

平成23年度 第2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24年3月16日（金）13:30～15:30

場所：高知商工会館 3階 「寿の間」

テーマ1

「おもてなし八策の見直しについて など」

（今西委員）

- ◆観光客の求めるものが変わってきており、見直しも必要だと思う。
- ◆人材育成について、国際観光受入研修を受講したが、ロールプレイも楽しく、ためになったので、どんどん実施してもらいたい。

（海老塚委員）

- ◆四策の「モデル地区の取り組み」について、例えば、馬路村とかを大きく取り上げて、観光客がこれだけ増えたので表彰するなど、今までやってなかったからやめることはないと思う。
- ◆人材育成や挨拶運動は、学校単位で実施してはどうか。自分の住んでいる場所を自分の足で歩いて、自分の地域の文化を知るなど再発見すれば、“おもてなし”に繋がるのではないか。

（大西委員）

- ◆H23年度の事業の六策、フォトスポットについて、ホームページ（とっちょこ！こうち）を見たが、写真もたくさんあり、オシャレだった。
- ◆ただ、足りない所では、例えば「桜」で検索した場合、高知市内でヒットしない。キーワードとうまく連動するようにしてはどうか。
- ◆また、写真は出ても、どこに問い合わせたらよいか、時期はいつなのかはホームページのトップに戻らないとわからず、利用者に使いやすいように改良してはどうか。

（岡村委員）

- ◆“おもてなし八策”の「八」にこだわる必要はないのでは。もっと自由に考えたらいと思うし、どうもてなすか、誰がもてなすか、主語をしっかりとった方がよい。
- ◆県民全体におもてなしマインドを拡げるためには、県民性（個性）に合わない行政の押し付けとなり広がらないので、個性を考えながら策を考えるのも手である。
- ◆道の駅でたくさんのパンフレットの中から一番人気を聞くと、高知県コンベンション協会（以下、「CV」）作成の地図であり、とてもニーズがある。
- ◆高知でも旅行が趣味の方はたくさんいると思うので、そういった方にアンケ

ートをとって、こういった“おもてなし”がうれしいか体験談を参考にしてはどうか。

- ◆トイレの満足度の57%が低いのか高いのか、他県の状況がわからないが満足度を7割、8割にすることが“おもてなし”としていいのか、根拠を持ちたいと感じた。

(鎌田委員)

- ◆私は良く旅をするが、高知の一番は自然、特に海は東、西の海岸線や横浪はすばらしいのに宣伝していない。
- ◆海洋堂ホビー館のように新たな観光施設ができて、誘導看板などのハード整備ができていないのではないかと。カーナビがあるが、地図が売れるのは自分で確かめたいもので、地図はとても大事である。南国SAあたりにたくさんかまえて、高知を通過するだけにならないようにしてはどうか。

(河田委員)

- ◆現在のおもてなし八策の中の四策「モデル地区」は地区と限定したので進まなかったのでは。おもてなしの“事業”とか“活動”とか地域でやっていたかどうかということが狙い。
- ◆六策の「気配り、こころ配り案内の推進」はとても進んだ。ただ、歩く方への標識が不十分ではないか。お遍路さん用に歩く方向の標識をもっと整備されてもいいのではないかと。
- ◆東京のアンテナショップが“おもてなし”をもっとしっかりしてもらいたい。以前に、「レストランは17時からです」と言われ、17時に行ったら「1時間待ちです」と言われた。“おもてなし”のアンテナショップでもあってもらいたい。
- ◆七策の「おもてなしネットワークの構築」について、旅先をインターネットで調べてもピッタリと出てこないことがあり、しっかりした案内ができるようホームページを作成し、最初からは無理でも更新してはどうか。
- ◆八策の「人材育成」については、国際観光に対するおもてなしを進めてもらい、翻訳機を観光施設に配置してはどうか。

(川田委員)

- ◆「おもてなし八策」の立ち位置がわからない。おもてなし課の事業はこの八策に対しての事業が必要になるのではないかと。ただ、先ほど岡村委員からあったように、八策の「八」に拘らなくてもよいのではないかと。

(小菅委員)

- ◆四策の「モデル地区」はゾーンとして決めるのは難しいのではないかと。あえて範囲を決めるとしたら、お客様が来ている所を中心にして設定し、範囲を

拡げていけばどうか。

(藤原委員)

- ◆新観光八策の中で、五策「人材の育成」、六策「おもてなしの向上」、八策「国際観光の推進」にておもてなし課の事業が実施されるとのことで、私も（おもてなし）八策は八に限らなくていいのでは。更に進める事業（策）は進めて、無くす事業（策）はなくしていけばどうか。
- ◆個人的には、国際観光を進めてもらいたい。これからもっと海外の観光客に来てもらいたい。

(三谷委員)

- ◆観光八策にも、おもてなし八策にも、食に対する書きぶりがない。高知の食は全国で1位、2位と高く、食を前面に出して、産業振興、農業振興、観光振興を結びつけてはどうか。
- ◆おもてなし七策の「おもてなしネットワーク」は狙い自体はとてもいいと思うので、観光は連携が必要ですので、少しずつでも進めてはどうか。

(山下委員)

- ◆タクシー運転手について、地理やマナーの勉強などがされていないのではなか。観光県とするのであれば、タクシーの乗務員の教育も大事である。

(山本委員)

- ◆お遍路に対する記載がない。歩き遍路の方が四国を周る際に、「歩き遍路にやさしい高知県づくり」をすることが、すべての観光客のおもてなしに通じるのではないか。夏、暑い思いをしているお遍路さんに声をかけるとか、お水をあげるといったことは県全体で取り組めないか。それを繋げればネットワークになる。セミナー等で発信してはどうか。
- ◆東京のアンテナショップで、15時にいったら食事ができなかった。アンテナショップを目指して来る方もいるので、営業時間の工夫ができないか。また、品ぞろえもよくなったが、定員が土佐弁でなく、高知らしい対応ができないか。
- ◆先日、障害者の方と話す機会があったが、障害者の方が問い合わせる先がないとのことで、障害者の方にもきめ細やかにアンケートをとって、役立ててはどうか。
- ◆先日、長崎のガイドの講師の講演を受けた際、長崎は国際観光が進んでおり、何カ国語もの案内板が整備されている。高知もこれからもっともっと多言語の案内板の整備を進めてはどうか。

(吉本委員)

- ◆道案内について、歩く方への案内が不十分だと思う。お遍路さんへのアンケートなども実施してはどうか。
- ◆広域観光の推進は重要であり、自治体間がもっと連携する必要がある。地元の者は気づかないことも多いので、自治体間で相互に意見を出し合ったり、提案し合うやり方もよいのではないか。また、昨年夏に須崎市でも観光ガイドが立ち上がったが、県内のガイド連携も必要である。

(植田副会長)

- ◆先日東京に行った際、写真を撮るのに適した場所を教えてもらい撮った。観光地の中でもフォトスポットはすごい大事。季節的なものも重要であるので、県の地域支援員を活用して、桜や梅など季節の見どころを集めてはどうか。
- ◆自分たちの地域で誇れるものと、フォトスポット、美味しいものが連携できるホームページが欲しい。ネットワークにして最初はたまかでも、後で順番に付け加えてはどうか。
- ◆自分が旅行する時は、見るだけでなく、「体験」を求めており、「体験」出来る観光地の一覧を作成してはどうか。

(楠瀬会長)

- ◆四策「モデル地区」について、ゾーンの考え方で、例えば県内に自然公園は13ヶ所あり、国立公園も東西にあり、1つのゾーンとして考えていけばどうか。

テーマ2

「おもてなしトイレ認定事業の進め方について ～おもてなしトイレとは～」

(植田副会長)

- ◆一番は清掃ができていないこと。花を生けるのは、お金がかかり、市町村には財源が厳しいので、認定に「花の設置」まで入れるのは厳しいのでは。

(吉本委員)

- ◆花はお金がかからないように野花でも良いのでは。トイレトペーパーの補充も重要。

(山下委員)

- ◆いの町の大型スーパーはいつもトイレが綺麗で生け花もしており、研究の余地があるのでは。ただ人件費はかかっていると思う。

(三谷委員)

- ◆清潔であることは絶対であるが、できれば赤ちゃん連れの家族への考慮、と地域の情報があるか。

(藤原委員)

- ◆キレイであることはもちろん、あと明るさも重要（何ルクス以上とか）。

(小菅委員)

- ◆明るさ、臭い、荷物が置けるか、水浸しになっていないか、音（音楽も含めて）はどうか、あと個人的に奥にある方が安心する。

(川田委員)

- ◆設備としては、ウォシュレットがあるか知りたい。

(河田委員)

- ◆自分で清掃できるような（例えばバケツやモップ）物があつた方がよい。

(鎌田委員)

- ◆有料トイレは高知にないが、おもてなしトイレのモデルとしてあつていいのでは。

(岡村委員)

- ◆一番重要なのは清潔であること。あと明るさも求めたい。

(大西委員)

- ◆和式と洋式であれば、洋式が好まれる。
- ◆公衆トイレで男女共同があつて、五台山の展望台のカフェのトイレは男女共同だった。県の施設であつたが、県で改修してもらえなかつたので自費で直した。
- ◆明るすぎると夜間虫が多くくるので、そこを防げるようにする。

(海老塚委員)

- ◆トイレの改修にはとてもお金がかかる。竹林寺のトイレで男性用のトイレが外から見えるので、のれんをつけたり、洋式にかえるなど改善してきている。

既存のトイレを朝晩掃除して花を置いている。臭いも消臭剤をして、いつも気にしている。

- ◆トイレの使う側のモラルもある。それにはいつもキレイであれば、キレイなところは汚さないという心理もある。

(今西委員)

- ◆花は野花でいいと思う。荷物をかけるフックの位置が高く使いづらい。そういったところを考えてもらいたい

(楠瀬会長)

- ◆公衆トイレは管理の問題。管理がどこにあるか。お店のトイレは掃除するものがあるが、観光地のトイレはどうするか。ボランティアに協力してもらうなど、清掃が大事である。

その他の意見

(大西委員)

- ◆観光特使の名刺の利用率が7%とのことであったが、誰の特使が使われているということはわかるのか。芸能人の方は忙しいのでなかなか配れないと思うので、経済人の方が配っているのではないか。どうせ増やすなら、東京出張が多い方などそういった方を増やしてはどうか。

回答：施設の方からは枚数だけの報告を受けており、個人ごとではいただいていない。

(岡村委員)

- ◆高知県の外国人観光客が少ないが、これは認知度が低いのか、それとも外国人が好む観光資源がないのか。

回答：・平成22年の外国人の延べ宿泊数は観光庁の調べで、約1万6千泊、47都道府県中46位である。
・要因としては、四国、高知が知られてなく認知度が低いこと、それと、アクセスが悪い（地理的なハンディ）ということ。
・高知の場合、外国からのアクセスは高松や松山、関西空港から陸路となり時間とお金がかかる。
・H24年度は、海外への高知の認知度を上げる（例えばよさこい踊りなどにより）、そしてチャーター便に乗り入れてもらい距離を縮めることを進めていく予定。

- ・とはいっても大多数の外国人は主要都市を利用するので、関西空港や広島から四国を周遊していただけるような周遊コースの提案を海外の旅行エージェントに働きかけたいと考えている。