平成 30 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

日　時：平成 31 年 2 月 18 日（月）13:00～14:30
場　所：高知城ホール　2 階　小会議室
次　第：１　開会
　　２　国際観光の推進について
　　３　れんけいこうち広域都市圏の取組について
　　４　リョーマの休日～自然＆体験キャンペーン～について

次第２　国際観光の推進について
【資料１】国際観光課　宮尾チーフから説明
【資料 2】事務局説明

【田村委員】
　多言語表記について改善してきたと思うが、やはり個店個店で見ると、英語表記がなかったり、物を売ってるようなお店だといいが、飲食店などは食べてみないとわからない。そういうものが多いので、特に飲食店に関する多言語表記は必要に迫られてるのではないか。
　おせっかい協会でも要請があれば、国際交流の方々にお願いしていただきたいながら接客英会話教室をやっているが、やはりニーズが多いのは飲食店。

【川田部会長】
（ホテル高砂で）先日、ホテル名の多言語表記がないのではないかとヨーロッパのお客様に指摘を受け、表示を作ろうと思っている。高知県観光コンベンション協会で、多言語メニュー作成支援サイトをやっていると思うが、利用状況はいかがか。

【高知県観光コンベンション協会　地場チーフ】
　システムの運営と普及促進ということで、セミナー等でお知らせをしている。今年度から個別に飲食店を回り、周知するのと実際に登録するときに、1 件 1 件電話でお答えして徐々に数を増やしているところ。サイトに登録をする、次に自分のお店の情報を登録してメニューを公開するという 2 ステップがある。後者の方で、現在サイトに公開してる数が 60 まで増えた。昨年末は、60 弱だったので、数は徐々に増やしてきたというところ。
　飲食店のサイトとして掲載するのは多い方がいいと思う。
　使い勝手はいろいろご意見あるかと思うが、固有名詞を含めて、辞書機能があるので、自動で登録・翻訳してくれる。ぜひサイトを使っていただきたい。まずはサービスを知

ってもらいたいが、PCを使っての登録作業が飲食店の皆さんの負担になっているかもしれない。

【眞田委員】
　高知県は様々な施策に取り組んでおり、これから 2019 年ワールドカップ、2020 年オリンピックに向けて、東京や大阪などに行っている外国人旅行者は、必ず地方に流れてくると思う。３年後、５年後に向けて継続して取り組んでいくことが一番重要。
　また、高知県の魅力はやはり自然。常々提言しているが、アドベンチャーツーリズムという形態があり、世界的にはアドベンチャートラベルアソシエーションという組織がシアトルにある。レジャー性の高い旅行形態で、欧米の富裕層を中心に伸びているマーケット。アドベンチャーツーリズムのターゲットは欧米の富裕層、また、滞在日数が長い傾向にあるため、消費額が通常の旅行の２倍以上となる。
　４月には日本アドベンチャーツーリズム協議会が北海道の阿寒湖を中心に発足する。そこでは、アドベンチャーツーリズムに取り組みたいということで長野県が主体的にやっている。高知県も一緒に勉強しながら、10 年後を見据えた受入体制を考えていくことが必要。

【岡﨑委員】
　多言語表記は、以前に比べると増えてきたように思うが、残念なことに間違いが多い。VisitJapan も誤字脱字や、繁体字向けのサイトなのに簡体字が混ざっていたりと検索しにくい、利用しづらい感じを受ける。
　例えば、高知から室戸までの交通手段や料金、時間などの一歩踏み込んだ情報がない。レストランなどの情報などもなく、探そうとしても欲しい情報がヒットしなく、グーグルマップも正確な位置が出ない。親切な様で親切でない。得たい情報を得られないというもどかしさがある。

【川田部会長】
　公共交通機関を使う場合、日本人でも難しい表記があるのに外国の方はさらに難しい。今後は正確な表記が増えて欲しい。
　ＪＲ四国パスというのは、ＪＲ四国内でフリーで使えるというものか。

【中尾氏】
　All Japan Rail Pass の四国版ということで、JR 四国の鉄道、とさでん、琴電、伊予鉄の施設も使えるようなバスが６、７年前にできた。各駅に翻訳機能のついたタブレットを持たせ、外国人のお客様対応ということで取り組んでいる。
　駅の表示も、英語・中国語（繁体字・簡体字）、韓国語が対応している。しかし、表

示をしていても、それについて細かく説明できる社員がまだ少ない。また、列車を利用していただくうえで、接続・乗換案内については、現状は対応できていないことが多い。JR 四国パスは、一時期、毎年右肩上がりだったが、一時期のブームは落ち着いた。また、新しくより多くのお客様に来ていただくような試作を練っている。
　今後、より多くの駅に多言語表示を設置することを目標に取り組んでいく。

【川田部会長】
　タクシー業界でインバウンドについて困っていることはあるか。

【楠瀬委員】
　外国人旅行者のキャッシュレス対応が課題。タクシーにはキャッシュレス決済が非対応の車輌が多い。
　また、インバウンドの中でも、クルーズで来た旅行者とそれ以外の旅行者とを分けて考えなければならない。どうやって短時間で効率的に周るか。現在、約 70%が近隣諸国の中国や韓国。これらの言語を中心に勉強しないといけない。英語で通じる所もあるが、中国人になると英語だけでは通じない。
　県も自然体験型観光キャンペーンをスタートさせた。目的地までどう案内するかを考えていかないといけない。クルーズの場合は、時間や料金がシビアである。中土佐町が取組を始めたが、始まったばかりなので、成功するかどうかはまだ分からない。

【事務局】
　クルーズ客船寄港時に、観光地までのおおよその所要時間と料金を記載した、多言語（英語・簡体字・繁体字）のマップを作成・配布している。観光案内所やタクシー車輌にも活用してもらうと良いと思う。
　また、自然体験型観光キャンペーンに合わせて、これまでとは目的地が変わることも想定される。タクシー料金の改定に合わせて、多言語マップのリニューアルも考えているので、目的地となる観光地、観光施設も見直していきたい。

【川田部会長】
　キャッシュレス問題については飲食では本当に必要に迫られている。特に、東アジア圏からの旅行者に対しては必要だと感じる。

【岡﨑委員】
　中国本土の方はカードしか持ち歩かない。現金を持ち歩かなくても生活できる国なので、現金で支払いを迫られたら買わない。電子マネーなどで支払うので、そういった入口を解消していかないと難しい。

【事務局】
　来年度、県の商工労働部が中心になって、金融機関や商店街とともにキャッシュレス決済のセミナーを考えている。セミナーにキャッシュレス決済を取り扱っている事業者を呼び、説明が受けられるような場を作っていきたいと思っている。手数料をはじめとする、様々な問題があるのですぐには無理かもしれないが、増税問題などもあるため、関係部署と連携しながら進めていくというのが、観光客を受け入れる事業者の皆様にとって身近な取組になるのではないかと考えている。
　旅館・ホテルはキャッシュレスが進んでいると聞いているが。

【川田部会長】
　セールスツールの売込は多い。どれを選択するかという問題はある。

【事務局】
　ボランティアガイドの外国人観光客への対応はどうか。

【今西委員】
　佐川町のガイド団体などは、英会話を勉強したりという話を聞いている。聞いたところによると、外国の方が寂しいと思うのは、現地で何か尋ねようと話かけたところ、逃げられることが多い。話せなくても、笑顔で接することが大事だと思う。理解することも大切だが、ガイドとしては人間的な部分でも積極的に対応していかないといけない。

【田村委員】
　英語が話せる人だけでなく、英語に自信がないけど参加したいという人にも参加してもらいたい。関わりたい気持ちを持っている人とそうではない人では、接し方や感じ方が違う。
　英会話のレッスンというより、異文化理解の方が恐怖心を下げていくのかもしれない。香南市の商工会でそういった講座をしたが、多くの反響があった。

【事務局】
　おもてなし課で取り組んでいる事業のなかで、外国人観光客受入セミナーの講師が、いっそのこと日本語で喋るとその方が笑顔になる、外国語で喋ると顔が引きつって笑顔がなくなると言っていた。それを聞いて少し安心した。
　現地でのセールスや商談会といった場で、多言語表記が少ないとか、言葉のハードルが高いことについて、現地の方はそういった点にこだわっているか。

【高知県観光コンベンション協会　地場チーフ】
　直接営業する先は旅行会社、次に団体ツアーの会社。単体の場合は、言葉的な問題は添乗員がいるため、あまり気にしないと思うが、今後、個人旅行客が増える中で、やはり、高知は多言語表記については、もっと整備すべきだ思う。一方で、高知を訪れる旅行者は、過去に日本に何度か来たことがあり海外旅行に慣れているため、英語が話せる旅行者の割合が多い。日本が大好きで、片言の日本語やサインを理解されている旅行者が多いので、多言語表記がないからといって、気後れせずに日本語でも笑顔で対応することの方が大事だと思う。
　災害時に避難する際、慣れない英語よりも分かりやすい日本語で話しかける方が伝わるという話も聞く。

【植田委員】
　以前と比べると、格段にレベルが上がった気がする。
　表記や言語もそうだが、高知県に来てもらっておもてなしすることで、高知にお金を落としてもらうことが最も重要だと思う。体験型観光にしても、多言語表記がなく、また、買う気はあるのにお店がない。そういったところでお金を落とす仕組ができたらというのは、外国人だけでなく考える。
　ところで、中国の景気が減速している。東京で中国人や韓国人向けにデパートを改装した途端に客が来なくなったという例がある。特定の外国人旅行者に絞るのではなく、外国人旅行者にも日本人旅行者にもプラスになるような方法を考えた方が良いと思う。

【橋本委員】
　英語で話そうとするから遅いが、ジェスチャーで対応する人の方が早い場合がある。逃げずに対応するというのが、高知県のホスピタリティではないか。

【田村委員】
　全てを多言語化していくことが理想だが、現実的には極めて難しい。
　ユニバーサルデザインという考え方があり、日本語表記にマークを併記するような取組がある。そういった方法も県としての支援の仕方、県民会議としての支援の仕方の一つではないだろか。
　ピクトグラムは障害者や外国人など関係なく分かるマーク。

【事務局】
　災害対応の中で、英語とピクトグラムという形が多くなり、津波からの避難について来年度から旅館・ホテルで取り組んでいく予定。

【笹岡委員】
　商店街が中心となって、観光客等が商店街で被災したときの対応方法について動き始めた。そういった力をお借りしながら、受入体制を充実させていくと良いと思う。
【事務局】
　非常口マークなど、どこかで見たことがあるようなマーク。日本語が一緒になっており、日本人であれば想像ができるようなマークが多い。外国人が同じように反応できるかというと、なるべく同じようなものが表記されてるほうが良い。官公庁や東京都が色々なピクトグラム集を作っており、我々もそういったものを事業の参考にしている。

次第３　れんけいこうち広域都市圏の取組について
【資料３】高知市観光振興課　久松係長から説明

【眞田委員】
　外国人観光案内所については、３者で運営することとなった。クルーズ客船が来ても、商店街にお金が落ちないことや決済システムが進んでいないなどの課題がある。ショッピングツーリズム協会の講師を呼んで、地域にお金が落ちる方法などに積極的に取り組んでいる。これまでの観光案内所は、観光客を案内することがメインだったと思うが、地域の方も巻き込みながら、攻める観光案内所という提案をした。
　外国人観光客向けの飲食店マップがないといった課題があり、行政では様々な縛りがあり、個店の名称を出せないことがある。
　３月 29 日にダイヤモンドプリンセスが寄港するため、これに間に合わせるように、開所の準備を進めている。観光案内所のスタッフを関西空港の研修を受けさせ、実際にどういうオペレーションをしているのか勉強してくる。３月 29 日には、関西ツーリストインフォメーションセンターのマネージャーが視察に訪れることとなっている。

【笹岡委員】
　できる限りの情報を伝え、その中で車椅子が必要な人や困っている人がいたら一緒に解決していきたい。
　ただ、タウンモビリティが木曜から日曜の 11 時から 16 時までしか運営していない。それ以外の時間についても、事前に分かっていれば協力できることもあるかと思う。

【川田部会長】
　クルーズ観光客は本当に商店街で買い物をしないのか。

【田村委員】

消費額が上がっているという話があるが、珊瑚など高価な物を買われるケースがある。

【岡﨑委員】
中国のクルーズ観光客は船外ではお金を払いたがらない。
考え方を変えたらいいのではないか。クルーズ客は種まき。お金を落とさなくても、高知ではおもてなしを感じてもらい、個人旅行で行ってみたいと思ってもらう。
外国人旅行者も、ある程度はガイドブックを見てくるはずなので、自然体験型観光キャンペーンを通じて、ありのままの高知を体験してもらう。田舎でしか味わえないようなぬくもりは、言葉を超えるのではないか。

【高知県観光コンベンション協会　地場チーフ】
多言語表記等については、着々と整備していかなければいけない。
同じくらい大事なことは、外国人観光客を暖かく受け入れるということ。追いかけている数字は官公庁が取っている宿泊数だが、全数調査ではないため、郡部の小さい民宿の数字などは必ずしも入っていない。ただ、民宿や田舎体験ができる場所のニーズがある。メディアや旅行会社の方を下見に連れて行くが、こちらが考えている以上に、受入については慣れていることもある。

【高知市商工観光部観光振興課　久松係長】
高知市は自然体験というと、県内では少ない。だが、高知市は県内の周遊拠点都市というのを目指したい。高知市内で宿泊・飲食してもらう。行政は個店の情報は出し辛いが、観光案内所でこっそりスタッフに教えてもらうとか、生の声で直接観光客とやり取りできる場所にしていきたいと考えている。

【植田委員】
ＡＩ観光案内の仕組はすぐにでも使いたい。不具合があれば修正していけば良い。若い人達は、観光案内所へ行くより先にスマホで調べると思う。これはとても役に立つと思う。

【高知市商工観光部観光振興課　久松係長】
ご意見があれば言っていただきたい。

【笹岡委員】
タウンモビリティでバリアフリーマップを作っているが、商店街の 200 店舗ほど調査に回った。それを元に、視覚障害、聴覚障害、車イス利用者、赤ちゃん連れの方などを対象とした情報について、2 年前に調査をして昨年 4 月に発行した。しかし、店舗

の移り変わりがあるため、既に情報が古くなっている。紙媒体は便利だが、情報の変化に対応しづらい。関係機関のホームページに情報が掲載され、必要な情報だけを印刷できる方が良い。各所から色々な情報や要望などが集まってくる。情報連携していきたい。

次第４　リョーマの休日～自然＆体験キャンペーン～について
資料４　事務局から説明

【楠瀬委員】
　観光の目的は、観光客にお金を落としてもらうこと。
　例えば、どんな商品が売れているかなどの分析ができているか。観光には、交通・食・宿泊があり、それぞれに課題がある。商品開発など、真剣に考えていかなければいけない。特に食は重要。

【事務局】
　観光クラスターという地域ぐるみの取組がある。
　観光客もお金を使おうとするので、そこのニーズをしっかりと捉えて、お金を落としてもらえる様な仕組を考えていきたい。