

令和3年度 第2回高知県おもてなし県民会議 議事要旨

日 時 令和4年3月22日(火) 10:00~11:50

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 NHKドラマを生かした観光振興について

浅野おもてなし課長より資料1に基づき説明がなされた。

(質疑応答)

【安藤委員】

牧野先生の東京の家が練馬に残っていて公園になっていると思うが、そことの連携などが資料には書かれてない。当然入ってくると思うが、どのような状況か。

【山脇観光振興部長】

資料は簡易なスケジュールを載せている。練馬区も神戸市にも牧野博士の足跡がある。県としてはしっかり連携をしてお互いに送客をしあったり、展示を融通しあったりできるよう既に動いている。牧野植物園と練馬区もすでに関係性があり、練馬区とは東京事務所が詳しい話をさせていただいている。

【木下委員】

NHKドラマを生かした観光振興の情報発信について、発信ツールはどのようなことを考えているのか。

【山脇観光振興部長】

これまでの高知県の観光はどちらかと言うとどの年代層も男性が多いという特徴がある。植物や花、NHKドラマの視聴者を考えると、どちらかと言うと女性の層が多く、そういった方々に届くプロモーションはこれまでと少し違うと考えている。旅行会社を通じたツアーは当然続けていくが、それに加えて、日常的に草花に関わっている方が読むような雑誌、女性誌、生活情報番組などに厚めに打ち込んでいきたいと思う。キャストの神木隆之介さんや浜辺美波さんの力をお借りして、若い方々にも高知県に来ていただけるようなSNSを通じた情報発信などにも力を入れていきたいと思う。

#### 【木下委員】

今後、牧野植物園をメインにして、県内各地の資源を掘り起こすということになっていくと思う。龍馬パスポートは最初は2年の限定だったが、どんどんニーズが高まっている。今回のことを一つの契機として龍馬パスポートの参画施設の拡充を図り、組み込んでいくといった発想も必要かと思う。

#### 【海老塚氏】

竹林寺は来年開創1300年にあたる。春は4月22日（土）～5月7日（日）の16日間、秋は11月11日（土）～26日（日）の16日間は、開創1300年を迎える、お祝いすることによって多岐にわたりイベントを考えている。ちょうどNHKドラマと重なり、高知県の観光に生かせるのは喜んでいるが、駐車場の問題が心配である。一昨日、牧野植物園がフラワーフェスタを開催し、シャトルバスを走らせていると言っていたが、マイカーが多く、おそらくバスの利用者は少なかったのではないかと思う。その日は竹林寺も彼岸の法事が多く、ご家族の方が「途中まで来ているが、何か大きな事故でもあったのですか。法事に間に合いません。」と1時間ごとに電話があり、寺の者が法事の方だけ誘導して、車を停めてもらった。来年の渋滞は相当なものになると思う。シャトルバスを出すのはいいが、シャトルバスへ誘導できるよう、乗っていただいたら植物園の入園料が1名無料など何か仕組みを考えないと乗っていただけない。シャトルバスの発着地は高知新港だと聞いているが、シャトルバスに乗って20分の往復では、マイカーの人は自分で行きたいと思う。それをシャトルバスに誘導するための策を是非考えていただきたい。

#### 【山脇観光振興部長】

渋滞が一番の大きな問題とっており、臨時駐車場に停めていただけるインセンティブを考えないといけない。桂浜も観光客が多くなると思うので、「桂浜行き」「五台山行き」といった形にせず、両方に回れるような形にして協同で大規模なことをやりたいと考えている。また、観光客が多く来る前から警察や国土交通省にもお願いして、地元の方やバスを除いて、五台山のマイカー規制を行い、しっかりと周知をした上で臨時駐車場にスムーズに行ってもらえるようにしたいと思う。渋滞の問題は不満に繋がるので、一番大事なことで進めていきたい。

### 3 今後の「おもてなし」について

(意見交換)

#### 【植田会長】

先日、おもてなしトイレの表彰に行ってきた。表彰された方達は非常に喜んで、掃除をする方のモチベーションも上がっていると聞いた。おもてなしトイレを表彰し始めた頃から比べると、県内各地のトイレは格段に綺麗になっている。特に表彰に応募してくるトイレは

綺麗だということはあると思うが、まだ汚いというトイレを引き上げるような別の方策を考えないといけないと思っている。

以前、楠瀬前会長も言っていたが、県民会議は元々、県民会議の委員が動くというのではなく県民参加というのが本来だったと思うが、それがなかなか実行できていないと思う。これを実行するために、まず最初に大学生と商業の高校生と一緒に活動してもらったらどうか。県立大学の先生にもご協力いただきたい。

NHKドラマのことについては、食の専門家に関連する料理のレシピを考えてもらい、そのレシピを用いて旅館・ホテルや食堂等を作って提供してもらうことはいかがか。人間の楽しみは「食」である。提案させていただく。

#### 【横山副会長】

おもてなし県民会議は、外国人や県内外の方にとにかく高知を楽しんでいただくという、観光関連のみならず色々な組織団体の方が集まっている。他県にはなく、高知県のおもてなしの活動にふさわしいと思う。高知県に来ていただける色々な方に満足していただけるよう、こういった話の場が今後も持てることを期待している。

#### 【古谷氏】

NHKドラマ「らんまん」という明るい話題があり、県下全体に観光客が来ていただけるという仕組みを考えていただけるというところで、高知市としては、桂浜は大事な拠点の一つとして選んでいただいている。4月に指定管理導入を行い、10月にプレオープン、3月にグランドオープンとちょうどキャンペーンとかみ合う。桂浜に来ていただいた方に県下全域を周遊していただき、「らんまん」に来たお客様にも桂浜に来ていただいて満足していただきたいと考えている。桂浜の再整備の中で、県の補助も活用しながらトイレの整備や新たな展望台もできている。そういった中でおもてなしを進めていきたい。

#### 【藤岡委員】

日高村は、観光列車とコラボしておもてなしを1年間実施してきた。来年度、再来年度に日下駅を改修し、おもてなしの継続と駅周辺の活性化を計画しており、改修後は観光拠点として色々活用できればと思う。日下川の放水路トンネルが現在工事中だが、令和4年度に完成予定で、現在、国土交通省の方ともインフラツーリズムということで協議をしている。仁淀川流域についても仁淀ブルー観光協議会と連携し、色々な仕掛けをしている。NHKドラマで関心を集める隣の佐川町とも連携をし、おもてなしをしていきたい。

#### 【岡崎委員】

おもてなし県民会議の委員となって7、8年経った。その当初と今を比べると、国内外の観光客へのおもてなしの気持ちは変わってきたと感じている。誰もがおもてなしされると

うれしく、県民一人ひとりが郷土愛を持って、子どもの頃から自然と「おもてなし」を身に付けられればと思う。小学校の自由研究の宿題で、土佐の皿鉢料理やこけら寿司を調べたり、NHKドラマ「らんまん」であれば牧野先生にちなんだ何かを研究してみたり、自分の住んでいる地域への興味関心を自然と身に付ける何かできればと思う。おもてなしとはどういったものか、小学生のうちからおもてなしに触れてもらえると、中学生、高校生となって自然と身に付くものではないか。出前授業など教育の場に出向いて協力できることをしてもいいのではないかと思う。

#### 【安藤委員】

おもてなし県民会議を通じて商店街の活性化を考える中で、観光の重要性を感じている。形だけではなくおもてなしの気持ちの入った観光が大事だと思う。仁淀ブルーがここ数年でメジャーになった。地元の人が当たり前と思っていることを観光資源として、どう長期的に磨き上げていくのか。商店街も大きなお金をかけずとも長期的に磨き上げられるものはないか考えている。高知県、高知市の浮沈は観光にかかっていると思う。皆様と一緒に高知の盛り上げの一端を担わせていただいで考えていきたい。

#### 【清原委員】

機会をいただければ動きたい大学生は、県立大だけでなく、工科大、高知大も同じくたくさんいると思う。ぜひ学びの場を与えていただきたい。

日本人はこれまで「作っていく」ということに関心があったと思うが、守るということも大事だと思う。高知に来る観光客の方が求めているのは「ホンモノの日本は高知にある」というところだと思う。一つの例として棚田が挙げられる。雑草がたくさん生えて棚田が守れなくなっており、観光資源になりえない。どのように守っていくか。そういったことを考えるのもおもてなしの要素だと思う。

部長挨拶にもあったが、おもてなしを県民運動まで高めていくのが必要だと思う。おもてなしは人と人が接することで発生するもので、コロナ禍でそれができなくなっている。ただ、アフターコロナはすぐそこまできていると思っており、もとあった社会を取り戻すのがおもてなしではないかと感じた。先日、須崎市でフレイル予防のシンポジウムがあり感動した。若いシニアの方が年上のシニアの方に思いやりを持って世話をしており、健康づくりだけでなく町づくりにもつながっている。高知県の「おもてなし」を、全庁あげての運動にしていただきたい。「まち・ひと・しごと創生総合戦略」はSDGsを横串にしている。高知県の「おもてなし」、そういった発想で取り組んでいただくとこれまでの運動も生きてくるのではないかと思う。

#### 【長尾委員】

県内には大学生がたくさんいる。町内会連合会では大学生青年団と連携し、若者の意見を

吸収し活動をしている。おもてなし県民会議に、県内、県外出身にかかわらず大学生の参画を要請する。高知県のために活動したい、県外に戻っても高知県をPRしたいという思いを持っている若者が増えている。また、10年前と現在を比べるとおもてなしトイレの効果は素晴らしいと思う。どこに行ってもトイレが綺麗で、表彰してもらいたいという施設もあり、トイレは施設の顔になる。今後も継続してほしい。

#### 【橋本委員】

ライオンズクラブでは12年程前から、一斉清掃等に参加させていただいている。集客力があるのはよさこい祭りがあると思うし、お客様を巻き込むなら「土佐のおきゃく」を広めていくのが最適だと思う。女性が何人か宣伝効果を持ったら事業は成功につながる。男女にかかわらず若い層が、観光につながるようなイベント等をしていただければSNSでの発信等につながると思う。

#### 【田岡委員】

一昨年从高知一窪川間で観光列車「志国土佐 時代の夜明けのものがたり」を運行し、土佐流のおもてなしでお客様をお迎えしようというコンセプトでやっている。多くのお客様からは、食事もいいが、高知県は色々なところで手をふっていただけることが感動する、と聞いており、おもてなしの重要性を改めて実感している。4月から6月までは、土佐くろしお鉄道のごめん・なはり線でも観光列車を運行し、沿線の方から、お手振り、お土産と色々ご協力があり、大変好評である。

今年は、NHKドラマが観光の主軸となることも共通認識である。秋頃から動いて行かなければならないと思う。桂浜や牧野植物園と佐川町との連携として、JRも高知一窪川間の列車の運行で協力していければと思う。高知駅から牧野植物園に行く交通手段はMy遊バスがあるが、充実したダイヤの編成や周知を期待したい。また、おもてなしタクシーのタクシープランも五台山コース、桂浜コースもあり、JRとしても駅から観タクンがあり、高知駅から牧野植物園に行くコースもある。併せて情報発信をお願いしたい。

#### 【沢近委員】

高知県の観光で言えば元々あった歴史、自然などの大きなコンテンツに食、花・植物が加わる。元々強みであった食や、花・植物は小さいものであるが、小さいけれどぴかりと光るものが加わるのが案外大事なことだと思う。おもてなしは人であると言うのはそのとおりだと思っている。加えて、街場や普段の暮らしというのもおもてなしの大きなキーワードで、それをどう観光と結びつけるのか、これから旅行する人はそういったことも求めているのではないかと期待している。

土佐くろしお鉄道としては、駅の周辺のマイクロツアーを計画している。コロナで中止になったものも多いが、いくつか実施はできた。地元の人でもなかなか行けないようなツアー

を作り上げていくことで、やがて関東圏のお客様にも楽しんでいただけるのではないかと  
思う。

#### 【松山委員】

コロナの関係で人の流れが止まりバス業界も疲弊している。NHKドラマ「らんまん」は  
久しぶりに明るい話題で、今後もバス協会としてもおもてなしに取り組んでいきたい。

バス協会では毎年、県下の乗合バスの時刻表を発行しており、お遍路さんにも利用してい  
ただいていますが、バスでの県内周遊に役立ててもらえればと思います。

タイトルの「らんまん」といえば「春爛漫」、「天真爛漫」だが、まさに高知県の県民性は  
自然のままの明るく誰とでも仲良くできる「天真爛漫」だと思う。植物のように形としては  
見えないが「天真爛漫」な県民性を訴えて何かPRできないかと思う。

#### 【田所委員】

コロナによって、これまでのおもてなしとこれからのおもてなしは変化していると思う。  
これまでは来ていただいた方へのおもてなしということで、おもてなしトイレは成果を上  
げていると聞いている。これからは、来ていただくためのおもてなし、情報発信が取り組む  
べき進化版だと思う。来ていただくための情報を観光客がどのようにキャッチできるのか。  
牧野植物園への行き方はどこを見ればわかるのか、空港から牧野植物園へ行くのにどうし  
たらいいのか、My遊バスに乗るためにはどこに行けばいいのか、一つひとつ個別の情報を  
拾わないとたどりつかないと、その時点であきらめる人も大半になり、せっかくのチャン  
スが無駄になる。若者がキャッチしやすい方法で若者に発信してもらおうという方法もある。  
従来どおりホームページに情報を載せているがそこまで情報を見に行っているのか、  
InstagramやTwitterなど若者が使うツールで簡単に情報を手に入れられるように、早急に  
どういったことが必要か研究して力をいれることが、次へのバトンタッチではないか。コロ  
ナ禍で対面するところに行きづらい方はほとんどがスマホを持って動いている。「高知はわ  
かりやすい。情報をキャッチしやすい」となるように、よさこいネットなど起点となるもの  
を作れば広がりは早いのではないかと思う。

#### 【津野委員】

長年観光案内所で働いてきたが、皆様の意見をお聞きして日々の業務をこなす業務にな  
っていたと反省している。観光地に行った時にお金を出して提供されるサービスや豆知識、  
思いもよらない+αのおもてなしがお客様の喜びになると思う。それを観光案内所職員に  
伝えていくことができればと思う。最近、在住の外国人しか来ていないが、牧野博士の影  
響で、日本を愛する外国の方にも多く訪れていただきたい。

### 【山脇委員】

四万十市入田で2月26日～3月13日に開催した菜の花祭りの来場者数は、コロナ前の平成30年は4,638人、今年は4,809人、数としては多くなっている。ただ、これが四万十市内の宿泊や飲食につながっているのかという話がちがう。今後のアフターコロナの対策につながっていくのではないかと思う。

西土佐の小学校が東京の神津島、岡山県の美星町、沖縄県の西表石垣国立公園に続いて、星空保護区を目指して活動している。要請があればぜひ協力をお願いしたい。

### 【川崎委員】

植田会長が言ったとおり、おもてなしは県民参加が大前提だと思う。県民会議があつて具体的に部会やワークショップなどで動いて県民を巻き込んでいくことが必要だと思った。事務所に帰って、流域としておもてなしをどうするべきか考えていけばよかったと反省している。仁淀ブルー観光協議会には県外出身のスタッフが3名おり、「高知の方は優しく、おもてなし精神がすごくある。高知はどここの地域もあつたかく感じる。」と言っている。県民性としておもてなし精神は備わっていると思う。仁淀ブルー観光協議会でこれから県民を巻き込んで何をやっていくか考えた時に、小学校、中学校や高校で何かPRすることから地道に行い、県民総参加につながっていけばいいと思う。広域観光組織は5地域あるので、同じような取り組みをしたり、委員の皆様とも連携をしていくことで県民総参加につながるかと思う。今年度はできていなかったもので、来年度以降はそういった仕組みを考えていきたい。

### 【笹岡委員】

2年間、高知県バリアフリー観光相談窓口の事業を受託しており、来年度も引き続き受託する。2年間は京町ととさてらすで窓口対応をしていたが、バリアフリー観光に関しては電話やメールでの事前の問合せが多く、4月以降は京町の1か所に集約し、専門知識のある方をスタッフに迎えて対応スキルを上げていきたい。この2年間は窓口の周知が十分でなかったが、その中でも観光施設、宿泊施設、交通機関、観光協会等の方からも車いすの方や障害者の方に使いやすい施設改修の相談もいただいた。今後も観光の関係者との双方向で連携の強化をしいてくことを目標としている。

コロナの影響はまだまだあるが、県外からも多く相談があり、移動が課題と感じている。車いす利用者や足腰に障害がある方、空港から高知市内は車いすで乗れるバスがなかったり、高知市内から牧野植物園、桂浜に行くためには、乗りたい時に乗れる交通手段がなかったり、少なかったりしている。また、車いすにも種類があり、タクシー、介護タクシー、レンタカーでも福祉車両など、乗れるものと乗れないものがあり、案内に苦労している。障害のある方が当たり前で安心して来られるという点では移動についても大きな課題である。今後、改善した等いい情報があれば窓口に教えていただきたい。皆様と連携し、情報交換し

ながら取り組んでいきたい。

#### 【天野委員】

高知に来て1年になるころなので、県外からの目線で話をさせていただく。この会議や日頃仕事をしていても、おもてなしの精神をひしひしと感じ、また、改革していているのを感じる。トイレは旅行者が一番気になるところで、綺麗だと楽しく過ごすことができる。これをどう伝えていくかだと思う。他県も色々行っており、自治体間における消費者へのリーチ合戦をいかに勝ち抜くのが肝である。また、発信力の話があったが、高知の人は普通だと思っていることもすばらしい部分がある。外からの視点や若者、留学生からの視点も入れ、突き詰めてどう発信するのか考えていくことも必要。

おもてなしという意味ではストレスフリーが大事。3月20日に県外の友人と共にMy遊バスを使って牧野植物園に行き、すごく喜ばれた。牧野植物園は混雑しているという状況ではなかったが、My遊バスは往復とも満席であった。五台山の道がすごく渋滞しており、今でこうなら今後どうなるのかと不安を感じた。渋滞対策は大事だと思う。シャトルバスは走っていたが、それほど乗っていなかったように見えた。発着地が高知新港とのことなのでインセンティブは必要だと感じた。

色々な事情があると思うが、高知県はバスの発着場所がわかりにくいと思う。長距離バスの乗降場所が違い、間違っている人や迷っている人もよくみかける。おもてなしではそういった視点も必要だと思う。

#### 【木下委員】

外国客船来航時の案内やそれ以外の同行ガイドで外国人の方に、「高知県は町がクリーン、グリーンが多い、人がフレンドリー、ホスピタリティがすごい。」と言われる。日本人からも「高知はおもてなしがすごい。」と言われる。ホテル、タクシー、お店の人の接客もすごいと言われ、県民性かと思う。これは「らんまん」でお客様が来ても今後も続いていくと思う。ハード面について、牧野植物園をおすすめする際にMy遊バスを案内しても1時間に1便、臨時便があることがあってもバスが小さく混み合っているので立ちっぱなしで行くことになる。今後としては増便だけでなく、車体を大きくすることも必要だと思う。

また、路面電車は赤字路線となっているが、路面電車はSDGsの最たるものと思っており、もっと多くの人に乗ってもらいたい。外国人に対してはガイドマニュアルを作ったのでインバウンドが戻ってきた時はぜひ案内したいと考えている。県にもできるところで1日乗車券などをアピールしていただき、日本人にも路面電車を使っていたきたい。「らんまん」での取り組みが一過性で終わらず、行政にも可能な範囲でハード整備に取り組んでいただきたい。

おもてなし県民会議は、おもてなし課が担当しているが組織改革後はどのようになるか。

### 【山脇観光振興部長】

おもてなし県民会議は、どんどん発展させていくつもり。おもてなしは県の観光施策の一番の柱なので、観光政策をつかさどる観光政策課おもてなし室で今後も充実していく。

### 【田村委員】

2020年1月から今に至るまでコロナの感染が拡大により、高知県内の産業、県民の生活、暮らしに影響を及ぼし分断が進んでいると思う。高知県は「高知家」と掲げ「高知県は、ひとつの大家族やき。」と進めてきたが、そういった県民性だからこそ分断が進んだことは大きな影響があるのではないかと思う。どういったところで分断が進んでいるかという、産学官民で分けて論じられることも多い、産と産、産と官、産と民、学と民など、こういったいたる所で分断が進んだと思う。

コロナ禍による影響とし、もうすぐアフターコロナという見方もあるが、一方でコロナ禍はまだ続くという見方もある。分断とは、コロナ禍を口実にして心理的にも、物理的にもつながりを避けてきたことで、コロナの収束を待ってからもう一度つながりを持つのではなく、ウィズコロナでも積極果敢につながる仕組みを考えていくのが、本来あるべき姿であったと思う。コロナ禍「だから」ではなく、コロナ禍「でも」、コロナ禍「だからこそ」つながるといふ、分断から結合に持っていきたい。コロナ禍で集まらないのは本当なのか。オンラインイベントも盛んに行われている。BtoC、BtoB、CtoC、県民同士、お客様同士がつながっていくことも、英知を集めデジタル技術も使いながら、コロナ禍の中でもつながりたい人がつながっていける仕組みをみんなで考えていきたい。

すべてに分断が進んでいるかといえばそうでもなく、同業種間、同居家族ではつながりが強くなったところもある。それをどう生かしていくのか、分断やつながりがどこにあるのかということを考えながら、高知家というつながりをもう一度作っていく。行政だけでなく、大学とも協力してやっていきたい。清原委員が言っていた「おもてなしを県民運動に」ということに共鳴する。社会参画のキーワードに、分断から結合にというところに県庁としても向き合っていただき、我々も向き合うので、どこに分断があるのかの検証から始めていきたい。

### 【楠瀬委員】

コロナによって輸送業も苦戦している。歓迎するという名の象徴のおもてなし課がなくなるのは残念。おもてなし県民会議が残るのでその名は継承していける。

NHKドラマは絶好のチャンスであり、資料の企画にさらに肉付けをしたら非常にいいものになると思う。目的があって旅になる、情報があるから来る、情報のあるところに人は集まり、情報があるからお金が落ちる、お金が落ちるから地域が潤う。これが観光の原理だと思う。牧野富太郎先生の人柄は高知県民を代表する人格で、これが全国、世界に向かって放映され、高知県に期待をしていただければと思う。お客様が旅に出るのは、目的を持っている、あるいは気休めしたいなど、非日常を求めて来るのは間違いない。土佐路の旅情を育ん

でいただくために、県民がお供し、提供する大きな義務があると思う。旅情というのは味わいであり、感動であり、それが次につながる。県民が心を込めて歓迎しているという表現が大事で、高知県には足りないと思う。県外の空港には歓迎の幕があるが、高知龍馬空港にはない。言葉で表せないが、何かで表す。手を振ることは感動と感謝、そういった表現を県民全体でできるようにするのが土佐路の観光振興でないかと思う。高知県では観光は1千億円産業で、観光は波及効果が高く数千億円の高知県の経済を潤してくれる。一次産業も恩恵をいただくという理念を県内へのPRも必要。おもてなし県民会議も発足し10数年、すばらしい議論をしているが、この意思が県民まで伝わっているかといえば少し疑問を感じる。そういった点にも尽力していただき、県民運動を県民全体で作っていただけるようお願いをしたい。

### 【三谷委員】

食について、世界情勢から見ると、否応なく和食文化にシフトしていくことになると思う。高知県には伝統食や郷土料理がたくさんあり、県民もよく知らないものもある。それに携わっている人は地域の財産であり、そういった人にスポットライトをあてて、出番を作っていたきたい。これを情報発信をする際には、若い方に大いに活躍をしていただき、高齢者から若い方まで出番を作ることで、暮らし全体が、食文化だけでなく文化そのものの継承につながる。みんなが見て学ぶ1年になれば、サステナブルな高知県になってくる。NHKドラマに期待している。

### 【葛目委員】

一昨日、龍馬脱藩祭で高知市の神田で岩崎弥太郎、板垣退助に関するガイドをしたが、ほとんどのの方がその活躍を知らない。普段は県外の観光客にガイドをしているが、高知県や高知市の人に本当の歴史を知ってもらうような話や研修が必要ではないかと思うので、力をいれていきたい。会社や組織等で歴史に関する研修講師が必要な時は土佐観光ガイドボランティア協会にお声がけいただきたい。観光にもつながると思う。

おもてなしトイレの取り組みについてトイレが綺麗になっていいものだと思う。他県に旅行した際にトイレが汚くてトラウマになっている。ただ、トイレが綺麗なだけではお客様の感動は小さいと思う。建物の周りの一輪の花や草を手洗い場に置く等そういった工夫があればいいと思う。

コロナで中止をしているが、夏に高知城の本丸御殿に凍ったおしぼりを配っていて観光客に大好評だった。こういった取り組みが県内で広がればいいと思う。例えば、フラフを県庁の屋上に置いてはどうか。県内外に、観光地の歴史を知っていただくことに力を入れていきたい。

### 【海老塚氏】

おもてなしの気運を県民全体でということだが、「おもてなし」とは「おもてなしをしましょう」といってやるものではなく迎える人が気持ちをこめて行うものである。小学生がお遍路さんに「こんにちは」というのも一つのおもてなしだと思う。住んでいる県民が自分の街の良さを知ることから、おもてなし気運につながると思う。これまでは県外からの観光客や外国人にアンケートをしているが、県内の人にもアンケートをして、地元のいいところ、いい人などを聞くことで、人材の発掘をして、料理を出す人、おせっかいな人などテレビに出演いただき、主役になれること等があればもう少し県民が盛り上げるのではないかと。小さなことの積み上げで高知県を盛り上げていければと思う。

「らんまん」で色々な企画を考えているようだが、併せて、公共交通機関の改善をしていただきたい。例えば、空港からどこか観光地へ行けるようなルートを作る、バスと電車との連携の改善などをしていただくことで、県外から来た方がもう少し便利に県内を歩けるようになると思う。

### 【羽山氏】

本店がはりまや橋にあり、立地を生かして美化を保つことを考えて日々掃除をしている。また、お客様からの声を県に伝えたり、自分の接客に生かしたりしている。企業としては接客に力を入れており、接客の流れの中でお茶出し、お菓子のふるまいをしている。人と人のふれあいによって、記憶に残って他の方に伝えていただける。アンケートハガキをみると「久しぶりに高知に来た」「初めて高知に来た」との声が多い。頻繁に来るのは少ないので、一期一会の出会いを人として、いかに接点を設けていけるのか。各店舗のスタッフに話をし、店レベルで発信できることを日々考えている。

牧野富太郎先生は今年生誕160年、来年は「らんまん」が中心に観光が動いていくと思うので、県からもしっかりと発信をしていただき、女性の観光客を呼び込んでいただけるような施策をしていただければ助かる。

### 【渡部氏】

この2年、よさこい祭りもマラソンもなくというところだが、どちらもかなり県内の人が参加している。観光振興といえば、全国アピールとなると思うが、高知県人は意外に高知県のことを知らない。高知の良さもわからないところがある。県内アピールには予算がついてないと思うくらいに、アピールがないと感じている。

「らんまん」はチャンスだと思う。牧野植物園には遠足以来行っていない方もたくさんいると思う。これを機に友人を誘っておいしいものを食べに行こうというような高知県民が高知県民をおもてなししてもよいと思うので、ぜひよろしくお願したい。

**【太田氏】**

おもてなし一斉清掃では袋やトングの提供をしている。2日前に高知新聞で、副知事、JR四国の田岡部長、JTBの天野支店長、日本旅行の佐藤支店長と高知の観光をどう盛り上げていこうかというような座談会を組ませていただいた。これからの取り組みとして、高知の観光地に提供している灰皿のメッセージボードに「こうち旅ネット」のQRコードを載せて観光客の方に見ていただく取り組みを考えている。

県外出身だが高知が好きでその理由を考えると、おいしい食やいいところもあるが、最高なのは人だと思っている。人なつっこさ、おおらかさが最大の魅力。JRの観光列車のお手振りを始め、NHKドラマで来た人にまた来たいと思わせるには、ものより人かと思う。そういったことをぜひ生かせるように取り組んでいただきたい。

**【近藤氏】**

一斉清掃に参加した。交通運輸、観光を皆さんと一緒に盛り上げていきたい。大学生や若い人に参加してもらおうというのは、そのとおりだと思う。子どもたちにも高知県の観光、おもてなしを感じてもらえるような取り組みができればよいと思う。県外出身だが、高知県民はオープンな感覚がある。当たり前感覚ではないと思う。高知の人の良さを子どもたちにわかってもらえるような取り組みを行い、今後、時代を担う人にもおもてなしの気持ちを持ってほしいと思う。

**【森本氏】**

こうち観光ナビ・ツーリストセンターとしては限られた人数で来所者に対する観光案内を行っている。大きな取組の話が色々出ているが、当案内所では大人数、フルスペックでのおもてなしを目指して活動していくのは現実問題として困難。個人的な見解としては、お金を落とさない来訪者は観光客と呼ぶかということに関して「否」と定義して、サービスを行う対象者の選択と集中を図る。それら消費を伴う観光客の方に対し、我々の持つ能力を活用しおもてなしをすることで新規の消費の創出、納得感のある形の消費額の増、そういったものを県内各地に波及させるために周遊の促進を目標として活動していければと思う。故に一組織では活動の範囲に限りがあるので、皆様と連携を取らせていただきながら、来るべき訪日外国人観光客の回復を見据えて、より一層、サービスの質の向上を目指した活動をしていきたい。

「らんまん」のスケジュールの中で、事前のプロモーション企画について決まっていないと思うが、NHKやNHK関連企業の動きについて資料に記載がないようだが、具体的な活動内容などわかってきたら教えていただきたい。

**【山脇観光振興部長】**

NHKはすでに高知県内に入って色々なところを見ている。県としては、ドラマの前後や

総集編の時に高知県の風景が出るようにプッシュしている。ロケがいつどこであるのか等、部外秘の部分もある。オープンになっている情報としては、9月にクランクインをし、9月、10月頃に高知ロケが始まる。オープンにできる部分については発信をしていく。

**【上村氏】**

NHKドラマの関係について、受入についてはマイカーの集中があると思うが、根本的な解決は難しいと思う。企画段階で主力コンテンツを観光の閑散期に充てるなど分散をしていけばいいのではないかと。集中させるより、なるべく長期間でよいものを分散していくように調整がきけばよいと思う。

田所委員の話にもあったが、来てもらうための情報発信が大事。今は来たお客様が情報発信する時代になっている。発信力のあるお客様が情報発信しやすいコンテンツをこちらが準備することを考えていけばよいのではないかと。言葉の力は大事で、牧野富太郎は日本人でも言いにくいので「トミー」にするなど、「トミーズガーデンでホットヨガ」というようなコンテンツがあれば行きやすいのではないかと。思う。

また、おもてなし県民会議自体の周知をすればよいのではないかと。高知県内でもすごいメンバーが揃っており、この県民会議がどのようなことを行っているのか、どういう風に役に立っているのか、他の観光団体も入りたいとなるように周知をしていけばいいのではないかと。思う。

**【山脇観光振興部長】**

参考になるご意見をたくさんいただいた。迷っていたこともはっきり確信が持てたり、新たなご意見をいただけた。情報発信のことや若い方にも参画してもらい、県民広げていくことも重要だと思った。多くの施策に反映したいと思う。