

## 仕 様 書

## 1. 業務名

平成 31 年度「奄美版 おもてなし（接遇・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、外国人観光客接遇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観光客（外国人含む）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 3 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) おもてなし動画、研修テキスト等の完成（前年度からの継続）
- (2) おもてなし Web サイトの構築と公開
- (3) おもてなし検定の実施
- (4) 自立的整備プランおよび普及プランの作成

## 3. 業務の項目・内容

- (1) おもてなし動画、研修テキスト等の完成（前年度からの継続）

前年度の当業務で制作したおもてなし動画および解説動画の編集を完成させ、研修テキスト、簡単英語テキスト、お役立ちツール、参考 URL 等を完成させる。

- (2) おもてなし Web サイトの構築と公開

(1) において作成したおもてなし動画、解説動画、研修テキスト、簡単英語テキスト、お役立ちツール、参考 URL 等がパッケージとして視聴、ダウンロードできるような e-learning プログラムの Web サイトを構築し、広く一般に公開する。

### (3) おもてなし検定の実施

(2)において完成、公開した Web サイトにおいて、動画や研修テキストで研修した人たちが Web 上で参加できる「おもてなし検定」を公開し、実施する。個人として合格した人にはインセンティブ（報奨品）として、合格ステッカーを進呈する。また事業所として合格した施設には当該施設の広報チラシ等の英訳サービスを実施する。

### (4) 自立的整備プランおよび普及プランの作成

(1)～(3)を制作、公開したうえで、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度、学習内容の達成感等について検証するために、受講者および受講事業所の調査、集計、分析等を行い、普及させるための各種の事業を行う。

### (5) 事業終了後の課題の整理

平成 31 年度末で当該事業を終了したあと、Web サイトの引き継ぎ、合格者インセンティブ等の引き継ぎについて、地元行政および関連団体等と折衝する。

### (6) 関係者会議への出席

受託者は奄美市、および奄美産業活性化協議会、観光関連事業者等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。

### (7) 業務の打ち合わせ

受託者は監督職員と協議のうえ、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、平成 31 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うえで作成することとする。

## 4. 履行期限

2020 年（平成 32 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うえ、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られることができる。

## 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 (キズキ ヒロヤ)

以上