

平成26年度 高知県おもてなし県民会議 第2回 国際観光受入部会

委員等発言要旨

日時：平成27年3月19日（木）10:00～12:00

場所：高知城ホール

次第 1 高知県おもてなしアクションプランの改定案について

○資料1説明（事務局）

資料2説明（事務局）

（岡村委員）

- 以前、沈下橋からパスポートを落とした外国人がおり、警察署等に対応を求めたが、外国語をしゃべれる職員がおらず、手続きに手間どった。またJRでも乗車方法等を間違えている外国人に対して、職員が的確な説明が出来ていない。今後、事故や緊急事態に対して、県やコンベンション協会などが窓口となった、時間外や休日の電話対応が出来る仕組みづくりが必要。

（川上委員）

- 資料2の「4条 観光基盤整備4」[1] 高知の特性や魅力を再認識し、地域が一体となって観光資源の発掘、磨き上げを推進」とあるが、発掘や磨き上げという言葉は少し表現が硬く、違和感を感じる。

（田村委員）

- 高知県民が感じる観光資源と外国人が感じる観光資源は違う。外国人にとって魅力的な観光資源を、オブザーバーの方に意見をいただき、発掘、磨き上げしていく必要がある。

（永野課長）

- アクションプランは一般的な行政計画ではない。高知らしいおもてなしを県民、観光に携わる方、行政が連携をし、県民挙げて取り組んでいただくことがおもてなしの機運の醸成につながるという視点でアクションプランの改定案について、意見をいただきたい。

（チョウ ケイケツ）

- 本県の知名度を向上させるため、情報発信を行っていくことが大事である。中国はFace bookの利用は禁止されているので、情報発信の手段として中国で多く利用されているウィチャット（文字・音声・写真・動画・表情・グループチャットなどコミュニケーション機能）やウェイボー（Twitterの要素を持つミニブログサイト）の本県のアカウントを作成し、中国人向けに情報発信を行ってはどうか。

（山崎企画監）

- H27年度に向けて、Webサイトやパンフレットを活用し、多言語で着地型観光の情報発信を行っていく予定。いただいたご意見は今後の参考にさせていただく。

(岡村委員)

- 外国人観光客の受入体制を整備するだけでなく、チャーター便等を活用し、県民も海外に出かけるなどさらに交流をしていく必要がある。

(杉田委員)

- 観光施設等では、おもてなしの心はあっても言葉の問題があり積極性に欠ける。外国人のためのコールセンターがあれば、心強く安心した対応につながるのではないかと。ただし、24時間どこで誰が対応するのか課題はある。

(岡崎委員)

- 外国人が緊急事態の際に、誰に相談すればよいかわからない。私自身も含めて、県内には対応出来る人はいるが、つながる体制が整備されていない。
- アクションプランの4条2) 広域観光案内板、誘導標識の計画的な整備について、My遊バスやパンフレットなどの情報の翻訳がおかしい。的確な情報が伝わらなくなるので、固有名詞などは県内で統一する必要がある。また、ネイティブチェックは大事。

(谷脇部会長)

- メニューの多言語化は、翻訳をどこに依頼すればよいかわからない。ネットワーク化した情報提供サービスが広がれば気軽に頼める。

(田村委員)

- コールセンターを事業化して時給850円で4ヶ国語(4名)で配置すると概算で年間1千万弱の予算が必要となる。

(三谷委員)

- 産・官・学の連携が必要。若者の意見を持っている留学生の力を借りたり、SGGを総動員するなど、今後県として取り組む方法はある。

○資料3説明(事務局)

(岡村委員)

- 発想の転換が必要。高知の自慢の食を紹介しても、外国人の好みに合わないこともあるため、相手のことを理解することが必要。
- 高知家のピンバッジは誰にでも配るのではなく、おもてなしが出来る人に理解をもとめて配る必要がある。

(永野課長)

- 既におせっかい協会がおせっかいをしてくれる方にピンバッジを配布しているように、来年度、おもてなし実践者にピンバッジを付けてもらい、一体的な情報発信に取り組む予定。

(田村委員)

- ピンバッジなどを付けて外国人対応の恐怖心を軽減してあげることが大切。

(海老塚委員)

- 外国人への接し方（ジェスチャーなど）などの冊子を一家に一冊配布してはどうか。また、駅、宿泊施設には案内できるパンフなどを配布してはどうか。
- 相手のことを理解することも大切だが、高知の魅力を紹介してあげることも大切。田舎へ行ってみたい外国人も多く、都会のもてなしを求めている。
- あかるいまちなどで、共通のジェスチャーなど紹介してはどうか

(岡村委員)

- アクションプラン1条1) [2] 清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大とあるが、これは高知市内の目線であって、幡多地域にはまずトイレが少ない。また、公共交通や街灯もない。

(三谷委員)

- 何もないのであれば、逆手にとった発想をしてはどうか。
- まずは高知に来てもらうことが大事であるが、来たからには満喫していただきたい。外国人に対しては、何かをするのではなく、自然体で対応し、困った時にどう対応するか対策を考えればよい。

(クレア マークス)

- 四国の田舎へ来る外国人は冒険をしたいと思っている人。
- 英語と日本語表記がされた指差し手帳などを道の駅、JR等に配布してはどうか。

(岡崎委員)

- 外国人への対応は外国語がしゃべれなくても大丈夫という意味のキャッチコピーを作ってはどうか。「言葉がわからんでもなんとかなるき」等、暗示の言葉、ハードルを下げる言葉があればよい。

(三谷委員)

- 高知県が今持っているものを引き出すキーワードがよい。

(茂原委員)

- すぐに出来ることと、時間をかけることを同時にすることは難しい。外国人が困った時の対応は、言葉の壁が大きいため、最低限補助道具が必要。時間がかかることは学生などの若者の力が必要。また、外国人を見掛けても逃げない土台作りが必要。

(谷脇部会長)

- 情報発信は、主に行政が取り組み、キャッチコピーや冊子やタブレットなどの会話していく材料を作っていくなかで、おもてなしの醸成につながるようなネットワークや組織作りが必要。また、困っていることをどう解決していくかがおもてなしの機運の醸成にもつながる。同時に取り組みを進めるのではなく、1年間で出来ることを決めていく必要がある。

(岡村委員)

- 県内の魅力的な観光資源（食、人、物など）をさんSUN高知などを利用して情報発信する必要がある。

(永野課長)

- 今年度11月におもてなしトイレの中から特に優れた取り組み等を行っている5か所の管理者に対して表彰を行い、情報発信を行った。来年度からは、おもてなし表彰として、おもてなしトイレやタクシーなどを一体的に紹介する取り組みを行う予定。

(茂原委員)

- 前職の航空会社は、コールセンターを設置し問題解決に取り組んでいる。人材、予算、時間を要するが、今後の国際観光の課題解決には、決定的な威力を持っており大きな役割となってくる。長期的、中長期的なビジョンで行政の立場から取り組んでもらいたい。

(永野課長)

- とさでん交通では、バスの案内標識などの多言語化などの現状はどうか。

(茂原委員)

- まだ具体的な取組に至っていない。

(三谷委員)

- 「アクションプラン4条1）、[5] ホテル、レストラン等の食事メニュー等の多言語化およびわかりやすい表示の推進」について、イスラム教（ハラールフード）への対応も進めていく必要がある。
- 表示について、国の法律はあるが、メニューにまで対応ができていない。安全な高知としてPRしていく必要がある。

(クレア マークス)

- アレルギー対応への対策も必要。

(谷脇部会長)

- 京都では修学旅行も増えてきており、旅館等のアレルギー表示への対応が取り組まれている。

(三谷委員)

- 加工商品の表示はできているが、飲食店での表示が整備されていないため、今後は食品衛生協会等との連携も必要。

(海老塚委員)

- 飲食店の経営者に、意識付けを行うため、研修等の実施が必要。
- 外国人の緊急時には、窓口となるコールセンターまでは民間の人の協力で案内を行い、その後行政が取り組む仕組みづくりが必要。

(田村委員)

- 外国人旅行者は旅行保険に加入しているのか。

(クレア マークス)

- 半数くらいの方が加入していると思われる。

(茂原委員)

- 外国人の方が日本語をわからず旅行に来るときの不安はどのくらいあるのか。

(クレア マークス)

- 若者はあまり考えずに行動をするため、不安の大きさは年齢によって差がある。

(チョウ ケイケツ)

- 個人旅行をする外国人は、ホテルの予約の仕方がわからず困ることがある。また、高知に来るまでは観光パンフレットなどがなく、事前に観光地までの距離や公共交通の乗り継ぎなどがわからないため、アプリなどインターネットを使った情報発信を行う必要がある。
- 飲食店の飲み物について、温かいものか冷たいものかわからない。

(岡崎委員)

- 自動販売機等は色で区別している。

(クレア マークス)

- 全国の基準はないのか？オリンピックに向けての基準があるなら高知も共通のものを作る方がよい。

(谷脇部会長)

- 知識情報不足であるため、勉強しながら取り組みを進める。誰がどういったことができるのか、ネットワークを整備しながら進めていく必要がある。

(永野課長)

- 委員の皆さまからいただいた取り組み例を今後整理していく。どのように取り組みを進めていくのかプレイヤーとサポーターがおり、単独ではなく連携しながらネットワーク的な取り組みを進める必要がある。

(田村委員)

- おもてなし辞典としてレファレンス機能の備わったものを作成すれば、メニュー作成の際にも便利。高知特有のことばが訳されるなど、行政のみの視点ではなく県民参加型の視点の辞典があればよいのではないか。

閉会のことば

- 今回の皆さまの意見を踏まえたうえで、さらにおもてなしアクションプランの改定を進めていく。次回開催予定の4月21日（火）までにおもてなし機運醸成につながる一言でわかりやすいキャッチコピーを考えていただきたい。