

平成 29 年度第 1 回高知県おもてなし県民会議国際観光受入部会 要旨

項目	意見要旨	対応案等（凡例 ○：委員、●：県）
<p>バリアフリー 観光</p>	<p>【取組全般について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国内外を問わず日頃から、観光地、宿泊のバリアフリーに関する問い合わせがあり、ニーズはあると感じている。 ・バリアフリールームのあるホテルの情報もまとまったものはないので、詳細の情報を収集して対応できる態勢をつくることは必要。 ・コストをかけない対応方法など県外の事例も集めながら協力していきたい。 ・障害者サポート研修の取組は、県事業だけでなく各団体でも研修実施の啓発ができるよう、協力していきたい。 <p>【観光地について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高知城に登りたい場合は、車いすを運搬する牽引式の器具の貸し出しも対応可能。 ・バリアフリーで案内できる（県内の）観光地は限られているので、事故が起きないように、環境整備がまずは必要ではないか。 <p>【二次交通について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後はユニバーサルデザインタクシーに車両が移行していく。 	<p>【取組全般について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●高齢者や障害者、子育て世代、外国人等対象となる方は増えていくことから、ハード整備だけでなく、ソフト面でも充実できるよう意識啓発に取り組んでいきたい。 <p>○バリアフリー観光に関する取組を周知する必要がある。宿泊施設の HP への写真掲載など県が主導で推進してはどうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●事業者への研修会等で提案していく。 <p>【観光地について】</p> <p>○県立図書館跡に観光ガイドの待合室ができる予定なので、高知城に登れない方は、待合所において動画でガイドする等の対応ができるのではないかと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●待合所で VR で楽しむ方法もあるのではないかと。 <p>○トラベルヘルパー制度（有料でヘルパーが付き添い）等の活用も手段のひとつ。</p>
<p>外国人観光客の 受入、リピーター 対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・おせっかい協会では、個別接客英会話講座を月 1 回実施。集合型のセミナーは人が集まらず、個店で状況も異なるため成果が定着しなかったが、個別訪問を行うことにより、個店のニーズに応えることができ、高い効果がみられ、受講者からも好評。 ・ツアー団体等の受入では、県内観光地を把握し、かつ外国語対応ができる「おもてなし添乗員」のようなサポートできる方を配置してはどうか。 ・周遊クーポンブックの配布で、実際使ってきていただいた方にアンケートをとってはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ●観光地等のエリアを選定し外国語対応のための研修を実施する予定。各事業者の接客力がアップすることで、満足度が向上し消費拡大につなげていきたい。 <p>○外国人が多く来ているところから、徹底的に磨き上げるとよいのではないかと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●周遊クーポンブックの利用者にはアンケートや検証方法等を検討していく。

平成 29 年度第 1 回高知県おもてなし県民会議国際観光受入部会 要旨

項目	意見要旨	対応案等
国際観光	<ul style="list-style-type: none"> • 交通の便が悪いので、タクシー利用への助成や空港からのバスを無料にするなど、思い切ったキャンペーン等の対策が必要。 • 観光パンフレットの翻訳の際は、直訳ではなく魅力が伝わるような表現に留意する必要がある。 • CIQ に時間がかかる。待ち時間を有効に、また、不満を与えないためにもおもてなしをしてはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ●CIQ 設備は交通運輸政策課と連携してすすめる。チャーター便の際は、待ち時間に動画を流したり、歓迎出迎えを実施予定。
観光人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> • 住民がまちの歴史を知り誇りに思うことが大切。その機会を作っていくことが、おもてなしの機運の醸成につながるのではない。 • 専門人材の育成は県や観光協会だけでやるのではなく、長期的な視点で、小中高でのプログラムや教育機関と連携してはどうか。 • ガイドコースの中には活動が停滞しているところもある。民間が稼げる取組まで到達しなければいけない。 	<ul style="list-style-type: none"> ○土佐っ歩の取組で、町内会ぐるみで理解活動に取り組んだら、現在では町内の方も観光客に案内をしている。町内会等と連携し地元の歴史を知るチラシ等を配布してはどうか。 ●子ども観光大使やクルーズ客船案内所での高校生等体験活動等、受入面で協力している。長期的なプログラムは多様な関係者との連携が必要で機会をみて提案を検討。 ○FIT を受け入れる専用窓口を作って案内してはどうか。
おもてなしタクシー	<ul style="list-style-type: none"> • おもてなしタクシーの実働数が減少している。高知駅や旅館ホテルの配車に、おもてなしタクシーが限定されると活性化するのはないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○一般の方への認知度向上により利用が増えるのではないか。 ●研修の機会を増やし、質量ともにアップさせるとともに、広報にもつとめていく。
おもてなしアクションプランの改訂	<ul style="list-style-type: none"> • 「あったか高知でまちゆうき」は外国人にわかるキャッチフレーズを加えてはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ●検討する。
ポスト維新博	<ul style="list-style-type: none"> • 専用 WEB サイトはワンストップで利用できるようなものになるのか。 • キャンプサイト情報など比較ができるようにしてはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ●OTA 掲載情報を整理して、体験、食、観光施設等を一体的に発信する予定。 ●情報データの充実整備が必要。