

令和3年度厚生労働省委託

地域雇用活性化推進事業

観光おもてなし研修

『開催報告書』

作成日：令和4年3月29日 米倉 裕美

1、はじめに

・事業の目的

世界自然遺産登録により、観光関連事業所での人材確保が必要になると予想されるため、宿泊・飲食サービス業などで就業を目指す方の人材育成を目的とする。

・実施概要

期間：令和4年2月15日（火）、18（金）、3月14日（月）、15（火）

場所：奄美市 WorkStyle Lab〔奄美市名瀬浦上町48-1 2階〕

・告知方法

ハローワーク名瀬にてチラシ配布、地元新聞社2社掲載・チラシ折込み、奄美本島5市町村施設・店舗にポスター掲示、あまみエフエム・ラジオCM、しーまブログ・バナー、奄美大島雇用創造協議会ブログ・フェイスブック

・受講完了者数：16名〔奄美市…12名、龍郷町…3名、大和村…1名〕

2、講師プロフィール

【講師】

山下 久美子氏 （一社）あまみ大島観光物産連盟 奄美大島北部島コーディネーター
〔略歴〕

ダイビングインストラクターになる夢を抱き、祖父の故郷、奄美大島に移住。4年間のインストラクター生活を経て、2011年奄美大島観光協会に入社。翌年から島コーディネーターとして、イベントや商談会での観光PR・セールス、旅行会社やメディアの視察・取材対応、クルーズ船の受入など幅広い業務を行う。

【講師】

土井 隆氏 長島未来企画合同会社 業務執行社員
 長島町地方創生統括監
 株式会社コアース 代表取締役社長

〔略歴〕

ECコンサルタントを経た後、2012年に株式会社コアースを創業。2017年長島未来企画合同会社を創業。地域・IT・教育を軸に「日本を元気にする」事業に関わる。2015年10月より長島町に赴任し、地方創生事業を計画し、ICTを活用したまちづくりに取り組んでいる。

【講師】

堀田 雅湖氏 フード&ホスピタリティ コーディネーター
地域力創造アドバイザー
こめみそしょうゆアカデミー 事務局長（おかみ）

〔略歴〕

システムエンジニアとして社会人スタート。その後、日本料理店で料理人として勤務。名古屋東急ホテルにて、企画・宣伝・イベント・広報の職を経験し、17年間勤務する。ヨーロッパの食教育の現場を視察した体験から、食に関わる仕事を通じて食環境を見つめなおし、日本の食文化に関する理解を深めるため、ホテルでの経験を生かし、フード&ホスピタリティコーディネーターとして活動。ライフワークとして任意団体「こめみそしょうゆアカデミー」で「食と農・暮らし」をつなぎ、地域の伝統や文化を学び体験する企画を事務局長として運営。

【講師】

喜島 浩介氏 奄美大島エコツアーガイド連絡協議会 会長

〔略歴〕

日本体育大学女子バレー部コーチ、私立清真学園教諭を経て、その後に家具工房「ウッドコック」、イベント企画「株式会社ユニドス」を設立する。42歳で帰郷し、リゾートホテル勤務などを経験し、「奄美の観光は自然を見せる以外にない」と確信。ホテル内にネイチャーガイド部隊を組織して活動する。2003年ネイチャーガイド「アマミアンツアーガイド」設立して独立。2018年より奄美群島認定エコツアーガイド（奄美大島）として活動展開している。

3、実施状況

〈カリキュラム内容〉

- 2月15日 奄美の観光の現状・これからの方向性
- 2月18日 フィールドワーク（場所：金作原）
- 3月14日 接遇・おもてなし（基本）
- 3月15日 接遇・おもてなし（実践）

セミナー内容

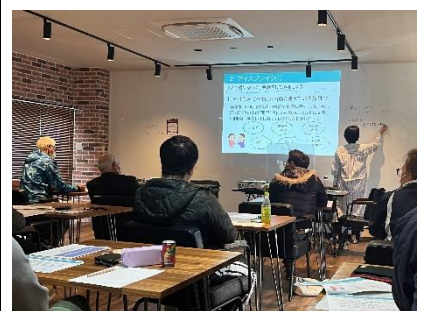
2月15日（火）

前半は土井講師による、鹿児島県の観光客や訪問者の分類・動向等の細かい分析。観光トレンドの変遷、過去と現状からの未来の予測。長島町での取組事例として、ワーケーション×スキルアップ（免許取得）、ARを使った観光コンテンツの企画開発、VR利用による移住疑似体験の説明。



2月15日（火）

後半は山下講師が、観光の仕事・奄美大島の観光の現状について講義おこなう。人材育成や、DMOを核とした観光地域づくりに取り組んでいる現状を伝える。途中でアイスブレイクも兼ねて、2人1組で会話を行う。丁寧に聞くこと、聞いた話をアウトプットする練習になった。



2月18日（金）

名瀬運動公園に集合し、車3台に分乗し金作原へ向かう。金作原に入るルールと、ガイドの心得を喜島講師から学ぶ。散策しながら、ヒカゲヘゴ、オオタニワタリなど南西諸島に生息する植物について説明を受ける。あいにくの雨だったが、全員出席してそれぞれのペースで学んでいる様子だった。



3月14日（月）

ホスピタリティの起源、ホスピタリティとサービスの違い、ホスピタリティ・コミュニケーションの講義を堀田講師が行う。マナーと接遇の実践として、おじぎの仕方、挨拶、表情を2人1組となり確認し合う。

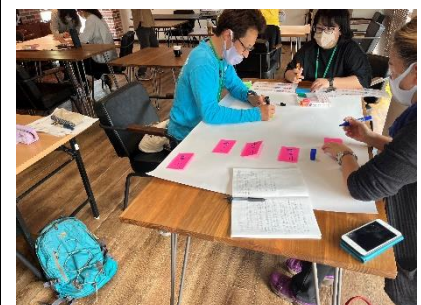
一汁三菜の配膳の配置など、基本も皆で確認する。

課題として、あなたがお薦めする「奄美の暮らしぶりを感じる食」体験



3月15日（火）

4グループに分かれて、課題「奄美の暮らしぶりを感じる食」について話し合いプレゼンテーションを行う。大事な点は、情報整理する・相手に合わせたアウトプットをする・具体的に伝える。そして、それが自分たちの風土や他の地域を理解することに繋がっていく。発表は、三献（さんごん）、はったい粉菓子、たんかん、地鶏の汁についてだった。



4、参加者の感想（アンケート集計）

1.就職活動の情報で一番利用しているものをお聞かせください。

新聞…7	テレビ…1	ラジオ…2	WEB…4	ハローワーク…7	その他…2 あまみ創業塾
------	-------	-------	-------	----------	-----------------

3.本セミナーの満足度についてお聞かせください。

とても満足…6	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な角度から奄美大島を見る事ができました。 ・振り返りながら大事なキーワードを思い出しています。 ・金作原の植物の見つけ方など、又。写真撮影のやり方も学びました。
満足…6	
普通…2	<ul style="list-style-type: none"> ・1日目の情報が鹿児島のもので多かったので、奄美の情報が良いと思った。
やや不満…1	不満…0

4.本セミナーの難易度についてお聞かせください。

とても満足…6	満足…6	普通…3
やや不満…0	不満…0	

5.講師についてお聞かせください。

とても満足…9	<ul style="list-style-type: none"> ・土井さん、山下さん、喜島さん、堀田さん、みなさん分かりやすく、とても興味深い話をしていただきました。 ・ワークショップが一番楽しくドキドキヒヤヒヤします。 ・講師の先生方が良かった。 ・専門知識があり勉強になりました。 	
満足…6	<ul style="list-style-type: none"> ・いねむりしてしまっただけ申し訳なかったですが、グループワーク楽しかったです。 	
普通…0	やや不満…0	不満…0

6.研修で学んだ事は、求職・創業（在職者はスキルアップ）に役立ちそうですか？

とても役立つ…7	役立つ…6	どちらともいえない…1
役立たない…0	全く役立たない…0	その他…0

7.今後、セミナーで学んだことをどのように仕事に活かしていきたいですか？

- ・各地の観光や自然の動植物など、少しでもお客様にお伝えする事が出来たらと思います。
- ・旅行業に活かしたい。
- ・更に勉強して、島の事を深く知り、奄美の魅力をたくさんの人に良さを伝えていきたいです。
- ・奄美にこられるお客様とガイドを繋げられたらいいなと思う。
- ・どんな営業をしたらよいかのデータ収集の仕方などに活かしたい。
- ・奄美をアピールしたい。

- ・セミナーで学んだことを、お客様に奄美大島に来て良かったなーと思ってもらえる様に、相手の気持ちになった「おもてなし」のガイドが出来る様に頑張りたいと思います。
- ・ツアーを企画する時の参考にさせていただきます。
- ・お客様に話す案内や雑談に活用します。
- ・登録ガイドになるためのガイド案内の取り組み方
- ・考え中
- ・お客様の安全を第一にすること

8.今後、もし参加するならどのようなセミナーや研修を希望しますか？

- ・島んちゅより、観光客の方々の方が、より島のいろいろな所を検索したりなどして、知っている事を感じます。島の様々な観光地の勉強をしたいと思います。
- ・英語の観光研修、実践的な練習など
- ・奄美の歴史・文化関係
- ・エコツアーガイド初期段階育成研修を受講予定です。
- ・観光業について
- ・パソコンの操作（基本）、POP作成
- ・動画編集、HP作成、YouTubeのUP方法（チャンネル登録など）
- ・奄美の観光スポットに特化した時間。
- ・お客様をどのようにして、取り入れるのかの方法
- ・各ガイドに対しての金額の設定を学びたいと思います。
- ・ホームページ作成
- ・SNS集客
- ・具体的に実務や会話に活かせる奄美に関する知識の得られるもの
- ・自然の中でのフィールドワーク
- ・ビジネス英語。英会話（観光）

9.その他、ご意見・ご感想があればご自由に記入してください。

- ・参加させて頂いてありがとうございました。
- ・理論のところはサラッとでもよいのかなと思いました。
- ・勉強になった。
- ・ありがとうございました。
- ・堀田先生の講義、参加型でとても緊張しましたが、とても良い経験になりました。次回も受講したいです。
- ・大変貴重な時間をありがとうございました。
- ・ホテル業界で30年以上働いているけれど、色んな話が聞けて良かったと思う。
- ・ありがとうございました。
- ・湯湾岳、住用ダム近辺の希少な植物があること、改めて島の豊かな自然を感じました。
- ・ヒカゲヘゴの皮の構造はスカイツリー、サクラダファミリアの建築と同じには驚きました
- ・アマミノクロウサギの耳が短いのは危険な環境におかれていなかったから。先人から繋がる島を大事にしたいと思いました。
- ・里に近い場所では、どこでも見かけるアワユキセンダグサを、金作原やその近くの山すそでは全く見なかったこと—改めてすごいと感じました。
- ・今回、コロナで日程などが変更となり受講に参加できない日があり申し訳ありませんでし

た。金作原や最後の研修はとてもためになりました。

〔感想〕

新型コロナウイルス感染の拡大に伴う移動制限の影響で、オンライン講義や日程の変更を行う。島内に在住の講師の日程は、通常通りに実施する。受講生には、PCR・抗原検査の協力をお願いし、他にも基本的な感染対策を行った。堀田講師には、日程の変更への対応と、PCR検査と抗原検査にご協力いただいた。変更があった日程で、出席できない受講生も数名いた。

フィールドワークは2月の雨の多い時期で心配されたが、それぞれ雨具や防寒対策をされていた。名瀬運動公園に戻ってから、質疑応答の時間を設けた。動植物やガイドへの質問も多く、皆積極的な姿勢で取り組まれていた。

4日間で4人の講師にそれぞれ講義していただき、多方面から奄美の観光に方向性にアプローチできたのではないかなと思う。

日 新 聞 2022年(令和4年)3月17日 木曜日 社 会 (8)

暮らしを支える「みなと」

地方整備局

奄美大島雇用創造協議会
(奄美)が主催する観光おもてなし研修の最終講座が15日、奄美市名瀬のWorld Style Labであった。研修は2月と3月に計4日間の時々の日程で実施。島内で観光分野への就職・起業を希望する16人が参加し、接客やおもてなしについて理解を深めた。同協議会は厚生労働省の委託事業として2020年に設立。さまざまなセミナーなどを通じて島内の求職者や事業者に役立つ情報を発信している。

日常の魅力でおもてなし

奄美大島雇用創造協
求職者など16人参加

観光研修が最終講座

奄美の食と暮らしの魅力伝えるおもてなしについてグループで話し合う参加者ら=15日、奄美市名瀬



今回の研修は昨年の世界自然遺産登録により観光業の需要が高まることを見据えて企画した。接客に関する座学や実践、金作原先生林でのフィールドワークなどが盛り込まれたカリキュラム。2月15、18日と3月14、15日に実施され、島内

生活の大変さ理解

高齢・障がい者を疑似体験

大和中

大和村の大和中学校(校長 水茂樹)は16日、同校体育館で高齢者や障がい者の疑似体験学習を行った。2年生16人が、の動きを制限する装置を身に付けたり、車いすに体験するなど、

火の観点から、それぞれ説明。将来の港整備策に関する動画も視聴した。鹿児島県港・空港整備局の研修の系列研修生は、手輪

外で観光・ガイド業などに携わる4人の講師が各専門分野について講義した。最終日は参加者が奄美の食文化や暮らしの魅力に焦点を当てたおもてなしを学ぶ「奄美の暮らしを感じる食」を体験できるプログラムについてグループごとにアイデアを発表した。講師を務めたフード&ホスピタリティコーディネーターの堀田雅湖さんは「人と人が対等に関わり、互いに満

足を合えるのがホスピタリティのあるおもてなし。観光客にとって地域の日常を体験することが感動につながる。など」と語った。研修に参加した坂野瑞穂さん(47)は「観光業に携わっている中で、お客さんにまた来たいと思わせるような接客をしたいと思う(研修を)受けた。いろいろなことを知ることができ、いい経験になった」と感想を話した。