

# 受入環境整備調査まとめ表【令和2年度 東紀州地域受入環境整備計画作成業務】

東紀州地域受入環境整備計画作成 「調査項目」一覧

		A 宿泊施設		B 道の駅、観光施設、TIC		C 観光スポット		D 交通関係			E 体験施設	全体	
		道の駅	観光施設	TIC		JR駅	タクシー	レンタカー					
		7	14	4	73	20	3	4	17				
		電話	訪問	訪問	訪問	現地	現地	電話	電話	電話			
1	おもてなし品質	○顧客満足度の向上											
		接客・対応のマニュアル化	70.6	71.4	91.7	50.0	—	—	100.0	100.0	—	74.8	
		定期的な5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）の取り組み・仕組みづくり	98.5	100.0	100.0	100.0	—	—	100.0	100.0	—	99.0	
		ワークフローの洗い出し、エッセンシャル思考（業務の無駄をなくす取組）の実施	94.1	42.9	66.7	50.0	—	—	100.0	100.0	—	85.3	
		社内外の情報共有、伝達ルールの作成	69.1	100.0	83.3	75.0	—	—	100.0	75.0	—	74.7	
		お客様の声を積極的に収集して反映する取組・仕組みづくり	95.6	57.1	100.0	100.0	—	—	100.0	100.0	—	94.0	
		○従業員満足度の向上											
		有給消化の実施・残業時間の短縮	88.2	85.7	85.7	100.0	—	—	66.7	100.0	—	88.0	
		ワークライフバランス（仕事とプライベート）に配慮した取組・仕組みづくり	86.8	85.7	92.9	100.0	—	—	66.7	100.0	—	88.0	
		従業員の働きがいを高める取組・仕組みづくり	92.6	57.1	50.0	50.0	—	—	100.0	75.0	—	82.0	
		従業員の意見を把握し、意見を反映させる取組・仕組みづくり	97.1	100.0	92.9	100.0	—	—	100.0	75.0	—	96.0	
		○人材の育成・確保											
		サービス品質向上に向けた継続的なスキル習得・向上のための取組・仕組みづくり	69.1	42.9	78.6	100.0	—	—	66.7	75.0	—	70.0	
		マネジメントレベル向上に向けた管理職層の育成・強化の取組・仕組みづくり	64.7	28.6	14.3	25.0	—	—	66.7	75.0	—	54.0	
		人材の確保（採用、定着）に向けた取組・仕組みづくり	29.4	85.7	85.7	50.0	—	—	33.3	0.0	—	41.0	
		○ITツールの活用（※1）											
		SNSの運用・顧客との情報コミュニケーションの取組・仕組みづくり	54.4	57.1	57.1	75.0	—	—	0.0	25.0	—	53.0	
		クレジットカード決済への対応	50.0	85.7	50.0	50.0	—	—	100.0	75.0	—	55.0	
		QRコード決済（LINE PAYなど）	32.4	42.9	21.4	0.0	—	—	66.7	50.0	—	32.0	
		グーグルマイビジネスの登録	5.9	0.0	7.1	25.0	—	—	0.0	50.0	—	8.0	
		フリーWi-Fiの導入	72.1	57.1	28.6	75.0	—	—	0.0	0.0	—	60.0	
		スマホ充電サービスの導入	11.8	0.0	0.0	0.0	—	—	0.0	0.0	—	8.0	
		グーグルカレンダーなどのスケジュール共有ツールの活用	41.2	0.0	21.4	100.0	—	—	0.0	0.0	—	35.0	
		グループウェアの導入（LINE、チャットワークなど）	36.8	28.6	14.3	75.0	—	—	33.3	25.0	—	34.0	
		○インバウンド対応（※2）											
		外国語による窓口、電話、メールでの対応	61.8	14.3	28.6	75.0	—	—	33.3	50.0	35.3	50.4	
		施設内外のサイン（案内）の外国語表記	38.2	28.6	28.6	75.0	5.5	—	0.0	25.0	23.5	23.2	
		外国語での施設利用に関する説明の外国語表記	39.7	0.0	28.6	75.0	5.5	—	0.0	0.0	23.5	22.1	
		外国語での接客を行うためのポケットカードなど支援ツールの用意	54.4	0.0	14.3	75.0	—	—	0.0	50.0	—	44.0	
		外国語版の施設案内地図及び近隣マップの用意	41.2	14.3	28.6	75.0	4.1	—	0.0	0.0	41.2	24.2	
外国人のお客さまと必要最低限のコミュニケーションが取れるための従業員教育	47.1	14.3	7.1	25.0	—	—	33.3	0.0	—	36.0			
施設へ誘導する案内看板の外国語表記	23.5	14.3	7.1	25.0	8.2	—	0.0	25.0	11.8	14.7			
2	外国語表記 外国語対応	窓口、電話、メール等での外国語対応の有無	※2	※2	※2	※2	—	—	※2	※2	※2		
		施設利用に関する説明の外国語表記の有無	※2	※2	※2	※2	※2	—	※2	※2	※2		
		施設内の案内の外国語表記の有無	※2	※2	※2	※2	※2	—	※2	※2	※2		
		施設へ誘導する案内看板の外国語表記の有無	※2	※2	※2	※2	※2	—	※2	※2	※2		
		施設地図及び施設周辺の地図の外国語表記の有無	※2	※2	※2	※2	※2	—	※2	※2	※2		
3	フリーwi-fi	整備の有無	※1	※1	※1	※1	0	0	※1	※1	—		
4	キャッシュレス決済	整備の有無	※1	※1	※1	※1	—	—	※1	※1	41.2		
5	観光防災	非常時・災害時の対応マニュアルの有無	79.4	57.1	42.9	75.0	—	—	100	50.0	—	72.0	
		非常時・災害時の避難誘導看板等の整備の有無	79.4	28.6	14.3	25.0	15.1	—	33.3	25.0	—	41.6	
		災害対策用wi-fiの有無	—	0	0	0	0	—	—	—	—		
6	バリアフリー	バリアフリー対応の有無	27.9	—	—	—	5.5	—	66.7	0.0	—	16.9	
7	グーグルマップの活用	グーグルマップの登録	66.2	85.7	100.0	100.0	58.9	100	0	75.0	70.6	70.0	
8	その他	駐車場の有無	—	100.0	85.7	50.0	74.0	90.0	—	—	70.6	77.8	
		WCの有無	—	—	—	—	39.7	70.0	—	—	100	54.5	