライズで駅弁マイスターとして販売現場の指導をされている三浦由紀江先生です。また、第1回埼玉県おもてなし大賞で大賞を受賞した東武レジャー企画株式会社の業務部長の伊藤秀樹さんにも参加いただきます。



司会はテレビ埼玉  
二階堂恵美アナウンサー

### Q1 埼玉県のイメージは？



玉井先生

本日は、素晴らしいコメントーターの皆さんにお越しいただきました。

皆様からいろいろな話をしていただく予定ですが、最初に**埼玉観光のイメージ、長所や短所**について伺いたいと思います。

埼玉県は、県民の愛県心が全国調査で下の方から数えたほうが早いというようなことになっております。今回のテーマであるホスピタリティも下位という結果になっています。

埼玉県には大勢の方が来ているにもかかわらず、埼玉県に来ているというイメージがないんです。川越に行っても、埼玉県に行ったという印象がない。これは埼玉県だけの問題ではなくて、実は茨城県も栃木県も千葉県も困っている。神奈川県も困っている。自分の県に来てもらっているという意識がないんです。大都会の欠点かもろに出ていると思っています。

逆に言えば、これをいかに利用するか、このマイナスをいかにプラスに転じるかは、埼玉県の観光という部分の大きなファクターになるとと思っています。



島田先生



三浦先生

埼玉県のイメージについては、悪く言われていた時期がありました。でも、日本中を回るようになって気付いたのですが、**埼玉県には良いところがたくさんあります**。自分は埼玉県の生まれで、この6年間、大宮駅で働いていて、埼玉は世界の中心だと思って仕事をしてきました。自分の中にはすごくいいイメージがあります。

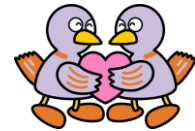
秩父や長瀬に行きましたが、ほかと比べてすごくいいんですよ。生まれが埼玉なので欲目に見てしまうというところはあります。また、外から「ダサイタマ」とか言われると、払拭したいと思ってしまいます。



伊藤部長

埼玉に来ているというイメージは、どこに行ってもないと思います。東武動物公園に来ているんだ、長瀬に来ているんだという意識はあっても、**埼玉に遊びに行くんだというイメージを持っているお客様は少ない**と思います。

## Q2 おもてなしについてどのように考えますか？



島田先生

サービスとホスピタリティーとは違うものだと思います。サービスというのは、当たり前にならなくちゃいけないもの、お客様すべてに平等に、どのお客様にも分け隔てなくやるのがサービスです。ホスピタリティーは、目の前の人に何をしてあげるのかという部分で、サービスをより進化させたものであると思います。**おもてなしの中には、サービスという要素とホスピタリティーという要素がある**と思います。おもてなしというのは**頭で考える**ものです。心で考えるのはサービス。

東武動物公園さんがなぜおもてなし大賞をとったのか。頭で考えたおもてなし、アイデアを出して、人を喜ばせて感動してもらおうという点が一番だったので、大賞を差上げたいなと思いました。

おもてなしについて調べてみると、手厚いもてなしを受けるとか、食事や茶菓のおもてなしを受けること。または、物腰とか身のこなし、取り計らいや処置、取り扱い、こういうふうに出てきたわけですね。今、島田先生がおっしゃった、頭で考えるということなんだろうなと。やはり、おもてなしとは、自分できっちと企画して考えて、来ていただくことだと思います。

**自分がされてうれしかったことを、これを一生懸命頭で考えてやっていくこと**だと思います。



三浦先生

おもてなしについて、私なりに考えていたのですが、島田先生がおっしゃったように、頭で考えることなのかと、少し頭の中で整理された気がします。

今までは、例えば、自分の家庭にお客さんをお呼びするときに、掃除してきれいにしておこうとか、手料理で招き入れようとかいうことで考えますので、やっぱりそれがおもてなしに通じる。**心を込めて、気持ちを込めて、相手を思って何かをする**ということがおもてなしなのかなと、そんなふう考えています。



伊藤部長



玉井先生

サービスというのは、誰がやっても確実にできるということ、そのためにスタンダードなりマニュアルがある。おもてなし、あるいはホスピタリティという言葉ですが、これは、ある意味では、感性、あるいは人間性みたいなものがベースになっていて、确实という言葉に対して、**驚き**というものが一つのキーワードになってくるのではないかと思います。

富士ゼロックスの元会長である小林陽太郎さんという方がこういうことを言っていました。ホスピタリティというのは、基本的に、**気づくことと、それから行動する勇氣、この2つがないと相手に伝わらないと話されていました。**

島田先生

J R九州が新幹線を2011年3月12日に開業しました。南九州にどうしたらお客さんを集められるかという委員会をつくりました。国土交通省とJ R九州、J A L、全日空、J T Bの社長、県の部長さんクラスの方も入って検討しました。

今日のテーマでもある観光資源をどうやって商品化するかということ、また、どうやっておもてなしをするかということがテーマになりました。

その委員会は、能書きでは終わらない。失敗しているところは、全部能書き、いわゆるキャッチフレーズだけです。

ホット・ハートキャンペーンという事業をやりました。旅行者にはがきを渡して、こんなおもてなしを受けたとか、お世話いただいたとか、タクシーの運転手さんが、夜遅くなってレストランがないので、自宅に連れていってくれて御飯を食べさせてくれたとか、宿に送ってくれたとか、そういうことをはがきで書いて出せるようしました。そうした中から毎年3つから5つのところを表彰しました。

また、景観整備大賞も創設しました。自分の町の魅力的な場所を発掘したところに魅力発掘という賞も授与しました。**具体的な取組に対してきちっとした評価をしてあげることが大切です。**この3つ取組をやったので、全国区の観光地になり得たのです。

またJ R九州は、自らが観光列車をつくりました。例えば、指宿のたまたま箱という列車はドアがあくと霧みたいなのが降ってくるのです。玉手箱というイメージで。それをやったら指宿にみんな客が行った。さらに、指宿の町の旅館のおかみさんたちが、お弁当をあげたら、そこで煙がぱっと出るようなお弁当を考えようとか、そういうことをやった。**自らやるという精神があるということです。これは学ぶべきものじゃないかなというふうに思っています。**

三浦先生

無駄だと思って諦めたら何もできない、行動するということがいろいろなことにつながったと思います。

大宮駅で1,200円の大宮弁当を限定販売しています。当初は1,200円の弁当なんか売れないという意見もありましたが、そういった態度では売れないと私は思い、世界の中心は大宮だと言いまして、本当に一生懸命売ろう、みんなで一致団結して売ろうとしました。やらなきゃ何も始まらないということです。人を呼びたかったら、発信力を持つことです。

今回、東武レジャー企画さんがおもてなし大賞を取ったのは、自分たちが本当に楽しいんだ、動物公園はすごく良い所なんだというのが伝わってきからです。そこが受賞の一番大きな理由だったと思うので、自分のいるところ、ここがすごくいいところなんだ、自分が扱っている商品、観光地、こことどこよりも楽しいんだ、という気持ちでぜひ取り組んでほしいです。

伊藤部長

やはり一人一人のお客様の願いを叶えたいということですね。例えばこんな話もありました。車椅子の貸し出しをしているのですが、秋口で寒くなってきたときに、誰に言われたわけでもないのですが、貸し出したお客様にひざかけを貸してあげる。お客様は凄く喜んでくれました。

それから、遊園地のジェットコースターで、ある日の最後の運転の場面で、お子様を2人連れた保護者の方がいらっしゃいました。付き添いが必要ですが、お子様は1人しか乗れない。次の回の運転はないのに1人しか乗れない。そこにいた係員が何をしたかという、じゃ、私が一緒に乗って差し上げますよということで一緒に乗って、大変喜ばれた。

こういう小さな心遣い、気遣いがだんだん大きくなり、積み重なって、全体のおもてなしにつながっていくのかなと、そんなふうに思っております。

## Q3 おもてなし大賞をどういう視点で審査したか



玉井先生

2次審査に残った団体さん、みんな頑張っていた。問題は、そのもう一つ先に、お金をもらってやるだけではない、頭で、その人をどう感動させようかという、おもてなし、ホスピタリティーを頭で考えたという方、それが東武動物公園さんでした。

東武動物公園さんは、自分たちで楽しんでいるんですよ。地元の人が楽しんでいない観光地というのは絶対減びるんですよ。お祭りもそうです。人を楽しませてあげようというだけの上から目線的なイベントは必ず減びる。自分たちも楽しむから、うちの町へ来てくれた人たちも楽しんでよということが大事です。

三浦先生

私の審査基準は、**楽しさが伝わってくるかどうか**という点でした。おもてなし甲冑隊の方々が本日の表彰式のように鎧と着物姿でプレゼンテーションをしてくれたら、ひょっとしたら順位が違っていただいかもしれません。東武動物公園さんが**トップ**をとられたのは、ゆるキャラを2体連れて来られた。楽しくプレゼンテーションをされている姿を見たら、**すごく良い取り組み**やっているのではないかと思います。

奨励賞の**ホテルヘイリテイジ**さんについてですが、こちらも頭で考えて、しっかりと**おもてなし**をやっている。これは当然2位になるだろうなど。そういう視点で選びました。

玉井先生

伊藤さんにお聞きしたいのですが、おもてなし大賞に向けて、**こんなふう**にやろうなど社内ではお考えになっていたのでしょうか

伊藤部長

おもてなし大賞に応募した経緯というのは、東武鉄道さんから推薦を受けたというのが始まりです。皆様の評価をいただき、大賞をいただくことになりました。従業員にとってプラスになっていくと思っています。

先ほど、楽しんでやっていますよねという話がありましたが、**実は、逆にお客様に楽しませてもらっている**という面もあります。いろいろな取り組みを行っていますが、お礼のお便りをいただくと、**やってよかった、よかったねって、みんなで共有できる**んですね。そういう意味ではこちらも楽しませてもらっている。楽しんでやるということもありますが、最終的には楽しませてもらっていると、そんなふうに思っております。

**Q4 もう一度埼玉に行ってみたいと思ってもらえるようになるには、どのようなことが必要か**



島田先生

旅行という概念が今変わってきていると思います。観光庁が、なぜ若者が旅行しなくなったのかという議論をしていますが、答えを全然出していません。答はあると思っています。例えば、ドイツでワールドカップがありました。多くの若者がドイツへ行きました。でもドイツに行ったなんて誰も思っていないですよ。ワールドカップを見に行ったんですよ。東京ディズニーランドに3,000万人の人が来る。東京へ旅行した、千葉へ旅行したって誰も思っていない。ディズニーランドへ行ったと思っている。旅行という概念が変わってきているということを前提に観光を考えることも必要だと思っています。

今、新しいツーリズムがいっぱい出てきています。最近ですと、例えば中国からのお客さんが銀座で一流ブランドの服を買って、トヨタのショールームで車を見て、デパートやレストランへ行く。これをショッピングツーリズムといいます。観光庁はショッピングツーリズムの委員会を立ち上げました。

スポーツツーリズムというものもあります。大学、高校、プロのスポーツ選手を呼んでお弁当を食べ泊まってもらっただけではなく、そこに温泉があったら休んでもらう、マッサージを受けたい人がいるならマッサージ業界を充実させる、医療業界と組んで選手がけがをしたらどういう治療ができるか考える、そういうものを総合的に町がやる。スポーツということで、あの町すごいねと言われるようになる。そこにある学校の生徒がスポーツの選手を見たり、選手が学校に遊びに来てくれたりして、地元の人たちまでがレベルアップする。それがスポーツツーリズムです。

他にもたくさんあります。町中で頑張ろうと知恵を出す。これが、僕は、ホスピタリティー、いわゆるおもてなしの原点じゃないかというふうに実は考えています。

三浦先生

島田先生のお話にもありましたが、大宮アルディージャの観戦に対戦チームの人もどっと押し寄せてきます。でも、確かに見ただけで帰ってしまう。アルディージャの取組として、来て、そこで楽しんでいただき、観光地の発信、埼玉にこういういいところがありますよというパンフレットを置いたりすることも必要かなと思います。

**鉄道博物館には多くの方が来ていますが、博物館に來ただけで終わってしまうのではなく、地域と協力することで、鉄道博物館に來た人が、盆栽村も行ってみよう、こういうふうにお互いに協力することでお客様が来てくれるのかなと。大宮で仕事をしているときに、そのように感じました。**

よその駅からすれば、大宮駅の利用客は多いです。いくらでも駅弁が売れますねと言われます。ただ、上野駅から比べると全然売れない。そこで、あらゆることをしました。やっても無駄と言われながらも、お客様に楽しんでもらって、買ってもらうことにこだわりました。利益を考えると言われましたが、利益を考えることよりも、買ってもらうなければ何も始まらないです。

3年間、4年間で、売上げは2億4,000万から3億5,000万までアップしました。みんなで楽しんでいるんなことをやりました。大失敗もありましたよ。せんべい汁弁当という商品を出したが全然売れなかったとか、そういうのもありました。あの店へ行ったら、あの所長がまた何かおもしろいことをやっているのではないかと思いついていただいと私は思っています。

諦めたらおしまいです。埼玉にも素晴らしい観光資源がいっぱいあります。埼玉観光も凄いのだということ発信していったらいいんです。私も埼玉生まれなので、ぜひお手伝いしたいと思っています。

伊藤部長

地域との連携ということでは、宮代町が私どもの動物園を会場として、ZOO婚、動物園の「ZOO」と結婚の「婚」ですが、このZOO婚を年に何回かやっています。

同業種との連携では、西武園さんとの相互入園を行っています。会員証を使って入園できる期間を設けて、一緒に楽しんでもらっています。

## Q5 情報発信・観光PRについて



玉井先生

観光業界だけではないのですが、社会の仕組みで非常に大きく変わる一番のポイントが、インターネットだと言われています。インターネットがこれだけ普及したことによって、社会のあり方、あるいはビジネスのあり方が大きく変わってきています。特に、観光分野では、インターネットを使ったマーケットが非常に増えています。ホテルの予約では、宿泊主体型ですと7割から8割がインターネットになっています。

また、今の若者たちを例にとると、実際に自分が観光地に行ってその場所で経験したこと、そのお店で感じたことをリアルタイムでネットにアップしてしまうんですね。それもブログつきです。昔だったら、半年ぐらい経たないと分からないことが、地球の裏側までリアルタイムで伝わってしまう。観光地では、お客様が感じたことをすぐその場でアップしてしまう。こういうことも含めて、島田さんはいかがお考えでしょうか。

島田先生

トリップアドバイザーが日本に行ったら見たい観光地ベスト30というのが毎年発表になります。1位が必ず広島原爆ドームです。金閣寺や清水寺が入っていることもあります。何と、毎年7位か8位に地獄谷野猿公苑というのが入っています。でも日本人の9割は知らないんです。どこにあるかというと、長野県の山ノ内町というところにあります。猿が温泉に入って、雪をかぶっている。よくその写真をごらんになる方はいる。

なぜ外国人は知っているかというと1998年に長野オリンピックのときに、長野市が世界中のジャーナリストを集めました。おもしろい観光地として世界中に打電されました。そしたら、雪の日も雨の日も台風の日も、外国人が来るようになりました。

埼玉県は、東京に近いから、インバウンド、外国人の旅行客をとれる。川越も行田も、いろんな所がとれるとしても、じゃ、地理的に近いから来てくれるかということ、とんでもない。何かをやらない限り、行動に起こさない限り、どんないいところも知られない限りは来てくれない。その中の一番いいのが、インターネットです。良いものは必ず携帯電話の高性能カメラですぐにフェイスブックやツイッターで宣伝される。莫大な宣伝費を使わなくても宣伝になる。

三浦先生

論点がずれてしまうかもしれませんが、旅に出る若者が少なくなりました。もう私はアクティブシニアしか相手にしないと。動こうとしない人を動かすのは本当に大変なんですね。動かない若者を引っ張り出すよりも、動いている元気なシニアを相手に物を買っていきいたいというのが今の私の考え方なんです。売店をやるときも、売れない店をまず売れるようにするよりは、一番売れている店をもうちょっと売れるようにするほうが楽だったんですね。

私の好きな言葉の中に「自分らしさ」という言葉があります。私は、できることから行動していくことによって売れていくのかなと思います。すごいですねと言われることがありますが、目の前にあることをどうやろうかなと思っただけなんです。これを一つ一つこなしていって、最後にある程度お客様の満足につながって物が売れたのかなというのがありますので、ぜひ諦めずに目の前にあることからみんな楽しんでやる、そうすることによってお客さんが来てくれるのかなというのが私の考え方でございます。

玉井先生

三浦さんは、いろいろなマスコミでも取り上げられて、本もお書きになられています。私も読ませていただきました。とにかく発想が前向きですね、ポジティブです。多分、観光ビジネスというのは、後ろ向きになった瞬間に、もうやらないほうがいと、失敗しようがチャレンジする。いいことしか見ない。でなかったら、相手によさなんていうのは絶対伝わらないと思いますね。ありがとうございました。

# まとめ

玉井先生

今回のおもてなし大賞を通じて、もう一度埼玉に来ていただいて、埼玉はいいね、おもしろいねと言っていただくためには、どんなことを、ご自由な発想で結構でございますので、お話いただければと思います。

島田先生

農水省が今から5年前ぐらいに郷土料理のベスト 100 を選ぼうということでアンケート調査を行いました。最初にインターネットで7万人ぐらいが応募しました。もちろん農水省、国がやることですから、各県平等にしないといけないというので、そのアンケートをもとに、有識者がバランスをとって、2つか3つぐらいにみんな絞って入れて、平等にしたんですよ。

インターネットのアンケートぐらいリアルなものはない。埼玉県はいくつ入ったと思いますか。47都道府県で、2つ入れれば平均ですよ。実は、僕は驚きました。5つ入っているんですよ。埼玉は都会という部分もあります。今、B級グルメというのがたくさんあります。どこでもB級グルメをやっています。でも、これからは都会を売っていくならB級グルメを進化させたA級グルメを考えていったらいいと思います。また、埼玉野菜で作るスイーツを目玉にするなど、方向性の転換も必要なのではないかと思います。

おもてなしには郷土愛が大切です。郷土を愛するためには自分の生まれ育った地域のことをよく知らなくてはなりません。

宮崎県に五ヶ瀬という町があります。郷土愛を育てるには教育が重要ですが、五ヶ瀬町では幼いうちから五ヶ瀬の良さを感じられるような学校教育を行っています。郷土愛を育てる取り組みを学校、地域ぐるみで行っているんです。中学の修学旅行では東京の商店街で五ヶ瀬の町をPRするという体験をさせた。子どもたちは、PR活動するため五ヶ瀬のことを知り、学ぶんです。五ヶ瀬の良さや課題をより深く理解するようになり、郷土の魅力を誇りに思うようになります。

さらに郷土の魅力を伝える手段を工夫することで自分の思いを伝えることができるようになる。堂々と五ヶ瀬はいいところだと言えるようになる。中学卒業と同時に親元を離れる子が6割～7割にもなり、町外に出るがそのほとんどの子が五ヶ瀬に戻りたいとか五ヶ瀬で働きたい、五ヶ瀬に貢献したいと思っていることに驚きました。

三人の方から、いろいろな発言をいただきましたが、そろそろ時間ですのでまとめに入りたいと思います。パネラーの皆さんからは貴重なご提言などたくさんいただきました。ありがとうございました。私から最後に一言付け加えさせていただくと、お客様に埼玉にもう一度来ていただくためには、サービスマーケティングについてのデータ分析やシステム開発が必要だと思います。また、観光振興には、地域内の公平性の意識を乗り越え、地域全体のパイを拡大すべくメリハリある観光資源開発と意識の涵養が不可欠です。

今回、おもてなし大賞の審査員として埼玉県のおもてなし力アップについて考える機会をいただきました。ここにお集まりの皆さんと一緒に、今後の埼玉県のおもてなし力の向上を目指していけたらと思います。パネラーの皆さん、今日は、長時間にわたり御協力をいただきありがとうございました。

玉井先生



**当日は沢山の方にいらしていただきました。先生始め受賞者の皆様もありがとうございました！！**

