

(全国広域観光振興事業)

平成 29 年度  
観光地域づくり人材育成研修  
実施報告書

平成 30 年 3 月



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



# はじめに

近年の人口の減少傾向への転換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切り札として、観光は、ますます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41か所の公募をいただき、28団体で研修会の開催を支援いたしました。

今回支援対象となった28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・グリーンツーリズム等)」、「5.インバウンドの受入整備」の5つの研修メニューから地域の課題に応じたメニューを選択頂いたうえで開催いたしました。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、受講者からの評価も高いものとなりました。研修担当者への研修終了後の満足度調査では、90%以上と大変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。

公益社団法人日本観光振興協会

# 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
<b>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）</b> .....	4
釜石市商業観光課.....	5
東京都町田市、一般社団法人町田市観光コンベンション協会.....	6
西美濃観光ネットワーク.....	8
一般社団法人愛知県観光協会.....	9
一般社団法人森の京都地域振興社.....	11
一般社団法人木津川市観光協会.....	13
吉野大峯・高野観光圏協議会.....	14
うきは市観光協会.....	16
一般社団法人長崎国際観光コンベンション協会.....	17
熊本県南小国町.....	19
一般社団法人高千穂町観光協会.....	21
<b>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</b> .....	23
一般社団法人長野県観光機構.....	24
公益財団法人福井観光コンベンションビューロー.....	26
大牟田た〜んとよかところ協議会.....	27
<b>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</b> .....	28
一般社団法人石巻圏観光推進機構.....	29
公益財団法人群馬県観光物産国際協会.....	30
一般社団法人埼玉県物産観光協会.....	32
一般社団法人岐阜県観光連盟.....	34
奈良県橿原市.....	36
公益社団法人鳥取県観光連盟.....	37
大分県、公益社団法人ツーリズムおおいた.....	39
<b>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）</b> .....	41
みやこ観光まちづくり協会.....	42
<b>研修メニュー5. インバウンドの受入準備</b> .....	44
北海道渡島総合振興局.....	45
一般社団法人登別国際観光コンベンション協会.....	47
一般社団法人下田市観光協会.....	49
福山観光キャンペーン実行委員会.....	51
公益社団法人香川県観光協会.....	52
公益財団法人高知県観光コンベンション協会.....	53
<b>参考資料 1, 過去研修会開催実績</b> .....	56
<b>参考資料 2, 平成 29 年度 アンケート分析</b> .....	59

# 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。この 3 年間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な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、さらには観光経営・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 41 団体から応募をいただき、審査の結果、28 団体において研修会を実施した。

## (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等)」、「5.インバウンドの受入整備」、「6.観光ボランティア」の 6 つの柱から成っている。(平成 29 年度支援対象の研修メニューは「1～5」である。)

これまで当協会が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」サイトをリニューアルした「観光地域づくり 研修ナビ」サイト<sup>(※1)</sup>で広く紹介し、あわせて推薦講師やテキストの紹介も行った。

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 41 団体の応募の中から審査を行い、28 団体で研修を実施した。(※詳細は次ページの研修実施一覧を参照)

---

(※)「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. 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

#### 【実施団体・実施日】

釜石市商業観光課	平成30年1月18日（土）
一般社団法人町田市観光コンベンション協会	平成29年10月25日（水）
西美濃観光ネットワーク	平成30年1月23日（火）
一般社団法人愛知県観光協会	平成30年2月13日（火）
一般社団法人森の京都地域振興社	平成30年1月15日（水）
木津川市観光協会	平成30年2月26日（月）
吉野大峯・高野観光圏協議会	平成30年2月21日（水）
うきは市観光協会	平成30年2月27日（火）
一般社団法人長崎国際観光コンベンション協会	平成29年12月15日（金）
熊本県南小国町	平成29年9月29日（金）
一般社団法人高千穂町観光協会	平成30年1月11日（木）

#### ◆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

#### 【実施団体・実施日】

一般社団法人長野県観光機構	平成29年11月27日（月） 平成29年11月28日（火）
公益財団法人福井観光コンベンションビューロー	平成30年2月27日（火）
大牟田た〜んとよかところ協議会	平成30年2月14日（水）

#### ◆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<sup>※</sup>操作研修とマーケティング基礎

**【実施団体・実施日】**

一般社団法人石巻圏観光推進機構	平成 29 年 12 月 13 日（水）
公益財団法人群馬県観光物産国際協会	平成 29 年 11 月 12 日（日） 平成 29 年 12 月 6 日（水）
一般社団法人埼玉県物産観光協会	平成 29 年 10 月 16 日（月）
一般社団法人岐阜県観光連盟	平成 30 年 2 月 22 日（木）
奈良県橿原市	平成 29 年 10 月 13 日（金）
公益社団法人鳥取県観光連盟	平成 29 年 10 月 20 日（金）
大分県、公益社団法人ツーリズムおおいた	平成 30 年 1 月 23 日（火）

**◆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) ヘルスツーリズム

**【実施団体・実施日】**

みやこ観光まちづくり協会	平成 29 年 10 月 14 日（土）
--------------	----------------------

**◆研修メニュー5. インバウンドの受入準備**

**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

**【実施団体・実施日】**

北海道渡島総合振興局	平成 29 年 11 月 28 日（火）
登別国際観光コンベンション協会	平成 30 年 1 月 22 日（月）
一般社団法人下田市観光協会	平成 29 年 9 月 28 日（木）
福山観光キャンペーン実行委員会	平成 30 年 2 月 9 日（金）
公益社団法人香川県観光協会	平成 30 年 2 月 8 日（木）
公益財団法人高知県観光コンベンション協会	平成 29 年 10 月 4 日（水）

(2) 研修結果

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。

## 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



## 釜石版 DMO を成功させるには

**目 的** 釜石市はラグビーワールドカップ 2019 の開催地として大会を成功させ、その後持続して活動をするためには、地域を巻き込んで活動していく DMO が不可欠と考え、設立を目指しており、設立検討委員会を立ち上げた。DMO 設立後、連携して進めていくさまざまな業種の方が多く存在するが、みなさんに DMO に関して理解を深めていただく機会として、セミナーを開催した。

**開催日時** 平成 30 年 1 月 18 日（土） 16:00～17:30

**開催場所** 釜石市民ホール TETTO

**主 催** 釜石市商業観光課

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** DMO 法人設立検討委員、観光関連事業者他約 40 名

### プログラム

- 16:00～16:05 主催者挨拶
- 16:05～16:10 公益財団法人日本観光振興協会 挨拶
- 16:10～17:10 釜石版 DMO を成功させるには
- 17:10～17:30 質疑応答

**研修テーマ** 釜石版 DMO を成功させるには

**講 師** 高橋 一夫 氏（近畿大学経営学部 教授）



### 研修内容

釜石市と同様にラグビーワールドカップ 2019 開催都市である東大阪市での DMO 設立に携わった、近畿大学経営学部の高橋一夫教授に具体的な話も交えてお話を伺った。

### 研修を終えて

参加者のアンケート結果からもわかるように、先生のお話や資料がとてもわかりやすく、DMO の果たす役割や、行政や観光物産協会との役割分担などが資料を交えて説明され、参加したみなさんは満足されていた。また、現在岩手県沿岸部には外国人観光客がいらっしゃることはあまりないが、ラグビーワールドカップ開催時には必然的に外国人対応が必要である。その個々にできる対応のヒントなども教えていただいた。ただし東大阪市での具体的な事例を紹介していただくところまで至らず、そこが非常に残念であり、運営側の反省点である。

東京都町田市、一般社団法人町田市観光コンベンション協会

## 観光まちづくりセミナー

**目 的** 地域における観光の役割や昨今の観光動向を踏まえ、地域が一体となった観光まちづくりを進めていくことの重要性について理解を深める。

**開催日時** 平成 29 年 10 月 25 日（水） 18:00～20:00

**開催場所** 町田市庁舎 3 階会議室

**主 催** 東京都町田市、一般社団法人町田市観光コンベンション協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 市職員、町田市観光コンベンション協会職員等 46 名（事務局を除く）

### プログラム

- 18:00～18:10 主催者・共催者挨拶
- 18:10～19:00 講演「魅力ある観光まちづくりとは」
- 19:10～19:40 事例紹介「小田原市観光協会の取り組み」
- 19:40～19:50 質疑応答
- 19:50～20:00 まとめ

**研修テーマ** 「住んでよし、訪れてよし、交流感動都市まちだ」実現に向けて

**講 師** 高橋 一夫 氏（近畿大学経営学部 教授）

### 研修内容

■講演「魅力ある観光まちづくりとは」ー主体となる観光協会の役割について考えるー

講師：近畿大学経営学部教授 高橋 一夫 氏

1. 観光まちづくりとは
2. 従来型の観光振興の限界
  - (1) デジタルによって変化する観光振興
  - (2) 行政のジレンマと観光協会の役割
3. 観光協会が経済活性化を創出するにはどこに目をむけるのか

## ■事例紹介「小田原市観光協会の取り組み」

講師：一般社団法人小田原市観光協会事務局長 近藤 孝 氏

1. 小田原市の紹介
2. 小田原市観光協会の概要
  - (1) 一般社団法人小田原市観光協会組織等
  - (2) 誘客対策・広域観光事業等への参加
  - (3) 催事・観光行事ほか
  - (4) その他の事業
  - (5) 観光協会体制の充実
  - (6) 観光協会の新たな体制

### 研修を終えて

近畿大学経営学部の高橋一夫教授の講演では、観光まちづくりの意義とその主体となる観光協会の役割について分かりやすく解説をしていただいた。東大阪市では、「住んでよし、訪れてよし」に加えて「稼いでよし」を掲げ、観光まちづくりで需要創出と域内産業の発展を目指す決意を示しているとの紹介があり、感銘を受けた。また、観光に関する取り組みを進める上では、観光客数を増やすだけでなく、客単価の向上や域内調達率の向上も意識することが必要との指摘があり、今後の取り組みを考える上で、重要な視点を教授いただいた。小田原市観光協会の近藤孝事務局長の事例紹介では、特に関係者の合意形成やデータの収集に関する取り組みは参考になった。

今回の研修で学んだことを活かして、市と観光コンベンション協会の役割分担の明確化と観光コンベンション協会の機能強化に向けた取り組みを進めていきたい。



## 西美濃観光ネットワーク

### 西美濃観光ネットワーク研修会

**目 的** 今年度は民間である観光協会・商工会等による西美濃観光ネットワークを設立し、西美濃広域での地域連携DMOの登録申請をしておりましたが、この度平成 29 年 11 月に登録されました。西美濃エリアの観光PRをより強力なものにしていくために、行政の西美濃広域観光推進協議会と連携を図りながら西美濃地域全体の観光PRに取り組んでいきたいと考え関係者を対象とした研修会を開催するもの。

**開催日時** 平成 30 年 1 月 23 日（火） 15:00～16:30

**開催場所** 大垣市奥の細道むすびの地記念館 多目的室 2

**主 催** 西美濃観光ネットワーク（事務局：大垣観光協会）

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 34 名

**プログラム** 15:00～16:30 講演

**研修テーマ** 地域連携 DMO の組織運営とその機能



**講 師** 高橋 一夫 氏（近畿大学経営学部 教授）

#### 研修内容

「地域連携 DMO の組織運営とその機能」と題し、地方のDMOの運営とありかたと、今後の展望についてご説明いただきました。地域間連携の有効性や、地域連携 DMO の機能として何が求められるかを整理し、地域 DMO や観光協会との機能の重複をどうしていくのかについてお話いただきました。そのうえで DMO の組織運営はどうあるべきかをご講義いただきました。

#### 研修を終えて

講義の評価「とても参考になった」「参考になった」約 92%  
当協会もそうですが、現状として地域の観光協会がDMOとなっていることが多いが、そのため行政に左右されずに運営することが難しい。そのため、DMOに専従できるプロパーが必要である。今後発展的に活動をしていく上で大変勉強になりました。

## DMO 等における観光地経営と財源確保セミナー

**目 的** 観光庁は日本版 DMO の登録要件のひとつとして「安定的な運営資金の確保」を挙げていますが、DMO の設立に向けては人材確保育成とともに財源確保が常に課題となっています。どのような財源が考えられるか、行政は財源に対してどう対処すべきかについて、成功事例を専門家からの解説により、新たな財源確保の方法を学ぶことを目的に実施いたしました。またあわせて、財源確保につながるソリューションを持つ企業とのビジネスマッチングも開催しました。

**開催日時** 平成 30 年 2 月 13 日(火) 13:30～17:00

**開催場所** 名古屋ダイヤビルディング

**主 催** 一般社団法人愛知県観光協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 自治体、観光協会、観光事業者 36 名

### プログラム

13:30～13:35 主催者セミナー説明

13:35～15:05 セミナー

15:20～17:00 ビジネスマッチング

**研修テーマ** セミナー&ビジネスマッチングで知識と人脈を獲得

**講 師** 梅川 智也 氏 (公益財団法人日本交通公社 理事)

### 研修内容

講師 梅川智也氏より、初めに「観光推進組織の課題と展望」をテーマに、観光推進体制において、「人材」と「組織」「財源」が成功の鍵となるとの説明があり、観光推進組織の独自財源の可能性について解説がありました。メインテーマである「観光地経営と観光財源の確保」では、観光地経営の重要性とその定義、さらに観光地経営に必要な 4 つの組織的な活動と 8 つの視点の説明をいただきました。そして自主財源として、入湯税の超過課税の成功事例として、釧路市阿寒湖温泉での取り組みを解説いただきました。また法定外目的税の宿泊税についての成功事例として、東京都の事例を解説いただきました。

第 2 部では、財源確保につながるソリューションを持つ企業 4 社から、取扱い事業のプレゼンテーションがあり、その後それぞれの企業ブースにて、名刺交換、商談を実施しました。

## 研修を終えて

参加者は自治体 14 名、地域観光協会 7 名、旅行会社 6 名、広告会社 3 名、銀行、および高校の教諭まで、募集時に想定したよりも幅広い職種の方々にご参加いただきました。それだけ「DMO 法人の財源確保」に課題と考えている自治体・観光協会の方々、またそのことにビジネスチャンスがあると期待している企業の方々に関心が高いテーマであることを認識しました。セミナーでは、入湯税や宿泊税で財源の確保している釧路市と東京都の取り組み事例を説明をいただきました。自治体・観光協会からの参加者からは、県内での取り組みは難しいとの意見もありましたが、企業からの参加者は自治体と連携して新たな財源確保できる方法があることを学んだとの声もありました。「財源確保」について、官民がそれぞれの立場で考える機会となったことは当研修開催の効果があったと思います。

また、ビジネスマッチングでは、財源確保につながる事業を行っている企業のプレゼンテーションを直接聞く機会となり、参加者が抱えている課題解決のヒントを得たとの意見も頂きました。4 社のプレゼン企業のブースでは、名刺交換から質疑応答まであり、人脈の拡大にもつながりました。



## 森の京都インバウンド受け入れ促進セミナー

**目 的** 森の京都地域内の外国人観光客の受け入れを促進するために、訳案内士として活躍してこられた講師をお招きし、当地での外国人観光客の誘客・対応について知識を得る。

**開催日時** 平成30年1月15日（水） 13:30～16:30

**開催場所** 京丹波 道の駅 味夢の里

**主 催** 一般社団法人森の京都地域振興社

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 通訳案内士、京都府職員等 14名

### プログラム

13:30～14:30 インバウンド業界の現状

14:30～15:30 ロールプレイ

15:30～16:30 外国語ガイドとしての仕事の取り方

**研修テーマ** 「森の京都ではじめよう！ 外国語ガイドのお仕事」インバウンドの概況とガイドの理論・技術から実践まで

**講 師** ランデル 洋子 氏（株式会社ランデルズ 代表取締役）

### 研修内容

- ・インバウンド業界の現状
- ・ガイディングの実際とコツ
- ・ガイドの言葉遣い（英語を例に）
- ・異文化理解の基礎知識
- ・ロールプレイ「外国人に紹介したい地元について」
- ・外国語ガイドとしての仕事の取り方
- ・料金設定
- ・トラブル時の対応

## 研修を終えて

本研修では、長年通訳案内士として実際に外国人観光客に対応してこられたランデル洋子氏を講師にお招きし、まずは

- ・インバウンド業界の現状
- ・ガイドングの実際とコツ
- ・ガイドの言葉遣い（英語を例に）
- ・異文化理解の基礎知識

といったインバウンドの基礎的知識といった内容の講演を頂いた。

続いて第2部として参加者が「外国人に紹介したい地元について」をテーマにロールプレイを行うことで、実際に外国人対応をおこなう際に気をつけるべき点などを直接指導して頂いた。

最後に、基礎・実践をへて、それを仕事にするための講演として、

- ・外国語ガイドとしての仕事の取り方
- ・料金設定
- ・トラブル時の対応

などについてお話をおうかがいすることができた。

森の京都地域は、外国人観光客がまだまだ少ない地域ではあるが、地域の中にはポテンシャルの高い場所も多い。それをいかに外国人観光客に伝えていくのか、そしてそれをいかに仕事に結びつけるのか。基礎から、実践そして生業に、というすべての内容を含んだ本研修は、当地でのインバウンド受け入れ促進セミナーとして、達成度 100%であったと考えている。アンケートでも、とても参考になった 80% 参考になった 20%と、すべてのアンケート回答者が参考になったと答えており、本研修の達成度の高さをうかがわせる。





## 観光地域づくり・人材育成研修

**目 的** 観光客数が減少しているのでその対策を考え、今後の観光協会の役割や効果的なプロモーションを学び、誘客促進につなげたいと思います。

**開催日時** 平成30年2月26日（月） 14:00～16:00

**開催場所** 木津川市観光協会 会議室

**主 催** 一般社団法人木津川市観光協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 木津川市観光協会職員・市役所職員6名

**プログラム** 14:00～16:00 研修会

**研修テーマ** 観光協会の機能強化

**講 師** 上村 基（公益社団法人日本観光振興協会 総合調査研究所）

### 研修内容

- 1、情報発信について
  - ▶効果的・効率的な手法
  - ▶知名度や認知度をアップ
- 2、観光誘客について
  - ▶着地型観光
  - ▶おみやげ品開発
  - ▶二次交通問題
  - ▶リピーターを増やす
- 3、協会運営について
  - ▶連携強化について
  - ▶地域団体との連携・交流
  - ▶協会職員の人員不足
  - ▶自主財源の確保
  - ▶自主事業の新規開拓



### 研修を終えて

私たちが課題と考えていることに添った話をして頂き、分かりやすい講義でした。他府県の事情や最新情報を聞くことが出来て参考になりました。

## 吉野大峯・高野観光圏協議会

### 日本版 DMO の取組の先に見える地域づくり

**目 的** 吉野大峯・高野観光圏は、「神仏が宿る心のふるさと」をテーマに、奈良県の吉野町、黒滝村、天川村、五條市、野迫川村と、和歌山県の高野町の計6市町村で構成され、2011年4月に観光庁に認定されました。地域ブランド向上のための研修事業や着地型旅行商品の造成、観光プロモーション等を中心に地道な活動をつづけてきましたが、観光圏整備事業の5カ年が終了した平成27年度以降、今後のこのエリアの展開を模索しているところです。今回、地域住民が主体となって活動している、八ヶ岳観光圏整備推進協議会の小林代表をお招きすることで、真の目指すべき地域のあり方を学び、また構成市町村で思いを共有するために、研修を実施しました。

**開催日時** 平成30年2月21日（水） 10:30～12:00

**開催場所** 吉野町中央公民館5階閲覧室

**主 催** 吉野大峯・高野観光圏協議会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光行政、観光事業者等 15名

#### プログラム

10:30～10:35 主催者・共催者あいさつ

10:35～12:00 講演

**研修テーマ** 吉野大峯・高野地域の未来に向けた連携のあり方

**講 師** 小林 昭治 氏（全国観光圏推進協議会 会長、日本版 DMO 推進研究会 会長、八ヶ岳観光圏整備推進協議会 代表）

#### 研修内容

講師の小林昭治氏より、八ヶ岳観光圏の組織体制や、具体的な地域連携事業、合意形成の進め方などについて、実際の事例を挙げながら、わかりやすくお話いただきました。

## 研修を終えて

観光圏整備実施計画（5カ年で終了）が終わる前から、吉野大峯・高野観光圏協議会の今後の方向性をいろいろと模索し、ブランド観光圏やDMOを検討してみましたが、なかなか形にならず、ここ数年、粛々と研修事業や着地型旅行商品の造成事業等の活動に取り組んできました。

しかし小林先生のお話をうかがい、今まで私たちが模索していたのは、国が提示する「形（DMO）」ばかりだということに気づきました。八ヶ岳観光圏では「子孫がずっと住んでいきたいと思える町づくり」のために、多世代にわたる地域住民が地域の資源と風土・風習を誇りと思えるような意識啓発に力を入れてきたそうです。

つい観光客を対象にした町づくりを行います、地域住民が「住んでよし」といって初めて観光客に誇りを持って、地域の価値を伝えられるのですね。

こういった八ヶ岳観光圏の地道な取り組みの結果が、結果的に、日本版DMOの登録要件といえる項目に一致していたそうです。まさしく目からうろこでした。

小林先生のお話を通じて、私たちが目指すべき地域のあり方をあらためて研修参加者で共有することができ、今後の展開につなげていきたいと思っています。



うきは市観光協会  
DMO を学ぶセミナー

**目 的** 現在うきは市では観光協会以外に DMO 候補法人が設立され活動を開始しています。我々観光協会の役員も、DMO のことを理解したうえでいかに連携していくかが重要となっています。「？」の多い DMO のことを学ぶ研修を企画しました。

**開催日時** 平成 30 年 2 月 27 日 (火) 14:00～16:00

**開催場所** かわせみホール 第二研修室

**主 催** うきは市観光協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光協会理事、職員、市役所職員、観光事業者など 23 名

**プログラム**

14:00～15:30 講演

15:30～16:00 質疑応答

**研修テーマ** DMO を学ぶ

**講 師** 沢登 次彦 氏 (株式会社リクルートライフスタイル ジャらんリサーチセンター長)

**研修内容**

「観光新時代の今、地域が取り組むこと」

じゃらんリサーチセンター センター長 沢登次彦氏

(じゃらん宿泊旅行調査、全国事例より)

現状のマーケット背景について

「じゃらん宿泊旅行調査 2017 (マーケティング情報)」からみる課題と可能性

福岡県でみるデータ分析に観るポテンシャルの可視化

全国事例 (地域・業界全体のポテンシャル向上)

**研修を終えて**

数字や事例などの具体的な根拠で説明いただき、非常にわかりやすい研修だったと感じています。参加者からの感想を聞いても、十分に理解できていたと思います。

全国広域観光振興事業「日本観光振興アカデミー」 平成29年度

観光地域づくり・人材育成研修

**目 的** 長崎市版DMOの形成にあたっては、観光事業者のみならず多様な関係者と観光地域づくりを行うことについての合意形成が必要であり、この合意形成に向けた取組として、多様な関係者を対象にオール長崎で観光地域づくりを進めるため、またDMOについての理解を深めるため。

**開催日時** 平成29年12月15日（金） 18:30～20:00

**開催場所** 長崎商工会館 2階ホール

**主 催** 一般社団法人長崎国際観光コンベンション協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 長崎国際観光コンベンション協会 長崎商工会議所等 56名

**プログラム**

18:30～18:35 あいさつ

18:35～20:00 講演

**研修テーマ** 選ばれ続ける地域とは

**講 師** 山田 佳一郎 氏 (JTIC. SWISS 代表)

**研修内容**

『選ばれ続ける地域とは』～地域マネジメント・マーケティングとブランディング～

- ・日本版DMOで成功するのか？
- ・DMOって何？
- ・観光庁が説明するDMO
- ・本来のDMOの役割、多様な関係者との連携、連動！
- ・スイス ツェルマット 住民主体の地域経営者管理体制
- ・ブルガージェマインデ体制図
- ・DMOで地域経営
- ・地域経営を成功させるために
- ・気仙沼の事例発表

## 研修を終えて

当協会は、長崎市において、「人」の交流によって経済を活性化させるため、「交流の産業化」をキーワードに「人を呼ぶまち」から「人を呼んで栄えるまち」をめざしているなかで、スイス・ツェルマットをはじめ日本各地で実績がある山田桂一郎様にご講演をお願いした。

DMOに関する理解に関し、参加者の中で格差があったため、初級レベルから中級以上の部分まで幅広いご講演いただいた。

しかしながら、講演内容は、非常にわかりやすく、約7割のから解りやすく参考になったとの感想をいただき、約6割の方から時間が足りない意見をいただいた。

また、全体の85%の方から「次回参加したい」との回答をいただいたことから、DMOへ関心が高まり、理解が深まったと判断できる。個別の参加者からは、是非2回目の企画を！との声が多かったため、再度お越しいただくように引き続き企画したいと考えます。



## 熊本県南小国町

### DMO 設立へ向けた研修会（南小国町）

**目 的** 黒川温泉という全国的に知名度の高い温泉地を抱える南小国町において、その集客力を活かしながら、町内全域に経済波及効果を及ぼす手法について議論する。特に観光協会が果たすべき役割と現状についての議論を深め求められる組織のあり方について参加者の共通認識を形成することを目的として開催した。

**開催日時** 平成 29 年 9 月 29 日（金） 09:00～15:00

**開催場所** 南小国町役場きよらホール

**主 催** 熊本県南小国町

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 31 名

#### プログラム

- 09:00～09:10 開会、主催者挨拶
- 09:10～10:40 講演 1
- 10:40～12:00 ワークショップ 1
- 13:00～14:00 講演 2
- 14:00～15:00 ワークショップ 2

**研修テーマ** 南小国版 DMO 設立へ向けた研修会

**講 師** 高橋 一夫 氏（近畿大学経営学部 教授）

#### 研修内容

午前の講演においては、DMO の仕組みと役割について海外等先進地の事例を引きながら概論についての説明があった。それをもとに、班ごとに分かれて南小国町に必要な DMO の機能や活動内容について議論を行い、その成果を発表した。その中では、農業と連携（地産地消の促進や 6 次産業化支援等）に対する地域ニーズの高さがうかがわれた。

午後のセッションでは DMO の活動の基礎となる財源と人的資源についての考察を深め、南小国町に DMO を設置する場合の組織のあり方、特に自立的・継続的に地域で期待される役割を果たしていくにはどうすべきかについて班ごとに議論をおこない、その成果を発表した。例えば、財源の確保方法として、体験メニューの販売手数料等だけでなく、ふるさと納税の活用や不動産業、情報関連業など多様な財源確保に向けたアイデアが出された。

## 研修を終えて

当町では、地域商社の機能を持った DMO の設立を検討している。その第一歩として、地域住民に対し、DMO とは何か、なぜ DMO が必要なのか等について理解を深めてもらうことを目的として研修会を開催した。

講師を務めていただいた高橋一夫先生は、各地域の DMO 設立に関った豊富な経験をバックボーンとして、海外の先進地の具体的事例を交え、受講者を退屈させない熱い講義を行なっていた。参加者の DMO に対する理解が深まったのではないかと考えている。

特にワークショップの時間においては、観光関係者だけでなく、農業や加工業等地域の様々な業種の参加者を班分けし、各班で DMO のあり方について自由に議論できたのは、参加者それぞれの当事者意識を高める効果があり、今後の本格的な議論へのスムーズな移行に資するものと思われる。

また、単に DMO の機能のみならず、設立後の組織が自立的・継続的に活動できる基盤となる人的財政的資源についても踏み込んで講義していただき、今後の議論の重要な方向性を示していただけたことに大変感謝している。

その一方で、当初は参加者が思うように集まらず、個別に勧誘する必要があったことから推察されるとおり、地域における DMO へ向けた関心はまだまだ高いとは言えない状況であり、DMO 設立へ向けた気運は全般に低いのが実情である。人口 4,000 人程度の当町の成長には、町民一人一人の活躍が必要であるが、今後はこれら関心の薄い層の当事者意識を高め、町民総参加で DMO 設立へと繋げていけるかが課題となる。





## 一般社団法人高千穂町観光協会

### DMOの取り組みの先に見える地域づくり

**目 的** 平成28年度より、日本版DMO法人登録を目指し、一般社団法人高千穂町観光協会が観光地域づくりの推進役として、行政機関の観光課、旅館組合、飲食店組合のみならず、商工会、JA、建設業組合、森林組合、金融機関、農業従事者、地域住民も巻き込んだ観光地域づくりの会議を重ね、結果、平成29年11月に第1弾登録の運びとなりました。しかし、何度会議を重ねても、多様な関係機関や関係者との合意形成は複雑で難しく、改めて初心に帰る意味も込めて、「合意形成のプロセスを再考すること」「今後のマネジメント・デザインを考えること」を目的に講演会を実施しました。

**開催日時** 平成30年1月11日（木） 13:00～15:00

**開催場所** 高千穂町役場 大会議室

**主 催** 一般社団法人高千穂町観光協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光協会職員、観光事業者等 48名

**プログラム** 13:30～15:00 講演

**研修テーマ** 「高千穂の観光」は、何を目指し、何を守り、何をすべきなのか

**講 師** 清水 慎一 氏（大正大学地域構想研究所 教授）

#### 研修内容

講師・清水慎一氏より、「日本版DMO」の概念や構築にあたっての課題、その進め方などについて、実際の事例を踏まえて平易に解説していただきました。講演テーマとして、「観光地域づくりにおけるブランディングについて」と依頼していたので、地域独自の価値（地域のDNA）を核とするブランド形成、その意義と必要な取り組み、そして地域の多様な関係者が連携し、同じ価値・方向性で取り組むことの重要性について、配布資料とわかりやすい語り口で講義していただきました。

## 研修を終えて

当日は大雪の為に公共交通機関が麻痺し、12名の当日不参加者が出ましたが、講師をチェーン装着のタクシーで送迎したり、聴講者は歩いて会場まで来られたりして、なんとか開催することができました。清水先生の講話は、「何のためのDMOなのか」「そもそもなぜDMOなのか」「観光地域づくりの基本理念はなぜ住んでよしが先にあるのか」「地域住民は何をすべきで何をしてはいけないのか」「成功しているよその地域はまず何をしたのか」等をわかりやすく話され、参加者は熱心に聞き入っていました。講師の、帰りの飛行機の都合もあり、1時間半の講話のはずが1時間と短くなりましたが、聴講者からは、「大変良い講義だった」「もっと話を聞きたかった」という回答が多く、参加者にとっても主催者にとっても大変意義のある講演会となりました。



## 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

## 観光案内所職員おもてなし研修会及び情報交換会

**目 的** 観光案内所において日々案内業務に携わる職員の資質を高め、観光客の誘致促進と顧客満足度の向上を図るとともに、各地域の相互連携を深め、より広域的な観光案内に取り組める体制を整える。

**開催日時** 平成 29 年 11 月 27 日（月）・28 日（火） 10:30～15:00

**開催場所** 市民交流センターえんぱーくイベントホール（塩尻市）、生涯学習センター第一会議室（長野市）

**主 催** 一般社団法人長野県観光機構

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光案内所職員 41 名

### プログラム

10:30～12:10 研修会（上質なおもてなしと実践インバウンド講座）  
12:10～13:10 昼食  
13:10～15:00 情報交換会

**研修テーマ** 上質なおもてなしと実践インバウンド講座

**講 師** 中野 美夏子 氏（Jプレゼンスアカデミー 非常勤英語講師）

### 研修内容

#### ◆上質なおもてなしと実践インバウンド講座

- ・他と差別化する一歩進んだ「おもてなし」のコツと、クレームに発展しない対応力を身に付ける。
- ・訪日外国人客をファンにする日本ならではの「おもてなし」とお客様の期待と不安を学ぶ。
- ・誤解を受ける身振りや文化的タブーを知る。
- ・明日から使える基本の英語フレーズを学ぶ。

#### ◆情報交換会

- ・実際に経験したクレーム事例やインバウンドで困ったことについて意見交換を行う。
- ・長野県の冬の魅力について情報を共有し、広域的な観光案内に役立てる。
- ・各地域の観光案内所職員の交流を促進し、日頃から連絡を取り合って広域観光案内ができる体制づくりの場とする。

## 研修を終えて

研修会では基本的なインバウンド対応について講演いただき、実際に体を動かしながら参加型とすることで印象に残るものとなり、講師の方のお話もとても分かりやすく、英語を苦手とする方でも入りやすい内容でした。

参加者は日頃から英語対応をしている上級者から、一度も英語対応をしたことのない者まで様々でしたが、どのレベルの方にも参考になるような話を織り交ぜていただき満足度は高かったように思います。

ただし、今回研修のテーマである「他と差別化するおもてなし」についてあまり触れられなかった（時間的な余裕がなかった）ため、もう少しお話を聞きたかった印象もあります。午後の情報交換会では、普段交流する機会の少ない各地域の観光案内所の職員相互の意見交換を行い、テーマに沿った意見を出し合って情報を共有しました。常に明るい雰囲気ですぐに笑いが聞こえ、活発な意見交換がなされました。

時間があまりとれずに中途半端に情報交換が終わってしまったことや、自由に意見交換をしてもらおうとテーマ設定を大きく広げたことが、逆に漠然とした内容になってしまったグループもあったことが反省点として挙げられます。

また、今回は途中でブレイクタイムを設けて名産品のお菓子やジュースを提供し、リラックスした雰囲気でお話を言い合おうという企画を行いました。この時間の後はとても盛り上がり、自由な発想でとてもいい意見が出たと思います。

反省・課題は多々残りますが、全体を通して明るい雰囲気、アンケートの満足度も高い充実した研修になったと思います。



## こころでつながるインバウンド対応おもてなし研修

**目 的** 他都市と比較すると、まだまだ外国人観光客の訪問数が少ない福井だが、外国人観光客の個人旅行化や2023年春の北陸新幹線県内延伸など、今後福井を訪れる外国人観光客の増加が期待されることから、観光事業者を対象に、語学が堪能でなくてもできる外国人観光客へのおもてなしの表し方、接遇を学んでいただくことを目的として実施いたしました。

**開催日時** 平成30年2月27日（火） 13:30～16:10

**開催場所** 公益財団法人福井観光コンベンションビューロー 会議室

**主 催** 公益財団法人福井観光コンベンションビューロー

**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 41名

### プログラム

13:30～13:35 主催者・共催者挨拶

13:35～16:10 研修会



**研修テーマ** 外国人観光客へのおもてなしの表し方・接遇

**講 師** 新開 千恵 氏（ANA ビジネスソリューション株式会社 専属講師）

### 研修内容

- ・接遇（おもてなし）とは
- ・グローバル化と異文化理解
- ・異文化対応力の向上

### 研修を終えて

育った環境などで思考パターンや価値観、習慣などが異なる。ただそれは外国人に限ったことではなく日本人同士でも同じであり、相手が誰であれ、まずは相手を尊重し理解しようとする姿勢が大事という基本的な部分をわかりやすく説明いただいた。

また、言語・非言語による情報の伝達の仕方や笑顔とアイコンタクトの重要性などを演習を交えながら実施いただいたことで、参加者にも楽しく実りある研修となった。

## 大牟田た〜んとよかこ協議会

### 観光客をファンにする「おもてなしの心」

**目 的** 観光客への「おもてなし」の重要性を再認識し、「おもてなし」を通じた観光地域づくりにつなげる。

**開催日時** 平成30年2月14日(水) 14:00~15:30

**開催場所** 大牟田市市民活動等多目的交流施設「えるる」

**主 催** 大牟田た〜んとよかこ協議会

**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45名(事務局を含む)

#### プログラム

14:00~15:30 研修

**研修テーマ** 「おもてなし」とは

**講 師** 桃田 まどか 氏 (Jプレゼンスアカデミー 接遇インストラクター)

#### 研修内容

お客様から「また訪れたい」と評価されるとともに、観光地としての魅力を口コミで広めていただくために、一人ひとりがサービスの実践者であるという意識を形成し、ホスピタリティあふれる接客の提供について学ぶ。

1. オリエンテーション：日本におけるCSとは
2. おもてなしの心を伝える接客マナーの基本

#### 研修を終えて

市内の観光にかかる事業者が参加し、「おもてなし」について積極的に学ぶことができた。



## 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<sup>3</sup>操作研修とマーケティング基礎

---

<sup>3</sup> 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。



## 観光地域づくりのためのマーケティング」研修

**目 的** 石巻圏の観光振興には、各種データに基づく戦略的マーケティングが必要である。当法人が、設立したことを機会に、観光関連事業者等にデータに基づいた観光客の誘客、プロモーションの重要性を理解し、ビッグデータを活用出来るようにする。

**開催日時** 平成 29 年 12 月 13 日（水） 13:30～15:00

**開催場所** 石巻グランドホテル

**主 催** 一般社団法人石巻圏観光推進機構

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会



**参加状況** 行政、観光事業者等 15 名（事務局除く）

### プログラム

- 13:30～13:50 データに基づいた戦略的マーケティングの重要性
- 13:50～14:20 観光戦略立案、マーケティングへの RESAS の具体的活用方法
- 14:30～15:00 観光予報プラットフォームの活用方法及び活用事例紹介

**研修テーマ** データの活用方法について

**講 師** 森岡 順子 氏（公益社団法人日本観光振興協会 総合調査研究所）

### 研修内容

- ・データに基づいた戦略的マーケティングの重要性
- ・観光戦略立案、RESAS の具体的な活用方法について

### 研修を終えて

今まで知らなかったデータを知る機会になり良かった。今後は、このセミナーで学んだことを生かしていきたい。

## 観光地域づくり講座「地域から考える観光」

**目 的** 群馬県内各地域において観光地域づくりをリードする中核人材を育成し、地域が自立的に観光地域づくりに取り組める状態になることを狙う。群馬県内において実施することで、受講者同士のネットワークが形成でき、後々の連携につながることを企図する。

**開催日時** 平成 29 年 11 月 12 日（日）・12 月 6 日（水） 16:00～17:30

**開催場所** 前橋市中央公民館／  
みなかみ町カルチャーセンター

**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、観光地域づくり組織のプロジェクトマネージャークラス、観光関連産業（宿泊、交通、物販、飲食等）の若手経営者、幹部候補等 2 回合計 43 人

### プログラム

【11 月 12 日】

16:00～17:40 講義「マーケティングで稼げる観光地域をつくるために」

【12 月 6 日】

16:00～17:35 講義「インバウンド×ICT」

**研修テーマ** マーケティングで稼げる観光地域をつくるために／インバウンド×ICT

**講 師** 大泉 敏郎 氏（株式会社トラベルジップ 代表取締役）  
上山 康博 氏（株式会社百戦錬磨 代表取締役）

### 研修内容

「マーケティング」や「インバウンド」といった、「必要性は分かっているが何から始めれば良いか分からない」、「あるべき姿が描けない」テーマについて、自分の地域に持ち帰って共感を得て最初の一步をいかに踏み出すかを考える場としたいと考え、講師のお二人には双方向的な講義をお願いした。

## 研修を終えて

2回とも、講義終了後に多くの質疑が出て、「実践者のリアルな話が聞けて良かった」「役所や協会が制度的な説明をするよりも役に立つ」などの感想が寄せられた。他地域の成功事例、先進事例のみを学ぶのではなく、お話の中で「なぜそれを実施するに至ったか」に触れていたため、「自分たちの地域ではどのように生かせるか」を主体的に考えるとともに、実践的な思考力を鍛える場となったと考えている。



## 埼玉県 DMO 合同セミナー「うちの町でもできる！体験ビジネス最前線」

**目 的** 今年度、埼玉県DMO 3ヶ年計画のうち、2年目として体験プログラムの充実化・着地型商品の開発が不可欠なため、具体的な事例とそのポイント、ノウハウを県内の観光関連事業者が学ぶ機会とする。

**開催日時** 平成 29 年 10 月 16 日（月） 14:00～16:30

**開催場所** 大宮ソニックシティ 9 階 901 会議室

**主 催** 一般社団法人埼玉県物産観光協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 自治体・観光協会・民間企業・個人等 24 名（事務局を除く）

### プログラム

- 14:00～14:10 挨拶、会の狙いと構成
- 14:10～14:20 参加者紹介
- 14:20～14:35 講演(1)埼玉が目指す観光とは？地域資源の見つけ方（齊藤）
- 14:35～16:10 講演(2)体験プログラム造成のポイントと事例(講師)
- 16:10～16:30 演習 地元での体験プログラム 6W2H を考える

**研修テーマ** 着地型商品開発

**講 師** 大谷 晴信 氏（株式会社近畿日本ツーリスト 中部地域交流部 専任課長）

### 研修内容

観光がなじまないベッドタウンが多い埼玉県で、如何に観光に取り組めばよいか、地域資源の発掘方法や基本となる考え方を冒頭で伝え、その上で、「クラブツーリズム」や「旅の発見」で多彩な体験プログラムを企画・開発・販売する(株)近畿日本ツーリスト中部／地域誘客交流事業部の大谷晴信氏、(株)ティー・ゲート社長／甲斐聖一氏から、体験プログラム（着地型旅行）の商品化のポイントと具体的な事例を学んだ。

最後に演習の時間を設けることで、わかったつもりにはせず、自分事になるよう、具体的なターゲット（日本訪問経験 3 回目の外国人で、主要な観光地は旅行済み）に対して、自分の町にある地域資源を活かしながら、どのような体験プログラムを商品にできるかを考えました。

## 研修を終えて

### 【現状の問題点及び現在までの取組など】

2020年のオリパラでは、サッカー、バスケット、ゴルフ、射撃の4種目の開催地になるものの、今のまま放置すれば、国内外から来る旅行者は、東京に泊り、目的を果たしたら、また東京に直帰してしまうことが十分に想定される。せつかく来た旅行者を、何とか埼玉で+αの観光をしてもらうことが必要。

昨年度のDMOフォーラムでは、従来の観光の定義を壊し、自分の地域でも観光はできる！と思わせた後、9月にエリア別のタウンミーティングを行い、さらに一歩進んだレクチャーをしたいと考えました。

### 【重点的に学びたいこと】

埼玉県内の事業者は、まだまだ自分の地域で観光をどのようにやったらよいかイメージできないのが現状。その人達に、こんなものが観光の商品になるんだということを、事例とそのポイントについて講師から学ぶ機会としました。

### 【参加者のターゲットと実際】

行政および観光協会の職員を軸としつつも、実際の体験プログラムを提供とする民間企業・個人にもっと参加いただきたかった。また、県内の主要観光地の祭事と重なり、その地域の関係者が出られなかったため、講演内容を微調整して対応しました。

### 【研修の手応え】

参加者の一部に事前ヒアリングを行い、研修内容を練り直したことが功を奏し、参加いただけただけの方全員が、「とても参考になった」「参考になった」のいずれかを回答、高い満足度が得られました。セミナーの効果を最大化させるため、セミナー前にエリア別のタウンミーティングを行うことにより、参加者の顔ぶれや現状と課題を把握できていたことも大きかったと思います。そのため、研修中は誰がどこに座っているかを把握し、名指しでやりとりできました。10分ほど時間がオーバーしてしまったのと、理論の前に事例を挟めたら、もっとわかりやすいセミナーになったと感じます。

貴重な機会をいただき、ありがとうございました。



## 岐阜県観光連盟『着地型旅行商品の開発ポイント』

**目 的** 地域の観光資源の発掘とそれをいかした着地型旅行商品の開発、商品の現地での販売方法や旅行者への提案方法などを学びことによって、観光による地域振興を進めることを目的とする。

**開催日時** 平成30年2月22日(木) 13:30～15:45

**開催場所** じゅうろくプラザ（岐阜市橋本町1-10-11）

**主 催** 一般社団法人岐阜県観光連盟

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光事業者、市町村・観光協会職員、ボランティアガイド等53名（事務局を除く）

### プログラム

13:00～13:40 主催者・共催者あいさつ、講師の紹介

13:40～14:45 【第1部】講師による講義

15:00～15:30 【第2部】事例発表

**研修テーマ** 着地型旅行商品の開発ポイント 体験型観光商品の売り込み事例・地域観光コンテンツの効果的な“情報拡散”

**講 師** 大谷 晴信 氏（株式会社近畿日本ツーリスト 中部地域交流部 専任課長）

### 研修内容

#### 【第1部】

◆講師：株式会社近畿日本ツーリスト中部 中部地域交流部 大谷晴信 氏

◆内容：着地型旅行商品の開発のポイント

～体験型観光商品の売り込み事例～

地域観光コンテンツの効果的な“情報拡散”

- ・新しい「観光（交流）」の概念
- ・「着地型旅行商品」が人気の背景
- ・“人”を活かした「着地型旅行商品」の開発
- ・「経験商品(体験プラン)」流通ビジネスモデル
- ・「着地型旅行商品」開発における留意点
- ・「ストーリーメイク」型の旅の魅力
- ・「着地型旅行商品」開発のワークシート
- ・具体的な商品事例

## 【第2部】

◆事例発表：NPO法人飛騨小坂200 滝 事務局長 熊崎 潤氏

◆内容：小坂のたきめぐり～これからとこれから～

- ・主な活動内容
- ・ガイドツアーの開発
- ・地域との連携
- ・今抱えている課題

## 研修を終えて

アンケート結果から講義の評価はとても参考になった12.2%、参考になった73.5%と高い評価を得ることができた。

これは、第1部において旅行者から昨今の着地型旅行商品のトレンドやビジネスとしての取り組みについて聴講した後、県内において滝めぐりを素材として取り組む団体からの事例発表を設けたことによって、第1部の専門的な内容が第2部によって身近なものとの関連付けができ、相互の内容が咀嚼できたことによるものと考えます。



## 奈良県橿原市

### 橿原市の観光に関する講演会

**目 的** 外国人観光客の更なる誘客と、市内及び近隣市町村周遊における滞在期間延長に繋げるための着地型商品の造成を目指すため

**開催日時** 平成 29 年 10 月 13 日（金） 18:30～21:00

**開催場所** かしはら万葉ホール

**主 催** 奈良県橿原市

**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、観光事業者等 47 名



#### プログラム

18:30～19:30 着地型観光商品開発について

19:30～20:10 橿原市観光基本計画説明

20:10～21:00 意見交換会

**研修テーマ** 着地型商品開発について

**講 師** 牧野 文成 氏（株式会社ケー・シー・エス シニアコンサルタント）

#### 研修内容

第1部として着地型観光商品の造成のプロセスについて、牧野文成氏よりご講義いただき、第2部で橿原市から平成29年6月に策定した橿原市観光基本計画の説明をしました。それらの研修、説明を踏まえて第3部として意見交換会を開催し、4～6名のグループで商品造成についてワークショップとグループ発表をしました。

#### 研修を終えて

研修会に参加された方には、各々の事業者が有する商品や資源を活用して、観光客の誘客に繋げるための着地型商品開発のヒントを掴んで帰っていただけたものと考えています。

また、橿原市観光基本計画を説明し市の方針も理解していただいた上で、グループでワークショップを実施したことで、業者間の繋がりを作ることができたことも大きな成果であったと思われます。



公益社団法人鳥取県観光連盟

観光産業の「稼ぐ力」と「働く面白さ」研修会

**目 的** 観光産業におけるマーケティング手法を、当連盟の会員をはじめ観光関係者に提供し、参加者が携わる業務において活用することにより、公益的な立場から県内の観光振興を図る。

**開催日時** 平成29年10月20日（金） 13:30～15:00

**開催場所** とりぎん文化会館（鳥取市尚徳町101-5）

**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** 鳥取県内の観光関係者 41名

**プログラム**

13:30～13:32 主催者挨拶

13:32～13:34 来賓挨拶

13:34～13:35 講師紹介

13:35～14:50 研修

14:50～15:00 質疑応答

**研修テーマ** 観光産業の「稼ぐ力」と「働く面白さ」-観光マーケティングが地域を変える-

**講 師** 高橋 一夫 氏（近畿大学経営学部 教授）

**研修内容**

訪日外国人客の急増や民泊の規制緩和など、地域の観光関連事業を取り巻く環境の変化のスピードは、かつてなく速くなっている。こうした変化はチャンスの時でもあり、スピードをもって対応することは必要なことである。

しかし、場当たりの対応をしていては、地域の観光産業が将来を支える力を蓄えることにはつながらない。観光産業は、訪日外国人客4千万人時代を迎えるにふさわしい、地域の成長産業として、「稼ぐ力」と「働く面白さ」を持った産業へと変化していかなければならない。ここに、観光マーケティングを実践する価値がある。

今回の研修では、観光マーケティングの特性や、デジタルマーケティングを含めた業態ごとのマーケットとのコミュニケーションのあり方を整理し直して、地域全体での費用対効果を意識した展開を提示するとともに、地域の観光産業の課題にどう向き合っていくかを参加者と考える。

## 研修を終えて

今回の研修では、観光マーケティングの特性や、デジタルマーケティングを含めた業態ごとのマーケットとのコミュニケーションのあり方を整理し直して、地域全体での費用対効果を意識した展開を提示された。

これにより、参加者が地域の観光産業の課題にどう向き合っていくかを考えるきっかけとなった。

参加者のアンケート結果を見ると、「講演内容が分かりやすく新鮮だった」「観光産業を異なる視点で見ることができた」「マーケティングについてもっと学びたくなった」など、積極的な感想が多く寄せられており、参加者にとって、今回の研修が日々の業務に活かせるものになったと思われる。



大分県、公益社団法人ツーリズムおおいた

## WEB, SNS を活用した商品販売・プロモーション

**目 的** WEB メディア (HP, SNS) をより効果的に活用することにより、大分県内地域・市町村の観光振興を目指します。

**開催日時** 平成 30 年 1 月 23 日 (火) 15:00~16:30

**開催場所** ホルトホール大分

**主 催** 大分県、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** 県内振興局、市町村担当観光課、観光協会等 44 名

### プログラム

13:00~14:45 観光マーケティング会議

15:00~16:30 「日本観光振興アカデミー」人材育成研修

**研修テーマ** マーケティング

**講 師** 鶴本 浩司 氏 (株式会社マーケティング・ボイス 代表取締役社長)

### 研修内容

「観光マーケティング会議」は、県域・各地域・市町村とともに共通目線の上でマーケティングデータに基づき理解し、各対象地域の観光振興に向けた計画に還元・活用を行なえる場とする。H29年度より始まり、年度内に4回実施予定。H30年度以降も継続して実施し、更なる大分県観光振興の態勢強化を図る。

今回の研修は、プロモーションおよび商品販売に重点を置いた。ツーリズムおおいたが、着地型旅行商品等の販売を行なうWEBサイトを構築し、それをWEBプラットフォームとして活用するために、対象参加者へWEBプロモーション等についての意識や知識を養う目的で研修を実施した。

## 研修を終えて

県内各地域や組織によって、WEB プロモーションに関する理解度に差があるが、今回の研修をもって共通理解ができたと感じる。WEB プロモーションの手法や SNS 等の媒体の特性など基本的な情報を参加者へ示すことにより、今後の県全体での観光振興態勢強化に繋がると期待できる。アンケート結果からも「関心のあるプログラムだったから」と回答している方も多く、興味関心度高さも見え、「参考になった」「とても参考になった」と回答した方も多かったため、今回の研修は大変良い機会となった。今後も定期的にこのような研修の機会を設けていきたい。



## 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) ヘルスツーリズム

## みやこ観光まちづくり協会

### みやこ観光まちづくり講座

**目 的** 我が町においては、交流人口を増やすため、イベントの実施、移住定住の施策、認知度アップの為の情報発信の強化など、様々な取り組みをしております。その中でも観光客誘致には、特に力を入れており、2年前には「みやこ観光まちづくり協会」（現在は行政の任意団体）を設立し、観光客を呼び込む体制が組織化されました。名所・史跡・自然など、見所はあるものの、まだまだ住民・行政・観光協会などが一体となった、観光への取り組みへは課題が多くあります。観光素材を生かし、課題をクリアする為の秘訣を皆で共有し、「まちづくりサポーター」を増やすためのヒントを講師にアドバイス頂くため、本研修（講演会）を実施しました。

**開催日時** 平成29年10月14日（土） 10:00～11:30

**開催場所** みやこ町豊津公民館 大ホール

**主 催** みやこ観光まちづくり協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 住民、行政職員、観光協会理事等 50名（事務局スタッフ除く）

**プログラム** 10:00～11:30 講演会

**研修テーマ** 特別講演会「エコツーリズムは、地域創生の強力な切り札」

**講 師** 辻野 啓一 氏（NPO 法人 日本エコツーリズム協会 事務局長）

#### 研修内容

「エコツーリズムは、地域創生の強力な切り札」をテーマに、NPO 法人日本エコツーリズム協会事務局長・辻野啓一氏を迎え、観光素材を生かしたツーリズムの事例やプラン造成の為の秘訣など、講演頂きました。

#### 【講演内容詳細】

##### ①エコツーリズムの定義

- ・エコツーリズムの3大要素（観光振興・地域振興・環境保全）の循環が大切である。
- ・山を山としてみるのがネイチャーツアー、エコツアーはそこに住む人の生活、文化も含まれる。

## ②観光に変える手法（成功事例紹介）

- ・群馬県水上のキャニオンングやラフティング
- ・青森県奥入瀬のコケ
- ・三重県鳥羽の小学生ガイド

## ③エコツーリズムの効力

- ・現地の生活が観光資源になりうる。
- ・これまでとは違った旅の楽しみ方が生まれる。
- ・地方創生に大いに役に立つ考え方である。

## ④エコツーリズムへの取り組み方

- ・「宝さがし」の手法を取り入れる。
- ・フェノロジーカレンダーで宝を伝える。
- ・ストーリーづくりを大切にする。

## ⑤海外のエコツーリズム

- ・ハワイのエコツーリズムへの取り組み事例

## 研修を終えて

町内には、地域振興や観光に関する活動に取り組んでいる住民の方々が多くいます。本研修（講演会）には、そういった地域住民だけでなく、観光事業に携わる行政職員、観光協会理事など、多方面からの参加をして頂きました。

本研修をきっかけに、観光振興やまちづくりを町一体となって進めていけるよう、ワークショップなど、講座の開催を継続的に実施していこうと思っています。



## 研修メニュー5. インバウンドの受入準備

### 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



## 北海道渡島総合振興局

### みなみ北海道 インバウンド集客セミナー

**目 的** みなみ北海道（渡島地域）の外国人宿泊者数は、平成 28 年度には 46 万 8 千人と過去最高となりました。今後も増加が見込まれる外国人観光客を地域全体で丁寧を受け入れるための体制や環境整備に向けて、本年度実施した小規模宿泊施設等へのインバウンド対応強化のための専門家派遣事業の実践内容の共有を図るとともに、最新のインバウンド対策及び傾向を学び、これからの事業展開に向けた意識醸成及び情報共有を促す機会として開催しました。

**開催日時** 平成 29 年 11 月 28 日（火） 13:30～16:45

**開催場所** 函館市国際水産・海洋総合研究センター 1 階 大会議室

**主 催** 北海道渡島総合振興局

**共 催** 函館ホテル旅館協同組合、公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 宿泊事業者、体験観光事業者、関係団体・自治体職員等 67 名

#### プログラム

13:30～13:35 主催者挨拶  
13:35～14:15 基調講演  
14:15～15:30 実践報告  
15:30～15:45 休憩、名刺交換等  
15:45～16:45 個別相談会

**研修テーマ** 宿泊施設等の外国人観光客の受入体制強化の取組について

**講 師** 中澤 龍 氏（株式会社やまところ 取締役営業統括部長）

#### 研修内容

・基調講演の講師として、昨年度もインバウンド対応のセミナーを依頼した株式会社やまところから中澤氏を招きました。セミナーの前日は、本年度当局で行った小規模宿泊施設等へのインバウンド対応強化のための専門家派遣事業を実施した 3 施設を訪問し、各施設代表者等と意見交換を行い、本事業の取組状況や地域の実情等に対する相互理解を深めました。

・セミナー当日は、基調講演、実践報告、個別相談会を行いました。まず、中澤氏から「道南地域の魅力、インバウンド対応のポイント」と題し、訪日客の興味や予約手配等の変化、人気のある体験観光の事例紹介、FIT に向けたアプローチの手順等についてお話いただきました。また、専門家派遣事業については、地域在住の人材と各施設をつなぐ良い機会であり、今後の展開につながりやすいなどの評価をいただきました。

・次に、実践報告では「インバウンド受入強化の取組、今後の展開について」と題し、インバウンド受入強化のため宿泊施設等で指導を行った3名の専門家に登壇いただきました。山田氏から情報発信や集客マーケティング、馬上氏から英語圏・英語対応、馬氏から中華圏・中国語について、各施設の課題に対するアドバイス項目や支援内容などを報告していただきました。専門家の報告の際に、専門家派遣先の8施設の関係者の方々から本事業の感想や今後の取組などを交えてお話いただきました。実践報告の後、講師や専門家と参加者の間で、名刺交換や活発な議論等が見受けられました。

・その後、事前に申込のあった7施設を対象に、山田氏、馬上氏、馬氏の専門家による個別相談を実施し、各施設のインバウンド対応に関する疑問や課題解決について話し合いが行われました。

### 研修を終えて

・セミナーの前日に基調講演をいただいた中澤講師と一緒に、インバウンド対応強化のための専門家派遣先施設を訪問してヒアリングを実施したことで、基調講演では最新のインバウンド事情と当地域の具体的な取組を関連付けてお話いただくことができ、セミナー参加者に伝わりやすい内容であったと感じました。

・実践報告では、実際に派遣したインバウンド対応強化の専門家の方々、訪問指導を受けた施設の方々に登壇いただき、当事者としてありのままの内容を話していただくことで、セミナー会場全体でインバウンド受入の現場の雰囲気を感じやすくなり、実践内容の理解を深める場になりました。

・実践報告後、セミナー参加者の方々は積極的に講師と意見や情報交換を行っており、その後の個別相談でも真剣な議論が展開されている様子が印象的であり、新たな繋がりや連携強化が生まれ、今後の事業展開等が期待されます。

・アンケート結果から、多様な業種の方々に参加され、インバウンド対応の促進に関する意識醸成や情報共有が図られたことがわかりました。本セミナーの重要な要素となったインバウンド対応強化のための専門家派遣事業については、新たに派遣を希望する意向も見受けられ、次年度以降も新たな情報共有や更なる展開に向けて、検討を深めたいと思います。

・本セミナーを通じて、関連する事業を振り返る機会にもなり、関係団体や関係事業との更なる連携を深め、それぞれの取組の改善に向けた良い気づき、ヒントを得ることができました。



## ようこそ登別へ。地域でできる外国人へのおもてなし

**目 的** 観光地登別温泉として、新たな商品や企画を立ち上げるために必要なスキルを持つ人材を多く育成し、DMOを視野に入れた人材を確保していく一歩とする。個々に素晴らしいアイデアを持っていながら、なかなか一人の力で動かせなかったり、どのように進めてよいのかわからず埋まっているアイデアが多くみられるため、「進め方」を主にコーチングしていただきたい。

**開催日時** 平成30年1月22日（月） 13:30～15:00

**開催場所** 第一滝本館（登別市登別温泉町）

**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** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 観光協会、観光事業者等 32名

### プログラム

- 13:30～13:50 外国人旅行者の望む受入体制
- 13:50～14:20 外国人旅行者受入環境整備実践事例
- 14:20～14:40 登別の現状、外から見た目
- 14:40～15:10 外国人が喜ぶおもてなしとは

**研修テーマ** 外国人受入環境整備・対応の手順

**講 師** 田中 三文 氏（三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社 観光政策室長）

### 研修内容

#### 1. 外国人旅行者の望む受入体制

外国人旅行者たちがどのような環境を求めているのかは、ある程度の研修でよく知っていたつもりでした。

とはいえ、これまで何度か開催しているセミナーがあるのにも関わらず、現状が変わらないという事は、何か別の事が足かせとなって進んでいないということになります。大きな目標ではなく、小さな砦から崩すようにご指導いただきました。例を挙げると、「不安」を排除する要因について、各団体で個々に作成するマップや看板ごとに、言語の表記が違くと「不安」となり残ってしまうこと。

## 2. 外国人旅行者受入環境整備実践事例

他地域の受入環境整備の事例を数点見せていただきました。また、当地での受け入れ整備（おもてなし駅でのポーターサービス荷物運び）について、とても高い評価を頂きました。

## 3. 登別の現状、外から見た目

日々目にする看板等、良い部分が、悪い部分がわからなくなっている部分を指摘していただきました。田中先生の講義は、常に「旅人」の目線で、旅人がどのようなところで困るのか。他の地域の事例を基にご紹介していただきましたので、参考になる部分が多かったです。

## 4. 外国人が喜ぶおもてなしとは

外国人が喜ぶおもてなしは、正しい英語力なのか？お金をかける事なのだろうか？ということ学びました。手書きで「WELCOME」と記載すること、つたない英語でも「伝えよう」と努力すること、「片言でも新しい言語にチャレンジすること」など、感動させる要素は、流暢なものではないということ、各地の事例を交えて確認をしながら学びました。他の地域の事例と見比べると、当地でも簡単にできそうなことも多いこともたくさんあり、お金をかけずともできる事例が多いことに気付きます。地域の事例を交えた講義でした。

## 研修を終えて

講義の内容は申し分無く、参加者各々がアイデアを持ち帰れたようで、大変良かったと思います。事例も、単にダメなところだけではなく、どのようにすべきかを踏まえた事例が多く、すぐに取り掛かりやすいものが多かったです。参加者たちも、自分が気づかなかったダメなところを、素直に受け止めて持ち帰ったと思います。

残念だったのが、講義の内容から、実際に地図を作製したり、看板を取り付ける作業を担う行政や、企業である程度力のある方の参加が望ましかったと思うのですが行政からの参加が無かった事が残念でした。しかし、すぐに情報を行政に強制し、翌日には先生からのご指摘があった部分について前向きに検討（打ち合わせ）を行い、JR 駅での案内所看板を掲げる調整をはじめております。



## 下田市インバウンド対策セミナー

**目 的** 訪日観光客数が増加し続ける今、下田市にも通年様々な国からのお客様が来ています。そんな状況下での下田市民としての対応として現在模索をしている人もいるのではないかと感じ、セミナーを通じて外国人観光客受け入れ対応のヒントを得るために実施しました。

**開催日時** 平成 29 年 9 月 28 日（木） 14:00～16:00

**開催場所** 道の駅 開国下田みなと 4F 会議室 3

**主 催** 一般社団法人下田市観光協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 下田市観光関係者、一般市民、下田市近隣飲食店 42 名（事務局を除く）

### プログラム

- 14:00～14:05 進行挨拶
- 14:05～14:10 主催者挨拶
- 14:10～14:15 共催者挨拶
- 14:15～15:50 セミナー～質疑応答
- 15:50～15:51 閉会の挨拶

**研修テーマ** インバウンド対策

**講 師** 田中 三文 氏（三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社 観光政策室長）

### 研修内容

- 外国人旅行者の望む受入対応
- 外国人旅行者受入環境整備＝おもてなし実践事例
- ①歓迎の意
- ②観光案内所
- ③駅/交通拠点/二次交通
- ④まちなか
- ⑤宿泊施設
- ⑥商業施設/小売店
- ⑦飲食店
- ⑧おもてなしとは
  - ・下田市内の事例

## 研修を終えて

外国人観光客の受け入れについて、環境整備にかかる経費や語学力など、大変ハードルの高いものだと感じていました。今回のセミナーを受けて、第1段階は「おもてなしの気持ちで迎えること」が大事だと痛感しました。それは、「ようこそ下田へ」と1言目に見えるものがあること、片言の会話でも伝える気持ちが必要なこと、更に、案内所がどこにあるのか、交通機関が分かりやすくなっているか・・・など、日本人も知りたい情報は、外国人観光客も同じなので、おもてなしの原点を考えることもできました。

早速、下田市観光協会駅前案内所に「ようこそ下田へ」の看板設置を検討し今後、実施することになっております。

また、私たちが日常的だと思っている風景は、外国人観光客にとっては日本的であったり珍しかったりするという話もおもしろかったです。こちらに関しても、下田市経由で発行するインバウンドパンフレットにアドバイスをいただいた画像を掲載することで検討しています。



## 福山観光キャンペーン実行委員会

# 外国人観光客おもてなし研修会

**目 的** 日本を訪れる外国人観光客は年々増加しており、福山市を訪れる外国人観光客も増加傾向にある。福山市を代表する観光地「鞆の浦」をはじめ、市内の飲食店・土産業・宿泊業を営んでいる方は、外国人に対して不慣れな方が多いため、外国人旅行者におもてなしをしたいと思っても言葉がわからず何もできないという意見があり、外国人観光客に対するおもてなし向上のため研修会を実施することになりました。また、市内の飲食店・土産業・宿泊業の方だけでなく、市全体で外国人観光客のおもてなしの機運が盛り上がることを期待するもの。

**開催日時** 平成30年2月9日（金） 14:00～15:45

**開催場所** エフピコ RiM 7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** 観光事業者等 40名

### プログラム

14:00～14:05 主催者・共催者挨拶

14:05～15:45 研修会



**研修テーマ** 訪日外国人観光客をファンにする「和のおもてなし」

**講 師** 中野 美夏子 氏（Jプレゼンスアカデミー 非常勤英語講師）

### 研修内容

- ・こんな時どうする？様々なシーンでの好ましい対応
- ・覚えて使いたい「相手を笑顔にする言葉」
- ・国別の外国人観光客の特徴 など

### 研修を終えて

外国人観光客に対する、好ましいジェスチャーや無意味なジェスチャーなどの事例紹介や英語ができない方でも簡単に使える英会話など、分かりやすい研修会になった。

国別外国人観光客の特徴なども教えていただき、当然ではあるが国によって文化やマナーが異なる点も改めて考えるきっかけになった。

## 公益社団法人香川県観光協会

### インバウンド研修会

**目 的** 観光案内所や宿泊施設、観光施設、交通事業者における外国人旅行者の受入環境の向上を図る。

**開催日時** 平成30年2月8日（木） 14:00～16:20

**開催場所** 香川国際交流会館（アイパル香川）3F大会議室

**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

**参加状況** 観光協会職員、観光事業者等 88名  
（事務局を除く）



#### プログラム

14:00～14:05 主催者挨拶

14:05～14:10 共催者挨拶

14:10～15:30 第1部【ムスリム訪日客の受入れについて】

15:30～15:40 休憩

00:00～16:20 第2部【今日から始めるインバウンド対策について】

**研修テーマ** ムスリム訪日客の受入れについて・今日から始めるインバウンド対策について

**講 師** 神田 瑞穂 氏（日本アセアンセンター 観光交流部部長代理）

#### 研修内容

第1部は「ムスリム訪日客の受入れについて」と題して、日本アセアンセンターの神田瑞穂様をお迎えし、ムスリムに関する一般的な知識のほか、受入れに活用できる具体的な取組みについてご講演いただきました。

第2部は「今日から始めるインバウンド対策について」と題して、香川県国際観光推進室の担当者から、県の取組みや、インバウンドの受入先進事例、受入れに役立つツールなどの紹介がなされた。

#### 研修を終えて

参加者アンケートの結果では、講義の評価について「とても参考になった」が30.3%、「参考になった」が62.1%となっており、9割以上の方から参考になったと評価いただきました。



## 平成 29 年度観光地域づくり・人材育成研修（おもてなし研修）

**目 的** 近年、日本へのマレーシア、インドネシア等の東南アジアをはじめとするムスリム圏からのインバウンド旅行者が増えつつあり、また、2020 年に開催される東京オリンピックに向け、国としてムスリム圏から積極的なインバウンド旅行者受入を推進しており、今後高知県を訪れるムスリム圏からの旅行者が増えることが期待されることから、高知県内の観光従事者を対象に、現在のインバウンドの状況やムスリム圏からの旅行者を受け入れる際に必要な宗教上の制約に対しての配慮などを知っていただき、それぞれの立場でできるインバウンド旅行者へのおもてなしを学んでいただくことを目的とする。

**開催日時** 平成 29 年 10 月 4 日（水） 13:30～16:00

**開催場所** 城西館

**主 催** 公益財団法人高知県観光コンベンション協会

**共 催** 公益社団法人日本観光振興協会

**参加状況** 宿泊施設・観光施設・飲食施設等観光従事者 87 名  
**プログラム**

13:30～13:35 主催者・共催者挨拶

13:35～14:35 「ASEAN からのムスリム訪日客受入れ」

講師：日本アセアンセンター神田瑞穂氏

14:50～15:35 「すぐ実践できるおもてなし方法」

講師：（一社）ハラル・ジャパン協会中川圭吾氏

15:35～15:50 「高知大学への外国人留学生とのホンネ座談会」

コーディネーター：（一社）ハラル・ジャパン協会中川圭吾氏

高知大学留学生：カイラニ アディラ ビンティ モハマド カリドさん

ナジファ ナジハ ビンティ ラザリさん

**研修テーマ** ムスリム観光客受入

**講 師** 神田 瑞穂 氏（日本アセアンセンター 観光交流部部長代理）



## 研修内容

「ASEAN からのムスリム訪日客受入れ」講師：日本アセアンセンター 神田 瑞穂氏

ASEAN とは、ASEAN のムスリムについて「ムスリム観光客受入のためにできること」やムスリムの方の食事である「ハラール」の認証は必ずしも必要なものではなくハラール食材を使用した料理の重要性、礼拝も常設の礼拝所は必ずしも必要というわけではなく、清潔で静かな場所を提供できれば十分であることを説明。まずは食事の好みなどムスリムについて知ること、飲食店等ではピクトグラムの作成、食事可能な店舗の情報提供、礼拝用のマットやコンパスの貸出などそれぞれの立場でできることから始めることが重要であるとの講演をしていただいた。

「すぐ実践できるおもてなし方法」講師：一般社団法人ハラール・ジャパン 中川 圭吾氏

具体的な応対方法として「おもてなし」をすればいいので決して身構える必要はなく、おもてなしの流れとして①ムスリムについて学ぶ・知る（ハラールを学ぶ・ムスリムを知る）、②自社基準を決める（どこまでの対応？対応しないことは？）、③従業員教育（研修・常に対応可能な体制等）などが挙げられる。・現在実際ムスリム対応を実施している成田国際空港や東京駅、北海道や東京都での取り組み例、各当道府県でムスリム受入のために実施している様々な事例を紹介。・実際、宮城県にムスリムの方々と旅行に行った際の様子を DVD で放映。自分たちの中で決められたルールを守りつつ日本文化を楽しんでいる様子が伺えた映像だった。

「高知大学の外国人留学生とのホンネ座談会」

コーディネーター：一般社団法人ハラール・ジャパン 中川 圭吾氏

高知大学留学生（2名）「普段食事はどのようにしているか？」、「買い物はどこに行くか？」などの質問に対しお二人が交互に、「自炊をすることもあるし、外食もよく行きます。買い物は業務用スーパーに行くことが多いです。」との返答。「外食はどこに行きますか？」と問われると意外にもガストやココスのファミレスが多いとの返答。理由は学校から近いこと、肉を抜いてほしいとの要望が通じるからとのこと。その後も頭に巻いているヒジャブやそれにつけるアクセサリを母国の母親から送ってもらっていることや、高知にはまだまだ簡単に入店できる飲食店が少ないとの話をしてくれ、実際高知在住のムスリムの方の生活の様子を少しでも知ることができ有意義な座談会になった。

## 研修を終えて

高知県観光コンベンション協会は高知県と連携し、台湾等 0 からのインバウンド旅行者の誘客に特に力を入れている中、研修開催前には「ムスリムって？」「高知にはあまりムスリムの人に来ないので関係ない」「興味がない」との声があったが、研修後には、「ムスリムに対して偏ったイメージしかなかったので勉強になった」「大学生との座談会で実際高知に在住しているムスリムの生活実態を知ることができ良かった」等の声を聴くことができた。「ムスリム」とひとくくりにするのではなく、ムスリムの方々の中でも人それぞれ考え方や信仰の度合いに差があることを知ることができた。最後に、ムスリムの方々が高知県に安心して旅行や留学ができるような受入態勢の整備として、この研修を受講した観光従事者等が、この研修で知り得たことをそれぞれの活動の場でできる範囲のおもてなしを実践していくことが重要だと感じた。



# 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 年度に研修メニューのリニューアルを行い現在の体制となった。平成 28～29 年度の研修メニュー別開催回数は図 1 のとおり。

平成 29 年度は全国より 41 団体から応募頂き、28 団体を支援した。年度別の詳細について、平成 29 年度は図 2、平成 28 年度は図 3、平成27年度は図 4 を参照。(複数回開催団体あり)

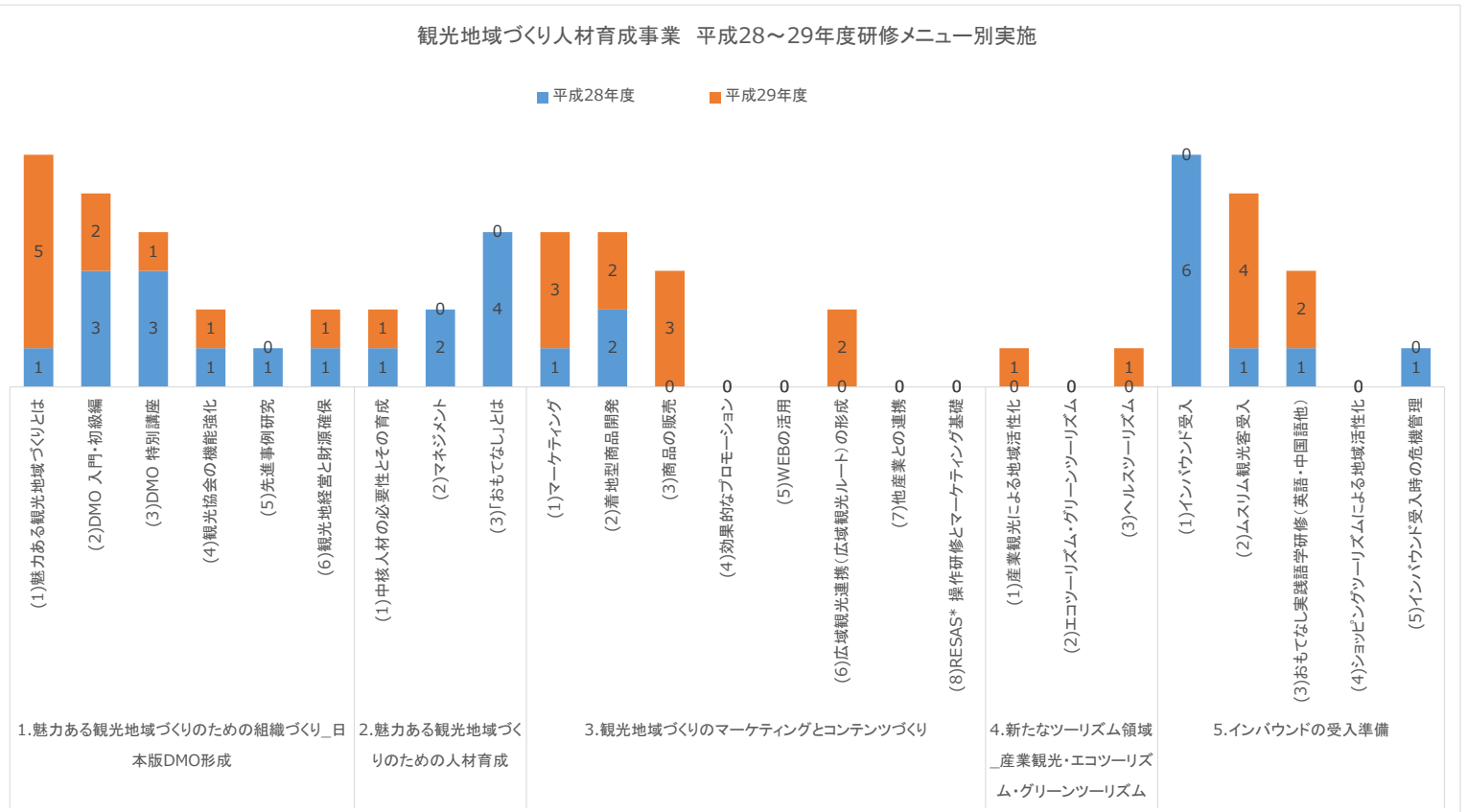


図 1 平成 28～29 年度 研修メニュー別開催一覧

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	5	11
	(2)DMO 入門・初級編	2	
	(3)DMO 特別講座	1	
	(4)観光協会の機能強化	1	
	(5)先進事例研究	0	
	(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	0	3
	(2)マネジメント	0	
	(3)「おもてなし」とは	3	
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)マーケティング	2	8
	(2)着地型商品開発	3	
	(3)商品の販売	0	
	(4)効果的なプロモーション	0	
	(5)WEBの活用	2	
	(6)広域観光連携（広域観光ルート）の形成	0	
	(7)他産業との連携	0	
	(8)RESAS* 操作研修とマーケティング基礎	1	
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	1
	(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	
5.インバウンドの受入準備	(1)インバウンド受入	4	6
	(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）	0	
	(4)ショッピングツーリズムによる地域活性化	0	
	(5)インバウンド受入時の危機管理	0	
合計		29	

図 2 平成 29 年度研修メニュー別一覧

研修メニュー	サブタイトル	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	1	10
	(2)DMO 入門・初級編	3	
	(3)DMO 特別講座	3	
	(4)観光協会の機能強化	1	
	(5)先進事例研究	1	
	(6)観光地経営と財源確保	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	7
	(2)マネジメント	2	
	(3)「おもてなし」とは	4	
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)マーケティング	1	3
	(2)着地型商品開発	2	
	(3)商品の販売	0	
	(4)効果的なプロモーション	0	
	(5)WEBの活用	0	
	(6)広域観光連携（広域観光ルート）の形成	0	
	(7)他産業との連携	0	
	(8)RESAS* 操作研修とマーケティング基礎	0	
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	0
	(2)エコツーリズム・グリーンツーリズム	0	
	(3)ヘルスツーリズム	0	
5.インバウンドの受入準備	(1)インバウンド受入	6	9
	(2)ムスリム観光客受入	1	
	(3)おもてなし実践語学研修（英語・中国語他）	1	
	(4)ショッピングツーリズムによる地域活性化	0	
	(5)インバウンド受入時の危機管理	1	
合計		29	

図 3 平成 28 年度研修メニュー別一覧

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とDMO	(1)魅力ある観光地域づくりとは	5	10
	(2)観光協会の機能強化	3	
	(3)DMOとは	2	
2.魅力ある観光地域づくりのための人材	(1)中核人材の必要性とその育成	0	2
	(2)マネジメント	0	
	(3)マーケティング	2	
3.観光地域づくりのコンテンツ作りとプロモーション	(1)着地型商品開発	5	10
	(2)商品の販売	0	
	(3)WEBの活用	1	
	(4)広域観光連携（広域観光ルート）の形成	0	
	(5)効果的なプロモーション	2	
	(6)他産業との連携	1	
	(7)その他の資源の活用策	1	
4.産業資源を活かした地域活性化	(1)産業観光は地域の未来を拓く	0	2
	(2)顧客側からみた産業観光の可能性	0	
	(3)企業等からみた産業観光の意味と意義	0	
	(4)産業観光とまちづくり	2	
5.観光地域のおもてなし	(1)「おもてなし」とは	9	17
	(2)インバウンド受入	8	
	(3)ムスリム観光客受入	0	
合計		41	

図4 平成27年度研修メニュー別一覧

# 参考資料 2, 平成 29 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 28 団体で研修会を開催した。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 29 年 7 月 1 日～平成 30 年 2 月 28 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「平成 29 年度観光地域づくり人材育成研修」支援団体 28 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～

事務局 使用欄  
通し番号 (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いたします。  
なお、本アンケートに関する個人情報等は本事業以外では使用致しません。

〇〇〇(主催団体名)／(公社)日本観光振興協会  
2017年〇月〇日(〇)

1. 【参加の理由】本研修へ参加いただいた主な理由について当てはまるものにひと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 所属部署等からの案内。  
④ その他 ( )

2. 【講師の評価】本日の講師について、当てはまる評価にひと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分りにくい。  
2) 時間 ④物足りない ⑤ちょうど良い ⑥長い。  
3) 開催時期 ⑦ちょうど良い ⑧他の時期を希望する。  
4) 開催地・場所(会場) ⑨都合が良い ⑩都合が悪い。  
5) 規模(人数) ⑪多い ⑫ちょうど良い ⑬少ない。

4. 【今後について】今後、地域の自治体や観光関係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、表面の自由記述欄にご記入下さい。

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

全国広域観光振興事業

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、当てはまる評価にひと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. 【主催者：日本観光振興協会について】貴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】

また、使用・参加したことがある方でご意見等ございましたら下記自由記述欄にご記入下さい。

① 観光情報プラットフォーム。  
② RESAS(リーラス)。  
③ 地方創生カレッジ(eラーニング)。  
④ DMJ ネット。  
⑤ DMJ 初級・入門セミナー。  
⑥ DMJ 事例研究報告会。  
⑦ 観光マーケティング専門人材集合研修。  
⑧ 観光マネジメント専門人材集合研修。  
⑨ タウンミーティング。  
⑩ その他 ( )  
⑪ 当てはまるものはない。

■ご自身について。  
ご自身についてあてはまる項目にひとつずつ〇印をご記入ください。

1) 年代: ①10・20代 ②30代 ③40代 ④50代 ⑤60代以上。  
2) 性別: ⑥男性 ⑦女性。  
3) 業種: ⑧観光施設 ⑨宿泊施設 ⑩土産物・飲食店 ⑪交通事業者 ⑫旅行会社。  
⑬自治体職員 ⑭観光協会職員 ⑮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。お気をつけてお帰り下さい。

## 5. 回収結果

支援団体 28 団体のうち、提出団体 16 団体(有効資料 15 団体)、回収率 57.1%  
回答者数 604 名。

## 6. アンケート結果

### (1) 本研修会の参加理由

①日程がちょうど良い	53		8.8%
②関心のあるプログラム	273		45.2%
③所属部署からの案内	215		35.6%
その他	76		12.6%
	617		102.2%

その他記述回答

- ・他セミナーとの連携
- ・商工会議所からの案内
- ・知人がアドバイザーのため
- ・派遣先施設からの案内

### (2) 講義評価

①とても参考になった	276		45.7%
②参考になった	289		47.8%
③どちらともいえない	21		3.5%
④あまり参考にならない	7		1.2%
⑤全く参考にならない	0		0.0%
未回答	11		1.8%
	604		100.0%

参考意見(抜粋)

- ・観光に対する見方の新しい視点が開けた
- ・知らない知識が増えた
- ・宝さがしの手法で、住民参加しないと成功しないという点が勉強になった
- ・ムスリムの文化等が分かり良かったが、所属企業として見ると、インバウンドに対する受け入れ環境が整っていないため、すぐに実践可能な情報が少なかった
- ・稼ぐためのヒントが多くあった



(3) 今後取り上げてほしいテーマ

①DMO入門・初級	158		26.2%
②DMO中級編	75		12.4%
③マーケティング	243		40.2%
④マネジメント	145		24.0%
⑤外国人観光客対応	255		42.2%
⑥ICT・ネット活用	138		22.8%
⑦その他	23		3.8%
⑧当てはまるものはない	26		4.3%
	1063		176.0%

参考意見

- ・SNS を活用しての集客について
- ・AI 活用(ビッグデータ)、分析方法
- ・民泊事業の展望
- ・ブランディング
- ・外国人のお客様への電話・メール対応等, 直接顔を合わせないときのマナー
- ・意識改革について
- ・体験プログラム作り

(4) 次回の参加意向

①是非参加したい	212		35.1%
②機会があれば参加したい	338		56.0%
③どちらともいえない	24		4.0%
④あまり参加したくない	2		0.3%
⑤全く参加したくない	0		0.0%
未回答	28		4.6%
	604		100.0%

(5) 当協会のセミナーにおいて参加した、知っている事業










①観光予報プラットフォーム	60		9.9%
②RESAS	85		14.1%
③地方創生カレッジ	47		7.8%
④DMOネット	30		5.0%
⑤DMO初級・入門セミナー	35		5.8%
⑥DMO事例研究報告会	13		2.2%
⑦観光マーケティング専門人材集合研修	38		6.3%
⑧観光マネジメント専門人材集合研修	18		3.0%
⑨タウンミーティング	38		6.3%
⑩その他	2		0.3%
⑪あてはまるものはない	292		48.3%
	658		108.9%

(6) ご自身について

① 参加者(年代、性別)

	男性	女性	未回答	合計
10・20代	5.3%	5.8%	0.0%	11.1%
30代	11.6%	6.5%	0.0%	18.0%
40代	18.2%	10.1%	0.0%	28.3%
50代	12.7%	5.5%	0.0%	18.2%
60代	13.2%	4.6%	0.5%	18.4%
未回答			6.0%	6.0%
	61.1%	32.5%	6.5%	100.0%

② 業種

①観光施設	64		10.6%
②宿泊施設	88		14.6%
③土産物・飲食店	38		6.3%
④交通事業者	18		3.0%
⑤旅行会社	19		3.1%
⑥自治体職員	99		16.4%
⑦観光協会職員	55		9.1%
⑧その他	121		20.0%
未回答	102		16.9%
	604		100.0%

その他業種

- ・金融 ・コンサルティング ・農業法人 ・農業 ・地域おこし協力隊
- ・ランドオペレーター ・広告業 ・不動産 ・マスコミ ・商社 ・医療
- ・ツアーガイド ・小売業 ・建築業 ・ボランティアガイド ・通訳案内士
- ・林業 ・中小企業診断士 ・自営業 ・公園管理者 ・JAF ・語学関係

③ 役職

マネージャー、事務局長、主査、主幹、役員、社長、店長 等