

令和4年度
渡嘉敷村観光誘客受入委託業務
報告書

令和5年3月
渡嘉敷村

目次

◆業務概要	2
◆業務実績スケジュール	3
1. 渡嘉敷村観光受入体制整備	
(1)「観光業業者の接客技術講座」	
①外国人接客技術講座実施	4
②基礎資料制作	34
(2) 観光データの基礎調査・分析について	
①WEB調査、事業者・村民アンケート	35
②観光振興計画の方向性調査	91
2. 渡嘉敷村観光誘客業務	
(1)「イベント出展等のサポート」	
イベント出展及びサポート状況	109
①しまづくりキャラバン（福岡）	110
②JR駅構内での県内地域特産品をきっかけとする観光PR（東京）	122
(2)「観光PRツールの制作及び活用方法」	
制作物一覧	134
①とかしき島MAP（日本語）	135
②とかしき島MAP（英語）	138
③とかしき島MAP（繁体字）	140
④とかしき島MAP（簡体字）	142
⑤A2パネル	144
⑥村PR用ノベルティ	145
⑦A2ポスター	146
⑧電子媒体による渡嘉敷体験ツール作成	148
(3)「既存の観光関連コンテンツ（デジタルコンテンツ）の活用方法」	161
①渡嘉敷観光ポータルサイトの活用	162
②「Instagram（インスタ）」の運用についてのスクールを実施	163
③インスタマガジン投稿・フィード広告配信	176

◆ 業務概要

■ 渡嘉敷村観光誘客受入委託業務の背景、目的

沖縄県渡嘉敷村は、世界でも有数のダイビングスポットの美しい海、沖縄本島からのアクセスの良さなどの理由により、年間 13 万人 を超える 観光客が足を運ぶ人気の観光地である。

また、平成 26 年 3 月 5 日「サンゴの日」に渡嘉敷村と座間味村からなる慶良間諸島が全国で 31 番目の国立公園に指定されたことにより、島を訪れる観光客が年々増加する傾向にある。特に外国人観光客は増加しており、今後さらなる伸びが期待できる。平成28年には、国立公園を世界水準のナショナルパークとしてブランド化することを目的とした「国立公園満喫プロジェクト」に選定され、今まで以上に外国人観光客の受入推進が求められている。

今後の全国各地の観光振興の取り組みによる観光客誘客競争の激化を見据え、前述した強みを活かし、持続的に渡嘉敷村の観光を維持・発展させるために、平成 29 年度は「渡嘉敷村観光振興計画（5 ヵ年）」を策定した。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、各地で外出や観光のあり方が見直されているなか、渡嘉敷村においても、従来までの観光誘客ではなく「新しい生活様式」に対応した受入体制の構築や、「Withコロナ・Afterコロナ」に対応できる観光コンテンツの造成が求められている。

本事業は、新たな価値観による旅行需要の変化を把握し、持続可能な観光誘客と的確な情報発信、安心・安全な体制を構築することで、渡嘉敷村を訪れる観光客の増加に繋げることを目的として実施する。

事業の提案については、「渡嘉敷村観光振興計画（平成29年度）」P30「3-3 基本施策と取組みの体系」から、その事業との関連性、必要性、事業効果について明記する。また、企画提案及び事業の実施体制については、新型コロナウイルス感染症の感染防止、感染拡大による影響等も十分に留意した上で実施する。

■ 渡嘉敷村観光誘客受入委託業務の概要

事業目的（下記で整理）

- 従来までの観光誘客ではなく「Withコロナ・Afterコロナ」に対応できる観光コンテンツの造成や、「新しい生活様式」に対応した受入体制の構築する。
- 新たな価値観による旅行需要の変化を把握し、持続可能な観光誘客と的確な情報発信、安心・安全な体制を構築することで、渡嘉敷村を訪れる観光客の増加に繋げる。
- 平成29年度に策定した「渡嘉敷村観光振興計画」に基づいて、村の観光客受入体制強化を推進するとともに、狙うべきターゲットを設定し、それぞれのターゲットに適した観光誘客施策を実施する。
- 事業の提案については、「渡嘉敷村観光振興計画」P30「3-3基本施策と取組みの体系」から、その事業との関連性、必要性、事業効果について明記する。
- 企画提案 及び事業の実施体制については、新型コロナウイルス感染症の感染防止、感染拡大による影響等も十分に留意した上で実施する。

業務内容

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備

- ・「観光業業者の接客技術講座」業務
- ・「持続可能な観光の企画運営」業務
- ・「渡嘉敷村観光大使によるPR動画作成」業務
- ・「観光データの基礎調査・分析」業務

2. 渡嘉敷村観光誘客業務

- ・「ターゲットごとに適した誘客施策」の提案
- ・「イベント出展サポート」の提案
- ・「PRツールの制作及び活用方法」の提案
- ・「既存観光コンテンツの活用（継続）」の提案

＜実施方針＞ ※先代から脈々と受け継がれた財産を次の世代に繋げる責任

地域住民（事業者含む）と連携・協働し、横断的な地域づくりによる新たな受入体制整備と社会情勢を的確に判断した誘客施策を通して、
渡嘉敷村の魅力・価値を100年先に結（つむ）ぐ・繋げるよう取り組む

◆業務実績スケジュール

■業務実績スケジュール

業務内容	8月			9月			10月			11月			12月			1月			2月			3月		
	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬
0) 契約				契約期間:令和4年9月1日～令和5年3月10日																				
(1) 契約関連（締結事務手続き等）																								
(2) 契約関連（精算業務等）																								
1) 渡嘉敷村観光受入体制整備																								
(1) 「観光事業者の接客技術講座」業務																								
(2) 「持続可能な観光の企画運営」業務																								
(3) 「渡嘉敷村観光大使によるPR動画作成」業務																								
(4) 「観光データの基礎調査・分析について」の業務																								
2) 渡嘉敷村観光誘客業務																								
(1) 「ターゲットごとに適した誘客施策」																								
(2) -1 「イベント出展等のサポート」																								
7月～4月 マリンダイビングフェア（東京）※4月に実施済																								
10月 横浜チャンプルーカーニバル（神奈川）※5月に開催予定																								
11月 ツーリズム EXPO ジャパン（大阪）※9月に東京ビッグサイトで開催																								
11月 離島フェア（沖縄）※ハイブリッド 1月に開催予定																								
11月 北海道旅行博（北海道）※開催について不明確																								
11月 アイランダー（東京）※ハイブリッド 11月開催予定																								
1月 沖縄フェア イオンモール北海道（北海道）※2023年1月開催予定																								
2月 九州旅行博覧会（福岡トラベーズフェス）（福岡）※2023年2月開催予定																								
11月 しまづくりキャラバン（福岡）																								
1月 沖縄観光&地域物産展（東京）																								
(2) -2 「PRツールの制作及び活用方法」																								
とかしき島MAP(日本語)																								
とかしき島MAP(多言語)																								
PP袋※数回に分けての制作も可能																								
展示用パネル																								
A2ポスター																								
村PR用ノベルティ※数回に分けての制作も可能																								
電子媒体による渡嘉敷体験ツール																								
「既存観光コンテンツ（継続）の活用」 ①渡嘉敷観光ポータルサイトとJTB BOKUNの活用 ②Instagram活用セミナー実施・村公式Instagram開設活用 ③Instagramマガジン投稿・フィード広告配信																								
3) 実施計画書、実績報告書、支払関係及び事業完了報告書の作成業務																								
(1) 実施計画書の作成																								
(2) 実績報告書の作成																								
(3) 支払関係及び事業完了報告書の作成																								

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

(1) 観光業業者の接客技術講座

①外国人観光客 接客技術講座実施

業務実施内容

インバウンドなど観光客層が多様化する中、観光客と直接対応する観光事業者やその従業員には高度な接客技術が必要とされる。質の高いサービスを提供することで、イメージアップとリピーターの創出を図る。当講座では新しい生活様式に即した基本的な接客マナーや外国人対応など（3回以上）を実施する。実施した内容が、より多くの島内事業者によって積極的に活用されるよう、実用的な内容となるように工夫する。当講座で実施した内容を冊子にまとめ、基礎資料を作成する。基礎資料は8ページ以上とし、具体的な構成も提案に含める。

第一回外国人観光客接客技術講座

～英語圏観光客とのコミュニケーションの取り方
基礎から始まりワークショップからは実践を学ぶ～

日時：令和4年 11/18（金）18:00～21:00

場所：渡嘉敷村役場 2 階大会議室

話題提供者：話題提供者（講師）：ジョン・D・ツオイ氏

全体進行：山城 栄 運営事務局（株式会社JTB沖縄）

【セミナー開催案内チラシ】

令和4年度 渡嘉敷村観光誘受入委託業務

今年度
初開催

村民皆様が対象！！

第一回 外国人観光客 接客技術講座
開催について

～英語圏観光客とのコミュニケーションの取り方
基礎から始まりワークショップからは実践を学ぶ～

◆効果的・実践的なコミュニケーションスキルを提供し、通訳、CGクリエイターの顔も持つJOHN氏と
渡嘉敷村語学研修の実績を持ち、さらにバージョンアップした内容を提供する金城氏を招く！

本講座は「新しい生活様式（With コロナ）」に即した、外国人観光客等への接客マナー・技術の向上」
を目的としております。村内事業者をはじめとする、より多くの村民が積極的に活用できる、実用的な内容とな
っております。第一回目は、30年近くのキャリアを持ち、中学生も参加する『Ryukyufrogs/琉球frogs』人材
育成プログラムで英語トレーニングやメンターを務めるJOHN氏を招いて、対話・実践形式の講座を開催します。

事業者の皆様をはじめ、村民の皆様、子供達のご参加もお待ちしております！

※「Ryukyufrogs/琉球frogs」とは、世界と地域（沖縄）を繋ぐグローバル
志向の若手インバウンド人材を育成・育成するためのプログラムです。

◆開催日時
日時：令和4年11月18日（金）
場所：渡嘉敷村役場 2 階大会議室
※参加人数によっては中央公民館へ変更になる
場合もございます。
時間：18：00～21：00頃までを予定
※ご都合の良い時間帯での参加も大歓迎！
※休憩を挟みながらのセミナーです。
※新型コロナウイルス感染症感染防止対策を講じた上で、
講座を開催いたします。

◆内容（予定）
1.基礎トレーニング
誤解を招かぬためのケーススタディ等
2.ワークショップ
グループワーク、ツアーの作成・ツアーの実践等

お申込方法や問い合わせ先については、
裏面をご確認ください。

話題提供者
ジョン・D・ツオイ (JOHN D. TSUI)
Jcraft Inc. 通訳・CGクリエイター
Ryukyufrogsメンター
自治体・企業向けにビジネス英語研修を
実施。英語でのプレゼン研修やディベ
ート研修を通して受講者が仕事の現場で
自身をもって英語を使用できるためのサ
ポートを提供。取材や企業説明会、国際
会議等における通訳や申請書類、広告文
書、環境調査報告書等の翻訳も行う。

金城 文良 (さんじょう あやね)
株式会社チャイナグレートウェイ代表取締役
渡嘉敷村人として、多くの外国人観光
客やVIPをガイドング。通訳・翻訳事
業の他、島内観光地の多言語化や市
場調査や電通系の通訳案内士育成事業
を受託。沖縄観光の国際化を推進。過
去年においては、渡嘉敷村語学研修に
も携わった実績あり。

お申込みフォーム

■ 11/18（金）開催 第一回 外国人観光客 接客技術講座へのご参加

項目	内容
お名前	
所属名（企業、団体、組織）	
お電話番号（携帯番号等）	
メールアドレス	

■ 事前アンケートへのご協力をお願いします！

アンケート項目	回答欄
本講座で聞いてみたい事や身につけたい事、期待する事 はありますか？	
その他、質問や疑問などをご自由に記入ください。	

例）やりたい事があるけど、どうやれば良いかわからず
困っている。

QRコードや下記URLからも回答できます！
<https://forms.office.com/r/YFbbHrBlux>

今後の講座・セミナー開催予定情報

■ 第二・三回 外国人観光客 接客技術講座（中華圏向け、韓国語圏向け or 2回目の英語圏向け）
日時：令和4年12月、令和5年1月予定
内容：より効果的・実践的なコミュニケーション手法とビジネスでも活用できる内容。

■ Instagram（インスタ）基礎、実践スクール
日時：令和4年12月4日、5日の2日間予定
内容：役場職員や村内事業者はじめ、村民皆さんが対象。Instagram活用の基礎から、運用者が持つべき視点、
活用の事例紹介、撮影と編集に関するレクチャーと、2日間にかけての濃い内容。

■ 持続可能な観光企画・ワークショップ（WS） ※令和3年度に引き続き開催予定！
日時：令和4年12月～令和5年2月の間で予定
内容：渡嘉敷村観光大使を活用した「金村民参加型」のWS。長期的視野に立った渡嘉敷村観光の在り方を検討。
※上記プログラムの会場は、渡嘉敷村役場 2 階大会議室もしくは、渡嘉敷村中央公民館 1 階大ホールを予定しています。

～お申し込み、問い合わせ先～
株式会社JTB沖縄 交流営業部 山城、大塚
098-860-7704 s_yamashiro@okw.jtb.jp

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

次第

令和4年度 渡嘉敷村観光誘客受入委託業務

第一回 外国人観光客 接客技術向上講座

～英語圏観光客とのコミュニケーションの取り方

基礎から始まりワークショップからは実践を学ぶ～

講座進行次第

日時：令和4年11月18日（金）18：00～21：00 予定

場所：渡嘉敷村役場2階大会議室

※参加人数で変更になる場合あり

1. 講座開会
2. 事業主体者 渡嘉敷村 観光産業課：番田 ふみ（ばんだ ふみ）より事業概要説明
3. 話題提供者（講師）のご紹介
4. ジョン・D・ツォイ氏による講座（詳細のタイムスケジュールは別紙参照）
5. 意見交換・質疑応答・振り返り・本日のまとめ等
6. 運営事務局より事務連絡等
7. 講座閉会
※休憩を挟みながらのセミナーとなります。

話題提供者（講師）：ジョン・D・ツォイ氏
通訳・CGクリエイター
Ryukyufrogsメンター

司会： 山城 栄（やましろ さかえ）
運営事務局（株式会社JTB沖縄）

【配布資料】

1. 本次第
2. セミナータイムスケジュール
3. アンケート
4. 本事業目的・実施方針資料（今後の予定等）

※その他、当日追加になる場合もございます。

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

セミナータイムスケジュール

第一回 外国人観光客 接客技術向上講座
～英語圏観光客とのコミュニケーションの取り方
基礎から始まりワークショップからは実践を学ぶ～

令和4年 11/18（金）18:00～21:00予定

話題提供者（講師）：ジョン・D・ツォイ氏

時間	Lap	セミナー内容
18:00 ～ 18:05	5	開会、事業概要説明
18:05 ～ 18:15	10	自己紹介、今日の目的、今日の流れ
18:15 ～ 18:45	30	ジョン氏による講座 ■基礎トレーニング ・英語圏よりの外国人とのコミュニケーション ・いろいろな国の習慣・常識と日本との比較 ・誤解を招かないためのケーススタディー
18:45 ～ 19:15	30	ジョン氏による講座 ■ワークショップ前半 ・地元の観光スポットのリストアップ ・観光客への旅を十二分に楽しんでもらうルール作り ・グループワーク 日帰りツアーの作成及びプレゼンテーション、ツアーの実践
19:15 ～ 19:25	10	休憩
19:25 ～ 20:55	90	■ワークショップ後半
20:55 ～ 21:00	5	事務連絡、セミナー閉会

※参加者への通知無く、内容が変更になる場合もございます。

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

セミナー講師資料 ※一部抜粋



John D. Tsui

Born on April 25, 1965 in Naha City, Okinawa
Brought up and living in Ginowan City, Okinawa
Graduated from Christ the King International School
Have work experience with over 20 companies
Simultaneous/consecutive interpreter for over 30 years
Free lance interpreter & translator (E⇄J), a CG creator
and English language coach (mentor)
Hobbies: Fishing, sketching and wood craft

Mobile Phone: 090-3790-7312
Email address: jtsui65@gmail.com

英語観光客とのコミュニケーションの取り方
Practical English
for Communicating with Tourists



introduce yourselves

Within a minute
What you like about your Island

英語観光客とのコミュニケーションの取り方
Practical English
for Communicating with Tourists

Golden Rules

Don't call me teacher
Make a lot of mistakes
Enjoy

英語観光客とのコミュニケーションの取り方
Practical English
for Communicating with Tourists

15 second pitch

Focus on the most important
message you want to give.
Clearly say what you need to
say.
Don't forget to add emotion.

英語観光客とのコミュニケーションの取り方
Practical English
for Communicating with Tourists

List tourist spots on your island.

Make rules to enable tourists to
get the most out of their stay.

英語観光客とのコミュニケーションの取り方
Practical English
for Communicating with Tourists

List tourist spots on your island.

Make rules to enable tourists to
get the most out of their stay.

英語観光客とのコミュニケーションの取り方
Practical English
for Communicating with Tourists

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

本事業目的・実施方針資料（今後の予定等）

■ 渡嘉敷村観光誘客受入委託業務の背景、目的

沖縄県渡嘉敷村は、世界でも有数のダイビングスポットの美しい海、沖縄本島からのアクセスの良さなどの理由により、年間 13 万人 を超える 観光客が足を運ぶ人気の観光地である。

また、平成 26 年 3 月 5 日「サンゴの日」に渡嘉敷村 と座間味村からなる慶良間諸島が全国で 31 番目の 国立公園に指定されたことにより、島を訪れる観光客が年々増加する傾向にある。特に外国人観光客は増加しており、今後さらなる伸びが期待できる。平成28年には、国立公園を世界水準のナショナルパークとしてブランド化することを目的とした「国立公園満喫プロジェクト」に選定され、今まで以上に 外国人観光客の受入推進が求められている。

今後の全国各地の観光振興の取り組みによる観光客誘客競争の激化を見据え、前述した強みを活かし、持続的に渡嘉敷村の観光を維持・発展させるために、平成 29 年度は「渡嘉敷村観光振興計画（5 ヵ年）」を策定した。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、各地で外出や観光のあり方が見直されているなか、渡嘉敷村においても、従来までの観光誘客ではなく「新しい生活様式」に対応した受入体制の構築や、「Withコロナ・Afterコロナ」に対応できる観光コンテンツの造成が求められている。

本事業は、新たな価値観による旅行需要の変化を把握し、持続可能な観光誘客と的確な情報発信、安心・安全な体制を構築することで、渡嘉敷村を訪れる観光客の増加に繋げることを目的として実施する。

事業の提案については、「渡嘉敷村観光振興計画（平成29年度）」P30「3-3 基本施策と取り組みの体系」から、その事業との関連性、必要性、事業効果について明記する。また、企画提案及び事業の実施体制については、新型コロナウイルス感染症の感染防止、感染拡大による影響等も十分に留意した上で実施する。

■ 渡嘉敷村観光誘客受入委託業務の実施方針

地域住民（事業者含む）と連携・協働し、横断的な地域づくりによる新たな受入体制整備と社会情勢を的確に判断した誘客施策を通して、渡嘉敷村の魅力・価値を100年先に結（つむ）ぐ・繋げるよう取り組む

■ 今後のセミナー開催予定

※下記セミナーの会場は、渡嘉敷村役場 2 階大会議室もしくは、渡嘉敷村中央公民館 1 階大ホールを予定しています。

■第二・三回 外国人観光客 接客技術講座（中華圏向け、韓国語圏向け or 2 回目の英語圏向け）

日時：令和4年12月、令和5年1月 予定

内容：より効果的・実践的なコミュニケーション手法とビジネスでも活用できる内容。

■Instagram（インスタ）基礎、実践スクール

日時：令和4年12月4日、5日の2日間 予定

内容：役場職員や村内事業者はじめ、村民皆さんが対象。Instagram活用の基礎から、運用者が持つべき視点、活用の事例紹介、撮影と編集に関するレクチャーと、2 日間にかけての濃い内容。

■持続可能な観光企画・ワークショップ（WS）

日時：令和4年12月～令和5年2月の間で 予定

内容：渡嘉敷村観光大使を活用した「全村民参加型」のワークショップ。

長期的視野に立った渡嘉敷村観光の在り方を検討。

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

アンケート

11/18（金）開催 第一回 外国人観光客 接客技術向上講座

アンケートご協力依頼

本日は「第一回外国人観光客・接客技術向上講座」にご参加いただき、誠にありがとうございました。以下のアンケートへのご協力をお願い致します。本アンケートは、今後の講座やセミナー、会議の進め方はじめ本事業実施に関する参考データとして使用することを目的としています。収集した情報を公開する場合は、匿名にて行います。

お名前（任意記入）： _____

1. 本日のセミナーについて ※該当するいずれかに○をつけてください。

a. 参加してよかった
b. どちらでもない
c. 参加しなければよかった

2. 問1について「a. 参加しなければよかった」と選択された方にお伺いします。その理由をお聞かせください。

a. 内容に興味が持てなかった
b. 内容に不満があった
c. その他（ _____ ）

※a～cを選んだ理由を具体的に記入ください！
[_____]

3. 今回の講座に参加して感じたことや良かったこと、これから取り組みたいと思ったこと等、該当するものに○をつけてください（複数回答可）。

また、選んだ理由もお聞かせください。

a. 外国人観光客とのコミュニケーションをとるための技術や知識の向上に繋がった。
b. 渡嘉敷村の魅力を英語で伝えることのヒントや気づきになった。
c. 村内の事業者・村民同士や、村外で活躍する講師の方々との意見交換ができて、繋がりが持てた。
d. 自分自身がこれからアクションを起こすきっかけになった。
e. 特に何も感じなかった。
f. その他（ _____ ）

※ a～fを選んだ理由を具体的に記入ください！
[_____]

4. 今後の講座セミナー、会議等について、進め方や開催時期・時間・場所のご要望があればお聞かせください。

また、村民が参加しやすい内容、方法等、その他お気づきの点をご記入ください。

例）接客中の緊急事態の備えや心構えについて参考になった。
[_____]

～ご協力ありがとうございました～

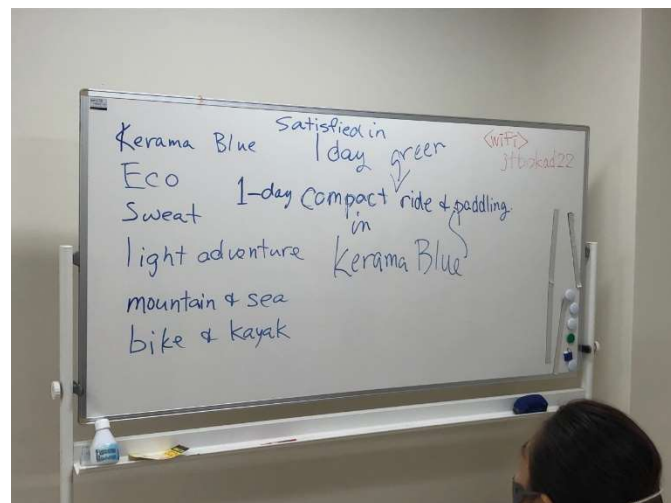
【第一回 外国人観光客 接客技術講座（英語圏）参加者名簿】

	氏名	団体・企業・組織名	備考・その他	参加実績
1	池松	個人情報の為、お名前は伏せています。		○
2	嶋岡			○
3	坂田			○
4	中村			○
5				
			単位：名 延べ合計	8

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【講座の様子】



1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【アンケート】

11/18（金）開催 第一回 外国人観光客 接客技術向上講座

アンケートご協力依頼

本日は「第一回外国人観光客・接客技術向上講座」にご参加いただき、誠にありがとうございました。以下のアンケートへのご協力をお願い致します。本アンケートは、今後の講座やセミナー、会議の進め方はじめ本事業実施に関する参考データとして使用することを目的としています。収集した情報を公開する場合は、匿名にて行います。

お名前（任意記入）：

1. 本日のセミナーについて ※該当するいずれかに○をつけてください。

- a. 参加してよかった
- b. どちらでもない
- c. 参加しなければよかった

2. 問1について「c. 参加しなければよかった」と選択された方にお伺いします。その理由をお聞かせください。

- a. 内容に興味を持てなかった
- b. 内容に不満があった
- c. その他（

※a～cを選んだ理由を具体的にご記入ください↓

3. 今回の講座に参加して感じたことや良かったこと、これから取り組みたいと思ったこと等、該当するものに○をつけてください（複数回答可）。
また、選んだ理由もお聞かせください。

- a. 外国人観光客とのコミュニケーションをとるための技術や知識の向上に繋がった。
- b. 渡嘉敷村の魅力を英語で伝えることのヒントや気づきになった。
- c. 村内の事業者・村民同士や、村外で活躍する講師の方々との意見交換ができて、繋がりが持てた。
- d. 自分自身がこれからアクションを起こすキッカケになった。
- e. 特に何も感じなかった。
- f. その他（

※ a～fを選んだ理由を具体的にご記入ください↓

4. 今後の講座セミナー、会議等について、進め方や開催時期・時間・場所のご要望があればお聞かせください。
また、村民が参加しやすい内容、方法等、その他お気づきの点をご記入ください。

例）接客中の緊急事態の備えや心構えについて参考になった。

～ご協力ありがとうございました～

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【アンケート集計結果】

延べ参加人数4名中3名から回収（回収率：75%）

Q1. 本日のセミナーについて

	項目	回答数	構成比
a	参加して良かった	3	100%
b	どちらでもない		0%
c	参加しなければよかった	0	0%
	合計	3	100%

Q2. Q1にて「参加しなければよかった」と選択された方へ、その理由をお聞かせください。

	項目	回答数	構成比
a	内容に興味を持てなかった	0	0%
b	内容に不満があった	0	0%
c	その他	0	0%
	合計	0	0%

Q3. 今後の講座に参加して感じたことや良かったこと、これから取り組みたいと思ったこと等、該当するものに○をつけてください。

	項目	回答数	構成比
a	外国人観光客とのコミュニケーションをとるための技術や知識の向上に繋がった。	3	43%
b	渡嘉敷村の魅力を英語で伝えることのヒントや気づきになった。	1	14%
c	村内の事業者・村民同士や、村外で活躍する講師の方々と意見交換ができて、繋がりが持てた。	2	29%
d	自分自身がこれからアクションを起こすキッカケになった。	1	14%
e	特に何も感じなかった。		
f	その他		
	合計	7	100%

※a～fを選んだ理由を具体的に記入ください。

- ・使っていい単語や使わない方がいい言葉などわかった。簡単に伝えるのがいいとわかった。
- ・楽しい雰囲気でありながら中身も充実していた。
- ・コミュニケーションのとり方を教えて頂き自身がついた。

Q4. 今後の講座セミナー、会議等について、進め方や開催時期・時間・場所のご要望があればお聞かせください。

また、村民が参加しやすい内容、方法等、その他お気づきの点をご記入ください。

- ・臨機応変に対応してくれたと思います。自分でも英語で物が作れることが実感できた。
- ・もう少し早く日時を教えてください。今回はかなりハイレベルでした。ありがたかったです。

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

第二回外国人観光客接客技術講座

～色んな業種の視点を持った講師ならではの内容、
英語圏観光客とのコミュニケーションスキルを取得しよう！～

日時：令和5年1月16日（月）18：00～21：00

場所：渡嘉敷村役場 2 階大会議室

話題提供者：話題提供者（講師）：ジョン・D・ツオイ氏

全体進行：山城 栄 運営事務局（株式会社JTB沖縄）

【セミナー開催案内チラシ】

令和4年度 渡嘉敷村観光客受入委託業務

年明け
初開催

村民皆様が対象！！

第二回 外国人観光客 接客技術講座
開催について

～色んな業種の視点を持った講師ならではの内容、
英語圏観光客とのコミュニケーションスキルを取得しよう！～

◆効果的・実践的なコミュニケーションスキルを提供し、通訳、通訳ガイド、CGクリエイターの顔も持つ
JOHN氏が再訪し、さらにバージョンアップした内容を提供いたします！

本講座が新しい生活様式（With コロナ）に即した、外国人観光客等への接客マナー・技術の向上
を目的としております。村内事業者をはじめとする、より多くの村民が積極的に活用できる、実用的な内容とな
っております。第二回目も、30年近くのキャリアを持ち、中学生も参加する「Ryukyufrogs/琉球frogs」人財
育成プログラムで英語・トレーニングやメンターを務めるJOHN氏から提供できる、大人だけでなく、
子供達にも響く、対話・実践形式の講座を開催します。

事業者の皆様をはじめ、村民の皆様、子供達のご参加もお待ちしております！

※「Ryukyufrogs/琉球frogs」とは、言葉と笑顔（笑顔）を繋ぐローカル
企業の家（人）を指し、地域を笑顔（笑顔）にする活動を行います。

◆開催日時
日時：令和5年2月5日（日）
場所：渡嘉敷村中央公民館1 階大ホール
※参加人数によっては役場 2 階大会議室へ変更になる
場合もございます。
時間：18：00～21：00頃までを予定
※定員の多い時間帯の参加は歓迎！
※休憩を含みながらのセミナーです。
※新型コロナウイルス感染症予防対策を講じた上で、
講座を開催いたします。

◆内容（予定）
1.基礎トレーニング
旅館を知らないためのケーススタディー等
2.ワークショップ
グループワーク、ツアアの作成・ツアアの実践等

お申込方法や問い合わせ先については、
裏面をご確認ください。

話題提供者
ジョン・D・ツオイ (JOHN D. TSOI)
Jonathan 通訳・CGクリエイター
Ryukyufrogsメンター
出身地：企業向けにビジネス英語研修を実施し、英語でのプ
レゼンテーションやイベント研修等を通して受講者が仕事の場
面で自信をもって英語を運用できるためのサポートを提供。
観光や企画開発、国際化促進における通訳や通訳指導、
広報等は、企業関係者や自治体の関係者らから。

お申込みフォーム

■ 2/5（日）第二回 外国人観光客 接客技術講座（英語圏向け）へのご参加

項目	内容
お名前	
所属名（企業、団体、組織）	
お電話番号（携帯番号等）	
メールアドレス	

■ 事前アンケートへのご協力をお願いいたします！

アンケート項目	回答欄
本講座で聞いてみたい事や身につけたい事、期待する事 は何ですか？	
その他、質問や疑問などをご自由にご記入ください。 例) やりたい事があるけど、どうやれば良いかわからず 困っている。	

← QRコードや下記URLからも回答できます！
<https://forms.office.com/r/V9ZdiNMPUm>

今後の講座・セミナー開催予定情報

■第三回 外国人観光客 接客技術講座（中華圏向け）※2022年12月22日から延期になりました！
日時：令和5年2月8日（水）
内容：より効果的・実践的なコミュニケーション手法とビジネスでも活用できる内容。

■持続可能な観光企画・ワークショップ（WS）※令和3年度に引き続き開催予定！
日時：令和5年2月の間を予定
内容：渡嘉敷村観光大使を活用した「全村民参加型」のWS。長期的視野に立った渡嘉敷村観光の在り方を検討。
※上記プログラムの会場は、渡嘉敷村役場 2 階大会議室もしくは、渡嘉敷村中央公民館 1 階大ホールを予定しています。

～お申し込み、問い合わせ先～
株式会社JTB沖縄 交通営業部 山城 大厚
098-860-7704 s.yamashiro@okw.jtb.jp

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

次第

令和4年度 渡嘉敷村観光誘客受入委託業務

第二回 外国人観光客 接客技術向上講座

～色々な業種の視点を持った講師ならではの内容、
英語圏観光客とのコミュニケーションスキルを取得しよう！～

講座進行次第

日時：令和5年2月5日（日）18：00～21：00 予定

場所：渡嘉敷村中央公民館1階大ホール

※参加人数で変更になる場合あり

1. 講座開会
2. 事業主体者 渡嘉敷村 観光産業課：番田 ふみ（ばんだ ふみ）より事業概要説明
3. 話題提供者（講師）のご紹介
4. ジョン・D・ツオイ氏による講座（詳細のタイムスケジュールは別紙参照）
5. 意見交換・質疑応答・振り返り・本日のまとめ等
6. 運営事務局より事務連絡等
7. 講座閉会
※休憩を挟みながらのセミナーとなります。

話題提供者（講師）：ジョン・D・ツオイ氏
通訳・CGクリエイター
Ryukyufrogsメンター

司会：山城 栄（やましろ さかえ）
運営事務局（株式会社JTB沖縄）

【配布資料】

1. 本次第
2. セミナータイムスケジュール
3. アンケート
4. 本事業目的・実施方針資料（今後の予定等）

※その他、当日追加になる場合もございます。

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

セミナータイムスケジュール

第二回 外国人観光客 接客技術向上講座
～色んな業種の視点を持った講師ならではの内容、
英語圏観光客とのコミュニケーションスキルを取得しよう！～

令和5年 2/5（日）18:00～21:00予定

話題提供者（講師）：ジョン・D・ツォイ氏

時間	Lap	セミナー内容
18:00 ～ 18:05	5	開会、事業概要説明
18:05 ～ 18:15	10	自己紹介、今日の目的、今日の流れ
18:15 ～ 18:45	30	ジョン氏による講座 ■基礎トレーニング（1回目の振り返り含め） ・英語圏よりの外国人とのコミュニケーション ・いろいろな国の習慣・常識と日本との比較 ・誤解を招かないためのケーススタディー
18:45 ～ 19:15	30	ジョン氏による講座 ■ワークショップ前半 ・グループワーク 英語圏の外国人観光客を受入準備、タリフ等について
19:15 ～ 19:25	10	休憩
19:25 ～ 20:55	90	■ワークショップ後半
20:55 ～ 21:00	5	事務連絡、セミナー閉会

※参加者への通知無く、内容が変更になる場合もございます。

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

本事業目的・実施方針資料（今後の予定等）

■ 渡嘉敷村観光誘客受入委託業務の背景、目的

沖縄県渡嘉敷村は、世界でも有数のダイビングスポットの美しい海、沖縄本島からのアクセスの良さなどの理由により、年間 13 万人 を超える 観光客が足を運ぶ人気の観光地である。

また、平成 26 年 3 月 5 日「サンゴの日」に渡嘉敷村と座間味村からなる慶良間諸島が全国で 31 番目の 国立公園に指定されたことにより、島を訪れる観光客が年々増加する傾向にある。特に外国人観光客は増加しており、今後さらなる伸びが期待できる。平成28年には、国立公園を世界水準のナショナルパークとしてブランド化することを目的とした「国立公園満喫プロジェクト」に選定され、今まで以上に 外国人観光客の受入推進が求められている。

今後の全国各地の観光振興の取り組みによる観光客誘客競争の激化を見据え、前述した強みを活かし、持続的に渡嘉敷村の観光を維持・発展させるために、平成 29 年度は「渡嘉敷村観光振興計画（5 年）」を策定した。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、各地で外出や観光のあり方が見直されているなか、渡嘉敷村においても、従来までの観光誘客ではなく「新しい生活様式」に対応した 受入体制の構築や、「Withコロナ・Afterコロナ」に対応できる観光コンテンツの造成が求められている。

本事業は、新たな価値観による旅行需要の変化を把握し、持続可能な観光誘客と的確な情報発信、安心・安全な体制を構築することで、渡嘉敷村を訪れる観光客の増加に繋げることを目的として実施する。

事業の提案については、「渡嘉敷村観光振興計画（平成29年度）」P30「3-3 基本施策と取組みの体系」から、その事業との関連性、必要性、事業効果について明記する。また、企画提案及び事業の実施体制については、新型コロナウイルス感染症の感染防止、感染拡大による影響等も十分に留意した上で実施する。

■ 渡嘉敷村観光誘客受入委託業務の実施方針

地域住民（事業者含む）と連携・協働し、横断的な地域づくりによる新たな受入体制整備と社会情勢を的確に判断した誘客施策を通して、渡嘉敷村の魅力・価値を100年先に結（つむ）ぐ・繋げるよう取り組む

■ 今後のセミナー開催予定

※下記セミナーの会場は、渡嘉敷村役場 2 階大会議室 もしくは、渡嘉敷村中央公民館 1 階大ホールを予定しています。

■ 第三回 外国人観光客 接客技術講座（中華圏向け）※2022年12月22日から延期になりました！
日時：令和5年2月8日（水）
内容：より効果的・実践的なコミュニケーション手法とビジネスでも活用できる内容。

■ 持続可能な観光企画・ワークショップ（WS） ※令和3年度に引き続き開催予定！
日時：令和5年2月の間で予定
内容：渡嘉敷村観光大使を活用した「全村民参加型」のWS。長期的視野に立った渡嘉敷村観光の在り方を検討。

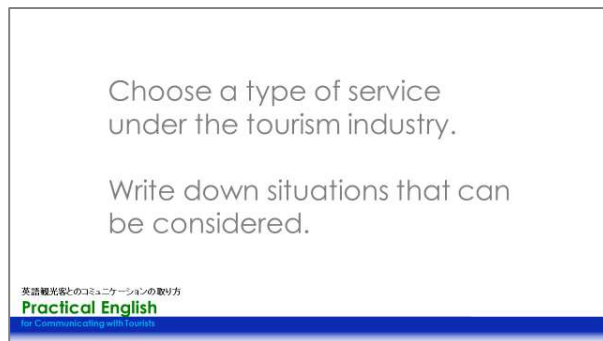
※上記プログラムの会場は、渡嘉敷村役場 2 階大会議室 もしくは、渡嘉敷村中央公民館 1 階大ホールを予定しています。

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

セミナー講師資料 ※一部抜粋



アンケート

11/15（月）開催 第一回持続可能な観光に役立つセミナー
アンケートご協力依頼

本日は第一回持続可能な観光に役立つセミナーにご参加いただき、誠にありがとうございました。以下のアンケートへのご協力をお願い致します。本アンケートは、今後のセミナー、会議の進め方はじめ本事業実施に関する参考データとして使用することを目的としています。収集した情報を公開する場合は、匿名にて行います。

お名前（任意記入）： _____

1. 本日のセミナーについて ※該当するいずれかに○をつけてください。

a. 参加してよかった
b. どちらでもない
c. 参加しなければよかった

2. 問1について「a. 参加しなければよかった」と選択された方にお伺いします。その理由をお聞かせください。

a. 内容に興味が持てなかった
b. 内容に不満があった
c. その他（ _____ ）

※a～cを選んだ理由を具体的に記入ください！

3. 今回のセミナーに参加して感じたことや良かったこと、アクションを起こしたいと思ったこと等、該当するものに○をつけてください（複数回答可）。

また、選んだ理由もお聞かせください。

a. 渡嘉敷村の魅力を再発見するヒントになった。
b. 渡嘉敷村の魅力を発信方、伝え方のヒントになった。
c. 村内の事業者・村民同士や、村外で活躍する講師の方々との意見交換ができて、繋がりが持てた。
d. 自分自身がこれからアクションを起こすきっかけになった。
e. 特に何も感じなかった。
f. その他（ _____ ）

※ a～fを選んだ理由を具体的に記入ください！

4. 今後のセミナー、会議等について、進め方や開催時期・時間・場所のご要望があればお聞かせください。また、村民が参加しやすい内容、方法等、その他お気づきの点をご記入ください。

～ご協力ありがとうございました～

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

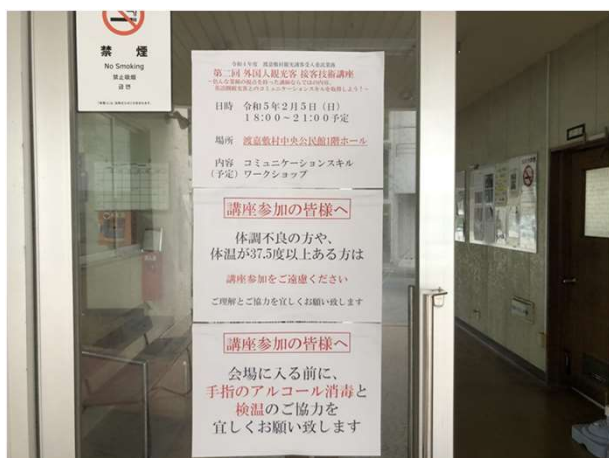
【第二回 外国人観光客 接客技術講座（英語圏） 参加者名簿】

	氏名	団体・企業・組織名	備考・その他	参加実績
1	個人情報の為、お名前は伏せています。			○
2				○
3				○
4				○
5				○
6				○
7				○
8				○
9				○
10				
			単位：名 延べ合計	9

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【会場設営・コロナ感染防止対策の様子】



1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」 企画運営業務

①外国人観光客 接客技術講座実施

【講座の様子】



1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【アンケート】

2/5（日）開催 第二回 外国人観光客 接客技術向上講座（英語圏）

アンケートご協力依頼

本日は「第二回外国人観光客・接客技術向上講座（英語圏）」にご参加頂き、誠にありがとうございました。以下のアンケートへのご協力をお願い致します。本アンケートは、今後の講座やセミナー、会議の進め方はじめ本事業実施に関する参考データとして使用することを目的としています。収集した情報を公開する場合は、匿名にて行います。

お名前（任意記入）：

1. 本日のセミナーについて ※該当するいずれかに○をつけてください。

- a. 参加してよかった
- b. どちらでもない
- c. 参加しなければよかった

2. 問1について「c. 参加しなければよかった」と選択された方にお伺いします。その理由をお聞かせください。

- a. 内容に興味を持てなかった
- b. 内容に不満があった
- c. その他（

※a～cを選んだ理由を具体的にご記入ください↓

3. 今回の講座に参加して感じたことや良かったこと、これから取り組みたいと思ったこと等、該当するものに○をつけてください（複数回答可）。

また、選んだ理由もお聞かせください。

- a. 外国人観光客とのコミュニケーションをとるための技術や知識の向上に繋がった。
- b. 渡嘉敷村の魅力を英語で伝えることのヒントや気づきになった。
- c. 村内の事業者・村民同士や、村外で活躍する講師の方々との意見交換ができて、繋がりが持てた。
- d. 自分自身がこれからアクションを起こすきっかけになった。
- e. 特に何も感じなかった。
- f. その他（

※ a～fを選んだ理由を具体的にご記入ください↓

4. 今後の講座セミナー、会議等について、進め方や開催時期・時間・場所のご要望があればお聞かせください。

また、村民が参加しやすい内容、方法等、その他お気づきの点をご記入ください。

例）接客中の緊急事態の備えや心構えについて参考になった。

～ご協力ありがとうございました～

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【アンケート集計結果】

延べ参加人数9名中6名から回収（回収率：67%）

Q1. 本日のセミナーについて

	項目	回答数	構成比
a	参加して良かった	6	100%
b	どちらでもない	0	0%
c	参加しなければよかった	0	0%
	合計	6	100%

Q2. Q1にて「参加しなければよかった」と選択された方へ、その理由をお聞かせください。

	項目	回答数	構成比
a	内容に興味が持てなかった	0	0%
b	内容に不満があった	0	0%
c	その他	0	0%
	合計	0	0%

Q3. 今後の講座に参加して感じたことや良かったこと、これから取り組みたいと思ったこと等、該当するものに○をつけてください。

	項目	回答数	構成比
a	外国人観光客とのコミュニケーションをとるための技術や知識の向上に繋がった。	3	19%
b	渡嘉敷村の魅力を英語で伝えることのヒントや気づきになった。	4	25%
c	村内の事業者・村民同士や、村外で活躍する講師の方々と意見交換ができて、繋がりが持てた。	4	25%
d	自分自身がこれからアクションを起こすキッカケになった。	5	31%
e	特に何も感じなかった。		
f	その他		
	合計	16	100%

※a～fを選んだ理由を具体的に記入ください。

- ・期せずして村の未来の話になったがそれはそれで良い機会になったと思う。
- ・渡嘉敷村の課題を広げるきっかけになる。
- ・ジョン先生とっても素敵ナリードをされていたのでジョン先生の講座継続して受講したいと望んでいます。
- ・今、島に必要なものは何かについて話しあうきっかけができて良かった。
- ・例文がほしい。次に使える。

Q4. 今後の講座セミナー、会議等について、進め方や開催時期・時間・場所のご要望があればお聞かせください。
また、村民が参加しやすい内容、方法等、その他お気づきの点をご記入ください。

- ・良い仲間ができました。
- ・いい機会でした。又お願いします。
- ・定期開催してほしいです。
- ・もう少し早くお知らせ下さい。

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

第三回 外国人観光客 接客技術向上講座

～中華圏からの外国人観光客向けおもてなし講座
親日派？ 食事の好みは？等、目からウロコな情報あり～

日時：令和5年2月8日（水）18：00～21：00

場所：渡嘉敷村役場2階大会議室

話題提供者：金城 文音（きんじょう あやね）氏
（株）チャイナゲートウェイ 代表取締役

張 苑渝（ちよう えんゆう）氏
合同会社ACORN

全体司会：山城 栄 運営事務局（株式会社JTB沖縄）

【セミナー開催案内チラシ】

令和4年度 渡嘉敷村観光受入委託業務

再調整
しました！

村民皆様が対象！！

第三回 外国人観光客 接客技術講座 （中華圏）開催について

～中華圏からの外国人観光客向けおもてなし講座
親日派？ 食事の好みは？等、目からウロコな情報あり～

◆渡嘉敷村語学研修の実績を持ち、さらにバージョンアップした内容を提供する講師陣を招く！

本講座は新しい生活様式（With コロナ）に即した、外国人観光客等への接客マナー・技術の向上」を目的としております。村内事業者をはじめとする、より多くの村民が積極的に活用できる、実用的な内容となっております。第三回は、中国語圏の外国人観光客向けの接客講座ですが、中国本土、台湾、香港だけでも特性が異なります。その3エリアそれぞれ異なるポイントをお伝えし、対話・実践形式の講座を開催します。
info@china-gateway.jp

事業者の皆様をはじめ、村民の皆様、子供達のご参加もお待ちしております！

◆開催日時
日時：令和5年2月8日（水）

場所：渡嘉敷村役場2階大会議室
※参加人数によっては中央公民館へ変更になる場合もございます。

時間：18：00～21：00頃まで予定
※ご都合の良い時間帯での参加は大歓迎！
※休館する場合は中止となります。
※新型コロナウイルス感染症防止対策を踏まえて、講座を開催いたします。

◆内容（予定）

- 外国人観光客へのおもてなし（中華圏の観光客向け）
- 今後の中華圏からのインバウンドの動向予想

お申込方法や問い合わせ先については、裏面をご確認ください。

話題提供者

金城 文音（きんじょう あやね）氏
株式会社チャイナゲートウェイ 代表取締役
通訳案内士として、多くの外国人観光客やVIPをガイドし、通訳・観光事業の発展に貢献。観光客の多言語対応や通訳業務の経験から、観光客のニーズを把握し、接客技術の向上を図る。通訳・観光事業の発展に貢献。

張 苑渝（ちよう えんゆう）氏
合同会社ACORN
大学経営学を専攻し、観光客のニーズを把握し、接客技術の向上を図る。通訳・観光事業の発展に貢献。

山城 真紀（やまぎ まこと）氏
株式会社JTB 営業課長
観光客のニーズを把握し、接客技術の向上を図る。通訳・観光事業の発展に貢献。

都合により
欠席

お申込みフォーム

■ 2/8（水）開催 第三回 外国人観光客 接客技術講座（中華圏）へのご参加

項目	内容
お名前	
所属名（企業、団体、組織）	
お電話番号（携帯番号等）	
メールアドレス	

■ 事前アンケートへの協力をお願いいたします！

アンケート項目	回答欄
本講座で聞いてみたい事や身につけたい事、期待する事はありますか？	
その他、質問や疑問などを自由に記入ください。	

例）やりたい事があるけど、どうすれば良いかわからず困っている。

QRコードや下記URLからも回答できます！
<https://forms.office.com/r/U2wjvGXUrs>

今後の講座・セミナー開催予定情報

■ 持続可能な観光企画・ワークショップ（WS） ※令和3年度に引き続き開催予定！

日時：令和5年2月の間予定
内容：渡嘉敷村観光大使を活用した「金村島参加型」のWS。長期的視野に立った渡嘉敷村観光の在り方を検討。
※上記プログラムの会場は、渡嘉敷村役場2階大会議室もしくは、渡嘉敷村中央公民館1階大ホールを予定しています。

～お申し込み、問い合わせ先～
株式会社JTB沖縄 交通営業部 山城 大雄
098-860-7704
s.yamashiro@okw.jtb.jp

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

次第

令和4年度 渡嘉敷村観光誘客受入委託業務

第三回 外国人観光客 接客技術向上講座

～中華圏からの外国人観光客向けおもてなし講座

親日派？ 食事の好みは？等、目からウロコな情報あり～

講座進行次第

日時：令和5年2月8日（水）18：00～21：00 予定

場所：渡嘉敷村役場2階大会議室

※参加人数で変更になる場合あり

1. 講座開会
2. 事業主体者 渡嘉敷村 観光産業課：番田 ふみ（ばんだ ふみ）より事業概要説明
3. 話題提供者（講師）のご紹介
4. 講師による講座（詳細のタイムスケジュールは別紙参照）
5. 意見交換・質疑応答・振り返り・本日のまとめ等
6. 運営事務局より事務連絡等
7. 講座閉会
※休憩を挟みながらのセミナーとなります。

話題提供者（講師）：金城 文音（きんじょう あやね）氏
（株）チャイナゲートウェイ 代表取締役

張 苑渝（ちょう えんゆう）氏
合同会社ACORN

司会：山城 栄（やましろ さかえ）
運営事務局（株式会社JTB沖縄）

【配布資料】

1. 本次第
2. セミナータイムスケジュール
3. アンケート
4. 本事業目的・実施方針資料（今後の予定等）

※その他、当日追加になる場合もございます。

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

セミナータイムスケジュール

第三回 外国人観光客 接客技術向上講座
～中華圏からの外国人観光客向けおもてなし講座
親日派？ 食事の好みは？等、目からウロコな情報あり～

令和5年 2/8（水）18:00～21:00予定

話題提供者（講師）：金城 文音（きんじょう あやね）氏
張 苑渝（ちょう えんゆう）氏

時間	Lap	セミナー内容
18:00 ～ 18:05	5	開会、事業概要説明
18:05 ～ 18:10	5	自己紹介、今日の目的、今日の流れ
18:10 ～ 18:20	10	講座開始にあたり、金城氏からレクチャー
18:20 ～ 19:30	70	台湾市場について、張氏から国頭村でのツアー等をベースに講座／質疑
19:30 ～ 19:40	10	休憩
19:40 ～ 20:40	60	香港・中国市場について、金城氏から講座／質疑
20:40 ～ 20:45	5	休憩
20:40 ～ 20:55	15	金城氏から、すぐ活用できる中国語について／質疑
20:55 ～ 21:00	5	事務連絡、セミナー閉会

※参加者への通知無く、内容が変更になる場合もございます。

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

本事業目的・実施方針資料（今後の予定等）

■ 渡嘉敷村観光誘客受入委託業務の背景、目的

沖縄県渡嘉敷村は、世界でも有数のダイビングスポットの美しい海、沖縄本島からのアクセスの良さなどの理由により、年間 13 万人 を超える 観光客が足を運ぶ人気の観光地である。

また、平成 26 年 3 月 5 日「サンゴの日」に渡嘉敷村 と座間味村からなる慶良間諸島が全国で 31 番目の国立公園に指定されたことにより、島を訪れる観光客が年々増加する傾向にある。特に外国人観光客は増加しており、今後さらなる伸びが期待できる。平成28年には、国立公園を世界水準のナショナルパークとしてブランド化することを目的とした「国立公園満喫プロジェクト」に選定され、今まで以上に外国人観光客の受入推進が求められている。

今後の全国各地の観光振興の取り組みによる観光客誘客競争の激化を見据え、前述した強みを活かし、持続的に渡嘉敷村の観光を維持・発展させるために、平成 29 年度は「渡嘉敷村観光振興計画（5 ヵ年）」を策定した。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、各地で外出や観光のあり方が見直されているなか、渡嘉敷村においても、従来までの観光誘客ではなく「新しい生活様式」に対応した受入体制の構築や、「Withコロナ・Afterコロナ」に対応できる観光コンテンツの造成が求められている。

本事業は、新たな価値観による旅行需要の変化を把握し、持続可能な観光誘客と的確な情報発信、安心・安全な体制を構築することで、渡嘉敷村を訪れる観光客の増加に繋げることを目的として実施する。

事業の提案については、「渡嘉敷村観光振興計画（平成29年度）」P30「3-3 基本施策と取り組みの体系」から、その事業との関連性、必要性、事業効果について明記する。また、企画提案及び事業の実施体制については、新型コロナウイルス感染症の感染防止、感染拡大による影響等も十分に留意した上で実施する。

■ 渡嘉敷村観光誘客受入委託業務の実施方針

**地域住民（事業者含む）と連携・協働し、横断的な地域づくりによる新たな受入体制整備と社会情勢を的確に判断した誘客施策を通して、
渡嘉敷村の魅力・価値を100年先に結（つむ）ぐ・繋げるよう取り組む**

■ 今後のセミナー開催予定

※下記セミナーの会場は、渡嘉敷村役場 2 階大会議室 もしくは、渡嘉敷村中央公民館 1 階大ホールを予定しています。

■ 持続可能な観光企画・ワークショップ（WS） ※令和3年度に引き続き開催予定！

日時：令和5年2月の間で予定

内容：渡嘉敷村観光大使を活用した「全村民参加型」のWS。長期的視野に立った渡嘉敷村観光の在り方を検討。

※上記プログラムの会場は、渡嘉敷村役場 2 階大会議室 もしくは、渡嘉敷村中央公民館 1 階大ホールを予定しています。

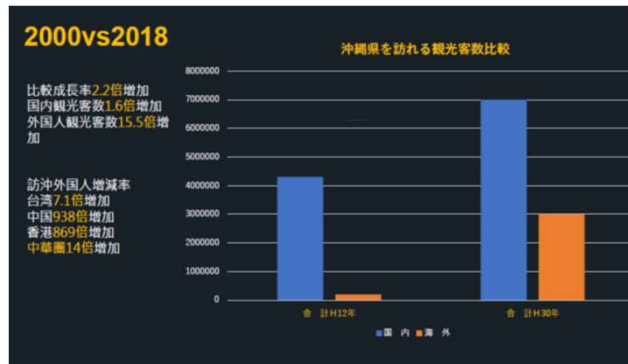
1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

セミナー講師資料 ※一部抜粋

インバウンド全般受け入れ現状



台湾人観光客の受け入れについて



1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

セミナー講師資料 ※一部抜粋

中華圏（全般：中国本土・台湾・香港）の観光客受け入れについて

中華圏のお客様へおもてなし

2022年12月
株式会社チャイナゲートウェイ

二、台湾人観光客へのおもてなし

1. 台湾及び台湾人の概要

◎基本情報
台湾は17世紀前期オランダの支配や明、清の時代などを経て、そして日本の植民地(日清戦争後)50年という多様な歴史を持つ。
・面積:約3万6000平方キロ、九州よりやや小さく
・人口:約2千3百万人
・言語:マンダリン、台湾語、客家語、各原住民の言語
・1台湾ドル ≈ 3.3日本円

◎台湾人の特徴
・明るくおらかな性格で、初対面でもすぐに打ち解ける
・冒険心の強いチャレンジャーが多く、失敗を恐れない
・勝負事が好き
・メンツ、個人の自由を重視し、独立心が強い
・血縁関係による結びつきが強い
・流行に敏感で、日本のカルチャーに興味をもつ若者が多い

三、香港人観光客へのおもてなし

1. 香港及び香港人の概要

◎基本情報
19世紀からイギリスの植民地に
1842年
中国に主権が移譲された後も社会主義政策は実施されず
1997～2047
・1,103平方キロメートル
・約729万人、中華人民共和国香港特別行政区（行政長官）
・1香港ドル ≈ 13日本円

◎香港人の特徴
・植民地としての歴史が長く、中国人としてのアイデンティティは弱い
・自他の国の文化や歴史への関心が弱く一方で、エンターテインメントなどへの関心は強い
・自立心が強く、周囲の意見に左右されない。好みははっきりしている
・冷静な印象を受けるが、世話好きな一面もある
・個人主義的な考えを持つ
・損得勘定をする反面、好きなものにはしっかりお金を使う
支払った金額に対し数量を求める傾向にあります

3. 中国大陸客受入の留意点

ー日本に対する感情が複雑、観光にくるのは友好的な人達が多い。
日本のハイテク、環境保全、おもてなしのサービスなどに深い興味を持つ。

(1) 食事
・冷たい物は好まない。食べる量を多く求める。朝食はおかゆを求めることが多い。
・出身地により味の好みが違うので、調味料(醤油、唐辛子等)を食卓に用意したほうが良い。
・朝食はおかず、焼きそば、焼きビーフン等が喜ばれる。

(2) その他
・お土産を重んじることで、買物が好む。家電、化粧品、健康食品等を多く求める。
・「爆買い」が落ち着き、体験型の消費へニーズがシフトする。
・中国では、微博や微信といったメディアが人気。
・微博(ウェイボー)はTwitter、微信(ウィーチャット)はLine
・急速にキャッシュレス化が進む中国。
・アリペイやWeChatPayが用意されると、購買意欲が高まる。

接客にすぐ使える中国語

すぐ使える接客中国語

Chin-gateway

参考：すぐ使える中国語

・現在台湾の公共の場で使用される標準中国語は「國語」です。一方日本国内の中国語教育機関で教えられているのは、中国大陸の標準中国語「普通話」です。ともに中国北方方言を基礎としていますが、台湾と中国の過去1世紀の歴史の違いから、文字、語彙、表現方法において一定の違いが存在します。

・例えば文字面では漢字ですが、台湾や香港は日本の旧漢字に似た「繁体字」を使用し、中国では簡略化された漢字「簡体字」を使用している。

日本語	簡体字	繁体字
コーラ	可乐	可樂
パンダ	熊猫	貓熊
テレビ	电视	電視

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【配布資料】

アンケート

2/8（水）開催 第三回 外国人観光客 接客技術向上講座（中華圏）

アンケートご協力依頼

本日は「第三回外国人観光客・接客技術向上講座（中華圏）」にご参加頂き、誠にありがとうございました。以下のアンケートへのご協力をお願いします。本アンケートは、今後の講座やセミナー、会議の進め方はじめ本事業実施に関する参考データとして使用することを目的としています。収集した情報を公開する場合は、匿名にて行います。

お名前（任意記入）： _____

1. 本日のセミナーについて ※該当するいずれかに○をつけてください。

a. 参加してよかった
b. どちらでもない
c. 参加しなければよかった

2. 関1について「a. 参加しなければよかった」と選択された方にお伺いします。その理由をお聞かせください。

a. 内容に興味を持てなかった
b. 内容に不満があった
c. その他（ _____ ）

※a～cを選んだ理由を具体的に記入ください！

3. 今回の講座に参加して感じたことや良かったこと、これから取り組みたいと思ったこと等、該当するものに○をつけてください（複数回答可）。

また、選んだ理由もお聞かせください。

a. 外国人観光客とのコミュニケーションをとるための技術や知識の向上に繋がった。
b. 渡嘉敷村の魅力を英語で伝えることのヒントや気づきになった。
c. 村内の事業者・村民同士や、村外で活躍する講師の方々との意見交換ができて、繋がりが持てた。
d. 自分自身がこれからアクションを起こすきっかけになった。
e. 特に何も感じなかった。
f. その他（ _____ ）

※ a～fを選んだ理由を具体的に記入ください！

4. 今後の講座セミナー、会議等について、進め方や開催時間・場所・場所のご要望があればお聞かせください。

また、村長が参加しやすい内容、方法等、その他お気づきの点をご記入ください。

例）接客中の緊急事態の備えや心構えについて参考になった。

～ご協力ありがとうございました～

【第三回 外国人観光客 接客技術講座（中華圏） 参加者名簿】

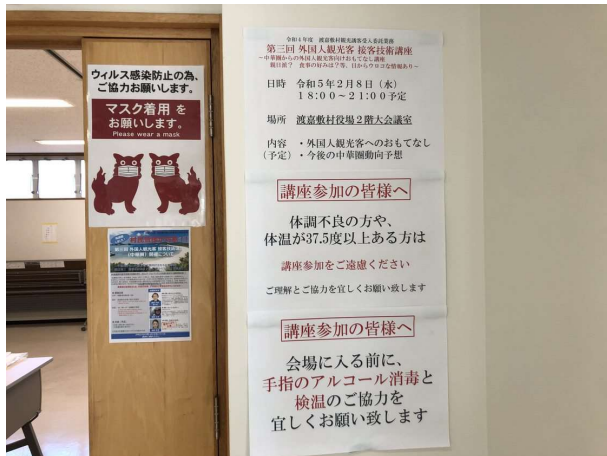
	氏名	団体・企業・組織名	備考・その他	参加実績
1	池		日本に進出して来る台湾企業の日本駐在員等へ高付加価値商品を販売した	○
2	金			○
3	坂			○
4	安			○
5	金			○
6	富			○
7	富			○
8	富			○
9	山			○
10	富			○
11				
単位：名 延べ合計				10

個人情報の為、お名前は伏せています。

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【会場設営・コロナ感染防止対策の様子】



1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【講座の様子】



1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【アンケート】

2/8（水）開催 第三回 外国人観光客 接客技術向上講座（中華圏）

アンケートご協力依頼

本日は「第三回外国人観光客・接客技術向上講座（中華圏）」にご参加頂き、誠にありがとうございました。以下のアンケートへのご協力をお願い致します。本アンケートは、今後の講座やセミナー、会議の進め方はじめ本事業実施に関する参考データとして使用することを目的としています。収集した情報を公開する場合は、匿名にて行います。

お名前（任意記入）：

1. 本日のセミナーについて ※該当するいずれかに○をつけてください。

- a. 参加してよかった
- b. どちらでもない
- c. 参加しなければよかった

2. 問1について「c. 参加しなければよかった」と選択された方にお伺いします。その理由をお聞かせください。

- a. 内容に興味が持てなかった
- b. 内容に不満があった
- c. その他（

※a～cを選んだ理由を具体的にご記入ください↓

3. 今回の講座に参加して感じたことや良かったこと、これから取り組みたいと思ったこと等、該当するものに○をつけてください（複数回答可）。

また、選んだ理由もお聞かせください。

- a. 外国人観光客とのコミュニケーションをとるための技術や知識の向上に繋がった。
- b. 渡嘉敷村の魅力を英語で伝えることのヒントや気づきになった。
- c. 村内の事業者・村民同士や、村外で活躍する講師の方々との意見交換ができて、繋がりが持てた。
- d. 自分自身がこれからアクションを起こすキッカケになった。
- e. 特に何も感じなかった。
- f. その他（

※ a～fを選んだ理由を具体的にご記入ください↓

4. 今後の講座セミナー、会議等について、進め方や開催時期・時間・場所のご要望があればお聞かせください。

また、村民が参加しやすい内容、方法等、その他お気づきの点をご記入ください。

例）接客中の緊急事態の備えや心構えについて参考になった。

～ご協力ありがとうございました～

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

①外国人観光客 接客技術講座実施

【アンケート集計結果】

延べ参加人数10名中8名から回収（回収率：80%）

Q1. 本日のセミナーについて

	項目	回答数	構成比
a	参加して良かった	8	100%
b	どちらでもない	0	0%
c	参加しなければよかった	0	0%
	合計	8	100%

Q2. Q1にて「参加しなければよかった」と選択された方へ、その理由をお聞かせください。

	項目	回答数	構成比
a	内容に興味を持てなかった	0	0%
b	内容に不満があった	0	0%
c	その他	0	0%
	合計	0	0%

Q3. 今後の講座に参加して感じたことや良かったこと、これから取り組みたいと思ったこと等、該当するものに○をつけてください。

	項目	回答数	構成比
a	外国人観光客とのコミュニケーションをとるための技術や知識の向上に繋がった。	6	60%
b	渡嘉敷村の魅力を英語で伝えることのヒントや気づきになった。	2	20%
c	村内の事業者・村民同士や、村外で活躍する講師の方々と意見交換ができて、繋がりが持てた。	0	0%
d	自分自身がこれからアクションを起こすきっかけになった。	1	10%
e	特に何も感じなかった。	0	0%
f	その他	1	10%
	合計	10	100%

※a～fを選んだ理由を具体的に記入ください。

- ・自分のプログラムを中華圏向けに展開したいと思いました。
- ・それぞれの国の習慣の違いを知る機会になり今後のお客様の接客に取り込める事がありました。
- ・台湾、香港の方々の求めるものがよく分かった。欧米のものとは違う。
- ・中国圏の特徴が知れた。
- ・子供達の交流。中国では先生がケータリングする。教室からとびだして子供があそびにでてしまう。中国の現状がよくわかって良かったです。中国の子

Q4. 今後の講座セミナー、会議等について、進め方や開催時期・時間・場所のご要望があればお聞かせください。

また、村民が参加しやすい内容、方法等、その他お気づきの点をご記入ください。

1. 渡嘉敷村観光受入体制整備 「観光業業者の接客技術講座」

②基礎資料制作

■仕様

印刷：4/4c サイズ：8頁 仕上り:A4・展開A3
 素材：コート紙（76.5kg） 加工：断裁、中綴じ製本 500部

【基礎資料】

