

いわて観光おもてなしマイスター認定要領

(趣旨)

第1 観光客のニーズが多様化、高度化する中で、本県を訪れる観光客に感動を与え、好印象を持ってお帰りいただくとともに、口コミ等による情報発信やリピーターとして再訪していただくためには、地域をよく知る県民一人ひとりが思いやりの気持ちと温もり溢れる態度で観光客の方々に接することが大切である。

このため、観光客と接する機会の多い宿泊、観光及び土産品販売の施設の従事者や観光関係団体の職員等を、おもてなしの心と豊富な観光知識で応対することができる「いわて観光おもてなしマイスター」(以下「おもてなしマイスター」という。)として育成、認定し、本県への一層の誘客を促進しようとするものである。

(認定機関)

第2 認定機関は、公益財団法人岩手県観光協会(以下「協会」という。)とする。

(認定基準等)

第3 おもてなしマイスターの認定基準は次のとおりとする。

- (1) 岩手県内にある宿泊、観光及び土産品販売等の観光関係施設の従事者や観光関係団体の職員等で、継続して**5年以上の勤務経験**を有し、おもてなしの心を持って観光客に接している方のうち、**観光関係施設・団体の長が推薦**する方。
- (2) 協会が開催する「いわて観光おもてなしマイスター認定研修会」(以下「認定研修会」という。)に参加し、全ての講座等を受講した方。
- (3) おもてなしマイスターとして、地域や社内の研修講師などを通じて人材育成に協力していただける方。
- (4) 協会などの観光関係団体が実施する各種研修会等に参加し、自己啓発のための努力を継続して行える方。

(認定審査)

第4 協会理事長は、おもてなしマイスターの認定審査に当たって、観光関係の有識者からなる「いわて観光おもてなしマイスター認定審査委員会」(以下「認定審査委員会」という。)を設置し、認定基準や認定研修会受講者の今後の取組意欲等を審査するものとする。

(認定手続き)

第5 おもてなしマイスターの認定手続きは、次のとおりとする。

- (1) 観光関係施設・団体の長は、第3第1号に該当し、おもてなしマイスターとしての適性を有すると認められる従事者、職員等を、協会が別に定める日までに推薦調書(別紙様式1)により協会理事長に推薦するものとする。

- (2) 協会理事長は、推薦を受けた者について、書類審査を行い認定研修会の受講の可否を認定研究会修受講可否通知書（別紙様式2）により観光関係施設・団体の長に通知するものとする。
- (3) 協会は、前号による受講決定者を対象に、認定研修会を開催することとする。
なお、認定研修会の内容は、別に定めるものとする。

（認定）

第6 おもてなしマイスターの認定は、次のとおりとする。

- (1) 協会は、認定審査委員会の意見を聴取し、おもてなしマイスターを認定するものとする。
- (2) おもてなしマイスター認定の証として、認定証等を授与する。
- (3) おもてなしマイスターの任期は5年間とし、継続も可能とする。

（認定の取消、解除）

第7 協会理事長は、おもてなしマイスターの称号にふさわしくない行為があった場合等には、その認定を取り消すことができるものとする。

- 2 協会理事長は、おもてなしマイスターから認定解除の申し出があったときは、認定を解除するものとする。
- 3 協会理事長は、おもてなしマイスターの認定を取り消したとき及び解除したときは、観光関係施設・団体の長に通知するものとする。

（おもてなしマイスターの活用等）

第8 協会は、おもてなしマイスターの積極的な活用に努めるものとする。

- 2 おもてなしマイスターは、次の役割を積極的に果たすものとする。
 - (1) 常におもてなしの心を持って観光客に接すること。
 - (2) 地域や社内等の研修講師として、おもてなしの実践事例の普及啓発を図るなど、本県の受入態勢の整備に積極的に寄与すること。
 - (3) おもてなしマイスターお勧めの「地域の魅力」「地域の一押し観光情報」等を積極的に発信すること。
- 3 おもてなしマイスターは、年間の活動状況及び実績を毎年協会に報告するものとする。

（その他）

第9 この要領に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附 則

この要領は、平成19年7月20日から施行する。

附 則 （平成24年10月1日一部改正）

この要領は、平成24年10月1日から施行する。

いわて観光おもてなしマイスター推薦調書

公益財団法人岩手県観光協会
理事長 佐藤 義正 様

いわて観光おもてなしマイスター認定要領第5第1号の規定に基づき、下記の者を推薦します。

平成 年 月 日

推薦施設・団体名 _____

代表者職・氏名 _____ 印

ふりがな 推薦者名 氏名	_____	性別	_____	生年 月日	_____	年	月	日
推薦者 住所	〒 _____ 電話 (_____) _____ E-mail _____							
勤務先 名称	※ 岩手県観光協会会員確認欄 (会員・非会員) ※勤務先が岩手県観光協会会員でない場合は、推薦施設・団体が所属している地元観光協会・観光関係団体等の名称を次の括弧内に必ず記載のこと。(_____)						職名	
施設・団体 所在地	〒 _____	連絡先	担当者 職・氏名	_____				
			電 話 F A X	_____				
			E-mail	_____				
推 薦 理 由 (賞罰)							推薦 順位	第 位 ※複数の者を推薦する場合は、 推薦順位を記載のこと。
職 歴	期 間	役職名及び職務の内容						
	年 月 日入社	_____						
	年 月 日から 年 月 日まで	_____						
	年 月 日から 年 月 日まで	_____						
	年 月 日から 年 月 日まで	_____						
	年 月 日から 年 月 日まで	_____						
	年 月 日から 年 月 日まで	_____						
	年 月 日から 年 月 日まで	_____						

※継続して5年以上の勤務経験を有する基準を満たす職員を推薦のこと。

＜ 記 載 例 ＞

別紙様式 1

いわて観光おもてなしマイスター推薦調書

公益財団法人岩手県観光協会
理事長 佐藤 義正 様

いわて観光おもてなしマイスター認定要領第 5 第 1 号の規定に基づき、下記の者を推薦します。

平成〇〇年〇〇月〇〇日

推薦施設・団体名 **株式会社ホテル〇〇〇**

代表者職・氏名 **代表取締役社長 岩手 太郎** 印

ふりがな 推薦者名 氏名	いわて はなこ 岩手 花子	性別	女	生 年 月 日	1965 年 4 月 1 日	
推薦者所 住	〒020-0045 盛岡市盛岡駅西通2-9-1マリオス20F 電話 (019) 651-0637 E-mail iwate-hanako@iwatetabi.jp					
勤務先 名 称	株式会社ホテル〇〇〇 ※ 岩手県観光協会会員確認欄 (会員・ <u>非会員</u>)				職名	客室係教育 リーダー
※勤務先が岩手県観光協会会員でない場合は、推薦施設・団体が所属している地元観光協会・観光関係団体等の名称を次の括弧内に必ず記載のこと。(〇〇観光物産協会、〇〇温泉協会 等)						
施設・団体 所 在 地	〒020-0045 盛岡市盛岡駅西通2-9-1マリオス3F	連 絡 先	担 当 者 職・氏名	担当課長・岩手 二郎		
			電 話	019-651-0626		
			F A X	019-651-0637		
			E-mail	iwate-jiro@iwatetabi.jp		
推 薦 理 由 (賞 罰)	<p>24年間に渡り、当社の顔として勤務し、現在はフロント係長兼教育リーダーとして新入社員の指導や社内研修の講師を積極的に行っている。常におもてなしの心で接客しており、県内外の観光知識も豊富。どんな質問にも誠意を持って最後まで回答する等、お客様からの信頼が厚い。</p> <p>また、向上心があり自主的に英語 (TOEIC) の受験、韓国語の習得に努め、接客に活かそうとする姿勢は評価に値する。いわて観光おもてなしマイスター認定研修会を受講することにより、更に知識と接客技術のレベルアップを図ってもらい、観光とおもてなしのフロとして、当社だけでなく、地域や県のリーダーとしても活躍してもらえる人物であり、自信を持って推薦するものである。</p> <p>(賞罰なし)</p>				推 薦 順 位	第 1 位 ※複数の者を推薦する場合は、推薦順位を記載のこと。
職 歴	期	役職名及び職務の内容				
	1984 年 4 月 1 日入社	フロント係				
	2002 年 4 月 1 日から 2007 年 3 月 31 日まで	フロント係主任				
	2007 年 4 月 1 日から 年 月 現在日まで	フロント係長兼教育リーダー				

※継続して 5 年以上の勤務経験を有する基準を満たす職員を推薦のこと。

(様式2)

岩観協第 号

平成 年 月 日

所属団体名

代表者氏名

公益財団法人岩手県観光協会

理事長 佐藤 義正

いわて観光おもてなしマイスター認定研修受講可否通知書

平成 年 月 日付けで貴職から推薦のあった次の者について、下記のとおりとしたので通知します。

記

1 受講の可否 可・否

2 推薦者氏名