

平成26年度 第2回高知県おもてなし県民会議全体会

委員等発言要旨

日時：平成27年1月28日（水）15:00～17:00

場所：高知共済会館

次第 1 あいさつ

■高知県観光振興部長 伊藤 博明

次第 2 辞令交付

■とさでん交通株式会社の接客センター長 茂原 健司 様へ委嘱状交付

次第 3 高知県おもてなし県民会議設置要綱の改正について

■異議なし

(楠瀬会長)

■おもてなし県民会議委員に2年間の任期を設けることとし、この4月1日から施行させていただく。

次第 4 平成26年度 「おもてなし」の取り組みについて 平成27年度 おもてなし課事業（案）について

(植田副会長)

■タクシー聞き取り調査結果で一番評価が良くないのは、「地理の知識」であるが、運転手は高知県人ではないのか？

(楠瀬会長)

■評価が良くない理由としては、街の地名や個人宅を把握しておらず、遠回りとなる場合があることが考えられる。10日間の新人研修なども行っているが、新人の方に多い。また、地図の常備が決められているが、観光地等を知らない場合もあり、まだまだ養成中の段階である。

(竹内委員)

■聞き取り調査の結果で、「車内の様子」とは？

(永野課長)

■車内の様子が清潔かどうかである。

(竹内委員)

■おもてなしタクシーはどのような流れで認定されているのか？

(永野課長)

■ドライバーは1日間の研修で、観光学やおもてなし学を受講し、筆記試験を受けた後、認定審査会において、観光ガイド知識と優れた接客マナー、信頼できる確かな運転技術などを審査、認定される。

(竹内委員)

■おもてなしタクシーの今後の展開（理想）をどう考えているか。

(永野課長)

■おもてなしタクシーが増えることが目標だが、伸び悩んでいる。原因としては、おもてなしタクシーのドライバーとなっても、メリットが感じられていないこと。先日、接客マナー向上など積極的に取り組んでいる事業者の話を伺うと、おもてなしタクシーも活用しながらリピーターを増やし、売上に繋がっているとのこと。今後も、事業者を個別に訪問し、経営者への働きかけを行っていきたい。

(竹内委員)

■メリットを感じてもらうためにも、県外からの観光客の第一印象を決める場所である空港や駅に認定ドライバーしか待機できなくするなど、県が政策誘導してみてはどうか。おもてなしタクシー事業者及びドライバーに対して、売り上げにつながるような仕組みをつくっていただきたい。

(楠瀬会長)

■以前から、JR高知駅等での乗り入れを限定する話は出ている。しかし、実際高知駅は、市道、公道が入り組んでおり、構内乗り入れの権利関係が非常に複雑で、対応が困難な状況である。なお、聞き取り調査については、おもてなしタクシーのみではなく、一般タクシーも対象となっている。

(竹内委員)

■高知空港から乗った県外の方は1割引きにするなど、ドライバーの売り上げにつながるメリットを作る必要があるのではないか。三割の方がタクシーの車内が汚いと答えていては、業界として検討していく必要があるのではないか。

(永野課長)

■アンケート調査の結果が、誤解を招く記載となっている。車内の様子がきれいが69%とは、残りが汚いというわけではなく、きれいでないが0.3%、あとは普通と答えたもの。地理の知識は良いが約6割、ふつうが約4割、悪いが0.2%。悪いという結果は少ないが、おもてなしの観点では、今後はさらに「良い」の数値をあげていく必要がある。

(岡村委員)

■平成 27 年度のおもてなし課事業（案）について、県がお金をばらまいているように感じる。少し整理をする必要があるのではないか。

(伊藤部長)

■国際観光客受け入れ基盤の整備の面でいうと、個々で Wi-Fi や洋式のトイレを整備しても観光客の増加にはつながらない。県全体で面的に一斉に整備していく必要がある。補助金等はばらまきとならないよう、政策的な効果を検討しながら取り組みを進めていくこととしている。

(岡村委員)

■おもてなしの面で、タクシーの運転手だけではなく、市や協会の職員の接遇の勉強が不十分であるため、今後改善していく必要がある。

(田増委員)

■香南市も大日寺やゴルフ場がある関係で、外国人観光客が増加しており、外国語のパンフレットなどの案内ツールを整備したいと考えている。資料 4 の H28 年度末整備目標の観光案内板 14 箇所は、すでに特定の場所が決められているのか？

(永野課長)

■14 箇所は、あくまで想定である。市町村からの要望も確認しながら、必要な箇所に整備を行っていく予定。

(伊藤部長)

■数値目標は、予算要求のため、財政当局に示した目標。

(田増委員)

■想定外のところから申請があっても、条件に沿っていれば交付決定される可能性はあるのか？

(永野課長)

■そのとおりである。

(茂原委員)

■拠点の整備といえば、空港や高知駅は、観光客に決定的な印象を与える。さきほど、おもてなしタクシーやおもてなしトイレの話があったが、その他にも、土産店や駅の職員の態度などを考えると、人材育成には時間がかかるため、今後は組織横断的に取り組み、全体の底上げを行っていく必要があると感じている。

次第 6 国際観光受入部会（仮称）の設置について

（松本課長）

- 国際観光受入部会設置要綱（案）2条で、構成員は県民会議の委員から選ぶとなっているが、コンベンション協会には国際課があり、国際課長や受入本部長が部会の委員として適任ではないか。もし選ばれるのであれば、要綱の記載方法等を検討していただきたい。

（楠瀬委員長）

- 事務局で検討をお願いしたい。

（竹内委員）

- 国際観光受入部会の構成委員について、オブザーバーとして県内在住の外国人の方を加えて意見をいただいた方が良いのではないか。

（永野課長）

- 外国人の方については、県民会議新規委員及び国際観光受入部会オブザーバーとして参加していただく予定である。

（植田副会長）

- すでに委員は決定しているのではないか。

（永野課長）

- 現在調整中であり、決まり次第報告させていただく。

次第 7 高知県おもてなしアクションプランの改定【国際観光受入態勢の強化】に向けて

（楠瀬会長）

- 資料7について、国際観光受入環境は、主要都市では整備が進んでいるが、地方においては全国的にみてもまだまだ模索中である。官民一体で外国人に満足していただくために取り組んでいく必要があり、それぞれの委員の活躍の場を通じて外国人との対応した際に感じたことなどを国際観光受入部会での議論に反映できればと思っている。皆さまには、率直な意見をいただきたい。

（岡村委員）

- 今後の外国人観光客の相談窓口として、県から業者委託により平日の17時以降や休日時の専用窓口を設けるなど対策をとる必要があるのではない。

(海孝塚委員)

- 資料7のP7の「作る」、「売り込む」、「もてなす」というのは、同時に進行する必要がある。そのためにも、観光施設や宿泊施設の受け入れ態勢の整備や外国人が病気や事件に遭遇した際のサポート体制を充実させることで、よりおもてなしの向上につながると思われる。

(松本委員)

- 資料7の国別プロモーション戦略に関連し、国際定期便の誘致について現状や課題などを教えていただきたい。

(山崎企画監)

- 国際定期便の誘致については、多額の初期投資も必要であり、観光だけの話ではないので、県交通運輸政策課と連携しながら取り組んでいるが、C I Q（税関、出入国管理、検疫）などの問題もあり、現時点ではなかなか難しい状況。現在は、航空便だけではなく、中国からのクルーズ客船が人気。秋にもクルーズ客船がくる予定。宿泊はないが市内観光をされるため、今後県内全体で受け入れの整備を進める必要がある。

(鎌田委員)

- Wi-Fiについて、早急に整備する必要がある。また、高知へ来たい気持ちを持たせるようインターネットで外国人に対し、観光情報の発信をする必要がある。

(沖委員)

- Wi-Fiについては、移動時にも利用できるように整備していく必要がある。また、飲食店のメニュー表示を多言語化することに加え、材料を表示したり、写真を掲載するなど外国人にわかりやすくする必要がある。

(谷脇委員)

- 外国人延べ宿泊者数が全国で46位であるため、先進地の事例を学びながら整備をしていただきたい。まずは、世界に対するプロモーションが一番大事であり、高知に来ていただく必要がある。外国人観光客が増えれば、新たな課題が見えてくるので更に対策に向けて色々な考えが出てくる。

(竹内委員)

- ニューヨークタイムズの「2015 世界に行くべき場所 52 選」に四国が入っている。外国から見れば、古き良き日本は四国。四国の中でも高知県はスモーレストタウンとして、売り込むなど、高知県には伸びしろもあり、追い風も吹いているように思う。

(三谷委員)

- 自然など、今あるものをブラッシュアップさせて取り組んでいけばよいと思う。日本食を食べることがアンケート調査の第1位になっているが、高知は、和食ではなく皿鉢、その他おきやくやよさこいなど外国人に嫌いな方はいないと思われるので、PRしていく必要があると思う。2月2日には、マルセイユで皿鉢のお披露目会も行うので、今後に期待していただきたい。

(三宅委員)

- 海外に行く機会があるが、Wi-Fi について、利用できるところとできないところがあり Wi-Fi の有難さがわかる。空港や JR、県内の主だったところの普及状況がわかる資料があればいいのではないかな。

(吉本委員)

- 免税店の普及について、道の駅「かわうその里すさき」で聞いた話では、免税の手続きに 20～30 分かかるとのことだったので、そういった点が改善されれば、もっと普及してくると思う。また、今後須崎を含めた奥四万十博も開催される予定となっており、周遊する際の、交通手段が課題。今後県とも協力しながら取り組んでいきたい。

(今西委員)

- 高知城など外国語での解説を整備する必要がある。また、高知県人は明るく、外国人の方もひろめ市場などで声をかけられたことが嬉しかったとの話もあり、外国人の方には、怖がらずに心意気で対応することが大切だ。

(杉田委員)

- 四国は一つと言いながら、四国では最下位。愛媛県、香川県は負けているのはしょうがないとしても徳島に負けているのは納得がいかない。

【閉会のあいさつ】

(楠瀬会長)

- 新しいテーマとしての国際観光に対していろんな意見が出た。観光振興については、高知県にお金を落としてもらう仕掛けがまだ十分ではない。そういった中、県内免税店が 11 店では少ない。昨年 10 月から改正され消耗品等、項目等も増えているので、さらに免税店を増やすための取り組みを進めていく必要がある。

また、社会的な観光資本としては、基盤整備が急がれる。多言語については、英語圏のみではなく、本県へ訪れる方が多いアジア圏の観光客に対して、言語をどう提供するのかが課題。お客様に満足していただくためには、言葉のみではない物的サービスも重要となってくる。今後、さらなる国際観光の受入環境整備に取り組んでいただきたい。