

# 外国人観光客受入研修事業の概要

## 現状と課題

### 【外国人の来訪状況】

- 平成30年の外国人延べ宿泊者数約8万人
- 平成30年の外国客船乗客数は約7万7千人超
- 英語圏・中国語圏からの来訪が約6割強

【課題】「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」  
結果（右表）平成31.3観光庁

	1位	2位	3位
平成28年度	施設等のスタッフとのコミュニケーションが取れない(32.9%)	無料公衆無線LAN環境(28.7%)	多言語表示の少なさ分かりにくさ(23.6%)
平成29年度	施設等のスタッフとのコミュニケーションが取れない(26.1%)	多言語表示の少なさ分かりにくさ(21.6%)	無料公衆無線LAN環境(21.2%)
平成30年度	施設等のスタッフとのコミュニケーションが取れない(20.6%)	無料公衆無線LAN環境(18.7%)	公共交通の利用(16.6%)

## 目指す姿

観光地エリア内の事業者が外国語で接客するための基本的なコミュニケーションスキルを身につけ、外国人観光客の満足度の向上や消費の拡大につなげる。

## 概要

県内で外国人観光客が多く訪れている観光地エリアを5カ所程度選定し、地域の特性や業務・サービスの内容に応じて外国人観光客受入スキル向上のための実践的な研修を実施。

## H30年度の実績

エリア	全体セミナー参加人数	個別研修	主なターゲット	個別研修内容
室戸市	13名	6事業者	お遍路	接客英語、ツール作成、モニターツアー等
香南市	14名	10事業者	外国客船	案内ツール改善、アンケート翻訳、台湾人による現場視察等
四万十市	27名	9事業者	四万十川への観光客	ツール作成、コミュニケーション研修、外国人による安全講習等

### ★取組例★

- 観光施設（室戸市）  
課題：外国人旅行者へのアプローチ手法  
取組：台湾人による視察、旅行会社への営業ツール翻訳
- 酒造会社（香南市）  
課題：外国クルーズ客船のツアー受入時の接客、消費拡大  
取組：酒の説明の多言語化、外国人の興味を引く方法の紹介など
- カヌー事業者（四万十市）  
課題：外国人観光客への安全講習  
取組：説明内容の多言語化、他県の取組事例紹介等

## R1年度の実施内容

エリア	全体セミナー		個別研修	個別研修内容
	日程	参加人数		
高知市	9月10日	24名	6事業者	コミュニケーション英語、店舗表記等
いの町	7月23日	27名	8事業者	マニュアル作成、ツール作成、コミュニケーション英語等
物部川	9月9日	13名	未定	
奥四万十	10月3日	14名	8事業者	接客英語、ポップの制作、英語研修、マニュアル作り等
幡多	9月10日	13名	5事業者	接客英語、キャッシュレス、ツール紹介、苦手意識の解消等
その他			2事業者	接客英語、中国語ツール作成、中国語コミュニケーション等

### ★取組内容（予定）★

- 飲食事業者（高知市）  
課題：コミュニケーション、果物を使用したカクテルの説明  
取組：店舗表記、ツール作成、コミュニケーション等
- 観光施設（幡多）  
課題：キャッシュレスの導入、外国人観光客への苦手意識  
取組：キャッシュレス、ツールの紹介、コミュニケーション研修等