

平成26年度 高知県おもてなし県民会議 第1回 国際観光受入部会

委員等発言要旨

日時：平成27年2月26日（木）13:30～15:30

場所：高知共済会館

次第 1 部会長選任

- 谷脇 匡晃部会長に決定

次第 2 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（資料1）

（海老塚委員）

- 高知家流おもてなしプロジェクトの「おもてなし添乗員」とはどういった方が認定されているのか？

（山崎企画監）

- 旅行会社の添乗員OB6名。地域との調整や雨天時の対応など、臨機応変に対応し、旅行会社の添乗員をサポートする。

（茂原委員）

- 四国が一体的に取り組むことが重要との説明だが、他県も同じ認識を持っているのか。

（山崎企画監）

- 「四国ツーリズム創造機構」が中心となり、四国4県が連携しながら、海外への商談等、四国全体の認知度向上に取り組んでいる。

（田村委員）

- 外国人目線の旅行素材の提供も必要だが、一方で県民が参加できるような機会を作ることによって県民参加型のおもてなしが可能となるのではないかと。

（山崎企画監）

- 外国人留学生や地域の方々が参加する体験型観光メニューの発掘にも取り組んでいる。

次第 3 外国人観光客受入に関する課題について

（海老塚委員）

- 多言語の案内板の作製などにおいて、県内共通の表記があると見やすい。県が率先して、共有の表記をしてほしい。

(岡崎委員)

- 二次交通の利便性を図るため、公共交通機関の案内表記（乗車方法、路線図など）の多言語化、案内音声などに取り組んではどうか。

(杉田委員)

- 食事のメニュー表記を長文で多言語化してもわからないので、料理の写真を載せる方が伝わりやすい。

(田村委員)

- 「マイナスをゼロ」にして不安を解消することと、「ゼロをプラス」にして満足度を高めることは違う。高知県は両方を考えていく必要があるが、その概念を区別しながら議論していく必要があるのではないか。おせっかい協会のミーティングにおいても、「料理のメニューは、言語よりも写真の方が理解しやすい」との意見もあり、これまで言語だけで伝えようとする視点のみならず、多様なコミュニケーション手法の視点を持つことが大切。

(茂原委員)

- 拠点整備の必要あり。高知に来て初めて会う人に印象づけが大事。高知の人は人間好き、もてなし上手、裏表がない。県民全体の底上げは問題ない。しかし、観光施設交通の結節点などの拠点においてダメージを与えることがある。高知家の県民性（あたたかさ、もてなし好きなど）は、観光客に魅力である一方で、観光客の第一印象決める観光施設などの拠点におけるサービスマインドの底上げが大事。

(キム ジェ)

- 県内を観光する際には、二次交通の利用が必須であるが、案内表示が不十分。また、二次交通の外国人観光客向けの優待パスなどを作成し、情報発信する必要がある。
- ひろめ市場の利用方法などは、県民にはあたりまえのことだが外国人観光客はわからないため、多言語表記する必要がある。

(クレア マークス)

- 高知は外国の方にはイメージしづらいため、より関心を持っていただくためにも、高知県の良さである昔ながらの自然の豊かさ、高知ならではの食べ物など、さらにイメージアップし、情報発信する必要がある。

(谷脇委員)

- 外国人が感動する県民が気づかない良さをプロモーションしていく必要がある。ターゲットの国に合わせるのではなく、今ある高知の自然や昔ながらの文化、暮らしなど、高知の良さを再認識し、さらに磨いていく必要がある。

次第 4 外国人観光客受入に関して今後必要な取組について

(茂原委員)

- 外国人とはどういう方が対象となるのか？多言語とは何カ国？どの国まで理解したらいいのか。多言語で提供していくうえで、おもてなしする側がどこまで知識を付けていくかなど、一定共通の認識を持つ必要がある。

(岡崎委員)

- 団体か個人の違いでもおもてなしの方法は変わってくる。
- 徳島県の「まんなか」という観光遊覧船乗り場もある物産センターでは、女将のその場面に応じたおもてなしにより、外国人観光客にも大変喜ばれている事例がある。

(永野課長)

- 現在の対象は、多くきていただいている東アジア圏が中心となるが、東京オリンピック・パラリンピックを見据え、将来的なことも考えて取り組んでいく必要がある。また、1条は広く、県民を含めた全般な取り組みで、その他、3条のきめ細やかな観光情報の提供で細かな取り組み内容を表示している。

(谷脇部会長)

- 外国人観光客が増えることで、初めて課題が見え、受入態勢の取り組みが進むことにより、県民への意識の変化にもつながる。まずは、拠点に応じて取組を進める必要がある。

(永野課長)

- 高知駅前「i」案内所のアンケートで一番多く回答をいただいたのは、フランス人である。

(海老塚委員)

- 遍路される方も、フランスが一番多い。
- 外国の歴史や文化などを理解することも必要であるが、まずは、高知の良さを私たちが認識することが大切。

(クレア マークス)

- もともと高知県在住の人よりも、高知県在住の外国人が高知のよさを認識していることがあるため、県民が高知の良さを知ることは大切。

(茂原委員)

- 相手を知ることは高い目標である。自らの悪い点にどこまで気づいているのかを知ることと連動して訪れてくれる人のことを知ることが大切。

(キム ジェ)

- 翻訳ソフトを使った多言語表示の翻訳がおかしいことがある。ネイティブにチェックをしてもらうべきではないか。

(クレア マークス)

- アメリカ人はハンカチを持つ習慣がなく、ペーパータオル等が設置されていないトイレは不便。

(田村委員)

- トイレの使用方法等を多言語で印刷したトイレトペーパーを作成し、商品として販売してはどうか。

(岡崎委員)

- 外国人はガイドブックから情報を得る場合が多く、ガイドブックに掲載されているレストランや観光施設は外国人の受入態勢を整える必要がある。
- 土佐料理「司」は4か国語で表示をしている。メニューの多言語化のみではなく、食べ方なども表示する必要がある。また味付けのイメージを表現すると親切。

(杉田委員)

- 外国人はスマホによる情報入手が主流。そのため、情報発信は多言語が必須。飲食店が多言語化を進めるうえで、どこと連携をとってどのように進めるのか行政が誘導や斡旋を行う必要があるのではないかと。

(田村委員)

- 個々の飲食店は資金力がなく、多言語化は難しい。高知へ来る外国人は、旅慣れた方が多いので、まず個々の飲食店で英語表記のみの拡大に取り組む。その後、行政が更なる多言語化への支援を行うことにすればいいのではないかと。

(岡崎委員)

- 多くの方が駅でWi-Fiを利用する。スマホで調べるのに駅は拠点。そのため、駅を中心にWi-Fi環境の整備を行う必要がある。

(茂原委員)

- 外国人観光客の不安を解消するのは、案内板等の多言語化のみではなく、人と接することにより生まれる安心感もある。ガイドなどのボランティア活動の取り組みは必要だ。退職者層を含め、活動にやりがいを感じて戴けるし、また、需要は充分にあると思われる。

(海老塚委員)

- 民間施設が行う多言語化に対し、窓口を一本化し、サポートすることで、外国人に対してわかりやすい統一性のある案内表記の拡大につながるのではないかと。

(田村委員)

- オセッカイスト18名や来年度の取り組みのおもてなしリストの方を得意分野別に登録し、問い合わせに合わせて、紹介を行うなど、県が需要者と供給者のマッチングを行ってはどうか。

(茂原委員)

- 県内の各地の観光施設等へ覆面チェッカーからの情報を得て、対策を考えてはどうか。

(永野課長)

- 今回いただいたご意見は、①アクションプランへ反映していくものと、②アクションプランを実行する際の視点のもの、③関係する業界等へフィードバックを行うものなど整理をしたうえ、幅広く活かしていく。

閉会の言葉

(谷脇部会長)

- 現在は、まだまだ県内の外国人観光客が増えていない中で、手さぐりの状況である。本日は、外国人の方からも意見をいただくことができ、新鮮であり、改めて実感させられる部分もあった。本日いただいた意見は、次回の会議までにまとめて、皆様にご提示する。次回も皆様には、ご協力をお願いしたい。