

2) 渡嘉敷村観光受入体制整備

業務完了報告

1. 本業務について

1-1 本業務の目的

外国人観光客の増加等、目まぐるしく変化している観光の実態について、必要な受入体制を調査（村内事業者に対するヒアリング調査を実施）し、その対策として、「外国人受入研修」、「SNS 活用セミナーの実施」、および昨年度制作設置した「多言語案内掲示板」への誘導看板を制作設置することを目的とする。

1-2 本業務の実施期間

平成30年5月22日から平成31年3月8日まで

1-3 本業務の実施概要

- ①観光事業者ヒアリング調査
- ②外国人受入研修開催
- ③SNS 活用勉強会開催
- ④誘導看板の制作／設置

2. 本業務の実施内容

2-1 事業者向け多言語受入セミナーの企画、運営および実施業務

（1）事業者向け多言語受入セミナー企画運営

近年増加している外国人観光客への、顧客対応を円滑に行うための補助ツールとして、前年度好評だった事業者向け多言語受入セミナーを実施した。セミナーは英語・中国語を同時開催で実施し、参加できる事業者が増える様同日2回開催とした。セミナーのテーマは第一回は事業者ヒアリングで必要だという声が多かった「電話予約」、二回目は第一回のアンケート結果より「道案内」に決定した。

① 開催日時

第一回 平成30年11月30日（金） 14:00-15:00
19:00-20:00

渡嘉敷村
第一回観光事業者向け多言語セミナー

渡嘉敷村観光課では、年々増え続けている外国人観光客に対する満足度向上を、目的とした受入支援を行っております。

その一つとして、村内の観光に携わる事業者等に対して、多言語セミナーを昨年夏より、実施しております。ご参加中に「こんな時にどう伝えたいの?」という疑問に、答えて、伝え方を習得し、実際に外国人観光客の先生を相手に練習ができる機会です。

・村内の観光事業者等への参加をお待ちしております。

日時 2018年11月30日(金)・

1回目 14:00~15:00・

2回目 19:00~20:00・

場所 阿波瀬生活館・

対象 村内観光関連事業者の皆様・

セミナー内容・

1. 説明 基本知識・ツアーの確立・

2. 中国語(北京語) 基本知識・ツアーの確立・

3. 英語(英語) 基本知識・

事前予約は
必要ありません。
参加は無料!

問合せ先 (観光課窓口)・

観光課メール・

観光課の電話 274-6620 1号室

電話 090-3465-0409

メール: kankuramail@kankuramail.jp

担当: 明




平成30年11月1日・

渡嘉敷村 観光課

<島内掲示チラシ>

第二回 平成31年1月25日(金) 14:00-15:30
18:30-20:00

渡嘉敷村
第二回観光事業者向け多言語セミナー

渡嘉敷村観光課では、年々増え続けている外国人観光客に対する満足度向上を、目的とした受入支援を行っております。

その一つとして、村内の観光に携わる事業者等に対して多言語セミナーを実施しております。ご参加中に「こんな時にどう伝えたいの?」とおぼろげのことに対して、英語・中国語の先生が丁寧に指導してくれる。大満足度の高いセミナーです。

・皆様の参加をお待ちしております。

日時 2019年1月25日(金)・

1回目 14:00~15:30・

2回目 18:30~20:00・

場所 阿波瀬生活館・

対象 村内観光関連事業者の皆様・

セミナー内容・

1. 説明 基本知識・ツアーの確立・

2. 中国語(北京語) 基本知識・ツアーの確立・

3. 英語(英語) 基本知識・

事前予約は
必要ありません。
参加は無料!

問合せ先 (観光課窓口)・

観光課メール・

観光課の電話 274-6620 201号室

電話 090-3465-0409

メール: kankuramail@kankuramail.jp

担当: 明




平成30年12月25日・

渡嘉敷村 観光課

<島内掲示チラシ>

- ② 場所
阿波連生活館

- ③ 参加者

第一回参加者名簿

No.	氏名	所属団体・会社名	備考欄
1	荒谷 耕平	とかしくマリンビレッジ	
2	松浦 泰央	とかしくマリンビレッジ	
3	中村 めぐ美	アロハレンタ企画	
4	金城 雄治	café 島むん+	
5	大城 友美	シーフренд	
6	鍵田 麻衣	シーフренд	
7	一辰	シーフренд	
8	四ツ谷 正美	とかしくマリンビレッジ	
9	霜浦 照絵	とかしくマリンビレッジ	
10	山岡	シーフрендジュニア	
11	宮平 雅乙	船舶課	
12	三原 由衣	民宿けらま荘	
13	東恩納 晶子	バラック	

第二回参加者名簿

No.	氏名	所属団体・会社名	備考欄
1	照屋 藍連	国立沖縄青少年交流の家	
2	小嶺 郁栄	キャンプ場管理棟	
3	新垣 陽子	国立沖縄青少年交流の家	
4	中村 めぐ美	アロハレンタ企画	
5	大城 友美	シーフренд	
6	鍵田 麻衣	シーフренд	
7	山岡 晴佳	シーフрендジュニア	
8	新里 英子	阿波連キャンプ場	

④ 開催内容

第一回 電話予約の取り方（英語／中国語）

第二回 道案内（英語／中国語）



<テキスト例>

⑤ 実施風景
第一回



第二回



⑥ 実施アンケート結果

第一回

1. 本日のセミナーについて

No	項目	人数	構成比
1	参加してよかった	13	100.0%
2	どちらでもない	0	0.0%
3	参加しなければよかった	0	0.0%
	合計	13	100%

2. 問1にて「参加しなければよかった」を選択されたかたにお伺いします。

No	項目	人数	構成比
1	参加できなかった	0	0.0%
2	内容に興味がなかった	0	0.0%
3	内容に不満があった	0	0.0%
4	その他	0	0.0%
	合計	0	0.0%

3. 次回多言語セミナーの内容について、どのような会話の練習をしたいですか？

No	項目	人数	構成比
1	チェックイン／最初のご案内	3	12.0%
2	会計時	7	28.0%
3	道案内	9	36.0%
4	その他	5	20.0%
	ケガなどの対応時の会話	1	
	マナーの良し、悪し	1	
	飲食店での基本的な英会話	1	
	注文を受ける時	1	
	日常会話的な Q&A みたいな事もやってみたいです。	1	
5	未記入	1	4.0%
	合計	25	100.0%

4. その他、お気づきの点、ご意見等あれば以下にご記入ください。

No	項目	人数
1	3時間くらいやりたいです。	1
2	すごくわかりやすく楽しかったです。	1

3	すごく楽しかったです。	1
4	とても良かったです！！	1
5	また、よろしくお願いします。	1
6	もう少し時間がほしかったです。	1
7	もっと聞きたいことが多く時間が足りなかった。	1
8	国際免許の勉強もしたいです。	1
9	時間があっというまでした。	1
10	少しでも、話せるとお互いに気持ち良く過ごせると思うので、本日はありがとうございました。	1
11	凄く楽しくて、勉強になりました！！	1
12	中国語にカナがあると話しやすいと思います。	1
13	ありがとうございました。	3
14	また、定期的をお願いします。	1
15	未記入	4
合計		20

第二回

1. 本日のセミナーについて

No	項目	人数	構成比
1	参加してよかった	8	100.0%
2	どちらでもない	0	0.0%
3	参加しなければよかった	0	0.0%
	合計	8	100%

2. 問1にて「参加しなければよかった」を選択されたかたにお伺いします。

No	項目	人数	構成比
1	参加できなかった	0	0.0%
2	内容に興味がなかった	0	0.0%
3	内容に不満があった	0	0.0%
4	その他	0	0.0%
	合計	0	0.0%

3. 次回多言語セミナーの内容について、どのような会話の練習をしたいですか？

No	項目	人数	構成比
----	----	----	-----

1	チェックイン／最初のご案内	1	11.1%
2	会計時	2	22.2%
3	道案内	4	44.4%
4	その他	2	22.2%
	事前に聞きたいことを準備したい	1	
	記入なし	1	
5	未記入	0	0.0%
	合計	9	100.0%

4. 多言語セミナーを開催する日程について、どのくらいの頻度で開催すればいいと思いますか？

No	項目	人数	構成比
1	半年に一回	2	22.2%
2	三ヶ月に一回	2	22.2%
3	毎月	3	33.3%
4	その他	2	22.2%
	月に2-3回	2	
	合計	9	100.0%

5. その他、お気づきの点、ご意見等あれば以下にご記入ください。

No	項目	人数
1	楽しく勉強できました！ありがとうございます！！	1
	とても分かりやすく丁寧に教えていただきありがとうございました。	
2	中国語も楽しく学ばせて頂きました。	1
3	来てよかったです。	1
	今日もわかりやすく楽しく学ぶことができました。ありがとうございました。	
4		1
15	未記入	4
	合計	8

2-3 SNS 活用セミナーの実施

(1) SNS 活用セミナー企画運営

将来的なソーシャルメディアの積極的な活用に向けて、SNS 活用セミナーを実施した。島内事業者ヒアリング結果から、島内事業者の SNS 活用度は二極化が進んでおり、一切活用できていない事業者もあれば、いくつかを既に運用中の事業者もいる状態であることがわかった。今回は初回ということもあり、いろいろな種類の SNS がある中で優先順位をつけて運用を開始しよう！という内容で実施。SNS を活用して上手に PR を実施できている実例として、ニーハイメディアジャパンの Lucas Badtke-Berkow 氏をお招きし、講演会も実施した。

① 開催日時

第一回 平成 31 年 1 月 30 日（水） 18:30-20:00

渡嘉敷村
観光事業者向け SNS 活用セミナーのご案内

渡嘉敷村商工観光課では、将来的なソーシャルメディアの積極的な活用に向けて、「観光事業者向け SNS 活用セミナー」を実施します。
まだ SNS を活用していない事業者の皆様はもちろん、既に活用している皆様にとってもより効果的な活用方法のヒントが見つかるセミナーとなっております。
皆様のご参加を心よりお待ちしております！

日時 2019 年 1 月 30 日（水）
18:30~20:00

場所 阿波連生活館

対象 村内観光関連事業者の皆様

講師 紹介
Krisa Hah/Media Japan
ニーハイメディア・ジャパン
クリエイティブディレクター
Lucas Badtke-Berkow



参考 URL
<http://www.ocearsky.jp/>

セミナー内容
1. SNS の効果的な活用方法のヒント！
2. 参加費 0 円 無料

事前予約は
必要ありません。
参加は無料！

問合せ先（委託事業者）
株式会社ルーモス
鹿児島市錦見 2-7-4 番地 201 号室
電話：090-3465-0409
メール：kusamail@lumes.com
担当：森岡

平成 30 年 12 月 25 日
渡嘉敷村 商工観光課

<島内掲示チラシ>

② 場所

阿波連生活館

③ 参加者

参加者名簿

No.	氏名	所属団体・会社名	備考欄
1	金城 肇	渡嘉敷自然塾	
2	小櫃 美乃梨		
3	照江 拓也	シーフレンド	
4	中村 めぐ美	アロハレンタ企画	
5	比嘉 亜由美	とみの	
6			

④ 実施風景



⑦ 実施アンケート結果

1. 本日のセミナーについて

No	項目	人数	構成比
1	参加してよかった	5	100.0%
2	どちらでもない	0	0.0%
3	参加しなければよかった	0	0.0%
	合計	5	100%

2. 問1にて「参加しなければよかった」を選択されたかたにお伺いします。

No	項目	人数	構成比
1	参加できなかった	0	0.0%
2	内容に興味がなかった	0	0.0%
3	内容に不満があった	0	0.0%
4	その他	0	0.0%
	合計	0	0.0%

3. 次回セミナーの内容について、どのような内容のセミナーを実施してほしいですか？

No	項目	人数
1	普通に楽しかった！実際にどう使っているか見れて良かった	1
2	各 SNS の理解は深くなったのでよかった。ルーカスさんのプレゼンを次回も楽しみにしたい。ツアーガイドへの勇気をもらいました。	1
3	技術的なことをもっと知りたい。予約、アフターフォロー、サービスなど実際どうやって作っていくのか教えてほしい。	1
4	ホームページ・予約サイト	1
5	未記入	1
	合計	5
	合計	5

4. その他、お気づきの点、ご意見等あれば以下にご記入ください。

No	項目	人数
1	参加者同業の意見交換の時間も欲しい	1
2	今まで商工会が主催するパソコンや SNS 口座があり、内容が少し初級過ぎた。実際に SNS してみたりしたかったです。 昼間開催がいいです。 質問コーナー、フリーtime があるといろいろとゆっくり聞きたいです。	1
3	未記入	3
	合計	5

2-3 多言語案内サイン制作設置

昨年度は、島内 5 か所に多言語案内看板を設置した。

今年はさらに、昨年度作成した案内看板に誘導する誘導看板を制作設置した。分かれ道になっている箇所等、観光客に道案内が必要な個所に観光地の名称・方角・そこまでの距離を記載し、地図を持っていない人でも目的の観光地にたどり着けるようにした。

(1) 設置内容について

別紙「誘導看板報告資料」参照

3. 本業務について

3-1 総評

近年増加している外国人観光客は、多様な国からの来訪者で、使用する言語も異なっている。そのため、言葉の問題で、村内各事業者が、外国人観光客の対応に苦慮する場面も少なくない。今年実施した受入支援セミナーについて、参加者がもっと多ければ・・・と思うが、増加傾向にはある。また、参加した人の満足度はどのセミナーも高いため、継続して呼びかけを実施しながら根気強く実施していく必要があると思う。

3-2 今後の課題

(1) 多言語受入セミナーの継続実施

今回は日々外国人観光客の受入を実施している島内事業者が接客中のストレスを軽減するため、みんなが今学びたいと思っている内容について多言語受入セミナーを実施した。参加者の満足度も高く、今後も継続して実施してほしいという声がある。開催の時間帯については、今年実施したように、昼夜の二回開催であれば参加しやすいという声が多かった。開催時間について、昨年度は 2 時間で行ったところ長すぎるという意見があったため、今年は短く試行錯誤したが、1 時間半くらいの時間がちょうどいいのではないかとと思われる。

(2) SNS 活用セミナーの内容について

SNS を自社の PR のため、より活用していきたいと考えている事業者は多い

が、島内で商工会等が実施している同様のセミナーもあり、そこと内容を連動させることができるとさらに事業者にとってはメリットがあるのではないかと考える。一部商工会のセミナーに参加した事業者からは、「もっと突っ込んだ内容でも良かった」というコメントがあった。

1 社 1 社で導入状況にばらつきがあるので、訪問型の支援が適しているのか、検討が必要。