

平成 27 年度 第 2 回高知県おもてなし県民会議 全体会

委員等発言要旨

日時：平成 27 年 9 月 8 日（火）13:30～15:30

場所：高知県立県民文化ホール 7.8 多目的室

次第 1 あいさつ

高知県観光振興部長 伊藤 博明

次第 2 おもてなしトイレの表彰について

永野課長説明

資料 1：「おもてなしトイレの表彰について」の説明

※おもてなしトイレの表彰について、意見交換

（事務局）

頂いたご意見を踏まえ、改めて修正、追加した資料を郵送するので、10 月 14 日までに投票をお願いしたい。

次第 3 おもてなしの推進について

（1）国際観光受入部会の報告について

谷脇委員（部会長）説明

参考資料 2：高知県おもてなしアクションプランの具体的な取組（国際観光受入）

山崎企画監説明

参考資料 3「VISIT KOCHI JAPAN」について

（植田副会長）

■ パンフレットはどこに置く予定か？

（山崎企画監）

■ 県内では外国人案内所や海外の商談会で活用する予定。

（田中委員）

■ 外国人の方の意見を踏まえて、高知 SGG でも英語のパンフレットを作成しており、HP でダウンロードできるので、ぜひ活用して欲しい。来年の春には韓国語版、再来年には中国語版を作成予定である。

(埜口委員)

- こちらの情報を発信するのはもちろんだが、外国人に対する理解も必要ではないか。受け入れる側が気をつけたほうが良いところがあれば、教えて欲しい。

(田中委員)

- 高知城に上がろうとする時、外国人は靴を脱ぐ習慣がないのでそのまま上がってしまう。文化の違いなので、もし、靴を脱がずに上がろうとしているところを見かけても、厳しく怒らず、正しい方法を教えてあげてほしい。些細なことだが、旅の印象を左右すると思う。

(谷脇委員)

- 高知市では外国人のための、おもてなし研修を実施予定である。まずは、5ヶ国語ではなく、英語を学ぶなど、自分達が情報を知ることが大切。

(三谷委員)

- VISIT KOCHI JAPAN だが、まず TOP ページがおしゃれな仕上がりで、とても良かった。翻訳も直接的な訳ではなく自然で良かった。

(山崎企画監)

- 内容についても、今後充実させていく予定。WEB の作成については、広島や京都で実績のある東京の会社に委託している。他県に委託するよい点は、先発で作成した他府県の良い部分を、参考にできるところである。

(茂原委員)

- 映像のクオリティが高く、特に動画にインパクトがあって良かった。和テイストで、外国人に PR をしようとしていることが分かる、良いサイトだと感じた。

(2) 今後のおもてなしの取組について

永野課長説明

資料2：「高知家」のおもてなしについて

(植田副会長)

- おもてなしの気運は向上しているように感じる。今後は企業だけでなく、一般の方も巻き込む取組みができればとよいと思う。

(海老塚委員)

- 4条2) 歩き遍路向け表示は、とても好評である。案内板の数を安易に増やすのではなく、地元の方々を巻き込みながら、情報発信してもらってはどうか。

(岡崎委員)

- Wi-Fi 環境整備や免税店システムは外国人にとって、まだまだ使い勝手が良くないので、充実させて欲しい。よさこいの時期に中国の友人が来高し、電機屋を案内したが免税システムが進んでいないと感じた。

(尾崎委員)

- 5条1) 観光ガイドの育成について、現在、県内のガイド団体には約 500 名のガイドが所属している。うち約 100 名が土佐観光ボランティアガイド(平均年齢は約 70 歳)であるが、他の団体もガイドが少なくなってきた。若い力を養成したい。高知県下では、伊野商業や室戸小学校が観光客に対する案内に取り組んでいる。教育委員会等と連携しながら小さい時から、学校のなかでおもてなしマインドの養成ができればよい。

(沖委員)

- 4条2) 「高知フォトスポット 100 景の紹介・活用」について、案内板と併せて、ある地点において、こういった写真がとれますと高知のきれいな風景を PR してはどうか。移動距離の長い高知県内で、時間を感じさせず気分転換をはかることができるのではないかと。地元の人には気付かないものが、観光客には魅力となる。

(鎌田委員)

- 外国人には声をかけにくいのが、四国遍路について、遍路姿をしている人に対して、声をかけるなどのおせっかい文化を残し、長く続けられたらと思う。

(川添委員)

- ライオンズクラブは、美化清掃について、各団体が積極的に取り組んでいると思う。外国との交流にも取り組んでおり、ホームステイをして滞在している留学生に、9/7 からの外国人向けの WEB サイトを紹介していきたい。

(竹内委員)

- タクシーの調査結果の良い・大変良いが 5 割もいかないという残念な結果。おもてなしタクシーについては、調査結果をタクシー会社にフィードバックしてあげないと接客が向上しない。タクシーの評価が案内標識に負けているというのは本当に残念である。例えば、高知駅や空港などの観光客の第一印象を決めるような場所には、おもてなしタクシードライバーしか入れないなど厳しい措置をとるべきではないか。

(田中委員)

- ボランティアガイドをしている人の高齢化が進んでいる。高知 SGG の平均年齢は 50 代。若い人材を確保することは難しい。定年退職をされた方など第 2 の人生を高知の観光のために取り組んでくれる方が増えてほしい。また、先日友人が、ホビー館を訪れとても楽しかったと感想をもらった一方で、食事をする場所がなく、困ったと言われた。市内は良くなっていると思うが、市外のコアな観光地の周辺整備もして欲しい。

(田村委員)

- おもてなしの底上げを図ってきたが、そろそろ市町村単位で実施してはどうか。例えば、おもてなし特区の設定や宣言をしてもらった市町村では徹底的なおもてなしを受けることができるなど。徳島県の祖谷では国際観光で有名になっているが、まだ高知県では見当たらない。外国人向けのおもてなし特区があっても、面白いのではないか。

(埜口委員)

- 自社では、はりまや橋店において、正月はもちつきや GW はお茶などをだして観光客におもてなしをしている。毎年、よさこい祭り時は店外で観光客の方や踊り子に、麦茶を配っている。2020 年 10 月 10 日はよさこい節の「純真」が生誕 200 年ということもあるので、少し先だが繋げながら活動してはどうか。

(松本委員)

- 事務局に確認したい。先ほども田村委員の話にでたが、おもてなし活動に市町村の姿が見えてこないが、現状はどうか。

(永野課長)

- 残念ながら市町村とはまだ、そこまで深い話はできていないので、現状はつかめていない。今からは踏み込んだ話をしていきたい。

(伊藤部長)

- 市町村が観光を地域活性化にどう活かしていくかは、まだまだ十分でなかったところがある。地方創生のなかで、観光が地域を活性化するひとつの手段とされている。今から各市町村では地方創生のための、総合戦略を作っていく。その中で、県としては観光産業を用いて地域活性化をして欲しいと、お願いもしながら動いていきたいと考えている。観光協会や住民も含めおもてなしの心やおもてなしの心の醸成は必要となってくるため、今後それぞれの立場で取り組んでいかなければいけない。

(三谷委員)

- タクシーの意識改革は少しのことで変わり、ポイントが上がるのではないか。高知県は特に、高齢な方や身体が不自由な方に優しいというイメージなどを大切にしていけば良いと思う。また個人的には、おもてなしの人材育成に苦労しているので頑張りたい。

(茂原委員)

- タクシーの満足度調査アンケートにおける 40～50%にあたる、普通と感じている人の詳細が知りたい。平成 22 年度と平成 26 年度の数字にあまり変化がないことが気になる。また、普通と感じている方が、無関心だと大変なことなのだろうと思う。また、高知でしかできない何かを発掘していきたい。

(谷脇委員)

- おもてなし気運の醸成をはかるといことが一番難しいと感じる。お接待の文化があるので、高知はおもてなしの心はもともとある。短所だけではなく、高知の県民性の長所を伸ばしていけないかと考えている。小さい時から高知県への郷土愛や地域愛を育てていく教育が大切ではないか。メディアや教育委員会を利用して、高知県の良さを県民に向けて発信したほうがいいのではないか。

(楠瀬会長)

- 400 万人観光を達成するために、また来て頂いた方にリピーターになってもらうために、県民のおもてなし気運の醸成を向上させていかなければいけない。インバウンドという新しい分野も出てきたが、委員の皆様の英知を結集していただいて新しい観光の姿を構築していかないといけない。ここで議論することも大切だが、県下の市町村においても PR・キャンペーンなどをしていきたい。今回の会議でもらった意見を、県の観光振興に役立てて欲しい。

(永野課長)

- タクシーのフィードバックは個々の事業者に行っている。5条2) タクシーの接客向上のための聞き取り調査等の実施とあるが、H26 までは、タクシーに乗車された方から意見を聞き取り、その場でタクシーのナンバーを控えるなどして調査を続けてきた。今年は加えて覆面調査員が、タクシーに乗車しサービスの中身を評価するという調査をしている。良い意見も悪い意見も、個々のタクシードライバーに伝えており、よい評価のドライバーは、おもてなしタクシードライバーの候補として生かしたいと考えている。また、悪い部分の数値を低くすることと、良い部分の数値をさらに高めることで接客向上に繋がりたいと考えている。