

「和みわかやま」おもてなし事業に係る企画書評価要領

1 評価項目（各項目5段階評価合計60点満点）

（1）内容の充実度

①おもてなし力向上研修会

本県を訪れた観光客をあたたくお迎えするため、接遇講師による研修会を開催することで、県内の観光関連事業者のおもてなし力の向上を図ることを目的としており、これらの視点に立った研修内容であるか。

②課題対応研修会（クレーム対応研修・リーダー研修）

県内の観光関連事業者が抱える課題に特化した研修会を開催することで、本県を訪れた観光客の満足度（CS）や観光関連事業者の満足度（ES）の向上を図ることを目的としており、これらの視点に立った研修内容であるか。

③おもてなしの宿づくりセミナー

県内の宿泊施設の経営者等が、宿泊施設に求められるおもてなしに関する知見を得ることで、利用客の満足度を向上させ、再訪を促進することを目的としており、これらの視点に立った研修内容であるか。

④「和みわかやま」おもてなしの宿アワード2019（以下「アワード」という。）

県内の宿泊施設がおもてなし力を高めることで利用客の満足度を向上し、再訪を促進することを目的としており、これらの視点に立ったおもてなしレベルの把握及び向上を図るための覆面調査が行われるか。

（2）実施体制の充実度

事業実施に必要な人員及び体制が十分確保されているか。

（3）研修資料、報告書の充実度

①おもてなし力向上研修会

研修資料は、受講者にとってわかりやすく、実践で活用できる内容となっているか。

②課題対応研修会（クレーム対応研修・リーダー研修）

研修資料は、受講者にとってわかりやすく、実践で活用できる内容となっているか。

③おもてなしの宿づくりセミナー

研修資料は、受講者にとってわかりやすく、実践で活用できる内容となっているか。

④アワード

宿泊施設に対する報告書は、総評・強み・弱み・改善点・今後のアドバイス等が記載され、グラフや写真を効果的に活用し、読みやすい工夫を凝らすなどの企画力はあるか。

（4）アワード選考の参考となる覆面調査内容の充実度

スタッフの対応、料理の内容、清掃状況等、宿泊施設の平素の総合的なおもてなし力を測る調査内容となっているか。また項目ごとの内容は充実しているか。

（5）アワード選考の参考となる覆面調査における、おもてなしの充実度を示す指標の妥当性

スタッフの対応、提供するサービス、清潔さ、再訪希望度等、おもてなしの充実度を示す指標が明瞭であるか。

（6）見積額の妥当性

見積書の単価や数量が適正に積算されているか、コストは安く抑えられているか。

2 評価方法

（1）評価者は、観光局長、（公社）和歌山県観光連盟職員、和歌山県旅館ホテル生活衛生同業組合事務局長の3名とする。

（2）評価者は、1の評価項目（12項目）に従って評価を行う。

（3）評価者は、1の評価項目ごとに5段階評価を行う。評価者個人の合計点は60点満点とする。

（4）1の評価項目については、下表に基づいて点数を付与する。

評価項目の水準を相当上回る程度満たしている	5点
評価項目を十分満たしている	4点
評価項目をおおむね満たしている	3点
評価項目を一部満たしている	2点
評価項目をほとんど満たしていない	1点

（5）3名の評価点数を合計したものを、企画案の得点とし、最高評価点数の事業提案を行った者を契約候補者とする。ただし、評価対象が1者の場合は、評価者3名の総得点180点のうち、108点以上となった場合に採択することとする。