

23 回ふれあいトーク (高岡流おもてなし Part II ～交通事業者の視点から～) 会議記録

- 1、日 時 平成 26 年 2 月 13 日 (木) 午前 10 時 30 分から 11 時 30 分
- 2、場 所 ウイング・ウイング高岡 6 階 特別会議室 605
- 3、出席者 20 名
市内の交通事業者 10 名
市長、観光交流課長、地域安全課長、観光協会、広報統計課長
- 4、会議次第
 - (1) 市長挨拶
 - (2) 出席者紹介
 - (3) 意見交換

.....

意見交換

参加者

- ・ 昨年大型クルーズ船ボイジャー・オブ・ザ・シーズが入港した際、対応に苦勞した。観光バスとシャトルバスが出ていたが、利用しようとする乗船客が長蛇の列になっていた。タクシーを利用しようとする乗船客もいたが、台湾、香港、メキシコ、ウクライナ、フィリピン、タイなど国籍が様々で、言葉が通じず通訳も不足して対応できなかった。ボディランゲージや推測を交えて一生懸命対応したり、日本人の乗船客に通訳をしてもらったりして対応した。利用できない種類のクレジットカードを持っていたり、指さしシートでの会話も細かい部分になると通じなかった。今後クルーズ船の入港も増え、限られた滞在時間のなかで待ち時間が長いことや言葉が通じないことなど、おもてなしの在り方に不安を持った。

市長

- ・ 大型クルーズ船が入港した際は、乗船客はオプションツアーを利用して観光地に向かうが、昨年のボイジャー・オブ・ザ・シーズの場合は、伏木港が外国から最初に日本国内の港に入港するファーストポートであったため、入国審査等の時間が必要となり滞在時間が短くなったことから、ツアーを利用しない乗船客が多かった。船に留まっていた乗船客や乗組員たちが昼頃になって一斉に外出しようとしたため、一時的にシャトルバスが混雑した。

参加者

- ・ ボイジャー・オブ・ザ・シーズが入港した際は、シャトルバスがあるのでタクシー利用はほとんどないと聞いていたが、実際はシャトルバスが混雑してしまったことで、予想外にタクシー利用者が多くなり、すぐに対応ができなかった。
- ・ 外国人の観光と視察を兼ねてタクシーで送迎したことがある。イスラム教やユダヤ教の方は、宗教上食事制限が厳しく対応に苦勞した。豚肉は勿論だが、魚介類でもイカやタコ、カニが食べられないなど制限があったが、寿司屋に案内した際、その

寿司屋の方が食べられるか確認しながら提供してくれて助かった。また、同じイスラム教でも国によって厳格さに差があるようだ。

- ・ 富山県のおもてなし講座を受けた際、これからタイからの観光客が増えると聞いたが、タイの方は英語が通じないとのことでどうやっておもてなしをしていくか、不安がある。

参加者

- ・ クルーズ船が来た際に、簡易テーブルを出している末広町の飲食店で船の乗客がたくさん集まり、串カツやビールを飲んで楽しんでいる様子を見た。クルーズ船が入港するようなときには市で祭のような雰囲気を作り、アイスや飲み物、おでんなど日本の庶民的なブースを出すなどすれば喜んでもらえるのではないかな。

観光協会

- ・ これまでの大型クルーズ船の受け入れでは、大半がオプションツアーで市内外の観地にバスツアーに出ており、残った乗船客や乗組員への対応は難しくなかった。昨年ボーイジャー入港の際は、予想外にフリーで観光される乗船客が多数であったため、シャトルバスが一時的に混雑したり、多くの外国人が高岡のまちにあふれたりなど、大変混乱した。地元で国際交流を学ぶ高校生に通訳の協力を願うなど、できるだけ通訳を用意したが、追いつかなかった。今年4月29日に大型クルーズ船ダイヤモンド・プリンセスが入港する予定であり、その時は、シャトルバスを伏木港から高岡駅へ直接向かわせ、高岡駅を起点に乗船客を市内外の観光に分散させることを考えている。ボーイジャー入港の際は、伏木港発で瑞龍寺やイオンなどを回る循環バスとしていたが追いつかなかったため、ピストンでのシャトルバスも追加で運行した経緯があった。今年は、その時期には新ステーションビルも整備されていることなどから、乗船客を高岡駅前に直接送り出すことを計画している。昨年の経験を踏まえ、船会社と協議しながら円滑に運営したい。
- ・ 食事の面では、高岡でイスラムのハラール認証を受けた食事が提供できる店がないという声を聞いた。これからインドネシアからの観光客も増えると考えられイスラム圏の観光客への対応が必要になる。協会としても講習会開催など店に働き掛けながら対応をPRしていきたい。

参加者

- ・ 高岡近隣に在住のイスラム圏の方の協力を得ることができないかな。

市長

- ・ 協議してみたい。

参加者

- ・ ドラえもんトラムに乗りに来る台湾からの観光客の対応に苦労している。ツアーを利用しない個人客の場合、英語も通じないことが多く、片言でも職員が台湾語で対応できるようにしなければと感じる。

参加者

- ・ 言葉が通じない観光客でも、インターネットで調べた情報をプリントアウトして持

ってきて、そこに行きたいと示してタクシーを利用しようとするところがある。クルーズ船の乗客に雪の大谷に行きたいとプリントアウトした紙を見せられたが、出港に間に合わないため時間的に行けないことを伝えることができず困った。

市長

- 通じない言葉や、食べられない食べ物など、いろいろなものがあることを理解することが大事で、食べられないものを聞いてあげるなど気を使ってあげることがおもてなしの第一歩であると思う。ホテルでのパーティーなどは、立食形式にして、何が入っているか分かるように表示し、客が選択して食べられるよう工夫するなどの方法があると思う。交通事業者の方は、お店に連れて行き、お店の方に「イスラム圏の方である」などの情報提供をし、「何が食べられるか聞いてあげてください」と伝えてあげたりすることが大切だと思う。
- 言葉の問題は大きい。最初の一言だけでも言葉を覚えておくとか、言葉の指差し確認票を作っておくとか、数字は文字で書くなどの工夫が必要だと思う。
- また、あらかじめ通訳を契約しておき、緊急時の医療対応などトラブルの際に対応できるような仕組みなどを作り、言葉の面での協力者を準備しておくことが大切である。多くのことは、客に対する「ウエルカム」という気持ちが示され、目的が達成されれば客は満足するが、トラブル対応に備えておく必要はある。

観光協会

- 観光協会では、観光案内所に英語の指差しシートと運転手に渡す案内カードを用意している。その他、国際交流協会に英語通訳がおり、電話で聞き取って伝えるシステムがある。また、外国語が使えるところを表示することも進めており、昨年に引き続き今年も募集して表示をしていきたい。また、政府機関のJNTOで複数言語の電話通訳サービスを行っているので、活用してもらいたい。

市長

- 外国語対応への現状の把握のほか、これまでのトラブル例を集めておき、外国語の指差しシートの用意や、行きたいところに行けない場合の代替案の提示など、対処方法を用意しておくことが必要である。全く対応が準備されていないと相手はがっかりするが、対応を用意してあることが分かれば、相手は安心し納得してくれる。
- イスラム圏の人が観光に来ているのであれば、地域に在住するイスラム圏の方にあらかじめ協力を求め登録するなどして対応をお願いするなどは良い考え方だと思う。

参加者

- 高岡駅では英語対応が多少できるほか、JRにはオペレーターを担当する部署があり、多言語の通訳をする仕組みがある。

市長

- 通訳の仕組みが確立していることは素晴らしい。
- 通訳の仕組みなどを使い実験的に模擬訓練等をする必要もあると思う。
- 言語対応が遅れており、言語に関する対応事例を蓄積して対処しなければならない

と思う。事例等についてぜひ情報提供をお願いしたい。

参加者

- 新幹線開業は大きなテーマだが、インフラ整備や企業誘致などが進んでおらず、市民の目からは開業後に高岡がどうなるのか見えないため、市民のモチベーションが盛り上がっていないように思う。
- 高岡の地方卸売市場では小売ができないため、せっかく地元においしい食があるのに観光に活用することができずもったいない。新幹線新駅周辺には観光地が点在しているが、食や観光の導線も考慮して、金沢の近江町市場のような観光客が見て楽しんだりお土産を買って帰れる施設があれば、観光客を案内しやすく地元の食のPRもできる。
- タクシーの運転手が一番観光客に接して直接声をきいており、できればこのような意見交換の場が今後もあればよい。

市長

- 日ごろから観光客に接し、ニーズを聞いておられるタクシードライバーの方々の感覚はぜひ聞きたい。
- その土地らしい場所や、地元の人が集まり楽しむ場所を訪れるのが観光の醍醐味であり、そのような場所があったらよいと思う。市場のあり方についてはこれまでも研究されてきたが、道の駅を活用するなどし、新幹線開業までにお土産を買うことができ、皆が集う場所を考えていきたい。
- インフラ整備については、新幹線開業までに新幹線新駅から高岡インターチェンジまでの道路や、野村地区から新幹線新駅までの道路などが整っていくほか、新幹線新駅の完成にあわせて周辺に駐車場なども整備される。高岡駅現駅周辺に賑わいを作る構想もある。新幹線開業の契機を良いほうに利用しながら機運を盛り上げていきたいと考えており、皆さんにも協力してほしい。
- モチベーションの高揚については、新幹線開業で移動人口が増えることから、その移動人口をどう捕まえるかを事業者の皆さんにも協力して考えてほしい。きめ細やかに移動人口を捕まえていくためには、特別に新しいことに取り組むことはなく、案内の仕方や挨拶などこれまで意識せずに当たり前に行ってきた事を観光として積極的に見せていくことが必要である。これまでは知らない人に関わらずに済んできたが、今後は知らない人に対して積極的に関わりたいという態度を見せていかなければならない。
- 高岡駅現駅周辺については、新幹線開業の1年前の今年3月29日にステーションビルと地下街がリニューアルオープンするので、楽しめる空間にしていきたい。今後大きなイベントとして、3月のステーションビルと地下街のリニューアルオープン、夏の半年前イベントがあり、冬にはダイヤが示され、平成27年春に開業を迎えることとなる。節目毎にイベントを開催して集客に取り組みながら、その間の5月と7月、10月に高岡の祭をはさみ、新幹線開業を迎えるための体制を作っていく。

- また、市民の皆様には、集まることで賑わいを作ってもらい、開業に向けての意識を高め機運の高揚に関わってもらいたい。

観光交流課長

- 交通事業者の皆様は、観光客や市民の様々な声を聞いておられ、ぜひ市としてもその情報を知りたいので、会社を訪問するなどして話を伺いたい。観光協会でもおもてなし講座やおもてなしに関する出前講座を行う予定であり、出向いていきたい。

参加者

- タクシードライバーとしての経験上、お客様に対して「ようこそ、ようこそ」と声をかけたのとたんに、硬い表情をしていた方であっても、ほぼ 100%嬉しい表情になる。挨拶程度でよいから「ようこそ」という一言を、高岡の子供からお年寄りまで皆が声かけするようになれば、高岡の印象が必ず良くなり、皆ができる簡単でお金のかからないおもてなしになると思う。
- 私は、高岡のお土産として観光客に高岡の和菓子が美味しいことを紹介している。タクシードライバーは観光客にお土産を紹介する場面が多く、自分が食べたことのあるものは、自信をもってPRすることができるが、食べたことのないものは紹介することができない。ぜひ、お土産のPRのための情報収集の場として、タクシードライバー向けの試食会などを設けてもらうことで、「タクシードライバーのおすすめ商品」などとしてPRに協力できる。

市長

- とても良い考えだと思う。ドライバーの皆さんはお土産の紹介を求められることが多いと思う。

参加者

- 万葉線が旅チャンネルで何度も取り上げられている。また鉄道ファンが現在は廃止された貨車の写真を撮りに訪れていた。そのほかJR高岡駅の橋上駅舎から車庫が見えるが、このような駅はほかに無いとのことで遠方からわざわざ高岡駅を訪れて車庫を眺めて楽しんでいる方々がいる。

参加者

- JR高岡駅は、橋上駅舎から気動車や立山連峰も見ることができ、素晴らしい駅であると思う。

参加者

- 万葉線も、たくさんの鉄道ファンに訪れてもらっており、一層PRしてもらいたい。

参加者

- 二塚地区の中越パルプ工業二塚工場への貨物の引き込み線や、かつて寝台特急の日本海と北陸が運行していた時にその交差する地点を写真に撮るためにわざわざ高岡に来た鉄道ファンもいた。そういった特殊なところに注目するファン層は、目の付け所が違って私たちが気にとめていないところに注目している。自分たちが知らない高岡の魅力を、高岡を訪れたこういったお客さんから教えてもらうことがある。新幹線が開通して首都圏のこういったファン層が高岡を訪れるようになれば、

割合としては小さくても、首都圏の人口が多いことから人数としては多くなり集客が増えるのではないかな。

市長

- 高岡を訪れる人のために、「ここはこういう場所」という説明看板を掛けるとか、フェイスブックやHPなどを利用して、撮影スポットや楽しみ方を発信していかなければならない。地元の人は気づいていないが来訪者が注目している場所や物の情報があれば市に教えてもらいたい。市は、メインのところを意識しているが、特殊なものに注目しているファンの人たちは、割合は少なくとも全国の人口でみると人数的には多い。そういった人を高岡に集客するためには、少人数のニーズも大切にしている地域だということは評価される。タクシードライバーさんおすすめのスポットやお菓子を紹介するなど会社で協力してもらい募集してはどうか。

参加者

- 市として高岡市の風景などの写真コンテストを行ってはどうか。

市長

- 写真は良いと思う。私も、先日、朝の立山連峰を写真を撮りフェイスブックにアップしたところ反響が大きくこれまでで一番「いいね」がついたように思う。

参加者

- 新幹線開業は、いろいろな人が来るのでチャンスだと思う。

市長

- そのとおりで、新幹線が通る効果はもちろんだが、新幹線が開業を契機として高岡をPRする絶好のチャンスであり活かしたい。

参加者

- おもてなしの中でも安全で快適な移動を提供することが大切と考えている。現在、外国人や土地勘のない方への表示案内を計画中でありわかりやすい案内ができるようにしていく。
- 実証実験として世界遺産バスを運行しているが、窓口や車内の職員が語学の面で外国人観光客の質問に答えられないことがあったため、県から指差しシートを提供してもらい、車内に置いている。今は一般的な問答集になっているが、実証実験で蓄積された事例を盛り込みより充実した内容のシートを作成する予定である。

地域安全課長

- バスの乗り込み口が地域によって異なっており、他地域から来た人は前から乗るのか後ろから乗るのかわからないことがある。乗り口・降り口が前か後ろかの表示があれば、利用しやすくなるのではないかな。

市長

- 来訪者には様々な人がいるので、高岡のルールを「こうしなければならない」と押し付けるのではなく、様々なやり方があることを理解しながら「いろいろなやり方があるが、うち是这样やっているのをお願いしますね。」とフレンドリーに伝えることが大切で、そういう伝え方をすれば相手は抵抗感なく受け入れてくれると思う。

- 金屋町は、独自に多言語で金屋町を紹介するパンフレットを作っており外国人の案内に活用したらよいと思う。楽しんでもらうスポットを紹介することは大切なことだと思う。また、市民が観光客に一声かけるという運動もとても良いことで市民運動として取り組めないか考えてみたい。おもてなしのためにどういう方法があるか、皆でそれぞれアイデアを考えてみてもらいたい。
- 貴重な意見を聞くことができ感謝している。今後もいろいろな意見を聞かせてもらいよい環境を作っていきたい。

以上