

# 平成 28 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 28 年 6 月 3 日（金）15:00～17:00

場所：高知城ホール 2 階「小会議室」

### 次第 1 新規委員紹介

■委員：佐藤 栄志氏（株式会社 J T B 高知支店 営業課長）

■オブザーバー：岡林 雅士氏（おもてなしコーディネーター）

：ハン・ジョンギョ氏（高知県国際交流員（韓国））

### 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 国際観光の現状について

② 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

③ 外国人観光客の緊急時の体制について

■資料 1 高知県の外国人延べ宿泊者数の推移

■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り組み（国際観光受入部会）

■資料 3 通訳コールセンター及びこうち医療ネット

※事務局説明

（田中委員）

■広域観光案内板とはどういったものか。高知市内でいうとどこにあるか。

（事務局）

■県内の主要な観光地などに設置しているもので、中心部では、高知城の北側の駐車場内に設置されている。

（茂原委員）

■コールセンターは今後どういった方法で P R していくのか。

（事務局）

■旅館・ホテルのカウンター等に P R チラシ等の設置を行うなど、利用者側への周知をしっかりと取組んでいく。

（岡崎委員）

■こうち医療ネットについて、インターネット環境がない場合も想定されるため、誰もが気軽につかえる環境を整える必要があるのでは。また、情報の周知という点では、Visit Kochi Japan のパンフレットなどに情報を掲載してはどうか。

(山崎課長)

■広く周知していくうえでは、観光案内所等を活用して、紙媒体等での案内も検討していきたいと考えている。

(事務局)

■コールセンターについて、予算面等のこともあり、今年度は県内のホテル、旅館、観光施設など約650施設を対象にしており、幅広い活用という点では課題がある。

(田中委員)

■以前、SGGあてのメールで英語対応の病院を紹介してほしいとの声があった。インターネットのポータルサイトでは、日本語バージョンでの検索しかできなかったとのことだった。

(事務局)

■こうち医療ネットは、英語バージョンでの検索が可能となっており、多言語での対応状況が確認できるようになっている。観光庁が全国で選定した訪日外国人旅行者の受入可能な医療機関リストには、高知県では、唯一、高知医療センターが登録されているが、その他にも、一定対応可能な病院もあるため、こうち医療ネットで検索後、直接問い合わせをしていただくことをお勧めする。

(山崎課長)

■旅館・ホテルに対しては、より周知をし、外国人観光客とのつなぎの役割を担っていただく必要がある。

(茂原委員)

■Visit Kochi Japanの、アクセス数の状況はどうか。

(事務局)

■毎月、約13,000アクセスある。昨年9月に開設したフェイスブックは英語のページがファン数が約50,000で、今年4月から新たに開設した繁体語のフェイスブックページは、ファン数約3,000である。今年度は、訪日旅行を検討するサイトと記事企画を考えているところであり、Visit Kochi Japanとリンクさせることやウェブ広告を行うなどアクセス数の向上につなげる取組を考えている。

(岡林オブザーバー)

■先日、JALの支店長と高知大学生と一緒に高知駅から歩きながら、県内の看板のチェックを行ったが、高知駅の導線に観光案内所であるとさてらすがなく、気づきにくいという声があった。また、国内旅行者の消費額は現在20兆円、国外の旅行者の消費額は約6分の1の3兆円。国内旅行者の2020年21兆円、2030年22兆円とほぼ横ばいに比べ、国外旅行者は2020年8兆円、2030年15兆円と国内旅行者と同額近くまで伸びてくる見込みとなっているため、おもてなしに取組みながらリピーターを作ることが重要となる。

■ゲートウェイでのWi-Fi環境の現状はどうか。またコールセンターやWi-Fiルーターの貸出は他県も実施しているのか。

(山崎課長)

■28年度は動態調査を実施する予定で、どういったルートでどこへ宿泊し、どういった交通機関を利用するのかなどを把握しながら、今後の取組に活かしていく予定であるため、調査結果が判明すれば、部会においても報告を行う。

■コールセンター等については、他県も実施しており、参考にしながら、コミュニケーション向上のための一つの手段として取り組んでいく予定。

(町田委員)

■京橋にWi-Fiのエリアがあるが、つながらない。原因は不明。県の事業において、貸出予定のWi-Fiルーターの数、規模、エリア等を教えてほしい。

(山崎課長)

■県内の4カ所(四万十市観光協会、とさてらす、安芸市観光情報センター、高知龍馬空港)での合計50台配布予定。返却については、4カ所の配布場所と併せて、帰国の際に利用する空港で返却が可能(クルーズは不可能)

(岡林委員)

■Wi-Fiはエリアに人数が多すぎるとつながりにくいことが考えられる。商店街等であれば、マクドナルドなどはあるが、有料であったり、機種が限定されていたりすることがあるが、一定把握しておく必要がある。

(事務局)

■帯屋町商店街でよさこいタウンWi-Fiは、多くが一斉に利用するとつながりにくくなることは聞いている。商店街も、課題意識を持っていただいているが、経費等の関係から解消するところまでには至っていない状況。参考までに、県庁のロビーはフリースポットになっている。今後はそういったフリーWi-Fi情報もお知らせすることも検討していきたい。

(チョウオブザーバー)

■Wi-Fiは、制限時間やギガ数は決められているのか。また、特に利用頻度が多いことが予想される高知駅等には、数を増やした方がよいのではないか。

(事務局)

■制限時間はなく、3日間は無料で利用が可能となっている。県内4カ所の在庫数は、予備として、高知駅は20台、その他は10台準備する予定。利用客の状況に応じて、設置個数を変更していくことも検討している。

次第 3 外国クルーズ客船の受入について

次第 4 免税一括カウンターについて

次第 5 ダイニング高知ジャパンについて

■資料4 外国クルーズ客船の寄港

■資料5 消費税免税手続き一括カウンターの設置

■資料6 多言語メニューサイト構築

※山崎課長説明

(チョウオブザーバー)

■免税手続きは、一人にかかる時間はどれくらいか。

(山崎課長)

■要する時間までは調査はしていないが、英語であれば、一定スムーズに対応ができるが、英語以外の言語の場合、時間がかかるとのことである。観光庁が免税手続きのための指しシートを作成しているため、今後周知していく必要があると考えている。

(岡林委員)

■一括免税カウンターが高知大丸の5階にあることが、少しネックである。お客様の利便性をあげていくことを検討してみてはどうか。また、岸壁では、臨時的に免税手続きはできるのか。

(山崎課長)

■大丸の一括カウンターについては、お客様の誘導戦略として、5階に設置していると聞いている。岸壁の免税手続きについては、一括で担っているのではなく、出店の事業者が個別に対応している。

(岡崎委員)

■免税の手続きなど、Visit Kochi Japanに情報を掲載するなど、一元化したほうがより周知につながるのではないか。

(山崎課長)

■Visit Kochi Japanのパンフレットは、どちらかというが高知へ来る前に見ていただくものであるため、一元化した情報としては、着地型のパンフへ掲載していくことを検討していく。

(町田委員)

■外国人クルーズ客船の寄港時のおもてなしイベント等について、少しでも外国人観光客の消費額を上げようという取組を進めていく一方で、ひやしあめやかき氷などのふるまいを行っていたことに、少し矛盾を感じた。船を下りて、いくつかコースがあればよい。(単発を避けるため)

(山崎課長)

- 岸壁と市街地とで、イベントを繰り返しお客様の反応やアンケート調査も反映しながら、高知らしさを出しながら取り組んでいく必要があると考えている。

(海老塚委員)

- ツアーとフリーのお客様の割合はどうか。また、ツアーの中で、竹林寺にお越しいただくことがあるが、どういった客層なのかやツアー後の感想をお聞きしながら、今後の取組に活かしていきたいと考えている。

(山崎課長)

- 欧米は3～4割がツアー、中国は、ツアー代が旅行代金に含まれていることもあり、8～9割がツアーに参加している。オプションツアーは、滞在時間や市場ニーズにより異なるが、欧米系は歴史や文化、中国系はショッピングをコースに組み込んだりしている。全てのクルーズではないが、お客様のアンケート調査も実施しており、取りまとめ中であるが、また部会でも報告する。

(佐藤委員)

- おもてなしのイベント等は、岸壁に集中させてはどうか。全員が船を降りるわけではないが、必ず、港は見ると思われるので、シャトルバス待ちのサービスなどを検討してはどうか。リピーターにつながるためには、船会社に高知のおもてなしは良かったと好印象を持ってもらうことが大事。

(山崎課長)

- 岸壁と市街地のイベントについては、ご意見を踏まえながら、検討していく。

(町田委員)

- 現場で通訳のボランティアをしても、昨年と比べ、現場まで情報が入ってこなかったり、共通の資料等がなかったことがあった。

(事務局)

- 今年度は外国クルーズ客船の寄港数が増えることから業務委託を行っているが、岸壁と市街地とでは、委託業者が違っているため、より業者間や県との間で意思疎通を図っていく必要がある。
- 今年度も引き続き、市街地でのイベント等を実施しているのは、昨年実施したアンケートの内容において、市街地等のおもてなしやお接待の気持ちが伝わったとの声もあり、商店街の方々とも引き続き取り組んでいくこととなったためである。

(岡林委員)

- 市街地等のイベントは、他県との差別化という点では大切である。
- 船を降りたあとに、どうやってお店を探しているのか。一定、特定のお店に絞りながら、外国人対応可の看板を立てるなど取り組んではどうか。

(事務局)

- 商店街においては、まだまだ、課題も多く、多言語化やPRについて、ご意見をいただきながら改善していく必要があると考えている。現在は、のぼりなどを活用し、ウェルカム感を出すといった取り組みを行っている。

(茂原委員)

- クルーズのお客様は、心理的な壁、時間的な制限があるなかで、なぜ高知へきてくれているかを知りたい。

(岡林委員)

- 船に残る人もいれば、早く帰る人もいる。雨天時などは、早めに帰りゆっくり休まれたり、船内でのエンターテインメントを楽しむ方もいらっしゃる。こういったことも踏まえて、受入側と観光客との間には、ギャップが生じることもあることを想定しておいた方がよい。

(山崎課長)

- お客様の中には、クルーの方もおり、一部はショッピングに行く人もいる。そういった方も大切にしながら、高知らしいおもてなしに取り組んでいきたいと考えている。

(岡崎委員)

- 県で制作されているプロモーション動画等を県内の何カ所かで流してはどうか。限られた時間の中で高知の魅力を伝えるうえでは、大切ではないか。

(山崎課長)

- 岸壁では、観光案内所で動画を流すなどの対応をしているが、今後は観光案内所等だけでなく、バスの中で流すことなども検討していきたい。

(佐藤委員)

- Visit Kochi Japanのパンフレットについて、船会社は難しいと思うので、事前に現地のエージェントに渡してはどうか。事前に渡しておくことで、最終のしおりとして、観光客に手渡しているため、本県のPR効果が期待できる。

(山崎課長)

- 現在本県へのクルーズ客船のランドオペレーターは多くがJTB様であるため、今後は、ぜひご協力をいただきたい。

## 次第 6 国際観光プロモーションについて

### ■資料7 国際観光のさらなる強化

※ 石田補佐説明

(三谷委員)

- 本県は四国への誘客としてもプロモーションに取り組んでいると思うが、四国の他の3県との連携状況はどうか。

(山崎課長)

- 四国4県が連携・協力をし、海外での旅行博や商談会、プロモーション活動に取り組んでいるが、四国や高知はまだ海外での認知度が低いため、さらなるプロモーションを行っていく必要がある。

(谷脇部会長)

- 香港のエージェントによると、祖谷は香港からのお客様が多いが、高知は遠いとイメージがあるとのこと。実際は一時間程度で高知までのこれるので、今後は新たなイメージをつくりながら、いかに高知に来ていただくかが重要となる

(田中委員)

- 今年11月、日本政府観光局（JNTO）主催による、SGGの全国大会が開催されることとなっている。事前に3月、九州ブロック大会が開催され、新・観光立国論の著者であるデービット・アトキンソンさんが登壇されていた。来年は中四国ブロックで開催されるため、講師などお勧めの方がいれば情報をいただきたい。

(川上委員)

- 6/24におもてなし研修を開催予定で「ICTが高知の観光 地域創生に貢献できること」として、Google株観光立国推進部長をお呼びして登壇いただく。ぜひ、多くの方に出席いただきたいと考えている。また、所管している桂浜について、免税カウンター等の取組みなどまだまだ追いついていないことやツアーで多くのお客様を受け入れる際には、十分にさばききれていない現状がある。今後、意見をいただきながら、対応等を検討していきたいと考えている。

(岡林委員)

- 観光創生塾のアドバイザーとして、地域の観光人材の育成や旅行商品の造成につなげる取組を行っているが、受入態勢をしっかりとしていくうえで大変重要な取り組みであると思われるので、皆様にも可能な範囲でご協力をいただきたい。

(ハンオブザーバー)

- 観光立県のため、熱心に取り組まれていると感じた。この会を通じて、県の観光がよくなるように取り組んでいきたい。