

厚生労働省所管
実践型地域雇用創造事業

平成 26 年度
観光産業人材育成セミナー

『報告書』

テーマ | 地域の魅力を伝えるおもてなし
・ホスピタリティを実践するために

1. はじめに

1.1 事業目的

本事業の目的は観光関連産業求職者等に対し、観光業界の活性化に取り組んでいる専門家を招き、地域のおもてなしレベルのアップに向けた研修を実施し、観光業界の活性化とともに、雇用機会の創出を図ることである。

1.2 セミナーの実施方針

本セミナーのねらいは、観光産業において大切なおもてなし(ホスピタリティ)の心と理論を理解することで、顧客満足度の高いサービスを行える人材を育成することである。

ホスピタリティの基礎知識を座学で学び、接遇の基礎を実技を通し学ぶ、そして、ワークショップを通して、顧客へアプローチを自らが考えることで、受講者自身の業務へフィードバックしやすくデザインした。

1.3 講師のプロファイル

本セミナーに携わる「講師プロフィール」を表1に示す。

表1. 講師・補助講師のプロファイル

名前・所属・肩書き	担当業務	略歴
 堀田 雅湖 (ほった まさこ) フード&ホスピタリティコーディネータ こめみそしょうゆアカデミー 事務局長・代表	・セミナー講師	愛知県に生まれ育つ。電気メーカーのシステムエンジニアとして社会人をスタート。その後、日本料理店で料理人として修業後、名古屋東急ホテルに17年間、勤務。ホテルにて婚礼、宴会予約をスタートにホテル全般の企画・宣伝・イベント・広報などの職を経験する。食体験を通して感動を提供するための基本になることを求めてフランスやイタリアなどの食教育の現場などを視察。その体験から、食に関わる仕事を通じて食環境を見つめなおし、日本の食文化に関する理解を深めるためホテルを退職。その後、ホテルでの経験を生かして、フード&ホスピタリティコーディネータとして東京を拠点に全国で活動。

2. セミナーの概要・プログラム

2.1 セミナーの概要

本セミナーの「実施の概要」を表 2 に示す。

表 2. 実施の概要

期 間	2015年2月26日(木)
時 間	9:00~16:00
場 所	奄美山羊島ホテル 会議室 鹿児島県奄美市名瀬大熊字鳩 1382-1
受講者	21名
対 象	求職者・創業希望者、実務能力向上を目指す在職者

2.2 セミナーのプログラム

本セミナーの「プログラム」を表 3 に示す。

表 3. セミナーのプログラム

1コマ目	おもてなし・ホスピタリティとは
2コマ目	ホスピタリティ・コミュニケーション マナーと接遇(1)
	～昼食～
3コマ目	ホスピタリティ・コミュニケーション マナーと接遇(2)
4コマ目	地域の魅力を伝えるということ (まとめ)

3. セミナーの実施結果

3.1 セミナーの実施内容

本セミナーの実施内容を時間軸に沿って表に示す。

表 4. 研修の実施内容

<p>1コマ目テーマ 「おもてなし・ホスピタリティとは」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局から事業目的について説明 ・講師挨拶 ・自己紹介 <ul style="list-style-type: none"> 今日の研修に参加した目的、理由 今日の研修の目標 ・ホスピタリティの定義 ・発表 <ul style="list-style-type: none"> テーブル単位でとりまとめ 代表者が発表した。
<p>2コマ目テーマ 「ホスピタリティ・コミュニケーション マナーと接遇（1）」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホスピタリティー <ul style="list-style-type: none"> コミュニケーションの思考 ・マナーとはなにか？ ・第一印象の重要性 <ul style="list-style-type: none"> 人間関係の5原則 ・ホスピタリティー <ul style="list-style-type: none"> コミュニケーションの課題 モノのいいぶり、身のこなし方から相手の立場・気持ちを理解しようという想いが届いているか？
<p>～昼食～</p>



ホスピタリティと他の概念比較を説明する堀田氏



ワークショップで受講者が作成した発表資料

3コマ目テーマ 「ホスピタリティ・コミュニケーション マナーと接遇(2)」

- 身だしなみチェック
受講生同士で行った。
- 挨拶の種類、と所作
- 表情・笑顔トレーニング
顔、心、声の表情からプラスの感情を出す。
- 態度立ち振舞い
- 席次のマナー

4コマ目テーマ 「地域の魅力を伝えるということ (まとめ)」

- これからの奄美大島の観光
- 地域の暮らし方を提案する食と観光
- 観光ツーリズムにおける食による魅力づくり
- 売る、対価を得るということ
- 地域の魅力、製品の物語や優位性の伝え方の工夫
ワークショップを通して行った。

3.2 受講者の声

○とても分かりやすく良かったと思います。進む時間が早かったと思いますが

○具体的な課題と思考体験ができた。

○講師のお話が大変分かりやすく理解できました。“早速その日から…”という言葉が心に残りました。

○お友達に誘われてあまり良く考えておりませんでしたでしたが今は、とても良かったと思います。起業に意欲が出て来ました。

○全く知らない事とかホスピタリティの重要深さ、他様々の面でとても勉強になった。奄美の魅力についてももう一度考えてみようと思わせていただきました。

※その他、多数ご意見・ご感想を頂きありがとうございました。