

平成 27 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 8 月 26 日（水）10:00～12:00

場所：高知共済会館 4 階「浜木綿」

次第 1 新規委員紹介

■高知 S G G 善意通訳クラブ 事務局長 田中 伊緒

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

① 高知県おもてなしアクションプランの進捗状況について

(永野課長)

■資料 1 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（国際観光受入部会）説明

(町田委員)

■高知おせっかい協会では、京町商店街の学生交流館において、月に 1 度まちかど英訳会を開催している。1 組 40 分から 1 時間で、事前に翻訳するデータをいただくため、完全予約制としているが、状況に応じて飛び入りにも対応している。高知市国際交流員とオセッカイストのバイリンガルにより多言語化を行い、その場で翻訳したものをお渡しするようにしている。依頼の内容としては、セルフの飲食店の自販機の内容の翻訳やお店に来られた外国人に対する説明など接客の相談を受けている。9 月からは、まちかど英訳会の周知を図るため、のぼりを活用しながら実施する予定。

(町田委員)

■資料 1 のおもてなしアクションプラン 4 条 4) のこれまでの取組状況の中でおもてなし添乗員はどういった方か。

(山崎企画監)

■現在おもてなし添乗員は 6 名。資格を要する等の基準はなく、県内の旅行会社で添乗員をしている方等。コンベンション協会の調整によりクルーズ船のオプションツアーで添乗員をサポートしている。

(町田委員)

■高知おせっかい協会は、オセッカイストとして 45 名の方が登録しており、何かのお手伝いをしたい方が多くいるため、そういった機会をいただきたい。

(山崎企画監)

■今後個別にご相談させていただく。

(田中委員)

■おもてなしアクションプラン5条のおもてなし人材育成・技術の向上について、これまで年2回 塩見記念青少年プラザで、高校生を対象に、高知城で英語による観光ガイド案内を行う講座を行っていたが、塩見記念青少年プラザが耐震工事となり、9月が最後になる可能性もある。ガイドをするにあたっては、英語を得意とするだけでなく、高知城の知識が必要となる。活動した高校生にアンケートを実施した結果、高知のことが知れてよかったとい意見をいただいた。今後こういった取組を大切に、若い人に高知県の魅力をわかっているいただき、県外の方に高知の魅力を案内できるように育成に取り組んでいける方法があればと考えている。

(谷脇部会長)

■SGGさんではまち歩きマップを作成したのか。

(田中委員)

■高知城でガイドを行っている、この後どこへ行けばよいかを良く聞かれることがあるため、すぐにご案内できるよう助成金でマップを作成した。皆さまに多く活用していただきたい。今年度は、韓国語を作成し、来年は中国語を作成する予定。印刷するごとに内容を更新し、よいものを作っていく。

(山崎企画監)

■多言語webサイトについて、基本方針として外国人目線ということで、一つのコンテンツを翻訳するだけではなく、ネイティブのライターの方に実際に県内を回っていただいたり、外国人に対面式のアンケート調査等も実施する中で、県内の観光資源の中で、優先して紹介するものは何かを調査した。中国、韓国、台湾のトップ3に高知城が挙がっており、また、団体ツアー等でも高知城がコースに含まれている場合が多くある。高知城は、今後インバウンドに取り組んでいくうえで重要な観光資源であるため、引き続きご協力をお願いしたい。

(田中委員)

■文化財課から依頼があり、高知城の看板を多言語化する予定。高知城の表示は今後、全て入れ替える予定とのことで、表示の見直しや充実化を進めている。

(インターンシップ生)

■現在、県立大学の学生で高知SGG善意通訳クラブに所属しているが、高知城の英語でのガイドには、英語力以上に歴史的な高知城の知識が必要。ガイドの人材育成について、学生が持っている感覚として、外国人と単に交流をすることに対しては関心が強いが、ガイドとなると敷居が高くなり、人材を確保することは難しく感じる。まずは、気軽にガイドで必要となる知識として高知を知る機会を提供することが重要であると思う。例えば、お城検定など展開するなかで、気軽に誰もが県内の魅力を知る場をつくり、知識を身に付けることで観光客へ情報発信することが、重要ではないと思う。

(谷脇部会長)

- アクションプランに沿って、それぞれの団体における取組状況や今後の取組予定があれば、ご意見をいただきたい。

(茂原委員)

- 検定には、大賛成。例えば、鹿児島検定では問題集や参考書として出版され、おもしろく勉強でき、草の根的に広がっていくと思われる。
- 多言語化については、とさでん交通として対応出来ているのは、高知駅のみで電光掲示板による案内表示及びスピーカーによる3か国語の案内のみである。路線バスについては、まだ対応ができていない状況。交通に関連する企業は、外国人対応について意識改革が必要で、企業に対して今後協力を求めていく必要があると感じている。

(川上委員)

- 岡崎委員の協力のもと、台湾語の観光パンフレットを作成中である。県と翻訳の内容が異なっていたので一致させた。英語、韓国語、中国語の翻訳も出来たので随時印刷をかける予定。
- 公共交通機関については、少し高知市の広い範囲でのマップを、S G G 善意通訳クラブが作成しているものをもとに、電車の観光地案内やMy遊バスの情報等を追加し作成する予定。
- 観光施設にタブレットをお貸しする仕組みづくりも今年度中に取り組めるよう検討中である。
- 研修については、接客をされている事業者向けにおもてなし研修を開催し、併せてその場で作成したパンフレットやマップの紹介をし、情報の周知を強化していく予定。また、研修会場では旅館組合さんの協力を得て、相談会を開催する予定。

(谷脇部会長)

- 高知県旅館ホテル協同組合では、宿泊施設にグーグル翻訳を入れたタブレットを宿泊施設に貸出し、しゃべれない人にとってもコミュニケーションの一つのツールとなるように取り組んでいる
- ホテル・旅館の外国語の予約システムについて、ブッキングドットコム、アゴダ、ジャポニカがあるが、さらに拡大するため、宿泊施設向けにセミナーを実施する予定。

(町田委員)

- 高知おせっかい協会では、毎月第2火曜日の9/8、10/13、11/10、12/8にメニューの英訳相談会を実施する予定。高知おせっかい協会でもマップを作成しており、おすすめのお店の掲載やユニバーサル・デザイン化したマップを作成する予定。
- 検定はよいと思う。高知おせっかい協会に参加していただく中には小、中、高生がいることから、今後やってみたいと思っていることに、観光客を案内するキッズチームを結成し、簡単な検定や講習をした後、実際の現場で案内を実施できればという意見もある。今後、県や委員の方々と連携協力できればと考えている。

(永野課長)

- 去年、高知県生涯学習支援センターが、各地域で高知家検定を実施していた。第1条のテーマであるように県民自身が自分たちの県の魅力を知るということは大変重要である。

② 国際観光受入部会におけるフェイスブックの立ち上げについて（案）

（永野課長）資料2説明

（谷脇部会長）

- 国際観光受入部会を通じて、各委員の方々の交流やパンフレットの作成やセミナーの開催に向けての取組へ繋がった実績もあり、さらに今後リアルタイムに情報交換を行うことで活発な活動につなげるのではないかと考えている。

（岡崎委員）

- フェイスブックは、便利なものではあるが、デメリットもあるため使用していない。

（キムジェオブザーバー）

- 非公開ではなく、高知の魅力を発信する情報発信の場として利用してはどうか。例に挙げると、愛媛県はゆるキャラのみきゃんを活用し、フェイスブックで毎日情報発信をしている。高知もゆるキャラ等を活用しながら情報発信してはどうか。

（チョウケイケツオブザーバー）

- 外国人観光客向けのフェイスブックを立ち上げ、高知の魅力等を発信した方がよいのではないかと。中国向けのウェボー上では、熊本県のクマモンが人気となっている。高知のゆるきゃらを活用していけばよいのではないかと。

（町田委員）

- おせっかい協会では、非公開の内向けの情報共有の場と公開の外向けの情報発信の場の2つのフェイスブックを立ち上げている。この2つを使い分けながら、情報発信が必要な場合には、状況に応じて委員のメンバーでシェアをするなど、活用してはどうか。

（永野課長）

- 外向けの情報発信は、大事な視点であり、今年度中に高知県観光コンベンション協会において、外国人向けのフェイスブックを立ち上げる予定にしている。国際観光受入部会において、情報発信する際には活用したいと考えている。

（田中委員）

- SGG善意通訳クラブでは、ホームページ等を作成しているが、フェイスブックについては高知市在住の外国人の方も記事を掲載するなど盛んに活用されているため、フェイスブックを使用することには賛成であるが、デメリットの面で心配はある。

（岡崎委員）

- フェイスブックはさまざまな情報が飛び交うため管理が難しい。

(永野課長)

- フェイスブックはそういった懸念事項もあるため、今回はアクションプランの進捗に向けた、非公開の情報交換の場として活用したいと考えている。例えば、多言語マップを作りたいが、誰か紹介してほしいなど、人と人がつながればと思っている。

(三谷委員)

- フェイスブックはしていない。情報発信という面では、非常に重要となってくるので、高知コンベンション協会において、今年度中に少しでも早く立ち上げることを期待したい。国際観光受入部会の中での情報共有については、私自身も委員の皆様へ情報発信したいこともあるが、フェイスブックを個人的にしていないため、それ以外の方法も視野に入れながら、考えていきたい。

(岡崎委員)

- ラインを使用してはどうか

(永野課長)

- ライン等も一つの方法であるが、今回は国際観光受入部会のメンバーのみで試行的にフェイスブックを立ち上げさせていただきたい。次回の会議の時に、実際にフェイスブックを活用した感想やご意見を聞かせていただきたい。

③ 外国人旅行者向け多言語情報等について

(山崎企画監) 資料3 説明

(三谷委員)

- パンフレット等は作成したものを周知していくことが重要であるが、今後こういったところへ配布予定なのか。

(山崎企画監)

- 海外での商談会や県内の外国人案内所、また外国人が一番集まる首都圏にあるまると高知などで配布していきたいと考えている。その他、県民会議の委員の皆様からこういった場所で配布してほしいとのご意見があれば、いただきたい。

(岡崎委員)

- ウェブサイトにはどこから入っていくのか

(コンベンション協会)

- ビジットコウチジャパンという独自のURLを準備しており、よさこいネットにリンクも掲載する予定である。

(キムジェオブザーバー)

- パンフレットの翻訳は業者に依頼しているのか

(山崎企画監)

- 多言語ウェブサイト、パンフレット、動画、海外の雑誌の4つをパッケージとして、プロポーザルにおいて広島や京都で実績のある東京の会社に委託している。翻訳は委託会社がネイティブライターに依頼して行っている。

(田中委員)

- 外国人からの問い合わせで、アジアと欧米では趣味や嗜好が違っている。特に欧米は、冒険をしたがる傾向がある。四国を周遊しながら、テントを立てて泊まれるキャンプ場やコインパーキングの清算の仕方など。バイクで旅行をしたり、レンタカーを借りて旅行する方が多くいるため、そういった視点の情報も今後掲載されるとよいのでは。

(コンベンション協会)

- キャンプ場の災害情報までは掲載していないが、昨年秋の台風等の被害を受けて、外国人向けのツイッターを立ち上げ、災害時の交通規制情報等を発信している。

(チョウケイケツオブザーバー)

- 今年度中に立ち上げる予定のフェイスブックの記事は、高知在住の方が書いて翻訳されたものを掲載するのか。それとも県外等の業者を通じてネイティブの方に依頼して記事を掲載するのか。

(コンベンション協会)

- 事業委託しているオリコムが選定したネイティブのライターを通して情報発信する予定。

(岡崎委員)

- 理想は、県内の外国人在住の方で高知の文化を知っている方に翻訳を依頼する方が、より高知らしさが伝わるのではないかと。正しい情報やニュアンスでスピーディーにという視点では県外の方は、翻訳は難しいのではないかと。

(三谷委員)

- 同意見で、県内在住の方が言葉に熱意が伝わる。人間性溢れる表現での情報発信となるよう取り組んでいただきたい。

(川上委員)

- 事例としては「南国高知を後にして」の翻訳がうまく表現できていなかった経験もあった。

(コンベンション協会)

- オリコムから高知の英会話スクールの講師の方も候補に挙がっているので、いただいたご意見を参考にしながら、出来るだけ高知在住の方を選定していきたい。

(山崎企画監)

- よさこいネットの自動翻訳は、内容に不十分な点もあり、いただいたご意見を参考にしながら検討していきたい。

(杉田委員)

- 外国人の受入について、4月から現在まで短期間において具体的に取り組みが進んでいると感じる。一方で、フェイスブックでの委員同士の情報共有は大変よいが、今後、いかにパンフレットの作成の取り組みなど外向けに情報発信し、周知していくかが大きな課題である。

次第 3 四国広域観光周遊ルートについて

(山崎企画監) 資料4説明

(谷脇部会長)

- 四国遍路の世界遺産に向けて、外国人観光客の増加及び世界遺産登録への弾みとなればよい。

次第 4 その他

(永野課長)

- 資料1の中でこれまでさまざまな意見をいただいたが、今後28年度の取り組み等についてご意見もいただきたいと考えている。フェイスブックを通じて具体的にご意見をいただいて、ブラッシュアップを図りたいと考えているため、よろしくお願ひしたい。

(谷脇部会長)

- 本日も皆様から忌憚のない意見をいただいた。次回は2月の開催を予定している。各団体の取り組み等の結果が出てきているところもある。また、フェイスブックに関しても、内部の情報交換の場として試験的に取り組むなかで、ご意見をいただきたいと考えている。高知家検定など県内の人に高知に興味を持って、知るきっかけとなるよう、現在ある検定なども紹介しながら取組をすすめていきたい。街歩きマップを高知市が作る予定ですので、状況に応じて委員の方々のご協力も得たいと思うのでよろしくお願ひしたい。