

仕 様 書

1. 業務名

平成 30 年度「奄美版 おもてなし（接客・英会話）人材育成プログラム」構築業務

2. 業務の主旨・目的

奄美市は、地場産業である奄美大島紬や奄美黒糖焼酎が基幹産業であったが、全盛期に比べると現在は厳しい状況にある。今後、成長産業となる可能性が高いのは、観光分野と情報通信分野であるが、観光客の受入体制の整備や外国人観光客への対応力が不足している。

こうした課題を解決するため、奄美産業活性化協議会では厚生労働省の補助事業である実践型地域雇用創造事業を受託し、『「人の魅力・地域の魅力を世界へ発信！観光客受け入れ体制支援による雇用創出プロジェクト」～世界自然遺産登録を見据えて～』を事業コンセプトに取り組みをはじめたところである。

本事業では、「観光分野」「情報分野」での取り組みを重点項目に設定し、観光客受け入れ体制の整備、外国人観光客への対応力強化に関する事業を実施することとしている。

当業務は、このうち、外国人観光客接客研修プログラムの開発として、将来的な奄美の世界自然遺産登録を見据え、地域の観光関連事業所で今後増加することが考えられる外国人観光客に対し、奄美の独自性（自然・文化・歴史等）を活かした「おもてなし」ができる人材の創出・育成を目的とした、e-learning プログラム（おもてなしプログラム）の構築を行うものである。なお、当業務は平成 29 年度から 31 年度までの 3 ヶ年で実施するおもてなしプログラム構築計画の 2 年目に相当するものである。今年度は主として以下の項目を受託者が実施することとする（おもてなしプログラムの構築計画の全体フローは別紙参照）。

- (1) おもてなしプログラム詳細シナリオの作成（前年度からの継続）
- (2) 動画コンテンツの制作
- (3) おもてなし検定内容の検討
- (4) ユーザー効果検証

3. 業務の項目・内容

- (1) おもてなしプログラム詳細シナリオの作成

前年度の当業務で作成したおもてなしプログラム詳細シナリオの骨子に基づき、詳細シナリオを作成する。詳細シナリオの作成は、プログラム内容の成果を大きく左右するため、関係者会議において十分な議論を重ねた上で決定することとする。具体的には、以下の①～⑤の作成を行う。

検討項目	検討内容
①学習内容・チャプター設定の検討	<ul style="list-style-type: none"> ・各項目の学習目標 ・学習内容の設定 ・効果的な学習を鑑みたチャプター構成、項目の設定
②チャプター内構成の考え方の検討	<ul style="list-style-type: none"> ・チャプター内の構成（ナレーション、静止画、動画、添付するツール等の構成）

③ストーリー展開のあり方、 動画シチュエーションの設定	<ul style="list-style-type: none"> ・ストーリーの作成 ・動画シチュエーションの設定（ニーズや課題を反映） ・全体の流れの検証
④シナリオ及び絵コンテ作成	<ul style="list-style-type: none"> ・絵コンテを含む詳細なシナリオの作成
⑤シナリオのブラッシュアップ (関係者会議による十分な議論)	<ul style="list-style-type: none"> ・内容展開の検証 ・効果の検証（受講生によるシミュレーション検証） ・シナリオのブラッシュアップ

(2) 動画コンテンツの制作（撮影・編集）

(1) について、関係者会議において関係者の合意を得た後、動画コンテンツの製作を行う。受託者は、奄美の観光関連事業者の協力を得て、シチュエーション動画を撮影することとし、動画撮影に際して、事前の出演依頼・撮影場所の確保、必要資材等の調整・準備を行う。また、奄美在住の外国人の撮影参加を基本とする。

動画の撮影に際しては、効率的な撮影日程を調整した上で効率的に行う。

撮影した動画は、ナレーションやテキスト、画像等を加えて、受講者が継続して受講しやすいコンテンツとなるよう編集することが望ましい。

(3) おもてなし検定内容の検討

受講者がおもてなしプログラム受講により到達目標に達したかを検証するために、前年度設定した到達目標をもとに、おもてなし検定内容（プログラムに含まれる検定試験内容）を検討する。なお、検定内容作成に際して、受講者の到達目標への達成度合いを検証できる内容に加え、受験のしやすさ（選択式など答えやすい環境設定、間違えた場合の再学習のしやすさ）にも留意した内容とする。

また、おもてなしプログラムの利用の継続、拡大を図るため、受講者がインセンティブを享受できるような工夫策も検討する。

(4) ユーザー効果検証

(2) (3) を作成した上で、おもてなしプログラムの使いやすさ、理解しやすさ、自分の店舗等での利用可能性、学習内容の達成感等について検証するために、受講予定者（ターゲット）となるユーザーを対象とした検証をヒアリング等により把握する。

(5) 次年度以降に検討する課題の整理

次年度以降、上記 (2) (3) で作成した動画コンテンツ等を Web 上で公開することを見据え、今年度時点でおもてなしプログラム構築に際して懸念される課題、スケジュールへの影響等を整理する。

(6) 関係者会議への出席

受託者は、奄美市及び奄美産業活性化協議会、観光関連事業者で構成される関係者会議に出席し、上記 (1) ～ (5) に関する検討・結果の発表、事業に関する助言・提案を行うものとする。なお、関係者会議は進捗に応じた開催（月に 1 回程度）の開催を想定している。

(7) 業務の打ち合わせ

受託者は、監督職員の協議の上、必要に応じて業務の進捗・方向性に関する打ち合わせを実施するものとする。

(8) 報告書の作成

上記(1)～(7)を踏まえて、今年度の検討・実施内容が具体的に把握できる報告書を作成する。報告書の作成に際しては、監督職員と十分な協議をした上で作成することとする。

4. 履行期限

平成31年3月末

5. 業務の進め方

受託業者は、本業務を円滑かつ効率的に進めるために、発注者と密接な連携を保ちつつ作業を進めるものとする。なお、業務の内容について疑義が生じた時は、その都度発注者と十分協議した上、その指示に従うと共に、発注者は期間中、適宜、実施状況の報告を求めることができる。

6. 成果品等

(1) 成果品

①事業実施報告書（A4版縦、カラー印刷、簡易製本）

・報告書2部

②①に係る電子データ

※報告書本文はMicrosoft Wordで編集可能なデータ形式とし、表及びグラフはMicrosoft Excelで編集可能な形式とする

③動画コンテンツ、おもてなし検定コンテンツ

※動画コンテンツの形式はwmv形式とし、おもてなし検定コンテンツはMicrosoft Wordで編集可能なデータ形式とする

(2) 提出先

奄美産業活性化協議会

7. 監督職員

奄美産業活性化協議会 実践支援員 城 博哉（キヌキ ヒロヤ）