

観光庁
インバウンド富裕層対応能力の強化に向けた専門家派遣及び調査事業
—上質なサービス提供に向けた宿泊施設への専門家派遣—
実施施設 公募要項

令和2年10月6日（火）

はじめに

新型コロナウイルス感染症の影響により、観光に関わる多くの産業に深刻な影響が生じていますが、観光先進国の実現に向け、上質なサービスを求め、これに相応の対価を支払う旅行者の訪日、滞在の促進を図っていく必要があります。

このため、本事業では、このような上質なサービスを求める訪日外国人旅行者を迎える宿泊施設の対応能力を高め、サービスの質を向上させるための専門家を派遣し研修等を実施します。

本プログラムへの参加宿泊施設を以下の通り募集します。

1. 実施期間

選定後（令和2年10月下旬）より令和3年2月末日（予定）

2. プログラムの概要

本プログラムは、世界1958年の創設以来、専門調査員が15部門、550項目以上の厳格な審査基準に基づき世界180都市以上のラグジュアリーホテル等を審査・評価し、5つ星の格付けシステムを世界で初めて導入したフォーブストラベルガイドによる①ラグジュアリーホスピタリティに関する全参加施設を対象とする合同オンライン研修（10月下旬または11月初旬）、②オンライン講座（11月中旬～）、③覆面調査による宿泊施設の現状把握（11月もしくは1月）、④世界の5つ星ホテルのサービスと現状のサービスの違いを知り、その後のサービスのあり方を検討するための各施設における実地研修を予定しています（1月もしくは2月）。

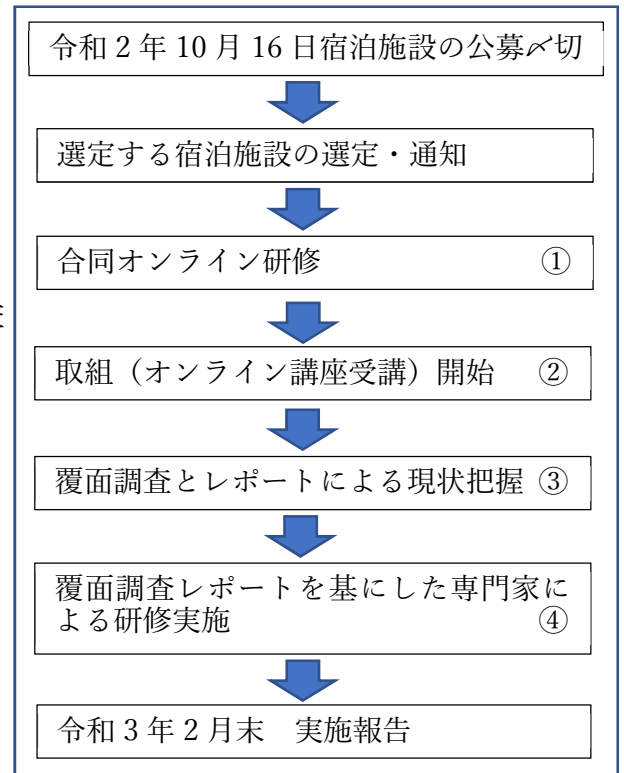
※覆面調査項目は、ホテルのサービスを想定したものになり、実地研修も5つ星のホテルに求められるサービスを想定した研修となりますが、旅館で現在提供しているサービスと5つ星ホテルに求められるサービスの違いを知り、その後のサービス内容を検討する主旨で旅館ご参加いただくことが可能です。

3. 募集対象

8施設

※オンラインのアカウントは、1施設につき、最大10人分作成が可能（日本語字幕付き）です。また、実地研修は、部門（予約、料飲、客室部門など）ごとに交代制となります。

■プログラムの流れ



※プログラム内容は、予告なく変更される場合があります。

【対象条件】

- ・旅館業法の営業許可を得た宿泊施設であること。
※風俗営業等の規制及び業務の適正化に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条第6項に規定する店舗型性風俗特殊営業を営む宿泊施設は対象外とします。

4. 経費

本プログラムは調査事業として実施することから、プログラム提供費は国費にて賄い、宿泊施設は無料で参加ができます。

ただし、オンライン講座受講のための環境整備（パソコン、通信ネットワーク環境等）、実地研修時の施設内研修のための会場確保、講師の2泊3日の宿泊費用等については各施設でご用意いただく必要があります。詳しくは、5. 選定（2）選定基準【研修実施に向けた体制の確保】をご確認ください。

5. 選定

（1）選定方法

観光や宿泊施設に関して知見を有する第三者による有識者委員会により、（2）選定基準に基づいて評価を行った上で選定を行います。

（2）選定基準

【宿泊施設の属性】

- ・地方部における訪日外国人旅行者の宿泊数を拡大する観点から、選定にあたって、地方部に所在する宿泊施設を優先する。
- ・本事業では、国内の宿泊施設において、国際的に評価される上質なサービスの導入に向けた研修機会を提供するものであることから、すでにフォーブストラベルガイドにて格付けを獲得したホテルをはじめ、研修制度が充実している国際的なホテルブランドに所属している宿泊施設等については対象としない。

【宿泊施設の取組】

- ・客室構成が、上質なサービスを求めるインバウンドの受入れを想定したものであること。
- ・令和元年度に（飲食等付随費用を除く）客室単価7万円以上（2名1室利用の場合は1人当たり3万5千円以上）でインバウンドを受け入れた実績があること、若しくは、今後同単価以上でインバウンドを受け入れるための施設改修や取組の予定があるなど、サービスの上質化に向けた意欲と具体的な取組があること。
- ・上質なサービス提供に向けた人材育成の取組を行っていること。
- ・施設の支配人等の幹部クラスで少なくとも1名以上、英語での接客対応ができること
- ・新しい生活様式（感染症防止対策等）を踏まえた施設運営体制であること。
- ・SDGsに関する何等かの取組を行っていること。

【研修実施に向けた体制の確保】

- ・実地研修時に、施設内で研修場所を確保できること。
- ・実地研修時の講師宿泊部屋（2泊3日）を提供できること。
- ・オンライン講座受講においては、必要となる受講環境（パソコン、ネット環境等）を整えられること。
- ・本プログラムは基本的にミドルマネジメントクラス以上を対象とするため、該当する人員をオンライン講座及び実地研修時に確保できること。また、実地研修には、戦略決定のできる総支配人、女将等施設の代表者の参加も確保できること。
- ・実地研修を実施する月は、事務局との調整による。必ずしも希望に添えない場合がある点理解の上申し込むこと。

- ・研修実施後、次年度以降を含み、研修の効果等についてヒアリングを実施する場合に対応できること。

6. 選定結果の決定及び通知

選定する宿泊施設が決定した後、速やかに観光庁のホームページ等で選定結果を公表するとともに、合否にかかわらず申請者に対して通知します。不採択理由に関するお問合せにはお答えしかねますので、ご了承ください。

7. 応募方法

(1) 募集期間

令和2年10月6日（火）～10月19日（月）17時

(2) 提出書類

①様式1 申請書

様式に従い、宿泊施設の現状や参画する関係者、想定される取組等について記載してください。申請書の末尾にアンケートがございます。選定には影響しませんが、ご協力をお願いします。

②その他参考資料

様式1に記載した宿泊施設の現状の根拠を示すデータや参考資料を添付してください。

(3) 提出方法

以下の提出先全員あてに、メールで送付してください。メールの件名の冒頭は「〇〇（宿泊施設名）【専門家派遣】」としてください。

【注意事項】

- ・メール送信後、事務局より受取のメールを送付します。受取のメールが届かない場合は、必ず事務局へお問い合わせください。申請書未達については不受理となり、事務局は責任を負いかねますのでご了承ください。
（送付日が土日祝日である場合、翌営業日以降の連絡となります。）
- ・提出期限を過ぎた提出書類は、理由の如何に関わらず、受け付けることが出来ませんので、ご了承ください。

8. 提出及びお問い合わせ先

上質なサービス提供に向けた宿泊施設への専門家派遣事務局

〒100-8141 東京都千代田区永田町2-10-3 株式会社三菱総合研究所内

Email : syukuhaku-kensyu@ml.mri.co.jp

担当：国土交通省 観光庁 参事官（観光人材政策）付

大澤、西川

ohsawa-m2up@mlit.go.jp / nishikawa-h2fz@mlit.go.jp