

平成 29 年度 厚生労働省委託 実践型地域雇用創造事業  
実践メニュー成果物公開セミナー

「奄美版 接遇・英会話プログラム構築事業公開セミナー」

## 実施報告書



奄美産業活性化協議会

〒894-0012

鹿児島県奄美市名瀬小俣町 20-1-2 F

電 話 : 0997-57-5155

F A X : 0997-57-5156

H P : <http://amami-sk.com>

E-mail : [ask@amami-sk.com](mailto:ask@amami-sk.com)

作成日 : 平成 30 年 3 月 30 日

作成者 : 実践支援員・城 博哉  
原 絵莉

## 目次

1. 事業の目的.....	3
2. 公開セミナーの概要.....	3
3. 公開セミナーの実施結果.....	4
(1) 外国人アンケート調査報告 .....	(奄美産業活性化協議会：原)
(2) 「奄美版おもてなし英会話プログラム」についての報告..	(奄美産業活性化協議会：城)
(3) パネルディスカッション (意見交換)	
4. 新聞記事.....	5

### 【別添資料】

- ・参加者アンケート集計結果

## 1. 事業の目的

奄美産業活性化協議会は平成 29 年度から 30 年度にかけて、3 カ年事業として「奄美市 実践型地域雇用創造事業 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～」を実施する。

これは厚生労働省委託 実践型地域雇用創造事業の一環として行われるもので、このうち実践メニューとして「奄美版 おもてなし（接遇・英会話）人材育成プログラム構築事業」（奄美版接遇・英会話プログラム構築事業）を実施する。

この事業は、奄美群島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が予想される観光客（外国人含む）に対し、奄美の独自性（世界自然遺産・文化・歴史等）を活かした「おもてなし」ができる人材の育成を目的とした研修プログラムの作成を行う。

内容は、接遇・英会話の基礎編から、各関連事業所（観光施設、宿泊施設、飲食店、交通施設等）において想定される応用編までをインターネット上の動画により研修・検定ができるようなプログラム（eラーニング）を構築、無料配信する。

成果物は、試作品が完成した段階で、成果物公開セミナーにおいて関連事業所に広く公開し、ブラッシュアップを行う。

完成品においても同様に、成果物公開セミナーの開催を通じて広く公開し、地域内の事業所での人材育成、雇用創出を目指す。

今回の公開セミナーでは、3 カ年事業の初年度として、外国人を対象にしたアンケート調査の結果報告、および地元観光関係者を対象にした外国人についてのアンケート調査結果報告をするとともに、「奄美版おもてなし英会話プログラム」へむけての動画シナリオ案、研修テキスト案を提示する。

また、パネルディスカッションで各方面の方々から意見を伺う。

## 2. 公開セミナーの概要

【表 題】平成 29 年度 厚生労働省委託 実践型地域雇用創造事業  
実践メニュー成果物公開セミナー

「奄美版 接遇・英会話プログラム構築事業公開セミナー」

【日 時】平成 30 年 3 月 17 日（土）14：00～16：00

【会 場】奄美山羊島ホテル 2 階会議室（奄美市名瀬大熊字鳩 1382-1）

【参加者】41 人

（うち、参加者アンケートを出した方＝33 人）

アウトプット＝31

（奄美市内の事業所＝24 社、奄美市内で創業希望の方＝7 人）

その他＝3 人、奄美市以外の方＝6 人

### 3. 公開セミナーの実施結果

#### (1) 外国人アンケート調査報告

昨年行ったアンケート調査について、実践支援員の原が報告を行った。

外国人向けアンケートでは言葉が通じず困ったという意見が多く、英語表記へ改善してほしいという声が多く寄せられた。

また地元観光関係者からは英語表記への改善に加えて、外国語が話せるスタッフや人材育成についての意見が多く寄せられた。

#### (2) 「奄美版おもてなし英会話プログラム」について

実践支援員の城より、現在作成中のおもてなしプログラムについての説明と、プログラムと連動して使える研修テキストについて報告があった。

#### (3) パネルディスカッション（意見交換）

- ◇パネリスト 越間 得晴氏（奄美大島観光協会会長、大島紬村社長）  
上原 敏男氏（奄美国際懇話会顧問）  
ショースタク・ティム氏（翻訳家、塾講師、アメリカ出身）  
ショースタク・幸子氏  
高光美智代氏（社会システム、観光まちづくりグループ課長）  
▽司会：城博哉、原絵莉（奄美産業活性化協議会）

#### ◇パネリストからの主な意見

- ・越間氏：  
大島紬村では英語の話せるスタッフが常駐している。  
島では自然を敬いながら暮らしてきた文化があるので、そういったところに興味を持ってほしい。
- ・ティム氏：  
カードが使える所が限られているので困ることがある。  
奄美でも英語が話せる人が増えるように努力していきたい。
- ・幸子氏：  
結婚後しばらくアメリカに住んでいたが、奄美へ移住してきた。  
心が豊かな子供を育てるためには奄美が一番だと思う。  
海外に行った際によくしてもらったので、今度は自分が島へ来た海外の人へおもてなしができるようにしたい。
- ・上原氏：  
外国からのクルーズ船が来た時に通訳をしているが、簡単な英語でも充分通じる。  
観光を通じて奄美の良さを伝えたい。
- ・高光氏：  
日本人は真面目なので、カードやW i - F i など環境整備からまず取り掛かろうとする傾向にあるが、一番大切なのはおもてなしの心。  
奄美はおもてなしの島なので大丈夫だと思う。

2018, 3, 18,

南海

(9) 社 会 2018年(平成30年)3月18日 日曜日 南海

# 多言語への対応が課題

## 外国人観光客接遇でセミナー 奄美市

奄美産業活性化協議会主催の「奄美版 接遇・英会話プログラム構築事業公開セミナー」が17日、奄美市名瀬のホテルであった。外国人観光客の約半数が滞在中に「言葉」で困ったというアンケート結果も示され、パネルディスカッションでは外国人観光客に正しい情報を伝えるための体制づくりを課題に位置付けた。

厚労省委託の実験型地域雇用創出事業(2017、19年度)の一環として、奄美市名瀬の「奄美版 接遇・英会話プログラム構築事業」が17日、奄美市名瀬のホテルで開かれた。奄美産業活性化協議会主催の「奄美版 接遇・英会話プログラム構築事業公開セミナー」が17日、奄美市名瀬のホテルであった。外国人観光客の約半数が滞在中に「言葉」で困ったというアンケート結果も示され、パネルディスカッションでは外国人観光客に正しい情報を伝えるための体制づくりを課題に位置付けた。

厚労省委託の実験型地域雇用創出事業(2017、19年度)の一環として、奄美市名瀬の「奄美版 接遇・英会話プログラム構築事業」が17日、奄美市名瀬のホテルで開かれた。奄美産業活性化協議会主催の「奄美版 接遇・英会話プログラム構築事業公開セミナー」が17日、奄美市名瀬のホテルであった。外国人観光客の約半数が滞在中に「言葉」で困ったというアンケート結果も示され、パネルディスカッションでは外国人観光客に正しい情報を伝えるための体制づくりを課題に位置付けた。



外国人観光客受け入れでパネルディスカッションもあったセミナー。17日、奄美市名瀬。

で意思が通じること 触れ合って、対応しがある。一般の人々 てほしい」など呼びも積極的に外国人と 掛けた。