

令和3年度 第1回高知県おもてなし県民会議 議事要旨

日 時 令和3年11月29日(月) 10:00～11:30

場 所 高知会館 2階 白鳳

出席者 別添出席者一覧のとおり

1 あいさつ

高知県観光振興部長 山脇 深

2 委員紹介

以下のとおり、委員及びオブザーバーが新しく就任した。

(委員)

日高村産業課 課長 藤岡 明仁 氏

高知空港ビル株式会社 営業部長 田所 宏之 氏

こうち旅広場 おもてなしスタッフ 津野 梨絵 氏

一般社団法人四万十市観光協会 専務理事 山脇 一臣 氏

一般社団法人仁淀ブルー観光協議会 事務局長 川崎 かおり 氏

一般社団法人日本旅行業協会中国四国支部 高知地区委員会委員長 天野 三恵子 氏

高知県観光ガイド連絡協議会 会長 葛目 岩夫 氏

(オブザーバー)

株式会社浜幸 販売部長 羽山 直慶 氏

国土交通省四国運輸局 高知運輸支局 支局長 近藤 雅広 氏

こうち観光ナビ・ツーリストセンター 企画マネージャー 森本 圭一 氏

3 高知県観光分野の取組について

鈴木観光政策課長より資料1-1、資料1-2及び資料1-3に基づき説明がなされた。

4 協議事項

(1) 高知県おもてなしアクションプランの改定について

事務局より資料2に基づき説明がなされた。

(2) おもてなしトイレについて

事務局より資料3-1及び資料3-2に基づき説明がなされた。

(質疑応答)

【木下委員】

高知 S G G 高知善意通訳クラブで実際現場で外国人の方を案内している。インバウンド観光の今後の方向性ということで、重点 8 市場における趣味や嗜好等と資料にあるが、私たちが実際に外国人をご案内する時に一番多いのは欧米の方でアメリカやオーストラリアといったところ。重点 8 市場はおそらく中国、アジアのことだと思うが、具体的に重点 8 市場について伺いたい。

【山脇観光振興部長】

重点 8 市場の中にはアメリカ、オーストラリアも入っている。これまでの県のインバウンド施策は、日本に来る観光客を国別を見た時に多い東アジアが中心であった。日本に何度も来られて、ゴールドルートから、より地方に行くということで高知のような地方が狙うインバウンド施策としてはこれでいいのかなと思うが、アメリカ、ヨーロッパ、オーストラリアは高知県の得意な分野の自然体験を好む傾向にあり、長期の滞在を促すといったようなところが足りないのではないかとということで、今、国ごとに戦略を立てている。今後長い戦略にはなると思うが、欧米豪に力を入れて進めていかないといけないと思っている。重点 8 市場ということだが、それ以外の地域に対してはプロモーションをしないということではないのでご理解いただきたい。

【木下委員】

昨日、県から観光プロモーション用に高知城の案内をしてほしいという依頼があった。県がそういった形で力を入れていることは伝わってくるし、今後もそういったプロモーションを行っていくということは大事なことだと実感している。

おもてなしアクションプランについて、「外国人観光案内所の整備拡大」とは、具体的にはどういった展望で進めているのか。

【浅野おもてなし課長】

外国人観光案内所については目標数を掲げて計画を立てていないが、外国人観光案内所として対応していきたいという案内所があれば登録に向けた支援をしている。令和 2 年度、令和 3 年度に、それぞれ 1 または 2 施設増加して外国人観光案内所として認定されている。それに向けては研修やアドバイザー派遣を行っている。

【木下委員】

具体的に現在名前が挙がっているわけではないのか。

【浅野おもてなし課長】

今後の予定として挙がっているところはない。

【木下委員】

一昨年度まで、おもてなし課が外国客船の乗客にアンケートをとる際にノベルティとして山田高校の生徒が作った山田まんやミレービスケットをお渡ししていた。もっと手に残る物がいいのではないかということで、高知S G G 善意通訳クラブが作成したはりまや橋のトリプルクロスのクリアファイルを活用してほしいとお願いしていたが、コロナ禍で外国客船が来ないのでそのままとなっている。当クラブでは路面電車、はりまや橋は地域の観光資源として発信していきたいと思っておりSNSで発信しているが、例えばVISIT KOCHI JAPANでも取り上げて発信していただきたい。

産業振興計画のフォローアップ委員会の観光部会でも路面電車について話をさせいただき、今後、県も路面電車の活用には力を入れていくという話であった。現在、日曜、祝日に路面電車等の無料を県民や市民に広くアピールしているが、無料の時だけではなく今後も高知の古くからの路面電車の魅力を伝えていただきたい。また、当クラブの副会長がはりまや橋の近くで、路面電車を写真に撮れるスポットとしてベンチ等を置いていただけないかという提案をしている。設置はなかなか難しいことだと思うが、もし、高知市や県が連携できるのであれば、そういった観点からの観光の目線というのも考えていただきたい。昨日、五台山での国際交流のイベントで、外国人の方が初めて路面電車に乗って、これは本当に凄いいという話をしていた。自分たちの住んでいる所のサステナビリティな路面電車であり、SDGsの一助にもなると思うので、ぜひお願いしたい。

【植田会長】

おもてなしトイレについて、この取り組みが始まった当時は、トイレが汚い、観光客に非常に不評といったことから始まったが、今年度の表彰候補を見るとどこを表彰しても大丈夫と言える位になっており、これまで何度も表彰した場所も候補に挙がっている。ただ、一部のトイレではなく全体が綺麗になってほしいと思う。まだまだ汚く、洋式トイレのないトイレもあり、全体を底上げできるような方策がないかなと思う。皆様もご意見があれば後ほどメール等でおもてなし課に出してほしい。

5 報告事項

- (1) 高知家おもてなしキャンペーンの実施について
事務局より資料4に基づき説明がなされた。
- (2) バリアフリー観光推進部会からの報告について
事務局より資料5に基づき説明がなされた。

(質疑応答)

【植田会長】

おもてなしキャンペーンに空港以外で参加したが、観光列車でノベルティを受け取った人はラッキーであったし、私たちが手を振って、観光客の方が中から振り返って、嫌な気持ちはしないが、一番効果的で良いおもてなしは高知城での土佐茶のおもてなしだったと思う。お菓子等を受け取ってそれもラッキーだとは思いますが、それがなくても、その土地の人と話ができて触れ合えることが一番のおもてなしではないかと感じている。今回は初めてアンケートをとったが、たくさんのご意見をいただいた。今までも同じように観光客と話をした同様のことを聞いてきたが、記録として残していなかった。当日おもてなしに参加した方から、アンケートをとってノベルティを渡すということに対して、おもてなしの趣旨が違うのではといったご意見もあった。その点については話し合いたいと思っている。みんなで気持ちよくおもてなしをしていきたい。

【葛目委員】

来年の県外観光客の入込数の目標として450万人と掲げているが、こうち旅広場、来年はどのように変革していくのか。

【山脇観光振興部長】

こうち旅広場は龍馬伝が放映された平成22年に高知県の観光案内のハブとして観光客に来ていただき、そこから県内に広く周遊していただくということでスタートした。翌年、龍馬ふるさと博がありNHKの生家セットを展示する幕末志士社中を造り、幕末志士社中を集客施設にして隣の観光案内所に誘導していくこととしていた。現在、生家セットに関しては賞味期限も切れていると思うし、個人旅行が増えている中、マイカーの方がこうち旅広場に行くのかどうかというと随分減っていると思う。先日、こうち旅広場に来る方の調査をしたが、空港経由であったり、高速バス、JRで来たりと交通の結節点であるという結果が出たので、観光案内機能自体はしっかり残していきたいという考えである。実際、全国にある観光案内所と比較するとこうち旅広場の案内所はフルスペックで、評価はランキング6位、10位以内には常にいるといった状況である。「とさてらすに行けば大体分かる」と評価も高いのでこのまま継続していきたいが、コロナの影響もあり観光案内所に求められている機能が広がっているように思っており、規模自体が適正か考えていきたい。また、新たに必要な機能として、空港等からオンラインで案内が受けられる、地域を巡っている時に、現地の案内所でその地域以外、県全体の観光情報がほしいといった時に、とさてらすとオンラインで繋いでやりとりをするといったオンラインでの観光案内やグリーンツーリズム系の機能等、増やしていかなければならないと思っており、こうち旅広場自体は機能強化を図りたいと考えている。具体的な内容はこれから意見を聞きながらつめていきたいと思っている。

【葛目委員】

駅前という立地が最高の場所にあるので、上手に使ってもっと活発な交流ができるのではないかと、高知の観光に生かせるのではないかと思う。土佐観光ガイドボランティア協会は幕末志士社中に人員を派遣しているが、若干、マンネリを感じている。良い案があれば改善をしていきたいと思っている。

以前、今治を経由し大島に行ったが、道の駅、コンビニなどもトイレが汚く、二度と行かないと思った。私は高知城のガイドもしているが、追手門のトイレについて、今年初めに、「こんな綺麗なトイレは初めて見た。」と二人程に言われ、非常にいい印象を持たれていた。また、トイレには掃除の方が花を飾っており、いかにも素人っぽくおもてなしの気持ちが伝わる感じがしていいなと思っていたところ、昨年度表彰を受けており良かったと思った。最近トイレが綺麗でないと観光客も来ない。高知城のかつてのトイレは外国人観光客の方が団体で来た時はひどく汚れていたが、最近では市も県もトイレに力を入れてくれているのでいいなと思っている。今後もぜひ進めていただきたい。

【沢近委員】

トイレの話とおもてなしとは何かということで述べさせていただく。トイレの事業は平成24年度からだが、その前段の事業もあり、長く続けている成功例だと思う。以前、この会議でそろそろトイレの取組を卒業したらといったご意見や、トイレの取組に卒業はないといったご意見もあって、どちらもそうだなと思った。トイレに代わる事業を考えてみたが、ないと思う。ただ、事業の幅を少し広げることではないか。「おもてなしトイレ満足度向上事業」のところを仮に「おもてなし施設満足度向上事業」に読み替えればもう少し幅広く、トイレの成功例を水平展開できるのではないかと。また、「おもてなし満足度向上事業」に変えたら、これからのおもてなしは何なのかが、もしかしたら見えてくるのではないだろうかという気もした。幅を広げる話なので、だいぶ難しいと思う。広げすぎると難しいだけではなくて他の表彰制度ともバッティングするのかもしれないが、例えば仮にそうすれば、先程のバリアフリーの優れた施設も表彰の対象になる、あるいはトリプルクロスという面白さの発信も表彰の対象になるという気もした。来年度ということではなくて、再来年度に向けておもてなしトイレをやめるのではなくて、幅を広げる、新たな制度を設けるなど、おもてなしに関する表彰制度の幅を広げるというのも一つの方法ではないだろうか。

【浅野おもてなし課長】

トイレというのは観光客の満足度のウェイトをかなり占めるようで、そこで幻滅してしまうと、二度ともう行かないという話もある。平成24年度からおもてなしトイレの認定をしており、質の向上を目指してどういったことができるのか、まずはトイレに限定をして案としてださせていただき、委員の皆様からご意見を賜りたいといったところが本日のスタンスであった。沢近委員からいただいたご意見は持ち帰り、予算の対応時期等をふまえて、

検討していきたい。

【安藤委員】

インバウンドの観光の関係でいうと四国の中で一番苦戦してるのは高知で、インバウンドに対して数値目標を設定することは大変難しいことだと思うが、今回の資料の中にも可能であればこれまでの実績を載せても良かったのではないかな。四国四県の外国人の宿泊数の比較等を掲載したほうが、基礎のデータとして励みになる数字にはなるのではないかな。皆さんが考える一つの資料になるのではないかなと思う。提案とさせていただきます。

【山脇観光振興部長】

のべ宿泊者数は非常に厳しい状況ではある。コロナの関係で今年はまだ数千人だが、数字をわかりやすく表示したいと思う。

【海老塚氏】

おもてなしトイレ表彰からおもてなしをもっと広げたいかがかとの話だが、おもてなしというのはすごく難しい。立派な施設であっても受付の人などが無愛想でぶっきらぼうであったら、印象は悪くなる。ところが古い施設でも、掃除が行き届いた上で施設の方が心温まるお迎えをしてくれるだけで良い印象になる。トイレというのは誰もが使うもので、綺麗だとか汚くてもう使いたくないなどダイレクトに分かるものなので表彰しやすいが、それ以外のことは施設だけ表彰しても、それは本当のおもてなしとは言えないのかなと思う。人の心の優しさであるとか本当に心からのおもてなしをされてる方を表彰していくのも一つかなと思う。

植田会長の発言にあった、高知城の土佐茶でのおもてなしでアンケートをとったことについて、アンケートをとること自体は、このように結果が残っているので素晴らしいと思う。当日、スタッフの方でアンケートに答えたらノベルティをあげますよといったような、本末転倒のような方がいたので「それは本当のおもてなしではないのではないのでしょうか。」と植田会長にお声がけをした。

また、土佐茶の提供に協力してくれた方が来ていたが、「土佐茶のPRもしてくれないし、来年はどうしようかな」という言葉も出ていたので、私としてはすごく残念であった。県産の土佐茶を観光客の方に振る舞った上で、高知県の観光パンフレットやお土産をお渡しすることがおもてなしであったのに「アンケートありきのおもてなし」という雰囲気になってしまっていた。アンケートはあくまでも付随であることなどを、おもてなし課の担当者からスタッフにその場で周知をしてほしかったと後から思った。アンケートをとることはすごく大事なことであり、今回はお客様にはわからなかったと思うが、取組をしている私たちもせっかく行動をしてるので、やって良かったなというような言葉が出るように、行動をしていかなければならないと思った。

【楠瀬委員】

おもてなし県民会議発足当時から委員を務めており約15年になる。おもてなしアクションプランというのも当時色々と知恵を絞って作ったが、時代に合わなくなっていると思うので、思い切って変えないといけないと思う。

第1条にある「県内のおもてなし気運を県民に周知」ということが一番大事だと思う。県の観光部局の職員は一生懸命取り組んでいるが、この周知が不十分ではないかと思う。観光に関連する方は観光客を歓迎するかも知れないが、その他の方は知らないというのが普通で、観光産業というのは、一次産業、二次産業に波及効果がより高いという周知も必要ではないかと思う。特に一千億円以上の観光産業というのは県では大きな柱で、非常に期待が大きい。県の観光部局の職員がしっかりと県民へ周知をし、県全体で観光客をお迎えすることが不足しているのではないかと思う。

先日、佐渡へ行ったが、大きな旗を立てて歓迎された。高知龍馬空港は設備は整っているが、歓迎のムードが比較的少ないように感じている。県民に周知することをお願いしたい。

【山脇観光振興部長】

おもてなし県民会議は、もともとは県民全体がおもてなしをしていこうという趣旨で始まったと認識しており、この趣旨を絶対に外してはいけないと思っている。

海老塚氏の発言にあったように、おもてなしをしていることを表彰したり、紹介したり、取り組んでいることを県の中で広めていく、伝えていくといったことが今後重要なことだった。

また旅行者目線から言うと、特にこれから個人旅行が増えてきた場合に、必ずしも観光案内所に寄らずに、現地で色々な情報を聞いて良い情報が入れば計画を変えてよりその地域を周遊するというデータもある。高知県民らしく、せっかくここまで来たのならあれを食べたらとか、ここの紅葉が綺麗だとかいった現地情報を伝えることもおもてなしにあたるのではないかと思う。県民全体で力を合わせて取り組んでいくことができれば、他の県とは違ってくるのではないか。次回の会議に向けて、今後の県民会議のあり方や高知県のおもてなしをもう一度色々できるような形に変更し、論点を見直せるような準備をさせていただきたい。