

# 平成 27 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 4 月 21 日（木）13:30～15:30

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について

#### ○資料 1 説明（事務局）

（各委員等）

■最終案で異議なし

※国際観光受入部会において承認

### 次第 2 高知県おもてなしアクションプランの具体的な取り組みについて

#### ○資料 2 説明（事務局）

（谷脇部会長）

■資料 2・4 条 4）①高知家流おもてなしプロジェクトの推進【県】とは具体的にどこか。

（永野課長）

■今年度、高知ならではの魅力を磨き、商品（ツアー）化し誘客につなげようと、高知県観光コンベンション協会に取り組んでいる。

（三谷委員）

■たとえば、どんなツアーを考えているか。半日や 1 日で観光客が心配なく過ごせるツアーがあったらいいのでは。食べる場所も沢山あるのに生かしてきれていないのでは。例えば食べ物をピックアップした時に体験と組み合わせて、鰹のタタキや郷土料理などの料理体験ができるようにしてはどうか。あまり作り込み過ぎても良くないが、準備することは大切。

■四国の 88 カ所をもっと活用してはどうか。全てを巡礼できなくてもいいのでツアーを考えてみてはどうか。

（永野課長）

■現時点で高知ならではの紙すきや鰹のタタキ体験ツアーは既にある。

（事務局）

■地域は特に設定していないが、具体的な体験プログラムはある。例えば先日の大型客船寄港の際は竹林寺～濱長、仁淀川の川下り体験、紙すきなど。

（茂原委員）

■例えば先日の大型客船が高知に寄港するような場合は、バスの台数やダイヤを増加するなどコンベンション協会と連携し対応可能。

(海老塚委員)

■ 今回の大型客船寄港の高知観光のコースはお客様が選んでいるか。

(永野課長)

■ 7コースのオプションツアーから選んでいる。

(岡崎委員)

■ コンベンション協会が台湾の高校生向けに「高知県教育旅行ガイドブック」を作成している。ガイドブックでは色々な体験プログラムが提供されているが、外国人観光客にもオプションとして、選択できるような仕組みができるとよい。新たに作り出すのではなく、今あるものを実際に提供できるプログラムでいいので発信していく。

■ 高知にわざわざ来る人は、都会にはない、高知特有のローカル感や田舎の風景・料理を求めてくる。

(三谷委員)

■ 滞在先から簡単に自由に行けるオプションツアーがあればよい。

■ 高知の田舎でバスなどを探して行くのはすごく大変。高年齢者層へはツアーのほうが提供しやすい。

(茂原委員)

■ 資料2・3条1) [7]に関連して外国人対応について社内の状況は、全体的な認識が低い。今後は社内の意識を高めて活性化していきたい。また今後、路線の組み換えやダイヤ改正などを検討しており、外国人に対するサービスについて、問題提起していく予定。

(クレア マークス)

■ 資料2・3条1) [7]の取組計画の中で、「周遊ルート」とは具体的にはどこまでか。観光地だけなのか、それとも市内全体か。

(永野課長)

■ 現段階はMY遊バスなど観光ルートを想定している。具体的には今後検討していく必要がある。

(三谷委員)

■ 「簡単会話集」は活用されているか。お客様を目の前にすると、なかなかスムーズに使えない。冊子などではなく、もっと使用しやすいものにする必要があるのではないか。

(岡崎委員)

■ 「簡単会話集」はすごく良いツールだが、あまり活用出来ていない。

(クレア マークス)

■ 先日の大型客船寄港の際などは大勢の人が何カ国語も話すので、事前に受け入れる側は簡単会話集の使用方法などトレーニングや講習が必要。

(三谷委員)

- 外国の方にご案内が遅れて、商品の購買意欲が落ちてしまっは勿体ない。
- 外国語の標記と案内所は早急に対応するべき。

(岡崎委員)

- 今日の高知新聞・朝刊でも高知は外国語標記が少ないとあった。少なくとも、外国語対応が可能な案内所等への誘導標記が必要。

(永野課長)

- 外国語の標記と案内所はこれから新たに対応していく。

(谷脇部会長)

- 前回の会議において、コールセンターを新たに新設する場合、1千万円ほどの予算がかかるとのこと。新設するのではなく、既存の施設を外国語対応できるようにするような工夫をしてはどうか。事故にあった時などの対応ができたほうがいいのでは。

(永野課長)

- 中心商店街の方と定期的に情報を交換する場ができ、多くの方から意見をもらいながらスピードをあげて取り組みたい。

(海老塚委員)

- 案内所の充実とその案内所を紙媒体などで情報発信する必要がある。

(永野課長)

- 案内所の情報発信は必須。
- 先日の大型客船寄港の際も外貨両替などの案内のパンフレットは作っていたが、十分に伝わってなかった。人の案内と紙の案内など色々な案内ツールをきめ細かく増やしていきたい。

(岡崎委員)

- 日本人が作ったパンフレットを、日本人目線ではなく、外国人のお客様が見たときどうかを意識する必要がある。

(三谷委員)

- 高知に来られた外国人のみなさんの意見が一番の財産なので、それをクリアしないといけない。
- 情報発信をしたまま、お客様を待っていてはいけない。旅行会社と連携しながら細かい対応をして、全国で高知が一番と言われるようにしないといけない。情報は発信するのは簡単だが、旅行会社と連携をとって現実に一人二人連れて来てもらえるようにしないと。
- 京都は英語を話せるタクシーの運転手などおもてなしを徹底しているため、今後は高知でもきめ細かな対応が必要。

(茂原委員)

- 広く県民・市民の皆様すぐにレベルの高い英語を話せるようにするのは難しい。短期間で何をやるのかを考えた場合、まずは情報発信が大事。
- 利潤ベースで考えることも大切だが、リピートにつながるように高知を気に入ってもらうことも大切。

(チョウ ケイケツ)

- 外国人は「とさてらす」や「よさこいねっと」を知らない。yahooで「高知・観光」キーワードを検索したら「よさこいネット」はヒットしたが「とさてらす」はヒットしなかった。

(クレア マークス)

- googleで「KOCHI」というキーワードを検索したら、インドの地方がヒットする。検索を続けていくと、ページの後半には「KOCHI pref～」やwikipediaでヒットするが第1ページ目のなかには高知の観光情報は見当たらない。

(チョウ ケイケツ)

- 「よさこいネット」の中国版の観光ページは、翻訳機能で訳されているため外国人には分かり難い。

(谷脇部会長)

- 資料2・5条1) [4]②のネットワークづくりをまず取り組んでいかないと、H27年度を取組を1年で達成させるのは難しい。また、今後部会は3、4カ月に1回の開催予定では進捗管理が難しい。かたちを変えたネットワークを作り、アクションプランの進捗を行ってはどうか。
- ネットワークを生かして、翻訳に関しては留学生にお願いしてはどうか。

(茂原委員)

- 2カ月に1回程度の進捗管理は必要ではないか。会議やミーティング以外の形式でもよい。

(川上委員)

- 多言語の翻訳はとても大変で、依頼先も県外で費用もかかる。また県外への依頼の場合、高知ならではの文化を知っていないと対応が難しい。ちょっとした公文書の翻訳を無料でなくても良いので業務としてできるかどうか。できるのであれば、是非お願いしたい。英語以外の和訳もお願いしたい。

(三谷委員)

- ALTの皆さんにお願いはできないのか。

(川上委員)

- 英語が主となるが学校のカリキュラムが優先となる場合が多い。

(クレア マークス)

- 国際交流員は県内に約10名おり、教育委員会に配属しているが実際に学校のカリキュラムが優先されている。一方で、交流員からは翻訳など国際交流員らしい仕事がしたいという声がある。
- 翻訳については、短文であれば直接対応し、長文であれば翻訳依頼書の提出が必要。

(永野課長)

- 外国語が分かる人がたくさんいる「高知おせっかい協会」との連携を取りながら進める方法もある。

(海老塚委員)

- 窓口を広げ、民間も手軽に翻訳依頼できる体制をつくってほしい。
- 県内の留学生の状況は把握しているのか。

(事務局)

- 県内の主要な4大学の留学生交流ネットワークがあり、年2回程の集まりの中で、課題等について意見交換を行っている。

(三谷委員)

- 留学生は日本のことを知りたいと意欲が大変強く、「食」のイベントをすると留学生の参加率が高い。地域の方ともいい交流の場になるし、日本・高知の「食」を知って頂く良いきっかけにもなる。

(チョウ ケイケツ)

- 高知に来て1年だが、文化（例えば着物）などで知らないことが沢山あるので、交流を通して学んでいけたらと思う。

(谷脇部会長)

- ハラルフードに対しては、勉強会の開催や組合団体への働きかけが必要。

(茂原委員)

- 今後の話し合いは民間だけで進める可能性もあるが、やはり行政が関わっているということが大切。話し合った結果の報告などは、県とも共有しておきたい。

### 次第3 自然体で外国人を受け入れるためのキャッチフレーズ等について

※参考 杉田委員

外国人旅行者声かけ運動 ～勇気と一緒に待ちゆうき

(岡崎委員)

- 「こまっちゅう外国人ほっとけないでしょ」・「言葉以上にあったかい心でおもてなし」

(茂原委員)

- 「笑顔」という言葉を入れたい。

(クレア マークス)

- 怖がらずに笑顔で勇気を出してもらいたい。

(キム)

- あいさつが大切。「私からのあいさつが一番のおもてなしやき」

(チョウ ケイケツ)

- 「古き良き高知をおすそわけ」

(永野課長)

- 先日の大型客船寄港で外国人観光客をお迎えした時、笑顔が大切だと感じた。自分が笑顔になって初めて壁が無くなる気がする。

(川上委員)

- 「ぼっちり」という言葉を入れたい。

(三谷委員)

- 土佐弁の語尾の「ゆう」とい言葉は、外国人には「YOU」と聞こえて、とても嬉しいということを知った。土佐弁には「ゆう」とよく付くので、自分のことを気にしてもらっているような気がするのだそう。

(海老塚委員)

- 「笑顔は万国共通やき」

(谷脇部会長)

- 「高知家おもてなしワールド」「おもてなしピース」
- 皆様からいただいたご意見を踏まえ事務局で検討し、今後のおもてなしの取組に反映させていただきたい。