

令和6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7年3月26日（水）10:00～11:10

場所：高知城ホール4階 多目的ホール

1 開会

2 挨拶（高知県観光振興スポーツ部長）

3 報告事項

- (1) 令和6年度高知家おもてなし県民表彰受賞者の紹介
- (2) 令和6年度おもてなしトイレの認定について
- (3) 令和6年度のおもてなしの取り組みについて

5 意見交換

どっぷり高知旅キャンペーンを生かした観光振興について

○報告事項に対する質疑応答及び意見交換

【葛目委員】

おもてなしトイレの認定についてですが、認定証に具体的にどこどこのトイレって書いて渡していただきたいと思います。高知城の追手門近くのトイレには、シールを貼ってあるんですが、それだけ見たら何のことか分かりません。あそこに高知県追手門近くトイレって書いてあると皆さんが見ると思いますし、それを見て高知県ってトイレまで力を入れているんだというPRになります。今回認定されたトイレには具体的に書いて渡していただいたら、そのPRになりますし高知県のPRにもなると思いますので、ぜひ取り入れていただきたいと思います。

【海老塚委員】

「どっぷり高知旅キャンペーン」の企画が各地域で実施されていると思うのですが、広報といいますか、県民の皆さんに知らしめる、もちろん県外からいらっしゃった観光客を誘致するのもすごく大切ですけど、やはり県民の皆さんが、自分の地域を盛り上げるのもすごく大切だと思います。その広報というのはどのようにされているのでしょうか。

【事務局】

今年度につきましては、県民の皆さま向けにコンテストを開催いたしました。どういう

ものを投稿いただいたかと言いますと、皆さんの地域で大切にされている自然であるとか、通いながっているお店であるとか、地域を県外の方に自慢したい、そのような場所であったり、観光資源を募集いたしまして、1,000以上投稿が集まったという形でございます。その中で公開してもいいよという900近くのを、今ホームページで公開しているところでございます。

やはり、委員がおっしゃられたように、県民が盛り上がっているというところが、観光客の皆さんが来たときに肌で感じると思いますので、今回も「あんぱん」の部分でも県各地で初回パブリックビューイングを開催させていただこうと思っていまして、来年も引き続き、県民の皆さまと一緒にキャンペーンを盛り上げていきたいと思っております。

【植田会長】

今日、アンパンマン列車が到着したときに、下にアンパンマン路面電車が停まっている場面を撮った写真をいただいたんですけども、そういった場面を見ることができることを、県外の人だけでなく県内の人もすごく知りたいのではないかと思います。もちろん、写真を撮るためだけになるかもしれないけれども、子どもたちは列車と路面電車が両方写るのをとても喜ぶと思います。そのことについて、四国旅客鉄道の久保さん、お話していただけますか。

【久保委員】

まず、この会を通じて、当社の列車ご利用のお客さまに温かいおもてなしを実践していただいていることを、冒頭お礼を申し上げます。ありがとうございます。

この写真は、高知県からこれをPRできないかということ一度打診をいただいたように思います。なかなかアンパンマンというのは難しいところがございまして、当社の方から著作権元の方にも確認をしたところ、広くPRすることが商業利用にあたる場所もあって難しいということで、個人の活動の中で配布をするという範囲であれば問題がないのではないかと思います。ですので、個人の方が、こういう写真が撮れますというPRの範疇で実施をしていただくことが、一番のPRかなと思っております。

せっかくですので、当社のアンパンマンの関係を説明させていただきたいと思っております。

いよいよ、冒頭、小西部長からもありましたドラマが始まります。ドラマが始まると、全国の方がおそらく高知に注目されると思います。そのような中で、当社が今運行しておりますアンパンマン列車というのは、ご家族含めて、高知へ来ていただく大きなきっかけになるのではないかと考えております。

偶然にも、来年度は当社アンパンマン列車事業25周年を迎えまして、既にプレス発表させていただいてますが、4月12日から新たなアンパンマン列車と申しますか、25年前に初めて高知に走ったアンパンマン列車のデザインを復刻しまして、博覧会で盛り上がる

東部ではなくて、あえて中村・宿毛の方に来年の1月まで、ロングランで毎日運行させていただきます。

おもてなしということでは、高知県と連携しながら、駅での幟旗の演出であったり、来られたお客さまが写真を撮れるスポットを設置したり、また簡単に手を振れるように手旗を準備したりというようなことを、運行開始に向けて、今、県のご協力を得ながら実施をしているところでございます。

私、実はJRで観光列車の担当をすることがすごく長かったこともありまして、全国に視察に行ったのですが、例えば、地元の農作業されている方が、ちょっと手を休めて列車の方に向かって手を振っていただく、これは県外から旅行先に行った者としては、ものすごく地域に歓迎をされているという思いがひしひしと伝わってきました。アンパンマン列車に乗っていても、多くの方が子どもたちも含めて手を振ってくれます。もし、見かけた際にはぜひ手を振っていただけたら、列車内のお客さまも手を振り返していただいているのではないかと考えております。

ちょっと話がそれましたが、4月12日からアンパンマン列車25周年ということで、復刻版の列車は西に向けて走りますので、またどうぞよろしく願いいたします。

【三井委員】

アンパンマン列車とアンパンマン路面電車の接続ですけど、これは私が約3年前、とさでん交通さんに提案して、アンパンマン列車が着いたらアンパンマン路面電車と接続したらどうですかということで実現したんですけども、今、日曜日の午前11時半ですか、1本だけで、しかもあまり知られていない状況なので、接続を毎日お願いできないかということをご提案しております。

やはりアンパンマン列車が着くと、アンパンマン路面電車が迎えに来てくれる、それだけでストーリーになりますし、高知駅の素晴らしさをアピールするとともに、アンパンマン列車とアンパンマン路面電車が接続するというごことで、お子さんも、鉄道ファンの方も、この立体的な交差の写真を撮るといふ、そのようなフォトスポットにもなると思います。

アンパンマン路面電車というのは、やなせたかしさんの手書きのバージョンと、アニメバージョンの2両ありますから、定期点検等があっても対応できるのではないかと個人的には思っております。1日1回でもいいですから接続しているということをごアピールできれば、それだけでも、おもてなしになるのではないかと考えております。

【植田会長】

高知の子どもも喜ぶと思います。

伊野商業高校の方から、お話を伺いたいと思っておりましたので、よろしく願いいたします。

【見元委員】

私の方から提案ということではありませんが、この会をきっかけにお話ができ、高校生にいろんな活動をさせていただいていることでもありますので、本校で行っている取り組みについて、少しお話をさせていただけたらと思っております。

本校は、高知を支えて地域活性に取り組むリーダーシップの育成ということで学校全体で、そういった取り組みをしているんですけども、新しい教育課程になりまして、本校も商業高校ということで、商業科目に観光ビジネスという教科が新しく設定され、そういった授業もしております。

その中でも、2年生から選べるツーリズムコースというのが本校にはありまして、あと、もう一つ商業技術部という部活動で和紙研究会という部活動があります。主に、この対象となる生徒たちが、おもてなしの活動を授業なり課外活動などで実践させていただいております。

その中身で若い世代に広げる取り組みとしまして、生徒自身たちが、まずは多く知ることの一つ大切なこととして考えており、もう一つが情報発信ということに、生徒たちが何らかできることがないかということで活動しております。生徒自身が知ることという中では、教科書どおりに座学をするだけではなくて、こちらでされている県のキャンペーンも含めた県の施策であったりとか、朝ドラの与える影響など、本当に地域でされているような活動を、座学で私どもから話もしたりとか、また県の職員の方に外部講師として来ていただいてお話をしたりとか、県外の取り組みなんかも調べて学習をしたりとか、とにかく生徒自身が観光について、おもてなしについて知るという取り組みもしています。

あと、観光客の方に外国の方が増えてきておりますので、こちらの委員の岡崎さまにご協力いただき、アドバイスや講演いただいたり、また国際交流員の方も紹介していただいて、外国の方に言葉では通じなくても、ちょっと話しかけるといような敷居の低い声掛けができるような姿勢が養えればということで、そういった授業も展開しております。

情報発信の方におきましては、こちらのオリジナルピンバッジも宣言して配布いただき、いろんな活動の中で生徒自身が付けてアピールをしていくようなことを行っております。

本校は、ツーリズムコースで高知城ガイドであったり、観光列車に乗せていただいてガイドをさせていただくというようなこともしております、「アンパン」の方に関しましては、まだ外で発信ということには至っておりませんが、何か自分たちができることで「アンパン」の広報発信ができないかということで、いの町の土佐和紙を使った単純なモバイルなどを使って、そこに生徒がイメージする「アンパン」のイメージを付けたようなものを制作して、どこか目の付くところに飾って観光客だったり、地元の人にアピールができないかということを考えて試作品までは作っているんですけど、外でまだ飾るといことまでは至っておりません。

先ほど、朝ドラの与える影響ということで、「らんまん」ですごい効果があったことも生

徒は勉強してきましたので、また今後「あんぱん」に向けても何か配布したりとかで、広報活動ができないかと考えているところです。

観光列車の方についても、乗車してガイドをさせていただいているだけではなくて、乗車することでの気づきがあり、お手振りしてくださる方がいつも固定された方であったり、高齢の方が多ということに生徒は課題を感じています。継続して行っていくためには、もっと若い世代にもお手振りをする文化を広めていきたいということで、今年度、チラシとポスターを「お手振りしてみん」というフレーズで配る案が出まして、沿線の小中高、近くのスーパー、駅の方にチラシを6,000枚、ポスターは300枚ほど配って、観光列車だけではなくて、バスだったり、本当に観光客を、先ほど久保委員さんも言ってくださいましたが、散歩の途中であったりとか、畑から、家の中から、車で並走される方も手を振ってくださる方もいらっしやったりして、そういう文化がもっと地元根付けばいいなということで活動しています。

また、高校生のそういった活動も知っていただいて、何か高校生と一緒にできないかというようなことがあれば、ぜひ、声掛けいただければ、学校としてもいろんな教育環境が広がることを期待していますので、ぜひ、よろしくお願いします。

【植田会長】

将来の高知を担う人を育ててくださってありがとうございます。「お手振りしてみん」、とてもいいと思います。私はもう恥ずかしくないから手を振れるけども、小学生なら振ってくれるかな、中高生になったら、ちょっと恥ずかしいがあるかな。でも、小学生から振っていたら中学生になっても高校生になっても振ってくれるから、ちょっと地道な活動で、まずは小学生ターゲットで振ってもらいたいなと思います。

とても頼もしく感じました。また、一緒にできる活動がありましたら、ぜひ、よろしくお願いします。

【安藤委員】

ご報告が一つありまして、先週の土曜日3月23日、中心街にフリーWi-Fiができましたので、観光客の方、特に外国の観光客の方からクレームの一番になっていたんですけど、それが一応解消されましたのでご報告いたします。

それとアンパンマンに関してなんですが、私は10年前に、やなせ先生のところへお邪魔いたしましたして、うちの広末と一緒に、商店街のキャラクター「エスくんとパイちゃん」というのを作っていただいたんですけど、そのあと、アンパンマンミュージアムでアンパンマンショーやる時にご招待いただき、一緒にお食事もさせていただいて、数度お会いしています。

お話をいろいろ聞いていると、実は高知だけじゃなくて、色々なキャラクターを頼まれ

て作っておられるようで、埼玉の方とか色々なところで、ご好意で作っておられるようなお話もお聞きしました。

それから、その当時はアンパンマンショップが3店舗か5店舗ぐらいだったのが、今計算すると16店舗ぐらいあるんですね。

その交流の中でお話を聞いていると、どうもまだ知られていない歌手や俳優を吹き替えに使ったり、高知のミュージシャンにアンパンマンショーの出演を誘ったり、それで、きちんとギャラを払ってくださって、そういったことをいろいろ思い起こしてみると、どうもアンパンマンってやなせたかしさんだったんだなと、ご本人だったなという印象を今持っております。

ちょうど90歳のお誕生日のときに事務所へお邪魔して、大変いい時間を持たせていただいて感謝をしているんですが、そのご報告だけさせていただきました。

【植田会長】

いいエピソードを聞かせていただき、ありがとうございます。

他にご意見ありますか。例えば、おもてなしトイレも根付いてきて、私は県民あげてのおもてなしというのは、とてもいいなと思っております。まだやってないけど、これならやってみたいとか、例えば、先ほどの伊野商業高校の方と一緒にやれるようなものとか、何かありましたら、どうぞご発言ください。

【上村委員】

皆さまご承知かもしれませんが、県の取り組みで我々の組合の中で、特に青年部が今押し進めている事業がありまして、それをご紹介したいと思います。各宿泊施設、ホテル、旅館に、三角のPRの柱、いわゆるポップを置いたりして、今、県の方で、各地のアクティビティ等の着地型商品の一つにまとめて、当日や前日に予約しても間に合うよという、体験プログラムの直前予約を進めています。

これはすごくいいなと思っていて、我々も頑張って周知したいところなんですけれども、ぜひ、皆さま方の事業の中でも、色々と販促物は作れると思います。例えば、タクシーの運転席のヘッドレストの裏面等に2次元バーコードを載せるだけでも全然違うんじゃないかなと思っています。

今「あんばん」の話がすごく多いんですけれども、やはり「どっぷり高知旅キャンペーン」で一番私が素晴らしいなと思っているのは、県と事業者の皆さんが、受入態勢の整備をずっとなさってしまして、これはどこかでやらないといけないことかなと思っていました。「あんばん」って後付けなんですけど、それを地元の皆さんが、高知県下の皆さんが、県と一緒に仕上げてください。

それを今度は、利用するタームになったときに、どうしても観光客と地元の人間を分け

て考えがちなんですけれども、地元の間が、例えば、あまり出かけない人が四万十市へ行ってサップをやりましたとか、そういったことが必要なのかなと思います。

ですので2点、一つは皆さまの事業で、直前予約を広めていただけたらなということ、もう一つは私を含めて、皆さんで高知県を遊び尽くすじゃないですけども、我々地元の者が高知県で観光の魅力を探すというような、そういったアクションが取ればいいなと思いました。

【植田会長】

もちろん、泊まってもらいというのは一番お金を落とすことですけども、それと一緒に土産物とか、イベントとかでも、それに合わせてお金を落としてもらい仕組み、そうしたら県民みんなが潤うわけで、それは、県外からだけでなく、県内の人が動いてもお金落とす仕組みができると思うので、旅館組合と一緒に何かできたらいいですね。

【岡崎委員】

先ほど上村さんがおっしゃっていた着地型商品ですが、ぜひ、外国人観光客にもそれを広めていけたらとずっと願っています。なぜかというと、チャーター便も順調で運航期間が半年延期されていると思うんですけど、個人客の座席数も徐々に25席から30席へどんどん増やすようなお話も少しお聞きしています。また、外国人観光客、特に個人の方の中では、レンタカー利用もあるんですけど、なかなか、高知県内で公共交通機関使って行きたい場所に行くというのは、地元の私たちでもやめとこうかって思うくらいちょっと不便。その課題をなかなか乗り越えられないのが実情なんですけど、せつかくなら、地元ならではの、誰も行ったことないところや、穴場みたいなところへ、皆さん行きたいと思います。

だけど、レンタカーはちょっと借りられない。運転するのは不安要素があると思うので、例えば、着地型の1日ツアーみたいなものがあるといい。県内にも、英語とか韓国語、中国語の通訳案内士もたくさんいらっしゃると思いますし、私もすごくそれがやりたくて、ぜひ組みましょう。

商品造成がもし可能であれば、ぜひ海外の旅行会社へのセールスのときにも、海外での旅行博のときでも、FITのお客さんに対して気軽に高知に行ったら楽しめますよというようなことをアピールできたら、もっとどっぷり高知に浸かってもらいたい気持ちは、本当にたくさんあって、高知県内に行くところはたくさんありますし、ぜひ、たくさんのお客さんにそういったところへも足を運んでもらえるように、着地型の商品を作って誘致してください。

それともう1点、資料7の受入事業で「やなせたかしゆかりの地 高知スタンプラリー」という項目があるのですが、これは外国人の方も参加可能なのでしょうか。

スタンプラリーで集めるのは、結構好きな人が多いのではないかと思います。特にアンパンマンに絡んだアニメキャラクターを、例えば、お子さまがいるご家庭とか、そういうのを家族で集めたくなるような、すごく良い取り組みだと思うんですけど、ぜひ、外国人にも参加できるように、期間をもう少し延ばすとか、集めたらノベルティがあるとか、そういった取り組みをぜひ構築してもらえたらうれしいです。

【小西部長】

ご意見いただきましてありがとうございます。着地型商品を外国の方についてというのは、まさに、我々もこれから取り組んでいかなければいけない分野だと思っています。

特にどっぷり高知旅、これは国内だけじゃなくて海外の人にも楽しんでいただく、高知の県民性である、このフレンドリーな県民性であったりとか、秘境というか、日本の原風景が残っているような、手付かずの景色が残っているような、そういったところをしっかりとお伝えしていくのが、どっぷり高知旅だと思っています。ただ、通訳であったりとか、いろんな課題がまだまだありますので、一足飛びにはなかなかできてないというのが現状ですけど、その方向を目指して、一つ一つ取り組んでいきたいと思っています。

それから、スタンプラリーの方もご提案いただきまして、ありがとうございます。今は日本語しか作れてないというのが現状でございますけど、ご意見いただきましたので、外国の方が使えないかということも検討してみたいと思います。また、龍馬パスポートというのがありますけど、こちらの方を来年度に向けて、外国の方にも使えるようにできないかというのが、これまさに今、検討しておりますので、そういった部分でも外国の方がしっかり周遊を楽しめる環境を目指していきたいと思います。

【上村委員】

外国人の方がいらっしゃったときに、いわゆる訪問先というか、観光ルートなど宿の方で案内できたり、そういったことが今後必要だと思います。

私も海外旅行へ行ったときに、コンシェルジュがいるホテルがありますが、そこに聞けば、このバスに乗ったらいいよ、あそこに行くにはこうしたらいいよと教えてもらえます。そのような機能というのは、我々も持つべきだと思いますし、やはり、外国人のお客さまを対応する際に一番の障壁になっているのは言語でして、「喋れないって」スタッフが思ってしまうケースが多くあります。最近はポケトークだったり、外国のお客さまも、スマホで表示して持ってきてくださったりするので、まずは、言語の壁を越えるために英語力を上げるというよりはデジタルのリテラシーを上げていく。特に若いスタッフですが、年配のスタッフであっても教育をしていくことが大事だと思っています。今、DX勉強会というのを年1回開いて、そういったところも解決しようとしています。

西洋のお客さまはノープランで来られることが多く、私は滞在中の旅先のご相談にも応

えています。そういったことを、テクノロジーを使って宿で何かできないかということは、今後、青年部でも考えていきたいと思いますので、ぜひそのときには、会員の皆さんと一緒にできたらいいと思ってます。

この話に関連して、伊野商業高校さんがおっしゃったお手振りのチラシはとていいと思います。結局、国内外問わず県外客、海外客が来たときに、案内したいって思っても一歩が踏み出せないケースが結構多いのですが、正規のガイドさんっていうのは知識があって、間違えたことを言わないっていう枠組みの中でやっていて、サポーター制度じゃないですけど、県民みんなが、他から来た人に対して優しくできるような制度というか、そういった形で、伊野商業高校さんが進めていることを我々の業界でも進めて、みんなが間違ってもいいから、取りあえずおもてなししようというマインドをつくっていく形ができればいいと思っています。

【植田会長】

ポケトークみたいな、うちは病院だったので中国語と日本語、英語と日本語の訳で、ものすごく医療の説明って難しいのですが、それでも何とかやってお薬を出したりしてたので、何かやっぱり活用は必要です。

【葛目委員】

実は、実際あったことなんですけれども、先日、高知城の追手門のトイレで、ある方が気分悪くなって、女子トイレで嘔吐されて倒れていたんです。それでうちの会員が急きょ救急車を呼びましたけども、吐瀉物がそのままになっていたんで、事務所の方に連絡したんですけれども、清掃が1日に2回だけと決まっているとされていて、その後、困った様子でした。今後、クルーズ船も今年の倍ぐらい来るとも聞いておりますので、一遍にたくさんの方が来られますし、たくさん来られたときには結構トイレが汚くなっているという話も聞きます。1日2回だけというような契約を、何とか臨機応変にやれるような契約にしたいと思っています。それはクルーズ船対策の一つになるのではないかと思いますので、ご検討をお願いします。

それからもう1点、ひろめ市場に「あんぱん」のセットができていると新聞に出ていましたけど、これは、県はあんまり関係ないのでしょうか。NHKが単独でやられたのでしょうか。今後の雰囲気盛り上げるにすごいいいと思いました。

最後に、観光客を呼ぶ意味においては、一般の高知県民が高知県の歴史の浅い部分だけでも、みんな知っているというのはいいことだと思います。私達もガイドとして話をさせていただいておりますが、そのような話をもっと皆さんに広がっていけばいいと思っております。本当に浅いところなんでも高知県民が知っていたら、観光客が来られたときに高知県ってすごい、みんな歴史に興味があるんだなというような、底上げになるかと思えます

のでご提案させていただきました。何とかガイドを活用していただけたらいいと思います。

【事務局】

ご意見ありがとうございました。また、高知城のトイレの件ですけれども、所管課の方に話しておきますので、よろしくお願いします。

ひろめ市場のセットについては、NHKさんの方が設置をしたという形でございます。少し役割分担してまして、来年度上期、高知市はNHKさんに対応いただき、物部川エリアは博覧会の方で対応いたしますので、それ以外のエリアでは県の方で巡回展を実施しようと思っております。そこもNHKさんと連携させていただいて、ドラマで使った衣装であるとか、どこまで何を貸してもらえるのか、これから調整となりますが、小道具とかをお借りして、五つのエリアで3週間ほどずつ巡回していきたいと思っておりますので、ぜひお近くにお越しの際にはお立ち寄りください。

あと、県民の方が広く少しでもガイドできるようにということなんですけれども、今年度の事業の中で、ミュージアムネットワークさんと連携いたしまして、高知の歴史であるとか、うんちくと言いますか、そういうところをミュージアムネットワークさんの方でまとめて冊子にしておりますので、それを色々な会合のときに説明をさせていただくとか、配布させていただくことで、県民総ガイドではありませんけれども、こういうことがあってこんな歴史があってねみたいなことを、少しでも県民の方がお話できるようにしていきたいと思っております。

【三井委員】

クルーズ船なんですけど、今日も明日も入ります。そして、4月から100隻近くの予約があつて、私も来週2回、同行ガイドといいまして、外国人の方を数名ご案内することになっていきます。そこで少し気掛かりなのは、その中に足のお悪い方がおられる。例えば、高知城に行って、高知城に6人ぐらいのグループで3人ぐらいは上がれて、あとは上がれないときにどうすればいいのか。いわゆる休めるところです。高知の場合、例えば、おもてなし現地的なもの、クルーズ船のお客さまは足のお悪い方が結構多いんです。長く歩くのが疲れるので、ちょっと休憩したいというときに、商店街にしてもなかなか座って休めるところがなかなかないんです。ですから、もう少し休めるベンチ、おもてなしベンチ的なものあってもいいのかなと思ったところです。

【植田会長】

ありがとうございます。ベンチ、あちこちがあればお年寄りもすごく助かると思います。

5 閉会