

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。語学力だけでなく、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。

研修の開催は、所要時間は3時間。受講者は、専用テキスト、通訳案内士が教える外国人受け入れの基礎知識、英語テキスト(初級・中級)、「コミュニケーション」を無料配布し、講師は、異文化理解と接客に適切な応答など実践的な内容をテーマにした。

地域の観光人材育成を支援

「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。研修カリキュラムは初級クラスと中級クラスの2種類。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。研修カリキュラムは初級クラスと中級クラスの2種類。

講師(写真)と受講会場をオンラインで結んだ。講師は、専用テキスト、通訳案内士が教える外国人受け入れの基礎知識、英語テキスト(初級・中級)、「コミュニケーション」を無料配布し、講師は、異文化理解と接客に適切な応答など実践的な内容をテーマにした。

「長年の経験、講義に生かす」全国通訳案内士のランデル氏。ランデル氏は、観光業界の経験を生かして、研修生に実践的な知識を伝えている。

アフター・コロナの訪日客対応を強化

観光庁担当者が語る研修の狙い

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、観光業界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。アフター・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

人材育成でピンチをチャンスに

観光庁 参事官(観光人材政策) 町田 倫代 氏。町田氏は、観光業界の現状を踏まえ、インバウンド対応の強化を促している。

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」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。研修テキストのダウンロードも開始された。

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

| ◆基本知識(全業種対応) | タイトル | 内容 | 時間 |
|--------------|------------------------|-----------------------|-------|
| 動画1 | 外国人接客の基本的考え方 | 接客の心構えと異文化対応 | 15:09 |
| 動画2 | コミュニケーションシートを利用した多言語対応 | コミュニケーションシートの活用 | 23:30 |
| 動画3 | スマホやタブレットを翻訳機として使う | 無料自動翻訳アプリ VoiceTraの活用 | 27:03 |
| 動画4 | 日本人の常識は外国人の常識とは限らない | 異文化理解とホスピタリティ | 24:34 |
| 動画5 | コミュニケーションに不可欠な英語力 | 基本動詞について | 04:18 |
| 動画6 | 宗教・ベジタリアンなどの食習慣への対応 | 宗教など国ごとの対応 | 19:27 |

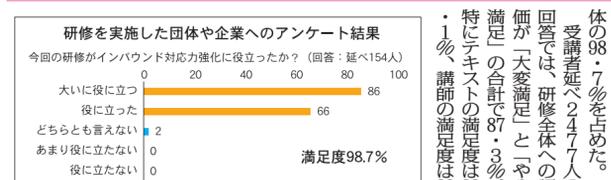
| ◆宿泊事業者用 | 初級 | タイトル | 時間 | 中級 | タイトル | 時間 |
|---------|-----------|------|------|-----------|------|----|
| 動画1 | お客様の迎え | 6:44 | 動画11 | ホテルの朝食 | 0:48 | |
| 動画2 | 予約の確認 | 3:38 | 動画12 | 注文を伺う | 2:31 | |
| 動画3 | 料金のお支払い | 1:52 | 動画13 | レジにて | 2:04 | |
| 動画4 | お見送り | 3:36 | 動画14 | 旅館での夕食 | 1:31 | |
| 動画5 | Wi-Fiのご案内 | 0:29 | 動画15 | 店舗にて① | 1:48 | |
| 動画6 | 大浴場にて | 2:17 | 動画16 | 店舗にて② | 0:58 | |
| 動画7 | 食事処前の廊下にて | 1:14 | 動画17 | 免税手続き | 2:30 | |
| 動画8 | 非常口のご案内 | 1:42 | 動画18 | 鉄道乗換案内 | 1:50 | |
| 動画9 | お部屋にて | 4:30 | 動画19 | タクシー利用の案内 | 1:07 | |
| 動画10 | 一般飲食店のご案内 | 3:28 | 動画20 | 病気の対応 | 1:35 | |

| ◆交通事業者用 | タイトル | 内容 | 時間 |
|---------|------------|---------------------|------|
| 動画1 | 鉄道・タクシー・バス | 駅利用時、タクシー・バス乗降時の会話例 | 約30分 |

| ◆飲食事業者用 | タイトル | 内容 | 時間 |
|---------|---------------------|-----------------------------|------|
| 動画1 | 日本食、外国人の食習慣とアレルギー対応 | 日本食の説明、ハラル・ビーガン・ベジタリアン等への対応 | 約30分 |



「実践的な講義に地域向け工夫も」北海道・稚内市。研修は、実践的な講義と地域に合わせた工夫が特徴的だ。



「対応強化に役立つ」99%。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。

「研修の現場から」訪日受け入れ態勢の強化に。観光協会の取り組みが評価されている。

「対応強化に役立つ」99%。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。

「対応強化に役立つ」99%。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。