

# 「山形県における観光に関する検定・認定制度の構築に向けた調査・検討」業務委託基本仕様書

## 1 目的

タクシードライバーや旅館従業員を対象とした「おもてなし検定（仮称）」制度を構築することで、本県を訪れる観光客に本県の魅力を積極的に伝え、発信し、質の高いおもてなし・サービスを提供できる人材を育成する。

## 2 「おもてなし検定（仮称）」制度の概要

別紙のとおり

## 3 委託業務の内容

### （1）観光客のニーズ調査

検定・認定制度の検討にあたり観光客の意向やニーズを把握するため、タクシー、観光バスツアー、旅館等についてアンケートやヒアリングによる調査を実施する。そして、調査結果を統計的に集計・分析し、検定・認定制度に反映すべき事項やその望まれるレベルなどを明らかにする。

#### ① 既往調査の収集・整理

山形県の観光客の意向やニーズについて調査された既往の調査結果、全国を対象とした、「ガイドドライバー、観光タクシー、観光バスツアー」及び旅館従業員に対する検定制度などの実施や利用の意向などについて収集・整理する。

#### ② Web アンケート調査

近年、山形県に来訪したことがある観光客や、来訪希望がある潜在観光客を対象に、観光の動態（目的、立ち寄り地、交通手段等）、ガイドタクシー、旅館等に関する意向やニーズを把握するためのWeb アンケート調査を行う。

#### ③ 実施事業者に対するヒアリング

過去の調査結果や、既往調査の収集・整理結果を踏まえ、現在県内で取り組まれている二次交通の認定・検定制度（おもてなしドライバー、庄内ガイドドライバー）の実施事業者及び旅館事業者等に対するヒアリング調査を実施し、事業に対する効果や課題、今後の展望等を把握する。

#### ④ アンケート・ヒアリング結果の分析

収集したデータを整理し、単純集計、クロス集計などの統計分析を行い、観光客が観光タクシー、観光バスツアー、旅館等に対してどのような印象を持っているか、問題や支障はあるか、充実すべき内容として何を求めているかなどを明らかにする。

### （2）検定・認定制度の概略設計

以上の検討結果を踏まえ、検定・認定制度の概略設計を実施する。概略設計の内容としては、検定・認定方法、検定・認定・登録に必要な手続き、研修プログラムの骨格、検定項目、インセンティブ・メリット、運営形態などとする。

### （3）検定・認定制度検討ワーキング等の運営支援

県が開催する検定・認定制度検討ワーキングにおいて、「おもてなし検定（仮）」制度の枠組みや内容、普及方法などについて検討するための支援を行う。

また、「おもてなし検定（仮）」実施のための、検定問題の作成や受験者募集等への支援を行う。

(ワーキング構成員の案：県、広域観光協議会、タクシー事業者、宿泊事業者、観光施設等)

#### (4) 情報発信業務

「おもてなし検定(仮)」制度を広く周知し、より多くの観光客に安心して御利用いただき、快適に本県の観光を楽しんでいただけるよう、ワーキングでの検討も踏まえた上で情報発信を行う。

- ① 山形県観光情報ポータルサイト「やまがたへの旅」(URL: <http://yamagatakanko.com/>)内に、上記(1)に基づき「おもてなし検定(仮)」制度をPRするホームページ作成
- ② 認定証及びステッカー等の作成
  - ・ 数量：1,000部
- ③ チラシの作成
  - 《規格》
    - ・ サイズ：A4
    - ・ 印刷：両面4色(カラー)
    - ・ 数量：10,000部
- ④ その他、必要と認められるPR業務

#### (5) 報告書の作成

(1) から(4)までの結果をまとめ、調査報告書を作成し提出する。

### 4 委託期間

契約締結日から平成31年3月25日までとする。

### 5 成果品

- (1) 調査報告書 2部
- (2) (1)の電子データ(CD-ROM) 1枚
- (3) 本事業で得られた調査票データ(調査票、調査票の集計データ)及び成果物

### 6 その他

- (1) 事業実施にあたり、本仕様書に定めのない事項については、県と協議のうえ決定する。
- (2) 当該業務の実施により知り得た個人情報について、漏えい等の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、当該業務の目的以外に利用し、または第三者に提供してはならない。

## 「おもてなし検定（仮称）」制度の概要

### 1 目的

本県の魅力を積極的に伝え、発信し、すべての観光客が安全に安心して、快適で楽しく旅行ができるよう、タクシードライバーや旅館従業員を対象に、観光知識と適切な接客サービスの提供ができる人材の育成を図るため、「おもてなし検定（仮称）」制度を新たに創設する。

### 2 検定制度の概要（案）

#### (1) 受検対象者

山形県内のタクシードライバー及び旅館従業員

#### (2) 実施主体

実施主体は、県内の4地域の広域観光協議会等とする。

#### (3) 検定制度構築の方向性

村山地域と庄内地域については、既往制度（「おもてなしドライバー」と「庄内ガイドドライバー」）を活用し、受検対象者を旅館従業員まで拡大する内容とする。最上地域と置賜地域については、新たに構築する。

構築にあたっては、山形県全域及び各地域に関する観光知識を踏まえたものとする。

また、検定の結果、一定の基準のもと、認定し、登録する制度を構築する。

#### 【県内の既往制度】

	おもてなしドライバー	庄内ガイドドライバー
実施主体	【実施主体】やまがた広域観光協議会 【事務局】村山総合支庁観光振興室	【実施主体】庄内ガイドドライバー協議会 【事務局】庄内観光コンベンション協会 (庄内総合支庁観光振興室)
対象者	村山地域のタクシー乗務員	庄内ガイドドライバー協議会に加盟する会社に所属し、受講を希望するすべてのタクシー乗務員
検定・認定の期間	・検定は2年に1度実施 ・認定期間は5年間	・検定は西暦の偶数年度に実施 ・協議会が主催する研修会（西暦の奇数年度に実施）を受講することで更新

### 3 制度構築スケジュール（案）

平成30年 5月 検定・認定制度ワーキングの開催

6月 観光客ニーズ調査等の実施

8月～12月

検定・認定制度ワーキングを複数回開催し検討を重ね、制度の合意、協力・連携体制を構築

平成31年 1月 制度周知（対象事業者、関係事業者）

2月 おもてなし検定（仮称）実施

3月 おもてなし検定（仮称）認定、情報発信（一般）