

## 令和元年度第1回高知県おもてなし県民会議国際観光受入部会 議事要旨

日 時 令和元年11月25日(月) 15:00~17:00

場 所 高知城ホール 小会議室

出席者 別添出席者一覧のとおり

内 容

### 1 開会

(挨拶) おもてなし課長 谷脇 淑代

### 2 委員紹介

### 3 部会長選任

事務局から推薦

### ★事務局より

○部会長：横山委員（高知県旅館ホテル生活衛生同業組合青年部）  
が推薦され、全会一致で承認された。

### 4 協議事項

(1) 外国客船の寄港実績及び客船寄港時の高知市中心市街地での受入について  
事務局：資料1・2に基づき説明。

#### 【山本委員】

簡易翻訳サービスは、1年間だけあるというが、一般の方は知らない。私は聞いて知っているぐらい。これは有料か無料か。

#### 【事務局】

無料だが観光事業者が使うことができる。観光協会や会員とかで、800ぐらいの施設にこれまで年に3回ぐらい周知文書を出している。大体300を超えるぐらいの県内の事業者が登録してくれている。実際に使っているところが月に10件足らず。使わない理由は、身振り手振りやタブレットや翻訳機とかを使いながら対応しているからと聞いている。

#### 【山本委員】

日曜市でカットフルーツをカップに入れて、販売したら食べたいというお客さんもいるのではないかと。お土産を検討しないといけない。どんなお土産がほしいのかアンケート

ト調査をしてもいいと思う。

【刈谷委員】

花とか植物に興味のある方を、日曜市に案内したが、クルーズ船のお客さんはナイトミールがあるため、たくさんのもを食べない。見慣れない田舎寿司を勧めたいが、田舎寿司を扱っているお店が少ない。いも天を勧める際も、行列ができていたので、並ばずに素通りしている。試食をさせてくれるお店も少なくなった。

【横山部会長】

船で来ている方が、どうしたら高知市内にお金を落としてくれるかを考えている。客船受入オプションツアー部会へ参加をしたが、旅館組合として1施設が動いても難しい。組合としてどうしたらいいか、我々の強み、高知の強みを考えると、食＝お酒だと思った。おきゃく文化をどうやって伝えていくかが課題。日本の高知＝お酒。楽しく飲めることをアピールするために、オプションツアー部会に提案している。

また受け入れる側の気分を高めていく必要がある。

高知県のいいところをアピールできたらと思う。

せっかく船から降りてきているので、ウェルカムな視点に変えて、こちら側が動かないといけないと思いだした。

【山本委員】

宿毛にクルーズ船が寄港しますが、四万十市は屋形船に乗って帰るだけの商品しかないので、どうしたらいいかと考えている。おきゃく文化で夜一緒に飲むという商品を作ってもらえるように努力したい。

【横山部会長】

客層をリサーチし直して、何を目的に来たのか、何を目的にオプションツアーに参加しているのか、どういったオプションツアーを希望しているかなど。データ取りをもう一度して、希望などをデータ化して提案型にすればいいと思う。仕掛けが変わってくる。

【事務局】

魅力のある観光地があるところに客船が来る。そのためしっかりと観光地を作っていくことが重要。

アンケートについては、シャトルバスで来た人に、高知県内の市街地での受入れがどうだったかという満足度をとるものが主なもの。動機や次どこへ行きたいか、どんなことを楽しんだかなど分析できるような調査も今後必要と考えている。

【橋本委員】

バスの中でCD等でプロモーションビデオと一緒に、高知市内のどこへ行きたいかという番号を書いてもらい、そこへ案内する。また番号順で、ここを目当てに行ってくださいというマップを作って、プロモーションビデオと合わせていくといいと思う。

お金を使っていたくための仕掛けを具体的に作っていかないといけない。

【事務局】

例えば魅力ある船の中で、いかに高知で物を食べてもらい、お金を落としてもらうかを考えないといけない。船内でも食事が用意されているので、下船して高知で食べてもらうためには、高知はどうすべきかを考えていく。高知の消費につながるような取組が必要。

【岡崎委員】

欧米系と中国系の船の客層は全く違うと思う。中国系は、一括で払ったお金の中で全部やりくりしたい。食事やお土産にお金をあまり出したがらず、シビアなところがある。欧米系は文化に触れたいからお金を使っても問題ない。船によって対応を変えていくといいと思う。カットフルーツ、串焼き、焼き鳥、うなぎ、鮎などワンカップで200円というようにその場で完結できる商品なら、買ってくれるかもしれない。

【橋本委員】

キャッシュレス時代に高知の普及率はどうなっているか。

【事務局】

クレジットカードは普及をしていると思うが、スマホ決済とかは以前より増えたがまだ少ない。

キャッシュレスについて、導入にお金がほとんどかからないようになっている。そういうことを知ってもらう機会として、観光振興部と商工労働部と一緒に各地でセミナーを行っている。

【横山部会長】

レストラン部門や売店にしても全部導入済み。高知市内の旅館ホテル、県下の旅館ホテルで使えないところはないのではないかと。

【橋本委員】

スマホ決済などお金を使った感じがしないという記事を見た。

【中尾氏】

JRは切符を買うときに現金以外にクレジット、スマホ決済、IC対応をしているが、高知にはICは入っていない。四国レールパスも売れている。短期より長期の方が売れている。

【岡崎委員】

他県で学校と保護者がどういう修学旅行を考えているかというアンケート翻訳をやった。結果は普段観光客が行かないところ、地元の学生と交流したいという結果が出た。学校訪問をして一緒に授業を受けたり、部活動見学、学生の家で泊まりたい、田舎で暮らしたい、公民館などで泊まりたいという体験型の要望が多かった。

【事務局】

海外の人が修学旅行で来るときは、向こうの旅行会社が日本の旅行会社に話が来るケースと、直接コンベンションみたいなおところへ話が来るケースとどちらが多いのか。

【遠藤氏】

正確なデータは分からないが、後者の方だと思う。こちらからの場合、現地で行きとめをしている現地の法人やランドオペレーター経由で、提案したり情報もらったりする。海外の場合は、ダイレクトに地域の受入協議会になっていることが多いと聞いている。

【山本委員】

幡多は20年ぐらい前から修学旅行を受け入れしている。最近は台湾や韓国からも来ている。田舎暮らし体験として各家庭に入って生活したり、学校交流で音楽や習字の授業に参加したりしている。

【岡崎委員】

もてなしが、若者たちに浸透したら、当たり前のような気持ちで、もてなそうとなる。小さいうちから慣れていくと、大人になっても当たり前という気持ちになる。日本人であって外国人であって、気持ちがあれば分かってくれる。

【植田委員】

少子対策課が中高生を集めて、おもてなしのワークショップのようなものを実施した。高校生から「高知でわら焼き体験や柚搾り体験など、旅行会社と一緒にツアーを作って呼び込んだらどうだろう」という意見があった。高知県は体験型観光なので勝手にきて

勝手にやるというのは、県外の人にとったら敷居が高い。宿泊とセットで旅行会社に持って行き、商品として作ってもらうことで、県外に募集をかける。待っているのではなく、こちら側から洗い出す。

#### 【岡崎委員】

アンケート内容では5泊6日の日程が多く、その中で1泊が民泊やどこかの家、田舎を希望している人が多い。プラス体験として文化に触れたい。泊める側も文化に触れてもらわないといけないと考えると負担が増える。しかし、求められている体験は、私たちにとっては何気ない日常生活。しかし海外の方が見ると、驚くことがたくさんあると思うので、そういうことを少しずつ商品化する。チョイスできる物をたくさん提案して、それに応じた旅行を組んでもらうと一つ商品化できると思う。

#### 【山本委員】

受入家庭は孫や子どもの友達が来たと思って、いろいろ一緒に手伝ってもらっている。お茶摘み体験とか時期が関係するものも喜んでくれる。

#### 【西森委員】

外国人観光客が、遠いところにも行きたいと案内所に来る。ただし、公共交通機関が少なく行けないことにごっかりしている。どうしたらいいか迷う外国人も多くいる。このことについて考えている。

#### 【事務局】

従来は大型バスで行こうとしていた観光地に対して、タクシーで行くようなプランがある。外国人からは今まで行ったことのない魅力的な観光地に行きたいという声もある。それに対して公共交通機関の情報や乗り継ぎ方法、タクシーでの移動など、観光客が困らないよう観光案内所などで情報提供している。

また、空港に来たお客様から、空港から観光地への行き方の問い合わせがたくさんあるので、空港の観光案内所と一緒に観光地までどういう交通手段で、どうやって行けるのか確認している。

#### 【西森委員】

中津溪谷はまだ行きやすい方。1日に4便しかないので、帰りの便が3時、5時くらいの為、朝一の7時くらいから行かないと行けない。自然&体験キャンペーンなのに何故公共交通機関で行けないのか。日本人でも、東京から来たばかりでみんなが撮っている美しい写真、インスタグラムを見せてここに行きたいというが、便がなく怒って帰る日本人のお客様もいる。おもてなしタクシーがあるが、金額がちょっと高め。安居

渓谷だと3万ぐらいする。若い人たちはそこまでお金を使いたくない。

【岡崎委員】

デイサービスは朝、順々に迎えに行き、帰りの迎えまでの間に時間が空いている。各市町村のデイサービスの方々と連携して、観光客を観光地に連れて行くことはできないか。各市町村で現存している、送迎バスを使っていない時間帯だけ、ちょっと観光のために活用できたら料金を抑えられるのではないか。

【植田委員】

送迎バスの運転手は、不特定多数の人間を運ぶことができるかどうかが問題。

【横山部会長】

営利目的であれば二種免許が必要になる。全くのボランティアであれば問題ない。料金を頂くのであれば、旅行業違反になる。

【植田委員】

車を借りることができても、運転手は別になるということ。

【山本委員】

個人主がやってくれたら一番いいが、なかなか難しそう。幡多も本当に便がない。四万十市内でも江川崎と中村は40分離れていて、バスの便が日に3回しかない。しかも日曜日は運行していない。これに頭を悩ましている。四万十川バスが10年ぐらい走っているが、県に補助してもらいながら市も頑張っているが、財政的に何時までもは厳しい。しまんと・あしずり号も運行しているが、費用対効果もいわれている。それぞれ公的なお金が関わるとものすごく悩ましい部分がある。

【西森委員】

4泊、5泊ぐらいする外国人の方は国によって、その国の免許を翻訳したらすぐ使える。フランス、ベルギー、台湾など、朝JAFに翻訳してもらったら、午後にはできて、そのままレンタカーが借りられる。翻訳だけでテストも無し。知っている方は、JAFどこですかと聞いてくるので、予約して、直接行ってもらっている。レンタカーで旅行する方が一番高知を回れる。

【事務局】

公共交通機関の話は課題に思っている。外国から来た人にどうやって案内をするか。中津渓谷や安居渓谷、にこ淵とかもそうだが、いろんなところへ公共交通をたくさん走

らすことは、現状難しい。

安居溪谷や中津溪谷とかも頻繁に観光客の方が行くニーズが出てきたら、可能になるかもしれないが、結局タクシーや公共交通機関を乗り継ぐところをしっかりとご案内してもらい、時間はかかるけど、料金はこれぐらい。お金はかかるけど、乗り継ぎ関係なくタクシーだとかこういう行き方があるなど、観光案内所で観光案内をしてもらうことを一番にお願いしている。

#### 【西森委員】

案内所ではバスの時刻表は、作った物をすぐ渡せるようにしている。お遍路の八十八か所の高知市内の分は、行き帰りとも時刻表はある。高知市内観光や、土佐市のホエールウォッチングとかもすぐ渡せるように作っている。春と秋に毎回時刻表の改訂があるので、毎回全部やり直している。10月からも便が少なくなっていて、須崎までの直行便とかもなくなった。

#### 【横山部会長】

交通の便に関しては、田舎に行けば行くほど永遠の課題だと思う。

もう十分外国人を受け入れる体制の流れはできてると思うが、認知度が低い。通訳や翻訳、Wi-Fi、案内所にしても、県下で外国人が来ても困らないと思う。だが、我々しか知らない。まだ観光業界とかに従事している人間しか。やっぱり県下に認知度を上げる方が早いと思う。受け入れる体制は万全なのに、これ以上どうするという議論よりも、ここまで作り上げた物をどうPRしていくかだと思う。

#### 【田村委員】

仕事で介護事業者とタクシー会社で連携しながら、移動のコストを下げられないかという話をしたことがある。例えばUberというものが高知で始まる。Uberは、アメリカでは一般の登録ドライバーがA地点からB地点まで乗せるから幾らか頂戴というもの。日本の場合はいろんな規制があるので、緑ナンバーの2種の人ができることになると思うが、高知県を特区にしてUberシステムを使って高知から安居溪谷まで事前に行くのを、タクシー業者がするのか、一般の近くに行く人が乗せていくのかどちらか。高知市内も特区でやってしまうと、タクシー業者との兼ね合いがある。特区を何とか外国人を限定でパスポート見せた人にはUberA地点からB地点まで行く仕組みを高知県独自でやっていくとインパクトがあると思う。

船の話に戻る。既に検討されているとは思いますが、区間乗りというやり方があると思う。例えば横浜から高知まで乗って、その後鉄道を使って違う場所に行くようなプランも旅行会社と一緒に作って、船と鉄道旅や船とレンタカープランなど組み合わせて販売していく。高知県民が乗って横浜に行くとか、プランを作って帰りはJRで帰るとか。

組み合わせを考えると宿泊というところにも繋がっていくのでないか。費用対効果がどれくらいあるかも考えないといけない。

【事務局】

今日の受入部会では、受入に関する取組をどうやって外向けに発信していくのか、二次交通の話や新しい旅行商品を作っていくことなどの意見ももらった。こうした意見を生かして新しい課題にも、引き続き取り組んでいきたいと思う。

5 その他