

令和3年度内閣府「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における コーディネーター人材育成プログラム 実施計画

2021年6月24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.

はじめに

アドベンチャーツーリズムは「自然」「文化」「アクティビティ」の3要素のうち、2つ以上が主目的である旅行とされ、従来の旅行産業の概念にとどまらない地域の中小事業者と地域住民に、経済・社会的な観点でのサステイナブルな効果を残せること、同時にこの効果が地域の自然や文化を保護・活性化することに貢献できることが重要なミッションとして位置付けられています。

本研修では体系的にアドベンチャーツーリズムにおけるコーディネートスキルを学び、持続可能な沖縄観光の推進に寄与できる人材の育成を目指しています。

■アドベンチャーツーリズムの3要素の関係性と目的

自然とのふれあい
Interaction with Nature



文化交流
Cultural Exchange



フィジカルなアクティビティ
Physical Activities



アクティビティは手段である

(実施を通じて地域をより深く、楽しみながら地域の人々と双方向で自然と文化を知る)

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」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ながら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(英語または通訳等介し)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

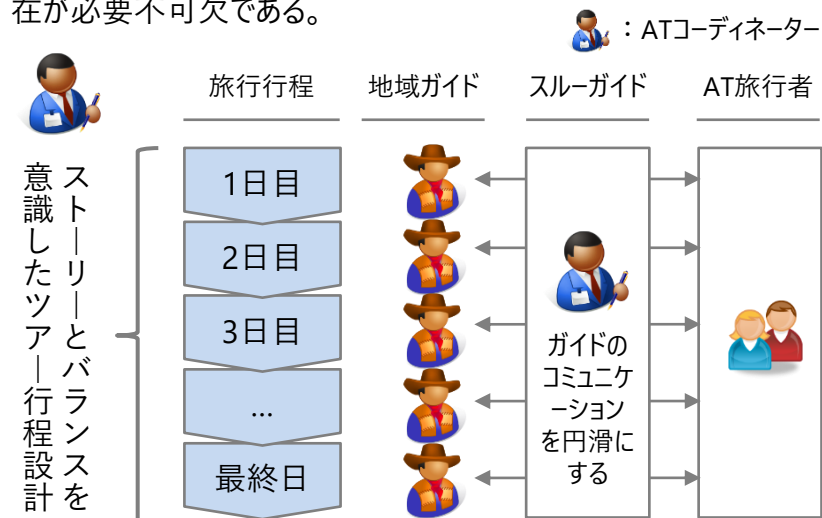
本島、離島から18名を選定し、1チーム4～5名×4チーム想定とする。

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

<p>(1) 育成する人材像、 必要な能力・スキル・知識</p>	<p>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</p>
<p>(2)人材育成カリキュラムの 開発</p>	<p><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</p> <p><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</p>
<p>(3) カリキュラムの開発に 係る体制/実施</p>	<p>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、JTB沖縄で実施する。</p> <p>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</p>

1-3. 研修参加者の募集及び応募方法

<p>(1)募集</p>	<p>応募希望者は、受講申込書（経歴、ビジネスプラン）、スキル等状況調査票、推薦状の必要書類を事務局に提出する</p>
<p>(2)応募要件</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 本プログラムへの参加に所属組織の同意を得られること • 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 • 全研修無遅刻無欠席で参加できること。
<p>(3)想定人数</p>	<p>18名 1チーム4名程度×4～5チームを想定</p>
<p>(4)想定される参加者</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>※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検討する。</p>

1-4. 審査方法と審査基準

(1)審査方法	<p>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、18名に絞り込む。</p>
(2)審査基準	<ul style="list-style-type: none">• コーディネーターとして実現したいビジネスプランが具体的に提案できているか• 地域連携が想定できているか• 熱意を持って事業に取り組み、コーディネーターへの情熱を持っているか（推薦状等含む）、英語スキル、英語による海外での添乗員実績、海外オペレーターとの取引経験があるか• スキル等状況調査票におけるヒューマンスキルの得点• スキル等状況調査票におけるコーディネートスキルの得点

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	<ul style="list-style-type: none">• 各回のテーマに精通した「主講師」が座学、ワークショップ、フィールドワークを担当する。• 自エリアフィールドワークでは事務局が支援を行う
(2)支援体制	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 日帰り・1泊2日の研修（期間中全6回開催）を想定• ATTAメンバーなどによる講演を研修の一環として組込む• 最終回は国内主要旅行社向けの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	2021年7月～2022年1月
(5)プログラムの進め方	<ul style="list-style-type: none">• 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。 ※R2年度内閣府沖縄総合事務局ATガイド育成事業で作成した動画教材による自宅学習を予定。
(6)研修時間場所について (予定)	<ul style="list-style-type: none">• 日帰り研修：9:30～18:00以内で那覇市内で実施• フィールドワーク：金武町及び自エリアで実施

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
(7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、AT顧客・カスタマージャーニー、
ツアー構築・商談・販売ポイント

第2回
(9、10月)

ATWS2021関連映像トピック及び1日体験

フィールドワークを通じてAT商品販売を見据えた実践的商品造成準備

第3回
(10月)

チーム毎のツアー設計及び実踏調査 ①

ステークホルダーマネジメントと新たなコンテンツ発見、コンセプトに沿ってツアープランを磨き上げ

第4回
(11月)

チーム毎のプレゼン

プレゼン修正にあたっての必要タスク洗い出し

第5回
(12月)

チーム毎のツアー実踏調査 ②

ツアー構築・商談・販売ポイント、プレゼンの見せ方

第6回
(1月)

ATTA及び国内旅行会社に対してプレゼン

各チーム最終プレゼン

2-1.研修スケジュール（予定）（1/3）

第1回研修 場所：7/28(水)沖縄船員会館 7/29(木)・7/30(金)沖縄県立博物館・美術館

第1回研修 AT市場概要、取り組みの意義、目指すべき中核人材像他					
開催場所	日程	テーマ	内容	講習時間	
那覇 (日帰り)	7月28日	水	オリエンテーション	事業の目的と概要説明	9:30-18:00
			自己紹介	自己紹介（経歴、得意分野、課題認識、受講のきっかけ、ATへの期待等）	
			ATの可能性	事業の目的と概要の説明 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	
			ATの市場概要	テーマ：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	
			あるべき人材像・コーディネーター仮説	沖縄におけるあるべき中核人材、コーディネーター仮説	
			ワークショップ	受講者がグループに分かれて、座学を振り返り、学んだポイントや今後知りたいことなどを出し合いまとめて発表	
	7月29日	木	AT顧客・カスタマージャーニー	AT顧客カスタマージャーニーと求められる価値	9:30-16:30
			ATツアー造成・販売	ATツアーを造成・販売・コーディネートするために整備すべきポイント	
			ツアー造成ワークショップ（前半）	ワークショップ：旅のテーマからコンセプトをつくる	
	7月30日	金	AT顧客理解・ツアー構築ポイント	AT顧客の理解、ツアー構築のポイント	9:30-18:00
			ATツアーの商談・販売ポイント	ATツアーの商談・販売・コーディネートにおけるポイント	
			ツアー造成ワークショップ（後半）	ワークショップ：アイデアを旅のかたちにする	
ワークショップ講評とラップアップ			各チームのWS成果の発表および講評		

2-1.研修スケジュール（予定）（2/3）

第2回研修 場所：9/27(月)沖縄県体協スポーツ会館 10/1(金)・10/2(土)金武町

第2回研修 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					
開催場所	日程		テーマ	内容	講習時間
那覇 (日帰り)	9月27日	月	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☑	A TWS他	9:30-17:45
				ATWS	
				・PSAについて	
				・PSA参加報告（TBD）	
				ATWS 2 0 2 1 関連映像トピックス	
金武町 (宿泊)	10月1日	金	フィールドワーク	Aツアー造成、金武町のストーリーの捉え方	9:30-17:30
	10月2日	土		自チームグループディスカッション	9:30-16:30
				金武町での1日ツアー体験	
				チームごとのCDとしての運営アウトプット体験	

第3回研修 場所：10/19(火)・10/20(水)自チームエリア 10/21(木)沖縄産業支援センター

第3回研修 フィールドワーク実践、ステークホルダーマネジメントと新たなコンテンツ発見他					
開催場所	日程		テーマ	内容	講習時間
各地 オンライン	10月19日	火	自エリアフィールドワーク	チームごと自エリア訪問	9:30-16:30
	10月20日	水		チームごと自エリア訪問	9:30-16:30
那覇 (日帰り)	10月21日	木	ワークショップ	ステークホルダーマネジメントと新たなコンテンツ発見	9:30-17:30
				フィールドワークを踏まえたコンテンツ磨き上げ（前半）	
				フィールドワークを踏まえたコンテンツ磨き上げ（後半）	
			チームごとにMICを作成する		
			ワークショップ講評とラップアップ	MICの発表および講評	

2-1.研修スケジュール（予定）（3/3）

第4回研修 場所：沖縄県立博物館・美術館

第4回研修 プレゼンテーション修正にあたっての必要タスク洗い出し					
開催場所	日程		テーマ	内容	講習時間
那覇 (日帰り)	11月17日	水	プレゼン	ここまでのプレゼン実施＞修正	9:30-17:30
	11月18日	木	ワークショップ	プレゼン修正にあたっての必要タスク洗い出し	9:30-17:30

第5回研修 場所：自チームエリア

第5回研修 フィールドワークにおける実践					
開催場所	日時		テーマ	内容	講習時間
各地 オンライン	12月7日	火	フィールドワーク	チームごと自エリア訪問	9:30-16:30
	12月8日	水		チームごと自エリア訪問	9:30-16:30

第6回研修 場所：沖縄産業支援センター

第6回研修 最終プレゼン					
開催場所	日時		テーマ	内容	講習時間
那覇 (日帰り)	1月28日	金	各チーム最終プレゼン	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	9:30-16:30

2-2.研修講師 (1/2)

講師	プロフィール
<p>國谷 裕紀</p>	<p>< ATTA Official Representative – Asia > 大学卒業後、JTB旅行会社地域支店、海外教育団体企画部門、同社シンクタンク子会社出向を経て中央・地域省庁担当事業部所属。日本初ATTA Ambassador、アジア初ATTA Associate Manager, Asiaを担った後、2021年よりATTA Official Representative Asiaに就任。日本・アジア地区におけるATTAの活動をとりまとめる。ATWS2021準備とあわせ、PSA/DOAの審査・指導支援をFinifrock氏・日本人ATTAメンバーらと共に務める。</p>
<p>佐藤 了</p>	<p>< ATTA Ambassador / コンサルタント > 大学卒業後、エージスグループ（現電通エージス）傘下の広告代理店から、アクセンチュア経営コンサルティング本部を経て、2014年から独立系のサービスデザインエージェンシー、株式会社ACTANTに参画。2020年5月からAdventure Travel Trade Association（ATTA）のAmbassadorに就任。大手コンサルティングファームにおいて様々な企業の課題解決を経験しており、特に総合的な戦略構築と実施支援を得意とする。</p>
<p>山下 真輝</p>	<p>< 日本アドベンチャーツーリズム協議会理事 > < 内閣官房地域活性化伝道師 > < JTB総合研究所交流戦略部長・首席研究員 > 株式会社ジェイティービー国内事業本部、法人事業部観光戦略チーム観光立国推進マネージャー、日本版DMOサポート室長を経て、2018年4月より現職。「地域交流プロジェクト」をJTBグループ本社で推進するべく、全社戦略の策定や人材育成に取組、観光庁、経済産業省、文部科学省などの中央省庁における観光立国に関する様々な政策にも関わっている。また全国各地から講演会やパネルディスカッションの出演依頼も多数あり、全国各地の観光地域づくりや6次産業化に関するセミナー・シンポジウムにおける講演活動や観光人材育成講座の講師、一般社団法人日本スポーツツーリズム推進機構における観光地域づくり委員会委員長など観光分野の各種委員を多数務めている。</p>

2-2.研修講師 (2/2)

講師	プロフィール
<p>芹澤 健一</p>	<p>< アルパインツアーサービス株式会社代表取締役社長 > 大学農学部在学中の1983年、酪農と果樹の長期研修でニュージーランド(NZ)に渡ったことをきっかけに、NZ各地のトレッキングコースやサザンアルプスの山々を登る。学生時代に自らNZでトレッキング会社を立ち上げ、運営するかたわら、アルパインツアーサービス株式会社のカナダやネパールのツアーリーダー業務もこなす。入社後、世界の登山、トレッキング、ハイキングコースの第一人者として、世界中のトレッキング、ハイキングコースのプロデュース全般に深く関わる。単なるツアーコースの販促だけではなく、現地での環境保護への意識教育、ガイドの教育、地域振興の観点からのトレッキングコースやハイキングコースの総合的なプロデュースに関わる。</p>
<p>鈴木 宏一郎</p>	<p>< 株式会社北海道宝島旅行社代表取締役社長 > 1965年北九州市生まれ。兵庫県西宮市で育ち、仙台の大学を卒業後、(株)リクルート勤務。全国転勤をしつつ順調に北上を続け、念願の北海道のIターン移住を実現。2007年に、大好きな北海道の魅力をより深く楽しめる体験型観光プログラムの検索・予約サイト『北海道体験.com』を立ち上げる。 農業や観光分野などに幅広い人脈を持ち、北海道の食・農・観光の活性化に尽力中。講師やコーディネーターとしても活躍中。</p>
<p>Jake Finifrock</p>	<p>< Adventure Travel Trade Association (ATTA) アジア統括部長 > 出身地であるアラスカを主なデスティネーションとするツアーオペレーター経営者であると同時に、心理学・教育学などの学位をカリフォルニアと英国で修了した研究者。 現在ATTAのアジアエリア総括部長として、日本を含むアジアにおけるATの潜在的デスティネーションの発掘に取り組んでいる。 世界のアドベンチャー旅行者とアジアをつなぎ、またアジアと欧米のAT業界関係者間のネットワークを構築・強化することにより、世界の環境問題や社会課題などの解決につながることを望んでいる。</p>