

## 平成25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26年3月19日（水）15:00～17:00

場所：高知共済会館

#### 議事 1 平成25年度 おもてなし課の取り組みについて

#### 議事 2 平成26年度 おもてなし課事業について

##### 【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の広報は、例えばJR高知駅構内などで行っているのか。

（中村課長）

- ◆JRでは「駅から観タクン」というプランがあり、駅構内でのPRは難しいが、タクシーの聞き取り調査員が、駅周辺でティッシュを配るなどしながらPRを行っている。

（岡村委員）

- ◆タクシー聞き取り調査の「地理の知識」、「運転操作」の数字が悪いのは事情があると思うが、解説しないと誤解されるのではないか。

（中村課長）

- ◆選択肢「良い」、「普通」、「悪い」のうち、「地理の知識」では「普通」が64%で、「悪い」はほとんどない。これまでの調査では、普段使いが多く道案内のニーズは少ない。来年度は土日に調査を行うので、違う数字がでると思われる。ちなみに、「運転操作」の「悪い」は、0.5%。

（山本委員）

- ◆今日の午前中にGW渋滞対策の会議に出席していたが、案内板が少ないとの意見があった。観光客に細やかなやさしいとりくみをおもてなし課が率先して行ってほしい。

（中村課長）

- ◆市町村補助等取り組んでいるがまだまだ誘導標識がわかりにくいという意見もある。細やかな誘導標識が大事であり、市町村に必要性を気づいていただいて効果的に設置していく。地元から市町村への声かけもきっかけになるので、声をあげていただきたい。

(久保部長)

- ◆観光セクションだけでなく道路管理者等、関係機関と連携を深めていく。

#### 【Wi-Fiについて】

(久保部長)

- ◆観光庁の調査で外国人観光客が困ったことの1番がWi-Fiであった。このたびWi-Fiの話題を初めて出したが、宿泊施設におけるWi-Fiの必要性、使い勝手など実態はどうか。

(谷脇委員)

- ◆Wi-Fi環境の整備はホテルの売りにもなる。当ホテルはビジネスホテルであり、仕事で宿泊する方が多いが、韓国プロ野球の方々が宿泊されたことが、導入のきっかけになった。高知ではまだまだインバウンドが少なく、必要性を感じていないのではないかと。宿泊より高知城などの観光施設とかで、広げてはどうか。助成はありがたいが、まずは観光施設にWi-Fiスポットをひろげ、情報発信できるようになれば、民間事業者の導入のきっかけになるのではないかと。

(林委員)

- ◆(馬路温泉では)ロビーではできるが客室はまだ整っていない。お客様から声があるが、今のところロビーで利用していただいている。外国人が増えれば環境を整えていきたいし支援策を使いたい、馬路ではそういうものを利用せずゆっくりしていただきたい思いもあるので、悩んでいる。

(鎌田委員)

- ◆Wi-Fiを利用し小中学生が集まってゲームをしていることがある。気を付ける必要がある。公共施設では管理者が必要ではないかと。

#### 【その他のご意見】

(三谷委員)

- ◆高知県へ来る方々の食の評価は非常に高い。行政だけでなく、民間と協働してのおもてなしが大事であり、おもてなし課に率先して行っていただきたいが、全国大会等の情報はおもてなし課で持っているのか。

(久保部長)

- ◆3年先までの全国、中四国大会レベルのイベントを県庁内で調査し把握している。「ねりんピック」など大きなイベントで来高された方の食の評価については、アンケートし把握している。

(三谷委員)

- ◆旅行の動機の1位は食なので、県が率先して食の取り組みを行うのはありがたい。

## 議事 2 おもてなし県民会議の今後の進め方について

(楠瀬会長)

- ◆おもてなし県民会議は平成 19 年に発足したが委員の任期がきめられていなかった。今後任期を定め新しい風を入れる必要もある。これまでは、県民会議で作ったおもてなしアクションプランに沿っておもてなし課、コンベンション協会が観光振興に取り組んでいくことが役割と考えていた。これからは、今までどおり県民会議でおもてなし課の提示する議題を審議するだけではなく、おもてなし県民会議としても県民運動につながるアクションを起こしていく必要がある。

(植田副会長)

- ◆(おもてなし県民会議には) いろんな分野の委員がいるので、それぞれの所属からもイベントなどに参加しておもてなしを呼び掛けるとともに、それぞれの地元にもプラスになったらよいと感じた。

(今西委員)

- ◆高知県観光ガイド連絡協議会でおもてなしセミナーなどを開催しているが、人が集まらない。県民会議の皆さんへ情報が行っていないかもしれないが、委員の皆さんや関係者の方も参加して意識を高めていただきたい。

(海老塚委員)

- ◆県内でたくさんのイベントが開催されているが、それぞれの地域の方々がどれくらい参加しているのか。行政が仕切っているイベントが多いと思うが、地域の方々が自分たちの地域に祭りがあるという意識を持てば、県民に広がっていくのではないかと、その情報発信ができればいい。

(中村課長)

- ◆観光イベントであれば、観光協会等が中心となっている。県であれば地域支援企画員等、地域ごとでいろんな方々が関わっていると思われる。

(大西委員)

- ◆思いつきであるが、おもてなし川柳を募集する。継続することが大切なので、毎月優秀賞を発表する。例えば 4 月の優秀賞は、5 月に開催される室戸のイベントで発表し、それぞれ地元の産物をプレゼント。優秀作品はおもてなし課の封筒に印刷するなど、楽しみながらおもてなしができるようにするのはどうか。

(岡村委員)

- ◆現場に触れる機会があれば、肉声を聞いて計画等に意見を言える。当事者に寄り添えたのではないかと。

(鎌田委員)

- ◆お遍路の接待が根付いており、構えてすることは土佐人は得意でない。おもてなしの心は皆持っているが、目立たぬようにやるのが得意。例えば、今はどこの花が咲いているなど、情報発信する基地があればいろいろな所へ行ってもらえるのではないか。

(中岡委員)

- ◆人と人のつながりができれば、リピーターになってもらえるのではないか。例えばよさこいの時期などは宿泊の供給量が足りていない状況であるが、「家へとまっていきや。」と声をかけるような心の醸成が必要と思うので、委員の家へ泊まっていただくなどはいかがか。

(谷協委員)

- ◆子供の教育課程の中で、四国霊場、郷土史、観光施設の歴史などを教え郷土愛を植え付けていけばどうか。また、体験型ツーリズムなど、各市町村や観光協会の取り組み情報がバラバラであるので、情報の収集、発信がワンストップでできれば、広がりができるのではないか。

(田増委員)

- ◆高知県観光特使が400人以上いるが、ワンストップで情報発信できる「おもてなし特使」のような方がいれば、たらいまわしにされることもなくおもてなしできるのではないか。観光特使のように名刺の裏側に特典があればおもしろいと思う。また、タクシーの運転手、駅や空港でご案内されている方々へ、イベントカレンダーを使ったセミナーがあればそれぞれのイベントへのご案内ができるので、おもてなしタクシーの運転手へ情報提供してほしい。

(戸田委員)

- ◆県民へのアピールは大事。話題性がないと飛びついてくれない。以前、全員同じ缶バッチをしておもてなしをしたり、手をふり隊が同じTシャツを着てお迎えしたりしたが、まとまった取組が途切れているのではないか。

(林委員)

- ◆県内で開催されるイベントでブースを借りて、おもてなしおみくじやおもてなし神社を作ってみてはどうか。

(松本委員)

- ◆子どもへの教育として、おもてなし県民会議が小学校へ出前講座を行い情報発信してはどうか。また、地域での盛り上がり的大事であり、各市町村の観光協会等で専門部会を作り地域でのおもてなしなど、情報交換してはどうか。

(三谷委員)

◆おもてなしとはどういうものかを知っていただくため、滝川クリステルに登場していただき、機運を盛り上げてはどうか。

(山本委員)

◆県民会議で議論した内容を県民に知っていただかないともったいない。おもてなし県民会議委員による県民のおもてなしキャンペーンのようなものをしたい。県のテレビやラジオでこういったこともおもてなしになるというようなものをPRしたらどうか。また、テレビ「龍馬伝」の放送から観光客に接する機会が増え、安芸で弥太郎の生家などへの道案内など行ってきたが、細やかなおもてなしの取り組みができれば高知の良さがわかってもらえるので、ここで議論するだけでなく外へ出て行動することができればと思う。

(吉本委員)

◆旅にでて、思い出に残るのは地元の人との会話である。何をすればいいか思いつかないが、そういったことで、県民会議としてモデル的でも何かアクションを起こしてみることも一つと思う。

(楠瀬会長)

◆教育の面で。子どもが読みたいようなマンガを作って啓発するとか、県民向けにテレビやラジオ、セミナーで啓発する「さんSUN高知」におもてなしコーナーを作るなど、いずれにしろ行動を起こす時期に来ている。

(植田副会長)

◆学校はスケジュールが厳しくなっている。おもてなしの啓発だけで時間を作るのは難しいので、マンガ等楽しいもので啓発することなど、今すぐでなくてもできればよい。何か一つできることを決めないと、また半年後の議論となる。たまたま委員に竹林寺さんがいて御開帳もあるとお聞きしているが、その竹林寺での接待など、県民会議としてできないか。

(海老塚委員)

◆春は4/25～5/25までご開帳する。どのくらいの方が来られるかわからないが、連休以外であれば日中の誘導、お茶の接待など、県民会議の委員とかわるような形でお手伝いいただければ構わない。まだ、正式な話ではないが、連休中は五台山への進入はシャトルバスで対応することになりそうだ。

(大西委員)

◆県民会議の委員がシャトルバスに乗り込んで、高知の豆知識など、観光客がストレスがたまらないようにガイドをしてはどうか。

(中村課長)

- ◆できるだけ早い時期にご相談させていただく。

## その他

### 【おもてなし県民会議の任期について】

(中村課長)

- ◆おもてなし県民会議は任期を設定せず、設立して6年余りになる。皆さまに引き続きお願いをしていきたいが、それぞれの事情により交代される方が出てきている。来年度は今の形でお願いしたいが、皆さんにご意見を聞きながら26年度末に任期を設定したい。

## 閉会挨拶

(楠瀬会長)

- ◆407万人の観光客がこられたことは、少しはおもてなし県民会議も役に立っていると自負する。県の産業振興計画でも観光振興は力を入れている。手綱を緩めるとアウトになるという時代がきている。特に今年は食に力を入れており、高知の食に自信を持って取り組んでほしい。