

平成26年度「第2回高知県おもてなし県民会議」全体会意見要旨  
(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】関係抜粋)

■総論

- ・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た色々な考えが出てくる。

■おもてなし活動

- ・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、外国人の方に怖がらずに心意気で対応することが大切。

■外国人観光客への相談窓口、サポート体制

- ・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。
- ・外国人観光客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。

■Wi-Fi

- ・Wi-Fiについては、移動時にも利用できるよう整備していく必要がある。
- ・海外に行く機会があるが、Wi-Fiについて、利用できる場所とできないところがある。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よい。

■飲食店

- ・メニュー表示を多言語化することに加え、材料を表示、写真の掲載など外国人にわかりやすくする必要がある。

■消費税免税店

- ・道の駅「かわうその里すさき」で聞いた話では、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、もっと普及につながる。
- ・観光振興については、高知県にお金を落としてもらおう仕掛けがまだ十分ではない。そういった中、県内に免税店が11店では少なく、さらに増やす取り組みを進めていく必要がある。

## ■交通手段

- ・今後須崎を含めた奥四万十博が開催予定となっており、周遊する際の交通手段が課題。

## ■多言語

- ・高知城など外国語での解説を整備する必要がある。
- ・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どう提供するのが課題。

## ■情報発信、PR

- ・ニューヨークタイムズの「2015 世界に行くべき場所 52 選」に四国が入った。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。
- ・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。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ので、PRしていく必要がある。