

# 平成 28 年度第 1 回高知県おもてなし県民会議 委員等発言要旨

日時：平成 28 年 9 月 9 日（金）15:00～17:00

場所：オリエントホテル高知 「松竹の間」

## 次第 1 あいさつ

高知県観光振興部長 伊藤 博明

## 次第 2 新規委員の紹介

- 山根 淳氏（株式会社日本航空高知支店 副支店長）
- 佐藤 栄志氏（株式会社 J T B 高知支店 営業課長）
- 吉本 さおり氏（（公財）高知県観光コンベンション協会 受入部受入課長）
- 長尾 達雄氏（高知市町内会連合会 会長）

## 次第 3 おもてなしの推進について

- (1) 第 2 期産業振興計画の総括及び第 3 期産業振興計画について
- (2) おもてなしアクションプランに基づいた取組状況について  
資料 1～3 事務局説明  
参考資料 高知県の外国人延べ宿泊者数の推移 事務局説明
- (3) 国際観光受入部会の報告について  
資料 4 谷脇委員（国際観光受入部会長）説明

（植田副会長）

- クルーズ客船の寄港時の際に、高知家プロモーションのPVなどをバスの中で流す取組は、非常によいのでぜひ取り組んでほしい。
- モバイルWi-Fiルーターの貸出について、返却されない恐れはないのか。

（山崎課長）

- 返却は、国内の主要な空港や郵送でも可能としている。また貸し出す際には、保険をかけているため、万が一のためにも備えている。

（埜口委員）

- クルーズ客船の寄港時など、外国人の方に何が喜ばれているのか。またどういったニーズがあるのか。

（山崎課長）

- それぞれ客船や客層によって求めるニーズは違っており、例えば、上海発着の中国人が多い客船の場合、ツアーのコース数が少なく 1 本のツアーが大人数ですが、観光地というよりもショッピングがメインとなる。また、日本や欧米のお客が多い客船となると、地域に分散するようツアーを作ってお

り、室戸など地域の観光地や食など地元ならではのものを楽しむ方が多い。また、お客様以外にもクルーの方々が市街地に出て、日用品や衣料品を購入されている。客船寄港時には、アンケートも実施しているが、現在集計中のため、結果がまとまり次第、委員の皆様には情報提供を行う予定。

(笹岡委員)

■福祉住環境ネットワークでは、クルーズ客船寄港時などに事務所前で観光案内を行っている。その際、両替ができることや海外のクレジットカードが使用できる場所をよく訊ねられるため、そういった内容がまとまったパンフレット等があれば大変助かる。また、ひろめ市場は、多言語のマップでは、「ひろめマーケット」と表示がされており、実際行ってみるとイメージと違っていたとの声もあるため、今後も注意しながら、情報発信を行っていききたい。

(山崎課長)

■クルーズ客船のお客様には、岸壁や市街地の臨時観光案内所で一人一人に渡している市街地マップがあるので、事前に同じものを情報提供させていただく。

(井門委員)

■よさこいの際、中国の方から銀聯カードがどこで使えるかとよく聞かれた。現在ローソンでは利用が可能であるが、外国人観光客の消費額をあげるための取組として、県内に銀聯カードの利用可能店舗を増やしていくことが重要である。そこで、端末を導入する際の初期投資を県の予算で賄い、その後は各企業に取り組んでいただくなどの方法を検討してはどうか。

(山崎課長)

■まだまだ現状として、銀聯カードが利用できる店舗は限られている。商店街等では、銀聯カードに限らず、MasterカードやVISAカードなどが利用できるという表示への協力をお願いをするなど、今後も消費額をあげることへの理解をいただけるよう働きかけを行っていく予定。

(茂原委員)

■コールセンターの現時点での利用状況はどうか。

(山崎課長)

■登録数256施設、利用件数48件、うち通訳サービスが33件、翻訳サービスが15件となっている。今後も拡大を図っていききたい。

(長尾委員)

■クルーズのお客様のマナーが悪いと情報を聞いたことがあるが、事前の対応などどういった対策を行っているのか。

(山崎課長)

■マナーについては、文化の違いが大きく、例えば、トイレの利用方法など国によっては、紙を流さないところもあるため、利用方法などの張り紙をしている。また、高知城などでゴミがあれば、次回は改

善されるよう表示をするなど検討しながら取り組んでいる。ただ、今のところ大きな混乱やトラブル等はない状況である。

(田中委員)

■先日の大型クルーズ客船寄港の際、現在観光地にはあまりゴミ箱はおいていないため、観光地以外でゴミ箱がある場所等へゴミが溢れかえっている場面があった。ゴミに関して、どういった対応していくのか検討していく必要があるのではないかと。またコンビニなどにも観光客が立ち寄ると思うが、ゴミなどへの対応はどのようにしているのか？

(井門委員)

■ローソンでは、クルーズ客船寄港時などは、これまでの実績から人気商品をより多く取り揃えることやごみについては、従業員を増員し、通常よりも頻繁にゴミの回収に取り組んでいる。

(川上委員)

■桂浜では、今のところトイレやごみなどについてのトラブルはない。トイレにも利用方法を表示し、ゴミについては、定期的に清掃を行っているためではないかと思われる。ただ、困ったこととしては、シャトルバスを待つ際に、桂浜公園内駐車場の車道まで広がって歩かれている方もおり、危険な場面があるため、事前の呼びかけ等の対策など改善に向けて取り組んでいきたい。

(山崎課長)

■その他としては、クァンタムオブザシーズなどの4,000人規模の船がきた際のツアーバスの駐車場の確保が課題となる。これまで、高知県庁や四国森林管理局、高知公園駐車場などを利用して対応しているが、来年は40回以上のクルーズ客船の寄港が予定されているため、大きな課題となっている。

(山根委員)

■外国人の動態調査について、サンプル数、調査方法、調査結果などはどうか。

(山崎課長)

■現在、アンケート調査については、集計中のため、結果が分かり次第ご報告させていただく。調査方法については、クルーズ客船が寄港した際やホテルなどの宿泊施設、また、観光案内所等で実施している。

(川上委員)

■通訳コールセンターは加入する必要があるのか。以前、クルーズ客船寄港時に、外国人がけがをされたら救急から高知市へ情報提供があった。たとえば、マップにコールセンター加入施設を表記することは可能か。また救急車からコールセンターを利用することはできないか。

(山崎課長)

■マップへの掲載は、可能であるが、加入施設は常に変動があるため、時点をしっかりしておく必要がある。

(伊藤部長)

- 基本的にコールセンターは、観光案内所や観光施設等（龍馬パスポート対象施設等）を対象とし、飲食店等も対象外としている。通話料金は県が負担しているため、年間契約で契約以上の利用があれば、追加の料金が発生する。そのため、専門性のある救急車等は別途検討していただきたい。

(岡崎委員)

- コールセンターは、個人の旅行者が利用できるものではないのか。

(山崎課長)

- 個人の旅行者も利用が可能。登録施設において、旅行者と施設、コールセンターでの3者通話が可能。

(笹岡委員)

- おもてなしアクションプランの第4条のユニバーサルデザイン化の推進の具体的な取組について、観光施設等多言語案内表示の整備などと記載があり、第5条のおもてなしプロフェッショナルの養成の今後の取組予定には、障害者サポート研修の実施とあるが、こういった内容は、障害者や高齢者への配慮した取り組み（バリアフリー化等）を行っていくという理解でよいか。

(山崎課長)

- そのとおりである。参考資料2にお配りしている「平成28年度第1回広域観光みらい会議」において、障害者等とのツアーを提案しているエージェントさんなどに集まっていただき、日本バリアフリー観光推進機構の方に講演していただいた。2020年東京でのオリンピック・パラリンピックに向けて、ユニバーサルデザイン化は推進していく必要があるため、今後も研修会や講演会など取組を行っていく予定。

(吉本委員)

- 高知県観光コンベンション協会は、高知県とカウンターパートで取組を進めている。観光コンベンション協会に対してもご意見等があれば、いただき、今後の取組の参考にさせていただきたい。

(林委員)

- 馬路村はまだまだ、外国人観光客は少ない。先日、京都の金閣寺へ行くと、ほとんどのお客さんが外国人であり、外国人観光客が増えてきていることを実感した。また、馬路村温泉としてコールセンターに加入しているが、実際まだ利用していないのが現状である。

(竹内委員)

- コールセンターはクルーズ客船寄港時のみか。また、クルーズのお客様のバス、タクシーの利用の割合はどうか。

(山崎課長)

- コールセンターは24時間体制であり、クルーズ寄港に限らずおもてなしタクシーや登録施設等は利用が可能。バス、タクシーの利用割合は、客船によって、さまざまであるが、中国発着の場合は、ほぼ

オプションツアーに参加されるため、バスが多く、その他としてもシャトルバスを利用する方が多い。事前に目的地を調べている方などは、タクシーを利用される方もいる。

(尾崎委員)

■じゃらの調査において、地元ならではのホスピタリティーを感じたということで高知が34%で昨年の8位から3位へということだが、1位の沖縄(48%)とはどういったところが違うのか。

(伊藤部長)

■沖縄は、高知以上に人懐っこさやフレンドリーさがあるのではないかとと思われる。沖縄を目指すということではないが、さらなるおもてなしマインドをあげていきたい。

(川添委員)

■ライオンズクラブとしては、この会のご意見等を全体が集まる会議等で、情報共有していきたい。実際に協力しながら取り組むこととしては、引き続き一斉清掃へ協力していきたい。

#### 次第 4 平成28年度高知家おもてなしキャンペーンについて

資料5 事務局説明

(楠瀬会長)

■委員の皆様の可能な限りのご協力をお願いしたい。

#### 次第 5 おもてなしトイレの表彰の方向性について

資料6 事務局説明

(植田副会長)

■選定の基準の3年以上が経過していることとあるが、応募施設をみるとほとんどが3年を経過していないのではないかと。3年という期間に意味はあるのか。

(事務局)

■おおむね3年としているため、3年に少し満たない場合は一定対象とするが、1、2年は対象とならないため、そのあたりのご意見がいただければと思っている。また、3年というのは、制度が平成24年から開始し、4年目を迎えているため、一定制度開始から継続して取り組んでいるトイレを表彰したいという意味で提案している。

(尾崎委員)

■募集の際には基準がない中、選定する際に3年以上という基準ができるのは、すこし酷ではないか。また、多言語表示があるという基準を設けてはどうか。

(事務局)

■多言語表示は非常に重要であるが、まだまだ多言語表示がされているトイレは少ないのが現状であり、

多言語表示といっても、トイレ案内のみやウォシュレット等の使用方法などと幅広いため、今後の参考にさせていただく。

(伊藤部長)

■新しい施設などのトイレは当然きれいであるがそういったトイレを表彰するのではなく、おもてなしトイレとして取組が継続されることが重要であるため、3年という基準を提案させていただいた。

(楠瀬会長)

■今年度は、事務局からの提案のもと、表彰を行いたいと思うのでご協力をお願いしたい。

(事務局)

■後日、投票用紙と併せて、改めてご案内をさせていただく。

## 次第 6 志国高知 幕末維新博について

### 資料7 事務局説明

(植田副会長)

■観光施設等では、すでにガイドがいるところもあるが、各地域会場の観光施設等へのさらなるガイドの養成をしてほしい。

(事務局)

■現在、開幕に向けて、各地域のガイド養成に取り組んでいる。

(竹内委員)

■ガイドも重要であるが、観光施設等の学芸員のプレゼン力等も重要となってくる。

(伊藤部長)

■施設ごとに新たな学芸員を配置するのは難しいが、地域ごとには学芸員を配置する予定（1年200日程度）。ガイドと解説という点に重要視し、取り組んでいく。

(埜口委員)

■史談会の方々のこれまでの経験や知恵を活用してはどうか。

(伊藤部長)

■当初から史談会の方々には、現地視察に同行いただくなどアドバイスをいただいているため、今後も引き続き連携しながら取り組んでいく。

(茂原委員)

■以前、他県の観光施設において、元大学の教授の方々がボランティアでガイドをして、非常に観光客にも喜ばれていたことがあった。知識があり、すでに退職している方は、時間もおり、ご協力してくれ

る方も多くいるため、連携しては取り組んではどうか。

(伊藤部長)

■ガイドの養成として、地域会場がある市町村に対して、ガイドのテキストやユニフォームなどで利用できる100万円の補助金を用意させていただく。また、県はボランティアではなく、ガイドの重要性を認識していただき、収益となるよう取り組んでいく予定。大学の教授の方などとも、テキストの作成などにおいて連携、協力を図っていききたい。

(岡崎委員)

■国内のみではなく、外国人観光客向けにもさらなる多言語化を進めてほしい。また、歴史のみではなく、セカンドオプションなども検討していただきたい。

(伊藤部長)

■地域会場においては、多言語表示を進めている。また、歴史はあくまできっかけであり、食や自然と結びつけるという観光クラスターを整備していく予定。

(尾崎委員)

■ガイドとして、知識面のみではなく、いかに楽しく高知のよさを伝えられるように取り組んでいきたい。

(植田副会長)

■当時の食事やお菓子なども再現するなど工夫しながら取り組んでいただきたい。

(伊藤部長)

■当時の食事なども踏まえながら、今後の取組を検討していきたい。

(尾崎委員)

■団体ではなく個人客も多く訪れることが予想されるため、周遊バスや公共の乗り物の割引制度など検討していただきたい。

(伊藤部長)

■タクシーやバスなどの周遊できる計画を進めている。

(埜口委員)

■2018年のNHKの大河ドラマが「西郷どん」に決定したため、今後鹿児島県と連携しながら取り組んではどうか。

(伊藤部長)

■昨年、平成の薩長土肥連合として、鹿児島県、山口県、佐賀県と連携しながら取り組んでおり、今後も連携、協力を継続していく予定。

## 次第 7 その他

(植田副会長)

- 以前県外で宿泊したホテルにおいて、無料で参加できる子ども向けのイベントが行われており、本県でもそういったおもてなしがあればよい。

(谷脇委員)

- 県内でも取り組んでいるホテル等もあるが、検討させていただく。
- コールセンター等の取組が進んでいるが、さらなる周知が必要である。今後は旅館組合等の会議等でも周知するなど取り組んでいきたい。

(埜口委員)

- 今年から、よさこい本祭の8月11日が山の日として祝日となった。よさこいは、本県の重要な観光資源であるため、もっと広がりを持たせるうえでは、いい機会であるので何か取組が必要ではないか。

(山崎課長)

- 現在よさこいは国内200チームがあり、海外にも把握しているだけでも17か国で踊られている。今年のよさこいでは、ヨーロッパの6か国7チーム19名の代表の方を高知へ招待し、よさこいアンバサダーとして任命した。今後それぞれの国でよさこいPR=高知のPRを実施いただき、本県への誘客など2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて取組を進めていく予定。

(事務局)

- 第2回の高知県おもてなし県民会議は、来年2月頃の開催を予定。