

第2回信州おもてなし大賞の表彰について

1 目的



県内の各地域において、長期的な視野をもって、おもてなしの向上に真摯に取り組む企業・団体、個人の皆さまの、短期的ではなく、長期的、永続的な光輝く活動を表彰する。

2 選考の考え方

信州らしさや伝統を大切にし、来訪者に期待以上の感動を与えるような一人ひとりの立場に立ったおもてなしであること。また、組織内でおもてなしの意識が共有され、継続して実施されることで、他の企業・団体・地域のお手本となり波及することが期待される取り組みであること。

3 受賞者

信州おもてなし大賞（知事表彰）2人 奨励賞（信州キャンペーン実行委員長表彰）3団体

賞	受賞者	取組み内容
大賞	C. W. ニコル氏 (信濃町)	<p>○自然に親しみ、ふれあうおもてなしの実践</p> <p>ニコル氏は信濃町に来て34年。本来の里山機能を復活させ、健康的な森にするために、放置された信濃町の里山30haを手入れしてきた。ニコル氏の思いは「小さくても一生懸命やっていると意味のあることになる。」というもの。県土の約8割を占める森林を守ることがいかに重要か、全国に発信している。また、自ら手入れを施した森に、お招きした方々がくつろぎ、楽しみながら自然への理解を高めていただけるよう「森と人とを繋ぐ」フィールドワークを実施している。心身に障害や傷を持った子どもたちも招いており、参加者からは「明るく前向きになった」「満たされた」「子どもの晴れやかな表情をみることができうれしかった」などの感想が寄せられている。</p> <p>さらに、東日本大震災の被災地の方々200人以上を森に招待するとともに、東北に出向き、子どもたちに「森は甦る」ということを一生懸命伝えている。そして、現在、東松島市と連携し、公立の森の学校づくりも行っている。</p> <p>信州の「森」を通じ、訪れた全ての人に感動と癒しを提供する、息の長い取組みはまさに「おもてなし」の本質に迫るものである。</p>
		
大賞	タイラー リンチ氏 (千曲市)	<p>○国内外に信州の魅力を積極的に発信</p> <p>タイラー氏は、今から9年前、戸倉上山田温泉にある旅館の後を継ぐため、同旅館の娘である妻と共にアメリカから日本に移り、若旦那として働いている。各部屋のお茶請けは、タイラー氏の母のレシピによる手作りクッキー。そこに信州らしさが出せるようにそば粉を入れるなどして工夫を凝らすなど、長野県の良いところを生かし、アメリカ的な所も取り入れている。</p> <p>またタイラー氏は、「地域の良さ」を、「外からの目線」で見出し、地域の人々と一緒にそれらに磨きをかける取組みをしている。例えば、戸倉上山田温泉の街を歩いてもらいたいという思いから、まち歩きのためのマップを作成して発信。外国から来訪したお客様のために、英語、中国語版等も作成。また、「長野県の良さ」を知って欲しい思いから、長野県のトップ100の体験を紹介する英語のアプリとホームページ「ユニーク長野」を長野県旅館ホテル組合会青年部で中心となって作成。また、長野県公式外国語ホームページにおいては、公式ブロガーとして情報発信に力を注いでいる。</p> <p>タイラー氏は、自らの旅館のみでなく、戸倉上山田温泉を、そして長野県の良さを積極的に国内外に向けて発信している。</p>
		

(順不同)

<p>奨励賞</p>	<p>株式会社 遠藤酒造場 (須坂市)</p>	<p>○地元須坂の町の活性化を図る</p> <p>4月の「花もだんごも蔵開き」は2014年で8回目、9月の「秋も須坂で蔵開き」は3回目。日本酒をはじめ地元の食の魅力を発信する、大人も子供も笑顔があふれる楽しいイベントを開催。</p> <p>ここまでくるためには、参加企業と何度も打合せを行ったり、地域住民の声を聞きながら、さまざまな課題を克服してきた。例えば、イベント後の掃除を徹底し、大量に発生するゴミを処理したり、駅からのシャトルバスを運行し、会場近隣への路上駐車の手配がつかないようにするなどの取組みは、来場者に楽しんでもらうためだけでなく、「地元の理解や協力を得るためには、自ら汗をかく」というおもてなし理念からくるものである。</p> <p>こうした取組みにより「蔵開き」は、地元の企業24社が参画し、県内外から35,000人もの来場者が訪れるビッグイベントに成長し、民間主導で須坂の魅力の向上、地元の活性化に貢献している。</p>
<p>奨励賞</p>	<p>東洋観光事業 株式会社 ホテルブエナビスタ (松本市)</p>	<p>○松本にお越しになるお客様へ心づいたホスピタリティをもってお迎えする取組み</p> <p>ホテルブエナビスタでは、会社の宝である従業員を笑顔にし、幸せな気持ちを抱いてもらうための取組みを行っている。従業員満足度を上げることにより、顧客満足度を上げていく。そして、松本にお越しになる市外・県外の皆さまをホスピタリティをもってお迎えすることにより、松本がおもてなしの街であることを発信している。</p> <p>総支配人自らの経験を生かしたホスピタリティ講習を実施。また、ホテル内、縦横無尽にコミュニケーションがとれる職場づくりを目指している。管理職が自分とは違うセクションの部下に対して、その頑張りを讃えてカードを送る制度、管理職も一般職も、上司も部下も関係なく誰に対してでも、その頑張りを讃えてカードを送る制度を実施。こうした制度により、相手の良いところを「褒める力」、相手をよく見て良いところに「気づく力」が養われ、従業員同士で共有して次の接遇に生かしていく力がついている。</p> <p>スタッフがホスピタリティの本質をしっかりと理解した上で、松本に訪れるお客様の満足度を向上させる努力をしている。</p>
<p>奨励賞</p>	<p>ボランティア バスガイド ばんび～ゆ (上田市)</p>	<p>○鹿教湯温泉PRを地道に続けるボランティアバスガイド</p> <p>ばんび～ゆは、鹿教湯温泉にお越しのお客様に、少しでも旅を楽しんで頂きたい、そんな思いから2005年に結成されたボランティアバスガイド。</p> <p>メンバーは4人で、毎週交代で土曜日14時半、上田駅発平井寺経由鹿教湯温泉行きの路線バスに着物姿で乗車し、車内で温かいおしぼり、四季折々のオリジナル記念乗車券をお配りしている。また、信州の食を味わってほしいという思いからリンゴや野沢菜漬けなどの試食も提供しながら鹿教湯温泉到着までの45分の間、鹿教湯温泉はもちろんのこと、上田の名所、文化、食等についての案内をし、バスの旅を楽しんで頂いている。その中で、メンバーが大切にしている事は、お客様の思いを感じ取りながら接すること。下車をされる際に頂く「ありがとう。楽しかった」のお言葉を励みに、旅の思い出づくりのお手伝いに取組んでいる。</p>

(順不同)

4 選考経過

- (1) 募集期間
平成26年10月7日(火)～平成26年11月14日(金)
- (2) 応募件数 計30件
- (3) 事務局にて第1次選考の後、ヒアリングを実施
- (4) 第2回信州おもてなし大賞第2次選考委員会
開催日：平成27年1月26日(月)
審査員：清水慎一氏(立教大学観光学部兼任講師)
高野登氏(人とホスピタリティ研究所代表)
福島規子氏(九州国際大学教授)
瀬戸川礼子氏(ジャーナリスト・中小企業診断士)
小林明氏(長野経済研究所常務理事)
新宅弘恵氏(長野県観光振興審議会委員)
長野県観光部長 野池明登