

川越おもてなしプラン

1 プラン策定の目的

川越市では、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の円滑な運営と大会を契機とした市の活性化をテーマとして「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた川越市基本方針」(以下、川越市基本方針という。)を策定しました。

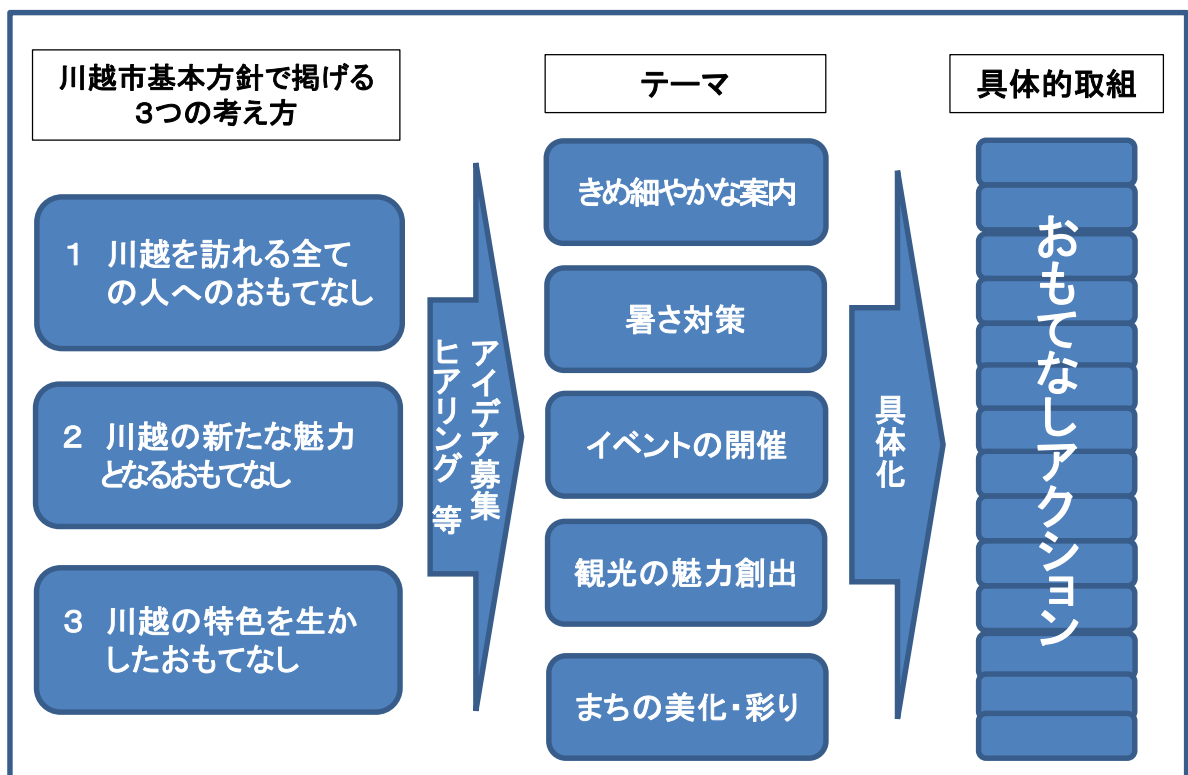
川越市基本方針では「訪れた全ての人の心に残り、本市の新たな魅力となるような本市の特色を生かしたおもてなしに官民一体となって取り組む」こととしています。

この取り組みを具体的に進めるため、「川越おもてなしプラン」を策定します。

2 おもてなしアクションの考え方

プランの策定に向けて、官民一体となった取り組みとするため、市民へのアイデア募集や関係団体へのヒアリング等を実施し、広くアイデアや意見を求めました。

提案されたおもてなしのアイデア等を基に、取り組みの内容に応じて5つのテーマを設定し、具体的な取り組みとして「おもてなしアクション」を掲げます。



3 おもてなしアクションの実施に向けた取り組み

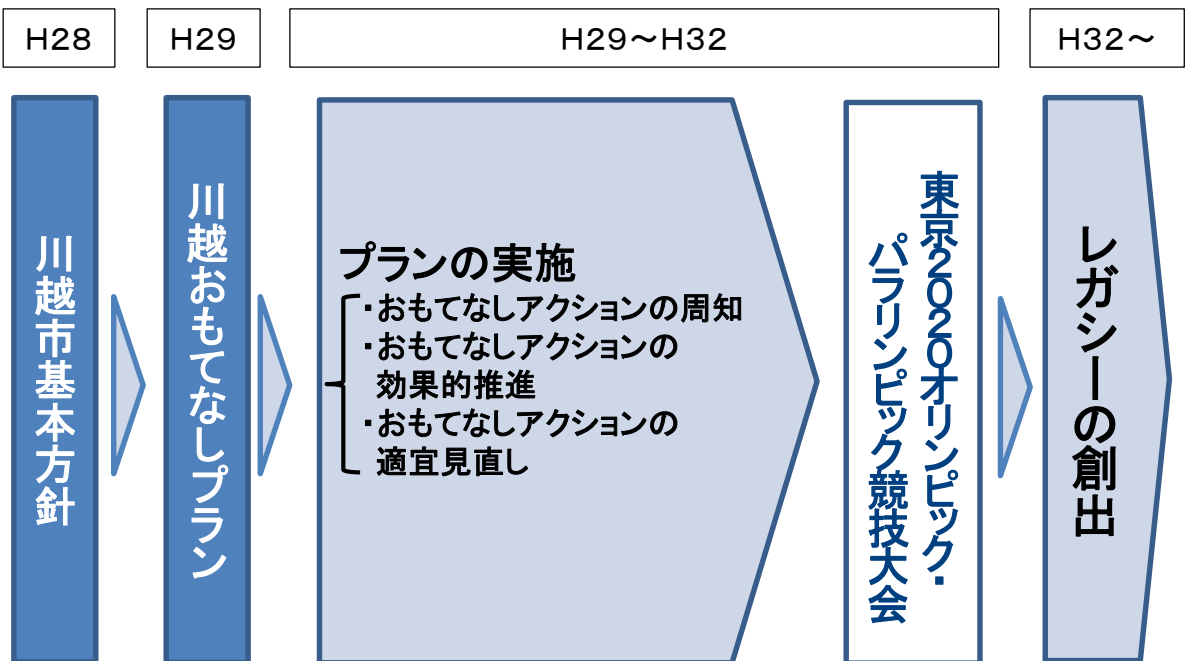
おもてなしを実施する場所は競技会場周辺や駅、観光地などです。また、おもてなしを実施する時期は主に大会開催期間中ですが、取り組みによっては大会開催の前から始めるものもあります。官民一体となって、おもてなしを効果的に実施するために、以下のとおり取り組みます。

- ・広く市民や団体へプランを周知するとともに、より多くの市民の参加を図ります。
- ・おもてなしアクションの内容、実施場所や時期に応じて、取組を効果的に進められるよう、関係する団体などが主体となって実施します。
- ・取り組みの状況に応じて、おもてなしアクションを適宜見直します。

4 レガシーの創出

広く市民や団体の参加を得て、おもてなしアクションに取り組み、大会終了後もおもてなしが継続されることにより、さまざまな分野でのレガシーの創出につなげます。

5 プランの展開イメージ



※レガシー…オリンピック・パラリンピックというスポーツイベントが開催都市にもたらす効果を一過性のものとせず、中長期的・継続的な「(良い)遺産」として位置づけるもの。

6 おもてなしアクション

テーマ	テーマの趣旨	おもてなしアクション
1 きめ細やかな案内	川越を訪れる様々な方が快適に滞在できるように、きめ細やかな案内を実施します。	<ul style="list-style-type: none"> 駅等で子どもたちも参加した英語などでの案内 授乳室や多目的トイレなどへのわかりやすい案内 会場と交通拠点、市内観光地をまとめた案内マップやパンフレットの配布 イラストやピクトグラムを活用したわかりやすい案内
2 暑さ対策	川越を訪れた方が快適に過ごせるよう、暑さを和らげる対策を実施します。	<ul style="list-style-type: none"> トイレやクールスポット等の案内や川越のPRを入れたうちわなどの納涼グッズの配布 川越の特産物を生かした冷たい飲み物の提供 企業や施設の協力を得たクールスポットや休憩場所の提供 打ち水タイムの実施
3 イベントの開催	川越や日本の文化を紹介し、より楽しく滞在できるようにイベントを開催します。	<ul style="list-style-type: none"> 駅などで着物やお茶の伝統文化を生かしたお出迎えイベントの実施 和楽器などを利用した多彩な音楽イベントの実施 川越や日本の文化・芸術を紹介する展示の実施 川越の観光地めぐりとなるイベントの実施
4 観光の魅力創出	川越を訪れた方が、気持ちよく観光できるように、観光の魅力を創出します。	<ul style="list-style-type: none"> 「おもてなし規格認証」などによるサービス品質の見える化※ お土産やメニューへの多言語表記やアレルギー表記 SNSを利用した川越の魅力の市民からの発信 英語や中国語などでの一言挨拶の励行 接客時の簡単な多言語対応や手話の講座開催
5 まちの美化・彩り	花などにより会場周辺や観光地を飾り付け、華やかさを演出したお出迎えをします。	<ul style="list-style-type: none"> 地域での清掃活動の推進 大会の時期にふさわしい花や緑による飾り付け 風鈴や提灯などによる特色ある飾り付け 大会に向けた機運醸成の飾り付け

※サービス品質の見える化

「サービス品質の見える化」の一例として、経済産業省が2016年8月に創設した「おもてなし規格認証」がある。サービスデザイン推進協議会に申請し、認定されると、事業者には認証マークが付与され、サービス品質が「見える化」される。認証には4種類あり、サービスの充実度にあわせて紅、金、紺、紫の順で認証される。