

令和2年度「沖縄型産業中核人材育成事業」

アドベンチャーツーリズム（以下AT）における コーディネーター人材育成・環境整備事業 実施計画

2020年7月13日

This document shall be treated as confidential. It has been compiled for the exclusive, internal use by our client and is not complete without the underlying detail analyses and the oral presentation. It may not be passed on and/or may not be made available to third parties without prior written consent from JTB Tourism Research & Consulting Co. . JTRC does not assume any responsibility for the completeness and accuracy of the statements made in this document.

1-1. 本事業の目的 (1/2)

「AT顧客をよく理解したうえで、地域の魅力をアクティビティを通じて発見していくストーリーのある行程を組み、運営していけるアドベンチャーツーリズムに特化したコーディネーター」の育成を目指す。

沖縄観光の実態と課題

沖縄観光は滞在日数の伸び悩みとそれに伴う消費額の低調が課題としてあり、更に観光収入全体の伸びと比して、宿泊・飲食サービス業、卸売・小売業は停滞しており、必ずしも地域に裨益していない面がある。

課題解決のためのアドベンチャーツーリズム

アドベンチャーツーリズムは全世界でおよそ70兆円規模の成長著しい市場である。AT顧客は欧米の高学歴・高収入層が中心となり長期滞在・高消費単価の傾向があり、昨今の新型コロナウイルス後のあるべき観光の在り方を考える場合にATは、今後の沖縄観光の課題の解決に資するものと想定される。

人材育成の必要性

このような将来有望な市場に対し、広域連携DMOであるOCVBやその他関係者が協力し、2018年度以降、基礎調査を踏まえたコンテンツ開発やシンポジウムの開催による機運醸成を図り環境整備を行ってきた。現在はATを海外に販売する人材育成のフェーズに入っている。本事業では「AT顧客をよく理解したうえで、地域の魅力を、アクティビティを通じて発見していくストーリーのある行程を組み立て、運営していけるATに特化したコーディネーター」の育成を目指すものである。

目指すべき人材像

- ・ **英語商談スキル**：海外オペレーターと英語で取引できるスキルを持った人材
- ・ AT顧客が満足するコーディネートスキルを持った人材
- ・ 地域の**自然・歴史・文化に精通し、体験の満足度を高めるスキル**を持った人材

その他AT顧客ニーズを理解し、地域ガイドとのネットワークを構築することも重要な要素。

受講生

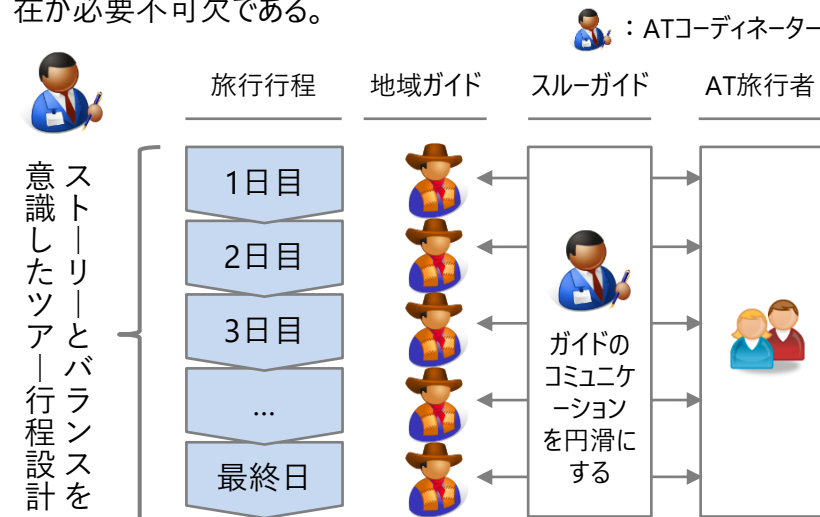
本島、離島から20名を選定し、1チーム5名×4チーム想定とする。

1-1. 本事業の目的 (2/2)

沖縄県の観光課題解決に資するアドベンチャーツーリズムに本格的に取り組んでいくためには、既存の地域ガイドと海外の旅行会社およびAT旅行者とを繋ぎ、より良い体験を提供するためのコーディネーターの育成が必要不可欠である。

本事業で育成する「コーディネーター」の重要性

アドベンチャーツーリズムは一週間～10日間程度の長期ツアーであり、このツアーを通じた全体での顧客体験に責任を持つ役割である。沖縄が魅力的なアドベンチャーツーリズムのデスティネーションとなるためには、ツアー全体を通じたバランスやストーリーを意識したコンテンツ設計の能力および、ツアー全体を通じてAT旅行者に寄り添い、体験する各コンテンツのガイドとAT旅行者とのコミュニケーションをサポートするようなスルーガイドの能力とを持つ、優秀なコーディネーターの存在が必要不可欠である。



「コーディネーター」に期待する主な役割

AT旅行行程設計者

ツアー全体のコンセプトを設計し、それに従った魅力的なストーリーとバランスの良いツアー行程設計を行う

地域・ガイドの観光パートナー

AT顧客視点で地域のコンテンツの掘り起こしや磨き上げを継続的に行い、地域のATデスティネーションとしての魅力の底上げを行う

AT顧客のケアを行うスルーガイド

スルーガイドとして、AT旅行者に寄り添い、各地域ガイドとのコミュニケーションをサポートしたり、様々な状況を見て臨機応変な行程の調整を行ったりする

海外に対して商談・販売を行う営業担当

設計した旅行商品をバイヤーとなる海外の旅行会社に対して販売・マーケティング活動を行う

1-2.本事業の内容

(1) 育成する人材像、 必要な能力・スキル・知識	AT顧客をよく理解したうえで、地域の魅力をアクティビティを通じながら発見していく ストーリーのある行程を組み、運営していけるアドベンチャーツーリズムに特化したコーディネーター
(2)人材育成カリキュラムの 開発	<u>AT顧客のニーズの理解</u> 欧米のAT顧客・欧米旅行会社がATツアーに求めるポイントと、それにこたえるためのコンテンツ選定、ツアー造成・運営、ビジネス機会創出・維持・拡大の手法 <u>AT顧客が満足するコーディネートスキル</u> 地域の自然・歴史・文化に精通し、体験の満足度を高めるスキルが必要。その他AT顧客のニーズを理解し、地域ガイドとのネットワークを構築することも重要な要素となる
(3) カリキュラムの開発に係る体制/実施	本カリキュラムは、沖縄アドベンチャーツーリズム人材育成に関するコンソーシアム協定を締結した、沖縄観光コンベンションビューロー、JTB総合研究所、JTB沖縄で実施する。 また、実行委員会を設置・運営し、コンセプトおよびカリキュラム案を審議したうえで方向性・講師・カリキュラムを策定する

1-3. 研修参加者の募集及び応募方法

(1)募集	応募希望者は、参加申込書、経歴書、英語検定資料、ビジネスプラン案、上長推薦状の必要書類を事務局に提出する
(2)応募要件	・ コーディネーターの価値を理解し、沖縄の観光産業発展のために自社・組織スタッフを本事業カリキュラムに派遣できる ・ 派遣されるスタッフに関しては、一定以上の英語力（目安としてはTOEIC730、英検準一級もしくはそれに準じる英語力を持つ） ・ 欧米豪顧客との取引・斡旋経験を持つ ・ コーディネーター、コーディネーターと成り得るガイド・地域商品サプライヤー
(3)想定人数	1 チーム 5 名程度 × 4 チームを想定
(4)想定される参加者	・ 県内旅行会社 ・ 旅行業免許を持つ観光協会など ・ コーディネーターと成り得るガイド・地域商品サプライヤー ※旅行業免許を有していない観光協会やその他の候補者については、今後旅行業免許を取得することを意識したうえで参加を促す。又は、旅行業資格を有する事業者とコンソーシアムとして参加する。

1-4. 審査方法と審査基準

(1)審査方法	書類審査 ※参加申込が募集を超える場合は、申込時に提出された書類をもとに委員会で審査を行い、20名程に絞り込む。
(2)審査基準	・ 沖縄の観光関連産業の現状に明確な課題を感じており、ATへの取組に熱意を持って継続的に取組める組織・人材 ・ 欧米のAT関連旅行会社などとのビジネスを営業・商談・見積・契約・手配・実施・アフターフォローなどを一貫して、もしくは部分的に行えるレベルの英語力を保持していること ・ 今年度事業完了後も、継続的に本取組に参画し、受入意向があること ・ 全員がすべての研修に出席が可能か ・ その他 ※海外インバウンドを地域の商機と捉えるような事業者を優先的に選考

1-5. 研修の実施体制及び、研修開催地・日程など審査方法と審査基準(1/3)

(1)講師	- 各回のテーマに精通した「主講師」と事業者やDMO等現場で活躍している「副講師」が担当 - 副講師は受講者のモチベーションアップを目的として、その取組内容の紹介を中心とした講義を行う - 全7回の講座全体を繋ぐ「全体ファシリテーター」を設置する - ワークショップにおいて、ファシリテートに精通した「ワークショップサポート講師」を設置する
(2)支援体制	講師陣とは別に、事務局が中心となって受講生のフォローを行う
(3)実施形態	- 日帰り・1泊2日～3泊4日の研修（基本的に毎月1回実施×7回開催）を想定 - ATTAMメンバーなどによる講演も研修の一環として組込む想定 - 最終回は顧客向けチームプレゼンテーションを実施 - 新型コロナウイルス感染症の現地対応策として、ワークショップなど人が集まる場面においてはアルコール消毒を設置し部屋の換気などを行っていく。また状況に応じてe-ラーニングなどのオンライン上の研修実施を検討 - 各研修終了後は毎回アンケート調査を行い、講義の満足度などを計測し、次回研修に繋げる

1-5. 研修の実施体制及び、研修開催地・日程など審査方法と審査基準(2/3)

(4)実施時期	2020年8月～2021年2月
(5)プログラムの進め方	・講義（インプット）＋ワークショップ（アウトプット）の構成を基本とする。 ・講師は事前課題や進め方を示し、受講者自身が自分で考え、手を動かし、具体的な事例を多く紹介し、サポートする。
(6)研修時間場所について（予定）	・日帰り研修：9:30～18:00に那覇市内で実施 ・合宿研修：那覇市内で実施 ・フィールドワーク：那覇市内、本島北部で実施 ・第4回のAdventure CONNECT沖縄は11月3日を想定

1-5. 研修の実施体制及び、研修開催地・日程など審査方法と審査基準(3/3)

第1回 (8月)	既存顧客プロフィール、自社の経営・ビジネス課題 → AT市場概要、取り組みの意義、目指すべき中核人材像
第2回 (9月)	欧米AT旅行エージェントとのビジネスに向けた自社英語資料（もしくは素材） → AT旅行者のカスタマージャーニー把握と、ATツアー造成の理解と実践
第3回 (10月)	自社MIC、高付加価値商品造成にあたっての素材収集、ストーリー作成 → 欧米AT旅行エージェントとのビジネススキル基礎理解
第4回 (11月)	自チームの商品計画（運営まで見据える）、販売計画、プレゼンテーション → Adventure CONNECT 沖縄参加
第5回 (12月)	自社（チーム）、PRコンセプト、テーマ、ストーリー → フィールドワークと造成したAT商品販売を見据えた実践的準備
第6回 (1月)	地域一体となったブランドコンセプト/販売・プロモーション戦略の作成 → フィールド実践研修
第7回 (2月)	地域一体となったブランドコンセプト/販売・プロモーション戦略の作成 → チーム別プレゼンテーション

2-3.研修スケジュール（案）第1回 8月18日（火）@沖縄産業支援センター

テーマ	内容	時間	講師
日本の観光課題と、今後の方向性。地域に求められる今後のスタンダードとしてのAT	- 大きな転換点を迎えるに日本の観光産業 - モノ消費からコト消費、体験・双方向・ストーリーの重要性、発地主導から地域が主役 - 地域におけるATへの期待	1.5	JTB総研 山下真輝
AT市場概要と、日本における取組事例。沖縄におけるAT取組の方向性	- AT市場概要、顧客像 - 日本におけるAT取組事例と、取組によって構築できる高付加価値 - 商品例イメージ - コーディネーター≡求められる中核人材の重要性	1.5	JTB 國谷裕紀
沖縄におけるあるべき中核人材、コーディネーター仮説	- 沖縄の観光課題解決の要諦となる中核人材とコーディネーター仮説 - 受講生に求めたいスキル・ノウハウ - 組織構築に向けた課題と取組方向性	1.5	ACTANT 佐藤了
ワークショップ	- 既存顧客とAT顧客像の差異明確化 - 受講者が本事業を通じて実現したいこと、ゴールの整理 - 自社の課題と商品の強み、弱み - チーム編成と役割分担など	2	JTB総研 牧野博明

2-3.研修スケジュール（案）第2回 9月1日（火）2日（水）@沖縄産業支援センター

テーマ	内容	時間	講師
AT顧客カスタマージャーニーと求められる価値	AT旅行者視点での計画から帰国までのジャーニーマップに基づき、各段階で関わるプレイヤーと連携しながら提供すべき価値を確認する	1.5	ACTANT 佐藤了
AT顧客の理解、ツアー構築のポイント	AT顧客の特徴・ニーズの理解、AT顧客への価値提供に必要なコンテンツの価値向上、商品組み立て、ケアすべきポイント（事前情報、安全管理、作成・確認関連情報）、行程全体のメリハリ・WOWファクターの設定手法	1.5	アルパイン ツアー 芹澤健一
ワークショップ	AT顧客の理解に基づいた、自エリアでのATリソースの棚卸しと整理	1.5	JTB総研 牧野博明
世界自然遺産を活用した観光やSDGsについて	- ATと親和性の高い自然遺産の活用可能性と持続化（SDGs）との関係性 - 沖縄の自然遺産の現状理解	1.5	沖縄エコ ツーリズム 協会 花井正光
AT旅行商品造成化のポイント	AT旅行商品造成にあたっての実務面でケアすべきことや、ポイント	1.5	アルパイン ツアー 芹澤健一
ワークショップ	AT顧客の理解と、ATツアー造成のポイントを踏まえた旅行商品造成ワークショップ	1.5	JTB 國谷裕紀

2-3.研修スケジュール（案）第3回 10月16日（金）@沖縄産業支援センター

テーマ	内容	時間	講師
ATにおけるツアーマネジメント	造成したATツアーを実際に催行するうえで留意すべき点、どのような行動やコミュニケーションが喜ばれるか	1.5	北海道宝島 旅行社 鈴木宏一郎
商談・販売に向けたポイント	コーディネーターの営業先・商品販売先である、海外ツアーオペレーターへの理解、ビジネス機会の作り方、商談の仕方・コツ	1.5	北海道宝島 旅行社 鈴木宏一郎
ワークショップ 1	ツアーマネジメント	2	JTB沖縄 井川伸夫
ワークショップ 2	商談・販売	2	北海道宝島 旅行社 鈴木宏一郎

2-3.研修スケジュール（案）第4回 11月3日（火）4日（水）@沖縄産業支援センター

テーマ	内容	時間	講師
AdventureCONNECT沖縄	Shannon CEO講演、各チーム10分・英語での商品プレゼンテーション	3	JTB総研 牧野博明
ワークショップ	チームごと1月の最終実践研修に向けた1チームあたり半日～1日あたりのAT商品設計	3	JTB 國谷裕紀
商品のプロモーション戦略と販売計画	- 欧米エージェントに選ばれるATオペレーターとは？ - ビジネス機会創出、フォロー、営業、関連情報、ベンダーケア、契約他	4	ATTA Shannon Stowell、 Jake Finifrock

2-3.研修スケジュール（案）第5回 12月8日（火）～11日（金）@沖縄産業支援センター

テーマ	内容	時間	講師
フィールドワーク 12月8日-10日	案：仲地川キャンプ、サバニ、サイクリング、本島北部など	20	JTB 國谷裕紀
ワークショップ	・ 実踏を踏まえた行程の磨き上げ ・ 実踏での気付きの導出・整理 ・ ツアー内容の課題点の導出・整理 ・ 磨き上げの実施	2.5	ACTANT 佐藤了
ステークホルダーマネジメントと コンテンツ発見	・ 継続的なツアー造成に向けて、既存の旅行コンテンツではない体験のATコンテンツ化とのための地域ステークホルダーとの関わり方	1.5	ACTANT 佐藤了
実際の販売を見据えた社内 ・関係者向け商品説明資料 作成	・ チームごとの取組を受講者の所属する組織内で実際に検討にのせ、採択を目指す資料作成	2.5	ACTANT 佐藤了

2-3.研修スケジュール（案）第6回 1月29日（金）～31日（日）@沖縄産業支援センター

テーマ	内容	時間	講師
チーム別実践研修	通常観光コンテンツとは考えられないような素材の価値の再発見	6	JTB 國谷裕紀
チーム別実践研修	各チームごと設計したコースの実施・実践	12	JTB 國谷裕紀
自社のブランディング・PR （+小ワークショップ）	欧米のツアーオペレーターへの自社の営業売り込みを考えた場合のブランドとしての検討	2.5	JTB 國谷裕紀
チーム別プレゼンテーション	地域一体となったブランドコンセプト/販売・プロモーション戦略のプレゼンテーション	3	JTB 國谷裕紀

2-3.研修スケジュール（案）第7回 2月24日（水）@沖縄産業支援センター

テーマ	内容	時間	講師
チーム別最終プレゼンテーション	地域一体となったブランドコンセプト/販売・プロモーション戦略のプレゼンテーション	5	第1～5回担当主講師、副講師（事業者・DMOなど）から1名ずつ