

平成20年度「専修学校を活用した再チャレンジ支援推進事業」成果報告書

プログラム名	若者の再チャレンジ支援プログラム		
事業名	美ら島(ちゅらしま)沖縄 観光コーディネーター育成開発事業		
法人名	学校法人フジ学園		
学校名	専門学校ITカレッジ沖縄		
代表者	理事長 玉城 政光	担当者 連絡先	屋宜 宣秀 098-833-6715

1. 事業の概要

「企画→手配→販売→旅行」という旅行業務の流れを通した”旅”をプランニングする企画力と、プレゼンテーション能力や行動力を身につけるとともに、IT能力・外国語・自然環境・歴史・文化等のスキルを身につけることで、新たな沖縄の観光を引っ張っていくことが出来るコーディネータを育成するカリキュラムを開発する。沖縄県にとって観光はITとともに基幹産業である。1000万人の観光入域客を目標とするうえで、その業界で働く人材を育成することは重要な課題であり、業界の求めるところでもある。また、単に業界に従事するだけでなく、幅広い知識を持った人材は、リポーターや沖縄ファンを増やすことにつながる。また高級リゾート地として、ホスピタリティと高度な知識を持った人材は必要不可欠でもある。

その中で、本プロジェクトは沖縄を中心として観光業界の活性化と沖縄を高級リゾート地へ生まれ変わらせる為に、その旅行の企画、計画の立案などの基本ノウハウから歴史、文化また自然等の学習をおこなうことで、それをコーディネートできる人材の育成を図るとともに、企業研修を取り入れることで、受講者側もよりイメージを持つことができ、早期離職者へのサポートプログラムとなるカリキュラムの開発を行う。また、平成19年度実施の企業ニーズアンケート調査より、観光業界のスタッフに求める能力としてコミュニケーション能力を重視していることから、研修先企業の内容をプレゼンし、研究用のwebで発表する機会を作る。さらに、効果的かつ繰り返し活用できる教材(VOD教材)を利用することで、多くの興味を持った就職希望者、または早期離職者および実習企業への講座提供を検証する。本企画を利用することで、観光コーディネータとしての基礎を学び、ITを活用し、ホテルやリゾート、旅行業界等で活躍できる人材開発のカリキュラムを検証する。

また、定期的なカウンセリングの実施により、特に早期離職のケアや、またネットワークを活用することで、「何処でも」「いつでも」学び直しができる環境を提供する。

2. 事業の評価に関する項目

①目的・重点事項の達成状況

旅行についてプランニングする企画力とプレゼンテーション能力や行動力を身につけるとともに、観光を基幹産業とする沖縄に特化し、沖縄の観光を引っ張っていくことのできるコーディネータを育成する目的でカリキュラムを開発した。ホテルや旅行業に代表される観光業界で活躍するスタッフについて、沖縄の歴史や方言、文化や地理といった知識、また語学力や異文化理解、エコツーリズムといった幅広い分野を、短時間で、且つ無料で学習する機会をこれまでになく、受講生のアンケートを見ても満足度が高いのは、今回のカリキュラムの特色が一因であると分析される。また、VOD教材開発についても独自の講義を教材化することができ、計画通り達成することができた。

②事業により得られた成果

1. 実施講座における成果

沖縄の歴史・文化・方言・地理においては、沖縄大好き検定や地域限定通訳士の試験内容にもつながるテキスト・資料を使用し、レベルの高い授業を展開することができた。エコツーリズムについては、学科のみならず、水鳥センターでの実習を体験することにより、エコツアーのあり方やプランニングに結びつく学習を行った。観光とともに、自然や資源を大事に活用し、ビジネスに結びつけることの重要性について、訓練生は実感を深くし、体感したことは大きな成果である。また、語学については、英語で観光地の紹介や料理の紹介ができる観光英語に重点をおき、実際にロールプレイすることで、案内役としてのスキルを身につけることができた。異文化理解については、沖縄と直行便のある韓国をテーマに、今後増加するであろう韓国人旅行者の対応と文化理解を学習することができた。また、平成19年度事業で課題となったコミュニケーションスキルについても、一般的なレベルではなく、ホテルや観光地のガイドを想定し、立ち振る舞い指導にいたるまでの講義内容とした。ホスピタリティにあふれ、かつコーディネートできる観光スタッフを受講生は目指すこととなる。さらに、行政担当の方と、企業の方から沖縄観光の将来についての講話を実施したことで、将来の職業として夢をいだく受講者が増えたことも成果である。

2. 教材開発に関する成果

また、上記に述べた学科を動画撮影し、VOD教材としてインターネット上に公開(試験的)することにより、受講生はいつでも、どこからでも復習ができる環境となり、その習得度を深めることにつながった。IPODを活用し携帯プレイヤーの操作スキルについても取得することができた。

3. 企業実習の成果

企業実習については、指導講師が常時引率し指導することで、実際の現場における顧客対応と業務内容を理解し、学科で学んだことを活かす機会となった。実際の企業環境を体感することで、観光業界で活躍する上での“やりがい”と“きびしさ”を実感できたことは、受講生の就職活動に大きく影響するものと思われる。世界同時恐慌といわれる現在において、本事業の受講者から就職内定者もでたことは大きな成果である。

③今後の活用

VOD教材については、公開することで、専門学校の子生や一般の受講生を対象に広く活用してもらうことが可能である。また、企業や施設においても、新入社員研修や関連の教育教材として活用できるものと思われる。実施した講座内容については、観光コーディネータ育成のカリキュラムとして今後も展開することができ、また使用したテキストや関連資料も同様に活用できるものと思われる。さらに、協力いただいた企業については、インターンシップを協力支援しており、職場体験としての情報を提供するとともに、実際に採用につながる企業としても可能性があることを追記しておく。

④次年度以降における課題・展開

今年度は、世界同時恐慌という不況に直面し、各企業の採用計画が、例年に比べて大幅に縮小しており、今年度の実施講座についても、受講生の企業採用について影響がでているものと思われる。沖縄県についても、円高の影響もあり、観光入域客が減少し、回復の兆しはまだ先と予測されている。今後はホテルを中心とした観光業界について、さらに実践的で、営業力も兼ね備えた人材育成と、そのカリキュラム開発が必要であると考えられる。次年度以降は、開発した教材を基に、さらに企業採用につながる教材や講座内容とするよう展開したい。

3. 事業の実施に関する項目

①履修証明書等

- ・講座総時間数は90時間、企業実習については5日間おこなった。
- ・15名が受講し、全員に独自の講座修了証書を発行。
- ・ジョブカードについては、記載例を配布し、今後の活用資料として提示。
- ・企業アンケートを実施(県内観光系企業100社に送付、12社より回答)

②カリキュラムの内容

「企画－手配－販売－旅行」という旅行業務の流れを通した”旅”をプランニングする企画力と、プレゼンテーション能力や行動力を身につけるとともに、IT能力・外国語・自然環境・歴史・文化等のスキルを身につけることをテーマに、再就職を目指す方を対象として講座を行った。

講座内容:○沖縄の地理・自然 ○沖縄の方言・歴史文化 ○プレゼンテーション能力 ○コミュニケーション能力 ○企業研修
○エコツーリズム概論 ○旅行業務実務 ○語学学習(英語・韓国語等) ○実地体験(観光系企業または施設)

③講座の実施

テーマ:観光コーディネータ育成講座 期間:平成20年11月15日～平成21年1月31日まで 場所:沖縄ビジネス外語学院教室

受講者数:15名

受講者の反応:15名中大変満足が12名、やや満足が3名と高い評価であった。また個別の意見としても、就職活動や再就職に有利になるという意見が多かった。

④支援対象者(受講者)の状況

受講生中1名が観光施設へまた1名が町役場の嘱託社員としての内定が決まった。そのほかの学生については現在就職活動中であり、本校でも採用計画のある観光系企業を中心に、情報提供中である。また、講座の実施と人材の資料(個人情報保護法の範囲内)を各企業へ送付し、採用試験の協力を依頼中である。今後は、面接指導やカウンセリングを実施し、さらにフォローアップをはかる予定。