

## II. 人材育成編

## Ⅱ. 人材育成編

---

### 2-1. 人材育成の目的と方針

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催決定を契機に、全国的に海外へのプロモーションが本格化するなか、今後北海道にどれだけ訪日外国人観光客を取り込めるか、また多様な文化・言語背景を持つ欧州人観光客の満足度を高め、欧州での北海道観光の認知度を上げ、定着させていくことが課題になっている。的確なマーケティングを踏まえたプロモーション戦略の立案と併せて、受け入れ態勢整備としては、外国人旅行者に対する接遇のレベルアップや観光客のニーズに合わせた観光資源や商品のブラッシュアップも求められる。

本事業では、「欧州地域等の海外からの旅行者を対象としたニーズの把握や道内の観光資源の発掘、スポーツツーリズムおよび合宿誘致の可能性等を調査分析し、道内における外国人旅行者向けのサービスの企画・開発等を行うことのできる人材の育成を図る」ことが業務目的であるから、これを達成するため、具体的には以下の3つの能力をもつ人材を育成することを目標に掲げ、人材育成プログラムを検討・実施した。

#### <求められる能力>

1. 対象国に応じた適切なインバウンドビジネス、外国人旅行者接遇の指導ができる人材
2. 対象国のニーズを的確に捉えたサービスの企画・開発、プロモーション戦略構築など効果的なマーケティングができる人材
3. スポーツツーリズムや合宿誘致等を通じた地域活性化のプレイヤーとなる人材

## 2-2. 人材育成プログラムの構成と内容

### (1)プログラム構成

人材育成プログラムは、主に知識や理解を深めるための OFF-JT、経験やスキルを習得するための OJT を組み合わせて実施した。本事業で実施した人材育成プログラムの構成を図 2-1 に示す。

OFF-JT のうち、観光一般の知識やマーケティング手法については、通信教育講座を取り入れ短期間で体系的に必要な知識を学ぶこととした。また、外国人旅行者への接遇知識、マーケティング手法や、スポーツツーリズム関連事業による地域活性化プレイヤーとしての人材を育成するにあたっては、外部講師を招いての講座・研修を実施し、グループワークやディスカッションを取り入れ、理解を深めたほか、より現場に即したスキルを身につけた。

また、OJT としては、主に本事業の目的であるスポーツツーリズムにおける欧州人観光客に向けたプロモーション戦略策定に必要な調査業務及び、提言・戦略作りを豊富な知識と経験を有する既存職員の指導のもと、進めることとした。

求められる能力・人材			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 観光一般の基礎知識</li> <li>● 対象国に応じた適切なインバウンドビジネス・外国人旅行者接遇の指導ができる人材</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 対象国のニーズを的確に捉えたサービスの企画・開発</li> <li>● プロモーション戦略構築など効果的なマーケティングができる人材</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● スポーツツーリズムや事前合宿誘致等を通じた地域活性化のプレイヤーとなれる人材</li> </ul>
OFF-JT	<通信教育講座> ○旅行業プロのための観光の基礎知識 ○観光地理○マーケティング	<通信講座> ○マーケティング・エッセンス	
	<講座・研修> ○外国人旅行者への接遇研修 (2014/11/7) ○インバウンドセミナー (2015/03/6)	<講座・研修> ○北海道着地型観光セミナー (2014/12/12)	<講座・研修> ○JSTAスポーツ観光特別セミナー(2014/10/17) ○エコツーリズム (2015/1/23)
OJT	<本事業> ○既存資料調査文献整理 (3章)	<JTB受託事業> ○札幌市内夜間観光に関する素材調査・分析補助 ○北洋銀行連携プロジェクト・道南地域の体験プログラムモニターツアー調査分析補助	<JTB受託事業> ○札幌市内イベント(大倉山カウントダウン、雪まつり等)における外国人観光客誘導・受付アンケート調査
		<本事業> ○国内外市場調査 (AGTヒアリングなど) (3章) ○道内における欧州旅行者実態調査 (4章)	

図 2-1 人材育成プログラムの構成

## (2)OFF-JT プログラムの内容

### ①通信教育講座

観光に関する一般的な知識を短期で習得するため、観光業界に関するあらゆる調査や人材育成の分野で大きな成果を残し、観光業界はもちろん、全国の自治体からも高い評価を受けるシンクタンクである株式会社 JTB 総合研究所が実施する『観光概論』『海外観光地理』の2つの講座を採用した。また、マーケティングについては学校法人産業能率大学で実施する『マーケティング・エッセンス』講座を採用し、合わせて3つの通信教育講座について、本事業で新規雇用者 11 名全員が受講した。表 2-1 にそれぞれの講座の概略をまとめる。

表 2-1 通信教育講座の概略

通信教育：(1) 旅行業プロのための観光の基礎知識 ・ (2) 海外観光地理	
テーマ：インバウンドビジネス、外国人旅行者への接遇、海外の歴史文化に関する研修 目標：観光の基礎知識について学ぶ。また、インバウンドビジネスに携わる上で必要不可欠であり、「総合旅行業務取扱管理者」資格など旅行業に必要な資格における必須科目である海外の歴史文化の基礎を学ぶ。	
(1) 旅行業プロのための観光の基礎知識	内容・その他
<b>【第1部】観光</b> ①観光とは ②観光の現代的意義 ③観光の歴史 ④わが国における観光の現状	観光の起源や意味、現代における観光の意義と観光が及ぼす影響を知る。観光の歴史を太平洋戦争や高度成長期などの時代背景とともに学び、観光の現状について理解する。レポートでは現在の様々な旅行（修学旅行、家族旅行、高齢者向け観光旅行等）の実態や今後のあり方などについて意見を述べる。
<b>【第2部】観光地</b> ①「観光対象」と「観光資源」 ②観光地 ③観光振興	観光旅行の対象（目的）である「観光対象」の種類や分類、観光資源の保護、観光地の類型と特質、観光振興策の事例について学ぶ。レポートでは、観光地の変遷と現状、観光振興の問題点と今後のあり方等について意見を述べる。
<b>【第3部】観光関連産業</b> ①「観光関連産業」とは ②運輸機関 ③宿泊施設 ④旅行業 ⑤テーマパーク	観光旅行に関わる産業、各運輸機関の歴史・現状・旅行関連事業、宿泊施設の区分と特徴・販売戦略・経営実態等について学ぶ。旅行業の業種区分や業態・販売戦略・最近の動向、将来を見据えた展開についても理解する。レポートでは航空会社の営業戦略や旅館業界を取り巻く環境・今後の戦略等について意見を述べる。
<b>【第4部】観光政策と観光行政</b>	わが国における観光政策の歩みと現状について学ぶ。

(2) 海外観光地理	内容・その他
<p>【第1部】アジア 【第2部】ヨーロッパ 【第3部】南北アメリカ、オセアニア・太平洋の島々、中東・アフリカ</p> <p>&lt;主な内容&gt; ①全体の地勢 ②英文での表記・首都・公用語・通貨 ③主な都市や観光地の位置と特徴 ④各都市ならびに周辺の主要な観光箇所</p>	<p>主なパッケージツアーの目的地となっている世界約110カ国・地域について、様々な問題を解きながら体系的に学ぶ。</p>

通信教育：(3) マーケティング・エッセンス	
<p>テ — マ：道内各地域の魅力を活かし、適切なターゲット層への商品・サービスの企画ができる人材を育成する。</p> <p>目 標：商品企画やマーケティングが初めてでも理解しやすいよう、基礎理論から体系的に学び、旅行商品を切り口としてマーケティングの理論実践を行うことで知識の定着を促す。</p>	
(3) マーケティング・エッセンス	内容・その他
<p>【第1章】マーケティングの基本概念</p>	<p>「顧客の立場に立って考える」という現代マーケティングの「概念」と、顧客満足を達成するための具体的なマーケティング手段である「仕組み」について把握する。</p>
<p>【第2章】ターゲット市場の選定</p>	<p>ターゲット市場を選定する際の様々な手法や考え方を学ぶ（SWOT分析、市場細分化、ポジショニング、マーケティング・リサーチの手法や顧客の動向分析等）。</p>
<p>【第3章】商品戦略</p>	<p>「商品」を理解するために、モノである商品の分類手法やサービスの分類、新商品開発のパターン、市場に出した商品のライフ・サイクル、採用者カテゴリー等について学ぶ。</p>
<p>【第4章】価格戦略</p>	<p>価格設定に影響を及ぼす内部要因と外部要因、価格設定の3つの視点、新商品の価格設定、価格の運用政策、割引価格等について学ぶ。</p>
<p>【第5章】流通戦略</p>	<p>流通チャネルの役割からチャネルの選定および管理について学ぶ。さらに、ロジスティクスの考え方やサプライ・チェーン・マネジメントの考え方もマスターする。</p>
<p>【第6章】コミュニケーション戦略</p>	<p>コミュニケーション活動の要素（広告、パブリシティ、セールス・プロモーション、人的販売や口コミ）、およびコミュニケーションミックス、インタラクティブ・コミュニケーションについて学ぶ。</p>
<p>【第7章】マーケティングの新潮流</p>	<p>社外および社内に向けたマーケティング（インターネットマーケティング）について知識を深める。経験価値マーケティング、コラボレーション・マーケティング、グローバル・マーケティング、非営利企業・NPOのマーケティングについて学ぶ。</p>
<p>【第8章】実務に生かすマーケティング</p>	<p>ドメインの概念、経営理念、コア・コンピタンスについて、企業の各部門のマーケティングとの関係について学び、マーケティングの知識を実務へ活かす。</p>

## ②通信教育講座受講状況と個別面談結果

通信教育講座は、OJTの業務との時間配分をそれぞれが管理しながら進め、新規雇用者全員の講座受講・提出があった。また、通信教育講座による学習、レポート提出、レポートの評価という基本プログラムに加え、通信教育講座を運営する(株)JTB総合研究所が、受講生との個別面談を実施して、通信教育や自己啓発全般に関する質問や感想をカウンセリングすることにより、新たな学習の意欲と更なるレベルアップを図ることにし、2月5日(木)に(株)総合研究所田中敦氏が(株)ライヴ環境計画の新規雇用者6名と面談、同じく中村俊文氏が、(株)JTB北海道の新規雇用者5名と面談した。表2-2に通信教育講座の受講状況を、表2-3に(株)JTB総合研究所による面談総括を示す。

表2-2 通信教育受講状況

雇用者	理解度・提出状況		
	海外観光地理	観光基礎知識	マーケティング・エッセンス
A	レポート(3回)提出済。初回98点、他の2回は満点	レポート(3回)提出済。平均点は96点超	順序立てて勉強をしたのは初めてで大変理解できた。
B	レポート(3回)提出済	全3回修了済	マーケティングについては2日間以上をかけてじっくり勉強し、概ね理解することができた。
C	レポート(3回)提出済。3回とも満点	レポート(3回)提出済。平均点は98点超	今回の学習でさらに体系的・網羅的に学び理解を深めることができた。
D	レポート(3回)提出済。平均点は98点超。	レポート(3回)提出済。平均点は96点超	平均点は95点。内容については概ね理解することができた。
E	レポート(3回)提出済。(添削結果は未返却)	レポート(3回)提出済。(添削結果は未返却) 概ねよく理解をすることができた。	業務の合間、合間での学習で約1ヶ月半の期間がかかったが、全体を通してよく理解することができた。
F	レポート(3回)提出済。平均点98点。	レポート3回提出済。平均点は97点超	レポート(2回)とも提出済。優秀修了。
G	レポート(3回)済。	レポート3回修了済(うち1回分は添削中)。	レポート(2回)修了済。テキストの内容が興味深く理解しやすいもので楽しみながら学ぶことができた。
H	レポート3回分作成済、未提出。②と合わせて2月中旬に提出予定。	レポート2回分作成済、未提出。第3回分のレポートに取組中、2月中旬に3回分まとめて提出予定	レポート2回優秀修了済。
I	全3回優秀修了済。	全3回優秀修了済。	全2回優秀修了済。
J	レポート3回分作成済、うち2回分は未提出。2月中旬に提出予定。	レポート1回分提出済、2月中旬には提出予定	レポート2回分提出済、添削待ち。
K	全3回提出済	全3回修了済	全2回修了済。

表 2-3 通信教育個別カウンセリング 総括((株)JTB 総合研究所による総括文)

<p>実施日：2015年2月5日(木)</p> <p>面談実施者： JTB 総研/田中敦（ライヴ環境計画 6名） JTB 総研/中村俊文（JTB 北海道 5名）</p>
<p><b>1. 通信教育の進捗状況について</b></p> <p>・リポート作成は3科目ばらつきなく概ね進捗しており、8割方修了している。受講者ごとの取組状況も大きな差はなく、全員がすべて修了済みもしくは数回分 or 数問を残すのみという状況である。</p>
<p><b>2. 「海外観光地理」</b></p> <p>・豊富な知識量を要する知識問題であり、ほぼ全ての受講者がテキストを参照しながら理解度チェックの要領で学習している。各個人ごと、興味の有無によって得意とする方面は異なるものの、不得手でも文字だけの情報ではなく画像などのイメージと関連付けて取り組むなど、工夫がみられる。</p>
<p><b>3. 「観光の基礎知識」</b></p> <p>観光を体系的・俯瞰的・網羅的に学ぶ良い機会になった、との意見多数。一般的に身近であるはずの「観光」を学問のテーマとして改めて捉えることで、旅行業務経験の有無に関わらず新たな知識として身についたものと思われる。</p>
<p><b>4. 「マーケティング・エッセンス」</b></p> <p>受講者の業務上の経験有無によって、取り組み易さの違いが大きく出た。ただ、実務経験豊富な受講者であっても、体系的に学ぶ機会は初めてであり、非常に整理理解が深まっている。G ショックの実例を扱ったテキストは、実態への理解を深めた一方、観光やサービスを素材にしたマーケティング教材への要望もあった。</p>
<p><b>5. 通信教育や自己啓発の全般に関する質問やコメント、感想など</b></p> <p>・多くの受講者が、通信教育や集合教育を過去に受講した経験がなく、カリキュラムの上で勉強に取り組めた事に、充実感を享受している。老若男女の受講者が全員で取り組む事で前向きに学習に取り組む空気が醸成され、今後の業務に役立つ知識の習得のみにとどまらず、勉強に対する意欲や自信を生んでいる。</p> <p>・道内の観光地理・観光資源について学べる機会への要望もあった。</p>
<p><b>6. 面談者からのアドバイス、コメントなど</b></p> <p>・全般的に、各課題に対し真摯に取り組んでいる。各自のコメントから、今回の通信教育の受講が、今後の業務知識や勉強への取組姿勢にとって、非常に有意義に作用したものと思われる。今回の通信教育の課題の中には今後の実務にもすぐに活かすことができるリファレンスが充実しているので、積極的に継続して活用するようアドバイスを行った。</p>

### ③研修・講座

研修・講義は外部講師を招き、インタラクティブな場を設定し実施した。それぞれの研修・講義と育成目標は図 2-1 に示すとおりであるが、各研修・講義の概要と講師の選定理由を表 2-4 に示す。

表 2-4 各講座の企画概要と講師選定理由

<b>1. JSTA スポーツ観光特別セミナー</b>		2014年10月7日(火) 13:30~17:30
テ ー マ	スポーツツーリズム推進概要とオリンピック・パラリンピックについて	
目 標	スポーツツーリズムの推進概要・トレンド・課題の理解、オリンピック・パラリンピック合宿誘致事例、2020 東京大会に向けた取組を学ぶ。	
講 師	中山哲郎（一般社団法人日本スポーツツーリズム推進機構 JSTA 事務局長） 萩野隆二（JTB 北海道札幌法人事業部 コミュニケーション営業部部长）	
講師選定理由	中山哲郎（一般社団法人日本スポーツツーリズム推進機構 JSTA 事務局長） JTB グループでスポーツツーリズム、スポーツイベントの経験が深く、(株)ジェイティービー旅行事業本部スポーツビジネス推進室オリンピック・パラリンピック事務局と、オールジャパンのスポーツツーリズムを推進する組織として設立された一般社団法人日本スポーツツーリズム推進機構（JSTA）事務局長を兼務する。2020 年東京オリンピック招致活動の側面支援に携わるなど、スポーツツーリズムのみならず、オリンピック等のメガスポートイベントに関わる合宿誘致等の情報に精通していることから選定した。	
<b>2. 外国人旅行者への接遇研修</b>		2014年11月7日(金) 9:30~17:00
テ ー マ	スポーツツーリズム推進概要とオリンピック・パラリンピックについて	
目 標	外国人観光客のニーズ、特性を理解するとともに接客現場に即した接遇スキルの基礎を学ぶ。	
講 師	大伴哲夫（JTB 総合研究所所属 人財育成プロデューサー）	
講師選定理由	外国人向け旅行や海外旅行等を中心とした豊富な経験を基に首都圏 JTB 社員育成責任者を経て、現職。国内外での観光開発経験と、元国家公務員という異色の経歴からの視点を活かし、地域行政・民間の枠を超えた観光による地域活性化を担う人財育成を専門とする。近年増大するインバウンドの受入体制整備等、温泉地の観光客誘致施策策定にも携わっており、地域の「人」という宝を磨き上げ、人財と地域をプロデュースするスペシャリストとして、定評があることから選定した。	



<b>3. 北海道着地型観光セミナー</b>		2014年12月12日(金) 10:00~17:00
テ ー マ	道内各地域の魅力を活かし、適切なターゲット層への商品・サービスの企画ができる人材を育成する	
目 標	地域資源の発掘・磨き上げを行うことができる人材を育成する	
講 師	山下真輝(株式会社ジェイティービー旅行事業本部観光戦略室観光立国推進マネージャー)	
講師選定理由	観光庁等中央省庁における各種有識者検討会、委員会等に参画し、観光という観点からの地域活性化政策提言等を行うほか、千葉県観光リーダー養成講座講師(平成24年10月)、福島県・岩瀬地方広域観光連絡協議会着地型旅行推進アドバイザー(平成24年~)気仙沼市雇用創造協議会「観光魅力創造講座」講師(平成25年)など、着地型観光による地域の魅力の磨き上げ、プレイヤー育成経験が豊富であることから選定した。	
<b>4. エコツーリズム</b>		2015年1月23日(金) 13:30~16:30
テ ー マ	地獄谷野猿とエコツーリズム、世界のエコツーリズム事情と北海道の可能性	
目 標	Wild Hokkaidoの魅力とセグメントの重要性を確認する	
講 師	楠部真也(日本エコツーリズム協会理事、株式会社ピッキオ取締役)	
講師選定理由	軽井沢を拠点にエコツーリズム事業を展開し、実際に欧州観光客の受入を行っている(株)ピッキオ代表として、欧州市場に関する知見が豊富である。また、同氏は日本エコツーリズム協会の理事も兼務しており、環境省等中央省庁への政策提言も行っていることから、世界と比べて日本のエコツーリズムを俯瞰し、体系的に理解しやすい講義を行うことが可能であることから選定した。	
<b>5. インバウンドセミナー</b>		2015年3月6日(金) 10:30~17:00
テ ー マ	日本・北海道のインバウンドビジネス、アジアマーケットの現状、インバウンドビジネスマーケティングワークショップ	
目 標	インバウンドビジネスのしくみ、マーケティングの理解	
講 師	江草道次(JTB北海道札幌法人事業部 コミュニケーション営業部マネージャー) 田中敦(JTB総合研究所コンサルティング第四部部长) 郭玲玲(JTB総合研究所コンサルティング第四部)	
講師選定理由	田中氏は、人材育成、キャリア、モチベーション、グローバル、経営人材、事業開発、イノベーション、イントレプレナーシップ、観光教育、のほか、欧・米・日でのHR部門、国際イベント、事業創造部門等幅広い業務を経験し、インバウンドビジネスに明るく、マーケティングの視点からの観光人材育成に定評があることから選定した。 郭氏は、中華圏、アジアのインバウンド事情に詳しく、現在、北海道のインバウンドの大半を占める中華圏、アジアマーケットを正しく理解し、欧州マーケットとの違いの理解を促す趣旨から選定した。	

全5回の研修・講義の内容を次表に示す。

表 2-5 研修・講義の概要

<p>研 修 名：JSTA スポーツ観光特別セミナー          実 施 日：2014年10月7日（火）13：30～17：30          研 修 会 場：北海道立道民活動センター かでる2・7 940会議室          札幌市中央区北2条西7丁目          テ ー マ：スポーツツーリズム推進概要とオリンピック・パラリンピックについて          目 標：スポーツツーリズムの推進概要・トレンド・課題の理解、オリンピック・パラリンピック合宿誘致事例、2020東京大会に向けた取組を学ぶ          講 師：中山哲郎（一般社団法人日本スポーツツーリズム推進機構 JSTA 事務局長）          萩野隆二（JTB 北海道札幌法人事業部 コミュニケーション営業部部长）</p>		
時 間	内 容	ねらい・その他
13：30～ 15：00	<p>スポーツツーリズム推進概要について          講師：中山哲郎 JSTA 事務局長</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツとツーリズムの融合</li> <li>・日本スポーツツーリズム推進機構の役割</li> <li>・スポーツツーリズムのトレンド</li> <li>・スポーツツーリズム推進の課題</li> </ul>	<p>スポーツツーリズムの概要、トレンド、課題を知る。</p>
15：00～ 15：30	<p>オリンピック・パラリンピックについて①          ロンドンオリンピックとインバウンド観光レポート紹介          講師：萩野隆二 JTB 北海道札幌法人事業部 コミュニケーション営業部部长</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2012年（オリンピック開催年）のイギリスへの観光客到着統計</li> <li>・過去の開催国におけるインバウンドの概説</li> <li>・国別平均消費額 等</li> </ul>	<p>ロンドンオリンピック・パラリンピックのインバウンド観光の結果概要を知る。</p>
15：30～ 17：30	<p>オリンピック・パラリンピックについて②          2020オリンピック・パラリンピック          講師：中山哲郎 JSTA 事務局長</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2020東京大会招致の大会ビジョンの具体化</li> <li>・オリンピックレガシーの認識</li> <li>・日本のナショナルトレーニングセンター、陸上競技場</li> <li>・2008北京オリンピック合宿実施状況</li> <li>・合宿手配手順、事前トレーニングキャンプ地事例</li> <li>・2020東京オリンピック・パラリンピック合宿誘致</li> <li>・オリンピック・パラリンピック関係府省庁、組織委員会【TOCOG】の動き</li> <li>・2020年訪日外客2000万人をめざして</li> <li>・質疑応答</li> </ul>	<p>2020東京オリンピック合宿誘致に向けて地域がなすべきこと、誘致候補自治体の目指すべき姿を学ぶ。</p>

<p>研 修 名：外国人旅行者への接客研修          実 施 日：2014年11月7日（金）9：30～17：00          研 修 会 場：JTB 北海道本社 会議室 B          札幌市中央区北1条西6丁目アーバンネット札幌ビル8階          テ ー マ：外国人観光客のニーズ、特性を理解するとともに接客現場に即した接客スキルの基礎を学ぶ          目 標：語学アレルギーを払拭し外国語ができなくても可能なおもてなし力を身に付ける          講 師：大伴哲夫（JTB 総合研究所所属 人財育成プロデューサー）</p>		
時 間	内 容	ねらい・その他
10：00～ 10：15	オリエンテーション ・研修の目的とゴールを理解してもらう ・参画意識を醸成する	研修の目的と流れを知ってもらい研修への参画意思を高める
10：15～ 11：00	接客とおもてなし ・接客の原理原則理解 ・おもてなしとは何か	ソフトとしての接客の大切さとおもてなしの本質を理解する
11：00～ 12：00	外国人旅行者を理解する ・国別の文化・価値観・行動特性 ・期待する、求めるサービスとは ・自分で出来ることを考える	来日する外国人旅行者から見てきた事実を知り対応を考える
13：00～ 14：00	語学力をカバーするおもてなしとは ・語学より優先するおもてなしを考える ・変わってきた外国人の旅行行動を知る	語学アレルギーを軽減するマインドを醸成する
14：00～ 15：00	外国人協力者との質疑応答 ・自身が体験した文化差異を聴く ・北海道に期待することを聴く	異文化体験を聴き、外国人との会話を楽しむ能動性を喚起する
15：00～ 16：30	ロールプレイ ・想定される場面に沿った会話をする ・会話を通して必要なツールを知る	会話を支援するパンフレットなどの活用を学ぶ
16：30～ 17：00	まとめ ・事前準備が語学をカバーし、おもてなしのレベルを上げることを再認識してもらう	学んだことを再確認し明日からの実践への動機付けをする

<p>研 修 名：北海道着地型観光セミナー          実 施 日：2014年12月12日（金）10：00～17：00          研 修 会 場：北海道立道民活動センター かでの2・7 540会議室          札幌市中央区北2条西7丁目          テー マ：道内各地域の魅力を活かし、適切なターゲット層への商品・サービスの企画ができる人材を育成する          目 標：地域資源の発掘・磨き上げを行うことができる人材を育成する          講 師：山下真輝（株式会社ジェイティービー 旅行事業本部 観光戦略室 観光立国推進マネージャー）</p>		
時 間	内 容	ねらい・その他
10：00～ 12：00	<p>講義①：消費者インサイトから考える観光マーケティングと着地型旅行商品開発について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各観光地が抱える課題 観光を取り巻く大きな変化</li> <li>・観光客を増やし地域活性化につなげるためのキーワード</li> <li>・着地型旅行の基本的な考え方</li> <li>・ライフスタイルツーリズム 「観光地」から「生活地」へ</li> <li>・3つの視点「お客様の視点」「地域の視点」「事業者の視点」</li> </ul>	<p>着地型商品・事業とは何かを学ぶ。何のために取り組むのか、どんな効果があるのかを理解する。</p>
13：00～ 15：00	<p>講義②：スポーツツーリズムの推進による地域活性化を目指して</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツツーリズムを取り巻く環境・トレンド</li> <li>・地域スポーツコミッションの役割</li> <li>・合宿・大会誘致がもたらす地域活性化効果、経済効果</li> <li>・スポーツツーリズム・合宿誘致事例</li> <li>・スポーツツーリストの実態</li> </ul>	<p>スポーツツーリズムの理解を深め、合宿誘致事例等を学ぶ。</p>
15：00～ 16：00	<p>グループディスカッション：旅行需要創造に向けた価値創造講座+ワークショップ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「旅の過ごし方」をつくるプロセス</li> <li>・地域の新たな価値を掘り起こす4つのポイント              ①究極の質問、②「認知的価値」と「情緒的価値」③「解決される問題」と「心の充足体験」、④バックストーリー</li> <li>・各グループで観光地を選定し「価値要素採掘マップ」を使って地域の価値を診断→地域での過ごし方をイメージ→実現のための仕組みを考える</li> </ul>	<p>着地型の地域資源を発掘するプロセスを学び、地域の資源を体験・プログラムに磨き上げる手法をワークショップにより実践する。</p>
16：00～ 17：00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループ発表：着地型商品の発表、講師による論評・質疑応答</li> </ul>	<p>研修内容を再確認し理解を深める。</p>

<p>研 修 名：エコツーリズム          実 施 日：2015年1月23日（金）13:30～16:30          研 修 会 場：JTB 北海道 C 会議室          札幌市中央区北1条西6丁目</p> <p>テ ー マ：地獄谷野猿とエコツーリズム、世界のエコツーリズム事情と北海道の可能性          目 標：Wild Hokkaido の魅力とセグメントの重要性を確認すること          講 師：楠部真也（日本エコツーリズム協会理事、株式会社ピッキオ取締役）</p>		
時 間	内 容	ねらい・その他
13：30～ 15：00	<p>講演 1：地獄谷野猿からエコツーリズム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エコツーリズムの定義－自然・文化・歴史の保全とふれあいの旅行によって、地域経済の振興を図ること</li> <li>・地獄谷野猿と欧米観光客の旅行動態－満足度と再訪率、情報の収集、口コミの影響</li> <li>・エコツーリズムからみた日本の魅力－タンチョウ、オオワシ、オジロワシ、ナベツルのバードウォッチングツアーが人気、高い旅行代金</li> </ul>	ニホンザルへの興味や関心が、欧米人の旅行行動の特徴であり、そこから観光資源のヒントを考える。
15：00～ 16：00	<p>講演 2：世界のエコツーリズム事情と北海道の可能性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・世界の事情－サステナブルツーリズムという位置づけ、観光産業は UNWTO 統計で世界第 2 位の産業、ILO 統計でエコツーリズムの就労人口が全観光産業の約 4%になる。</li> <li>・ドイツ最大の旅行博「CMT」－トレッキングやサイクリングの人気、ランドマークは野生動物、「アラスカ・グリズリー」「インド・トラ」「カナダ・ハクトウワシ」「アフリカ・チーター」「日本・サクラ、富士山、芸者、祭り」</li> <li>・北海道の可能性－高い評価(ロンリープラネット)、欧米市場は動物志向が強い</li> <li>・課題 エコツーリズムのプロモーションと人材養成</li> </ul>	ドイツ旅行博（CMT）の展示ポスターにみる野生動物と日本のサクラに、求めるセグメントの違いを考える。

<p>研 修 名：インバウンドセミナー          実 施 日：2015年3月6日（金）10：30～17：00          研 修 会 場：JTB北海道本社 会議室B          札幌市中央区北1条西6丁目アーバンネット札幌ビル8階          テ ー マ：インバウンドビジネスの基礎          目 標：インバウンドビジネスの仕組みと外国人旅行者の特性について理解し、今後の業務          や調査に不可欠な基礎的な知識を身に付ける          講 師：江草道次（株）JTB 北海道札幌法人事業部 コミュニケーション営業部）          郭玲玲（JTB 総合研究所 コンサルティング第四部）          田中敦（JTB 総合研究所 コンサルティング第四部 部長）</p>		
時 間	内 容	ねらい・その他
10：30～ 12：00	<p>講義①：訪日インバウンドセミナー          講師：江草道次（株）JTB 北海道札幌法人事業部 コミュニケーション営業部）          ・政府中央省庁の政策、訪日インバウンドの歴史          ・訪日インバウンドの動向（日本・北海道）          ・今後の北海道観光振興に向けて</p>	<p>インバウンド政策、          日本・北海道におけるこれまでのインバウンドの歴史・動向を理解し、今後の北海道観光振興について考える。</p>
13：00～ 15：00	<p>講義②：訪日中華系旅行者の現状とその対応について          講師：郭玲玲（JTB 総合研究所 コンサルティング第四部）          ・外国人旅行者の現状と訪日の背景          ・春節期間の訪日中国人観光客について          ・訪日満足度調査について          ・知っておきたい中華系旅行者のイロハ          ・中国人目線で感じた日本の魅力と課題</p>	<p>訪日外国人旅行者の6割以上（2013年度）を占める中華系旅行者の現状を知り、外国人旅行者から見た日本観光の魅力・課題を考える。</p>
15：00～ 17：00	<p>ワークショップ：訪日インバウンドマーケティング          ファシリテーター：田中敦（JTB 総合研究所 コンサルティング第四部 部長）          ・（株）JTB、ライヴ環境計画（株）、それぞれの活動について共有          ・海外からの視点と国内到着後の視点          ・北海道観光に関する実践的マーケティング（グループワーク）</p>	<p>これまでの業務および研修・講義の内容を踏まえ、北海道観光のマーケティングを実践する。</p>

### (3)OJT プログラムの内容

OJTに関しては、全員が同じ業務を担当することが難しいため、主に調査・解析手法を重点課題として取り組むグループと、マーケティング手法や観光事業企画開発を重点に取り組むグループに分け、OJTを実施した。

OJTで実施した業務の内容は、まず、「調査・分析グループ」においては、本事業における「道内における欧州旅行者実態調査」に関連する、欧州旅行者の道内での需要・動態調査、道内観光資源調査、その他関連する調査等における、調査設計から結果分析までを実施した。調査の内容については、本報告書4章を参照されたい。

また、「マーケティング・観光事業企画開発グループ」では、欧州市場調査として、欧州各国の概要やアジア・日本への欧州人旅行者の動向を、既存文献や調査によりまとめたほか、関係事業者へのヒアリング調査を実施した。欧州市場調査については、本報告書3章に述べるとおりである。さらに、本事業受託者（株）JTB 北海道が行っているプロジェクトにおけるOJTを実施し、マーケティングに関わる調査とその分析補助の他、札幌市内イベントでは、観光客と直接接する受付や案内業務に従事した。

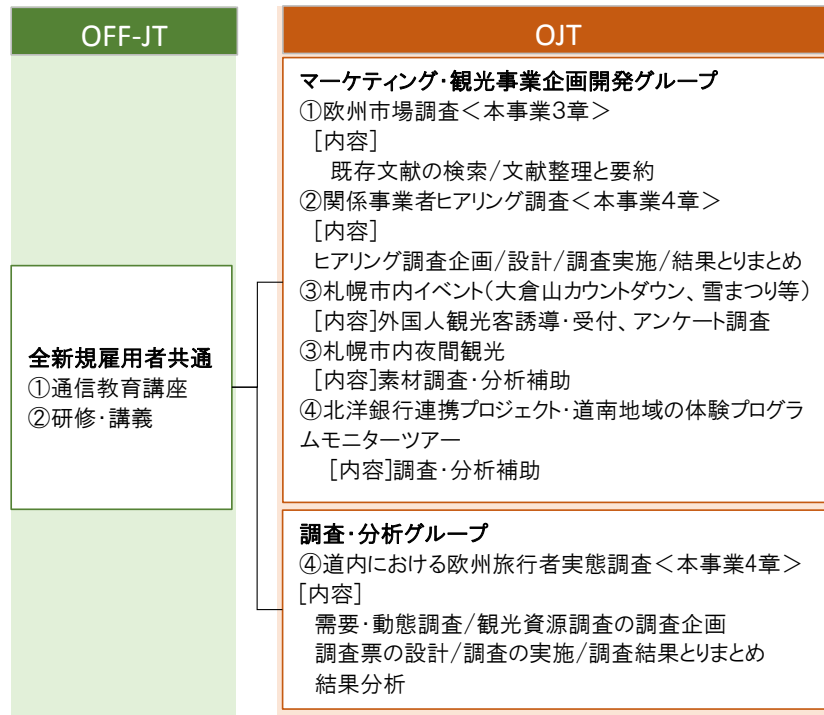


図 2-2 OJT の内容整理