

# 平成24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24年5月30日（水）15:00～17:00

場所：高知城ホール

## 議事 “おもてなし八策”の見直しについて

（足立委員）

- ◆昨年配布された「おもてなし指さし会話集」は、外国人のお遍路さんへの案内に使っており大変便利である。今後リニューアルされるものがあれば回してほしい。

（今西委員）

- ◆土佐弁での観光ガイドの要望もあり「土佐の挨拶言葉」冊子を補強、充実してほしい。
- ◆パンフレットが多種多様化し、どれをお勧めすればいいかわからないので、そのようなところも考慮してほしい。

（海老塚委員）

- ◆観光客、案内人の方々へアンケートをとりフィードバックすることは大切である。これからも続けていただきたい。
- ◆外国人のお遍路さんが増えており、県全体で共通した表記の外国人向けの対応冊子を作っていただきたい。

（岡村委員）

- ◆トイレの美化推進はどう取り組むのか。
- ◆看板、案内板が他県に比べ不備を感じるとの意見があるが、過剰に反応し景観を損なわないようバランスを加味し、景観を整備する根拠も示してほしい。
- ◆観光人材育成塾の具体的な実行内容を伺いたい。

（沖委員）

- ◆観光客満足度向上の取り組みは重要なので、アンケート結果のフィードバックもお願いしたい。
- ◆高知県内でオムツ交換の台がないところが多いので、オムツ交換の台を設置していただければ、子連れの女性にもやさしい観光地になると思う。

（鎌田委員）

- ◆近年、龍馬を多用しており飽きてくる。もっと長い目で見た観光戦略を考える必要があるのではないか。

- ◆高知県は非常に自然が豊かであるので、自然を大切にするという方向での取り組みが必要ではないか。

(河田委員)

- ◆五か条にまとめられよくなっており、実効が伴うのではないかと思う。
- ◆最近ぶらぶら観光のシェアが拡大しているように感じる。TVでの「ぶらタモリ」や「鶴瓶が行く」のようなものもあり、ぶらぶら観光が大きく地位を占めると思う。そういう意味では観光スポットがあるところが観光地ではなく、高知県全体が観光地であると思う。観光施設が無くてすごい観光地はあり、ぶらぶら観光が主流になってこなくてはいけないと感じる。このようなことから観光ガイドの育成が必要。観光ガイドも広く捉え地域の物知りの方や古老の方などにも、観光ガイドとしてぶらぶら観光をサポートしていくような仕組みがあってもいいのでは。

(川田委員)

- ◆今後のアンケートのスケジュールにおいて、高知県観光コンベンション協会が行っているアンケートと連携してやる方向なのか。
- ◆アンケートのフィードバックの方法が具体的でないような気がする。
- ◆県は仁淀川を売り出しているが、名越屋の沈下橋などの見どころに標識が無いなと感じた。分かりやすい標識とまでいかななくても、ちょっとしたものがあればいいと思う。

(岸委員)

- ◆私達の業界は非常に厳しく、お茶1本を買っていただくのにどうするべきかのようなことを日々考えている。おもてなしの心でお客様を迎えるため、従業員の満足と顧客の満足をサイクルでうまく回していこうと取り組んでいる。お客様に喜んでいただくことは従業員も嬉しく、さらに良いサービスが提供できるというサイクルに取り組んでいる。
- ◆その中でいえば、満足度調査は結果に対し一喜一憂して終わってしまう場合があり、問題点に対してこの県民会議等で研修会を開くなど、企画が必要だと思う。

(戸田委員)

- ◆おもてなし気運の醸成が非常に必要。さらにはおもてなし活動の推進、「県内のおもてなし活動を県民に周知」することが非常に大事である。

(埜口委員)

- ◆今年の5月2日にはりまや橋で俳優さんを招き、土佐のおもてなしを行った。お茶の接待や舞妓さんとの記念撮影などふれあいの場を設けた。我々のアクションとしてはりまや橋という観光資源を様々な切り口で磨き上げていきたい。

- ◆2020年10月10日はよさこい節の「純真」さんが生誕200年ということもある。非常に熱心に観光ガイドの方が勉強会をされており、我々も高知の歴史など人と人が情報共有する活動も大事だと思った。
- ◆高知県は高齢化がものすごいスピードで進んでいるが、逆にチャンスととらえ高齢者がいる高知県でどのような活動をしていくかという少し変わった切り口も大事と思う。

(林委員)

- ◆馬路温泉の駐車場には誰でも使用できるトイレがあり、トイレ管理は馬路村温泉が行っているが、毎週月曜日に村の職員、課長などが出勤前に清掃を行っている。男子トイレの小便器前には「漏らすな」というような張り紙があり、毎週張り紙を変えている。掃除する人も使われている方がどんな思いで使ってくれているか考えながら掃除が続けられると思う。
- ◆馬路村、馬路温泉にも看板は少なく、分かりづらいということで迷われていると村民の方から道を教えてもらうケースがあるが、そこでも村へのお客さんと村民とのコミュニケーションが生まれているということから、看板のつけすぎもどうかということもある。

(藤村委員)

- ◆今年からになるが、八策にこだわらず五か条という形で良くまとまっていると思う。
- ◆龍馬伝の影響などにより観光客がたくさん訪れたことにより、県民のおもてなし気運も盛り上がってきている。おもてなし気運の醸成が一番重要であると思う。観光資源の磨き上げはもちろん必要だが、リピーターの確保ということから、土佐人の気質に触れていただき、もう一度高知を訪れお話をしてみたいと思うことが実はおもてなしにつながるのではないかと思う。
- ◆「障害のある旅行者」の介助基本研修の実施について、どのように想定しているか。

(藤原委員)

- ◆きめ細やかな観光情報の提供では、パンフレットの情報をより細かくしたところで限りが無い。パンフレットの文字数が増えるとかえって読む気が薄れるので、詳細はネットを利用していただくような形で、ある程度で終わる方がいいのではないか。
- ◆NHKによる仁淀川の特集により観光客の増加が見込まれるが、予算等の問題もあるだろうが、先手を打ちスピードを上げて看板、標識をつけていく取組みが必要ではないか。

(松本委員)

- ◆おもてなしという言葉は当初は違和感があったが最近では定着した感じがする。

- ◆県内でのおもてなし気運の醸成をますますやっていただきたい。
- ◆私も県外でトイレが汚れているとがっかりするので、トイレ美化も推進していただきたい。

(山下委員)

- ◆～高知新聞に掲載された投稿記事を朗読～

愛媛県の方が、四万十町のイベントに参加した際、会場コーナーに並んだ古本を「無料ですから、ご自由に」と声をかけられ、持ち帰り用バックまで用意してくれた。一方近隣の道の駅では、買い物の際に開口一番「買い物袋は有料ですが」と旅気分を興ざめするような声かけがあり、観光立県で標榜する同じ高知県でこのような対応のギャップを感じるのは県外者の私だけだろうか。という投稿が気になった。

(植田委員)

- ◆今まで県が行ってきたガイド育成は、大規模で行ってきたが、各地域の公民館などを使用しガイド育成を行っていけば、「ぶらぶら観光」にもつながるのではないか。コスト的な問題もあるので多くはできないが、県で有名な先生を呼んでやるより、その時集まった人たちが1回のみのお会ではなく継続することで育っていくのでは。そのきっかけづくりを県がしてあげればと思う。
- ◆八策であった「苦情への積極的な対応」が五箇条ではなくなっているが、様々な意見をお知らせくださいというのをどこかでいれるべきでは。苦情の対応の仕方によっては、もしかしたら味方になるかもしれないので、対応の場をわかりやすく一元化したものがほしいと思う。
- ◆おもてなしを行った際に、少しはお金を落として行ってもらうことを考えないといけない。例としてははりまや橋で無料でお茶を振るうが、お土産でも販売しているお茶菓子を有料で振る舞うようにすれば、それを賞味された方がお土産を購入するといったような戦略が必要ではないだろうか。おもてなしというが、高知県にお金を落としてもらうことが一番だと思う。

(楠瀬会長)

- ◆県民全体の気運がいかに高まるかが非常に重要である。そこで、経済効果という部分では、仮に400万人観光で1人3万円使うとすると、1,200億円となる。経済波及効果が仮に倍だとすれば、2,400億円となり人口80万で割ると、1人当たり30、40万円の経済効果がある。そういう恩恵を受けていることを県民に認知されれば、おもてなし、笑顔歓迎に向かっていく。そういう情報発信が必要ではないか。

(河田委員)

- ◆先ほど言ったぶらぶら観光の最たるものがお遍路さんだと思う。ものすごい観光資源

なので大事にしないとイケない。

(山下委員)

- ◆土産の袋もコマースになるのではないか。

<質問に対する回答>

- ◆トイレの美化の推進については、今回実施する「おもてなしトイレ認定制度」で県民の皆様や事業者の皆様に関心を持っていただき、トイレの美化についてのきっかけとしてもらいたい。また、積極的におもてなしトイレを公表していきたい。
- ◆看板については、市町村への補助金やおもてなし課での看板の設置を実施している。昨年はジオパークの誘導標識を設置し、今年は仁淀川の広域案内板を計画している。つけすぎてもいけないとの意見もあったが、個別のケースがあるので地元の方とコミュニケーションをはかりながら整備したいと考えている。

## 議事 おもてなし認定トイレについて

<植田委員>

- ◆星3つをつけるとなると、2つ星や1つ星のところも選ぶのか。

<質問に対する回答>

- ◆基本的に3つ。採択されないようなことがあると、その旨通知する。事務局と相手方と調整しながらできるだけやる気を出す制度にしたい。

<埜口委員>

- ◆「こういうおもてなしトイレもある」というように周知するような活動も必要。

<岡村委員>

- ◆この取り組みの目的は管理者側への意識付けと利用者がどう感じ取るかの2つあると思うが、県内での広報をしても、県外の人に「こういうトイレ」だとわかるような表示にしないと意味がなくなる。
- ◆おもてなしトイレとは何かわからなければ、せっかくの取り組みが意味をなさない。

<河田委員>

- ◆例えば赤ちゃん、車いすや人工肛門の方が利用できるとか考えればいろいろある。その時は3つ星から5つ星になるなどすればよい。

<今西委員>

- ◆おもてなしトイレに認定されたら、認定されたままなのか。

<質問に対する回答>

- ◆決まった後も抜き打ちで検査して、取り消しも考えている。

## 議事 その他・観光客への満足度調査の実施について

### ・観光ガイドタクシーについて

#### <埜口委員>

- ◆アンケートのお住まいで一番多いのが、四国、中国、近畿で自家用車での来高が圧倒的に多く、高速の上限1,000円の効果が強くあると思う。高知県としてスポットで期間限定で援助し、吸引していくことも大事だと思う。

#### <藤原委員>

- ◆観光ガイドタクシーのシールを貼ってあるタクシーをほとんど見たことない。(観光ガイドのできる)運転手さんが乗るときは必ず貼っていただくように、各社の社長に言っていただければいいのではないか。
- ◆アンケートについて、予約なしで食事ができないや傘がなくて困ったというような自己責任の範疇の意見まで載せなくてよいのではないか。

#### <今西委員>

- ◆高知城では土佐観光ボランティアガイド協会が、JRで忘れた傘をたくさんもらって無料で渡している。それを皆さんに知っていただきたい。

#### <岡村委員>

- ◆アンケートで土佐弁をもっとしゃべってほしいとあるが、そのような傾向はあるのか。

#### <今西委員>

- ◆普通に話していてもニュアンスは土佐弁だと思うが、土佐弁が出ていないと残念がられる。急に土佐弁をしゃべれと言われてもしゃべれるものではないが、お客様にはよく言われるので、土佐弁を期待されているようだ。