

# 観光庁 地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修

観光庁は、「地域の観光人材のインバウンド対応能力の強化に向けた講師派遣業務」事業による研修会を1月27日から2月28日まで全国で272回開催した。新型コロナウイルスの影響で全国的に観光需要が低迷する中、アフター・コロナを見据え、地域における観光人材のインバウンド対応能力の強化を目指す。地域へのインバウンドの誘客、長期滞在、消費拡大につなげる。語学だけでなく、コミュニケーション、ホスピタリティ、接客能力などに優れた全国通訳案内士を講師として派遣し、地方自治体、DMO、宿泊施設向けに研修を行った。3月1日には、研修動画教材のオンデマンド無料配信と研修テキストの無料ダウンロードサービスも始めた。

## 145カ所で272回

# 全国通訳案内士を講師に研修

研修主催者の募集を昨年12月10日から25日まで実施。全国145カ所の観光協会、DMO、宿泊施設、自治体、交通機関、観光事業者などから、270回の開催が決まった。主催者の内訳は、観光協会34・5%、DMO15・2%、自治体19・3%、宿泊施設12・4%、交通機関2・8%、その他15・8%だった。

研修の開催を前提としていたが、1月7日に発令された緊急事態宣言に伴い、オンラインでの受講も可能な実施形態に変更。特に緊急事態宣言の対象地域では現地研修は実施しないこととした。その結果、現地研修は81回、オンライン研修は191回、合わせて272回開催された。講師として、国家資格「全国通訳案内士」保持者で今回講師認定された延べ571人を派遣。研修効果を高めるため、1回当たりの受講人数を30人以下程度に設定し、特に現地研修では講師に対し事前にPCR検査を義務付けた。

研修の現場から 訪日受け入れ態勢の強化に 熊野・戸倉上山田温泉 長年の経験、講義に生かす 全国通訳案内士のランデル氏

## 地域の観光人材育成を支援

「アプター・コロナの訪日客対応を強化」

「学びの貴重な機会に」

「長年の経験、講義に生かす」

「対応強化に役立つ」99%

「対応強化に役立つ」99%



観光庁 参事官(観光人材政策) 町田 倫代 氏

新型コロナウイルス感染症の影響で、インバウンドは大きな打撃を受けている。観光需要が低迷し、観光産業は大変厳しい状況にあるが、この間に地域のインバウンド対応を担ってきた方々の能力開発を進めようと考えた。アプター・コロナのインバウンドの復活に向けて、ピンチをチャンスに変える必要がある。こ

## 観光庁担当者が語る研修の狙い

## 人材育成でピンチをチャンスに

そうした心理的な抵抗感をどう解消するかが課題だ。そこで考えたのが、インバウンド需要がなくなり、今、ガイドの仕事がなくなっている全国通訳案内士の方々に講師をお願いしようという施策だ。昨年未だに講師を養成し、カリキュラムや教材を作成した。研修者目標の情報を地域に伝

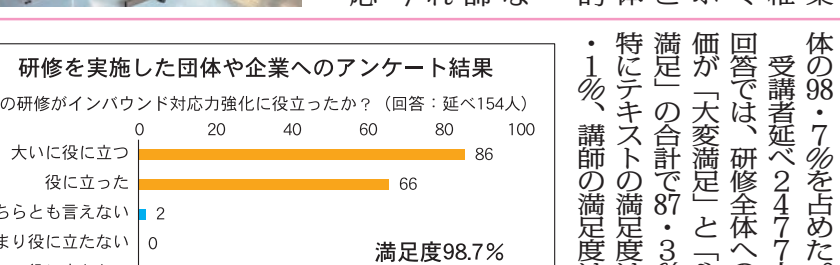
講師を務めた全国通訳案内士は、多くの訪日外国人旅行者と接してきた方々なので、訪日外国人旅行者が何を求めているのか、関心点は何なのか、そうしたことを強く意識して、研修の準備に取り掛かる。研修を受ける側も、研修会を受講できなかったら、外国人旅行者を迎えるための基礎知識を身に付ける必要がある。観光産業は苦境にあるが、インバウンドの重要性は変わりなく、中長期的には強くなる。こうした時期にスキルアップに取り組みたいという声も聞かれる。観光庁も、今後も観光庁の人材育成施策に注目を集めている。

## オンデマンド動画教材を配信 研修テキストのダウンロードも

観光庁は3月1日、「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修事業」で、動画教材のオンデマンド配信を始めた。訪日外国人旅行者の対応に役立つ基本知識や異文化対応の研修教材を、専用ウェブサイトで無料配信している。研修テキストのダウンロードも可能。観光関連事業者、DMOなどに活用を呼び掛けている。

オンデマンドの動画教材 <https://inboundkenshu.com/>

Table with columns: Title, Content, Duration. Lists various on-demand video materials for tourism staff, including basic knowledge, accommodation, and food service.



地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修について、主催者、受講者、講師にアンケートを実施した。DMOや自治体、事業者など研修を実施した主催者の担当者は1544人が回答。研修全体への評価は「大変満足」と「やや満足」の合計で99・3%。特にテキストの満足度は99・1%、講師の満足度は89・7%と高かった。