

平成23年度 第1回高知県おもてなし県民会議全体会

委員等発言要旨

日時：平成23年10月28日（金）15:00～17:00

場所：高知会館 3階 「平安」

テーマ1

「“おもてなしの心”を県民へ拡げるためには、どのような取り組みが必要か」

（植田副会長）

- ◆自分の住んでいる地域を知っている人が少なくなっている。子どもも含めて、地元の人が自らの地域を勉強する機会を与えることが大事なのではないか。

（山本委員）

- ◆挨拶は大事であり、「あいさついっぱい運動」といったことを実施すればどうか。
- ◆お遍路さんに対しても“おもてなし”を進めては？お遍路さんへの“おもてなし”を行う施設へ「おもてなしステーション」のシールを張る というお遍路さんにやさしい県民運動を進めているが、お遍路や観光客への“おもてなし”をすすめて、テレビ、ラジオ、新聞等で発信してはどうか。

（山下委員）

- ◆高知市内のライオンズクラブは14団体（会員約500名）あり、14団体はすべてが早朝清掃を実施している。
- ◆清掃に対して「おもてなし課」から感謝状をもらえれば、モチベーションも上がり、清掃を実施する方も増えるのではないか。

（藤原委員）

- ◆「観光客に対して、何をしたらよいのかわからない」と思っている方がいるかと思う。
- ◆子ども達は学校で「知らない人には声をかけない」と言われており、誰にでも挨拶をするということはできにくい。
- ◆「じゃらん宿泊調査」におけるホスピタリティが落ちているのは、たくさんの観光客が来たためであり、増えた時にも同じように“おもてなし”できるようにならなければいけないのではないか。

（永野委員）

- ◆観光客をもてなすという意識が大事であり、参加意識を持たせることが必要ではないか。高知市では、「龍馬の生まれたまち記念館」周辺の町内会（地元）の皆様「土佐っ歩」を知ってもらう『町内版土佐っ歩』を実施して、一般

の方にも観光客に触れる機会を増やす取り組みを実施しており、好評である。

(戸田委員)

- ◆過去に観光関連業者が“ハートフルこうち”をテーマに『南国高知始まりも終わりも笑顔土佐キャンペーン』の缶バッジを着けていた事があるが、同様の取り組みが、県民参加のきっかけとなるのではないかと思う。
- ◆帯屋町アーケードはベンチ等が極端に少なく滞留する場所がないので“もてなす”という部分が少し欠けているのではないかと思う。

(竹内委員)

- ◆自分がされてうれしいことは、相手もうれしいことであり、身近なことから実施すればどうか。例えば「花」。
- ◆教育も含めて、子ども達から花づくりを実施し、環境美化に取り組んではどうか。

(小菅委員)

- ◆現在実施している事業に“おもてなし”を加えて実施してはどうか。例えば、地域の活性化の事業に“おもてなし”を加えていくなど、今あるものに繋げていくことがよいのではないか。

(川田委員)

- ◆“おもてなし”の定義がはっきりしていないので、“おもてなし”をかみ砕いて明記すれば、より動きやすくなるのではないか。
- ◆自分の地元を自慢するためには、地元を知る必要があり、勉強する必要がある。地元を勉強する＝“おもてなし”に繋がるのではないか。

(河田委員)

- ◆“おもてなし”を拡げるためには、県庁全体、県議会が意識を変える必要がある。長寿手帳所有者など、県民だけが割引で入れて、県外の方は適用されないが、逆である。県外の方こそ適用すべき。

(鎌田委員)

- ◆美化活動や花の種を配ることは良いと思うが、以前、「花・人・土佐であい博」の際に、花の種が配られ、花の咲く時期がそろっていなかった。花の時期をそろえるためにも、農業高校等に依頼して実施してはどうか。花の世話は老人会や町内会にまかせてはどうか。

(大西委員)

- ◆ 誰もいなくてもできるおもてなしは「トイレ」であり、トイレに本気で力を入れてはどうか。
- ◆ おもてなし課のホームページに載っているトイレマップはリストが見つらいし、やはり洋式が少なく、荷物を置くところがない。
- ◆ 2つ提案がある
 - ① 観光名所や良く観光客が利用するトイレ、例えば中央公園のトイレに、「北300mの〇〇〇のトイレではオムツ替え可能です。」といった便利なトイレを紹介するチラシを張れば、コストもかからずすぐに実施できるのではないか。
 - ② トイレに目安箱を置いて、生の声を聞いてはどうか。目安箱があることで、不快に思っても、それを発散することができるし、次に期待してくれる。マイナスをマイナスのままにしない。

(今西委員)

- ◆ ゴミのない、花のあるキレイな街は大事である。花も、高知独特の花を植えてはどうか。一斉清掃も一週間後にはきたなくなってしまう。
- ◆ 「土佐観光ガイドボランティア協会」では、「龍馬の生まれたまち記念館」前の水路に鯉を放流しキレイな水路になってお客様によるこんでもらえるような取り組みを行っている。
- ◆ 観光地で地震が起きた時、避難経路などの看板があれば安心するのではないか。

(足達委員)

- ◆ 観光客からの苦情（電話）で、よく「どれだけたらい回しにするんだ」と言われる。
- ◆ 行政にも香南市観光協会で作成した「観光タリフ」という事典のようなものを設置しており、行政もちゃんと自分のところは自分のところで紹介してもらいたい。

(楠瀬会長)

- ◆ 挨拶など日常的なことを自然にできるように。観光客だけに挨拶するといったことは無理であり、日常での習慣で、学校教育を通じて、誰にでもできるように取組んではどうか。
- ◆ 見えないサービスを見える形に。（例えばホテルの清掃後のメモに折り鶴を置く）
- ◆ 高知駅前に草がたくさん生えており、とてもみっともない。花いっぱい以前の問題である。

テーマ2

「おもてなしの人材育成、活用について」

（足達委員）

- ◆「子ども110番」のステッカーといった、子どもが困ったらそのステッカーを目指すということが実施されているが、その“おもてなし”バージョンで、観光情報を一通り説明できる所へステッカーを張ればどうか。
- ◆おもてなしのプロ、ガイドできる方に認定証を渡してはどうか。

（今西委員）

- ◆「土佐観光ガイドボランティア協会」は「町内版土佐っ歩」や伊野商業高校のサマーセミナー、小学校、老人会など様々な場面で講師を実施しているが、たくさんの方に観光、歴史を知ってもらうことが大事ではないか。

（大西委員）

- ◆ふだん働いている方をスターにしてはどうか。例えば、宿泊施設において「温泉ソムリエ」など資格を持った職員をスターにして、「おもてなし勤王党」がいなくても大丈夫なようにすればどうか。
- ◆伊野商業高校の国際観光科の生徒をできるだけ県内の観光施設で雇うとか、小、中学校の掃除の時間を全国よりも5分延ばす、挨拶の練習を学校で実施するなど、“おもてなしマインド”を子どもの時からすり込むことで、当たり前のようにしてはどうか。

（鎌田委員）

- ◆県外からの問い合わせに対応できるように、観光ガイドボランティアを紹介したり、お店を紹介できるように、観光情報をもっと公開してもらいたい。

（河田委員）

- ◆非公式の情報を、ツイッターやブログ等で各地から発信する人を育てる取り組みを行ってはどうか。やり方がわからないから、やらない方がいる。
- ◆新しく図書館ができるが、地理的に観光の第一線であり、観光パンフレットを置いたり、観光情報を聞けるようにしてはどうか。

（川田委員）

- ◆私は初代“おもてなしマスター（観光コンベンション協会 H16~H18 実施）”であるが、マスターがいる宿といった資格や認証の取り組みを行ってはどうか。

- ◆国際観光の受入に関して、台湾では、修学旅行で地元の学校との交流事業を実施した場合、国から補助が出るとのことであり、そういった情報発信を行えばどうか。

(小菅委員)

- ◆観光に関連しない方を研修会に呼ぶことは難しいので、“おもてなしマニュアル”のような冊子を作成し、子ども向け、一般向けに県単位で取り組めばどうか。
- ◆香川県のプロモーションビデオで「うどん県」が全国的に話題となったが、“おもてなし県”のようなプロモーションで拡げてはどうか。

(竹内委員)

- ◆ガイドブックもせめてタイトル部分だけでも英語表記をするといった国際観光の受入を進めてはどうか。
- ◆RKC 調理師学校さんのおもてなしの出前授業を活用して、タクシードライバー等に英語やハングルでの簡単な挨拶ができるようにしてはどうか。

(戸田委員)

- ◆◆観光コンサルタントの著書で、『おもてなし=お客様のペースでくつろいでもらうよう気配り、心配りをする』とあり、観光関連以外の方のスキルをどのようにして上げていくかというところで、須崎市役所の吉本委員からの意見にもあるように、大人なら生涯学習を、子どもは地域学習で学べる環境が人材育成ではないかと思います。

(永野委員)

- ◆禁煙タクシーの運転手が、待機中にタバコを吸っている光景を目にした。タバコを吸わない人には、わずかなニオイも気になる。相手のこと、利用者を考えるべきではないか。
- ◆旅館のフロントやタクシーの運転手等が観光客と接する第一線であり、気持ちのいい対応ができるようにワンランクアップさせる研修が重要。

(藤原委員)

- ◆観光客に接する方全員に観光の缶バッジをつけてもらい、毎日着用することで意識付けに繋がる。そしてランクアップできるような制度にしてはどうか。
- ◆各地域での観光のイベントに学校の授業で参加してもらってはどうか。

(山下委員)

- ◆お客様がいっぱいに対応が雑になった店員を見たことがあるが、観光関係の従業員には、言葉づかいの教育を実施してはどうか。

(山本委員)

- ◆年に何回も利用する大きなホテルで、いつ行っても初めて来たお客様のように扱われるという話を聞いた。観光業界がもっともっと頑張ってもらいたい。
- ◆小・中・高校への出前授業を実施して、小さい時から植え付けていけばどうか。また、目に見えるものがあれば頑張れると思うので、何か渡すなどすればどうか。

(植田副会長)

- ◆観光ボランティア以外の一般県民に取り組んでもらうことが必要。
- ◆さん SUN 高知などで高知の“おもてなし”を毎回紹介してはどうか。「私達もこれならできる」といったことになるし、頑張っている方には表彰をしてはどうか。

(楠瀬会長)

- ◆市町村から観光振興リーダーとして役場の職員を推薦し、県でリーダーの育成として研修を実施してはどうか。