

「佐渡金銀山」保存・活用行動計画  
平成29年度事業 点検・評価調書

4- -12

4-  
-12

章	第4章 世界遺産登録に向けた来訪者の受入体制整備		取組項目	宿泊施設等でのホスピタリティの向上
	節	ホスピタリティの向上		
事業(施策)名	12 宿泊施設の観光案内機能充実・ホスピタリティ向上の取組		事業主体	佐渡観光協会
			関連団体	県観光振興課、新潟市観光政策課、長岡市観光企画課、上越市観光振興課、佐渡市観光振興課、県観光協会
事業実施期間	H28～H34			
事業概要	【事業目的】	多様な来訪者への対応に向けて、宿泊施設でのホスピタリティの向上を図る。		
	【事業内容】	宿泊施設の従業員及び関係者を対象に、ホスピタリティの向上に向けた研修会の開催や関連情報の提供など各種啓発活動とともに、関係者間の情報交換の機会拡充を図る。		
⑨事業計画と実績	【29年度計画】	宿泊施設のホスピタリティの向上に向け、研修会を開催し、SAKURA QUORITY導入を提案する。		
	【29年度実績】	トキめき佐渡・にいがた観光圏事業で宿泊施設の品質認証制度「サクラクオリティ」の導入を行うため調査員の育成を行い、2施設の調査を実施した。 宿泊施設等を対象とした「さどごはん」の研修会を開催した。また、両津地区の宿泊施設を対象に英会話研修会を実施した。 佐渡地域振興局企画振興部で、島内宿泊施設を対象とした、おもてなし向上のための研修会を実施した。		
課題・今後の取組	【課題】	宿泊施設のホスピタリティの向上のために各施設の理解が必要である。		
	【今後の取組】	宿泊施設にSAKURA QUARITY への参画を促し、サービス向上の機運を高める。  「SAKURA QUALITY」は一般社団法人品質認証協会が進める観光品質認証制度の名称。 世界中の旅行者に、質の高い日本の観光サービスに関する情報提供を行い、安心して快適な旅行を楽しんでいただくために、申請のあった宿泊施設などの観光サービスの品質を第三者が評価し、その品質の高さを認証する仕組み。旅行者が必要とする質の高い観光サービスに関する情報を情報発信することにより、旅行者にとってサービス選択の幅が広がるだけでなく、サービスを提供する事業者にとっても、サービスレベルの維持・向上のツールとして活用。		
事業評価	【事業の達成度】 { a · b · c }	SAKURA QUARITYの調査員の研修、認定により、宿泊品質認証制度の導入を行うことができた。研修会については28年度に実施したが、29年度は認定する機関が変更となり、実施を見送ったことから、cとした。今後、旅館組合等と協議しながら島内宿泊施設のSAKURA QUARITYの認定を増やす予定。		
	【事業実施の効果】 { a · b · c }			
	【総合評価】 { A · B · C }			

a: 進んでいる。高い。  
b: 概ね順調。概ね適切。  
c: 遅れている。低い。

A: 計画を上回る進捗で、十分な成果が得られている。  
B: 概ね計画どおり進んでおり、一定の成果が得られている。  
C: 計画から遅れが見られ、十分な成果が得られていない。