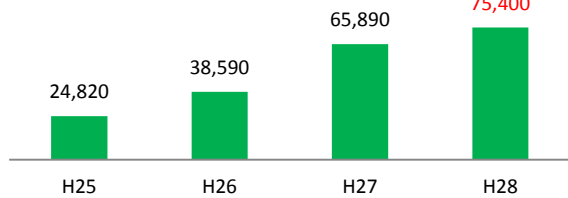


## 外国人観光客の動向

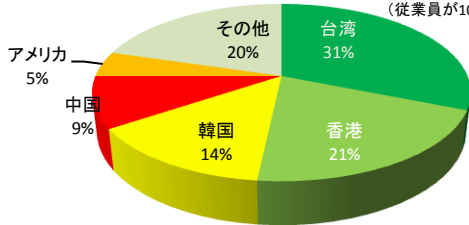
### 高知県の外国人延べ宿泊者数の推移(全体)

※観光庁「宿泊旅行統計調査」確定値

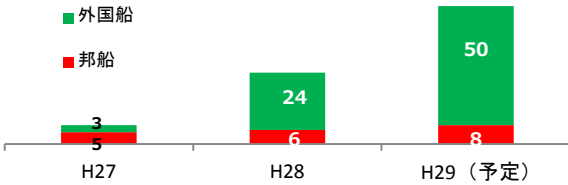


### 高知県の外国人延べ宿泊者数の国別割合

※観光庁「宿泊旅行統計調査」平成28年確定値  
(従業員が10人以上の宿泊施設)

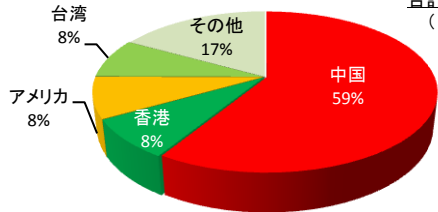


### 高知新港へのクルーズ船受入れ状況の推移(高知県)



### 高知新港への外国客船乗客の国別割合(H28年)

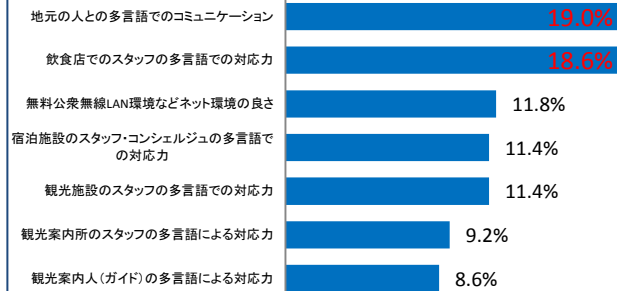
合計: 50,094人  
(日本人除く)



## 外国人観光客の満足度

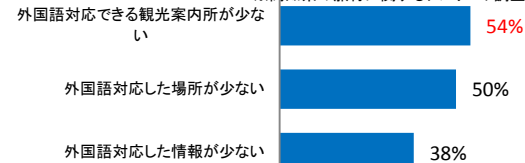
### 訪日旅行でよくなかったサービス・対応

※株式会社リクルートライフスタイル 2017.1.20発表資料より



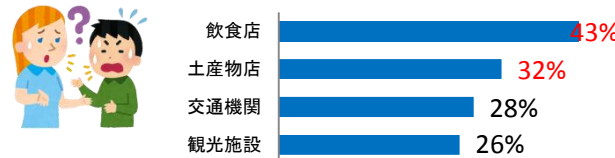
### 高知県の観光での不便項目の割合

※高知県の旅行に関するアンケート調査(平成28年度)



### 外国語対応できる場所(コミュニケーション)の不便項目の割合

※高知県の旅行に関するアンケート調査(平成28年度)



### 外国客船乗船客・乗組員に対する観光満足度アンケート

※高知県調査(平成28年度)



## これまでの県の取組

### H22～H24

#### 国際観光受入研修事業

- ・基本講習会(H22 1回 144名)  
⇒「外国人観光客を受け入れるにあたって」をテーマに「おもてなしのこころ」や経済効果についての講習
- ・個別研修会(H22～H24)  
⇒観光部会、運輸部会、行政部会、宿泊部会それぞれにおいて業務会話のロールプレイングを含む少人数での研修会を開催。
- ・受入れ相談会  
⇒海外向け商品化個別相談会の開催

#### 個別研修会等の実績

(延べ人数)

区分	H22	H23	H24	合計
観光部会	110	85	40	235
運輸部会	22	-	1	23
行政部会	69	10	-	79
宿泊部会	-	-	44	44
個別相談会	2	11	-	13

### H24～H28

#### 国際観光受入環境整備事業

(整備箇所数)

区分	観光案内板等整備 事業費補助金			国際観光受入環境整備 事業費補助金		計
	H24	H25	H26	H27	H28	
観光案内パンフレット	5	3	6	13	18	45
観光案内板	114	44	65	15	11	249
トイレの洋式化	-	-	-	10	11	21
Wi-Fi整備	-	-	-	12	19	31
接客ツール	-	-	-	2	8	10
その他	-	-	-	2	5	7

### H29～

#### 外国人観光案内所設置支援事業

- H29年度整備予定: 室戸市、土佐町、須崎市、梶原町、土佐清水市  
※現在の外国人観光案内所: 高知県「i」案内所ほか10カ所

### その他

- 外国人向けモバイルWi-Fiルータ貸出
- 24時間通訳コールセンター(4言語)
- 多言語メニュー作成支援サイト
- おもてなし簡単会話集(4言語)



○国際観光受入基盤(ハード面)は一定整ってきた。

- 外国人の多くがまだコミュニケーションに不満を感じている。
- 不満を感じた場所の多くが飲食店や土産物店等

- H28年の外国人延べ宿泊者数7万人超!
- H28年の外国客船乗客数(日本人除く)は5万人超!
- 英語圏、中国語圏からの来訪が7～8割!