

# ホスピタリティ経営で観光を考える おもてなし都市・小樽を 目指した地域独自の 新たな取り組み



選ばれる観光地となるために——

小樽に来られる観光客の満足度を高め、おもてなしの視点からも稼ぐ観光へとつなげていくことを目指し、小樽市と小樽観光協会では、独自の取り組みを進めています。その手法の一つとして、良質なサービスの提供・維持・向上を促すため、サービス品質を「見える化」するための枠組みがスタートします。



## 「小樽おもてなし規格認証」

2024年春 始動 ※本シンポジウムは、新制度についての説明会を兼ねています

2024年1月25日 木  
14:00～16:00

会場：小樽市民センター マリンホール  
(小樽市色内2-13-5)

ご興味のある方なら、どなたでも歓迎！

- ・観光関連のお仕事の方
- ・経営者、経営幹部の方
- ・小樽市内でお勤めの方
- ・小樽市民
- ・学生
- ・おもてなしに関心のある方
- ・小樽観光に関心のある方

参加無料



### プログラム

- 13:30 受付開始・開場
- 14:00 開会 ご挨拶
- 14:10 ●基調講演 「おもてなしの重要性とこれからのサービス産業の潮流」
- 14:30 ●トークセッション 「小樽おもてなし力向上委員会プロジェクトの取り組み」
- 14:55 ●新制度「小樽おもてなし規格認証」お披露目
- 15:40 ●「小樽おもてなし規格認証」ロゴマークお披露目
- 15:50 地域DMO・一般社団法人小樽観光協会からのご報告
- 16:00 閉会 ご挨拶

詳細やシンポジウム参加  
申込については裏面へ →

## プログラム

本シンポジウムでは、「小樽おもてなし規格認証」についての説明を行います。  
ご関心のある事業者の皆さまは是非ご参加ください。

14:00 開会 ご挨拶

14:10 ●基調講演「おもてなしの重要性とこれからのサービス産業の潮流」

・講師: 角 俊英 氏

株式会社MS&Consultingリレーション事業本部マネージャー  
NPO法人日本ホスピタリティ推進協会 特任講師  
おもてなし規格認証(経済産業省 創設) 審査員



14:30 ●トークセッション「小樽おもてなし力向上委員会プロジェクトの取り組み」

覆面調査による経営改善やホスピタリティの取り組み実例等を報告

・コーディネーター: 堀田 雅湖 氏

フード&ホスピタリティコーディネータ  
こめみしょうゆアカデミー 理事・事務局長(おかみ)  
総務省 地域力創造アドバイザー



・スピーカー: 小樽おもてなし力向上委員会プロジェクトリーダー 濱田剛

小樽おもてなし力向上委員会プロジェクトサブリーダー 池田憲昭

14:55 ●新制度「小樽おもてなし規格認証」お披露目

経済産業省創設「おもてなし規格認証」をモデルに、地域独自の取り組みとしては初となる  
「小樽おもてなし規格認証」を創設。2024年春から始動する本制度について、制度概要や  
申込から取得までの流れ、審査項目などについてご説明します

15:40 ●「小樽おもてなし規格認証」ロゴマークお披露目

・ロゴマークデザイン: 東京デザインテクノロジーセンター専門学校 小原淳也さん

15:50 地域DMO・一般社団法人小樽観光協会からのご報告

16:00 閉会 ご挨拶

## シンポジウム 参加申込

Googleフォームにてご入力、または、本用紙にご記入の上、  
メールもしくはFAXにてお申し込みください

●申込締切 2024年1月22日(月)

所属	事業者・市民・学生・その他( )
氏名①	
会社名/部署/役職名	
氏名②	
部署/役職名	
氏名③	
部署/役職名	
電話番号	
E-mail	

●申込先 一般社団法人小樽観光協会  
info2007@otaru.gr.jp  
FAX 0134-23-0522

●Googleフォームからのお申し込みはこちら  
(QRコードまたはURLからご入力ください)  
<https://forms.gle/KnJfNP65QwJ7ApJd>

