

上質なサービスを求めるインバウンド層誘致 に向けた人材育成事業

令和2年12月24日

上質なサービス提供に向けた宿泊施設への専門家派遣

○上質なインバウンド対応能力を高め、サービスの質を向上させるための専門家による研修等の実施

インバウンド富裕層の受入れに効果的なノウハウを学ぶため、国際的な人材トレーニング機関（Forbes Travel Guide）が実施主体となって、ホテル・旅館を対象に専門的なトレーニングを実施。内容としては、以下①～③のとおり

- ①ラグジュアリーサービスに特化した導入講座と、13コース（コンシェルジュ、予約、到着、出発、客室管理等）から成るオンライン講座
- ②宿泊予約、到着、出発、ゲストサービス/コンシェルジュ等について、サービスレベルをチェックするための調査員による覆面調査
- ③②の評価から作成されるレポートにより実施される専門家による実地トレーニング

上質なインバウンド観光サービスを提供するガイド育成

○上質な観光体験を提供するガイドの育成に向けたカリキュラムモデルの作成及び研修プログラムの実施

知識や教養分野に加え、ガイドとして必要となる基礎的な技術に関するプログラムを組み込んだカリキュラムモデルの作成と、その要点を抽出した技術向上に資する研修を実施



○上質な観光体験を提供するガイドが活躍できる環境づくり

互いに切磋琢磨して能力を向上する機会の提供や情報共有など、これらのガイドが活躍できる環境づくりの一環として、ガイドコミュニティや関係者ネットワークの構築を行う

上質なサービス提供に向けた宿泊施設への専門家派遣①

実施主体

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
宿泊施設を公募し、地方部に所在する以下8施設を有識者の意見をふまえて選定。

- ① メムアースホテル (北海道広尾郡・5室)
- ② しこつ湖鶴雅別荘 碧の座 (北海道千歳市・25室)
- ③ 別邸仙寿庵 (群馬県利根郡・18室)
- ④ ザ・カハラ・ホテル&リゾート横浜 (神奈川県横浜市・146室)
- ⑤ 扉温泉明神館 (長野県松本市・43室)
- ⑥ 能登九十九湾 百楽荘 (石川県鳳珠郡・27室)
- ⑦ 西村屋本館 (兵庫県豊岡市・34室)
- ⑧ ザ・ひらまつ ホテルズ&リゾート 宜野座 (沖縄県国頭郡・19室)

事業スケジュール

10月～11月

- ・ラグジュアリーサービスに特化したオンライン導入研修 (11月24日実施済)

11月～1月

- ・13コース(コンシェルジュ、予約、到着、出発、客室管理等)から成るオンライン講座の自習
- ・覆面調査による各施設の品質評価

1月～2月

- ・品質評価を受けて、各施設で2日間の実地研修の実施

2月～3月

- ・事業実施内容取りまとめ

上質なサービス提供に向けた宿泊施設への専門家派遣②

オンライン導入研修

概要

- 世界で唯一の独立した高級ホスピタリティの評価システムを持つForbes Travel Guideの経験豊富なサービス専門家を講師として迎え、講師がホスピタリティ業界での経験から収集した幅広い知識や世界中のベストプラクティスを学べる研修を提供
- 研修を受講した施設が世界レベルの宿泊施設等の従事者が備えるべき知識・教養を身に付け、学習した内容の実践に前向きに取り組む様になることを目的とする

実施後アンケート回答

- サービスのスタンダードの背後にある理由を理解することができた。「滞在中のゲストにさせる仕事をゼロにする」という表現が良かった。
- ベストプラクティスとして紹介された各ホテルのような一貫した統一された世界観が、「ゲストがホテルを去った後、語りたくなる何か」を作っていると分かった。
- 日本らしさ・自施設らしさを備えたサービスを提供しつつ、世界水準のホスピタリティも提供していかななくてはならない。
- ホテル目線ではなく、ゲスト目線でのサービスを構築したい。
例えば、自施設にないサービスをゲストが求めた際に、対応できないと答えるのではなく、代案を提供するなど。
- 今回の研修を踏まえ、新たに、ゲスト対応の一貫性やサービス向上を目的としたコンシェルジュ職の設置、ゲストをお名前でお呼びすることや、アメニティの見直し、社員の英語教育などの検討を開始した。

オンライン講座

- Forbes Travel Guideの最大900にも及ぶ評価項目（全体の75%がサービス面、25%が施設面に関する評価）に基づいて整理された13のコースから成るオンライン講座

コース内容

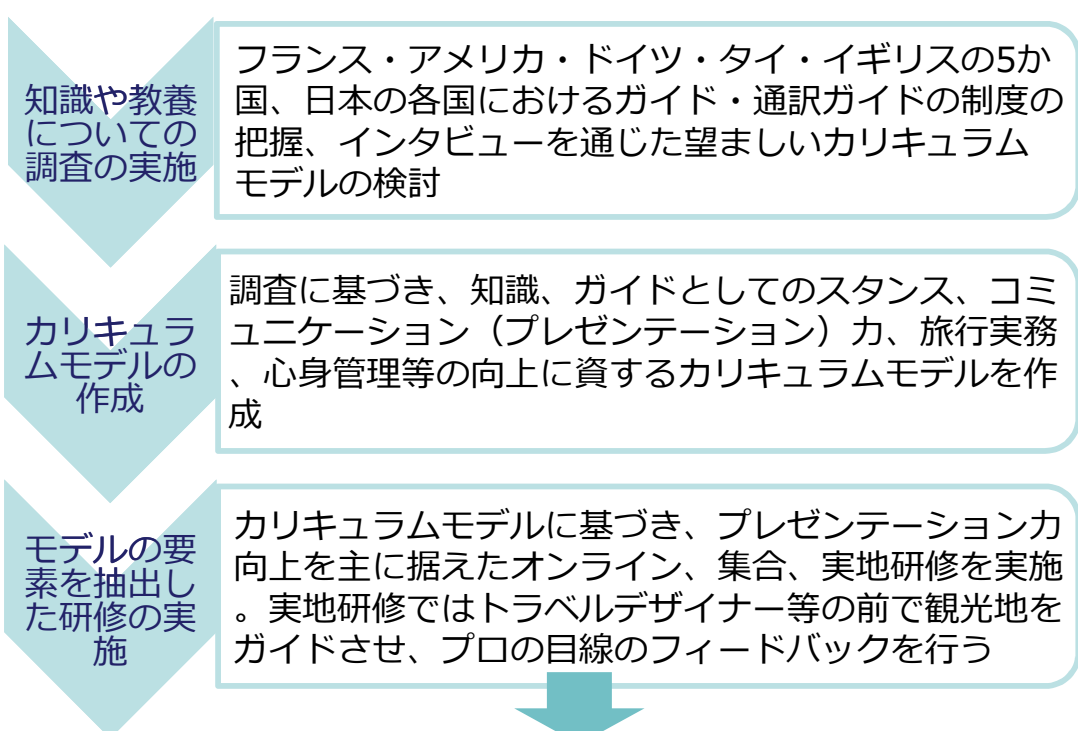
- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ラグジュアリースタンダードの概要 コンシェルジュ 予約サービス 到着サービス 出発サービス ハウスキーピング入門 ハウスキーピングディサービス | <ul style="list-style-type: none"> ハウスキーピングターン ダウンサービス ホテルダイニング バー&ラウンジ インルームダイニング カジノ プールとビーチ |
|---|--|

品質評価及び実地研修

- Forbes Travel Guideの調査員が各施設へ2泊の匿名訪問（覆面調査）し、16の部門にかかる品質評価を実施し、その結果を120ページ程度のレポートとして各施設にフィードバック
- レポートから判明した各施設におけるグローバルスタンダードとの乖離がある点について、施設ごとにカスタマイズされた2日間の対面型サービストレーニング（実地研修）を行う

令和2年度上質なインバウンド観光サービスを提供するガイド育成事業

①上質な観光体験を提供するガイドの育成に向けたカリキュラムモデルの作成及び研修プログラムの実施



50名程度を育成予定

<集合研修想定案>

| DAY 1 | DAY 2 | DAY 3 |
|--|--|--|
| サービスの質の決定要因、及び、富裕層が求めるサービスのレベルを理解するワークショップ | 富裕層ゲストに選ばれるガイドになるための <u>ディスカッション</u> と <u>ロールプレイング</u> | 上質コンテンツの体験 <体験案> 西陣織物 細尾真孝氏工房 江戸懐石 柳原尚之氏 近茶流 現代アート ヌカガアートギャラリー 国際利酒師協会 等 |

②上質な観光体験を提供するガイドが活躍できる環境づくり

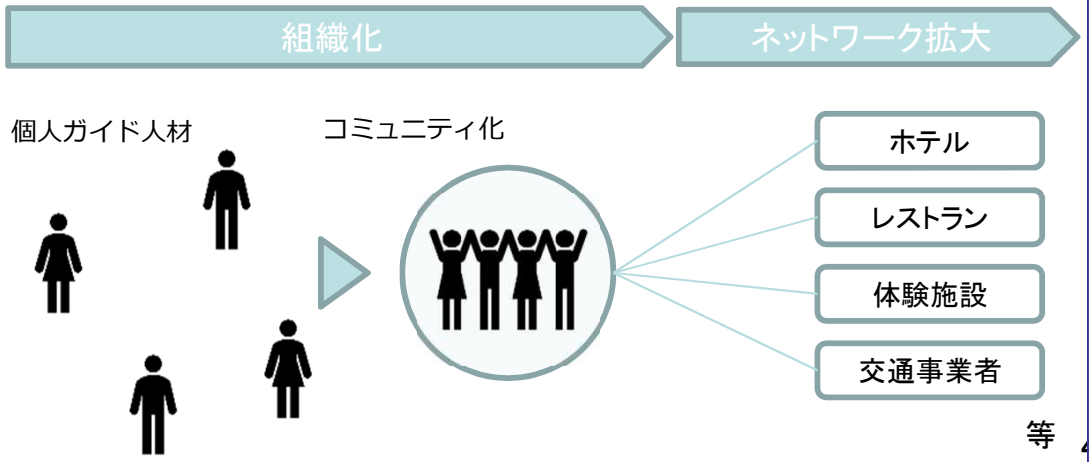
ガイド同士が横で繋がることのできるコミュニティを形成することで継続的に成長できる環境づくりを実現し、上質な観光体験を提供するホテルコンシェルジュ・旅行会社等関連事業者とのネットワークを構築する。

経験豊富なガイドと経歴の浅いガイドをペアとしたメンター制度を採用し、キャリアパスなどのサポートも実施。ガイドと関係業者のマッチングを目指したネットワーク構築会の開催も予定。

<環境づくりに向けた具体的実施内容>

- ① 参加ガイドの公募
- ② コアメンバーの選出、活動方針の決定
- ③ 情報交換プラットフォームの作成
- ④ メンター候補のリクルーティング
- ⑤ 関係事業者とのネットワーク構築会開催

<環境づくり及びネットワーク拡大のイメージ>



【事業内容】

- (1) 世界レベルの宿泊施設の誘致・整備促進を通じた上質な観光地整備に向けた自治体とディベロッパー及び世界レベルの宿泊施設の運営ブランドのマッチング
- (2) 質の高いサービスを支える人材の育成に向けた、宿泊施設等に対するコンサルティング・研修・講座の実施

(1) 世界レベルの宿泊施設の誘致・整備促進を通じた上質な観光地整備

○ R2年度に観光庁にて実施の調査（ディベロッパーやホテルへの立地や誘致・整備に向けた効果的な支援に係るヒアリング等）を踏まえ、下記の取組みを行う。

- ① マッチングに向けた**モデル地域の公募**
- ② マッチングに向けた**関係者プレゼンテーションの場の設定**
- ③ マッチング後の**フォローアップ**（課題調整等に係る専門家派遣）
- ④ マッチングを通じた誘致・整備に係る**課題の洗出し・分析等**

※②・③については、受入推進計画を策定した地域に限る。

成果は「ナレッジ集」としてまとめ、全国展開



(2) 宿泊施設等に対するコンサルティング・研修・講座の実施

- 世界レベルの宿泊施設の誘致・整備に意欲的な地域（(1)におけるモデル地域（受入推進計画を策定した地域）等に所在する宿泊施設に対し、世界レベルの宿泊施設等の従事者が備えるべき**知識・教養（グローバルスタンダード、和のおもてなし、日本の自然・食・文化・歴史等日本の本質との融合）の研修等を実施**（海外ホテルスクールへの現地派遣を含む。）
- 新たなインバウンド層の来訪・滞在に向けて地域一丸となって取り組む場合には上記宿泊施設に限らず、近隣の観光関係事業者等も、和のおもてなしや、日本の自然・食・文化・歴史等の日本の本質に関する講座（座学）については受講対象とする。

