

令和元年度
観光地域づくり人材育成研修
実施報告書

令和2年4月



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

はじめに

新型コロナウイルスの感染拡大により、観光産業も甚大な損失を被るなか、ご対応に尽力される皆様にお見舞い申し上げます。

また、感染症拡大の影響のみならず、国内人口の減少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ため、観光は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 35 か所の公募をいただき、20 団体の研修会開催を支援いたしました。

今回支援対象となった 20 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・スポーツツーリズム等)」、「5.インバウンドの受入整備」「6. 危機管理・災害時の緊急対応のテーマに限定したプログラム」の 6 つの研修メニューから、地域の課題に応じたものを選択頂き、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。

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) 研修内容	4
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）	4
公益社団法人岡山県観光連盟	5
公益社団法人三重県観光連盟	6
公益財団法人群馬県観光物産国際協会	7
公益社団法人やまなし観光推進機構	8
栗東市観光物産協会	9
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.....	10
一般社団法人登別国際観光コンベンション協会	11
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	12
公益社団法人鳥取県観光連盟	13
一般社団法人愛知県観光協会	14
北九州市.....	15
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）	17
公益社団法人山形県観光物産協会	18
十日町市.....	19
研修メニュー5. インバウンドの受入整備.....	20
公益財団法人岩手県観光協会	21
一般社団法人愛媛県観光物産協会	22
福井市.....	23
南砺市.....	24
福山観光キャンペーン実行委員会	26
公益社団法人香川県観光協会	26
公益社団法人ツーリズムおおいた	29
研修メニュー6. 危機管理・災害時の緊急対応プログラム.....	31
一般社団法人富士五湖観光連盟 富士吉田商工会議所	32
神奈川県、神奈川県観光振興対策協議会	34

参考資料 1) 過去研修会開催実績..... 35

参考資料 2) 令和元年度 アンケート分析..... 37

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。最近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、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 35 団体から応募をいただき、審査の結果 20 団体において研修会を実施し、参加者は総合計数 918 名であった。

(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・スポーツツーリズム等)」、「5.インバウンドの受入整備」、「6. 災害からの観光振興、観光地の危機管理」の 6 つである。「観光地域づくり 研修ナビ」サイト(※)で推薦講師やテキストの紹介も広く紹介している。

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、「日本観光振興協会」ホームページを通じて公募を行った。

全国から 35 か所(研修メニュー1~5:32 か所、研修メニュー6:3 か所)の応募から審査を行い、全 20 か所(研修メニュー1~5:18 か所、研修メニュー6:2 か所)で研修実施を支援した。(詳細は次ページの研修実施一覧参照)

これまで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」をリニューアルした「観光地域づくり 研修ナビ」サイト^(※1)で広く紹介するとともに、都道府県観光協会・連盟等に対しても周知を図り、公募を行った。

(※)「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。(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. 観光地域づくりのための組織づくり(日本版DMO形成)

【実施団体・実施日】

実施団体名	開催日
(公社)岡山県観光連盟	令和元年12月3日
(公社)三重県観光連盟	令和元年12月6日
(公財)群馬県観光物産国際協会	令和2年1月20日
(公社)やまなし観光推進機構	令和2年1月22日
栗東市観光物産協会(滋賀県)	令和2年2月20日

◆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

【実施団体・実施日】

実施団体名	開催日
(一社)登別国際観光コンベンション協会	令和2年1月21日

◆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

【実施団体・実施日】

実施団体名	開催日
(公社)鳥取県観光連盟	令和元年11月14日、15日
(一社)愛知県観光協会	令和元年11月20日
北九州市産業経済局観光課(福岡県)	令和元年12月20日

◆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)

【実施団体・実施日】

実施団体名	開催日
(公社)山形県観光物産協会	令和元年8月21日
十日町市(新潟県)	令和元年11月5日 令和2年1月23日

◆研修メニュー5. インバウンドの受入整備

【実施団体・実施日】

実施団体名	開催日
(公財) 岩手県観光協会	令和元年 9月4日
(一社) 愛媛県観光物産協会	令和元年 9月27日
福井市 (広島県)	令和元年 10月29日
南砺市 (富山県)	令和元年 12月3日
福山観光キャンペーン実行委員会 (広島県福山市観光課)	令和2年 2月3日
(公社) 香川県観光協会	令和2年 2月4日
(公社) ツーリズムおおいた	令和2年 2月25日

◆研修メニュー6. 危機管理・災害時の緊急対応プログラム

【実施団体・実施日】

実施団体名	開催日
(一社) 富士五湖観光連盟 (山梨県)	令和元年 11月19日
神奈川県	令和2年 2月13日

(2) 研修内容

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
- (7) DMO 中級レベルアップ

公益社団法人岡山県観光連盟

DMO 研修会

目 的 観光振興団体にとって、今後魅力ある観光地域づくりに必要とされることとは何か。また、組織としてその役割を担うとされる DMO を核として、観光地域づくりをサステイナブルに実現していくための財源確保の考え方、手法などについて学ぶ。

開催日時 令和元年 12 月 3 日（火） 13:30～15:30

開催場所 岡山市内 サンピーチ OKAYAMA

主 催 公益社団法人岡山県観光連盟

共 催 公益社団法人日本観光振興協会

参加状況 観光協会職員、自治体職員 32 名

プログラム 13:45～15:30 講演



研修テーマ 日本版 DMO 形成に関わる 観光地経営と財源確保

講 師 公益財団法人日本交通公社 山田 雄一氏

研修内容 地方創生の柱として期待される観光の振興のため、その土地ならではの魅力を発掘し磨き上げていく必要がある。この魅力ある観光地域づくりを進めるうえで重要な役割を担う DMO、各観光協会等の観光振興団体にとって、今後必要とされるスキルや体制整備、またそれらをサステイナブルに実現していくための財源確保等について学ぶための研修会を、公益財団法人日本交通公社 山田部長を講師にお迎えし開催した。

研修を終えて

DMO、各観光協会等の観光振興団体が今後取り組むべき項目として、観光地のブランディング、マーケティング、観光地のマネージメントを上げ、これらの重要性を系統的にお話をいただいた。

各地域でそれぞれ特徴ある観光資源を有するが、まずはその価値を高め、観光の目的地として育て上げるためのブランディングの重要性について認識を新たにしました。

このように地域におけるブランディング等の取り組みを推進していくと同時に、全県を対象とする当連盟のような立場では、各地で取り組むことが難しいマーケティングに組み込み、これらのデータを各地にフィードバックするなどの役割が求められることなどの提言もいただいた。またこれら観光振興団体が持続的に観光振興を続けるための財源については、自治体の理解と協力を得て特定財源（宿泊税等）を活用することが現実的な方策であるとの説明から、当連盟としても宿泊税等導入のための具体的な手法などを研究し、関係団体にもフィードバックしていきたい。今回の研修を通じ、今後各地域で取り組んでいく方策と、当連盟の役割などについて参加者の理解が進んだところであり、具体的な行動につなげていきたい。



令和元年度 三重県内 DMO 会議

目 的 三重県内の DMO 団体や、これから DMO の申請を考えている団体を対象に、現在抱えている課題解決の糸口や互いの情報収集・横のつながり構築を目的とした県内 DMO 会議を開催します。

開催日時 令和元年 12 月 6 日（金）13:00～16:00

開催場所 三重県総合文化センター 中会議室

主 催 三重県観光連盟

共 催 日本観光振興協会

参加状況 観光協会職員、県内 DMO 職員等 30 名

プログラム 13:00～15:00 観光マーケティングの勘所

15:00～16:00 意見交換会

研修テーマ DMO の形成について

講 師 近畿大学 高橋 一夫氏

研修内容 県内の DMO や、DMO の設立を検討している団体に向けて、有識者である近畿大学の高橋一夫教授をお呼びし、講義及び意見交換会を実施しました。DMO にはマーケティングが必要と言われてはいますが、実際の現場では、何をしたらいいのかわからなく、行動に移していくのは難しいことが多いため、その「勘所」をわかりやすく解説していただき、DMO の次の一步に役立つ講義をしていただきました。また、意見交換会については、高橋先生にファシリテーターとなっていただき、三重県の DMO 関係団体の実際の悩みや、課題を聞き取り、アドバイスをしていただきました。

研修を終えて

マーケティングについて、考え方の過程（フロー）から、観光資源についての解説、ターゲットの仕方や考え方、ターゲットの設定方法など、幅広くご講義いただき、非常に勉強になるものでした。なんとなく一般的にマーケティング＝プロモーションという先入観を持ってしまいがちであることを、様々な角度からマーケティングについて解説していただき、商品開発や環境整備などもふまえて、具体的な地域の事例も織り交ぜ解説していただくことにより、さらに理解が深まりました。意見交換会では、参加していただいた三重県内の DMO 関係者の具体的な悩みに助言いただき、即座に解決するものではないかもしれませんが、解決の糸口となるヒントをご教示いただくことができました。



観光まちづくり講座

目 的 群馬県内各地域において観光まちづくりの主体者となる人材を育成し、地域が自立的に観光まちづくりに取り組める状態になることを狙う。当協会で実施する中核人材育成よりも間口を広くし、幅広い視点により住民の地域づくりへの参画の促進を企図する。

開催日時 令和2年1月20日(月) 13:30～15:30

開催場所 前橋文学館 ホール

主 催 公益財団法人群馬県観光物産国際協会

共 催 公益社団法人日本観光振興協会

参加状況 ・日本版DMO候補法人、観光協会、地域系NPOなどの観光地域づくり組織
・その他、広告、金融、OTA、インバウンド事業者、行政など(合計18名)

プログラム 13:30～13:35 主催者・共催者あいさつ

13:35～15:30 講演・質疑応答

研修テーマ 心にググっとぐんま～新たな展開に向けた地域資源活用の実践～

講 師 北海道大学観光学高等研究センター特任教授 木村 宏氏

研修内容 (1) これからの観光地域経営に必要なもの、トレンド
(2) 地方創生と観光
(3) 信州いいやま観光局を事例としたSTP戦略

研修を終えて

当協会では、平成28年度より、広く県内を対象に観光地域づくりの普及・啓発のためのセミナー、シンポジウムを実施してきた。また、平成29年度からは、観光まちづくり組織のリーダー、若手マネジメント層を主たる対象とした「塾形式」の中核人材育成講座により、戦略策定、マーケティング、商品開発、プロモーション等を体系的に学ぶ場を設け、それぞれの観光まちづくり活動を加速させてきた。日本観光振興協会様の支援による「観光まちづくり講座」も3年目を迎え、今回の講座は幅広い領域の方々にご参加いただくことができた。観光事業者や観光協会、観光行政のみならず、地域住民が主役となり、観光まちづくりの担い手となる環境を作る上でも有意義な機会となったと考えている。住民が参画する観光まちづくりを促進する一つの手段としての「地域観光」についての講義では、具体的な小さな事例を織り交ぜていただき、「自分たちの地域ではどのように生かせるか」を能動的に考え、いかに実践を始めるかを考える場となったと振り返る。



観光地域づくり人材育成セミナー

目的 魅力ある観光地域を目指して、地域行政機関や地域観光事業者が把握しておく必要のある要点の整理と、地域 DMO との役割分担の理解を深めることを目的として実施

開催日時 令和2年1月22日（水）14:00～15:45

開催場所 山梨県防災新館 オープンスクエア

主催 公益社団法人 やまなし観光推進機構

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・市町村他 57名

プログラム 14:00～14:05 主催者あいさつ

14:05～14:10 共催者挨拶

14:10～15:40 高橋先生講演

15:40～15:55 質疑応答

研修テーマ 観光地経営のためのマーケティング

講師 近畿大学 高橋 一夫氏

研修内容 ・地域経済における観光の役割・デスティネーション・マーケティングの要点・DMOの組織マネジメント・デスティネーション・マーケティングと観光資源・まちづくりについて・DMOの行うインバウンドプロモーションの勘所

研修を終えて

今回のセミナーは、テーマ設定（演題）も「わかりやすい」とのアンケート結果で、また、テーマが関心のあるプログラムであったことから、参加者の95%以上が「参考になった」との回答をいただいております。講演の内容が参加者に伝わったと思う。また、高橋先生の要点を抑えたお話に対して、「また高橋先生のお話を聞きたい」といったコメントもいただくことができました。参加者の半数以上が「次回も是非参加した」との回答をいただいております。引き続き、事業者の皆さんが関心を持っているテーマについて、セミナーを活用して情報をお届けしたい。



令和元年度観光地域づくり人材育成研修会

目 的 観光の恩恵を地域に広げるには、地域、行政、観光協会（DMO）がそれぞれ何をすべきか、観光地経営における具体例と実践的方策をともに、それぞれの役割について学ぶことを目的とする。

開催日時 令和2年2月20日（木）15:00～17:00
開催場所 JA 栗東市総合センター桃李館
主 催 栗東市観光物産協会
共 催 公益社団法人 日本観光振興協会
参加状況 市内企業・協会会員・議員・行政職員・一般等 40名
プログラム
15:00～15:10 主催者 開会のあいさつ
15:10～15:15 共催者 あいさつ
15:15～16:30 講師 高橋一夫氏 特別講演
16:30～16:55 質疑応答
16:55～17:00 主催者 閉会のあいさつ

研修テーマ 観光地経営の新たな創造

講 師 近畿大学 高橋 一夫氏

研修内容 ◆観光地のマーケティングを観光振興の中核に据え、観光地経営を進めていくとはどういうことか◆地域経済における観光の役割とは何か◆観光地経営の主体である観光協会と行政の関係について◆新たな観光産業が立ち上がっている例を紹介◆真の広域観光が必要になってきたことについて

研修を終えて

栗東市で観光と地域に特化したテーマの講演会は、初めて開催することとあって、注目度が集まる中、市議会議員、市内および近隣の行政職員、企業、協会会員、一般個人の方々と様々な職種や立場の方にご参加いただいた。講演後の質疑応答では、「引き続きお話をお聞きしたい」とのお声かけも多く、アンケート結果では「身近な考え方にとっても役立つお話で面白かった。インバウンド関連の情報等、知らないことや興味を持っていた事についての話が聞けた」といったコメントが寄せられた。参加者の今後の活動や仕事に役立つ内容であったと特に評価をいただいた。これからも、このような講演会を継続して行えるよう努めてゆきたい。



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

みんなで作ろう明日の人材

目 的 ・観光地域経営の課題と旅館ホテル経営についてを学ぶ・中堅人材の育成について観光従事者が担うべきことを学ぶ・地域のイベントを担うマンパワーの獲得についてすべきことを学ぶ

開催日時 令和2年1月21日(火) 13:30～15:30
開催場所 第一滝本館(登別市)
主 催 一般社団法人登別国際観光コンベンション協会
共 催 (公社)日本観光振興協会
参加状況 観光事業者、まちづくり事業者など 30名
プログラム 15:00～15:30 質疑・応答
14:30～15:00 中堅人材の育成
13:30～14:30 観光地経営の課題と旅館ホテル経営

研修テーマ グローバル化時代の観光地域づくり

講 師 ホテルニューツルタ 鶴田 浩一郎氏

研修内容 1. 別府温泉のまちづくり人材機能を元に、官と民間がいかにして繋がりを持ち運営をしていくかを学びました。2. 温泉博覧会などを通じ、イベントの開催をするにあたりどのように運営をしていくかを学びました。

研修を終えて

別府温泉が確立してきて今もなお全国各地で大きな成果をあげる「オンパク」や、「別府温泉道スタンプラリー」の開催によって得ることのできる成果についてを学ぶことができました。

大きな温泉地には「コアな温泉ファン」が地域を支える力が小さくなく、彼ら発信する情報(SNS等)がリピート率を確実にあげ、コアな温泉ファンを歓迎し大切にすることに手を抜かないことが、長い地域ファンを残し、結果として温泉地を支える不動の力となりゆくことを理解しました。

運営側の不手際により、参加者を限定的にできなかったため自分は参加すべき内容ではなかったという声が上がった。次回よりはもう少し具体的な講義内容のお知らせを徹底したい。



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^{*2}操作研修とマーケティング基礎

² 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。

公益社団法人鳥取県観光連盟

デジタルマーケティングの活用

目的 団体旅行、個人旅行客を問わず、情報拡散力のあるウェブを活用し、鳥取県への旅行者を増加させる。

開催日時 令和元年11月14日（木）、15日（金）13:30～15:30

開催場所 米子コンベンションセンタービッグシップ（米子市）
鳥取県立生涯学習センター県民ふれあい会館（鳥取市）

主催 公益社団法人鳥取県観光連盟

共催 公益社団法人日本観光振興協会

参加状況 鳥取県観光連盟会員等 61名

プログラム 13:00～13:30 受付

13:30～15:30 研修

研修テーマ デジタルマーケティングの活用

講師 （株）マーケティングボイス 鶴本 浩司氏

研修内容 ホームページやソーシャルネットワークサービスで情報発信を行っているが、今後もホームページやソーシャルネットワークサービスの情報発信力が重要と思料する。本研修を通じて他県と差別化を図り鳥取県への旅行者の増大を図る。

研修を終えて

①市場を確認し、ターゲットを的確にとらえて情報発信すること②タビマエだけでなく、タビナカのプロモーションを充実させること③ウェブを分析して、効果的な発信をすることが必要と感じた。インフルエンサーだけでなく、個々人に投稿してもらうことも意識しなければならないと感じた。アンケートを分析したところ「とても参考になった・参考になった」が90%を占め、好評だったことが伺えた。また、ターゲットに応じて写真やSNSを変化させることを知ることができたなど、参加者の日々の業務に活かすことができるような感想が見受けられた。



DMO マーケティング基礎セミナー

目 的 観光地域づくりに必要とされる重要なデスティネーション・マーケティングとは何か? そのプロセスを学び、観光資源の特性、ターゲットの捉え方や意志決定の重要性を学び、観光地域づくりを担当する自治体や観光協会の職員、観光事業者社員の観光人材を育成すること。

開催日時 令和1年11月20日(水) 13:30~16:30
開催場所 ウィンクあいち(愛知県産業労働センター)
主 催 一般社団法人愛知県観光協会
共 催 (公社)日本観光振興協会
参加状況 自治体職員、観光協会職員等 27名

プログラム 13:30~13:40 ガイダンス(セミナーの目的)
13:40~14:50 【講義】観光地域づくりに必要なマーケティング基礎
14:50~15:00 休憩
15:00~16:30 グループワーク:地域資源のターゲットイメージとプロモーション手段

研修テーマ 観光マーケティングの基礎

講 師 近畿大学 高橋 一夫氏

研修内容 セミナー開催以前に、講師執筆の「観光マーケティングのすすめ」を参加者に送り、事前学習の上、セミナーを開催。マーケティングの基礎セミナーということで、マーケティングの目的や必要性の理解から始まり、観光資源とその特徴を整理し、観光資源の価値を持続させる方策を実際のテーマパークの戦略を事例に説明された。また効果的なプロモーション方法も具体的な説明があった。基礎から中級レベルまでの内容であったが、テンポ良く説明があり、70分の講義は短いくらいであった。

研修を終えて

観光マーケティングを身近な事例での説明と歯切れのいい口調で、分かりやすい説明で、参加者からは「とても参考になった」66.6%、「参考になった」33.3%と、全員が参考になったとの評価であった。説明にあたり、テーマパークや八百屋等、身近な事例を具体的な説明で、参加者が飽きることなく、受講ができた。今後の業務にも参考になったと思われる。一方、ワークショップでは、参加者の「売りの素材」をターゲットの絞り込みとどのようなプロモーション手段で情報発信するか迄、グループ討議の目標としていたが、時間が足りず、期待するところまでは達成できなかった。



北九州市

北九州市 観光人材育成研修『業務に生かせる観光マーケティング講座』 ～人が集まり続ける観光都市を目指して～

目 的 本市には、「九州の玄関口として、本州に隣接しており雄大な景観の関門海峡を有している」「三方を異なる海に囲まれており、豊富で新鮮な海産物を味わうことができる」「官営八幡製鐵所旧本事務所などの世界遺産を始めとした近代建築物を数多く有している」「札幌市、長崎市とともに日本新三大夜景都市に認定されている」など、様々な特徴があるが、具体的なマーケティングに基づいた観光への取組をしているとは言い難く、ポテンシャルを活かしきれていない状況にある。観光客がどのようなことを望んでいるかを知り、本市の様々な資源とどのようにマッチングさせていくのか、その考え方を学ぶために研修を実施する。

開催日時 令和元年 12 月 20 日（金） 13:00～15:00

開催場所 AIM ビル 311 会議室（北九州市小倉北区浅野三丁目 8-1）

主 催 北九州市

共 催 公益社団法人日本観光振興協会

参加状況 北九州市職員、北九州観光・コンベンション協会職員 44 名

プログラム 13:00～13:05 挨拶及び講師紹介

13:05～15:00 講義

研修テーマ 様々な観光資源が存在する本市で継続的に観光客を増加させるためには、どこをターゲットに、何をどう売り出すのか？日常的に使える観光マーケティングの手法から、観光マーケティング視点に基づく観光施策の立て方について学び、人が集まり続ける観光都市となるためのヒントを探る。

講 師 近畿大学 高橋 一夫氏

研修内容 前半は観光マーケティングの必要性と基本的な考え方について、後半は観光マーケティングの具体的な進め方について、他都市の事例を踏まえて講義をしていただいた。講義について、当日資料記載の概要は以下のとおりである。

1. ディスティネーション（観光地）・マーケティングとはなにかを観光のマネジメント特性とともに考える
2. ディスティネーション・マーケティングのプロセスを知る
3. 観光資源（商品）の特性を考える
4. ターゲットの捉え方と意思決定の重要性を知る
5. ICT 時代に進化した情報発信（プロモーション）とターゲットとの接点を考える

研修を終えて

講義を通じ、観光施策実施にあたり、観光マーケティングの視点でしっかりターゲットを決め、そのための施策を考える事、また、方向性を決めたら、その事を行政のみならず民間にも理解してもらい、官民が同じ目的に向かって協力して活動を進めていく事が重要であるという事を教わった。様々な事例を伺ったが、やはり成功しているところはこれらが上手く出来ているとの事であった。

本市には様々な観光資源と、それに関わる様々な部署が存在するが、今回の講義には観光課の他にも多くの部署の職員が参加し、先生のお話をそれぞれに理解し、職場に持ち帰った。今回の講義で得た事が今後の政策立案、実施に役立つ事を願う。講師の高橋先生のお話は、大変わかりやすく、興味深く、ためになるものであった。参加者からも、参加して良かった、もっと話を聞きたかったという声が多く聞こえている。今回のような機会がなければお会いできないような先生をご紹介いただき、ご縁が出来た事に心から感謝する。



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) スポーツツーリズム

公益社団法人山形県観光物産協会
「スポーツツーリズムの更なる展開へ
～地域をつなぐ仕組みづくり～スポーツ」

目 的 スポーツツーリズムの広がりを受け、観光物産事業者がどのように地域連携し持続可能なしくみを構築していくか、その足がかりとなる研修を実施。

開催日時 令和元年8月21日(水)13:30～16:30
開催場所 山鹿市保健センター大会議室（霞城セントラル 3F）
主 催 山形県観光物産協会
共 催 日本観光振興協会
参加状況 観光事業者、自治体職員 49 名（事務局除く）
プログラム 13:30～13:50 オープニングセレモニー
13:50～15:00 中山氏基調講演
15:00～15:15 質疑応答・休憩
15:15～16:25 パネルディスカッション
16:25～16:30 質疑応答・閉会

研修テーマ 「スポーツツーリズムの更なる展開へ」～地域をつなぐ仕組みづくり～
講 師 一般社団法人日本スポーツツーリズム推進機構事務局長 中山 哲郎氏
研修内容 山形県内でも広がりを見せるスポーツツーリズムを、観光振興のみならず国内外からの交流人口拡大による地域活性化、産業振興に発展させるため、平成 30 年に山形県で実施されたスポーツツーリズム誘客促進事業の実施事例を基に、スポーツツーリズムを取り巻く現状や課題、観光物産関連の地域事業者の受け入れ態勢、設備、心構えなどについて理解を深め、山形県の地域・人・産業をなお一層豊かにする仕組みづくりを考えるシンポジウムを開催。

研修を終えて

現状の課題として、山形県がスポーツツーリズムの特性を理解し持続して取り組むにあたり、専門家と事業者の間にあるギャップを埋めていく必要があった。今後更に活性化していく為の意識付け及び主体的に取り組む機運を造成したい、という目的については一定の達成度を得られた。一方で、参加者のアンケート等を見ると今後の話を聞きたいという声や、更に発展した内容を求める声もあった。昨年から継続してシンポジウムを行ってきた背景もあり、限られた時間の中でポイントを絞りディスカッションを行うなどの工夫が必要である。今回のシンポジウムで一定の成果を得られたので、各事業者等と連携し次年度への取り組みに活かしていきたい。



十日町市

観光地域づくり・人材育成研修

目 的 「縄文文化・国宝火焰型土器・へぎそば」に的を絞り、観光誘客ツールとしての価値及び活用方法について、関係者の再認識・共有を図り、産業観光化を促進する。とくに、当地の誘客は大地の芸術祭・十日町雪まつり等スポット型が主となっているが、宿泊施設をはじめ関連施設等のキャパシティ不足により受入機会を逸していることが大きな課題となっており、それぞれの観光資源を活用した四季を通じた通年誘客の仕組みを構築する。

開催日時 令和元年 11 月 5 日（火） 14:00～15:00

開催場所 十日町商工会議所

主 催 十日町市

共 催 公益社団法人日本観光振興協会

参加状況 事業者・商工団体・支援機関等 30 名

プログラム 14:00～15:00 講義（十日町の歴史文化で稼ぐ）

15:40～17:00 グループ討議



研修テーマ 十日町の歴史文化で稼ぐ

講 師 株式会社 ANA 総合研究所 丁野 朗氏

研修内容 「縄文文化・国宝火焰型土器・へぎそば」等の地域資源について、ターゲット層・歴史的背景を踏まえた訴求ポイント（魅力）を再確認・共有し、実施主体（事業者）による四季ごとのプロモーション・旅行商品造成の実践を前提としたビジネスプランづくりを目指す。

研修を終えて

当市の持つ観光資源のうち歴史文化に的を絞り、実施主体（事業者）が稼ぐことを明確な目的に掲げて開催したが、その前段となる事業者・商工団体・支援機関・行政等関係者の認識共有が十分でなく、具体的なビジネスプランづくりまで至らなかった。まず、観光資源の洗い出し及びコンテンツごとのターゲット層の絞り込み等について、関係者の情報・認識共有など基本的な素地づくりから中長期的視点を持って取り組むことが必要である。

研修メニュー5.

インバウンドの受入整備

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

令和元年度おもてなしの心向上研修会インバウンド編

目 的 岩手県を訪れる観光客に、好印象を持っていただくとともに、口コミ等による情報発信やリピーターとして再訪していただくために、思いやりの気持ちと温もり溢れる態度で接するおもてなしの向上を目指すことを目的としています。また、本年9月からラグビーワールドカップ2019TMが開催され、東日本大震災被災地では唯一岩手県釜石市を会場に行われます。世界中からいただいた復興へのご支援に感謝するとともに、復興に向かっていく姿を発信し、岩手らしい温かいおもてなしの心で、お迎えしたいと思っております。更には、東京オリンピック・パラリンピックも見据え、人材の育成に取り組みたいと考えております。



開催日時 令和元年9月4日(水) 13:00~16:30

開催場所 盛岡地域交流センター(マリオス)

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 観光協会会員等(市町村、市町村観光協会、民間事業者) 40名

プログラム 13:00~13:10 挨拶、事務連絡

13:10~13:40 研修1「ラグビーワールドカップ2019 岩手釜石開催の情報、釜石の観光情報」

13:40~16:20 研修2「インバウンド観光のおもてなし」

16:20~16:30 閉会、アンケート記入

研修テーマ ラグビーワールドカップ2019 岩手釜石開催でのおもてなし

講師 キャプラン株式会社 大鳥 講師

研修内容 研修1では、岩手県文化スポーツ部ラグビーワールドカップ2019推進室高橋担当課長から、ラグビーワールドカップ2019 岩手釜石開催での交通、ファンゾーンなどの受入情報や今年オープンした施設情報など釜石の観光情報を紹介いただいた。

研修2では、キャプラン(株)の派遣講師2名から、異文化理解、基本的な接客マナーや英語での対応について指導いただいた。特に、ラグビーワールドカップ岩手釜石開催で観戦する外国人客を想定し、道案内、乗換案内、会計などの内容を参加者同士でロールプレイを行った。

研修を終えて

参加者は、外国人客に案内する実践的なフレーズやフレーズの違いを学び、多種多様な場面での応用ができるようになり、英語での対応について理解が深まった。また、釜石での交通情報を参考に、道案内などの対応をととても丁寧にご指導いただき、英語での案内に役立った。参加者は、若い方が多く、ほとんどの方が理解でき、参考になった。また、参加したいと満足しており、インバウンド観光の受入の機運醸成に効果があったと思う。今後同様な研修会を開催する場合は、内容のレベルを上げ、更なるおもてなしの向上を図りたい。

インバウンドおもてなし研修会

目 的 愛媛県では、松山-台湾定期便の就航や大型クルーズ船の寄港など、これまで以上に外国人観光客と接する機会が増加しているが、受入側では言葉や文化等の違いから不安等を感じておられる方もいらっしゃるのが現状。今回の研修会を機に、その不安等を軽減・解消し、積極的に外国人観光客を受け入れる機運形成につなげていく。

開催日時 令和元年9月27日（金）14:00～16:00

開催場所 愛媛県武道館大会議室

主 催 （一社）愛媛県観光物産協会

共 催 （公社）日本観光振興協会

参加状況 観光事業者、行政、観光協会等 80 名

プログラム 14:00～14:05 主催者等挨拶

14:05～15:45 研修会

15:45～16:00 質疑応答

研修テーマ インバウンドおもてなし

講 師 ANA ビジネスソリューション(株) 関谷 友味子氏

研修内容 1 接遇（おもてなし）とは

2 グローバル化と異文化理解

3 異文化対応力の向上

研修を終えて

出席者の約 90%の方から参考になった、分かりやすかったと回答していただいた。また、宿泊・交通・アクティビティ等様々な業種の観光事業者や、観光案内所職員の方、行政、観光協会等々と多種多様な方に出席いただき、場所も県内各地からお越しいただき、関係者のインバウンドに対する興味の高まりを感じた。当協会の主催としては初めてのテーマであったが、非常に有意義な会合となった。今後も定期的にインバウンド対応の研修会を開催したい。



福井市

ようこそ福井へ。インバウンドビジネスの可能性

目的 福井市は、北陸新幹線の福井駅開業を控え、外国人観光客誘客に向けて様々な取組を行っているが、市内の飲食店や小売店などの対応はまだまだ整っておらず、受入体制の強化が喫緊の課題となっている。外国人観光客が本市を訪れたときに、「食」の価値を伝える仕組みや、入店を促す仕組みが必要であるほか、旅行代理店の担当者に対して送客を促すような仕組みをつくる必要がある。さらに、キャッシュレス対応などにより外国人観光客の購買の機会を確実に捉えることも必要とされている。このため、事業者を中心に講座を実施し、情報発信や環境整備を強化することで、外国人観光客にとって魅力的な地域となることを目指す。

開催日時 令和元年 10 月 29 日（火） 14:30～16:30

開催場所 福井県国際交流会館 3 階 特別会議室

主催 福井市

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、自治体職員等 29 名

プログラム 14:30～16:30 講義



研修テーマ インバウンド（受入環境整備）

講師 三菱 UFJ&リサーチコンサルティング株式会社 田中 三文氏

研修内容 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社政策研究事業本部より、田中三文氏をお招きし、ご講演いただいた。同氏には、先進地の良い事例などもご紹介いただいただけでなく、前日より福井市内の店舗や観光地を直接ご覧いただき、改善点をご説明いただいた。パンフレットでは近くにあるのに複数に分かれているものが、観光客目線では 1 つになっているほうが見やすいなど、具体的にご提案いただき、大変参考になった。

研修を終えて

海外からのお客様を受け入れるにあたってどういったことが必要かという観点で、普段生活している地元の人間目線ではわからないことを聞くことができ、大変有意義であった。また、今回のセミナーを開催したことにより、飲食店、小売店に加え、宿泊事業者、体験サービスを提供する事業者など、多くの事業者の方々に参加いただくことができ、これまで個別にインバウンド対応をしていた地域のアクターの方々とつながりを強化できたことも、成果としては非常に大きい。今回のセミナーの開催によって得られた知識を、地域の方々と一緒に活用し、受け入れ環境を強化していきたい。

南砺市

南砺市インバウンドセミナー

目 的 当市は、世界遺産「五箇山合掌造り集落」をはじめ、ユネスコ無形文化遺産「城端曳山祭」が開催される「城端」、日本一の木彫刻のまち「井波」など、多数の観光資源を有している。近年はインバウンドも増えてきており、平成30年度は市内での外国人宿泊者数が1万2千人を突破した。(4年前の2倍以上)今までは市や観光協会が主体となって少しずつインバウンド対策を進めてきたが、実際のプレーヤーである観光・商工関連事業者や市民がインバウンドを意識しつつも、どのように対応してよいか分からず戸惑っている状況である。観光・商工事業者が「インバウンドを中心とした観光業で稼ぐ」という意識を持つよう機運醸成を行う。

開催日時 令和元年12月3日(火) 14:00～16:30

開催場所 南砺市クリエイタープラザ桜クリエ 多目的ホール

主 催 南砺市

共 催 (公社)日本観光振興協会

参加状況 観光事業者、商工事業者、観光協会職員等 32名(事務局を除く)

プログラム 14:00～14:05 主催者、来賓挨拶

14:05～15:35 中澤龍氏講演

15:45～16:35 中西邦康氏講演

16:15～16:30 市担当課より観光施策説明

研修テーマ インバウンドによる地域経済活性化

講 師 株式会社やまごころ 取締役 中澤 龍氏

研修内容 第1部は(株)やまごころ取締役営業統括部長の中澤氏が「インバウンドによる地域経済活性化」と題し講演した。

現在の日本全体のインバウンドの状況や国の施策などを紹介されたあとに、地域におけるインバウンド戦略について説明された。特に外国人目線での情報収集について「TripAdvisor」の有用性、WiFi整備の重要性、キャッシュレス決済の必要性について説かれた。着地型商品の開発について事例を踏まえて丁寧にご説明いただいた。第2部は、南砺市利賀村地域で民宿「中の屋」を運営する中西邦康氏が「いま里山が面白い！インバウンド誘客のすすめ」と題し講演した。井波地域は木彫刻のまちであるが、今まではインバウンド客はほとんどいなかった。山川氏は「職人に弟子入りできる宿」をコンセプトにゲストハウスを運営され、着実にインバウンドを呼び込んでいる。その手法や、地域活性化の目的を紹介いただいた。第3部では市担当課より、今年度、来年度のインバウンド施策について説明を行った。

研修を終えて

南砺市は世界遺産である五箇山合掌造り集落にはインバウンドが訪れているが、その他地域にはまだまだ数が少ない状況である。今回のセミナーでは日本全体でインバウンドが伸びていること、国を

挙げて施策を行っていること、他地域の先進事例などが学べ、参加者は刺激を受けたと思われる。また、南砺市の立地条件が一番厳しい利賀村で実際にインバウンドを受け入れ、年々宿泊者数を増加している中西さんの具体的な事例は、同業者に希望を与える内容であった。アンケートを見てもほとんどの方が満足しており、市内事業者のインバウンド対応の機運が高まったと考える。



福山観光キャンペーン実行委員会

＜ようこそ福山へ＞外国人観光客おもてなし研修

目的 近年、日本を観光する外国人観光客は増加傾向にあり、福山へも様々な地域から訪れる外国人観光客が増えるようになってきました。そのため、福山を訪れた外国人観光客の満足度を高め、また訪れたいと思っただけけるよう、今年も外国人観光客おもてなし研修会を開催。

開催日時 令和2年02月03日（月）14:00～16:00
開催場所 エフピコ RiM7 階 ものづくり交流館 セミナールーム B
主催 福山観光キャンペーン実行委員会
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、国際団体、飲食店等 27名
プログラム 14:00～14:05 主催者・共催者あいさつ
14:05～15:45 ＜ようこそ福山へ＞外国人観光客おもてなし講座
15:45～16:00 質疑応答

研修テーマ 訪日外国人が喜ぶ観光や福山市でできるおもてなしについて
講師 (株)JTB 総合研究所 大伴 哲夫氏

研修内容

- ・訪日外国人が考える「観光」とは
- ・インバウンドマーケットと自身の生活のつながりとは
- ・訪日外国人が喜ぶ観光とは・福山市が出来るおもてなしとは

研修を終えて

福山市を訪れた外国人観光客が楽しめるよう、現状や外国人観光客の受け入れ体制の大切さについて講義をしていただきました。外国人観光客が地域に求めていること、おもてなし側が気をつけなければならないことを学び、メニューに写真や使っている食材を明記するなど少しの工夫で、外国人にとっては分かりやすくなるということを知りました。また、今後やるべきことについてコミュニケーションの取り方や声掛けの仕方を実践を交えながら行うことで、英語を話すことができない方でも簡単に使えるフレーズがありました。アイコンタクトだけでも印象が大きく変わるため、実践に活かしていきたいという声が多くありました。



令和元年度インバウンドセミナー

目 的 今年度は東京オリンピック・パラリンピック等の国際大会の開催も控えており、今後は直行便就航地である東アジア圏だけでなく、欧米豪をはじめ、より多様な国・地域からの外国人観光客の増加が見込まれる。また、多国籍の外国人観光客を受け入れるのには多くの労力がかかると考えている県内事業者は現在も多い。ついては、今後は一歩踏み込んで、多国籍の外国人観光客が求めるサービスの違いやインバウンドビジネスの取組事例等を学ぶことにより、他地域と差別化ができるきめ細やかなサービスを提供できる体制を整備し、観光消費の拡大につなげていこうとするもの。

開催日時 令和2年2月4日（火）13時30分～16時20分

開催場所 サンポートホール高松 54 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、香川県商工会議所連合会、香川県商工会連合会、公益財団法人かがわ産業支援財団、香川県信用保証協会

参加状況 市町観光主管課、観光協会職員、宿泊関係事業者、交通関連事業者
通訳ガイド等 計 105 名

プログラム 13:35～14:05 外国人旅行者受入環境調査事業報告

14:05～14:35 インバウンドの受入環境整備の現状と課題について

14:45～15:15 インバウンドビジネスの取組事例について

15:15～16:15 パネルディスカッション

研修テーマ 外国人観光客の受入環境整備について

講師 (一財)国際観光サービスセンター 常務理事 原 祥隆氏

研修内容 前半は講演を3つ実施した。国際観光サービスセンター 原様から、現在、地域が抱えるインバウンドの受入に係る現状、問題点等について説明いただいた上で、それに対して、どのような対策を取れば効果的なのかについて講演いただいた。また、先進的なインバウンドビジネスの取組事例について、三菱地所株式会社 前田様からご講演いただいた。

後半はパネルディスカッションを実施。「インバウンドと地域の活性化」というタイトルで、県内事業者2名、県外事業者3名に御参加いただいた。県内事業者からは、宿泊事業者、観光事業者に登壇いただき、自身の取組事例について紹介していただいた。

県外事業者からは、前半でご講演いただいた三菱地所株式会社 前田様をはじめ、アメリカ出身の一橋大学教授、及び、イギリス出身の旅行会社社員に登壇いただき、県外(海外)目線でお話をしていただいた。

研修を終えて

多国籍の外国人観光客が求めるサービスの違いやインバウンドビジネスの取組事例について、専門の講師の方からご講演をいただき、また、それを100名余りという多くの県内観光関連事業者にお聞

きいただき8割以上の方に満足をいただいたことがアンケート結果で得られたため、当セミナーの目標は概ね達成できたのではないかと考えられる。一方で、一部の参加者からは「もう少し、現場の事業者に近い内容の講義にしてもらえると理解がしやすい」「参加者一人一人が翌日から現場で取組める改善点について提言してもらえれば、もっと有意義なセミナーになると思うので来年も楽しみにしている」といった声も寄せられており、講演内容についてもう少し考え直す余地もあると思われた。



令和元年度 おんせん県おおいた観光案内所連絡会議

目的 本県への来訪者の満足度向上を図るため、研修を通じた「安心」「安全」など危機管理に関する知識を得た上で、具体的な対応方法や説明方法等、他の観光案内所の取組内容等のノウハウ等の習得を通じて、各観光協会、観光案内所等の連携による更なる強みの構築、また資質の向上に結びつける。

開催日時 令和2年2月25日（火）13:00～16:50

開催場所 別府ビーコンプラザ他

主催 公益社団法人ツーリズムおおいた

共催 公益社団法人日本観光振興協会

参加状況 観光関連事業者、各市町村観光協会（観光案内所）職員、市町村観光担当課職員 35名（事務局を除く）

プログラム 13:00～14:15 基調講演（JTB 総研 高松 正人氏）

14:15～14:30 休憩

14:30～15:45 観光案内所連絡会議（ディスカッション）

15:45～16:15 移動

16:15～16:50 施設見学（WANDER COMPASS BEPPU/ J R別府駅構内）

研修テーマ 「安心」と「安全」は大分のブランドになる！

講師 株式会社 JTB 総合研究所 高松 正人 氏

研修内容 「安心」と「安全」は大分のブランドになる！

昨今、異常気象とも思われる大型台風、集中豪雨による大きな災害や将来発生が予測されている大型地震、また連日報道されている「新型コロナウイルス」など、日本における「安心」「安全」への脅威が増す中で、観光目線で必要な「危機管理」関連の話題を中心に、大分県内の観光案内所を中心とした現場の第一線で活動するセクション（特に実務メンバー）と情報共有等を図る。またインバウンド観光客も東アジア圏が中心だったが、「ラグビー・ワールドカップ日本大会 2019」を契機に欧米豪など多様な国々からの来県は、地元大分県に大きな変化をもたらした。

今後、急激な増加が期待されるインバウンド観光客の受入れに關しての異常時対応を事前に学ぶことで、「安心」「安全」による大分県のブランド確立を推進する。

基調講演による研修参加者の意識の向上、県内主要案内所における実例を基にしたディスカッション、それぞれの地域における特性・課題、またそれに対する効果的で具体的なアクション等の事例や情報を通じ、各職場を超えた職員相互の平時からの連携の重要性も共有する。併せて、危機管理に關連する情報にとどまらず、それぞれの市町村だけでは成立しない“旬”の観光情報等も共有することでお客様の満足度の向上にも結び付ける。先進事例として「WANDER COMPASS BEPPU」を視察し、インバウンド観光客に対する接客やリピーターづくり、また地元における役割等を参考事例として共有する。

研修を終えて

基調講演資料については、旬のテーマを含んでいたことや日頃から不安に思っていることへの具体的な対応例等も紹介され、聞き入る参加者も多くアンケート結果についてもまずまず好評だった。

パネルディスカッションについては大分県を代表する別府市・大分市・由布市・日田市の4観光協会の代表者などに登壇頂き、近況報告を含めた地域での具体的な取組事例や、昨年10月の「一生に一度」の体験だった「ラグビーワールドカップ日本大会2019」から学んだことや課題として感じたことなどを、会議を通じて共有できた。また、今後急激に増加、また多様化するであろうインバウンド観光客の受入れに対しての実例や心構え（各種の事前準備）などが共有でき、今後に生かすことが出来ると思う。

参加者の中に、直接お客様と接している運輸事業者（航空会社・フェリー）や宿泊事業者の参加もあり、観光目線での「危機管理」が非常に興味度の高い項目だとあらためて認識を新たにした。・新型コロナ対応等で関係行政機関の出席率は低かった。また観光協会においても参加予定が直前欠席となるなど、時節ながらの影響が出てしまった。全関係機関、また一人でも多くの職員に参加して欲しい研修・会議だったので、この部分が無ければ100点に近いものだったと思う。

※ 全ての不参加案内所には、当日の配布資料を後日送付した。

※ 「大分県旅館ホテル生活衛生同業組合」会員には組合事務局を通じて「危機管理」に関する情報共有としてデータ配信を行った。



研修メニュー6.

危機管理・災害時の緊急対応プログラム

サブメニュー

- (1) 災害からの観光復興
- (2) 観光地の危機管理

観光地域づくり・人材育成研修

目 的 富士山噴火、大地震、豪雪、台風など富士五湖においても多様な災害が想定される中、万が一の事態に遭遇した際に不特定の観光客、特に急増する外国人観光客に対してどのような取り組みをすればよいのか。当地の抱える大きな課題に対し具体的な提言や解決に向けたヒントをお話しいただき、観光関係者だけでなく様々な事業関係者に少しでも対応に向けた認識を共有していただく。

開催日時 令和元年 11 月 19 日（火） 14:00～16:00

開催場所 ハイランドリゾートホテル&スパ「グランバンケット富士」（山梨県富士吉田市）

主 催 一般社団法人富士五湖観光連盟 富士吉田商工会議所

共 催 公益社団法人日本観光振興協会

参加状況 主催団体会員等 110 名

プログラム 14:00～14:05 開会・主催者挨拶

14:05～14:10 （公社）日本観光振興協会 関東支部

14:10～15:45 講演

15:45～16:00 閉会



研修テーマ 富士山噴火!?大地震!?豪雪!?増水!?「あなたは観光客の安全を守れますか？」

講師 株式会社 JTB 総合研究所 高松 正人 氏

- 研修内容**
1. 各地で発生した観光リスク及び富士五湖で想定される観光リスク
 2. グループワーク（富士五湖で想定される観光リスクとその影響）
 3. 観光危機管理に関する当地の課題
 4. 観光客及び観光関連事業者が危機から守るべきものは何か
 5. 外国人旅行者の災害に関する特性（大阪府における事例紹介）
 6. 災害発生時に滞在者の意識と行動
 7. 災害発生時に役立った情報、希望する対応、求めること
 8. 観光地域及び事業者の BCP
 9. 災害による観光への被害
 10. 風評被害やブランドイメージの低下
 11. 減災に向けた取り組みの重要性
 12. 非常時の情報収集及び状況伝達
 13. 観光客への早期情報提供及び帰宅奨励
 14. 危機対応への備えの重要性
 15. 危機対応計画、マニュアルの見直しのポイント
 16. 危機管理計画に基づく訓練のポイント
 17. 危機への対応、体制の立ち上げ
 18. 行政の視点と事業者の視点を併せ持つ由布市のマニュアル紹介
 19. 災害時の外国人対応（Follow me など簡単な言葉の有用性）

20. 災害発生時の早急な観光客向け避難場所の開設（札幌市の例）
21. 事実確認、情報収集はどこから、どうやって収集するのか
22. 得た情報をどのような形で提供するのか
23. 災害時の外国人旅行者対応の課題
24. 各事業者、地域（自治体等）ができること
25. 危機からの復興は受け入れ体制を整えてマーケティング
26. マーケティングは誰に×何を×どのように行うかが基本
27. 富士五湖観光の災害時の影響想定
28. 回復に向けたマーケティングの基本
29. 当地の緊急医療受入体制
30. けがや体調急変時の当地の体制についての指摘

研修を終えて

参加者は予定の100名を超え盛況に実施できた。参加理由は「所属箇所からの案内だから」より、「関心あるプログラムだから」が多くテーマ設定は適切だったと思われる。講義の評価も97%の方が「参考になった」と考えており、関心の高いテーマ設定だったことに加えて、高松講師の講演内容が分かりやすく理解しやすいものであったことが分かる。例年秋に開催している講演会の時間設定は1時間30分なのに対し今回は2時間設定としたが、「時間はちょうど良い」が約80%ありよかった。講演中のワークショップで「富士五湖で想定される観光リスクは何か」「またそれらが発生するとどのような影響があるか」について参加者が記載したものを終了後、整理することで、地域の方々が具体的にどのような災害を心配し、どのような事態の発生を心配しているかが分かり有益であった。

神奈川県、神奈川県観光振興対策協議会

神奈川県観光危機管理セミナー～あなたは災害から観光客を守れますか～

目的 東京 2020 オリンピック・パラリンピック大会を控え、国内外から多くの観光客が神奈川県を訪れることが見込まれる一方で、地震や台風、感染症等の災害が、観光客に大きな影響を与えることが懸念されており、観光事業者には、観光客の安心・安全の確保のために適切な対応を行うことが求められている。本研修は、宿泊施設や観光施設、旅行業者等の観光事業者や県内観光協会等を対象とし、参加者に観光危機管理の必要性を認識してもらい、取組方法等について共有をしてもらうことにより、観光危機管理の取組の促進を図る。

開催日時 令和 2 年 2 月 13 日 (木) 13:00～16:00
開催場所 神奈川県小田原合同庁舎 3 階 3EF 会議室
主催 神奈川県、神奈川県観光振興対策協議会
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 42 名
プログラム 13:00～13:10 主催者・共催者挨拶
13:10～14:00 基調講演
14:00～14:15 観光危機管理マニュアルの説明
14:30～15:50 ワークショップ
15:50～16:00 質疑応答



研修テーマ 自然災害等から観光客を守るための取組について

講師 株式会社 JTB 総合研究所 高松 正人 氏

研修内容 ◆基調講演 テーマ：「災害発生！あなたは観光客の安全を守れますか？」

講師：高松 正人 氏（株式会社 JTB 総合研究所上席研究理事）

◆観光危機管理マニュアルの説明 「観光事業者のための災害対応マニュアル」の作成主旨・使い方についての説明を行った。

◆ワークショップ 災害発生時に観光客を守るための取組における取組状況や課題について、参加者間で意見交換を行った。

研修を終えて

本研修では、観光事業者等に観光危機管理の必要性や、現在の取組状況について参加者に考えてもらうことで、今後、参加者が観光危機管理への取組を進めるきっかけを提供することができたと思われる。参加者からも、「備えが不十分であったことが認識できた。」「考え直すいい機会となった」との意見をいただき、参加者の危機管理意識の向上に寄与できたと考えている。今後、このような研修を継続的に実施することで、観光危機管理の取組の促進を図っていきたい。

参考資料 1) 過去研修会開催実績

本事業は平成 27 年度より実施し、平成 28 年度より毎年研修メニューの改訂を行い、時代に即した研修を開催している。

令和元年度は全国より 35 団体から応募頂き、20 団体を支援した。年度別の詳細については、令和元年度は図 1、平成 30 年度は図 2 を参照のこと。

令和元年度観光地域づくり人材育成研修メニュー			
研修メニュー	サブメニュー	団体数	小計
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	(1)魅力ある観光地域づくりとは	2	5
	(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	1	
	(6)観光地経営と財源確保	1	
	(7)DMO 中級レベルアップ	1	
2.魅力ある観光地域づくりのための人材育成	(1)中核人材の必要性とその育成	1	1
	(2)マネジメント		
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	(1)観光マーケティングの基礎(変更)	2	3
	(2)着地型商品開発		
	(3)効果的なプロモーション		
	(4)WEBマーケティングの活用(変更)	1	
	(5)RESASや観光予約プラットフォーム等の操作・活用研修(変更)		
	(6)二次交通の現状と課題(新規)		
	(7)民泊・農泊の現状と活用(新規)		
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	(1)産業観光による地域活性化	1	2
	(2)エコツーリズム・グリーンツーリズム		
	(3)ガストロノミーツーリズム(新規)		
	(4)スポーツツーリズム(新規)	1	
	(5)酒蔵ツーリズム(新規)		
5.インバウンドの受入準備	(1)インバウンド受入	5	7
	(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)おもてなし研修(接遇・文化・食)	2	
	(5)ショッピングツーリズムによる地域活性化		
6.危機管理・災害時の緊急対応のテーマに限定したプログラム	①災害からの観光復興		2
	②観光地の危機管理	2	
合計			20

図1 令和元年度研修メニュー別一覧

平成30年度観光地域づくり人材育成研修メニュー			
研修メニュー	サブメニュー	団体数	小計
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	(1)魅力ある観光地域づくりとは	4	16
	(2)DMO 入門・初級編	2	
	(3)DMO 特別講座	2	
	(4)観光協会の機能強化	2	
	(5)先進事例研究	3	
	(6)観光地経営と財源確保	2	
	(7)DMO 中級レベルアップ	1	
2.魅力ある観光地域づくりのための人材育成	(1)中核人材の必要性和その育成	1	2
	(2)マネジメント	1	
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	(1)観光マーケティングの基礎(変更)	6	14
	(2)着地型商品開発	1	
	(3)効果的なプロモーション	3	
	(4)WEBマーケティングの活用(変更)	1	
	(5)RESASや観光予報プラットフォーム等の操作・活用研修(変更)	1	
	(6)二次交通の現状と課題(新規)	0	
	(7)民泊・農泊の現状と活用(新規)	2	
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	(1)産業観光による地域活性化	0	3
	(2)エコツーリズム・グリーンツーリズム	1	
	(3)ヘルスツーリズム	0	
	(4)ガストロノミーツーリズム(新規)	1	
	(5)スポーツツーリズム(新規)	1	
	(6)酒蔵ツーリズム(新規)	0	
5.インバウンドの受入準備	(1)インバウンド受入	6	15
	(2)ムスリム観光客受入	2	
	(3)おもてなし実践語学研修(英語・中国語他)	1	
	(4)おもてなし研修(接遇・文化・食)	2	
	(5)ショッピングツーリズムによる地域活性化	0	
	(6)インバウンド受入時の危機管理	4	
合計			50
平成30年度観光地域づくり人材育成研修追加メニュー			
研修メニュー		団体数	
①災害からの観光復興		2	
②観光地の危機管理		5	
合計		7	

図2 平成30年度研修メニュー別一覧

参考資料 2) 令和元年度 アンケート分析

1. 目的

地域における担い手を育成する研修、産学官連携による人材育成事業等を実施するため、公募の結果、全国 20 団体が研修会を開催した。観光地域づくりに必要とされる中核的な人材を育成するためのメニューやプログラム、研修教材の充実を図るとともに、これからの観光産業を担う経営幹部育成やアセアン諸国からの訪日観光客増加に伴うムスリム対応などきめ細やかな研修を実施し、研修会終了後、参加者にアンケート調査を実施し、今後の当協会の事業展開につなげていく。

2. 調査期間

平成 31 年(令和元年)9 月 1 日～令和 2 年 2 月 29 日

3. 調査対象

全国広域観光振興事業 日本観光振興アカデミー・人材育成事業「令和元年度観光地域づくり人材育成研修」 支援団体 20 団体

4. 調査方法

研修会終了後、以下アンケート用紙を参加者に配布。各主催団体の事務局にて集計後、当協会に提出。

全国広域観光振興事業

～受講者アンケート～

氏名(姓 氏名) 電話番号 (No.)

本日は本研修にご参加いただき、誠にありがとうございます。
今後の研修事業をより良いものとするために、お手紙ですが、下記のアンケートにご回答いただき、終了後、アンケートを事務局にお渡しいただきますようお願い致します。
なお、本アンケートに関する個人情報(本事業以外)では使用致しません。

〇〇〇(主催団体名)ノ(公社)日本観光振興協会
令和元年〇月〇日(〇)

1. 【参加の理由】本研修へ参加したい主な理由について当てはまるものに1つ〇印をご記入下さい。

① 日程がちょうど良かったから
② 関心のあるプログラムだったから
③ 所属企業等からの案内
④ その他 ()

2. 【講師の評価】本日の講師について、当てはまる評価に1つ〇印をご記入下さい。

① とても参考になった
② 参考になった
③ どちらともいえない
④ あまり参考にならなかった
⑤ 全く参考にならなかった

【理由】

3. 【研修の運営についての評価】本研修の運営について、当てはまる評価にひとつ〇印をご記入下さい。

1) テーマ設定 ① 分かりやすい ② 普通 ③ 分かりにくい
2) 時間 ① 物足りない ② ちょうど良い ③ 長い
3) 開催時期 ① ちょうど良い ② 他の時期を希望する
4) 開催地域・場所(会場) ① 都合が良い ② 都合が悪い
5) 規模(人数) ① 多い ② ちょうど良い ③ 少ない

4. 【今後について】今後、地域の自治体や観光関連団体が主催する研修事業において、取り上げてほしいテーマがありましたら〇印をご記入下さい。【複数回答】
※その他について詳細がございましたら、「7その他」欄にご自由にご記入下さい。

① DMO入門、初級編
② DMO中級編
③ マーケティング (WEBマーケティング含む)
④ 人材マネジメント
⑤ 外国人観光客対応
⑥ ICT・ネット活用
⑦ その他 ()
⑧ 当てはまるものはない

5. 【次回参加について】今後このようなセミナーが開催される場合の参加について、当てはまる評価に1つ〇印をご記入下さい。

① 是非参加したい
② 機会があれば参加したい
③ どちらともいえない
④ あまり参加したくない
⑤ 全く参加したくない

6. 【共催者：日本観光振興協会について】弊協会の事業において、知っているもしくは参加したことがある事業等ございましたら、〇印をご記入ください。【複数回答】

事業名	知っている事業	参加したことがある事業
① 観光手帳プラットフォーム		
② 院SAS (リーザス)		
③ 地方観光カレッジ		
④ DMO ネット		
⑤ DMO を担う人材育成研修		
⑥ 事業推進ミーティング事業		
⑦ その他		
⑧ 当てはまるものはない		

■ご自身について
ご自身について当てはまる項目に1つずつ〇印をご記入ください。

1) 年代: ① 10・20代 ② 30代 ③ 40代 ④ 50代 ⑤ 60代以上
2) 性別: ① 男性 ② 女性
3) 業種: ① 観光施設 ② 宿泊施設 ③ 土産物・飲食店 ④ 交通事業者 ⑤ 旅行会社
⑥ 自治体職員 ⑦ 観光協会職員 ⑧ その他 ()
4) 役職: ()

■その他ご意見がございましたら、ご記入ください。

ご協力ありがとうございました。お返事をつけてお送り下さい。

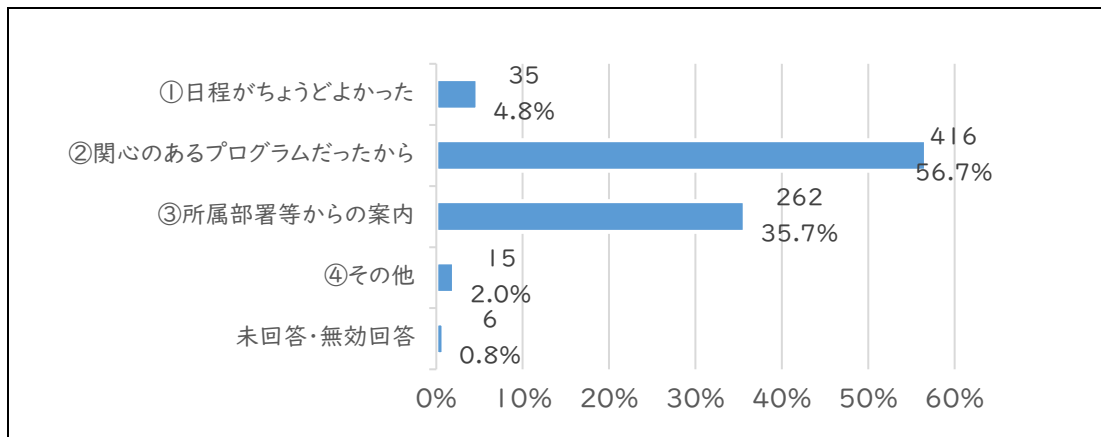
裏面にお読みください。 2019年 07月

5. 回収結果

支援団体 20 団体のうち、提出団体 20 団体、回収率 100%
回答者数 734 名。

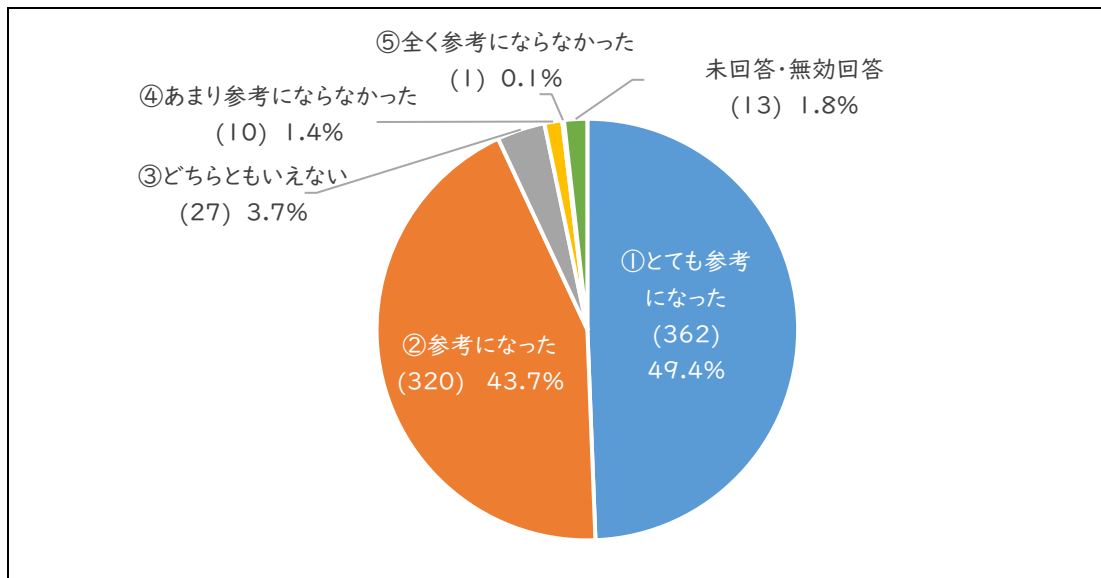
6. アンケート結果

(1) 本研修会の参加理由



- ・主催者から直接声掛けいただいたから
- ・近畿大学 高橋 一夫氏の講義だったから
- ・近くで開催していたため
- ・金融機関からの紹介

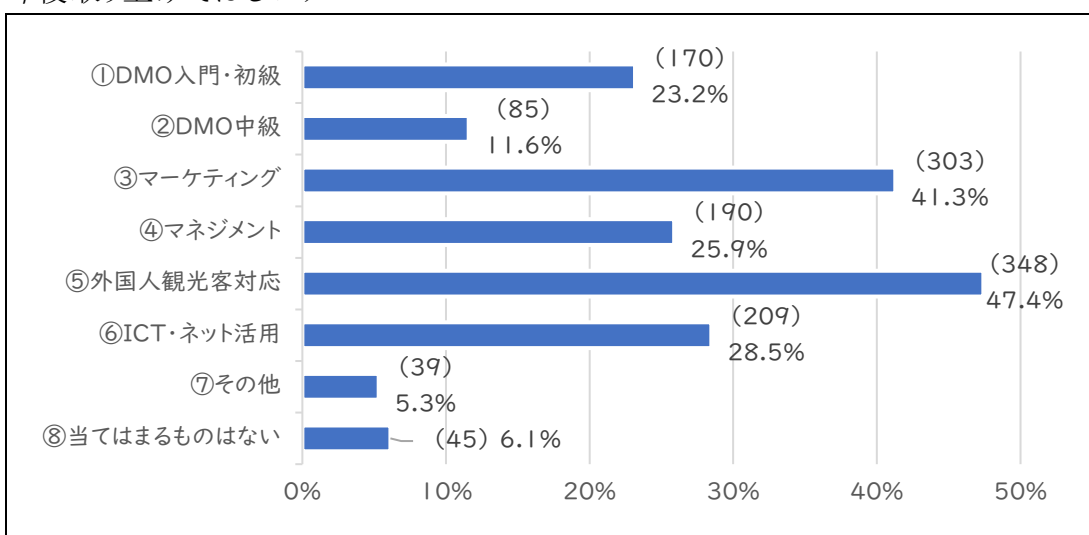
(2) 講義評価



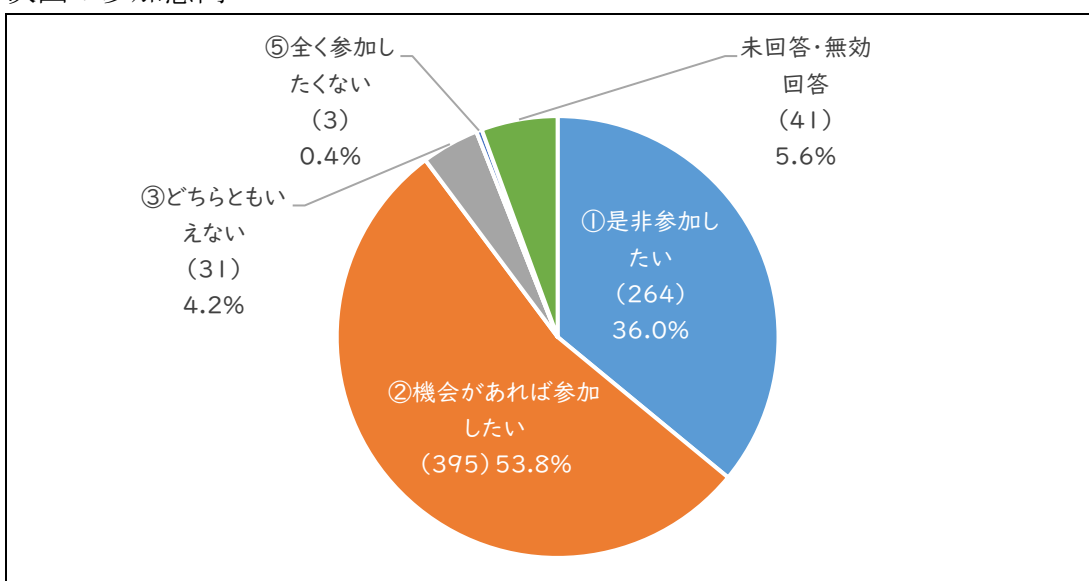
- ・現状を客観的視点からご指導いただけました。
- ・実践的な内容とタイムリーな情報が素晴らしかった。
- ・仕事ですぐ使えそうな英会話等勉強になった。
- ・DMO(飯山)の具体的取組が参考になった。
- ・観光資源を商品にすることの大切さを確認
- ・インバウンドの考え方、お客さん誘致のヒントが参考になった。
- ・トリップアドバイザーをうまく活用して情報を紐づけるという所が目からうろこだった。また中の屋さんの話が面白かった。魅力的！！

- ・マーケティングと意思決定できる組織作りの重要性を理解できた。
- ・広域、連携が重要であることがあらためて認識できた。これから地域連携の DMO として地域、観光事業者、行政とどのように接していけばいいかヒントになった。
- ・ターゲットを絞ることの重要性を再認識できた。
- ・海外や国内の DMO 事例を基に、財源確保、運営の方向性が勉強になった。
- ・具体例を織り交ぜながら、ブランディングの必要性が分かりやすく理解できた。
- ・初参加だったが、日本人側、外国人側双方の視点からのディスカッションを拝聴出来てよかった。外国人目線で考える機会になった。
- ・パネルディスカッションがよかった。パネラーの体験談等が聞いたのがよかった。
- ・具体的な外国人旅行者への「シンプル」で「速やか」な対応やアプリの取組を知れてよかった。COVID19 終息後に向けた準備も取り掛かりたい。反動増へ前向きに
- ・一番大切なのは最悪の状況を想定しての訓練という事が理解できた。

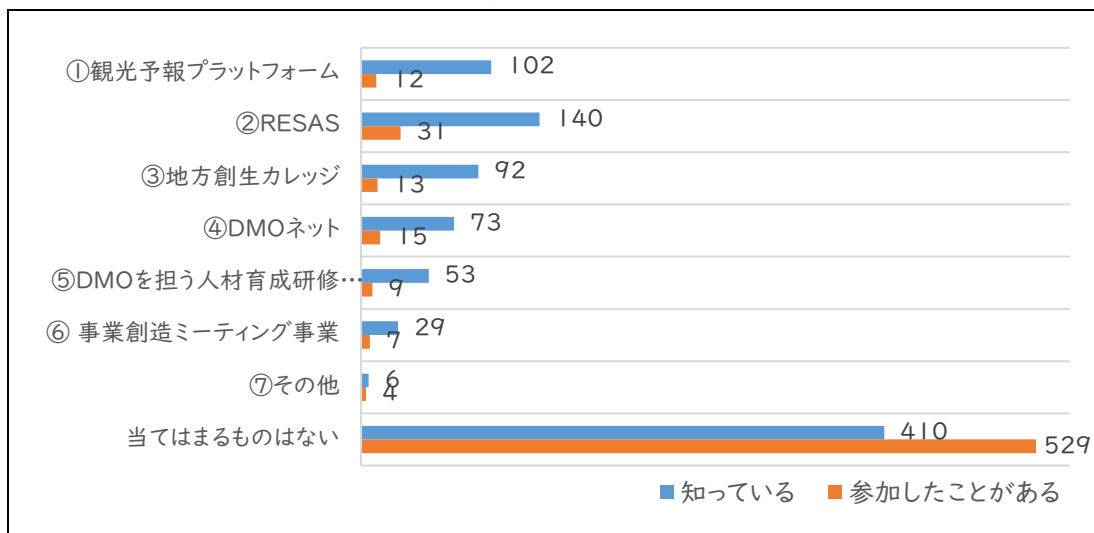
(3) 今後取り上げてほしいテーマ



(4) 次回の参加意向

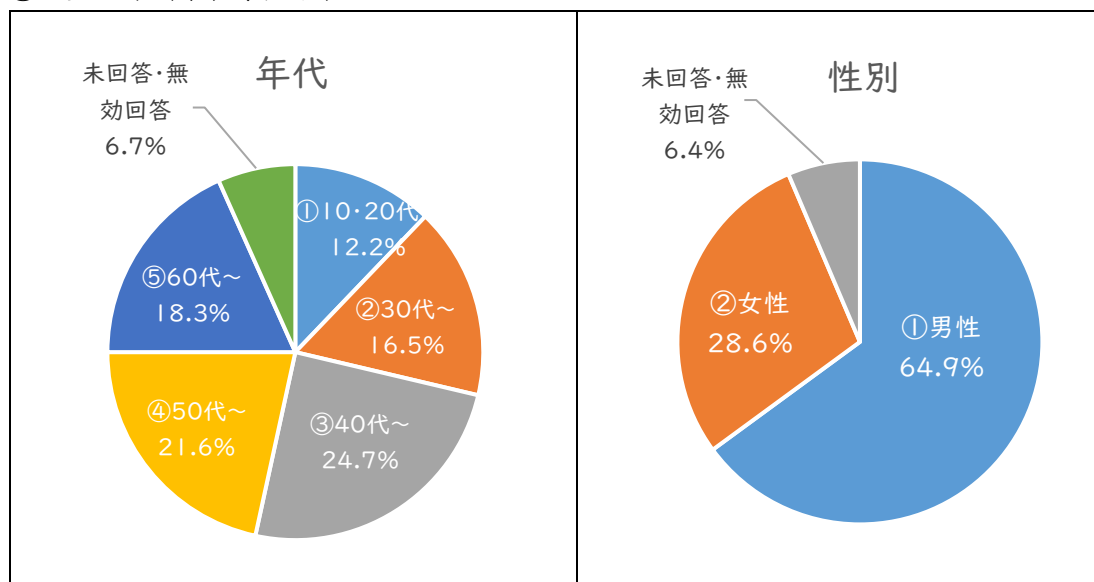


(5) 当協会のセミナーにおいて参加した、知っている事業

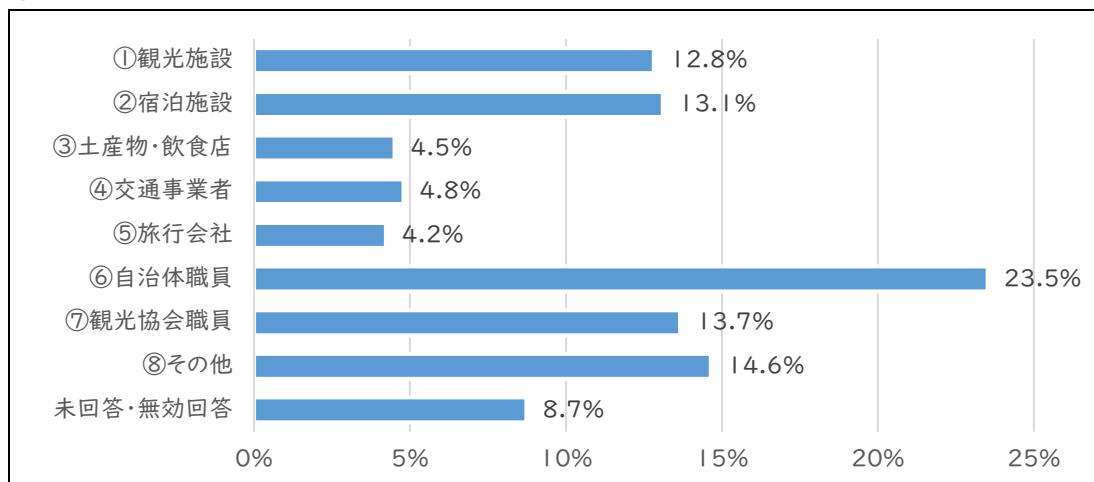


(6) ご自身について

① 参加者(年代、性別)



② 業種



・外国人支援団体・理容師・観光ボランティア・観光事業者・観光協会会員
・地域活性化大学・地方創生事業者・地域連携 DMO イベントオーガナイザー
・サービス業・観光ツアー主催者・通信・金融・経済団体・商工会・団体職員・複合レ
ジャー・パート職員・出版社・小売業・通訳案内士、地域通訳案内士、ボランティア
通訳・NPO・建設業・ホロコースト記念館・自営業・工芸士・土産物製造・議員

③ 役職

役員、会長、代表取締役、支配人、危機管理官、所長、施設責任者、部長 等

以上