

平成30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31年3月20日（水）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

観光振興部部長 吉村 大（挨拶）

2 協議事項

（1）バリアフリー観光推進部会からの報告

川田部会長から資料1により説明の後、質疑応答・意見交換

【笹岡委員】

バリアフリーの現地施設調査に同行させてもらった。

現地調査では障害者の方が来訪されることが少なくわからないといわれるので県庁の調査にプラスして、周知・啓発ということで当事者の方に現地でお話をさせていただくと理解が深まるのではないかと。

現在、高知を旅行したいという問い合わせがあるので、各施設の方とも連携をとっていきたい。実際、県中心部の車椅子の貸し出し窓口が一箇所しかなく、貸し出し・返却が不便な状況を、各施設が車椅子を利用者の代わりに預かることで対応するといったことも出てきている。

バリアフリーツアーセンターという拠点ができても、それだけですべての問題を解決することは難しいので、色々な観光施設と協力して行くというのが良いと思う。

【植田会長】

たとえば、空港はエレベーターで上がって、車椅子の貸し出しがある。さらなる対応は可能なのか。

【亀山委員】

高知空港としてはバリアフリー対策というのは課題が多い。エレベーターは数カ所に設置しているが、エスカレーターは登りのみ設置となっている。施設としても今後の対応を考えていかなければいけないが、時間がかかる問題だと思われる。

3 報告事項

(1) 国際観光受入部会からの報告

川田部会長から資料2により説明の後、質疑応答・意見交換

【田岡委員】

弊社ではサービス介助士の資格を持っている社員がいる。有資格者がいる場所は、2018年12月時点で、四国全体で26駅、旅行部署が5カ所、乗務員が所属している運転部署が7カ所の計164名配置している。

例えば、車椅子で来られたお客様が列車に乗降される時に介助するという対応を行っている。

【川田委員】

県内のキャッシュレス決済については未対応のところが多い。新規参入などで売り込みも多く、対応についても考えなければならない。

中国では、アリペイとウィーチャットペイを使っている。中国人観光客の受け入れでは、こういった決済環境への対応が必要になってくるのではないだろうか。

接遇としては、英語がわかるというよりは、おもてなしの対応が有効ということ、言葉の壁があっても対応できるということを、皆様に聞いていただきたい。

観光案内所も対応ができるように連携して対応をしていってほしい。

【村田委員】

新しくオープンする観光案内所が、今月29日にオープンする。外国語にも対応する案内所となっている。高知市だけの観光案内ではなく、県全体を案内でき、県内の観光施設とも連携して、高知県内を周遊してもらえるようにしていきたい。そのためにも、決済方法も問題となってきている。

今回の取組としては、待っているのではなく、高知からも売り出して行こうということで、高知市は台湾の高雄市で高知フェアというものを行っている。高知は名が売れていないが、台湾の来日観光客は（総人口比）3割もいるので、台湾とも連携して売り出して行こうと考えている。

具体的な機能としては、英語・日本語・中国語に対応する。言葉の案内をしてお金を落としてもらうということで、携帯電話を使用した観光案内システムを活用していく。

オリジナル動画なども作成しているが、地元の人に高知を愛していただかないと観光は良くなる。そこで、テレビ高知とタイアップして情報発信をしていく。自然体験についても多言語版を作成したい。

県内を周遊するパンフレットを作成するが、作成するのであれば、高知だけで発

信するのではなく、クルーズ船が入港するときに嶺北のフェアをして物販してもらったり、県内の人にも活用してもらえるように連携していきたい。

また、観光ガイドについても、攻めのガイドというところも取り組んでいきたい。皆さんに使ってもらう事で活性化していくのではないかな。

行政においしいタタキのお店と聞かれても、今までだと制約があり情報提供が難しかったが、今回の仕組だと特定の店舗を紹介しても問題ない。また、行き方を押すとグーグルマップが道案内する。といったシステムを開発している。

観光案内だけではなく、行き方やトイレ、両替所なども多言語で案内できる。

【事務局】

補足として、食事処を聞くと丸亀製麺、吉野家の牛丼など、ぐるなびさんの評価が高いところになっているため、地元の人が、ここがおいしいと教えて AI に覚えてもらう。

そうすると地元のおいしい物がどんどん記憶されるので、皆さんに使っていただきたい。案内がうまくいかなかった場合、最終的には有人のコールセンターにつながる。外国語で語りかけると、外国語で応える。AI は言語の切り替えも自動でしてくれる。メッセージャー・ライン・ウィーチャットなど持っているものでも打ち込める。

【真田委員】

JTB、岡村文具、ユーエスケーの3社で連携し、れんけいこうちのインバウンド観光推進事業に参加させてもらっている。英語を話せる人材を4名雇い、関西空港と心斎橋と京都の観光案内所に研修にいつている。

3月29日のオープンに向け、3月28日、29日、30日と関西空港の責任者が高知に来てオープンへの準備・人材育成などの最終準備をする。3月29日にオープンしたら現場を見ていただき、ご意見をいただきたい。

観光案内をするだけでなく、色々なイベントをしたり、地域にどうやってお金を落としてもらえるかなども考えていきたい。

商店街の中に観光案内所ができるのは日本初の試みとなる。

【岡崎委員】

(言語に関しての解決策としては)魅力的。一番の問題は、携帯の充電や Wi-Fi 環境。海外の旅行者が (tosatrip を) 使うには、ルーターが必要となる。Wi-Fi 環境が整備されていないと勿体ない。Wi-Fi の周知を空港や客船に対して進めるべき。

【村田委員】

Wi-Fi の整備については、県と協力して観光文化施設で設置を進めていきたい。従来は規格がバラバラだったので、規格を整える点は県と連携して取り組んでいきたい。

PR については、動画も公開しているが、やはり来てもらった人にアピールしたい。29 日に新港に客船ターミナルが竣工となるため、客船の乗客などへ客船ターミナルでも PR したい。ハブとなる交通結節点では PR していきたい。

【事務局】

Wi-Fi について補足すると、県がモバイル Wi-Fi ルーターの貸し出しを行っている。現在県内の 8 カ所で貸し出ししている。

また、高知県内 155 カ所（観光施設・図書館）に加え民間で設置した Wi-Fi があるが、まだまだ通じないところが多いため、Wi-Fi ルーターを活用してもらいたい。高知駅や高知空港などでも貸し出ししているので、周知していきたい。

PR については、県の情報発信サイト「VISIT KOCHI JAPAN」があるが、市のサイトと連携し、相互に宣伝したり認知をあげる取り組みをしていきたい。

【安藤委員】

3 月 1 日の日経新聞に外国人宿泊者数が掲載されていた。前年比の伸びは良いが、絶対数が圧倒的に少ない。これは大きな問題だと思う。

外国人が客船で来て食事だけでなく、どうやって宿泊してもらうかという観点で聞いていた。Wi-Fi・AI・バリアフリーもいいが、お金を落とす仕組みを考えることも必要。

LCC で関空や成田から高知に入ってくるというのは、まだ当てにならない。高松空港や松山空港へ入ってくる LCC をどう取り込むかが重要。そうになると、高知の観光のレベルで考えるのではなく、四国内の連携も考えておいた方が良いのでは。

【吉村部長】

高知県に宿泊した外国人の延べ人数は、平成 29 年で 75,000 人、平成 30 年が 76,000 人と足踏み状態となり、踊り場を迎えている。

今までは台湾・香港・シンガポール・タイがメインターゲットだったが、LCC の乗り入れもあり、米欧韓中国と対象市場をひろげていく。

個人のお客さんも取りに行かなくてはならない。専門家を入れて個人向けの各国市場別商品開発を行う。個人のお客さんの情報源は SNS であるため、SNS に対応した情報発信を 2 月末に始めた。

四国 4 県の連携というのはもっともな話。松山と高松には東南アジアとの定期便

があるため、連携していきたい。四国 4 県で連携して、回ってもらうようなツアーを作ろうとしている。高知にもチャーター便を呼ぼうということで、台湾・香港・中国・韓国の航空会社にセールスを実施した。

【安藤委員】

四国 4 県お城巡りやグルメ、サイクリングとえばしまなみ街道もある。高知県のサイクリングロードへも誘うような、四国全体で売り込みをしていただきたい。

【村田委員】

今年から高松市・松山市・徳島市の観光の方に、高知市から働きかけをして四国全体で台湾に向けた SNS での PR を始めている。

サイクリングやお城といった違った切り口も PR の参考とさせていただく。

(2) おもてなしトイレ表彰について

事務局から資料 3 により説明

(3) 高知県おもてなしアクションプランに基づいた取組について

事務局から資料 4 により説明

【長尾委員】

参考資料 4 を見ると、機能強化の項目にバリアフリーに関する表記がない。どこかにバリアフリーをいれておかなければならない。

【事務局】

バリアフリーの情報を入れるようにする。

【川田委員】

観光情報の提供で、とっちょこ高知のインスタ映え写真、いい写真だが、季節に偏りがあり、あまり旅行会社に使ってもらえてない。使い勝手のいい写真が必要。戦略的に旅行会社にも提供できるフリー写真を増やして欲しい。

【事務局】

高知で撮った写真を応募してもらうコンテストのような取組を行う予定。フリー利用を前提として、観光案内所を利用してもらいながら、写真を撮ってもらう。

とっちょこ高知を更新するには予算等の手当が必要となる。

【竹邑委員】

おもてなし課、高知市の話を聞くと、地方の自治体では広く地域を見れていない。インバウンドは1つの事業で、30年度にアムステルダムに交渉したが、船では売れなかった。クルー25名にインバウンド観光にきてもらって、まち歩きしてもらった際に指摘されたのは、Wi-Fi、キャッシュレス決済、多言語表記、交通手段について取り組んでいる最中です。高知市は県全体と連携していて、29日には帯屋町に観光案内所ができる。自治体では観光は担当が少ないので、是非手助けて頂き県下の情報連携をお願いしたい。

【安藤委員】

朝、高知城を散歩していると、追手門の観光案内の裏に常に水がたまっている、排水ができてない、チェックしてもらいたい。

なんでも無料ではなく、ガイド、通訳にしてもお金をもらうべき。人によっては高価な金額で高知を回りたい人がいる。高知空港で大きな車でガイドが迎え、一緒に県内をまわる七つ星のような高級ツアーを用意してもいいのでは。

食事も行き先も自由で高級なツアーを組んでもいいのではないかと。タクシーもホテルもガイドも専用でつける。

【吉村部長】

米国からの観光客には富裕層が多い。高知県の観光のキャパシティからいっても、富裕層に対する商品開発は必要。ガイドのスキルアップも期待できる。

【刈谷委員】

おもてなしアドバイザー事業で商店街のツアーなどに取り組んでいるが、メンバーがボランティアなので高い費用を取る事業は組めないという声が出ている。費用はかかるが、満足度の高いサービスについても考えていくよう検討する。

【三谷委員】

観光案内所の機能強化は大事だと思う。膨大なサービスメニューを集約し、集まるであろう要望などの大量のデータをどう共有していくのか。

【事務局】

県内には50を超える案内所があるが、場所によって体制が異なり、物販等がメインで、観光案内の担当がない案内所も含まれる。さらには、有人と無人の案内所がある。有人の案内所の機能強化は問題ないが、無人の案内所はパソコンやタブレットで対応することを考えている。

観光情報の共有については難しい問題。地元のことなら地元の人が分かるが、市町村を跨ぐと難しくなる。例えば、四万十市で室戸までの行き方を聞かれたときに、案内方法をどう共有するかといったこと。

【村田委員】

AI 観光案内システムについては、フリーワードの質問形式で入ってくる。そのニーズを月次で統計をとり、各市町村及び県と共有していく。

観光案内所での対応に活用できる情報共有の仕組みを考えている。

【岡崎委員】

「VISIT KOCHI JAPAN」はどの程度の反応があるのか。

【吉村部長】

年間約33万PVで反応は良い。日々、アクセス数を確認している。アクセス数が落ちたら手を打っている。

【楠瀬委員】

観光案内所を通じて県民にどうアクションを起こしていくか。第二弾を打つつもりで、気運の醸成、アクションプランにのっとり、観光客に歓迎のメッセージを伝えること。どう実行するか考えていただきたい。県民運動へつなげてほしい。

【植田会長】

マスコミを上手に利用する必要があるのでは。画になる行事などはマスコミに取り上げてもらう。

【事務局】

ありがとうございました。今回いただいた意見はこらからの取組に生かして参ります。委員の任期については、2年目となる本年度末で節目の年になります。また来年度から仕切り直しとなりますが、引き続き、ご協力をよろしくお願い致します。

以上