

平成30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
「外国人おもてなし大作戦 in 奄美 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 階
電話：0997-57-5155
FAX：0997-57-5156
HP：<http://amami-sk.com>
E-mail：ask@amami-sk.com
作成日：平成31年3月7日
作成者：奄美産業活性化協議会
実践支援員：城 博哉

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) 開会挨拶	
(2) 事業説明と経過報告	
(3) 動画プログラム、おもてなし検定等の説明	
(4) 奄美在住外国出身者の体験談	
(5) 外国人受け入れの事例紹介と課題	
(6) 質疑応答、意見交換	
(7) 閉会挨拶	
4. 新聞記事	9
5. 参加者内訳	10

【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 31 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。

今回の公開セミナーでは、3 カ年事業のうちの 2 年目として、プログラムの愛称を「外国人おもてなし大作戦 in 奄美」と名付け、奄美大島各地での動画撮影や、お役立ちツールの作成等に取り組んできた活動を報告するとともに、今後の計画について発表する。

さらに、奄美在住の外国人出身者による体験発表や、全国の外国人受け入れの先進事例や課題を取り上げ、当該地域における外国人を含む観光客受け入れ体制の人材育成と機運醸成を図る。

2. 公開セミナーの概要

【表 題】平成 30 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
奄美版おもてなし（接遇・英会話）人材育成プログラム構築事業
「外国人おもてなし大作戦 in 奄美 公開セミナー」

【日 時】平成 31 年 2 月 21 日（木）14：00～16：00

【会 場】奄美文化センター 2 階、第 2 会議室（奄美市名瀬長浜町 517）

【参加者】48 人（うちアウトプット＝28）

（アウトプットの内訳：奄美市内の参加事業所＝21 事業所〈26 人〉、
奄美市内の起業希望者＝7 人）

▽そのほかの参加者：奄美市内からの個人参加 ＝2 人
他町村の事業所からの参加＝6 事業所 6 人
他町村からの個人参加 ＝2 人
自治体からの参加 ＝3 事業所 5 人
以上を正式な参加者としてカウントする。

そのほか、申込書を出さず受付のみをして聴講した方＝5 人、
ゲスト登壇者、市役所関係者、活性協議会、報道関係者＝計 15 人
（スタッフを含めた参加者総数＝68 人）

3. 公開セミナーの実施結果

◇司会進行……………奄美産業活性化協議会事務局
(奄美市商水情報課) 西村奈津子

(1) 開会挨拶……………奄美産業活性化協議会事務局長
(奄美市商水情報課長) 麻井庄二

(概要)

奄美産業活性化協議会は奄美市や地元経済団体など 13 団体、16 人の会員で構成されている組織で、厚生労働省の「実践型地域雇用創造事業」を受託し、事業所向け、求職者向けのセミナー等を実施している。

平成 29 年度から 31 年度までの 3 カ年事業で計 89 人の新規雇用者を生み出すことを目標にしている。

奄美の世界自然遺産登録を見据え、増加が予想される外国人観光客などに対し、地域の自然、文化、歴史等、奄美の独自性を活かした「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を実施している。

本日の公開セミナーでは研修プログラムの概要説明、研修動画、研修テキストの一部を紹介するとともに、奄美在住外国人の体験談や外国人受け入れの先進事例等を紹介する。

(2) 「外国人おもてなし大作戦 in 奄美」の事業説明と経過報告

……………奄美産業活性化協議会 実践支援員:城 博哉

(概要)

3 カ年事業 1 年目の平成 29 年度は奄美にきた外国人を対象にしたアンケート調査と、地元観光関係者などに外国人への対応について聞き取り調査をした。

平成 29 年の鹿児島県観光統計では奄美地区に宿泊した外国人は延べ 4993 人。

昨年、台湾からのクルーズ船は 8 回入港、乗客と乗組員合わせて延べ 2 万 4000 人が来島した。

奄美群島に住んでいる外国人は 450 人。

私たちの周りに外国人が増えている事を実感した。

2 年目の平成 30 年度は島内 12 カ所で動画のロケ撮影をした。また解説部分の撮影もした。

動画と並行して研修テキストの制作をしている。

全国共通のピクトグラムをはじめ、オリジナルでトイレの使い方や、奄美独自の産業や自然を紹介したツールを制作している。

英語がペラペラでなくても、カタコトの英語とツールを使って、「おもてなし」ができるようなプログラムを作っている。

(3) 動画プログラム、おもてなし検定等の説明

……………奄美産業活性化協議会 実践支援員:原 絵梨

(概要)

このプログラムでは「e-ラーニング型」のポータルサイトを構築する。

「おもてなし入門編」と「おもてなしの実践編」がある。

入門編では「外国人のことを知ろう」、「奄美のことを知ってもらおう」、「緊急時・災害時の時

に」の3つがある。

このうち、「外国人のことを知ろう」の動画の一部を紹介する。(動画再生)

動画とともに、外国人との接客で心掛けておいた方がいい点や、注意すべきポイントなどを整理した研修テキストを掲載する。ダウンロードしてプリントできるようにする。

また、簡単な英会話テキストを掲載する。これもダウンロードしてプリントできるようにする。

「実践編」では業態別に9つの部門に分かれている。

このうち、「飲食店編」の一部を紹介する。(動画再生)

お店では今のビデオのように英語や写真のついたメニューを用意しておく、外国人でも注文しやすい、ということを知りたい。

そのほかの「実践編」の動画の一部を紹介する。(動画再生)

- ・見学観光施設(奄美パーク)
- ・体験観光施設(マングローブパーク)
- ・小売店(お土産店)
- ・産業観光(黒糖焼酎工場)
- ・産業観光(大島紬工場)
- ・宿泊施設(ホテル)
- ・バス
- ・タクシー

動画や研修テキストを見たあとは、簡単な「検定」を設定している。

事業所として検定に合格したところには、お店の紹介や目玉商品などを紹介するフリーペーパー(チラシ)の英訳サービスをする。

個人として検定に合格した方にはコトくんステッカーをプレゼントする。

Webのポータルサイトはことし7月の完成を目指している。

サイト開設と同時に検定も受けられるようにする。

(4) 奄美在住外国出身者の体験発表.....奄美市国際交流員(CIR)

ローズマリー・ホワイト

(聞き手:原絵莉)

(概要)

海外青年誘致事業(JETプログラム)には外国語指導助手(ALT)やスポーツ国際交流員(SEA)、国際交流員(CIR)がある。

ローズマリーさんはアメリカのニューメキシコ出身。

日本のマンガが好きで、高校生の時と大学生の時に日本に留学した。

アメリカと日本の架け橋になりたいと思い、JETプログラムに応募した。

奄美が勤務地と決まった時、奄美のことを知らなかったため、インターネットで調べたが、英語の紹介が少なかった。写真では自然がきれいな所だと思った。

奄美に来て、きれいな所だというのが第一印象。奄美まつりで八月踊りに参加した。誰でも参加できるのがいいと思った。

ALTと一緒に買物に行ったが、商店などで英語の表記がないために、少し困った。

現在は国際交流員として、奄美市役所やA i A iひろばで仕事をしている。外国船が入港した時は、英語で案内をしている。

奄美を紹介するサイト「あまみつけ」で日本語ページの英語訳をしている。

また、フェイスブックやインスタグラム、ツイッターで奄美のことを英語で紹介している。

インターネットで英語での奄美の情報が少ないので、もっと英語のページを増やしてほしい。

レストランや居酒屋などで英語のメニューを入れてほしい。
バスの案内などの英語情報があれば、外国人はとても助かる。

奄美は自然も文化も料理もとても魅力的。奄美で作っているお土産もある。「メイド・イン・奄美」を打ち出してほしい。

奄美の人は優しくて親切。この島の人の温かさを旅行者にも伝えてほしい。

もっと外国人観光客に話しかけてほしい。奄美の人はおもてなし上手なので、英語が得意でなくても気持ちは伝わると思う。

(5) 外国人受け入れの事例紹介と課題

社会システム株式会社観光まちづくりグループ課長：高光美智代
奄美市産業創出プロデューサー（サイバー大学IT総合学部専任教授）：勝 眞一郎
奄美市国際交流員：ローズマリー・ホワイト

高光氏が全国の事例を紹介しながら、勝氏、ローズマリー氏の意見を聴くという形で進行。

(主な発言内容)

(高光) 奄美が世界自然遺産の登録となれば、さらに来訪者が増えることは確実。

《外国人が多く訪れる地方の例》

(高光) 山梨県富士河口湖町の例。多くの外国人観光客が来る。案内所ではバスルートなど、いろいろな案内を多言語で表示している。バスの周遊ルートは「レッドライン」など色分けして分かりやすく表示している。運転手が簡単な英語で案内をしていた。

お土産品にも英語や中国語での説明が付いているが、十分でないものもある。しぐれ(佃煮)が「サイドディッシュ」とだけ書いてあった。

フランスパンのホットドックが売りなのに、英語でフランスパンのことを書いていない。

レジは多言語のセルフレジがある。

岐阜県飛騨高山の例。観光客の8～9割は外国人。バスの切符売り場にはおすすめのルートプランが多言語で表示されていた。係員はカタコト英語日本語で対応していた。

お店の前にも英語表記があった。飛騨牛のハンバーガーを売っている店では「予約していますか？」という英語表記があった。

合掌造りの古民家の施設案内は日本語、英語、中国語で書かれていた。長靴の無料貸し出しや、コインロッカーの使い方も英語で書かれていたが、博物館の展示物説明は日本語だけだった。

民家の見学者用にはポータブルDVDプレーヤーで英語の説明動画が流れていた。

この程度なら、それほど予算をかけなくてもできるのではないか。

日本酒や地酒の吟醸酒や純米酒の説明が英語で書かれていた。

人気のラーメン店では「きょうは完売して閉店しました」というお断りに英訳がついていた。

朝市では、ラテアートで人気のコーヒー屋さんがあり、店員が簡単な英語で対応していた。

外国人が大勢やってくる観光地でも、完璧な英語ではなく、カタコトの外国語と外国語表記の準備で何とか対応していた。奄美でも参考になると思う。

《オーバーツーリズムの問題》

(高光) 一方では「オーバーツーリズム」というのも問題になっている。

京都では外国人観光客が増えすぎて、市民がバスに乗れないという事態になっている。

富士山ではゴミの増加やトイレ不足が観光公害になっている。

持続可能な観光にしていくために、どういう事が必要か。

オーストラリアのカンガルー島の例。フェリー航路が増えたために観光客が大量に押し寄せることが懸念された。住民はカンガルー島らしい観光はどうあるべきかを話し合った。住民主体の委員会を作り、指標を作って継続的にモニタリングをして、問題が起こった時には対応策を取る、というサイクルで島の環境と住民の生活を守っている。

飛騨高山の白川郷でも人が多くなり、ものすごい渋滞になった。今年から夜のライトアップ期間は駐車場を予約制にした。適正な規模の人を受け入れるようにしている。

オーバーツーリズムについては、1回で答えが出る、ということはないと思う。

《奄美の人たちへ》

(ローズ) 日本人の観光客にとって必要な事は、外国人の観光客にとっても必要なこと。両方の言語で書いた方がいい。

屋久島では外国人がバスに乗っていた。奄美のバスは分かりにくくて使いにくい。

奄美は世界遺産になるまで時間があるので、外国人を受け入れる際、どういう方法がいいか話し合ってもらいたい。

完璧な英語でなくても、伝えたい気持ちがあれば、それで十分だと思う。

(勝) 奄美の方言で「ヒッキヤゲ」とだけ書いてあったら日本人でも分からない。普通の日本人が分かるようにしてほしい。

しまバスで奄美空港からあちこちに行く場合、日本人でも分かりにくい。我々が内地の人に説明できるような掲示を。

《奄美産業活性化協議会の取り組みについて》

(高光) せっかく来てくださった方にちゃんと奄美のいいところを伝えてほしい。そういう時のために準備が大事。ポータルサイトでいろんなツールをつけるので、ダウンロードしてタダでいくだけでも使えるようにします。

アンケートでも追加してほしいツールがあれば書いてください。汎用性のあるものであれば、これからも追加していきます。

動画はほかの地域の人にも見てもらって、奄美っていいなあ、と思ってもらえるように、全世界に発信します。

(勝) 活性化協議会ではトイレの使い方のツールとか、お店のメニューの英語訳を作ってくれるので、それを用意して、外国人が来ても楽しんで帰ってもらうための準備をするというのは重要。

あのビデオは非常に面白い。制作過程も見ているが、地元の人や外国人の方もいっぱい出てくるので、ぜひ見てください。

英語も解説の陽子ちゃんがしゃべれるクラスにしてある。皆さんもできると思います。

(6) 質疑応答、意見交換

(概要) フロアからの意見

(ユースホステルを運営している女性) 外国語はしゃべれないが、何とかハートで通じる。あちらの人でも少し日本語を勉強してきている。単語だけでコミュニケーションを図っている。焼酎は「メイド・イン・奄美ウイスキー」とか、「シュガー、ツリー、ミキシング、ジュース」など、日本語混じりで言うと「OK,OK」と分かってくれる。とっても楽しんで帰っている。

(勝) 海外で工場を造ったりするが、工程はあまり知らないけれど英語が話せる工場長を連れて行くか、英語はしゃべれないけど工程を知っている工場長を連れて行くかということ、英語はしゃ

べれないけど工程を知っている工場の方が絶対に通じる。

「さわるな!」「強く巻け!」とか日本語で強く言うと、通じる。きれいな英語でしゃべっても通じない。心をこめて日本語で言うと通じる。

(フロアの女性) 外国に行った時もホテルのパンフレットは必ず持って出る。帰りのタクシーではそれを見せて、「ここ、ここ」と言えば分ってもらえる。

(高光) 外国で親切にされたことを奄美でやれたらと思う。

(7) 閉会の挨拶・・・・・・・・・・・・・・・・・・奄美産業活性化協議会会計責任者

(奄美市商水情報課労政水産係長) 中江康仁

(概要)

世界自然遺産登録をめざす奄美地域において、観光産業が長期的に発展していくためには「地域の受け入れ体制の整備」が必要不可欠。

当協議会では人材育成の面からこの受け入れ体制を支援していくため、インターネット上で研修や検定ができるおもてなし英会話のプログラム構築を進めている。

皆さんの役に立つツールとなるよう、制作を進めている。

ことし夏にはプログラムを完成させ、キックオフイベントとして公開セミナーで発表するので、ぜひご参加をお願いします。

(司会) アンケートへの協力等呼び掛けて、閉会。

5. 参加者内訳（申込書集計）

◆男女別	(48人回答)	(%は回答数に対する割合)	
▽男性	22人	45.8%	
▽女性	26人	54.2%	
◆年代別	(45人回答)		
▽20歳代	4人	8.9%	
▽30歳代	10人	20.8%	
▽40歳代	8人	16.7%	
▽50歳代	7人	14.6%	
▽60歳代	10人	20.8%	
▽70歳代	6人	12.5%	
◆現況	(48人回答)		
①在職中(事業主・従業員等)	36人	75.0%	
②在職中(起業希望)	1人	2.1%	
③主婦・学生・無職(起業希望)	7人	14.6%	
④その他	4人	8.3%	
◆応募動機	(42人回答)	(複数回答した人もいる)	
①現在の仕事に活かしたい	23人	54.8%	
②現在の仕事の幅をもっと広げたい	5人	11.9%	
③現在の仕事とは別に知識を活かしたい	0人	0%	
④今後の転職、起業に活かしたい	5人	11.9%	
⑤ボランティアとして活かしたい	4人	9.5%	
⑥自分のスキルアップのため	11人	26.2%	
⑦その他	2人	4.8%	
	⑦その他の回答（中国語講座教材の参考として）		
◆このセミナーを何で知りましたか？	(42人回答、複数回答した人もいる)		
①新聞広告	7人	16.7%	
②新聞記事	8人	19.4%	
③奄美市の広報紙	1人	2.4%	
④ラジオのコマーシャル	0人	0%	
⑤ラジオ番組内の告知	0人	0%	
⑥奄美産業活性化協議会のHP	0人	0%	
⑦活性協のブログ	1人	2.4%	
⑧活性協のフェイスブック	0人	0%	
⑨その他のWeb	0人	0%	
⑩ポスター・チラシで	20人	47.6%	
⑪友人知人・上司同僚からの情報	10人	23.8%	
⑫その他	2人	4.8%	
◆申し込み方法	(48人、活性協に届いた申し込み方法)		
①メール	20人	41.7%	
②FAX	18人	37.5%	
③チラシ	10人	20.8%	

以上