

➤ **基本方針**（組織が目指す目標や方向性を示す最も基本的な考え方や行動指針）

益田市における歴史、文化、食、自然、産業および伝統など、あらゆる地域資源を観光資源ととらえ、国内外の多くの人々に認知され、幾度となく訪れたい地域として選ばれるよう、関係団体や周辺地域との連携および会員間の協力のもと、その開発および宣伝により観光客等の誘致促進に努めるとともに、地域経済および文化の発展に寄与する。

➤ **基本理念**（組織の存在意義や価値観、目指すべき方向性を示す活動指針）

①おもてなしの心を高める（お客様の立場に立って考え、お客様が喜ぶような行動や態度を心がける）

お客様のニーズを理解し、期待を上回るサービスやサポートを提供すること、そしてお客様を心から大切に思う気持ちを表す。具体的には、笑顔で明るく接する、お客様の言葉に耳を傾ける、お客様が困っている時は積極的に助けを差し伸べるなど、日頃から心がける。おもてなしの心を高めることで、お客様満足度を高め、良好な人間関係を築き、更には組織全体のパフォーマンス向上にも繋がる。



➤ **基本理念**（組織の存在意義や価値観、目指すべき方向性を示す活動指針）

②観光協会の信用力を高める

- ・ 地域連携を強化するため地元企業・団体、自治体や学校との連携を図り、地元の経済発展への貢献や観光資源の保護や地域振興に寄与する。
- ・ 観光客との信頼関係を構築するため、観光案内やサポート体制を整備し、観光客に質の高いサービスを提供する。また、観光客からの意見を積極的に取り入れ、改善策を講じる。

③関係人口創出につながる地域間連携を深める

個別地域では達成しにくい大規模な観光効果を生み出すことを目的とした県内外の観光協会との地域活性化や国内外観光客誘致強化といった共通目標を設定した連携を進める。

④外部からの資金援助に過度に依存しない財政基盤の構築を進める

外部からの資金援助に過度に依存しない財政基盤の構築とは、多様な収入源（法人・個人会員拡大、物販・特産品販売、観光関連サービスなど）の拡大による収益力の向上と、運営コストの削減や効率化、事業の優先順位付け（必要性や効果





を見極め、無駄な支出を削減）を図ることによる利益率の向上を図り、自己資金力を高めることである。

⑤危機管理能力を高める

トラブル対応マニュアルの整備や災害等の緊急時の正確な情報発信体制を整えることで、観光客の安心・安全を確保し、問題が発生した場合には迅速に対応する。

