

# みなとまち神戸 観光ホスピタリティセミナー

～人にやさしい国際観光都市みなとまち神戸を目指して～

外国人旅行者、ハンディキャップのある方等、すべての人が安心して神戸港での楽しいひとときを過ごせるよう、地域ぐるみで心を配り、あたたかくもてなす気運を高めることを目的に、講演を行います。

実施場所	神戸第二地方合同庁舎 1階 第一会議室
実施日時	平成20年7月3日(木) 9:30～12:00
主催	国土交通省神戸運輸監理部



国土交通省  
Ministry of Land, Infrastructure and Transport

神戸運輸監理部

## プ ロ グ ラ ム

開講挨拶 9 : 3 0  
< 神戸運輸監理部 総務企画部 企画課長 伊藤 政美 >

講 演 9 : 3 5 ~ 1 0 : 4 0  
演目 : 国際観光都市パリから学ぶ「おもてなし」のこころ

JTB パリ支店長等を歴任された青木教授から、国際観光都市パリ在住の経験を踏まえ、国際観光都市に必要な観光ホスピタリティの視点を講演していただきます。

< 神戸海星女子学院大学 主任教授 青木 幹生 様 >

休憩 ( 1 0 分間 )

ビデオ上映 1 0 : 5 0 ~ 1 1 : 1 0  
「知ってください もっと盲導犬のこと」

講 演 1 1 : 1 0 ~ 1 1 : 5 0  
演目 : すべての人にやさしい「おもてなし」のこころ

目の不自由な方にも、神戸港でしおかぜ・香りを感じ、楽しいひとときを過ごしてほしい。そこで、心のバリアフリー・観光ホスピタリティ両面から、わたしたちにできる身近な手助けや盲導犬への接し方等について講演していただきます。盲導犬による実演あり。

< 社会福祉法人兵庫盲導犬協会 啓発部主任 渡辺 とし子 様 >

終 了 1 2 : 0 0

## ～人にやさしい国際観光都市みなとまち神戸を目指して～

平成20年7月3日(木) 庁舎1階会議室において「みなとまち神戸観光ホスピタリティセミナー」を開催しました。みなとまち神戸を国際競争力あるアジアを代表する国際観光都市にすべく、中長期的視野に立った神戸の「観光ホスピタリティ」向上のため、外国人旅行者、ハンディキャップのある方等、すべての人が安心して神戸港での楽しいひとときを過ごせるよう、地域ぐるみで心を配り、あたたかくもてなす気運を高めることを目的としています。

参加して下さったのは、通訳ボランティア「神戸SGGクラブ」の会員さん、神戸海星女子学院大学生、みなと神戸連携講座の受講生、神戸新聞を見て応募された一般の方、神戸港周辺観光事業者等30名。



セミナーは二部構成で、第一部ではJTBパリ支店長等を歴任された神戸海星女子学院大学青木主任教授から「国際観光都市パリから学ぶ“おもてなし”のこころ」と題し、パリの地域特性、魅力そして習慣を、在仏経験を踏まえ講演していただきました。

### 講演中の青木教授

あっという間に1時間が過ぎて、残念ながら個人レベルでの具体的な「おもてなし」事例に話が及ぶ前に終了してしまい、「もっと聞きたかった」という感想も届いています。



第二部は観光ホスピタリティ・心のバリアフリー両面から、社会福祉法人 兵庫盲導犬協会の渡辺さんとノエル号による実演を交えた講演。目の不自由な方を誘導する際の注意点を教わり、方向や位置を具体的に言葉で伝える大切さにも気づかされました。

また、「盲導犬が道を覚えているわけではない。信号は犬でなく盲導犬使用者に教えてあげて」「ハーネスを装着した歩行は仕事中。触ったり食物を与えたりして盲導犬の注意を欠くと危険につながる」とも。階段を降下中、前から来た通行人に「かわいい」と犬を抱き留められたために転落しそうになった人もいと聞き、どんなに犬好きでも、相手のことを思いやると、軽率に盲導犬をなでなでするわけにはいかないと肝に銘じました。



実演中



森のくまさんの替え歌です



神戸運輸監理部長室を表敬訪問

これからも、地域の皆さんと共に、神戸の「観光ホスピタリティ」向上を目指して取り組んでまいります。

(神戸運輸監理部 総務企画部 企画課)