

# 平成25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25年7月19日（金）14:00～16:00

場所：高知共済会館

### 議事 1 おもてなしの推進について

- ・ おもてなしタクシーについて
- ・ おもてなしトイレ認定事業について
- ・ 映画「県庁おもてなし課」公開に伴う取組や観光客の反応等

#### 【おもてなしタクシーについて】

（植田副会長）

- ◆おもてなしタクシーについて、タクシーの運転手さんからはどのような感想があるか。

（楠瀬会長）

- ◆おもてなしタクシーの認定をいただくには、講習と試験があるうえ、資格は3カ年であり、更新しないと失効する。運転手にすればメリットがある方もいればない方もおり、いろいろな意見がある。

しかし、だんだんステッカーを貼ったタクシーを見かけるようになってきた。皆様が利用する場合は、おもてなしタクシーを指名していただくと、乗務員もやりがいがあると思うので、よろしく願いしたい。

（中村課長）

- ◆もともとの趣旨は認定を取り、努力しているドライバーにメリットが跳ね返り、やる気を持っていただける仕組みにすることでスタートしているので、本来のそういった姿になるようにしていきたい。

（谷脇委員）

- ◆まずは、現場に周知することが必要。そのためには、おもてなしタクシーがどのようなものか周知するセミナーなど、現場の方が参加しやすい形で取り組んでみたらどうか。

また、競争するいろいろなタクシー会社がある中で、業界としておもてなしタクシーの差別化について意識統一をさせることは難しいことと思う。うまくまとめていくのは、業界の皆様のご尽力だと思うが、旅館組合としてもお手伝いはできると思う。

(大西委員)

◆おもてなしタクシーも他のタクシーと料金が同じであることが、チラシなどでも周知されていないことが気になった。

また、おもてなしタクシーがそもそもどういうものか改めて初心に戻り、例えばどここのタクシーは土佐弁のスペシャリストとか、お年寄りや子供に優しいサービスがあるとか、乗りたくなるような具体的なサービスを見せてあげればどうか。

このチラシをいきなり観光客が見ても、どのタクシーを呼んでいいかわからないと思うので、そういったものを見せないと想像力が湧かないのではないかな。

(中村課長)

◆料金が同じことや個性あるドライバーが沢山いることを、もっと工夫してPRし広げていくことは大事と思っている。今までホームページでも十分出せていなかったので、工夫してやっていく。

(田増委員)

◆2週間ほど前に香南市を含めた観光コースをホームページに掲載している高知市内のタクシー会社に問い合わせしたところ、電話の対応がびっくりするくらい悪く、取り付く島もないくらいだった。

この聞き取り調査は、乗務員さんに対しての結果と思うが、せっかく乗務員が頑張っているところで、事務所での電話の対応が悪いのはどうかと思う。四国運輸局にきちっと指導してほしいとの電話をしたところ、指導したとの報告があった。ハイヤーだと電話をして配車をしてもらうので、電話の係の方も同じように指導してほしいと思った。

(植田副会長)

◆農作物の袋にも顔写真が貼ってあり、誰が作ったかわかると安心して買いたくなる。タクシーでも特徴のある方や特別努力をしている方の顔写真をホームページに載せて運転手さんを紹介することはできないか。

(中村課長)

◆地元ならではのおいしいスポットを提案したり、観光スポットを自分で調べて紹介したり、地道にやられているドライバーを24年度から表彰させていただいている。

おっしゃるとおりそういった方を顔写真入りで、ホームページでわかりやすく紹介することも大事なので工夫していきたいと思う。

(鎌田委員)

◆タクシーは酒を飲んだ時に乗るぐらいだが、マナーはいいし、降りる時もあいさつしてくれるので、そういう面でいえば改善されてきたのではないと思う。

県外へ行くと、やはりマナーもいいし、ちゃんと行った場所へ着けてくれる。

(戸田委員)

◆タクシーの満足度調査の推移で、大変良いと良いが43%だが、残り「普通」と「悪い」のうち、悪い方はどのくらいの割合を占めているのか。悪い以下は本当に悪いので、改善しないといけないと思う。

県外では物差しが違うので難しいと思うが、よそと比べてどうか。また、言葉遣いのパーセンテージが低いような気がする。

(中村課長)

◆タクシーの満足度調査の悪いという評価は6%、普通は51%。何とか普通を良い方に変えたいと思っている。

言葉遣いについては、ドライバーさんからご意見も頂くが、土佐弁を喜んでいただける方と、乱暴な言葉遣いと受け止められる方もいらっしゃるので、今年の2月に優良ドライバーで表彰された方も使い分けていると言っていた。気軽に声をかけたつもりが、人によってはぞんざいな言い方をされたと受け取られているというようなことは、駅前の聞き取り調査でもそういったお声をいただくこともある。

お客様によっては、楽しい話をされてよかったという声もあれば、話しかけられなくてよかったというご意見もある。アンケート調査のあいさつや、言葉遣いなどは受け止め方によって評価が変わる部分がかかなりあると思う。

(戸田委員)

◆バスガイドでも土佐弁でしゃべってほしいというご意見もあるので、やり方によって武器になると考えている。いい方法で使えればよいと思っている。

#### 【おもてなしトイレ認定制度について】

(大西委員)

◆トイレについて、このアンケートによると「よい」と「大変良い」しか抜粋していないので、どちらかというと「悪い」と「大変悪い」が知りたい。トイレというものは、なかなか「素晴らしいところでした」というほどのものではなく、悪いのを普通に直すくらいだと思うので、そういった意味では500件の以上認定は頑張っていると思う。

劇的に数字をよくするには、改修するぐらいしかないと思う。ただし、全部改修するのは大変なので、例えば観光名所など人が多く利用するところだけでも改修できないか。もしできないなら、他県で取組があるネーミングライセンスのようなもの（命名権のようなもの）を売り、トイレのスポンサーを探してお金を出してもらい、1年間そのトイレに企業の名前が付き、また、中身のデザインを大胆に変えたり、企業にとっても広告宣伝につながる。話題性で取材もされやすくなり、全国的にも「高知県は面白い取組をしている、高知に行ったらまずトイレに行け」のようなことにつながる。県としても懐は痛まないの、そういったことも検討してほしい。

(岡村啓太郎委員)

◆先日1年ぶりくらいにある道の駅のトイレに寄った。以前の印象が悪かったが、きれいにしており、外に出てみるとステッカーを貼っていた。意識付けする意味では、効果があっていい取り組みではないか。

特に行政がからむ施設は、意識して改良してきれいにしていると思うし、効果が出ていると思う。

(中村課長)

◆トイレの満足度のパーセントは、24年度は「悪い」が6.4%、「大変悪い」が1%、「普通」が38%が多い。例えば観光施設の美化でいえば「悪い」と「大変悪い」が2%ぐらいで大変少ないので、6%は高い数字と思う。

岡村委員にトイレの効果があるとおっしゃっていただいたが、私どもにも認定証を貼ったことで「お褒めもいただくが厳しい声もいただくようになり、これではいけないと清掃係と奮起してやっている」と言った声をいただくなど、われわれもこういったところで広がりを感じているところだ。

ハード整備については、公共的なところをハード整備していくのは予算もかかる。ただし、地域観光課でハード整備の補助金を持っており、今年度からトイレのハード整備については、おもてなしトイレの認定をクリアすることを補助金の要綱に入れており、改修すればおもてなしトイレの認定を受けるといった形で進められるようになった。

(岡村剛承委員)

◆私は腰が悪くやっと歩いている状態であるが、JR高知駅を降りて改札から一番近いタクシーに乗ろうとしたら、前に乗って下さいと言われた。前から出るのが順番であると思うが、そこを歩くだけでも痛かった。おもてなしタクシーも大切だが、研修を受けて資格を取ってというよりも、運転手さん一人ひとりがおもてなしタクシーの心構えでやっていただきたいとつくづく思う。気配りが大切だと思う。

(田増委員)

◆観光協会のはいち駅のトイレの認定を受けているが、毎日駅を利用するお客様がシールを見て、おもてなしトイレに認定されているので寄付をすると言って週1回花を持ってきて下さっており、大変嬉しく思っている。

(鎌田委員)

◆トイレのシールが貼ってあるか気をつけて入ったりしているが、貼ってある所は時間単位で清掃されていているのがうかがえるような感じで、かなり努力されているんじゃないかと思える。

【映画「県庁おもてなし課」公開に伴う取組や観光客の反応等】

(林委員)

◆馬路村へ先週の土曜日に小説を読んでフェイスブックでつながったお客さんが、男性6

名、女性6名で来ていた。映画では馬路村は一瞬しか映っていないが、本を読んだ方が来てくれる。割合としては1人、2人連れくらいの女性のお客さんが9割。男性は一人旅で来てくれている。

今までゆずを知って馬路村へ来てくれるお客様が大半だったが、「県庁おもてなし課」は、新たな馬路村へ来るきっかけの一つになりつつある。

(今西委員)

◆ロケセットでのボランティアガイドは、1日中お客様が後から後から来られて大変だと聞いている。ただ、皆さんに喜んでいただいているとのこと。

(沖委員)

◆6月にドリンクサービスをやらせていただいた。お客様が途切れることなく来られ、沢山の方が興味を持って来られていると思った。県外の方も多く、ロケ地へ行く方や日曜市へ行く方がほとんどであり、県内周遊のいい流れができていると感じた。

ホームページでロケセットがリニューアルされますというのを見たが、これからもこういうことやイベントをすると、また来たいという方も増えると思う。好評であれば、期間延長も考えていただければと思う。

(藤原委員)

◆アンケートの「Q5. ロケセットを何で知りましたか」という質問に対する回答で、県内外で分けた数字が知りたい。県外の方が何でロケセットを知ったのかわかれば、高知県、高知家のPRなど広告ツールとして何が有効かわかると思う。

アンケート結果で、関東・近畿が多いというのはこの映画を見て「行きたい」と思って来られていると思うので、これからも高知県が映画に取り上げられる策をコンベンション協会一緒に取り組んでいただきたい。

⇒ 藤原委員からのご意見回答

<アンケート Q5. ロケセットを何で知りましたか？ (県内外別)>

| Q5. ロケセットを何で知りましたか？ |       |      |      |       |         |       |        |
|---------------------|-------|------|------|-------|---------|-------|--------|
|                     | テレビ   | ラジオ  | 雑誌   | パンフ   | インターネット | 友人・知人 | 合計     |
| 県内                  | 281   | 17   | 14   | 54    | 44      | 132   | 542    |
|                     | 51.8% | 3.1% | 2.6% | 10.0% | 8.1%    | 24.4% | 100.0% |
| 県外                  | 89    | 4    | 40   | 163   | 132     | 134   | 562    |
|                     | 15.8% | 0.7% | 7.1% | 29.0% | 23.5%   | 23.8% | 100.0% |

(藤村委員)

◆非常によく出来た映画だったと思う。

県民の反応と、関東圏・近畿圏など、感覚的なものでよいので都市部での評価が何かあれば教えていただきたい。

(中村課長)

◆関ジャニ∞の地元が関西であり、阪急電車の映画がヒットしたということもあり、関西と高知はかなり良かったと聞いている。関東はそういう意味では、難しいところがあったようだ。

(山本委員)

◆これから夏休みに入るので、県内外の方々にロケセットへ来ていただきたいと思う。ロケセットでは、おもてなし課の職員がきめ細やかに対応してくださりととても嬉しく思った。こういうおもてなしの取り組みが、これから観光客の誘客やリピーターにつながることになると思う。

先週の土曜日、関東から安芸へ仕事と観光でご家族連れが来られた。林委員に頼み、馬路村へ案内したが、「勉強になった。おもてなしの心が感じられて良かった。コールセンターの方たちや馬路村の方たちの笑顔がすばらしかった」とのお話を伺った。その他の観光地でも、それぞれ観光に携わる方々がおもてなしの心を持てば、観光客の方もどんどん来られるのではないかと期待している。

(三谷委員)

◆映画の内容は本当に素晴らしく、県外の方への宣伝ももちろん、県内の方々にも誇りを持てる、改めて高知県の綺麗さを再認識したようなところがある。映画が終わってもしばらくして、DVDが出てレンタルも出ると思うので、しつこく大いに活用してもらいたい。

まだまだ、見ていない人も沢山いるので、DVDを見ていただく対策をとれないかと思う。この映画効果はまだ何年間かアイデアを出して使ってほしい。

また、今後の映画で、封切に合わせてロケ地等は準備を早めにした方が良いと思う。

(三宅委員)

◆自然の総合レジャーランドというのは、高知にはいいPRになるのではないと思う。ディズニーランド以上のレジャーランドになるのではないかと感じた。また、最後におもてなし課の皆さんの写った写真も懐かしく思った。

(吉本委員)

◆役所が舞台となる映画は珍しいと思う。今回の上映で直接おもてなし課への反響も随分あったのではないか。

また、映画がこれだけ旅行の動機付けになるなら、今高知県を舞台とした映画も多くなっているので、今後もさらに映画やロケ地の誘致をコンベンションと進めていかれてはと感じた。

(海老塚委員)

◆旅行会社やタクシー会社のロケ地のツアーはないか。

観光客が自分の足で廻っている。夏休みの間だけでもロケ地を廻るタクシーなど手軽

な商品があればいいと思う。

また、「映画を出すなら高知県で」みたいな、きっかけ作りが出来たらいいと思う。

(植田副会長)

◆飛行機の中は暇なので、意外と機内誌を見ていて、ここに行きたいと思うことがある。JALで映画を流してくれるということで、飛行機の中でいい風景が流れると、行きたいと思うのではないかと。その後、爆発的に観光客が増えることを期待したい。

(中村課長)

◆ツアーであるが、クラブツーリズムの団体ツアーが平日も10名から40名という形でロケセットにお越しにいただいている。

また、県内であるが、学校行事など10名単位の団体で見学いただくことがいくつかあり、そのたびにおもてなし課職員と観光ガイドと一緒に案内している。

【その他】

(山本委員)

◆アンケートについて、悪いや大変悪い回答について、どこが悪いかどこを改善したらいいか、そういったアンケートは取っているか。

特にトイレとタクシーは、ポイントを絞って改善していけばいいと思う。他の調査でも、不満がどこにあるかポイントがわかればいいと思う。

(中村課長)

◆満足度調査はコメント等もたくさんいただいているので、確認し対応することになっている。

このアンケート以外に、おもてなし課とコンベンション協会が一緒になり、イベントやゴールデンウィーク等各地で直接お客様の声を聞くアンケート調査を昨年から実施しており、2,500件以上の聞き取りさせていただいた。そこでいただいたご意見は、課題があれば宿泊施設や観光施設に直接フィードバックをする形を取っている。

(大西委員)

◆映画のロケセットで、手書きのマップが配られており、味があっただけいいと思った。

また、別件であるが、観光特使について、次回以降話したいと思う。400人近くいると思うが、前年度に決まり事などを考え直すという話もあったので、その後どうなっているかを知りたい。また、その活用方法として、現在ホームページで観光特使を見てもリストしかないのでは、出来れば有名人の方、芸能人、スポーツ選手などは顔写真などの権利を取りビジュアルも加えて、高知の何が素晴らしいか、お勧めの食べ物、観光地などを一言だけでも書いてもらおうとか、その方達のホームページやフェイスブックなどで宣伝するなど、どんどんお願いしていきたい。せっかく素晴らしい人物がいるので、そういったことを展開してほしい。

(今西委員)

◆県庁のロケセットだけでなく、高知城や文学館もお客様が増えているので、良かったと思う。また、県庁の裏の門を開けて下さっているので、土日もお客様の行き来ができるようになったのが良かった。

(植田委員)

◆満足度調査で、1%の大変悪いトイレが気になるので早急に対策を取ってほしい。

(今西委員)

◆高知城北側の観光バスの駐車場のトイレは、団体の観光客が使うのに2つしかない。それも男女が一緒に入らなければならない。少し考えていただきたい。

(事務局)

◆おもてなし県民会議は平成19年度に設立し、これまでおもてなしアクションプランの策定から高知県におけるおもてなしの推進について協議いただいている。本年度で6年目を迎え、今後のあり方や進め方について、協議させていただきたいと思う。次回の第2回目の会議で提案させていただきたいと考えており、委員の皆様には事前にご意見をおうかがいさせていただきたい。

(楠瀬会長)

◆今朝発表になったが、昨年度の全国の航空利用者は8,600万で約8%増えている。これは、LCCの問題もあるが、大移動が起こりつつあり、こちらに来ていただくため情報発信が非常に大事になる。情報のある所に人が集まり、人が集まるから金が落ち、活性化していく。

情報発信は、産振計画等で頑張っているが、いわゆるおもてなし競争や誘致合戦が熾烈になってきている。官民挙げて徹底した運動を繰り広げても、お客様が来てくれるという保証はない。誘致合戦等は非常に難しい問題であるが、1,000億円産業の観光産業は高知県ではすばらしい産業であるので、これをさらに盛り立てていくことが我々の大きなテーマと思う。

民間の各業界、県民も観光振興に全面的に協力しないと、観光はうまく回らない。おもてなし運動の展開が、県民運動として求められる。おもてなし県民運動が全国で一番乗りし、その原点が県民会議になっていれらうれしいことではないか。そういった基本理念、おもてなし経済学を我々が考えていかないといけない。おもてなししたために、どれだけ観光客が増え、県経済を潤しているかという点を考えていく必要がある。おもてなし運動は、県民の努力により起こすものだと考えている。

当会議の発展的な役割は、新しいビジョンをどう描くかということになってくると思うので、是非皆さんの英知をお借りしたい。

河田先生におかれましては、この会議創立以来アクションプランの骨格を作り、ご指導いただき心からお礼を申し上げます。