

# 平成18年度「専修学校を活用した若者・自立挑戦支援事業」成果報告書

事業名	正規就業を目指す者に対するロールプレイング型旅行業人材キャリアアッププログラムの実践		
法人名	学校法人森谷学園		
学校名	トラベルジャーナル旅行専門学校		
代表者	理事長 森谷 哲也	担当者 連絡先	教務部・スーパーバイザー 高橋 森哉 TEL 03-5386-1871
<h2>1. 事業の概要</h2> <p>本事業では、観光業界での正規就業を目指す者に対して、現在行われている旅行業特有のオペレーティング教育にプラスして、旅行商品を開発するための情報の収集～企画、そして企画商品のセールスといった、観光業界の一連の流れを体験させるロールプレイング型の教育プログラムを展開することで、20～30歳代の若者の旅行業界への正規就業を支援する。</p> <h2>2. 事業の評価に関する項目</h2> <h3>目的・重点事項の達成状況</h3> <p>本事業は、旅行情報の収集 商品企画 セールスシミュレーション フィードバック という流れにより実体験型で旅行業を経験し、迅速かつ効率的に、定着率の高い教育が展開されるという観点と、各地域の隠れた旅行資源を発掘し、当該地域の今までにない旅行プランの開発、いわゆる町起こし的な観点を重ね合わせたものとなっている。</p> <p>参加者からは、広い視野を持ってお客様に接する必要性を感じるようになった、新たな観光資源を開拓することで、地域を活性化させる手応えを感じた、などの感想を得ることができた。</p> <h3>事業により得られた成果</h3> <p>今回実施した旅行業人材キャリアアップ教育は、低収益化が進む旅行業界が抱える人材育成面の課題を解決する一助となることと、若者の正規就業をサポートするために、参加者に接客業の原理、原則を理解させ、独自の接客スタイルを作り上げ、「自分以外の意見や考え方もある」ことに「気づく」ことで「その人独自の接客スタイル」を確立していくことを重視して展開した。</p> <p>参加者が本教育プログラムで開発した旅行プランに対して、現場のプロである現地（静岡県）や旅行業界関係者による評価を受けて問題点や改善点を理解するとともに、「お客様の立場に立って提案ができる販売のプロ」としての成長を確認することができた。</p> <h3>今後の活用</h3> <p>本事業は、若者の旅行業界への正規就業を支援するとともに、特定地域の視察から観光資源等の情報収集、職業体験、現地の方々との意見交換を行い地域活性化を支援するという二つの目的を持っている。国内観光産業は、流通の変革や競争の激化によって低収益構造化や旅行商品の低価格化が進んでいる。旅行産業全般の雇用体系にも影響が現れ、低コストで質の高い人材が求められている。</p> <p>旅行会社が求めているのは、「とにかく売り上げが伸ばせる人材」だということ。お客様が何を、どのようなレベルで求めているかを、高い精度で引き出すための情報収集能力や洞察力を持ち、適切なアドバイスができることが満足度の高いサービスにつながり、リピーターを呼ぶことにもなる。そのために、本事業で展開したロールプレイング型教育プログラムが活用できると考えている。</p> <h3>次年度以降における課題・展開</h3> <p>今回は静岡県中部地区観光連絡協議会との連携により、視察の受入や参加者が企画した旅行プランの評価など様々にご協力をいただいた。これからも、観光振興をはかろうとしている国内の他地域に領域を増やし、実践していきたい。合わせて、ロールプレイング型教育プログラムについては引き続き本学園在校生にも展開し、ブラッシュアップしていきたい。</p>			

### 3. 事業の実施に関する項目

#### ニーズ調査等

調査等は実施していないが、旅行業界が抱える問題点や教育に関する取り組みなどについては、総括報告書に取りまとめた。

#### カリキュラムの開発

お客様に旅行プランを提案するためのプロセスを理解することと、接客に必要な能力について受講者同士が話し合い、必要な能力を洗い出し、理由付け、裏付け行動を行うことによって、自己の営業スタイルを確立し、接客業の原理・原則を理解することを目的としたロールプレイング型教材を、オリジナルのワークブックとして本事業向けに再編集した。

教材は、以下のような項目についてまず自分の考えをまとめ、その後グループで話し合ったり発表し合うという手順で接客業の原理・原則を理解し、「その人独自の接客スタイル」を作り上げていく内容となっている。

- ・準備力とは？
- ・行動力とは？
- ・洞察力とは？
- ・質問力とは？
- ・情報力とは？
- ・説得力とは？
- ・自己管理能力とは？
- ・スピード感とは？
- ・「話し方」で気をつける点は？
- ・客観性とは？
- ・清潔感とは？
- ・責任感とは？
- ・自信とは？
- ・楽観性とは？

#### 実証講座

講座を実施するにあたり、当初旅行会社でアルバイトをしている若者を一般募集することを想定していたが、募集準備期間が確保できなかったため、本校の学生20名（旅行情報収集演習参加者は15名）の協力を得て、主に放課後の時間を利用して演習を行った。

通常のカリキュラムや学校行事の間を縫って実施したため、短期集中型としての事業展開ができなかった。

##### 1) 旅行情報収集演習 平成18年8月28日～31日

静岡県中部地区の観光スポットを訪問、情報の収集と関係者からのヒアリングを行った。東京～静岡間はあえて貸切バスを利用し、バスツアー企画の際に参加者に対して注意すべき点など、移動そのものを旅行業実務を体験するための実習の場と位置づけた。

プログラム参加者の示した興味をもとに「新規開拓」「駿府公園」「インバウンド」などのチームに分けて演習を行うこととし、各訪問先、宿泊先等でそれぞれ現場のスタッフとディスカッションを行い、情報収集と意見交換を行った。

また、一部の観光スポットにおいて参加者に「バリアフリー体験キット」を装着させ、高齢者や体が不自由な方の立場で散策等が可能か実体験させた。

なお、9～11月の間はプログラム参加者全員が集合する時間が取れなかったため、グループごとに旅行情報やツアープランニングに必要な情報の収集を行った。

##### 2) 商品企画（旅行プランニング） 平成18年12月1、8、15、21、22日

若者の新しい観点による静岡県再発見とモデルプランの提案を題材として、旅行プランニング演習を行った。ターゲットの絞り込みや価格設定、実現の可能性など、旅行プランを作成していく上でポイントとなる事項やプレゼンテーションツールの使い方などを含め、5回にわたる講座を実施した。

### 3) セールスシミュレーション

平成19年1月10日

トラベルジャーナル旅行専門学校

「ホスピタリティホール」にて

参加者が開発した旅行プランについて、静岡市、静岡県中部地区観光連絡協議会、旅行代理店等の関係者を審査員として招いてプレゼンテーションを行い、現場のプロの立場から各プランについて実現性の観点から評価していただいた。

### 4) フィードバック

平成19年1月12、19日

全体を総括した「おさらい」と「振り返り」を行い、定着をはかるための講座を2日間実施した。

参加者から、広い視野を持ってお客様に接する必要性を感じるようになった、あるいは、グループで協力してものを作り上げる素晴らしさを感じた、ツアープランを立てる際に注意すべきことへの理解が深まった、新たな観光資源を開拓することで、地域を活性化させる手応えを感じた、などの感想を得ることができた。

\*参考：プログラム参加者の就職先（職種）

業種	職種	人数
旅行代理店	営業	4
旅行代理店	営業アシスタント	2
旅行代理店	チケット手配	5
旅行代理店	カウンター	7
ホテル	ホテル業務	2
		20

### その他

今回の取り組みにおいては、グループワークによるチームワークの大切さや、自ら考え学ぶ力、自分と他人の考え方の違いなど、様々な「気づき」を参加者に与えることができた。こうしたことがコミュニケーション能力や情報収集能力の向上につながり、教育プログラムに参加した者が就職した後「お客様の立場に立って提案ができる販売のプロ」として活躍してくれることを願っている。

今後も実体験型の教育プログラムの活用に関する研究を行い、旅行業界と地域の活性化とともに、人材ニーズの発掘につなげていきたいと考えている。