

(全国広域観光振興事業)

**平成 28 年度  
観光地域づくり人材育成研修  
実施報告書**

**平成 29 年 3 月**



**公益社団法人 日本観光振興協会**  
JAPAN TRAVEL AND TOURISM ASSOCIATION

# はじめに

近年の人口の減少傾向への転換や少子高齢化の進展などにより、厳しい社会経済状況を迎えているなか、交流人口の拡大を通じた地域経済の活性化や雇用機会の創出等を図る切り札として、観光は、ますますその重要度を増しています。

各地域において魅力ある観光地域づくりを進めていくためには、時代の流れに応じた観光客の受入体制づくりや接客・接遇の技術、近年注目が集まっている地元主導による着地型観光の推進などが重要となり、これらの観光地域づくりを担う人材育成における取り組みを支援する必要があります。

日本観光振興協会では、平成 21 年度より中小企業庁により日本商工会議所に造成された基金からの補助を受けて、観光に関する人材の育成事業を実施してきました。平成 24 年度からは、そのノウハウを活かして全国広域観光振興事業により、各地域における人材育成活動を支援するため、地域の多様なニーズに対応する研修テーマ、講師、カリキュラム等の研修メニューを提示し、地域と連携し全国での研修会の実施を支援しています。今年度は全国から 59 か所の公募をいただき、33 団体(重複含む)で研修会の開催を支援いたしました。

今回支援対象となった 33 か所での研修会は、「1.観光地域づくりのための組織づくり(日本版DMO形成)」、「2.魅力ある観光地域づくりのための人材育成」、「3.観光地域づくりのマーケティングとコンテンツ作り」、「4. 新たなツーリズム領域(産業観光・エコツーリズム・グリーンツーリズム等)」、「5.インバウンドの受入整備」、「6.観光ボランティア」の 6 つの研修メニューから地域の課題に応じたメニューを選択頂いたうえで開催いたしました。いずれのメニューも各地域の観光客の受入体制の充実・強化、地域の魅力向上を目指すものであり、受講者からの評価も高いものとなりました。研修担当者への研修終了後の満足度調査では、85%と高い評価を得ることができました。

地域の観光協会・連盟や観光事業者をはじめ多くの方々にご一読いただき、今後の参考としていただければ幸いです。

公益社団法人日本観光振興協会

# 目次

|   |           |
|---|-----------|
| 1. 事業の概要 .....                                      | 1         |
| (1) 背景と目的 .....                                     | 1         |
| (2) 事業内容 .....                                      | 1         |
| 2. 研修結果 .....                                       | 2         |
| (1) 研修実施一覧 .....                                    | 2         |
| (2) 研修結果 .....                                      | 5         |
| <b>研修メニュー1 魅力ある観光地域づくりのための組織づくり（日本版DMO形成） .....</b> | <b>5</b>  |
| 一般社団法人千歳観光連盟（北海道） .....                             | 6         |
| 公益財団法人さんりく基金（岩手県） .....                             | 7         |
| 公益社団法人神奈川県観光協会 .....                                | 9         |
| 一般社団法人岐阜県観光連盟 .....                                 | 10        |
| 一般社団法人近江八幡観光物産協会（滋賀県） .....                         | 12        |
| 一般社団法人近江八幡観光物産協会（滋賀県） .....                         | 13        |
| 赤穂市観光産業開発振興協議会（兵庫県） .....                           | 15        |
| 三次市（広島県） .....                                      | 16        |
| 公益財団法人高知県観光コンベンション協会 .....                          | 18        |
| 別府市ONSENツーリズム部 DMO推進室（大分県） .....                    | 19        |
| 北薩摩観光連絡協議会（鹿児島県） .....                              | 20        |
| <b>研修メニュー2 魅力ある観光地域づくりのための人材育成 .....</b>            | <b>21</b> |
| 公益財団法人岩手県観光協会 .....                                 | 22        |
| 公益財団法人横浜観光コンベンション・ビューロー（神奈川県） .....                 | 23        |
| ビジット GIFU 協議会（岐阜県） .....                            | 25        |
| 公益社団法人香川県観光協会 .....                                 | 26        |
| 鹿児島県・公益社団法人鹿児島県観光連盟 .....                           | 27        |

|   |           |
|---|-----------|
| 鹿児島県・一般社団法人鹿児島県タクシー協会・公益社団法人鹿児島県観光連盟 .....    | 28        |
| <b>研修メニュー3.観光地域づくりのマーケティングとコンテンツづくり .....</b> | <b>30</b> |
| 公益社団法人青森県観光連盟 .....                           | 31        |
| 一般社団法人南魚沼市観光協会（新潟県） .....                     | 33        |
| 一般社団法人長崎国際観光コンベンション協会 .....                   | 35        |
| <b>研修メニュー5.インバウンドの受入準備 .....</b>              | <b>37</b> |
| 特定非営利法人美しい村・鶴居村観光協会、北海道釧路総合振興局 .....          | 38        |
| 一般社団法人登別観光協会（北海道） .....                       | 40        |
| 庄内観光コンベンション協会(山形県).....                       | 43        |
| 一般社団法人茨城県観光物産協会 .....                         | 45        |
| 一般社団法人みなかみ町観光協会(群馬県).....                     | 46        |
| 公益社団法人千葉県観光物産協会 .....                         | 47        |
| 公益財団法人福井観光コンベンションビューロー .....                  | 48        |
| 公益社団法人公益社団法人香川県観光協会 .....                     | 50        |
| 公益社団法人北九州市観光協会 .....                          | 52        |

# 1. 事業の概要

---

## (1) 背景と目的

当協会では、中小企業庁の平成 20 年度第二次補正予算により日本商工会議所に造成された中小企業経営等対策のための基金から補助を受け、平成 21 年度から平成 23 年度までの 3 年間、延べ 457 回・22,954 名の研修を実施した。この 3 年間の人材育成研修では、観光サービス業や外国人旅行者の受入に関する基本的な知識やノウハウに関するものから、より具体的な宿泊施設の客室流通・販売や添乗業務、通訳案内などのノウハウやスキルに関するもの、さらには観光経営・マネジメント、地域における魅力ある観光地づくりに関するものなど、幅広いテーマでの観光人材育成研修を実施した。

この 3 年間の経験を踏まえ、補助が終了した平成 24 年度からは、全国広域観光振興事業として、引き続き講師や専門家の方々の協力を得ながら、観光地域づくりを担う人材や組織のネットワークの充実を図り、地域における人材育成、地域づくりを支援することを目的に研修を実施している。

今年度は、観光地域づくりを担う人材育成に対する地域の多様なニーズに対応するため、全国から 59 団体から応募をいただき、審査の結果、33 団体において研修会を実施した。

## (2) 事業内容

今年度研修メニューは、「1.観光地域づくりのための組織づくり(日本版DMO形成)」、「2.魅力ある観光地域づくりのための人材育成」、「3.観光地域づくりのマーケティングとコンテンツ作り」、「4.新たなツーリズム領域(産業観光・エコツーリズム・グリーンツーリズム等)」、「5.インバウンドの受入整備」、「6.観光ボランティア」の 6 つの柱から成っている。

これまで当協会が地域のための講師紹介サイトとして運用してきた「講師情報データベース」サイトをリニューアルした「観光地域づくり 研修ナビ」サイト<sup>(※1)</sup>で広く紹介し、あわせて推薦講師やテキストの紹介も行った。

研修の実施にあたっては、都道府県観光協会・連盟に対して「観光地域づくり人材育成研修」の開催を呼びかけ、「観光地域づくり 研修ナビ」サイトを通じて公募を行い、全国から 59 団体の応募の中から審査を行い、33 団体(重複含む)で研修を実施した。(※詳細は次ページの研修実施一覧を参照)

---

1 (※)「観光地域づくり 研修ナビ」…観光地域づくりの支援を目的に、平成 25 年に運営を開始した「講師情報データベース」を基盤とし平成 27 年度よりリニューアルを行ったサイト。研修メニューや講師情報、各地域での研修会情報などを掲載している。  
(<http://www.nihon-kankou.or.jp/jinzai/>)

## 2. 研修結果

---

### (1) 研修実施一覧

#### ◆研修メニュー1. 魅力ある観光地域づくりのための組織づくり（日本版DMO形成）

##### サブメニュー

- (1) 魅力ある観光地域づくりとは
- (2) DMO入門・初級編
- (3) DMO特別講座
- (4) 観光協会の機能強化
- (5) 先進事例研究
- (6) 観光地経営と財源確保 \*平成28年10月1日以降開講
- (7) DMO中級レベルアップ

##### 【実施団体・実施日】

- ・一般社団法人千歳観光連盟(北海道)  
平成29年1月30日(月)
- ・岩手県  
平成28年10月21日(金)
- ・公益社団法人神奈川県観光協会  
平成29年1月16日(月)
- ・一般社団法人岐阜県観光連盟  
平成29年1月26日(木)
- ・一般社団法人近江八幡観光物産協会(滋賀県)(2回)  
平成28年12月20日(火)、平成29年2月10日(月)
- ・赤穂市観光産業開発振興協議会(兵庫県)  
平成28年9月30日(金)
- ・三次市(広島県)  
平成28年8月23日(火)
- ・公益財団法人高知県観光コンベンション協会  
平成29年1月19日(木)
- ・別府市(大分県)  
平成29年2月21日(火)
- ・北薩摩観光連盟協議会  
平成28年8月9日(火)

#### ◆研修メニュー2. 魅力ある観光地域づくりのための人材育成

##### サブメニュー

- (1) 中核人材の必要性とその育成
- (2) マネジメント
- (3) 「おもてなし」とは

##### 【実施団体・実施日】

- ・公益財団法人岩手県観光協会  
平成28年9月2日(金)

- ・公益財団法人横浜観光コンベンション・ビューロー(神奈川県)  
平成28年9月9日(金)
- ・ビジット GIFU 協議会(岐阜県)  
平成29年2月20日(月)
- ・公益社団法人香川県観光協会  
平成29年2月8日(水)
- ・公益社団法人鹿児島県観光連盟(2回)  
平成28年10月19日(水)、平成29年2月14日(火)

#### ◆研修メニュー3. 観光地域づくりのマーケティングとコンテンツづくり

##### サブメニュー

- (1) マーケティング
- (2) 着地型商品開発
- (3) 商品の販売
- (4) 効果的なプロモーション
- (5) WEBの活用
- (6) 広域観光連携(広域観光ルート)の形成
- (7) 他産業との連携
- (8) RESAS<sup>2</sup>操作研修とマーケティング基礎

##### 【実施団体・実施日】

- ・公益社団法人青森県観光連盟  
平成29年1月18日(水)
- ・公益社団法人南魚沼市観光協会(新潟県)  
平成29年2月14日(火)
- ・一般社団法人長崎県国際観光コンベンション協会  
平成29年1月24日(火)

#### ◆研修メニュー4. 新たなツーリズム領域

(産業観光・エコツーリズム・グリーンツーリズム等)

##### サブメニュー

- (1) 産業観光による地域活性化
- (2) エコツーリズム・グリーンツーリズム
- (3) ヘルスツーリズム

##### 【実施団体・実施日】

平成28年度は、研修支援団体なし

---

<sup>2</sup> RESAS(リーサス)とは地域経済分析システムのことで、地方自治体の様々な取り組みを情報面から支援するために、まち・ひと・しごと創生本部が提供する、産業構造や人口動態、人の流れなどの官民データを集約し、可視化するシステムのこと。

## ◆研修メニュー5. インバウンドの受入準備

### サブメニュー

- (1) インバウンド受入
- (2) ムスリム観光客受入
- (3) おもてなし実践語学研修（英語・中国語他）
- (4) ショッピングツーリズムによる地域活性化
- (5) インバウンド受入時の危機管理

### 【実施団体・実施日】

- ・特定日営利法人美しい村・鶴居村観光協会、北海道釧路総合振興局  
平成28年11月18日(金)、19日(土)
- ・一般社団法人登別観光協会  
平成29年1月23日(月)
- ・庄内観光コンベンション協会  
平成28年12月6日(火)
- ・一般社団法人茨城県観光物産協会  
平成28年10月13日(木)
- ・公益社団法人千葉県観光物産協会  
平成28年11月15日(火)
- ・公益財団法人福井観光コンベンションビューロー  
平成28年9月5日(月)
- ・公益社団法人北九州市観光協会(福岡県)  
平成29年11月11日(金)



## (2) 研修結果

### 研修メニュー1.

## 魅力ある観光地域づくりのための組織づくり (日本版DMO形成)

#### サブメニュー

- (1) 魅力ある観光地域づくりとは
- (2) DMO入門・初級編
- (3) DMO特別講座
- (4) 観光協会の機能強化
- (5) 先進事例研究
- (6) 観光地経営と財源確保 \*平成28年10月1日以降開講
- (7) DMO中級レベルアップ

一般社団法人千歳観光連盟(北海道)

## 日本版 DMO 研修会

**目 的** 日本版DMO 候補法人への登録を機に、魅力ある観光地域づくりの実現に向けて、対象エリアとなる地域の皆様と共に日本版DMOの理解を深めることを目的に実施。

**開催日時** 平成 29 年 1 月 30 日(月) 14:00～15:30

**開催場所** ANA クラウンプラザホテル千歳

**主 催** 一般社団法人千歳観光連盟

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会、  
北海道中央南部観光交流会

**参加状況** 宿泊施設、交通、観光事業者等 48 名

**プログラム** 14:00～14:06 主催者挨拶  
14:10～15:25 研修会  
15:25～15:30 質疑応

**研修テーマ** 「日本版DMOによる魅力ある観光地域づくりの実現に向けて」

**講 師** 岩本 裕美 氏(公益社団法人日本観光振興協会 事業推進本部 DMO 推進室長)

**研修内容** 『日本版DMOによる魅力ある観光地域づくりの実現に向けて』

- ①国が推し進め DMO 設立の背景や概要、必要性
- ②マネジメントとマーケティング分析の目的と重要性
- ③先進事例紹介など

### 研修を終えて

DMO 推進の背景から概要、必要性等について、これまで DMO に対して、馴染みが無く、認知度が低かった幅広い業種の方に参加いただき、DMO についての理解を深めていただくことが出来た。

また今後、当エリアにおいて観光振興を推進していく上で、多様な分野の方が観光地域づくりに関わり、地域一体となって魅力的な観光地域づくりを進めていかなければならないことを再認識することが出来た。

## 第4回三陸DMOセミナー 観光地域づくりにおける先進事例研究

**目 的** 岩手県では、地方創生の実現のため、「岩手県ふるさと振興総合戦略」を策定し、また、観光庁の日本版DMO候補法人登録制度に公益財団法人さんりく基金を登録することで、三陸沿岸地域における観光マーケティングとマネジメントを担う「三陸DMOセンター」を設立した。今般、東日本大震災の被災地の持続可能な地域社会の実現に向けて、観光地域づくりの先進事例を学習することで、三陸地域における観光地域づくりに向けた課題と方向性についての理解を深めることを目的として研修会を開催するもの。

**開催日時** 平成 28 年 10 月 21 日(金) 15:00～17:00

**開催場所** 釜石ベイシティホテル(岩手県釜石市)

**主 催** 公益財団法人さんりく基金

**共 催** 公益財団法人日本観光振興協会、岩手県

**参加状況** 三陸沿岸地域の観光事業者等 47 名

**プログラム** 15:00～15:05 開会、主催者・共催者挨拶  
15:05～16:40 講演  
16:40～17:00 質疑応答  
17:00～ 閉会

**研修テーマ** 「雪国観光圏における顧客満足度向上の取組」

**講 師** 井口 智裕 氏(一般社団法人雪国観光圏 代表理事)

### 研修内容

#### 1 地域ブランド

- ・ 個々の事業者単位ではなく、地域(エリア)としての魅力発信、魅力創出
- ・ 観光＝連携であり、想いのあるもの同士が有機的に繋がっていくことが重要
- ・ 地域ブランドの中心軸には、地域独自の価値を据える

## 2 ターゲットと戦略

- ・ 地域ブランドに共感してくれるコアターゲット(中心軸)の決定
- ・ ターゲットの絞込みにより、満足度の高い価値が提供できる
- ・ 満足度が高い顧客が行う口コミや再来訪意欲は期待が持てる

## 3 品質保証

- ・ 再来訪意欲を高めるためには品質保証(安心感と信頼性)が必要
- ・ マーケティング活動を通じて、顧客目線の品質を維持していく

## 4 体制整備

- ・ 世界に通用するチーム作り
- ・ DMOに必要なものは「経営能力」、「マーケティング力」、「ネットワーク力」、「財源」
- ・ 目先ではなく、継続的に勝ち続ける体制づくり

## 研修を終えて

セミナー内容については、参加者から概ね好評をいただいた。また、地域が抱える課題についても多くの意見が寄せられ、当法人や県・市町村に期待するものとして「情報の共有化、交流の場づくり」や「データ収集」、「研修、人材育成」などに期待するとの声が寄せられた。

今後は、参加者や地域との意見交換を重ねつつ、三陸地域が抱える課題の解決に向けて、官民一体となった取組を推進していきたい。

公益社団法人神奈川県観光協会  
神奈川DMOシンポジウム

**目的** 神奈川県内の観光関連事業者へのDMOという取り組みの手法や意義を広く共有するとともに、県内各エリアで行われているDMOを目指した組織の活動状況の周知を図るため。

**開催日時** 平成 29 年 1 月 16 日(月) 13:30～16:30

**開催場所** 横浜情報文化センター6F 情文ホール

**主催** 公益社団法人神奈川県観光協会

**共催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 行政・観光協会・民間企業 129 名

**プログラム** 13:30～14:40 講演会  
14:50～16:30 パネルディスカッション

**研修テーマ** 「観光による地方創生～DMO による観光地経営と観光マーケティング～」

**講師** 大社 充 氏 (DMO推進機構代表理事、事業構想大学院大学客員教授)

### 研修内容

第一部:講師を招いてのDMOに関する講演会を実施

第二部:神奈川県内の地域連携DMO組織を目指す3つの団体からの発表とパネルディスカッションを実施

### 研修を終えて

神奈川県内でのDMO関連シンポジウムの開催は、初めてでしたが、行政・観光協会をはじめ、金融・メーカー・商工関係まで幅広い事業者の参加が得られ、気運の造成及び開催の意義も十分に理解いただいた。

一般社団法人岐阜県観光連盟

## 人材育成セミナー

**目的** 岐阜県では、ユネスコの無形文化遺産に県内の「山・鉾・屋台行事」が登録され、5つの世界遺産を有しています。また、文化庁が認定する「日本遺産」には岐阜市と高山市が認定されており、世界に誇れる岐阜県の遺産は観光資源としての活用に一層の期待をされている。これらの資源を活用するためには、他の県内観光資源と連携した広域観光を推進していくことが必要であり、また多様化する観光ニーズの中で、これまで以上に豊富な観光資源の発掘とこれを支える人材の育成が必要であると考えているため、人材育成セミナーを開催した。

**開催日時** 平成 29 年 1 月 26 日 (木) 13:00～15:30

**開催場所** みんなの森メディアコスモス

**主催** 一般社団法人岐阜県観光連盟

**共催** 公益社団法人日本観光振興協会／公益財団法人岐阜観光コンベンション協会

**参加状況** 自治体職員、会員事業者等 75 名

**プログラム**

|             |          |
|-------------|----------|
| 13:00～13:15 | 開会あいさつ   |
| 13:15～14:15 | 第一部 講演   |
| 14:25～15:00 | 第二部 事例発表 |
| 15:00～15:30 | 質疑応答     |

**研修テーマ** 「魅力ある観光地づくりと人材育成」

**講師** 鶴田 浩一郎 氏 (NPO 法人ハットウ・オンパク代表理事)

### 研修内容

第一部 NPO法人ハットウ・オンパク 代表理事 鶴田浩一郎氏による 人材育成セミナー

- ◆地域をゲンキにする人材とは ～「観光地域経営」と「観光まちづくり」～
- ・絶対ぶれてはいけない基本中の基本「観光とは？」
- ・「地域経営の視点」オンパク地域活性
- ・「観光まちづくり」と「DMO」の関係性
- ・「地域経営と会社経営」

## 第二部 NPO法人ORGAN 理事長 蒲勇介氏による事例発表

### ◆NPO法人ORGAN団体立ち上げ時からDMOまで

#### 研修を終えて

オンパクの活動事例を具体的に紹介していただき、「観光まちづくりとは」「観光地域経営とは」の観点から地域活性化による中心的な人材の育成について学びました。

また、中心的な人材には 今までの観光地の牽引役とさらに新たな観光地の牽引役(他業種)が必要となり、今後は地域支援の活用・地域の魅力を知ること・地元を語れる人材を育てていき、岐阜県の観光に活かしていきたいです。

## 観光地経営と財源確保

**目的** 地域活性化の切り札として注目される“観光振興”。しかしながら、従来型の観光事業では、本質的な地域活性化や地域振興に繋がらないとも言われています。このようなことから、“DMO”の必要性が問われるようになったこともあり、当会もこの理念に基づき、事業のあり方や組織の変革を行い、これからの不透明な時代の中でも、安定的かつ魅力的に事業実施に取り組んでいきたいと考えます。一方で、事業や組織の維持のために必要となる財源や組織の在り方については、具体的な事例も少ないため、研修会を通じて、全国の先進的な取り組み

**開催日時** 平成 28 年 12 月 20 日(火) 13:30～15:30

**開催場所** かわらミュージアム「研修室」

**主催** 一般社団法人近江八幡観光物産協会

**共催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光課職員、観光物産協会職員、まちづくり会社職員、観光事業所等 34 名

**プログラム** 13:30～15:00 講義  
15:00～15:30 質疑応答

**研修テーマ** 「DMOに学ぶ魅力ある観光地経営と財源確保について」

**講師** 梅川 智也 氏 (公益財団法人 日本交通公社 理事/観光政策研究部長)

**研修内容**

|                           |                    |
|---------------------------|--------------------|
| 1 観光地経営の視点と実践について         | 2 8つの視点            |
| 3 地域における観光推進組織・体制の課題      | 4 観光財源の現状と課題       |
| 5 入湯税の現状                  | 6 新たな財源確保と組織づくりの動き |
| 7 これからの観光推進組織(日本版DMOにむけて) |                    |

### 研修を終えて

全国各地の事例をご紹介頂き、地域の特性を活かしながら課題解決に向けての努力を学んだ。一方で、一朝一夕に財源が確保されたのではなく、時間と熱意を注ぎながら合意形成がなされていった苦労も理解できた。また、集めたお資金をどのように使い、どのように公開していくかという見落としがちなる視点も向けられたことは良かった。

地域内の議論を進める際に、大きな糧となったと感じられた研修会であった。



## 観光地経営と組織体制

**目 的** 地域活性化の切り札として注目される“観光振興”。しかしながら、従来型の観光事業では、本質的な地域活性化や地域振興に繋がらないとも言われています。このようなことから、“DMO”の必要性が問われるようになったこともあり、当会もこの理念に基づき、事業のあり方や組織の変革を行い、これからの不透明な時代の中でも、安定的かつ魅力的に事業実施に取り組んでいきたいと考えます。一方で、事業や組織の維持のために必要となる財源や組織の在り方については、具体的な事例も少ないため、研修会を通じて、全国の先進的な取り組み

**開催日時** 平成 29 年 2 月 10 日(金) 13:30～15:30

**開催場所** 近江八幡商工会議所

**主 催** 一般社団法人近江八幡観光物産協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光課職員、観光物産協会職員、まちづくり会社職員、観光事業所等 34 名

**プログラム** 13:30～15:00 講義  
15:00～15:30 質疑応答

**研修テーマ** 「DMOに学ぶ魅力ある観光地経営と組織体制について」

**講 師** 上村 基 氏 ・(公財)群馬県観光物産協会 観光地域づくり DMO マネージャー  
・(公社)日本観光振興協会 客員研究員  
・桜美林大学ビジネスマネジメント

### 研修内容

- 1 最近の観光動向
- 2 観光立国に向けた取り組みについて
- 3 観光需要の変化
- 4 地域の観光協会の現状
- 5 これからの観光地づくり
- 6 観光協会の役割と今後のあり方
- 7 新たな観光推進組織の必要性
- 8 日本版DMO

## 研修を終えて

国内外の観光動向をご紹介頂き、地域や観光協会が変わらなければならないという問題提起を頂いた。また、どのように変わるかという中で、維持と継続が必要であり経営感覚を伴わなければならないことが共有出来た。一方で、地域として無理することなく地域らしさを大切する中で取り組むことの大切さも認識できた。その中で、DMOという考え方を認識すると同時に、地域の資産と魅力を考える研修会となった。

## 赤穂市観光産業開発振興協議会(兵庫県)

### 観光地域づくり研修会

**目的** 国では、「観光地経営」の視点に立ち、多様な関係者と連携しながら、戦略的に観光地域づくりを推進していく組織である日本版DMOの形成・確立の取組が観光振興施策の重要な柱として位置付けられている。本市においても、魅力ある観光地づくりには、行政や観光関連事業者をはじめとする地域の多様な関係者、地域住民による連携・協力が不可欠であり、連携できる体制の構築が課題であると認識しており、それらを実現するため、日本版DMOの理解を深めることを目的とし、本研修会を開催する。

**開催日時** 平成 28 年 9 月 30 日(金) 15:00～16:30

**開催場所** 赤穂市総合福祉会館

**主催** 赤穂市観光産業開発振興協議会

**共催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 赤穂市観光産業開発振興協議会、観光事業者、民間団体等 56 名

**プログラム** 15:00～15:10 主催者・共催者あいさつ  
15:10～16:10 講義  
16:10～16:30 質疑応答

**研修テーマ** 『日本版DMO』を核とする観光地域づくり

**講師** 大社 充 氏(NPO法人グローバルキャンパス理事長)

**研修内容** 『日本版DMO』を核とする観光地域づくり

- ・DMOの概要、求められる背景
- ・マーケティングの目的、重要性
- ・地域が主体の観光振興
- ・事例紹介

#### 研修を終えて

DMOの概要や求められている背景について、理解が深められたとともに、観光振興を推進していく上で、客観的なデータによるマーケティングやマネジメント機能の必要性を強く感じた。また、地域が主体の観光地域づくりの事例をお聴きかせいただき、参加者からも大変好評であった。本研修で学んだことを参考に、本市における今後の観光地域づくりを推進していきたい。

## 三次市(広島県)

### オール三次観光地域づくり講演会

**目 的** 平成 28 年度中に予定している「三次版DMO」の設立に向け、市内の観光協会、観光事業所、住民自治組織、市民など、多様な関係者に対し、DMOとは何かをまず知ってもらい、観光地域づくりと組織づくり、人材育成について理解を深めるために講演会を実施し、今後の合意形成に繋げていくことを目的とします。

**開催日時** 平成 28 年 8 月 23 日(火) 14:00～16:00

**開催場所** 三次グランドホテル

**主 催** 三次市

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光協会、商工会議所・商工会、観光関連団体、観光事業所、住民自治組織、市民、市役所職員等 70 名

**プログラム** 14:00～14:10 主催者・共催者あいさつ  
14:10～14:50 基調講演 オール三次で進める観光地域づくり  
14:50～15:30 事例発表 田辺市熊野ツーリズムビューローの取り組み  
15:30～15:50 対談  
15:50～16:00 質疑応答

**研修テーマ** 「オール三次で進める観光地域づくり」

**講 師** ・高橋 一夫 氏(近畿大学教授)  
・多田 稔子 氏(一般社団法人田辺市熊野ツーリズムビューロー 会長)

#### 研修内容

**【基調講演】**テーマ:オール三次で進める観光地域づくり

一般的なDMOに関する内容から、三次市でのDMOの在り方、必要性、三次市が一体となって観光地域づくりを進める上で必要なこと、三次市の観光の可能性などについてご講演いただきました。

**【事例発表】**内 容: 田辺市熊野ツーリズムビューローの取り組み

～世界に開かれた持続可能な観光地をめざして～

発表者: 一般社団法人田辺市熊野ツーリズムビューロー 多田稔子 氏

市町村合併を機に、世界遺産「熊野」をはじめ、田辺市全域の観光情報を世界へ発信していくため、設立された「田辺市熊野ツーリズムビューロー」の取り組みについて、発表していただきました。

【対 談】対談者： 高橋一夫 氏、多田稔子 氏

組織設立の経緯やプロセス、ご苦労話などを基に、今後DMOを設立するにあたって、三次市へのメッセージとしてお話しいただきました。

## 研修を終えて

まず、基調講演として、「オール三次で進める観光地域づくり」と題して高橋一夫さんにご講演いただきました。観光地域づくりの第一人者である高橋さんが、これまで携わってきた神戸や岐阜など国内の小さな商店はもとより、アメリカのインディアナポリスなど、様々な規模の地域での成功事例を紹介されました。その中から三次市でも実践可能な取り組みについての考察や、三次市でも可能性の高い、スポーツツーリズムやワインツーリズムなどを提案されました。

続いて、事例発表として、「田辺市熊野ツーリズムビューローの取り組み～世界に開かれた持続可能な観光地をめざして～」と題して、会長の多田稔子さんに発表していただきました。市町村合併した田辺市において、世界遺産「熊野古道」を中心に、田辺市全域の観光情報を発信するため設立された組織の立ち上げについて、取り組みをお話しいただきました。積極的なプロモーションにより、知名度は上がったが二次交通の整備の遅れなどの課題が浮かび上がったことや、そのことを受けて新たに第2種旅行業登録を獲得し、プロモーションと運ぶしきみを整備したこと、外国からの個人旅行者にも対応できる着地型旅行業にも取り組み、旅行者だけでなく地域の人、旅行者との交流を楽しめるようになり、地域に意識の変化が起きたことなど、現在までの取り組みをお話しいただきました。

最後に、講師お二方による対談を行いました。高橋さんは田辺市熊野ツーリズムビューローの立ち上げ時に支援されたことから、田辺市での組織設立の実績を基に、今後三次市がDMOを設立するにあたって、三次市へのメッセージとしてお話しいただきました。田辺市と三次市は、市町村合併し、それぞれに観光協会が存在していたという共通点があり、三次市が今後観光地域づくりを行う上で、田辺市のプロセスは参考になることが多いとのことでした。また、三次市でもインバウンドに取り組むべきだとのことでした。外国人の目線に立った地域の魅力を商品化し、まずは受け入れることから始めてみてはどうか、難しく考えず、そのための指しツールさえあれば、何とか対応はできるとのことでした。

この講演会を機に、オール三次で三次市の観光について考え、三次市の観光地域づくりの可能性を探るとともに、DMOへの理解を深め、三次版DMOの設立に向けて、多様な関係者と合意形成を行っていきます。

## 平成 28 年度観光地域づくり・人材育成研修(おもてなし研修)

**目 的** 観光客を受け入れることのできる人材を育成し、観光従事者の意識を高めるとともに、高知県を訪れる観光客の満足度向上を図るため。また、平成 29 年 3 月 4 日から開幕する「志国高知 幕末維新博」を控え、着地型旅行商品の更なる開発、品質向上を図り、情報発信や販売手法を学ぶ。

**開催日時** 平成 29 年 1 月 19 日(木) 14:00～16:30

**開催場所** ザ クラウンパレス新阪急高知

**主 催** 公益財団法人高知県観光コンベンション協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 行政職員、観光事業者者等 65 名

**プログラム** 14:00～16:30 着地型旅行商品の企画・造成・販売

**研修テーマ** 「着地型旅行商品の企画・造成・販売」

**講 師** 牧野 文成 氏(株式会社ケー・シー・エス シニアコンサルタント)

### 研修内容

着地型旅行商品の企画・造成するにあたり、地域での連携の重要さとターゲットの絞り込み、そのターゲットに向けた情報発信についての講演。また各地で造成された着地型観光について企画理由や、情報発信方法なども踏まえて事例を紹介。

### 研修を終えて

今回の研修参加者のうち約半数は 20 代、30 代で、中には観光協会職員になって 3 ヶ月の参加者もあり、着地型旅行商品について基礎から学ぶことができ良かったとの声を聴くことができた。各地の事例を自分の地域に置き換えて、新たな商品の造成に必要な点や既にある商品の改善点の方に気付くことができたよい機会となった。

別府市ONSENツーリズム部 DMO推進室(大分県)

## 『観光振興による地方創生』研修会

**目的** 魅力ある観光地づくりの実現に向けて、別府市内の関係団体、観光関連事業者のみなさまとともに、DMOによる観光地経営と観光マーケティングの重要性等につき理解を深めるため。

**開催日時** 平成 29 年 2 月 21 日(火) 14:00～15:30

**開催場所** 別府市役所 5 階大会議室

**主催** 別府市ONSENツーリズム部 DMO推進室

**共催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 関係団体、観光関連事業者、金融機関、交通事業者、地域DMO関係、行政等 合計 58 名

**プログラム** 14:00～15:30 『観光振興による地方創生』研修会

**研修テーマ** 「観光振興による地方創生 ～DMOによる観光地経営と観光マーケティング～」

**講師** 大社 充 氏  
(事業構想大学院大学 客員教授 / まち・ひと・しごと創生会議 委員)

**研修内容** 大社充氏をお招きし、『観光振興による地方創生』、  
DMOによる観光地経営と観光マーケティングの重要性についての研修会を開催

### 研修を終えて

研修会開催にあたって、関係団体、観光関連事業者のみならず、金融機関、地域DMO関係者も含めて幅広い参加を得ることができ、DMO機能、観光地経営の重要性、観光振興による地域活性化について理解を深めることができた。

達成度については、アンケート満足度からは、ほぼ 100%となるが、参加者の広がりを事務局の今後の課題とし 90%とした。

## 北薩摩観光連絡協議会(鹿児島県)

### 魅力ある観光地域づくりのための組織づくり

**目的** 地域の多様な関係者を巻き込みつつ、科学的アプローチを取り入れた今後の観光地域づくりの舵取り役としての役割を果たす「日本版 DMO」とはどのようなもので、何をする必要があるので、今後の魅力ある観光地域づくりのための組織作りの認識を深める。

**開催日時** 平成 28 年 8 月 9 日(火) 13:30～16:50

**開催場所** 出水市中央公民館小ホール

**主催** 北薩摩観光連絡協議会

**共催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 阿久根市・出水市・長島町の観光関係者 42 人

**プログラム** 13:30～13:40 開会、挨拶、講師紹介  
13:40～15:20 日本版 DMO とは何か  
・マーケティングの必要性  
・自立した観光によるまちおこし先進事例の紹介  
15:20～16:30 グループ意見交換・発表  
:それぞれの地域での日本版 DMO の可能性について  
16:30～16:50 まとめ、優れた地域リーダーはどうやって行動を促すか

**研修テーマ** 「日本版 DMO について」

**講師** 井手 修身 氏(アイデアパートナーズ株式会社代表取締役/NPO 法人アイデア九州・アジア理事長)

#### 研修内容

- ・日本版 DMO の概要、設立手順
- ・観光業におけるマーケティング
- ・ターゲティングの重要性
- ・先進地事例の紹介
- ・3市町・団体混合グループによる意見交換・発表

#### 研修を終えて

今後の観光団体の運営について重要なことは「マーケティングや観光マネジメント機能を観光団体に持たせる」ことである。先進事例の紹介で、さまざまな取り組みを行い自立した観光団体が九州内にも多々存在されており、我々の今後についても端緒が開かれると感じた。また、3 市町における観光協会・団体の強み・弱みや、DMO の可能性についての意見交換で、特徴・課題が相互把握できたと思われる。



## 研修メニュー2.

# 魅力ある観光地域づくりのための人材育成

### サブメニュー

- (1) 中核人材の必要性とその育成
- (2) マネジメント
- (3) 「おもてなし」とは

公益財団法人岩手県観光協会

平成 28 年度おもてなしの心向上研修会

**目 的** 岩手県内の観光関係施設・団体の従事者、職員等を対象とした研修会を実施することにより、観光客の方々や「希望郷いわて国体 希望郷いわて大会」で訪れる全国の皆様に、復興へのご支援に感謝するとともに、復興にむかっている岩手の現状をご覧いただき、岩手らしい温かいおもてなしの心でお迎えできるよう受入態勢の向上を図る。

**開催日時** 平成 28 年 9 月 2 日 (金) 13:30～16:50

**開催場所** 岩手県盛岡市 いわて県民情報交流センター(アイーナ)8階会議室 803

**主 催** 公益財団法人岩手県観光協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光協会職員、観光事業者等 47 名

**プログラム** 13:30～13:40 挨拶、事務連絡、講師紹介

15:10～15:20 休憩

16:40～16:50 閉会・アンケート回収

**研修テーマ** 「おもてなしの向上」

**講 師** 株式会社ザ・アール 派遣講師

**研修内容** ・おもてなしの心を伝える接客マナーの基本・職場で普及させるための指導法(ティーチング・コーチング)

**研修を終えて**

- ・受講者は、講師の事例を交えた丁寧な説明や講師からの課題にコミュニケーションのポイントを意識しながら考え、マナーの基本、指導法について理解することができた。
- ・国体やファン作りに係わる具体的な課題に対し、個人・グループで考え、マナー・指導法の知識を深め、ロールプレイングを通じて実践できるよう積極的に取り組んだ。
- ・今後、この研修で身に付けた知識・スキルを職場で普及させ、岩手らしい温かいおもてなしの心が伝わるよう期待したい。
- ・指導法については、受講者からもっと勉強したいとの要望があり、今後の研修のポイントとしたい。

## 「魅力ある観光地域づくりのための人材育成・おもてなし研修」

### の開催報告

**目 的** 市内の観光案内業務や、ボランティアガイドに従事する方を対象に、横浜に対する知識の向上、接客マナーのスキルアップ等をテーマに研修を実施しました。訪日外国人に対応した観光案内体制の充実を図り、対応レベルの向上を図ることを目的としました。また、これから観光案内強化を図る民間事業者に対し、「おもてなし」の重要性を体系的に学習いただくことも目的としました。

**開催日時** 平成 28 年 9 月 9 日(金) 14:00～17:30

**開催場所** ワークピア横浜

**主 催** 公益財団法人横浜観光コンベンション・ビューロー

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 市内観光案内所、市内ボランティアガイド団体、当財団賛助会員ほか

**プログラム** 14:10～15:40 観光案内の機能強化について  
15:55～17:30 外国人案内接客力のアップをめざして

**研修テーマ** (1)観光案内の機能強化について  
(2)外国人案内接客力のアップをめざして

**講 師** 第一部 白石 陽子 氏 (ANA ビジネスソリューション株式会社)  
第二部 ランデル 洋子 氏 (NPO 法人 GICSS 研究会)

#### 研修内容

第一部 【テーマ】観光案内の機能強化について (90 分)

- (1)接客について
- (2)サービスについて

【ディスカッション】観光案内におけるハード面とソフト面とは

- (3)お客様満足について
- (4)ANA のおもてなし～おもてなしの心の表し方～について

【演習①】スマイル、アイコンタクトトレーニング

【演習②】立ち方、お辞儀の仕方、物の受け渡し方、物の指し方 など、

(5)質疑応答

第二部 【テーマ】外国人案内接客力のアップをめざして(95分)

(1)外国人観光客の接客で大切なこと

【演習】握手の仕方

(2)外国人観光客の受入れ接客マナーと知識

(3)おもてなし英語表現の基本:注意点と役立つスキル

(4)トラブルソリューション:成功のポイントとまとめ

(5)質疑応答

### 研修を終えて

・別添のアンケート結果にあるとおり、全体の9割以上の参加者が「とても参考になった・参考になった」と感じられた満足度の高い研修でした。

・「具体的ですぐに使える内容であった」、との参加者からの意見も多く、講師が現役のCAや通訳ガイドをされているからこそ、体験談を交えた内容であったため、参加者にはわかりやすかったと思われます。

・講義だけでなく、ディスカッションや演習を所々交えて行ったため、講義内容がより伝わりやすいものでした。

・第2部の外国人接客研修については、参加者の語学レベルが一定でないため、一部の参加者からは先生の英語表現が分からなかった、という意見も見受けられましたが、具体的なフレーズや表現方法を学んだり、ある英語表現が外国人からどのように思われているのか等を具体的に説明されたので、非常にわかりやすかったという意見が多かったです。

ビジット GIFU 協議会(岐阜県)

「訪日外国人おもてなし研修」

**目的** 訪日外国人が増加し、外国人に接する機会が増えているが、言語に自信がないなどの理由から外国人に苦手意識を持ってしまうことが多い。外国人応対に必要な心構えを学ぶことで、言語に頼らなくても「おもてなし」が伝わる応対を身につけ、地域全体として満足度を高め、訪日外国人の更なる増加に繋げる。

**開催日時** 平成 29 年 2 月 20 日(月) 13:10～15:15

**開催場所** 岐阜グランドホテル

**主催** ビジット GIFU 協議会

**共催** 長良川温泉若女将会、公益財団法人日本観光振興協会

**参加状況** 宿泊施設、観光施設、土産物店、自治体職員等 75 名

**プログラム** 13:13～15:15 講義

**研修テーマ** 外国人応対に必要な心構えを理解し、「おもてなし」が伝わる応対を身につける

**講師** 森 美佳 氏(ANA ビジネスソリューションズ株式会社 専任講師)

**研修内容**

1. オリエンテーション・接遇(おもてなし)とは
2. グローバル化と異文化理解 (1)グローバル化とは (2)異文化理解  
【演習】価値観連想ワーク
3. 異文化対応力の向上 (1)コミュニケーションの重要要素 (2)ノンバーバルコミュニケーション  
【演習】ジェスチャーワーク 【演習】簡単な挨拶の練習

**研修を終えて**

外国人のお客様に対して、言葉よりも相手の国の文化や習慣の理解を深めることの必要性を学ぶことが出来た。今回の参加者は、第一線のお客様に接している人が多く、具体的なサイン・しぐさの意味の違いや、所作・行動・食事のタブーの話などは、すぐに役立つと、好評であった。講義の進行も、クイズや、演習、指名で発言を促される場面もあり、講師の話に引き込まれ、理解を深めることが出来たと思われる。

公益社団法人香川県観光協会  
日本版DMO講習会

目 的 「DMO に求められるもの」、「欧米 DMO の実例」などのポイントを学び、県内の観光事業者が一丸となって、DMO 認定に向けた活動をより推進する一助とする。

開催日時 平成 29 年 2 月 8 日 (水) 14:00～15:30

開催場所 香川県社会福祉総合センター

主 催 公益社団法人香川県観光協会

共 催 公益社団法人日本観光振興協会

参加状況 観光協会職員、観光事業者等、39 名 (事務局を除く)

プログラム 14:00～14:15 主催者、共催者 挨拶  
14:15～15:30 講演

研修テーマ 「これからの観光に求められるDMOとしての役割」

講 師 高橋 一夫 氏 (近畿大学 教授)

#### 研修内容

これからの観光に求められるDMOとしての役割

- 今、なぜ「DMO」が求められているか
- 従来の観光協会とDMOの違い
- 欧米のDMOはどのようにマネジメントされているか
- 日本では欧米の様にマネジメントできていないのか
- 地方創生総合戦略に位置づけられる日本版DMOを推進するためには

#### 研修を終えて

講師の高橋先生のお話が非常にわかりやすく、DMO初心者にも理解しやすい内容で、参加者の意欲向上にもつながったと思う。

鹿児島県・公益社団法人鹿児島県観光連盟

平成 28 年度観光PRスタッフ研修会

**目 的** 鹿児島各地の観光の魅力や地域産業等の広報活動を行うとともに、鹿児島県の観光大使として活躍する機会が多い観光PRスタッフの資質向上を目指す。

**開催日時** 平成 28 年 10 月 19 日(水) 13:30～17:30

**開催場所** 鹿児島市 ホテルパレスイン鹿児島

**主 催** 鹿児島県・公益社団法人鹿児島県観光連盟

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光親善大使、PRレディ、市町村職員等 26 名

**プログラム** 13:00～14:00 観光かごしまの現状と課題について  
鹿児島県観光交流局観光課長 米盛 幸一 氏  
14:00～14:30 鹿児島の魅力とおもてなしについて  
鹿児島県観光プロデューサー 奈良迫 英光 氏  
14:30～15:00 PR スタッフ経験者による体験談  
第 11 代 かごしま親善大使 長田 沙織 氏  
15:10～17:30 マナー研修 講師 キャプテン株式会社 三宅 晶子 氏

**研修テーマ** 「鹿児島県内の観光親善大使、PRレディの研修」

**講 師** ・三宅 晶子 氏(キャプテン株式会社)  
・奈良迫 秀光 氏(鹿児島県観光プロデューサー)

**研修内容**

平成 30 年に迎える明治維新 150 年を向けて、大河ドラマの舞台となることも決定したことから今後ますます活躍の場が増えることを踏まえ、観光PRスタッフとしての心構えやマナー、言葉遣いなどの基本研修を行うとともに、鹿児島県内の観光動向、観光の魅力についての講義を行った。

**研修を終えて**

マナー講師の無駄のない言動、リズミカルな実践で効果的な研修を行うことができた。併せて、鹿児島県全体の観光動向や魅力を学ぶこともでき、各地の親善大使等の意識が変わり、さらに、今後の現場での活動に活かそうとする心構えが整ったように思われた。

鹿児島県・一般社団法人鹿児島県タクシー協会・公益社団法人鹿児島県観光連盟

## 平成 28 年度タクシー乗務員接客研修会

**目的** 九州新幹線全線開業から 5 年半が経過し、鹿児島にお越しいただくお客様に満足していただく「おもてなし先進県かごしま」づくりを実現させるため、様々な観光客のニーズに対応できる観光関係従事者の接客のスキルアップが必要とされていることから、鹿児島県内のタクシー会社を対象とした「タクシー乗務員接客研修会」を開催し、タクシー乗務員・関係者の接客マナーの向上を図り観光鹿児島のイメージアップと受け入れ態勢の充実・改善を目指します。

**開催日時** 平成 29 年 2 月 14 日(火) 13:30～16:00

**開催場所** 城山観光ホテル

**主催** 鹿児島県・一般社団法人鹿児島県タクシー協会・公益社団法人鹿児島県観光連盟

**共催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 鹿児島県内のタクシー乗務員 245 名

**プログラム** 13:40～14:00 観光かごしまの現状と課題について

鹿児島県観光課 課長 米盛 幸一 氏

14:00～14:30 対談 鹿児島第一交通株式会社 指宿営業所 井上 晃敏 氏

鹿児島県観光プロデューサー 奈良迫 英光 氏

14:40～16:00 マナー研修

株式会社ザ・アール 浜田 幸子 氏

**研修テーマ** 「お客様に満足していただく「おもてなし先進県かごしま」実現のための接客スキルアップ研修」

**講師** 浜田 幸子 氏 (株式会社ザ・アール)

### 研修内容

平成 30 年に明治維新 150 年や NHK 大河ドラマ「西郷どん」放映決定を受けて、今後ますますおもてなしを込めた対応を行うため、鹿児島県内の観光動向、魅力についての講義や現役乗務員によるお客様を迎える心構え・おもてなしのポイントを学び、マナー、姿勢、言葉遣いなどの基本研修を実施した。



## 研修を終えて

鹿児島県の観光の現状や「おもてなし」を実践している現役乗務員による体験談など、参考になる話を研修後に、接客研修講師による接客スキルアップ研修を実施することで、より知識が深められたのではないかとと思われる。

接客研修では、CS(顧客満足度)とは何か、なぜCSが大切かそのサイクルの理解を深めるための理論的な話から、観光かごしまのイメージアップと受け入れ態勢充実・改善を目指すためのコミュニケーション、挨拶などをスキルアップのための研修が実施された。

## 研修メニュー3.

# 観光地域づくりのマーケティングと コンテンツづくり

### サブメニュー

- (1) マーケティング
- (2) 着地型商品開発
- (3) 商品の販売
- (4) 効果的なプロモーション
- (5) WEBの活用
- (6) 広域観光連携（広域観光ルート）の形成
- (7) 他産業との連携
- (8) RESAS<sup>※2</sup>操作研修とマーケティング基礎

公益社団法人青森県観光連盟

平成28年度全国広域観光振興事業第2回観光人材リーダー実践研修

**目 的** 北海道新幹線新青森～新函館北斗間開業及び平成28年7月から9月に行なわれるデザインেশョンキャンペーンという大きな集客イベントを終えた後に本県観光産業が継続的に外貨を獲得していくために、観光客のニーズを把握し売込むための専門的知識を持ち、具体的な事業を実践することができるその地域の観光の中核を担う人材を育成すること

**開催日時** 平成29年1月18日（水） 13:00～16:00

**開催場所** 青森県観光物産館アスパム  
5階あすなろ及び白鳥

**主 催** 公益社団法人青森県観光連盟

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 公益社団法人青森県観光連盟会員250社及び会員関連団体から52名（事務局を除く）

**プログラム** 13:00～14:00  
第1部：情報提供セッション1 国内外の最新の旅行者動向調査報告  
（地域の稼ぐポイント、受入体制整備ポイントの共有）  
14:10～15:10  
第2部：情報提供セッション2  
観光による地域活性における商品開発、地域づくり受入体制、組織開発について  
15:20～16:00  
第3部：質疑とグループワーク  
ポテンシャルのある観光資源（商品）はいつ、だれに、どうやって伝えていくか？

**研修テーマ** 「今後の地域観光力（経営力）を高める」  
「地域の観光マーケティング」の実践方法について」

**講 師** 沢登 次彦 氏  
（株式会社リクルートライフスタイル 地域創造部 ジャらんリサーチセンター長）

## 研修内容

第1部では、まず国のインバウンド目標から、今後期待される市場規模を参加者へ意識付けを行った。次にじゃらん宿泊旅行調査結果に基づいて、日本人の宿泊旅行動向の中に潜む今後の課題と可能性を説明し、更に青森県版から青森県の特徴を解説した。続いて、インバウンド対応に関する満足度調査結果に基づいて、受入体制整備のポイントを解説した。

第2部では、調査と実情からみる地域課題と解決策について、まず、観光面の5つの課題を示し、取り組むべき観光戦略の姿と地域が持続的に成長するための全体像を参加者にイメージしてもらった。次にこれらの課題を解決するための観光戦術として、地域資源を生かした商品開発（価値創造）、喜んで消費をしてくれる地域づくり（消費創造）、地域の価値を消費者に伝える（需要創造）、地域の合意形成（環境創造）、責任を持ちやり抜く組織（組織創造）の必要性と方法を説明した。

第3部では、6人の班に分かれて、本日の講義の内容を持ち帰るために、講義から学んだこと、明日から実践したいことを個人で書き出し、班で共有し、講師と意見交換を行った。

## 研修を終えて

達成度については、アンケート結果の満足度からは、ほぼ100%と言えるが、参加者がより理解できるよう丁寧に説明した結果、一部説明を簡略化することとなったため、90%とした。

国のインバウンド目標と今後世界で増える国際観光客数について、具体的な数値を説明することによって、大きな市場があることを参加者に意識付けし、講義に関心を持たせた上で、日本人の宿泊旅行動向調査の中から、旅行者が10年間で10%減少していること、その中でも今後も消費を支えると思われていた50～79歳が大きく減っていること、旅行に行かない理由には興味が無い、ペットがいたからだということ、リピート率が高い1人旅が増えてきていることなどを、インバウンド対応に関する満足度調査からは、日本人とはここが違うという解説を加えながら、外国人はチケットの入手のしやすさや観光案内所のサービスに期待しているなどを、具体的に注目すべき点と対処法を示していただいたため、参加者それぞれの商品をどのような視点でブラッシュアップすればよいか大変参考になった。

観光面の5つの課題について、それぞれ地域の具体例をあげながら説明していただいたため、参加者は新たな気付きとやる気を得たようであった。

参加者には居眠りしている人はいなく、前のめりで聞いている方もいた。

グループワークでは、講義で得たことを個人で書き出し、班で共有することで、更なる気付きと明日からの新たな取り組みに対する意欲が湧いたようで、意見交換では発言した3人とも熱を帯びて意見を述べられていた。参加者にとって、大いに実りある研修となった。

一般社団法人南魚沼市観光協会(新潟県)

「日本観光振興アカデミー」平成28年度観光地域づくり・人材育成研修

**目 的** 市の基幹産業である観光の再生を目指し、観光事業者が業として成り立つための観光振興施策として、地域資源等を活用した魅力ある着地型商品の開発と、効果的な商品の販売とプロモーション活動による当地域への確実な誘客で、地域経済の活性化を図る。そのために観光関係者の人材育成を図るための研修会を開催し、地域の特性を活かした魅力ある着地型の商品造成に取り組み、地域全体の活性化を図る。

**開催日時** 平成29年2月14日(火) 13:30~15:50

**開催場所** 六日町温泉 ほてる木の芽坂

**主 催** 一般社団法人南魚沼市観光協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 宿泊・観光施設、観光協会職員等 21名

**プログラム** 13:30~13:40 主催者等挨拶  
13:40~14:40 講演  
14:40~14:50 休憩  
14:50~15:50 講演

**研修テーマ** 「着地型商品開発と商品販売について」

**講 師** 牧野 文成 氏(株式会社ケー・シー・エス)

**研修内容**

地域の特性を活かした魅力ある観光地域づくりを促進することを目的に、今迄やってきた誘客宣伝活動で無く、お客様の観光動向や消費状況を踏まえた着地型商品開発と、その造られた商品の販売について、他の地域の事例を交えながら分かりやすい内容で、魅力ある着地型商品の造成に向けて、宿泊事業・観光事業に関わる人材の育成を図る研修会を実施。

## 研修を終えて

現在まではイベント等の誘客宣伝活動や広告掲載・ホームページなどでの告知活動で、地域にある観光施設・体験内容などを羅列したパンフレット内容が中心となっていました。当観光協会でも今年度に旅行業の登録を行ない、マーケティング活動を行なった上で着地型企画商品を造成する方向に転換していく中で、何もかも初めてという現状があり、観光地域づくりも含めてこの度の専門家の方からのご指導により、着地型旅行商品の課題とする多様化するニーズへの対応や、情報発信の方法や地域の人材不足に対する取り組みについて、地域観光マーケティングの活動ステップやマーケティング活動を踏まえた企画・造成のヒント等の説明を頂き、また地域の受入体制やマーケティング戦略などの企画・造成のためのチェックポイントを、他の地域の事例を使い分かり易く説明して頂き、参加者のアンケートにもあるように、講義の評価として93.8%の方が、とても参考になった・参考になったという回答を受け、次回参加についても93.8%の大多数の方より興味を持って頂き、当観光協会といたしましても着地型商品企画とマーケティング活動等について、講師等よりアドバイスを受けながら協会員の皆様と協力して取り組んで参ります。

観光まちづくり ～ 第1回DMOセミナー ～

**目 的** DMOの形成にあたっては、観光事業者のみならず多様な関係者と観光地域づくりを行うことについての合意形成が必要であり、この合意形成に向けた取組として、多様な関係者を対象にオール長崎で観光地域づくりを進めるため、またDMOについての理解を深めるため。

**開催日時** 平成29年1月24日（火） 13:30～16:50

**開催場所** メルカつきまち ホール

**主 催** 一般社団法人長崎国際観光コンベンション協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**後 援** 国土交通省 九州運輸局、長崎市

**参加状況** 観光事業者、経済界、行政、大学、その他 130名

**プログラム** 13:30～13:45 主催者、共催者挨拶  
13:45～15:05 講演  
15:05～15:15 休憩  
15:15～16:50 パネルディスカッション

**研修テーマ** 「気仙沼の事例から学ぶ ～DMO導入・継続のカギは何か～」

**講 師** 沢登 次彦 氏  
(株式会社リクルートライフスタイル 地域創造部 じゃらんリサーチセンター長 )

**研修内容**

- ・ 調査から見る稼ぐポイントは？
- ・ 観光の地域経営力とは？
- ・ 気仙沼事例から DMO の導入・継続を学ぶ

## 研修を終えて

一般社団法人長崎国際観光コンベンション協会内にてDMO推進本部立ち上げ後初めてのオープンセミナー開催であったが、参加者の人数、立場、バリエーションは概ね目的を達成したと考えます。講演について、講師が分かりやすく進めて頂いたこともあり、アンケート内容および開催後に個別に寄せられた感想は好感触でした。パネルディスカッションでは、DMOの本質を突いた質問や、若年層からの質問などがあり、参加者がDMOへの理解を深める一助につながったと考えます。

反省点として、講演当初にプロジェクターが正常に作動せず、多少時間をロスした点、およびパネルディスカッションが終了予定時刻を超過した点があげられます。今回のセミナー開催をきっかけとして、当地でのDMOが着実に成果を出せるよう多様な関係者の理解を深めるため、今後も継続的に開催を企画したいと考えます。



# 研修メニュー5.

## インバウンドの受入準備

### サブメニュー

- (1) インバウンド受入
- (2) ムスリム観光客受入
- (3) おもてなし実践語学研修（英語・中国語他）
- (4) ショッピングツーリズムによる地域活性化
- (5) インバウンド受入時の危機管理

特定非営利法人美しい村・鶴居村観光協会、北海道釧路総合振興局

## くしろ観光地域づくりセミナー

**目 的** タンチョウと湿原、酪農という、自然を中心とした観光資源に恵まれた鶴居村は、夏季は、涼冷な避暑地として、冬季はタンチョウの撮影地として人気があります。特に近年、ここにしかない景観を求めてアジアを中心とした外国人観光客の入り込み人数も顕著に増加しています。2600 人の小さな村としての可能なインバウンド受け入れ体制や方法を学び、釧路川地域など釧路管内の観光連携に活かしたい。

**開催日時** 平成 28 年 11 月 18 日(金)13:30 ～ 19 日(土)11:30

**開催場所** 鶴居村役場 2 階会議室、鶴居村市街地のフットパスコース

**主 催** 特定非営利法人美しい村・鶴居村観光協会、北海道釧路総合振興局

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 釧路管内自治体職員、観光協会職員、観光関係者等 20 名

**プログラム** 【18 日】13:40～15:10 講演  
15:20～17:00 事例発表・討議  
【19 日】10:00～11:30 フィールドワーク

**研修テーマ** 「地域の特性を活かしたインバウンド受入について」

**講 師** 吉岡 宏高 氏(札幌国際大学観光学部国際観光学科 教授)

### 研修内容

[講演]

テーマ: 地域の特性を活かした、ここならではのインバウンドについて  
～小さな町村からのおもてなし観光～

講 師: 吉岡 宏高 氏(札幌国際大学観光学部国際観光学科 教授)

[事例発表・討議]

発表者: 特定非営利法人美しい村 鶴居村観光協会事務局長 服部 政人 氏

テーマ: 外国人ボランティア受入実践事例発表(wwof host)

[フィールドワーク]

講師：札幌国際大学観光学部国際観光学科 教授 吉岡 宏高 氏

内容：鶴居村市街地のフットパスコースを散策し、課題を講師と共に探る。

### 研修を終えて

講演では、各市町村の歴史や文化、産業に価値を見だし、その地域にしかないストーリーを基にした観光地域づくりの重要性を学ぶことが出来ました。また、事例発表では外国人ボランティアの受入を例に、地元の人間との交流が旅の良い思い出となり、「その土地にまた来たい！」と思うきっかけとなり、結果としてリピーターの確保に繋がると認識しました。

討議では、サイクルツーリズムの受入などについて、活発な議論が行われ、今後の受け入れ体制の整備に役立てられると思います。

フィールドワークでは、鶴居村市街地のフットパスコースについて、吉岡氏より、改善点などの助言を頂いたため、今後の取り組みに活かして参りたいと思います。

一般社団法人登別観光協会(北海道)

## 平成 28 年度 外国人観光客接遇セミナー

**目 的** 増えるインバウンド旅行者に対し、安心安全に観光していただくため、インバウンドの受入整備を図り、誘客促進につなげる為に開催することとした。おもてなしの挨拶に関するセミナーは、幾度か経験を積んでいる地域なので、最近多くみられる危機管理に特化したセミナーを開催し、事故を未然に防ぐための策を個々に考える機会を設けるため。

**開催日時** 平成 29 年 1 月 23 日(月) 13:30～15:00

**開催場所** 第一滝本館 いで湯(4階) 登別市登別温泉町

**主 催** 一般社団法人登別観光協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光事業者等 50 名

**プログラム** 13:30～14:00 外国人おもてなしの基本  
14:00～14:30 危機管理の英語 1～6  
14:30～14:50 禁止の英語  
14:50～15:10 障がい者を受け入れるときの言葉かけ

**研修テーマ** 「トラブルが起きる前に準備しておこう！」

**講 師** 遠藤 昌子 氏

### 研修内容

【外国人おもてなしの基本】 約 30 分

外国人にもさまざまな文化があり、日本の習慣を知らないと思っている日本人が多い中、「日本の常識は海外では非常識！」という概念も持ち合わせたい。

▼ 外国人のおもてなしの基本について、遠藤先生の体験談を中心に講義を受けた。靴で椅子の上に登って騒ぐ子供が居る場合、海外では靴を履くことが正常であるため、日本での靴を脱ぐ文化は習慣的に忘れていたりする場合があることを理解しなくてはならないなどといった講義であった。

## 【危機管理の英語】 約 30 分

### 1.危機管理の英語

- ・危機とは？・安全、健康被害・お客様の滞在時の不快感

▼ 危機管理で重要なことは、危機が起こっていることよりも、不安にさせないという事が第一に果たさなくてはならない任務であることを再確認した。「言葉が通じず不安」という要素を払拭することから始め、その言語はラングリッジ以外にもゼスチャーがあることを確認した。

### 2.危機管理の英語 2

- ・災害、緊急、健康被害

### 3.危機管理の英語 3

- ・情報の伝達(誰に、どう、いつ伝えるのか)

### 4.危機管理の英語 4

- ・情報の伝達(天候急変や自然災害 肝心な事のみ短い英語で伝える)

### 5.危機管理の英語 5

- ・伝える内容(何が発生し、原因、解決の予想・今後の情報取得方法)

### 6.危機管理の英語 6

- ・日常業務

▼ 危機管理の英語では、登別市で実際に起こっている困りごとや、災害用語を質問形式で遠藤先生が回答していくという形式でした。危機のほかにも、横柄な事を言ったり、無理難題を言う外国人についての対応の仕方についての講義でした。

## 【禁止の英語】

### 1.サービス向上・危機回避

- ・禁止事項は予め伝え先手を打つこと(張り紙があれば伝えやすい)

▼ 禁止をする前に、張り紙等で警告をしておく、禁止事項を伝えやすいという内容から、「先手を打つ」ことが重要だという講義でした。

## 【障害者を受け入れるときの言葉がけ】

### 1.障がい者を受け入れるときの言葉がけ

- ・誰が障がい者なのかを見極める・心遣いと言葉がけ

▼ 見える障がい見えない障がいがあること。障がい者がある場合は、事前に防げることと、起こしてしまったことについてのフォローを、日本語話者が伝える重要性があるという講義でした。

## 研修を終えて

今までにない「おもてなしの挨拶」を超えて、危機管理や、店舗で実際に起こっている困った事(例:動物にみだりに触らないでほしい(水族館)、店舗への食糧持込(飲食店他多数)、車両路を横柄に通行し避けな  
い場合の対処であったり、理不尽なクレマーに対する接し方や諭し方(飲食店)など身近なトラブルにつ  
いての対応にも触れた。

受講者からの質問事項に対し、専門用語(土砂災害、硫黄の沼、間欠泉 など)の単語について英語の  
指導があったので、受講者からは「たいへん有意義な研修であった」との声が多く上がっていた。

一方、講義内容の内容については、もう少し体験談よりも英語指導に費やす時間が欲しかったという声もあ  
ったことと、ある受講者からは、あらかじめ質問事項を考えておくように連絡をしておいてくれれば、本当に知  
りたい質問を準備できたと指摘があったことについては、事務局の手際が悪かったと反省しています。

庄内観光コンベンション協会(山形県)

外国人観光客受入セミナー

目 的 庄内地域全体のインバウンド推進機運を高めるため

- ①東北全体のインバウンドの現状の把握
- ②地域の受入態勢整備の取組みの方向性
- ③おもてなしの実例について、理解を深める

開催日時 平成 28 年 12 月 6 日(火) 13:00～16:30

開催場所 山形県庄内総合支庁 講堂

主 催 庄内観光コンベンション協会

共 催 公益社団法人日本観光振興協会

参加状況 庄内観光コンベンション協会会員、一般参加者 100 名

プログラム 13:05～13:55 第 1 部 東北のインバウンドの状況と今後の取組み  
14:00～15:00 第 2 部 地域の魅力と来訪外国人への受入態勢  
15:15～16:30 第 3 部 おもてなしのこころ 外国人観光客へのホスピタリティ

研修テーマ 「インバウンド取組み事例と今後の課題」

講 師 第 1 部 紺野 純一 氏 (東北観光振興機構 専務理事)  
第 2 部 原 祥隆 氏 (一般社団法人国際観光サービスセンター 専務理事)  
第 3 部 阿部 佳 氏 (グランドハイアット東京 ロビーアンバサダー/コンシェルジュレ・クレドール  
インターナショナル名誉会員/明海大学ホスピタリティ・ツーリズム学部教授)

研修内容

第1部「東北のインバウンドの状況と今後の取組み」

- ・東北地域に外国人観光客の現状と分析
- ・仙台空港を東北のゲートウェイと位置付け、オール東北で海外へプロモーションを行うことの重要性
- ・東北観光推進機構の事業内容について

第2部「地域の魅力と来訪外国人への受入態勢」

- ・外国人をひきつける地域の魅力は何か
- ・インバウンドを取り巻く日本の状況
- ・外国人の受入態勢はどうしたらいいか

### 第3部「おもてなしのこころ」

- ・おもてなしを伝えるのは、外国人でも日本人でも同じ
- ・ホスピタリティの役割は、お客様にとって商品を選ぶ選択肢の一つ
- ・ホスピタリティマインドを外国人観光客に伝えるために相手の気持ちで考える習慣をつける

### 研修を終えて

アンケート結果から、今回のセミナーの参加は関心のあるプログラムだったという意見が多く積極的に参加した方が多かった。

講義については、第1部で東北全体の情勢とこれまでなぜ東北に外国人観光客が来なかったのかの原因についての説明及び今後の取組みについての方向性について学ぶことが出来、また第2部では地域の魅力を発信する際に、多言語化を乱用するより活用する場所を限定的にして、そのままの地域の自然を感じてもらうことが大事ということについて講演いただき、今後の取組みの参考となったと思う。第3部おもてなしのこころについては、実例を交えた講演で大変分かりやすく外国人に対しても日本人に対しても、相手の気持ちで考える習慣をつけることが大切なことを学ぶことが出来、全体を通して有意義な研修であったと思う。



一般社団法人茨城県観光物産協会

訪日外国人観光客の受入環境づくり・おもてなし

**目的** 年々増加している外国人旅行者を本県に誘致するために、「茨城版 DMO」のターゲットの一つとして取り組みを行っていく「インバウンドの求めているもの」を再確認、または新たに見つけ出し、それを地域としてもどのように解決していけばいいのかを考える。

**開催日時** 平成 28 年 10 月 13 日(水) 14:00～15:30

**開催場所** 茨城県庁 9 階講堂

**主催** 一般社団法人茨城県観光物産協会

**共催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光協会職員、観光事業者 88 名

**プログラム** 14:00～14:10 主催・共催者あいさつ  
14:10～15:30 講演

**研修テーマ** 「訪日外国人観光客 4000 万人時代のインバウンド戦略について」

**講師** 田中 三文 氏(三菱リサーチ&コンサルティング株式会社 政策研究事業本部 観光政策室長)

**研修内容** ①訪日外国人 4000 万人時代のインバウンド戦略

②地域が出来る外国人観光客へのおもてなし

③訪日外国人の受入環境づくりに向けて

※講師が前日入りし、県内(茨城空港および県央地区)を視察。

自ら撮影した気づきなどをプロジェクターを使い問題点などを指摘。

### 研修を終えて

今回の講演では、講師が今までに携わった地域振興・おもてなし事業の事例と照らし合わせ、茨城県のおもてなしの現状について、ご教示いただいた。自らが前日および講演開始前直前まで視察した県内の観光地の画像を使用し、案内板等の在り方「誰のための、何のための案内なのか」。また、「ようこそ茨城へ」など、歓迎の表現が全くないことも指摘。改めてお客様を迎え入れる「おもてなし」の無さを考えさせられた。

今回の講演で、2020 年に向けどのようにインバウンドを迎え入れ、求めているものをどのように構築していくか。改めて茨城県としての取り組みや課題を考える機会が得られたものと感じる。

また今回、旅館・ホテル関係者の参加が多く、もう少し成功事例や失敗事例など聞きたかったとの声が多く寄せられました。今後の取り組みの一つとして、実施してまいります。

一般社団法人みなかみ町観光協会(群馬県)

## はじめてのムスリムお客様のおもてなし

**目的** アジアの経済発展に伴い、マレーシアやインドネシアなどからムスリム(イスラム教徒)のお客様の訪日も増加しています。ムスリムのお客様を受け入れて快適に滞在していただくためにはまずイスラム教と習慣を学ぶ必要があります。毎日の礼拝のためには施設はどう対応したらよいのか？ハラールと呼ばれる食べ物は何か？ムスリムの方が受け入れられる食事はどう用意したらいいか？など多くの基本的な疑問にお答えいたします。

**開催日時** 平成 29 年 1 月 26 日(木) 13:20～15:30

**開催場所** みなかみ町 カルチャーセンター

**主催** 一般社団法人みなかみ町観光協会

**共催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光協会職員、観光事業者等 15 名

**プログラム** 13:20～13:30 主催者挨拶  
13:30～15:00 講義  
15:00～15:30 質疑応答  
15:30～ 終了

**研修テーマ** 「イスラム教とその習慣を理解しよう」

**講師** 神田 瑞穂 氏(日本アセアンセンター 観光交流部)

**研修内容** 神田様によるムスリムの方の習慣などについて講義

### 研修を終えて

特に気になっていた、礼拝について受け入れ側としてどのような施設が必要なのか？絨毯を引いたものは必要なのか？時間について把握した方が良いのか？などお答えいただいた。また、料理のハラール処理についてやお酒が飲めない理由など分かりやすくご説明いただいた。

公益社団法人千葉県観光物産協会

インバウンドセミナー

**目的** 行政・観光事業者及び他産業事業者との連携をテーマとした観光人育成事業を実施し、地域の特色を活かした観光振興を図る。

**開催日時** 平成 28 年 11 月 15 日(火) 10:30～16:30

**開催場所** オークラ千葉ホテル

**主催** 公益社団法人千葉県観光物産協会

**共催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光産業従事者に限定せず、地域における多様な主体 30 名(事務局を除く)

**プログラム** 10:30～12:00 インバウンド受入  
13:15～14:45 ムスリム観光客受入  
15:00～16:30 インバウンド危機管理

**研修テーマ** 「インバウンド受入、ムスリム観光客受入、インバウンド受入時の危機管理」

**講師** ①インバウンド受入: 櫻井 亮太郎 氏(株式会社ライフブリッジ 代表取締役社長)  
②ムスリム観光客受入: 神田 瑞穂 氏(日本アセアンセンター 観光交流部)  
③インバウンド受入時の危機管理:  
高松 正人 氏(株式会社 JTB 総合研究所 常務取締役 観光危機管理研究室長)

### 研修内容

これから本格的に外国からのお客様を受け入れようとお考えの地域・施設の方や、現在受入にあたって課題を抱えている方に魅力ある地域づくりとの連動も念頭に、インバウンド推進全般について学んだ。

### 研修を終えて

外国からのお客様を受け入れようと考えているの地域・施設の方に現在受入にあたって課題を抱えている等インバウンド推進全般について学ぶことができた。3 つのプログラムを組んだことにより、通して参加される方・1つのプログラムのみ参加される方などがいたため、次回同様のセミナーを実施する場合はタイムスケジュール・内容等を再考する必要がある。

アンケートの内容を見てみると、未だインバウンドに対する認識が薄く感じられるので、2020 年に向けインバウンド関連の講座・ワークショップ等は必要と思われる。

公益財団法人福井観光コンベンションビューロー  
台湾からのインバウンド誘客セミナー

**目的** 福井坂井奥越広域観光圏推進協議会では、世界中で日本に1番行きたいと思っている台湾を大事にしたい、またエリア内「ふくきた」の持つ強みを最大限に発揮できるという観点から、台湾を主としたインバウンドに特化した事業を推進してきた。本セミナーの目的は、講師の方のお話を通して、現状と課題、台湾が求めるものを整理し、当協議会の事業活動の発表を他団体(県連盟、福井市農政企画室、おもてなし観光推進課)と共同で実施することで、参加者(自治体、観光協会はもちろん、宿泊、交通、飲食、入場施設等の事業者など)、各々のインバウンド推進に対するモチベーション向上と、受入体制の前進を期待するものである。

**開催日時** 平成 28 年 9 月 5 日(月) 13:30～16:00

**開催場所** 公益財団法人福井観光コンベンションビューロー 会議室

**主催** 公益財団法人福井観光コンベンションビューロー

**共催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 自治体、観光協会、事業者(宿泊、交通、入場、飲食、イベント企画、メディア等) 57 名

**プログラム** 13:30～14:30 講話:台湾からのインバウンドマーケットの現状と課題  
14:40～15:10 講話:台湾が求める観光のスタイル  
15:20～16:00 台湾での活動報告

**研修テーマ** 「「日本でいちばん幸ふるまち ふくきた」インバウンド推進」

**講師** 村上 旭 氏

(公益社団法人日本観光振興協会 事業推進本部 旅行振興部門旅行振興担当)  
田中 佑典 氏(クリエイティブエージェンシーLIP 代表)

## 研修内容

第1部は、公益社団法人日本観光振興協会事業推進本部旅行振興部門旅行振興担当の村上旭氏による「台湾からのインバウンドマーケットの現状と課題」と題しての講演。インバウンドにおける台湾の現状と課題を数値的根拠を基に、セミナー参加者間で共有する時間。

第2部では、福井市出身の台湾と日本をつなぐクリエイティブエージェンシー「LIP」代表の田中佑典氏による「台湾が求める観光のスタイル」と題しての講演。

第3部では、各団体が7月に台湾で活動してきたことの報告会。福井坂井奥越広域観光圏推進協議会の取組については、事務局(福井観光コンベンションビューロー)より報告。今年度は、当協議会インバウンド事業の3年目、最終年度。

1年目:環境調査、2年目:ニーズ把握、3年目:プロモーション というステップで事業展開してきた。同時期に活動があった他団体(県連盟、福井市農政企画室、おもてなし観光推進課)と共同で実施した。

## 研修を終えて

福井坂井奥越広域観光圏推進協議会(以下:当協議会 事務局:福井観光コンベンションビューロー)では、「日本でいちばん幸(ゆき)ふるまち」として、台湾を主としたインバウンド推進を、平成26年より3ヶ年計画で取り組んできた。政治経済、外交等の影響を最も受けにくいということもさることながら、何度も日本を訪れてくれる、日本を世界中で行きたい国の1番に選んでくれる台湾の人たちを大事にしたいという観点からです。当エリアの強みを最大限に発揮できるという観点はもちろんのことである。第1部は、公益社団法人 日本観光振興協会 事業推進本部旅行振興部門旅行振興担当の村上旭氏による「台湾からのインバウンドマーケットの現状と課題」と題しての講演。数値的根拠で、台湾の現状と課題をセミナー参加者は共有できたと感じます。見たことの無いデータを見ては注意深く聴講していた。

第2部では、福井市出身の台湾と日本をつなぐクリエイティブエージェンシー「LIP」代表の田中佑典氏による「台湾が求める観光のスタイル」と題しての講演。台湾の、特に若者の考え方、現地の生の声を聴くことができたということで、参加者が興味深く聴講していた。観光を勢いあるものにするには、あらためて若い感性が不可欠であり、福井出身の若者が活躍できることを応援したいと感じた。

第3部では、各団体が7月に台湾で活動してきたことの報告会福井坂井奥越広域観光圏推進協議会の取組については、事務局(福井観光コンベンションビューロー)より報告。今年度は、当協議会インバウンド事業の3年目、最終年度。1年目:環境調査、2年目:ニーズ把握、3年目:プロモーション というステップで事業展開してきた。同時期に活動があった他団体(県連盟、福井市農政企画室、おもてなし観光推進課)と共同で実施した。当初のセミナーの目的は概ね達成されたのではないであろうか。参加者(自治体、観光協会はもちろん、宿泊、交通、飲食、入場施設等の事業者など)、各々のインバウンド推進に対するモチベーション向上と、受入体制の前進を図れるセミナーになったと考えます。

公益社団法人公益社団法人香川県観光協会

平成 28 年度 インバウンド講習会

**目 的** 増加する外国人旅行者を貴重なお客様ととらえ、旅行者にとって満足度の高いサービスを提供できるようにになるとともに、緊急時の対応についての知識を得ることを目的とする。

**開催日時** 平成 29 年 2 月 20 日(月) 14:00～16:30

**開催場所** 高松テルサ 3階 大会議室

**主 催** 公益社団法人香川県観光協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光協会職員、観光事業者等、51 名(事務局を除く)

**プログラム** 14:00～14:10 主催者、共催者 挨拶

14:10～14:50 第1部

15:00～16:20 第2部

16:20～16:30 その他(事例紹介等)

**研修テーマ** 第1部 「外国人旅行者とのコミュニケーションについて」

第2部 「外国人旅行者の急病や怪我への対応について」

**講 師** 石床 渉 氏(小豆島観光国際化チームリーダー・一般社団法人小豆島観光協会 事務局長)

喜多 維昭 氏(ホテルセカンドステージ 代表取締役社長)

郭 玲玲 氏(株式会社JTB総合研究所)

細松 英正 氏(高松空港ビル株式会社 代表取締役社長)

**研修内容** 第1部 外国人旅行者とのコミュニケーションについて

① 地域全体での取組み ② 宿泊施設における取組み

第2部 外国人旅行者の急病や怪我への対応について

① インバウンド受入時の危機管理 ② 高松空港における取組み(地域の医療機関との連携)

その他

① 観光案内所での実際の対応事例の紹介

② 外国人旅行者の受入に役立つツール・WEBサイトの紹介

## 研修を終えて

全4名の講師にご登壇いただき、地域の観光協会、宿泊施設経営者、観光研究者及び空港経営者それぞれの視点からのリアルで具体的なお話を聞くことができた。参加者は皆、聞きながら非常に熱心に聴き入っていた。

公益社団法人北九州市観光協会

百万にこここホスピタリティ事業 インバウンド研修

**目的** インバウンド観光客の受け入れ態勢の充実を図るため、インバウンド観光客のそれぞれの国による風習や習慣の違いなどの知識を深め、実際の受入れの際のスキルアップやおもてなしの対応に生かす。

**開催日時** 平成 28 年 11 月 11 日(金) 14:00～15:30

**開催場所** アジア太平洋インポートマート 8F KIPRO ホール

**主催** 公益社団法人 北九州市観光協会

**共催** 公益社団法人 日本観光振興協会

**参加状況** 当協会会員及び観光案内ボランティア

**プログラム** 14:00～ 開会あいさつ  
14:15～ 座学研修  
15:25～ 質疑応答  
15:35～ 閉会

**研修テーマ** 「台湾観光客の現状と習慣」

**講師** 村上 旭 氏(公益社団法人日本観光振興協会)

**研修内容** ・台湾の海外旅行客動向や文化、習慣などを講師の実体験を踏まえながら紹介  
・日本における台湾観光客のニーズと対応事例などを紹介

**研修を終えて**

講師の体験を踏まえた事例などを紹介していただき、今後の対応を考えていく上でとても参考になった。