

平成30年度 土佐清水ジオパーク構想学術研究支援事業

【研究者】 カレイラ松崎順子

【所属】 東京経済大学

土佐清水ジオパークにおける外国人観光客に関する調査

【研究の成果概要】 図表（カラー）使用可

調査結果の概要

大型のホテルでは台湾からのインターンシップや英語ができる人材がいるということで、その方がいるときは外国人の対応に困らないが、いないときにはかなり困っているということであった。一方、その他の小さなホテルや民宿やお土産屋などにおいては、翻訳アプリとジェスチャーで外国人に対応しているため、まったく困っていないと断言する方もいた。しかし、英語のレビューには「従業員や店員が英語を全く話せなくて困った」、「あそこには泊まるべきではない」などというレビューがいくつかあったことから、対応した日本人側は困っていなくても外国人側がかなり困っているということであろう。たとえば、Bホテルには英語ができるスタッフがいるため、他のところではまったく英語が通じず途方に暮れた外国人が、宿泊者でもないのに、Bホテルに助けを求めにくる人もいるようである。このようなことから関係者に簡単な英会話の研修を行ったり、あるいは指で指しながらコミュニケーションできるような英語のフレーズの表などを準備したりするなど今後外国人の受け入れに対して従業員の意識を高めていく必要があるであろう。

一方、1軒だけ英語のレビューが150以上ある宿泊施設があった。そこでは、英語のホームページを作成し、宿泊者に送るべきメールの文面の英文をあらかじめ準備するなど外国人を受け入れる万全の準備をしておき、あらかじめこのように必要な英文を準備するなら多くの外国人を受け入れることができるという良い例であると感じた。

また、外国人観光客誘致に関して最も大きな問題だと思われるのは Google map において中村駅以降の公共の交通手段を検索できないことである。たとえば、足摺バスセンターと入力してみると、車での行き方は表示されるが、「経路が見つかりません」と表示される。今は多くの旅行者が Google map にかかなり依存しているため、これではレンタカーを借りない外国人旅行者（日本人旅行者も）は行くのを断念してしまうのではないかと感じた。その他、中村駅にはバス停の英語表記（行先や時刻表など）があったが、それ以降はなくなるため、足摺岬周辺には英語表記を加える必要があるであろう。また、足摺バスセンターの係の人はかなり困っていたため、バスの路線を説明するための英語のパンフレットを用意すべきであろう。その他、金剛福寺や遊歩道の英語表記などを見直すべきではないかと思われる。