

タクシー運転手のための  
観光おもてなしハンドブック

監修

一般社団法人 福井県タクシー協会  
〒918-8023 福井市西谷1丁目1401番地  
TEL.0776-34-1722

2024.2 作成



## 目次

ハンドブック活用方法	2
第一印象を大切に	3
心をこめたあいさつを	5
お出迎えからお見送りまで	8
観光アドバイザーとして	9
海外からのお客さまへのおもてなし	11
観光情報についてのお問い合わせ先	13

## ハンドブック活用方法

この「タクシー運転手のための観光おもてなしハンドブック」は、タクシー運転手としての心得や福井県を訪れるお客さまの対応で活用するスキルアップツールとして、「おもてなし」の活動を充実させるために作成したものであり、タクシー運転手に求められる次の内容の習得を目的に構成しております。

- ① 常に福井県の代表としての自覚を持ち  
お客さまへの**第一印象を大切に**する
- ② お客さまに常に安心していただけるように  
**心をこめたあいさつを**実践する
- ③ **お出迎えからお見送りまで**  
お客さまに対する**気くばり**を最後まで忘れずに
- ④ **観光アドバイザーとして**福井県の  
おすすめの**スポットやグルメ**を紹介する
- ⑤ **海外からのお客さまへのおもてなし**は  
心をこめて**積極的**に対応する
- ⑥ **観光情報についてのお問い合わせ先**

あなたが福井県を代表するタクシー運転手としての営業活動を充実させるツールとして本ハンドブックを役立ててください。

## 第一印象を大切に

### あなたが福井県代表！

第一印象は出会ってから数秒で決まるといわれています。そして人はその後も、第一印象で持ったイメージにとらわれがちになります。

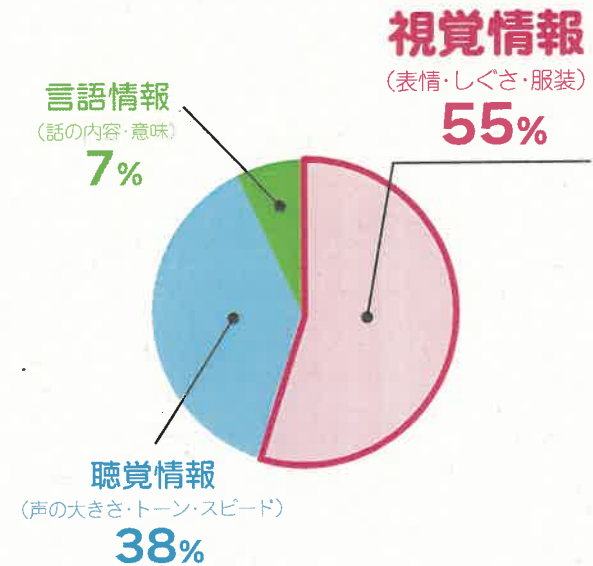
福井を訪れたお客さまとあなたの印象が、福井県全体の印象・評価につながることを意識して常に「自分が福井県代表」の気持ちで接しましょう。



### 見た目も大事、身だしなみ

人は視点から多くの情報を得ていることから、見た目はお客さまに好印象を与える大きなポイントになります。

TPO(時間、場所、場合)に応じた身だしなみを心がけることが大切です。



## 心をこめたあいさつを

### ＼あいさつは心づかいの第一歩／

気持ちのよい挨拶はそれだけで相手の心を明るくします。

また、福井を訪れたお客さまに明るく声をかけることで、あなたの歓迎の気持ちが伝わるでしょう。



### あ アイコンタクト

♡ 目であなたの気持ちが伝わります。相手の目を見て、明るく元気にニコリとあいさつをしましょう。

### い いつでも

♡ いつでも笑顔であいさつする習慣を身につけましょう。

### さ 先に

♡ あなたから進んで声をかけることで、お客さまの心を開きましょう。

### つ つづけて一言

♡ あいさつの後にプラスアルファの一言を心がけてみましょう。お客さまとの会話のきっかけにもなります。

## 基本あいさつ用語

- おはようございます／こんにちは  
笑顔で明るく、はつらつと。
- いらっしゃいませ  
相手の目を見て、明るく、笑顔で。
- かしこまりました  
ハキハキと明るくおこたえしましょう。
- 少々お待ちいただけますか、  
お待たせするときは、できれば理由も添えてください。
- (大変)お待たせしました  
お待たせした時間にもかかわらず、気持ちをこめて。
- (大変)申し訳ございません  
特に謝罪は丁寧で誠意のある対応をしましょう。



## プラスアルファの一例

- 「気持ちのよい朝ですね。」
- 「ようこそお越しくださいました。」
- 「お帰りなさいませ、暑くてお疲れになりましたでしょう。」
- 「素敵なスカーフ、よくお似合いです。」
- 「福井は今、紅葉の季節でございます。」
- 「何かございましたら、お気軽にお声がけくださいませ。」
- 「お気をつけて、楽しいご旅行を。」
- 「またどうぞお越しくださいませ。」



## お出迎えからお見送りまで

### ＼お出迎えのポイント／

- お客さまの目を見て、明るい笑顔でお出迎えしましょう。
- お客さまの性格や状況によって、一人一人に合わせた対応を心がけましょう。
- あなたの姿や対応は、他のお客さまにも見られていることを意識しましょう。

### ＼お見送りのポイント／

- お客さまがお帰りになるときには、すぐに近くまで出向いてごあいさつしましょう。
- 忘れ物がないか確認するなど、最後まで気くばりを忘れないようにしましょう。
- 最後の瞬間まで心をこめて、お客さまの姿が見えなくなるまでお見送りしましょう。





## 観光アドバイザーとして

### あなたが福井県の観光大使 /

見慣れた風景やお店などでも、福井を訪れたお客さまにとっては特別なものを感じるかもしれません。「おすすめできる場所はない」ではなく、地元ならではのスポットやグルメをご紹介しますとお客さまに喜ばれます。



## あなたがおすすめする 福井ベストスポット

### Check! 観光



①

②

③

### Check! グルメ



①

②

③



## 観光情報についてのお問い合わせ先

### 県全般

福井県交流文化部観光誘客課	☎(0776)20-0380
福井県交流文化部新幹線開業課	☎(0776)20-0546
(公社)福井県観光連盟	☎(0776)23-3677
ふくい南青山291	☎(03)5778-0291
ふくい食の国291	☎(03)5159-4291
福井県東京事務所	☎(03)5212-9074
福井県名古屋事務所	☎(052)588-5341
福井県大阪事務所	☎(06)6231-1023
福井県京都事務所	☎(075)354-5408

### あわら・坂井・福井エリア

福井市おもてなし観光推進課	☎(0776)20-5346
(公財)福井市観光協会	☎(0776)20-5151
福井市観光案内所	☎(0776)20-5348
坂井市観光交流課	☎(0776)50-3152
(一社)DMOさかい観光局	☎(0776)50-3200
あわら市観光振興課	☎(0776)73-8029
(一社)あわら市観光協会	☎(0776)78-6767
あわら湯のまち駅観光案内所	☎(0776)77-1877
芦原温泉駅観光案内所	☎(0776)73-2290

### 永平寺・奥越エリア

永平寺町商工観光課	☎(0776)61-3921
(一社)永平寺町観光物産協会	☎(0776)61-1188
勝山市商工文化課	☎(0779)88-8117
勝山市観光まちづくり(株)	☎(0779)87-1245
大野市観光交流課	☎(0779)64-4817
(一社)大野市観光協会	☎(0779)65-5521



ふくい観光 検索



<https://www.fuku-e.com>

### 丹南エリア

鯖江市商工観光課	☎(0778)53-2230
(一社)鯖江観光協会	☎(0778)52-2323
越前市観光誘客課	☎(0778)22-3007
越前たけふ観光案内所	☎(0778)42-5257
(一社)越前市観光協会 観光・匠の技案内所	☎(0778)24-0655
越前町商工観光課	☎(0778)34-8720
(一社)越前町観光連盟	☎(0778)37-1234
池田町農村政策課	☎(0778)44-8210
(一財)池田屋DMO準備室	☎(0778)44-8060
南越前町観光まちづくり課	☎(0778)47-8002
(一社)南越前町観光連盟	☎(0778)47-3414
南越前町南条観光協会	☎(0778)47-3414
(一社)南越前町今庄観光協会	☎(0778)45-0074
南越前町河野観光協会	☎(0778)48-2240

### 若狭路エリア

敦賀市観光交流課	☎(0770)22-8128
(一社)敦賀観光協会	☎(0770)22-8167
敦賀観光案内所	☎(0770)21-8686
美浜町観光誘客課	☎(0770)32-6705
(一社)若狭美浜観光協会	☎(0770)32-0222
若狭町観光商工課	☎(0770)45-9111
(一社)若狭三方五湖観光協会	☎(0770)45-0113
小浜市文化観光課	☎(0770)64-6021
(一社)若狭おばま観光協会	☎(0770)52-3845
若狭おばま観光案内所	☎(0770)52-3844
おおい町商工観光課	☎(0770)77-4056
(一社)おおい町観光協会	☎(0770)77-1734
高浜町産業振興課	☎(0770)72-7705
(一社)若狭高浜観光協会	☎(0770)72-0338
(一社)若狭湾観光連盟	☎(0770)64-5640