平成 29 年度第２回高知県おもてなし県民会議 議事要旨

日　時　平成 30 年２月 20 日（火）15:00～17:00
場　所　高知共済会館　４階　浜木綿
出席者　別添出席者一覧のとおり
内　容
１　開会
　観光振興部副部長　吉村 大
　（挨拶・志国高知 幕末維新博 第２幕について【資料１】に基づき説明）

２　報告
「高知県おもてなしアクションプランに基づく取組について」【資料２】、【資料３】により説明の後、質疑応答・意見交換

【植田会長】
おもてなしキャンペーン「土佐茶でおもてなし」について、浜幸さんからご提供いただいたお菓子は観光客に非常に好評であった。

【埜口オブザーバー】
例えば、今年の高知龍馬マラソンには県外から 4,000 人以上の参加があったとのこと。そういう機会に県外の方に高知のことを知っていただく、そういう意味で少しでも力になれるのであれば、お菓子の提供について今後も協力していきたい。

【埜口オブザーバー】
クルーズ船により来高した方々に、高知旅行を楽しんでいただくための十分なおもてなしができていないのではないかと感じている。両替やコミュニケーションなど諸々あると思うが、そのあたり、どういうことが課題と考えているのか。

【吉村副部長】
船によっては滞在時間が短い。特に中国発着のツアーについてはリーズナブルな価格のツアーが多く、滞在時間が短く設定されている。昨年初めて、ランドオペレーターと呼ばれる旅行会社・船会社と受入側（観光施設等）の商談会を開催した。その中で、相手方も新しい立ち寄り先を探しているということがわかった。このような機会を捉えて効果的にセールスしていくことで周遊時間を延ばす、そういうツアー編成につながるのではないかと考えている。

【埜口オブザーバー】
　言語の問題もあるが、はりまや橋付近でふらっと（あてもなく）歩いているような外国人観光客を見かける。彼らが楽しめているんだろうかと感じており、もう少し関わることができればいいのではないかと感じている。

【吉村副部長】
　県と市、ＫＶＣＡ、商店街の方々等と定期的な意見交換の部会を開催している。最近のご意見では商店街の方も外国人観光客の受入に慣れてきたとのこと。いい兆しであり、ストレスが減ってきたかなと感じている。

【植田会長】
　お金を落としてもらえるように。来て楽しんでもらうと同時に、消費にもつなげていければいいのではないか。

【田村課長】
　シャトルバスの乗降場となっているはりまや橋バスターミナルでは、船の種類によって、通訳スタッフの配置を工夫して観光案内の対応をしたり、また、消費税免税カウンターの整備などを進めているところ。現在の課題は両替やクレジットカード対応の部分。ただ、意見は少数であり、全体としての満足度は高いと感じている。
　滞在時間が短いので難しいところはあるかもしれないが、まずは高知を楽しんでもらい、よい印象を持ってもらう。周遊クーポンも活用して、次回は個人旅行で滞在していただけるような仕組みづくりについても整えていきたいと思っている。

【岡﨑委員】
　本年４月から仁淀川で大手アウトドアメーカーによるキャンプ場の開設という話があったが、クルーズ客の周遊コースは、高知城、桂浜、商店街という定番以外の検討が必要だと思う。高知では魅力的な自然を味わっていただけるよう、仁淀川でちょっとしたアウトドアの体験で、例えば 1,000 円くらいで川を見ながら BBQ をしたり、アクティビティがあればいいと思う。体験型は外国人観光客のニーズにマッチしていると思う。おいしいものや、自分の国では見られない景色などの体験の方が印象に残ると思うので、半日で移動できるコースを検討してはどうか。

【吉村副部長】
　欧米の方々は、仁淀川や室戸、佐川のまちあるき、四万十などを訪れてくれている。観光コンベンション協会と連携して、例えば仁淀川のキャンプ場であれば仁淀ブルー観光協議会などと、商談会などで売り込んでいくなど検討していきたい。

【岡﨑委員】
　歴史に関することや、「坂本龍馬」は海外の方には正直わからない。高知が売りたいものと、観光客が求めているものに差がある。

【吉村副部長】
　仁淀川は５年連続水質日本一など、高知の自然は売り出せるところがたくさんあるので、ニーズを見極め検討したい。

【田村課長】
　本日も 50 社ほどの企業の方にご案内（出席は 26 社）し、商談会が開催されている。そのような機会を生かしながら取り組んでいきたい。

【眞田委員】
　先日、アウトドア企業のモンベルにお伺いし、高知県の現状を説明したところ、クルーズ船の客をアウトドア、サイクリングなどに案内するには体験ツアーガイドの養成が必要という話だった。飛騨の古川にサイクリングを求めて外国人が来ているのは外国語ができるガイドを養成しているからである。モンベルさんには香港や台湾からサイクリング体験できるところがないかという問合せもあるらしい。欧米の方は高知県の川とか海に興味を持っている。海外の方からすると魅力あるコンテンツなので、そこに地元の食を絡めて、ガイド料金、レンタル料金、食事等でお金が落ち、ゆっくり来てみようかとなるような PR、仕組みづくりを検討していく必要がある。ポスト維新博の話もあるので、外国人に対応できるガイドの養成も必要かと思う。

【植田会長】
　キャンペーンが終わった後も続いて拡がっていくような仕組み作りが重要。

【吉村副部長】
　ポスト維新博については平成 30 年度から出力を上げて準備し、31 年度から本格的に展開していく。その一つのキーポイントは人材育成という認識を持っている。

３　高知県おもてなしアクションプランの改訂について【資料４】【資料５】により説明の後、質疑応答・意見交換

【植田会長】
　「あったか高知でまち・ゆうき」は外国人にもわかるキャッチフレーズを加えてはどうかという意見があった。

４　平成 29 年度おもてなしトイレ表彰について【資料 6】により説明の後、
　　質疑応答・意見交換

【田中委員】
　行ける範囲で候補トイレに行くようにしているが、「ふるさと童謡トイレ」はどこにあるのか。

【事務局】
　安芸観光情報センターのすぐ脇にある。手洗い場が見えるのですぐにわかると思う。

【田中委員】
　LIXIL 高知ショールームのトイレは誰でも気軽に入ることができるのか。

【事務局】
　LIXIL さんからも気軽に使っていただきたいと伺っている。

【笹岡委員】
　バリアフリー対応という項目があると手すり、広さなど様々なので判断が難しいと感じる。おもてなしトイレに認定された後の確認は行っているのか。

【田村課長】
　これまでは後追いの調査も行っていたが、現在は行っていない。ただ、日常的にアンケートやご意見をいただく仕組みになっているので、不都合があった場合には現地に出向いたり、事業者にフィードバックしている。

【田岡委員】
　投票に当たって「選定ポイント」の各項目は対象施設には整っているということでいいのか。

【事務局】
　今回は「選考のポイント」を事務局から上げさせていただいているが、すべての施設が「選考のポイント」の項目を満たしているわけではない。それぞれの候補トイレの特徴を踏まえて、皆様のそれぞれの主観により、ご判断、選定いただけたらと考えている。

【植田会長】
　バリアフリーに関する項目が入ってきたのは最近のこと。最初のころは花やＢＧＭといったおもてなし項目だった。ここ２、３年で項目として意識するようになった。バリアフリー対応はやらなければいけないことなので、一つのポイントにしていただければと思う。

５　おもてなしの推進について【資料７】に基づき説明の後、質疑応答・意見交換

【植田会長】
　おもてなし県民会議として、県内でのさらなるおもてなし気運の醸成のために、一斉清掃以外に具体的な活動をしてはどうかと考えている。先日の国際観光受入部会でも「自分の町を知ることで町を好きになることが、最終的に観光客に案内できるという形で「おもてなしの推進」につながるのではないか」という意見があった。
　例えば「おもてなし通信」のような形でエリアを絞って県民会議の活動や町の「いわれ」の紹介などの印刷物を発行し、住民に気づいてもらい、観光客へのおもてなしにつなげられればと考えて提案したい。

【岡﨑委員】
　例えば、小学生は夏休みの社会科の宿題でテーマを絞り、自分たちの町のことをよく調べていると思う。歴史や構造物など自分たちが知らなかった情報をわかりやすい言葉でまとめている。そのような成果を活用できるとよいのではないか。例えば、高知市の「あかるいまち」と一緒に配布できれば多くの人の目に触れる。学校と地域の連携として、わざわざ作成するのではなく、小学生の宿題などの成果を出せれば、言葉も平易でわかりやすい。

【田村委員】
　紙媒体にしていくことも方法だと思うが、ＷＥＢやマップに落とし込んでいくことで見る人が使いやすいものになる。そういうふうに編集する作業者が必要だが、そうすれば面白いものができるのではないか。
　例えば、安藤委員は中心商店街周辺について深い知識をお持ちで、そういう皆さんの知識を埋もれさせないように、残していくことは重要なこと。

【植田会長】
　特にお年寄りはインターネットが使えない方も多いので、まずは紙でやればいいのではということを考えていた。

【田村委員】
　紙で始めるかインターネットで始めるかで情報の整理、作り方も変わってくる。

【安藤委員】
　おもてなしとしての間口が広がり過ぎていると感じる。取組を取捨選択しないと事務局の負担も多大なものになりすぎる。トイレについてもいつまで継続するのか検討が必要だと思う。こういう話は他の会議等でも提案があるし、例えば、高知市の歴史の話であれば、おもてなし県民会議ではなく、高知市に話をしていく部分もある。商店街についてはテレビ番組でも放送されたが、「つちばし」や「使者屋橋」の話も掘り起こせば面白い話になる一方、これは市町村に働きかける内容ではないか。どこまでをこの会議で対象とするのか整理が必要だと思う。

【植田会長】
　県民の方々に自分の町を知ってもらい、好きになってもらう。そのきっかけを作るための情報提供ができればと考えた。

【海老塚オブザーバー】
　「おもてなし」はやりましょうと言ってやるものではなく、自ら進んでやるものだと思う。四国ではお遍路さんが無事にお参りできるようにお接待を行ってきた。ただ、今の時代はそういうふうに簡単にはいかないので、四国、高知には素晴らしい風習が残っていると、それを地域の人に気づかせてあげるというのは一つの手かなとは思う。小学生の宿題にはそういう意味もあるのではないか。例えば子どもに大人が働きかけてあげる、そういうことがおもてなしの一歩ではないか。資料を作成するのはできれば素晴らしいと思うが、県民会議ではなかなかそこまでのものにならないのではないか。こういうことをしましょうと市町村や関係者に働きかけることは県民会議の役割でもあると思うのでそういうところから初めてはどうか。進んでやってみようという地域が出てきてくればそれは素晴らしいと思う。

【田中委員】
　所属する高知ＳＧＧ善意通訳クラブの副会長の話では、はりまや橋交差点の路面電車の軌道が交差する「ダイヤモンドクロス」は日本でも数少なく珍しいとのことで、さらに朝の限られた時間には電車３台が交差する様が見られることを知ってから、非常に興味を持って勉強し、現在では観光客にそれをＰＲするようになっている。外国人観光客の中には路面電車に興味を持つ人もおり、さらに路面電車にとどまらず、周りの歴史のこと外国列車のこと、とさでん交通の技術のことなど様々なことを学ぶようになった。
　その話を聞いた別の会員はわらじ屋さんのことを調べ始め、私も触発されて住居の介

良周辺を調べてみると源頼朝の弟の墓があり、頼朝の弟といえば観光客にもわかることから、ＰＲできるかなと思っている。このように人に話を聞くと刺激されて周囲の方も地元を掘り起こして調べていくことがあり、私たち自身が、知っていくということが重要ではないか。

【植田会長】
　実際に何かをするにしてもすぐに具体的になるわけではないかもしれない。県民の皆さんや各委員の所属などにおもてなしの取組を広げていきたいが、まずは自分たちが楽しむことが大切である。上町のかわら版の作成の際も楽しみながら、自分の町に関する知識を深めていった。こういう会議で先ほどのような情報を仕入れていくことで委員の所属等にも広めていければよい。

【笹岡委員】
　来年度事業案のバリアフリー観光推進事業には期待している。先日の国際観光受入部会で話が出たが、（障害者の受入に関して）観光ガイドは介助者ではないし、タクシー運転手も経験が無いので困っているという話もお聞きして、私の所属でも機器の貸出やトラベルヘルパー制度などの情報提供を積極的に発信していきたい。それを共有すると、解決策が見えてくるかもしれない。そんな情報のネットワークを構築できればよい。

【亀山委員】
　先日の高知龍馬マラソンの後、日曜、月曜は県外の方が高知を後にされ、空港のテナントからはそのような方から「高知はほんとにいいところ」という意見をたくさんいただいたと聞いている。これは高知の誇れることだと思う。
　先日、観光コンベンション協会から１年間のイベントスケジュールが掲載された冊子をいただいた。この情報を多くの人に共有できれば（機会を逃さず、イベントに合わせて様々な取組ができるのではないか。空港としても空港利用者の多く見込まれるときに事前に準備し、対応していく必要があると考えている。事前の情報の発信も必要ではないか。

【植田会長】
　そういった情報は県民会議の委員にはメールで送ってもらえればありがたい。

【岡﨑委員】
　クルーズ船の寄港は新聞に事前に掲載されるが、あの程度の情報でも興味のある人には十分な情報だと思う。

【田村課長】
　ひとつご紹介できるものとして、観光コンベンション協会の運営する「よさこいネット」に市町村や事業者などからいただいたイベント等の情報を掲載しているのですべてを網羅してはいないが、参考にしていただければと思う。

【事務局】
　観光コンベンション協会から送付させていただいたのは大会の関係「コンベンションカレンダー」だと思われる。この情報はＨＰに掲載し、適宜更新しているのでまた、ご参考いただきたい。

【川上委員】
　高知市ではコンベンションカレンダーの情報をもとに県庁前の交差点に三角の歓迎看板を設置し掲示している。あまり目立っていないかもしれないが。そういう形で歓迎の意を表している。

【田村委員】
　これから観光について、特に外国人受入についてマーケティングの考えが外せないと思う。クルーズであれば、どういう国籍の、どの程度の所得者層の方が何名来られるのか。そういう方にはどういうサービスが提供できるのか、という情報が必要。データを提供することで、どうすればお金が落ちるのか、検討していく必要がある。

【安藤委員】
　最近は商店街の個店では、クルーズ船になれてきた。まだ、少ないが、台湾などからＬＣＣを使い高松から高知へ来ている方を見るようになった。そういう方はリピーターになる可能性が高いが、クルーズ船の利用者はリピーターになる可能性は少ない。そういう特徴を理解したうえで対応してくことが必要ではないか。

【植田委員】
　通貨（両替）の面で商店街はどのように対応しているのか。

【安藤委員】
　それぞれお客さんによって異なる。ドルで売ることもある。
　消費を上げるには、今後は何をどう売っていくのかというところを考えていくことが必要になってくる。

【岡﨑委員】
　高知市主催の「おもてなし研修」（2 月 23 日）の講師、吉田氏は台湾で絶大な影響力を持っている。彼のブログで日本各地の「おもてなしグループ」を紹介しているが、高知の「おもてなし海援隊」は紹介されていなかった。ＰＲが足りないのではないか。

【海老塚オブザーバー】
　どんな施設もそうだが、Wi-Fi など素晴らしい設備があっても、受入側が心豊かに丁寧な言葉遣いで対応してくださるということが何よりのおもてなし。そういう人を増やしていくことが重要。竹林寺には中国語をしゃべることのできるスタッフはいないが、クルーズ船寄港時には中国語の貼り紙をしており、それを見た人はルールを守ってくれる。ここはこうしてほしいというところは訴えないといけない。そういうひとつひとつの対応が大切になってくる。まだまだ外国の方をどう受入でいくのかということを考えていかなければならないので、アンケートなどをとっていたら結果をフィードバックしていただきたい。

【植田会長】
　最後におもてなしアクションプランの改訂について、ご意見が特になかったが、承認ということでよろしいか。

≪全会一致で承認≫

以上