

平成30年度
観光人材育成・確保促進事業
事業報告書

人づくり、島づくり、感動づくり



平成31年3月

目次

第1章 事業概要	4
1. 事業の目的	4
2. 沖縄観光産業の現状	4
3. 沖縄観光産業の課題	5
4. 事業スキーム	6
第2章 企業研修の支援	7
1. 背景	7
2. 事業スキーム	7
3. 助成対象経費	8
4. 講師の登録条件	8
5. 研修実施に係る条件	9
6. 手続きの流れ	9
7. 募集	10
8. 研修体験会	11
9. 研修実績	13
(1)実績データ	13
(2)4年間の実績比較	13
(3)研修実施事業者の内訳	14
(4)研修内容の内訳	14
10. 講師実績	18
11. 制度活用促進に向けた広報展開	19
(1)新聞広告及びYDNを活用したメディアミックス	19
(2)新聞特集及びWeb広告を活用したメディアミックス	19
12. 実施結果	23
13. 効果測定	25
(1)効果測定の方法	25
(2)受講者アンケート	28
(3)講師アンケート	38
(4)研修担当者アンケート	47
(5)経営者アンケート	56
(6)効果測定のまとめ(アンケート調査の結果)	60
第3章 集合型研修	61
1. 目的・概要(研修全体)	61
2. 観光産業中核人材リーダー育成セミナー(過去受講者フォローアップ)	61
(1)実施概要	61
(2)研修内容	62
3. 観光産業リーダースキルアップセミナー	63
(1)研修の目的・背景	63
(2)研修コンセプト	63
(3)実施概要	64
(4)各回研修内容	65
(5)研修後アンケート	70
(6)「観光産業 リーダースキルアップセミナー」のまとめ	73
4. うちなー観光ナビゲーター養成講座	73
(1)研修の目的・背景	73
(2)実施概要	74
(3)各回研修内容	74

(4) 修了証書の授与	79
(5) 研修後アンケート	79
(6) 「うちなー観光ナビゲーター養成講座」のまとめ	82
第4章 語学人材確保の支援	83
1. 背景	83
2. 事業内容	83
(1) 観光業界向け外国人雇用セミナーの開催	83
(2) 県外・海外における就職相談会の開催	87
(3) 渡航費支援	109
3. 事業総括(今後の語学人材確保に向けた取組について)	110
第5章 実施検討委員会	112
1. 概要	112
2. 実施結果	112
第6章 観光人材育成センター	114
1. 観光人材育成センターの役割	114
第7章 参考資料	116
1. 企業研修の支援 研修内容(実施企業別)	116
(1) スカイレンタリース観光英語研修2018 (スカイレンタリース株式会社 ①)	116
(2) おもてなし英語研修 (スターツ・ナハ・オペレーションズ株式会社)	120
(3) おもてなし英語講座 (イオン琉球株式会社 ①)	122
(4) 那覇セントラルホテル英語研修2018 (株式会社まえたか ①)	127
(5) 接客英語研修 (一般社団法人豊見城市観光協会)	130
(6) 医療者向け語学研修 (琉球大学医師会 ①)	133
(7) 接客英会話トレーニング (公益財団法人沖縄県女師・一高女ひめゆり平和祈念財団)	136
(8) 英語研修 (株式会社前田産業)	139
(9) トラベルレンタカー英語研修2018 (株式会社ルフト・トラベルレンタカー ①)	143
(10) 医療者向け語学研修2 (琉球大学医師会 ②)	146
(11) おもてなし英語講座 I (株式会社リウボウインダストリー ①)	149
(12) ホテル英会話 (PHR沖縄ホテルマネジメント株式会社)	152
(13) 英会話研修(初級・中級) (ザ・テラスホテルズ株式会社 ①)	154
(14) 英会話 (株式会社ホテルマネージメントジャパン ①)	158
(15) 接客英語研修 (株式会社キーブブルー)	162
(16) サービス業のおもてなし英語講座 (那覇市国際中央通商店街振興組合 ①)	165
(17) おもてなし中国語講座 (株式会社流通アシスト)	168
(18) おもてなし中国語講座 (株式会社リウボウインダストリー ②)	171
(19) おもてなし中国語講座 (株式会社サンエー ①)	174
(20) おもてなし中国語 (イオン琉球株式会社 ②)	178
(21) おもてなし中国語 (沖縄ディーエフエス株式会社)	182
(22) おもてなし中国語講座 (琉球ダイニング桃香)	186
(23) インバウンドに対応する実践中国語研修 (沖東交通事業協同組合 ①)	188
(24) サービス業のおもてなし中国語講座 (那覇市国際中央通商店街振興組合 ②)	191
(25) インバウンド向け接客中国語研修 (一般社団法人糸満市観光協会)	194
(26) 韓国語研修(初級) (ザ・テラスホテルズ株式会社 ②)	197
(27) 日中異文化理解の講座 (株式会社サンエー ②)	199
(28) 日中異文化理解のセミナー (沖縄道路サービス株式会社)	203
(29) 日中異文化理解 (西表島交通株式会社)	206
(30) ワンランク上のおもてなし礼儀作法 (株式会社沖一ハイヤー ①)	209
(31) 7秒で決まる成功の法則 (有限会社池宮商事 ①)	211
(32) おもてなし人間力向上研修 (一般社団法人久米島町観光協会 ①)	213
(33) 接客マナー (東村ふるさと振興株式会社)	216

(34)おもてなし人間力向上研修（沖東交通事業協同組合②）	218
(35)接客コミュニケーションアップ研修（株式会社ココスアイランドオキナワ）	221
(36)おもてなし人間力向上研修（中級編）（一般社団法人久米島町観光協会②）	224
(37)マネジメント研修・リーダー研修（有限会社東南植物楽園）	226
(38)那覇セントラルホテル観光人材研修2018（株式会社まえたか②）	229
(39)次世代リーダー育成研修（株式会社球陽館ホテルズおきなわ）	232
(40)次世代リーダー育成研修（ムーンホテルズアンドリゾート株式会社）	235
(41)シニアマネージャー研修（糸満ホスピタリティ株式会社）	238
(42)管理職のための理念共有研修（沖縄県観光事業協同組合）	241
(43)ハピネス経営の概要と実践法（株式会社かりゆし）	244
(44)育成カレレベルアップ研修（沖縄ワタベウエディング株式会社）	247
(45)目標設定とビジョンメイキング（有限会社池宮商事②）	250
(46)スカイレンタリース観光人財研修2018（スカイレンタリース株式会社②）	252
(47)トヨタレンタリース沖縄観光人材研修2018（株式会社トヨタレンタリース沖縄）	255
(48)トラベルレンタカー 観光人財研修2018（株式会社ルフト・トラベルレンタカー②）	259
(49)情報共有で琉球のおもてなし（株式会社パームロイヤル）	262
(50)アンガーマネジメント研修（那覇空港コーディアルサービス株式会社）	265
(51)アンガーマネジメント研修（株式会社ホテルマネージメントジャパン②）	268
(52)アンガーマネジメント講座（ザ・テラスホテルズ株式会社③）	271
(53)思わず「いいね！」したくなるSNS作成研修（株式会社ユーピーマネージメント）	275
(54)広報・ブログ ブラッシュアップ講座・ワークショップ（有限会社 らんの里沖縄①）	277
(55)食のアレルギー対応（一般社団法人国頭村観光協会）	279
(56)民泊におけるアレルギー対応講座（株式会社こころ）	282
(57)食物アレルギー基礎研修（沖縄ツアーリスト株式会社）	284
(58)旅行添乗員対象アレルギー対応研修（株式会社国際旅行社）	288
(59)食物アレルギー対応基礎講習会（竹富町観光協会）	291
(60)水難救助及びリスクマネジメント研修（マリンプロモート協会①）	293
(61)マリトレジャー事故対策訓練（公益社団法人琉球水難救済会）	296
(62)第2回水難救助及びリスクマネジメント研修（マリンプロモート協会②）	298
(63)水難救助スキルアップ研修（マリンプロモート協会③）	301
(64)第2回水難救助スキルアップ研修（マリンプロモート協会④）	304
(65)ガイドとしての観光案内セミナー（有限会社 らんの里沖縄②）	307
(66)エコツーリズム&ブルーツーリズム危機管理能力・リスクマネジメント向上研修 （NPO法人東村観光推進協議会）	309
(67)観光案内セミナー（株式会社はいむるぶし）	311
(68)沖縄の歴史文化（株式会社沖一ハイヤー②）	314
(69)浦添西海岸の自然環境について～カーミーの活動経緯と、今後の活用と保全～ （浦添市観光協会）	316
(70)サイクリングガイド基礎（有限会社沖縄国際海運）	319
(71)北谷観光の未来を考える～日本一の観光地をめざすブランド戦略～ （一般社団法人北谷町観光協会）	321
2. 集合型研修 記述回答一覧	324
(1)「観光産業 中核人材リーダー育成セミナー フォローアップ研修」研修後アンケート	324
(2)「観光産業 リーダースキルアップ研修」研修後アンケート	326
(3)「うちなー観光ナビゲーター養成講座」研修後アンケート	336