令和７年度文科省事業
「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」

観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業

令和７年度

事業成果報告書

2026 年 3 月

学校法人ＹＩＣ学院

内容

１．事業の構成機関・構成員 5
1-1 構成員 5
1-2 事業の実施体制 7
２．事業の内容 8
2-1事業の趣旨・目的 8
2-2学び直し講座が必要な背景 8
1. 観光・雇用情勢の現状と課題 8
2. アンケート調査に基づくニーズ（YIC学院受託事業） 8
3. 事業方針：実効性のあるリカレント教育 9
2-3開発講座の概要 9
３．今年度の具体的活動内容 23
3-1 今年度実施の概要 23
3-2 設置・実施した委員会 23
3-3 実施した調査 57
3-4実施した実証講座の内容 58
3-5 開発した教材等（改訂含む） 64
3-6広報事業（業界団体・企業との連携、ホームページ） 65
3-7学習管理システム 66
４．実施においての工夫 67
4-1効率的・効果的に実施するための工夫 67
５．事業実施に伴う成果物 69
5-1 調査報告書　実証講座受講者 69
受講評価の追跡調査 69
5-2 体制整備 76
リスキル推進アドバイザー講座（改訂）【一部掲載】 76
リスキル推進アドバイザー認定講師育成講座（改訂）【一部掲載】 79
オンライン講座選択学習ガイドブック（改訂）AI学習支援ツール（活用マニュアル） 84
学習管理システム 管理者マニュアル・利用者マニュアル（改訂）【一部掲載】 88
5-3 専門職業人材講座 92

マナープロトコール講座（改訂）【一部掲載】.....92
DX系エントリーコース（改訂）【一部掲載】.....94
中核DX人材育成コース（改訂）【一部掲載】.....98
６．事業の成果と指標.....102
6-1　専門職業人材プログラム実証受講者アンケートにみる講座への評価.....102
6-2　本年度専門職業人材プログラム実証の特徴.....102
７．3か年の締めくくりとしての総括と今後の展望.....104
7-１　開発した専門職業人材講座プログラムの普及展開.....104
7-２ 山口県の観光産業に対する効果的な展開と「リスキル推進アドバイザー」の普及・活用による効果の持続 105
7-３　総括.....105

１．事業の構成機関・構成員

1-1 構成員

（１）教育機関

	名称	役割等	都道府県名
1	学校法人 YIC 学院 社会事業本部	◎実施推進委員会 ◎体制整備委員 講座開発運営委員	山口県
2	学校法人 YIC 学院　管理本部 経営戦略課 IR・監査室	実施推進委員会 体制整備委員 ◎講座開発運営委員	山口県
3	学校法人 YIC 学院 YIC 情報ビジネス専門学校	実施推進委員会 体制整備委員 講座開発運営委員	山口県
4	学校法人 YIC 学院 YIC 調理製菓専門学校	実施推進委員会	山口県
5	学校法人 YIC 学院（京都） YIC 京都ビューティ専門学校	実施推進委員会	京都府

（２）企業・団体

	名称	役割等	都道府県名
1	山口商工会議所	実施推進委員会 体制整備委員	山口県
2	山口県観光連盟	実施推進委員会	山口県
3	山口県職業能力開発協会	実施推進委員会	山口県
4	山口県情報産業協会	実施推進委員会	山口県
5	デジタルハリウッド株式会社	実施推進委員会 講座開発運営委員	東京都

（３）行政機関・その他

	名称	役割等	都道府県名
1	山口労働局 職業安定部 訓練課	実施推進委員会	山口県

2	山口県観光スポーツ文化部 観光政策課	実施推進委員会	山口県
3	山口県 産業労働部 産業人材課	実施推進委員会 体制整備委員会	山口県

1-2 事業の実施体制

実施推進委員会　4回委員会（6・9・12・2月）

・YIC学院、YIC情報ビジネス、YIC調理製菓、YIC京都ビューティ専門学校
・行政機関
（山口県観光政策課・産業人材課・山口労働局）
・企業団体・会社
（山口商工会議所・山口県観光連盟・山口県職業能力開発協会・
山口県情報産業協会・デジタルハリウッド）
・学識協力者所属教育機関
（山口大学・熊本大学・福岡大学・大分大学）

体制整備委員会

4回委員会
（6・9・12・2月）

・運用体制（団体・企業連携）
・オンライン学習システム
・リスキル推進アドバイザー育成
・講師育成

講座開発運営委員会

4回委員会
（6・9・12・2月）

・インバウンド対応おもてなし英会話
・マナープロトコール
・DX系エントリーコース
・中核DX人材育成コース

２．事業の内容

2-1 事業の趣旨・目的

山口県重点産業振興のため、観光・料飲サービス業界地域団体と連携し、人材不足解消と生産性向上を目指す。
昨年度の講座開発および実証テストランを経て、本年度は下記の 6 講座においてフルパッケージでの講座を提供した。

1．インバウンド対応おもてなし（英）会話コース
2．マナープロトコール
3．DX 系エントリーコース（デジタルマーケティング）
4．中核 DX 人材育成コース
5．リスキル推進アドバイザー育成講座
6．リスキル推進アドバイザー育成講師養成講座

在職者の学びを促進する仕組みとして、企業が期待する人材への学習環境の提供を目的に、多忙な在職者の時間・場所に柔軟な対応が可能なオンライン学習を活用。また、キャリアコンサルティングによる継続的な学びを伴走支援するリスキル推進アドバイザーの育成講座を実施し、講座の実証とともに体制整備を進めた。習得知識とスキルを業績に反映するため、類似学習の仲間と協働の場を構築、連帯感と成長マインドセットをし、講座修了時には業務反映を想定した成果発表を行う。

2-2 学び直し講座が必要な背景

1. 観光・雇用情勢の現状と課題

山口県は観光立県として、コロナ禍（令和 2 年の外国人宿泊者数 61.2%減）からの急速な回復期にあります。しかし、深刻な人材不足が課題です。
有効求人倍率（R6.11 月）： 接客・給仕 1.70、販売 2.77（県平均 1.60）と高く、前年比で求人数が 28.2%増加しています。
DX の遅れ： 観光マーケティングやデータ活用の強化が急務ですが、即戦力となる DX 人材が不足しています。

2. アンケート調査に基づくニーズ（YIC 学院受託事業）

令和 5 年度の調査により、業界が求める具体的な IT・非 IT スキルが明確になりました。

- IT 化技術の需要： 重視する技術：SNS 活用(35%)、HP(24%)、Web 広告(18%)。特にインフルエンサーマーケティングへの注目度が高い。
    - 現在の導入状況：HP(40%)、SNS(31%)、自動予約システム(18%)。これらの習得は

業績に直結し、即効性が期待されます。

- IT 以外の研修要望： 接遇・ホスピタリティ(27%)、コミュニケーション力(18%)、企画・プレゼン(16%)が上位。
- 振興課題： 専門組織の設立(24%)、体験学習・インターン(15%)、語学ガイドの確保が挙げられています。

3. 事業方針：実効性のあるリカレント教育

令和 3 年度からの文科省委託事業の成果を踏まえ、在職者のアップデートを優先した以下の方策を推進します。

- 柔軟な学習形態： 100 名以下の小規模企業が多いため、人数限定・柔軟な受講時間設定を採用。
- 地域連携の構築： 企業を越えた「地域での連帯的学習環境」を作り、個人の継続学習と地域活性化を繋げます。
- 伴走支援体制： 個別学習の維持を支援するため、地域理解のある温かみのある支援スタッフを養成。

2-3 開発講座の概要

地方の人手不足で多忙な中での在職者を対象とする学び直し推進として、地域密着型のアップデートプログラムの開発を行う。また個人と組織の共生に向けたキャリアプランニングの支援とその実現の為の学びを進める「リスキル推進アドバイザー」を養成する人材育成と、さらにはそのアドバイザー育成する講座を行う講師人材の育成も併せて行う。

（1）基本的支援方法

	内　容
1	リスキル推進アドバイザー育成講座　（1・2・3 年） 企業側の期待する学習課題のヒアリング 学習希望者対象のキャリアコンサルティング 学習方法、オンライン学習内容の選択支援 オンライン学習中の個別 1on1（学習ログ活用） オンライン修了時受講者の集い 対面集合研修後の成果発表、修了後企業側への成果報告
2	リスキル推進アドバイザー育成講師養成講座（2・3 年）

3	講座運用ガイドブック（3年）
4	団体運営マニュアル、リスキル推進ガイド（3年）

「リスキル推進アドバイザー」は、地域企業の人事等の関係者の声から、現状の在職者が自らの将来設計を踏まえて能力開発を積極的に行っていない。また個々の学びたい学習と求められる能力をマッチングができず、意欲的に学習継続ができないという問題に対応するものです。

（2）在職者のリスキリング（新規開発・講座の再編集）

	コース	初任	中堅
開発するコース	インバウンド対応おもてなし（英）会話コース	○	△
	マナープロトコール　（インバウンド対応可能なおもてなし専門人材）	○	△
	DX 系エントリーコース（デジタルマーケティング）	○	△
	中核 DX 人材育成コース　2 年目初版 （対話型 AI 活用による問題整理・課題解決法）	△	○
再活用するコース	観光ビジネス概論・職業人講話（昨年度文科省 DX 人材育成事業作成）(90 分間　18 回分)	○	○
	観光 DX 活用講座（昨年度文科省 DX 人材育成事業作成） （5 時間程度）	○	○

（3）各講座の概要

ⅰ）名称（1）

インバウンド対応おもてなし（英）会話コース

ⅱ）講座に関する基本情報

基本情報	内容・目標等
対象とする職業・分野	観光・料飲・サービス分野入社３年程度の顧客サービスを行うフロントヤードの方
学習ターゲット、目指すべき人材像	地方魅力発信できるインバウンド対応可能なおもてなしのコミュニケーションができる人材
対象者のレベル(当該プログラムの内容に関する基礎知識の有無)	対象とする分野にて就業経験があり、現状の自らの会話能力を現場で高めたいという意欲のある方（中学校レベルの語学力）
プログラム受講後に想定される受講者のキャリア・受講者が目指す姿	会話力と国際的なマナーの知識と山口県らしさを持ちながらも、インバウンド対応もできるおもてなしの知識を活かした温かい会話ができる
開発するプログラムの目標受講者数（１期間あたり）	５人（１年目）10 人（２年目）10 人（３年目）
開発するプログラムの想定総授業時数（１期間あたり）	４０時間
開発するプログラムの想定受講期間（１期間あたり）	４か月
ｅ-ラーニングの実施の有無	有

ⅲ）内容

インバウンド対応おもてなし（英）会話コース
（4ヶ月間 40H：約27時間＋13時間自主学習）
1）個別キャリアコンサルティング（1時間）……診断的評価
現状の会話力を把握し個別の学習レベルとキャリア形成の相談
想定した提案のアプリ教材を活用して受講する。
2）オンライン学習 （10時間程度）……前提・事前学習
＊市販流通しているものを活用：英会話想定（レベルに合わせて選択）
アプリ教材の活用（R5,R6 オンデマンド教材活用の取り組みから学習推進の観点で改善を図る）
3）交流カフェ（2時間）
地域で学習した仲間との協働的学びの場を構成
4）集合型ワークショップ（12時間）+実践課題レポート6回…形成的評価（各回）
＊山口の観光現場事例に基づいたロールプレイ演習等
・国際的なマナーの知識と山口県らしさをもち、インバンド対応もできるおもてなしの知識を活かした温かい会話ができる。
・観光地・名称・食事等の紹介や現場での会話シーンを想定した事例教材にて学習をすることを通じて、受講者自身が会話課題を持ち、ロールプレイングにて会話ができるように成果発表できるまでのプログラムを開発して実証する。
・地域の事例については、業界卒業生と観光系学生からのヒアリングにて行い、ワークショッププログラムを開発する。
・県内観光ビジネス講座（昨年度作成）と「やまぐち歴史・文化・自然検定」教材を推奨する。
5）成果発表（2時間）……総括的評価（現場での実践的成果）
＊文科省 DX 人材育成事業作成の「観光ビジネス概論・職業人講話」（20本）動画の複数視聴を課題とする。

ⅰ）名称（2）

インバウンド対応マナープロトコール

ⅱ）講座に関する基本情報

基本情報	内容・目標等
対象とする職業・分野	観光・料飲・サービス分野 顧客サービスを行う全職種
学習ターゲット、目指すべき人材像	地方魅力発信できるインバウンド対応可能なおもてなしのマナーの所作ができる人材 観光産業に従事する者が、改めてどう接客しどう対応するかを学んでいく。
対象者のレベル(当該プログラムの内容に関する基礎知識の有無)	対象とする分野にて就業経験があり、現状の自らの対人能力を現場で高めたいという意欲のある方
プログラム受講後に想定される受講者のキャリア・受講者が目指す姿	対話力と国際的なマナーの知識と山口県らしさを持ちながらも、インバウンド対応もできるおもてなしの知識を活かした温かい応対ができる。 行政や企業との連携をするための方法やそれに基づく基本的ビジネスマナー、プロトコールを習得し、観光業におけるコミュニケーションスキルを高める。
開発するプログラムの目標受講者数 （1期間あたり）	１０人（2年目） １０人（3年目）
開発するプログラムの想定総授業時数 （1期間あたり）	４３時間
開発するプログラムの想定受講期間 （1期間あたり）	4か月
e-ラーニングの実施の有無	有

ⅲ）内容

マナープロトコール（動画作成・改定）（４ヶ月間　４３H：30 時間＋13 時間自主学習）

１）個別キャリアコンサルティング（１時間）……診断的評価

２）オンライン学習（13 時間程度）……前提・事前学習

＊事前にテキストと動画による学習と確認問題を行う。

＊学習内容を踏まえて部分的動画で学習する。

（マイクロラーニングにより動画分と自主学習による課題を含めて）

① プロトコールの基礎を理解している

② 観光マーケティングの基礎を理解している

③「自立」と「共存」のためにどんな考え方や行動習慣が必要か理解している

④ 観光業界で働くためのコミュニケーションスキルを身につけている

⑤ 観光業界で働く人材として、学んだことを使って活躍できる

３）交流カフェ（２時間）

＊受講者のマインドセットと連帯感醸成、受講者学習レベルの確認と実践演習に向けたチーム設定

４）集合型ワークショップ（12 時間）……形成的評価（各回）

事例成果演習（2 時間 6 回）＋実践課題レポート 6 回、各回 自主課題

＊事例によるワークショップ研修（山口観光現場事例に基づいたロールプレイ演習）

５）成果発表（２時間）　……総括的評価（現場での実践的成果）

対面による実技演習をテーマ別（来客応対・電話応対・接遇等）に行い、最終成果演習

＊文科省 DX 人材育成事業作成の「観光ビジネス概論・職業人講話」（２０本）動画の複数視聴を課題とする。

ⅰ）名称（3）

DX 系エントリーコース（デジタルマーケティング）

ⅱ）講座に関する基本情報

基本情報	内容・目標等
対象とする職業・分野	観光・料飲・サービス分野でバックヤードを主に担当する方
学習ターゲット、目指すべき人材像	地元の魅力を発信できる、インバウンド対応可能な WEB あるいは SNS を通じて発信できる人材。
対象者のレベル（当該プログラムの内容に関する基礎知識の有無）	対象とする分野にて就業経験があり、かつ SNS 利用や山口県および現場の魅力を多くの方に広める意欲のある方
プログラム受講後に想定される受講者のキャリア・受講者が目指す姿	SNS の特色を活かし、マーケティングの知識を踏まえながら情報発信ができ、インバウンド対応、業績成果の効果測定もできる知識を持ち、組織貢献できる。
開発するプログラムの目標受講者数（１期間あたり）	５人（１年目）１０人（２年目）１０人（３年目）
開発するプログラムの想定総授業時数（１期間あたり）	４５時間
開発するプログラムの想定受講期間（１期間あたり）	４か月
ｅ-ラーニングの実施の有無	有

ⅲ）内容

DX 系エントリーコース（デジタルマーケティング） （4 ヶ月間 ４５H：32 時間＋13 時間自主学習） 1）個別キャリアコンサルティング（１時間）…診断的評価　（おもてなし会話コース共通） 現状の職場の現状を把握し、個別の学習ニーズとキャリア形成の相談を行う。 2）オンライン学習（15 時間程度）……前提・事前学習 ＊市販流通しているものを活用：WEB/SNS マーケティング入門・基礎～応用

はじめて使う ChatGPT 講座、はじめての Web マーケティング 入門講座等

＊昨年度文科省 DX 人材育成事業にて作成　観光ビジネス概論・SNS 概論(20 本約 30 時間)、データマーケティング　（約 10 時間）より、所属組織と受講者のニーズで自主学習として視聴動画選択

3）交流カフェ（2 時間）

地域で学習した仲間と協働的学びの場を構成。チームにより地域連帯感の醸成ワークを行う。

4）集合型ワークショップ（12 時間）+実践課題レポート 6 回……形成的評価（各回）

＊開発ワークショップ研修

（対話型 AI 活用による営業ツール実践企画作成と実行計画研修）

＊企画立案編（2 回） - 顧客のニーズ把握と分析- コンテンツ作成によるアプローチ方法の検討- チームによる SNS 活用による集客戦略の構築

＊実践編（4 回）- SNS 活用による実践研修- 成果評価（クリック数の増加、問合せの増加などの設定） - 目標達成に向けた分析・改善提案書の作成

5）成果発表（2 時間）＋実践成果報告……総括的評価（現場での実践的成果）

＊昨年度、文科省 DX 人材育成事業にて作成した「観光ビジネス概論」(20 本約 30 時間)、「データマーケティング」（約 10 時間）を自主学習用視聴動画として提供する。

ⅰ）名称（４）

中核 DX 人材育成コース（対話型 AI 活用による問題整理・課題解決法）

ⅱ）講座に関する基本情報

基本情報	内容・目標等
対象とする職業・分野	観光・料飲・サービス分野でマネジメントを主に担当する方
学習ターゲット、目指すべき人材像	現場の問題発見から課題解決までのプロセス管理ができ、リーダーシップを発揮して DX 推進ができる人材
対象者のレベル(当該プログラムの内容に関する基礎知識の有無)	中核的な働きを期待され、DX 対応で組織的マネジメントする役割を高めたい意欲のある方
プログラム受講後に想定される受講者のキャリア・受講者が目指す姿	SNS や Web など集客戦術のデジタル化を推進する上で必要な計画を立案して、組織内メンバーと協力して実行し、その成果を生み出すためのマネジメントができる
開発するプログラムの目標受講者数（１期間あたり）	５人（３年目）
開発するプログラムの想定総授業時数（１期間あたり）	４３時間
開発するプログラムの想定受講期間（１期間あたり）	４か月
ｅ-ラーニングの実施の有無	有

ⅲ）内容

中核 DX 人材育成コース（デジタルマーケティング）　２年目新規開発 （４ヶ月間　４３H：30 時間＋13 時間自主学習） １）オンライン学習　（15 時間程度）……前提・事前学習 ＊市販流通しているものを活用：マーケティング、リーダーシップ・コーチング、データサイエンス等複数から３科目以上を相談のうえ選択 ２）交流カフェ（1.5 時間） ＊受講者のマインドセットと連帯感醸成 ３）集合型ワークショップ（12 時間）＋実践課題レポート 5 回……形成的評価（各回）

＊開発ワークショップ研修

（事例検討＋対話型 AI 活用による企画立案＋実践報告と改善計画）

４）成果発表（1.5 時間）＋実践成果報告……総括的評価（現場での実践的成果）

＊文科省 DX 人材育成事業作成の「観光ビジネス概論・職業人講話」（２０本）動画の複数視聴を課題とする。

ⅰ）名称（5）

リスキル推進アドバイザー育成講座　（体制整備）

ⅱ）講座に関する基本情報

基本情報	内容・目標等
対象とする職業・分野	観光・料飲・サービス分野等を会員とする団体等にて支援をする
学習ターゲット、目指すべき人材像	学び直しの支援者として業界の人材ニーズを把握しキャリア形成サポートができる知識・技能を身につけた人材
対象者のレベル(当該プログラムの内容に関する基礎知識の有無)	カウンセリングマインドを持ち、キャリア開発支援に対して知識を学ぶ意欲がある方。キャリアコンサルティングあるいは職業能力開発推進者の方を歓迎
プログラム受講後に想定される受講者のキャリア・受講者が目指す姿	山口県の業界状況を理解する方法を熟知し、その上でキャリア開発に対する知見を持ち、オンライン学習支援対応により学び直しをサポートすることができる
開発するプログラムの目標受講者数 （1期間あたり）	5人（2年目）　10人（3年目）
開発するプログラムの想定総授業時数 （1期間あたり）	20時間
開発するプログラムの想定受講期間 （1期間あたり）	4か月
e-ラーニングの実施の有無	無

ⅲ）内容

リスキル推進アドバイザー育成講座　（4ヶ月間 20H：15時間 5時間自主学習） 1年目：プロセス調査および講座プログラム（カリキュラム、シラバス、教材）第1版 2・3年目：実証講座（実施講座活用)・プログラム改訂（第2版・最終版） 1）オンライン学習講座　（5時間程度）……前提・事前学習 ＊新規開発したテキストと動画教材による学習と確認問題・評価を行う 2）集合型ワークショップ（9時間）……形成的評価（各回） ＊事例によるワークショップ・ロールプレイ研修

3）学習評価試験（１時間）……総括的評価（現場での実践的成果）
筆記と実技およびレポート評価とする…修了証を発行
＊基本支援方法
＊企業側の期待する学習課題のヒアリング
＊受講者対象のキャリアコンサルティング
・学習方法、オンライン学習内容の選択支援
・オンデマンド学習中の個別 1on1（学習ログ活用）

ⅰ）名称（６）

リスキル推進アドバイザー育成講師養成講座　（体制整備）

ⅱ）講座に関する基本情報

基本情報	内容・目標等
対象とする職業・分野	リスキリングを普及する団体および従事する支援者を育成する指導者
学習ターゲット、目指すべき人材像	リスキル推進アドバイザー講座を講師として運営できる知識・技術を身につけた人材
対象者のレベル(当該プログラムの内容に関する基礎知識の有無)	キャリアコンサルタントの知識・技能を有しており、オンライン学習についての一定の理解のある方
プログラム受講後に想定される受講者のキャリア・受講者が目指す姿	地域特性に合わせた人材育成に対する課題を理解して、受講者の学習選択と継続的な学習を伴走支援できる人材
開発するプログラムの目標受講者数（１期間あたり）	５人（３年目）
開発するプログラムの想定総授業時数（１期間あたり）	２０時間
開発するプログラムの想定受講期間（１期間あたり）	４か月
e-ラーニングの実施の有無	無

ⅲ）内容

リスキル推進アドバイザー認定講師講座
（４ヶ月間 20H：15 時間 5 時間自主学習）
２・３年目：プログラム開発・実証講座
１）自主学習講座　（５時間程度）……前提・事前学習
＊新規開発したテキストと動画教材による学習と確認問題・評価を行う
２）集合型ワークショップ（９時間）……形成的評価（各回）
＊事例によるワークショップ・ロールプレイ研修
３）学習評価試験（１時間）……総括的評価（現場での実践的成果）
筆記と実技およびレポート評価とする……修了証を発行
＊リスキングに求められる社会的背景と現状の課題

＊基本支援方法と講座運営法
＊企業側の期待する学習課題のヒアリング（ニーズ確認リスト）
＊受講者対象のキャリアコンサルティング演習のファシリテーション
・学習方法、オンデマンド講習内容の選択支援
・オンデマンド学習中の個別 1on1（学習ログ活用）

３．今年度の具体的活動内容

3-1 今年度実施の概要

基本事業設計に基づき、実施推進委員会における委員からの意見に基づき、年度の計画を進めて行く。なお、委員会の委員による助言により開発内容を含めて開発を進めて行き、講座についても広報及び募集活動の視点をふまえて委託事業後の知見となるように運用記録も行う。

令和 7 年度は「地域にて継続的な人材育成体制と業界振興との連携」を行う。

3-2 設置・実施した委員会

（1）実施推進委員会　4 回

第 1 回目	第 2 回目	第 3 回目	第 4 回目
6/26(木) 14:00-16:00 会場：YIC(新山口)	9/25(木) 14:00-16:00 会場：YIC(新山口)	12/19(金) 14:00-16:00 会場：YIC(新山口)	2/17(火) 14:00-16:00 会場：YIC(新山口)

(2) 体制整備委員会　4 回

第 1 回目	第 2 回目	第 3 回目	第 4 回目
6/17(火) 15:00-17:00 会場：YIC(新山口)	9/12（金） 15:00-17:00 会場：YIC(新山口)	12/8(月) 15:00-17:00 会場：YIC(新山口)	2/10(火) 15:00-17:00 会場：YIC(新山口)

(3) 講座開発運営委員会　4 回

第 1 回目	第 2 回目	第 3 回目	第 4 回目
6/20(金) 16:00-18:00 会場：YIC(新山口)	9/19(金) 16:00-18:00 会場：YIC(新山口)	12/11(木) 16:00-18:00 会場：YIC(新山口)	2/12(木) 16:00-18:00 会場：YIC(新山口)

（4）実施推進委員会　【議事録】
第一回目：6月２６日(木)実施分

【第 1 回実施推進委員会】会議議事録

事業名	令和 7 年度文科省事業「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」 『観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業』
受託者	学校法人 YIC 学院

会議名	第 1 回実施推進委員会
開催日時	令和 7 年 6 月 26 日（木）　14 時 00 分～16 時 00 分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 （会場）	10 名
出席者 （オンライン）	（オブザーバー）　1 名
出席者数	合計：　11 名
配布資料	・01_【文科省_実施推進委員会_体制整備】_ 年間スケジュール ・02_【文科省_実施推進委員会_体制整備】_ 受講環境整備 ・03_【文科省_実施推進委員会_体制整備】_ リスキル推進アドバイザー ・04_【文科省_実施推進委員会_体制整備】_ 募集活動 ・05_【文科省_実施推進委員会：講座開発】_開発・実証のスケジュール ・06_【文科省_実施推進委員会：講座開発】_広報活動 ・07_【文科省_実施推進委員会：講座開発】_プログラムの普及
議題等	●報告事項 体制整備進捗状況についてのご報告 （1）事業の年間スケジュール （2）受講環境整備 （3）リスキル推進アドバイザー育成講座 （4）広報活動 講座開発進捗状況についてのご報告 （1）開発するプログラム・実証講座スケジュール

	（2）広報活動 （3）プログラムの普及 ●検討事項 ・助成金の活用と専門家との連携体制の構築 ・有償化に向けた価格設定 ・4 年目以降の事業の自立化、普及促進の具体的な方法 ●決定事項 ・報告された体制整備および講座開発の進捗状況について承認。 ・今後のプログラム普及に向けた検討を進める。 【ご意見等】 ・ 英会話の実証募集について、JR への声がけはどうか。 ・JR がインバウンドのお客様のご案内を多くされているのではないかと思い、観光連盟に相談した。JR の人事の仕組みとして、広島支社にそういった教育の総務部門があるようだが、今回は時間の都合で間に合わず、お声がけできなかった。今後、パッケージになった際に機会があれば、お声がけを検討したい。 ・リスキル推進アドバイザー育成講座の受講者について、外部受講者のキャリアコンサルタントはフリーランスなのか。 ・フリーランスのキャリアコンサルタントが参加している。キャリアコンサルタント資格保有者や社会人教育に慣れているスタッフが多い。 ・社労士会への提案も検討したい。 ・プログラムの有償化について、助成金を活用した場合、受講料の半分程度が戻ってくるイメージか。 ・助成金の種類や条件によるため一概には言えない。助成金申請の計画書作成の段階から企業へのサポートも考えている。 ・1 コースにつき 1 人 2 万円ということで考えているのか。 ・それぐらいの金額で想定している。 ・文科省のモデル構築事業で開発されたプログラムは、他の地域でも利用可能なのか。 ・文科省の事業で開発された成果物はホームページに公開されるため、他の団体も活用可能。地域性も考慮される。 ・4 年目以降の自走の仕方はある程度パターンがあるのか。 ・この事業の普及や促進も含め、今後検討していく予定。

次回開催	9/25（木）　14:00-16:00　場所： YIC Studio 及びオンライン(zoom)

以上

第二回目：９月２５日(木)実施分

【第２回実施推進委員会】会議議事録

事業名	令和 7 年度文科省事業「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」 『観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業』
受託者	学校法人 YIC 学院

会議名	第 2 回実施推進委員会
開催日時	令和 7 年 9 月 25 日（木）　14 時 00 分～16 時 00 分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 （会場）	6 名
出席者 （オンライン）	1 名
出席者数	合計：　7 名
配布資料	・ 01_ 【文科省 実施推進委員会】 _ 受講者状況／広報・募集活動 ・ 02_ 【文科省 実施推進委員会】 _ 受講環境整備 ・ 03_ 【文科省 実施推進委員会】 _ リスキル推進アドバイザー ・ 04_ 【文科省 実施推進委員会】 開発・実証の進捗 ・ 05_ 【文科省 実施推進委員会】 プログラムの普及活用
議題等	●報告事項 ・事業概要と進捗 ・広報および募集、受講者の状況 ・受講環境の整備 ・リスキル推進アドバイザーについて ・開発するプログラム・実証講座の進捗 ・今後のプログラム普及・活用 ●検討事項 ・事業終了後の普及促進策 ・教材や運営システムのパッケージ化による事業展開 ・助成金利用について

	・欠席者に対するフォローの方法 ●決定事項 ・成果完成に向けて事業を推進する。 ・次回委員会では途中経過を報告。 【ご意見等】 ・「人材開発支援助成金」は国が管轄する制度か。また、申請主体は YIC か、それとも受講者が所属する各事業所か。 ・助成金は国が管轄し、申請主体は受講者の所属企業となる。 ・この事業で開発されたプログラムの著作権は文部科学省にあり、YIC はそれを利用して事業展開するという理解でよいか。 ・ご認識の通り、プログラムは文部科学省に納品し、我々はその成果物を利用して事業を展開する形になる。全国の採択団体も同様のスキームであり、各団体のプログラムは今後公開され、相互に利用可能になる見込み。 ・事例等を見て、この事業はリカレント教育の一環であり、従業員のリスキリングだけでなく、より広い学び直しの側面も持つと理解した。 ・プログラムが他県で展開される際、質の担保の核となる「リスキル推進アドバイザー」がいない場合、品質はどのように維持されるのか。 ・利用する団体にもよるが、体制整備を加えたパッケージの納品を予定している。 ・サポート依頼があった場合、YIC のアドバイザーが有償で支援することを想定しているか。 ・有償サポートを予定している。実際にそういった話も多く、リスキル推進アドバイザーの派遣や養成自体を希望する声がある。今後は、企業向け以外にも、学生向けの伴奏支援など、派生させて展開することも考えられる。 ・DX エントリーコースと中核 DX コースについて、両方に参加予定の受講者がいるようだが、学習期間が重複している。並行して進めることは可能なのか。 ・オンライン学習の期間が一部重複するが、集合学習のタイミングは揃うため、並行受講は可能。ただ、受講者にとっては少しハードになる。 ・支配人など多忙な方が多いと聞くが、学習の遅れや脱落の心配はないか。 ・現在、中核 DX コースへの継続を希望しているのは支配人職の方ではなく、比較的学習時間を確保しやすい方々。トップマネジメント層は含まれていない。

次回開催	12/19（金）　14:00-16:00　場所：　YIC Studio 及びオンライン(zoom)

以上

第三回目：１２月１９日(金)実施分

【第３回実施推進委員会】会議議事録

事業名	令和 7 年度文科省事業「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」 『観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業』
受託者	学校法人 YIC 学院

会議名	第 3 回実施推進委員会
開催日時	令和 7 年 12 月 19 日（金）　14 時 00 分～16 時 00 分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 （会場）	9 名
出席者 （オンライン）	2 名
出席者数	合計：　11 名
配布資料	・00_【文科省_実施推進委員会】_ 委員会次第 ・01_【文科省_実施推進委員会】_ 講座出席率 ・02_【文科省_実施推進委員会】_ 修了アンケート結果 ・03_【文科省_実施推進委員会】_ リスキル推進アドバイザー ・04_【文科省_実施推進委員会】_ 受講者カルテ（見本） ・05_【文科省_実施推進委員会】_ 開発・実証の進捗 ・06_【文科省_実施推進委員会】_ プログラムの普及活用
議題等	●報告事項 ・事業の進捗状況と全体像について ・各講座の開発・実施状況について ・学習環境とテクノロジーの活用について ・リスキル推進アドバイザーの養成について ●検討事項 ・パッケージ化とカスタマイズ ・公的支援との連携

	・広報と営業体制 ●決定事項 ・最終納品へ向けた推進をこのまま進める ■事業の進捗状況と全体像 ・プロジェクトは 3 年計画の最終年度後半にあり、実証実験からパッケージ化・普及段階へ移行中。 ・各講座の状況 「おもてなし英会話」「DX エントリー」は今年度分を終了。 「中核 DX」は 12 月に成果発表会を完了。 「マナープロトコール」は現在進行中であり、実証の最終段階。 ・本モデルの核心は、教材の提供だけでなく「リスキル推進アドバイザー」による伴走支援にある。 ・自動調理器（教材）だけでなく、使いこなすためのシェフ（アドバイザー）をセットにすることが重要。 ・最終年度として、これまでの知見をマニュアル化し、再現性の高いパッケージを完成させる。 ■講座開発・学習環境とテクノロジーの活用 ・動画教材と対面ワークショップを組み合わせた「ハイブリッド型」が、受講生の「腹落ち」に寄与している。 ・DX エントリーコースでは、生成 AI などの最新ツール導入に合わせてテキストを改定中。 ・欠席者向けに Teams を活用したオンデマンド視聴環境を整備し、多忙な現場への配慮を強化した。 ■リスキル推進アドバイザーの養成 ・リスキル推進アドバイザーを育成する「講師」の養成講座を実施し、6 名が修了。 ・「運営」「講師」「アドバイザー」の 3 つの役割を明確に分けることが学習効果を高める鍵であると実証された。 ・AI チャットボットを活用することで、聞き逃しのない客観的なヒアリング記録が可能になっている。 ■広報・普及に関して

	・「新入社員向け」「電話応対のみ」など、特定のスキルに絞った「切り出し販売」のニーズが高い。 ・社労士や労働局と連携し、助成金と教育プログラムをセットにした提案を加速させる。 ・LMS（学習管理システム）を「電子カルテ」として機能させ、受講生の成長を可視化する仕組みをアピールしたい。 ・1 月から 2 月にかけて、具体的な価格設定と営業体制を構築する計画 。 ・事業ホームページ、パンフレット等の広報資材を整え、グループ校や全国の専門学校・団体（約 16～18 団体）へ成果の案内を行う予定 。
次回開催	令和 8 年 2 月 17 日（火）14:00-16:00 場所： YIC Studio 及びオンライン(zoom)

以上

第四回目：２月１７日(火)実施分

【第 4 回実施推進委員会】会議議事録

事業名	令和 7 年度文科省事業「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」 『観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業』
受託者	学校法人 YIC 学院

会議名	第 4 回実施推進委員会
開催日時	令和 8 年 2 月 17 日（火）　14 時 00 分～15 時 00 分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 （会場）	9 名
出席者 （オンライン）	3 名
出席者数	合計：　12 名
配布資料	・00_【文科省_実施推進委員会】_ 委員会次第 ・01_【文科省_実施推進委員会】_ 講座出席率 ・02_【文科省_実施推進委員会】_ 修了アンケートから見る体制整備面の受講生評価 ・03_【文科省_実施推進委員会】_ リスキル推進アドバイザーの活動 ・04_【文科省_実施推進委員会】_ デジタルツールの活用 ・05_【文科省_実施推進委員会】_ 体制整備総括 ・06_【文科省_実施推進委員会】_ 開発実証の最終報告 ・07_【文科省_実施推進委員会】_ R８以降プログラム普及・活用の展開
議題等	●報告事項 **事業全体の総括報告**: 3 年間にわたる本事業の集大成として、第 4 回分科会（体制整備・講座開発）での議論内容を共有。 **実証講座の修了状況**: 「DX 系エントリーコース」「中核 DX 人材育成コース」「おもてなし英会話コース」「マナープロトコールコー

	ス」の全講座が終了。高い修了率と、受講生アンケートによる高い満足度が報告された。 **リスキル推進アドバイザーの成果**: リスキル推進アドバイザーによる伴走支援（リマインドや学習相談）が、多忙な受講生の継続率向上に不可欠であったことを確認。 ●検討事項 **普及促進と自走化に向けた展開**: 文科省の補助事業終了後も、本プログラムを「YIC リカレント教育パッケージ」として地域に定着させる手法について。 **他団体・他地域への横展開**: 商工会議所や業界団体と連携し、開発したコンテンツ（動画・テキスト）をいかに広く活用してもらうか。 ●決定事項 **成果物の最終確認**: 開発した 4 つの教育プログラムの内容を最終確定させ、成果報告書に反映させる。 **次年度以降の体制**: 学校法人 YIC 学院が中心となり、地域のリスキリング拠点としての機能を継続していく。 【ご意見等】 **・業界への波及効果（委員意見）** 観光・サービス業は慢性的な人手不足だが、こうした「学びの機会」を提供することが、離職防止や業界の魅力向上に繋がるという手応えを得た。 **・専門学校への期待（委員意見）** 3 年間の取り組みを通じて、専門学校が「地域の社会人のための学び舎」として認知されたことは大きい。今後、このネットワークを維持・拡大していくべき。 **・コンテンツの汎用性** DX 講座などで受講生が作成した企画書はレベルが高く、実務に即戦力で使える内容である。これを各企業がどう持ち帰り、自走させるかが重要。 ※本事業（3 ヵ年）の全委員会は本日をもって終了。

以上

第一回目：６月１７日(火)実施分

【第１回体制整備委員会】会議議事録

事業名	令和７年度文科省事業「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」 『観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業』
受託者	学校法人 YIC 学院

会議名	第１回体制整備委員会
開催日時	令和７年６月17日（火）　15時00分～17時00分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 （会場）	9名
出席者 （オンライン）	オブザーバー 1名
出席者数	合計：　10名
配布資料	・01_【文科省_体制整備委員会】_ 年間スケジュール ・02_【文科省_体制整備委員会】_ 受講環境整備 ・03_【文科省_体制整備委員会】_ リスキル推進アドバイザー ・04_【文科省_体制整備委員会】_ 募集活動
議題等	●報告事項 体制整備進捗状況についてのご報告 (1)事業の年間スケジュール (2)受講環境整備 (3)リスキル推進アドバイザー育成講座 (4)広報活動 ●検討事項 ・リスキル推進アドバイザーの実地運用と効果検証 ・受講環境の継続的な改善と効果測定 ・事業の将来性と展開

	●決定事項 ・英会話講座は Duolingo アプリを活用し、進捗管理機能「Duolingo for Schools」を導入する。 ・連絡手段として、DX は Teams、英会話・マナーは Slack の導入を検討し、定時連絡を試行する。 ・リスキル推進アドバイザーは、受講生への面談を通じて実証を行い、講座の改善点洗い出しに繋げる。 【ご意見等】 ・リスキル推進アドバイザーをやってみて思うことは、普段の仕事と違う視点を得られること。企業側の意見や理解を深めるのに役立つと感じている。 ・事業が 3 年目にあたり、課題や注力していくポイントはあるか？ ・受講者のドロップアウトをいかに出さないかが一番の課題。せっかく始めたので、リスキル推進アドバイザーとしてサポートし、脱落者を出さないようにしたい。 ・ドロップアウト対策や講座の完成度向上のための具体的な工夫はあるか？ ・講座の完成度も重要。去年は手探りだった部分もあるが、今年は固めていく必要がある。特に DX は受講者のレベルに合わせる工夫が必要。また、受講者が面倒くさくならないように工夫する。面談の仕方も重要。サポートする側からも楽しさ、面白さも伝えていく。 ・とても戦略的なプランで、PDCA がしっかり回っていると感じる。受講者や企業側の目線で、初回よりもさらに深く掘り下げて考えられていると感じた。リスキル推進アドバイザーは、特に小規模事業者で人材育成担当がいない場合にニーズがあるのではないかと思う。 ・山口市内の企業の中で、リスキリングを奨めている企業はどれぐらいあるのか。 ・アンケートをとった際には、そんなに多い数ではなかった。ただ、今はできていなくても、今後リスキリングを奨めていきたいと思っている企業は多く、研修実施のニーズが高まっているように思う。企業側への、こうした提案は良いタイミングだと感じる。 ・パンフレットだけでは分からなかった内容が、今回の説明で機材の変更や連絡方法の工夫など、これまでの反省を活かしたきめ細かい配慮がされていると実感した。受講者の口コミで人気が広がり、応募も順調とのことで、継続すればさらに受講者が増える可能性を感じた。

	・リスキル推進アドバイザーは、人材開発支援助成金など、企業と個人をつなぐ重要な役割を担える。昨年度の企業アンケートでは、受講者の満足度が非常に高かった。これは、在職中の職員が受講対象であり、企業が求める人物像と照らし合わせているからだろう。また、リスキル推進アドバイザーが受講者の継続性をサポートしている点も、企業のニーズに合致しているようだ。今後のニーズも高いはずなので、継続して広げていきたい。
次回開催	9/12（金）　15:00-17:00　場所： YIC Studio 及びオンライン(zoom)

以上

第二回目：９月１２日(金)実施分

【第２回体制整備委員会】会議議事録

事業名	令和７年度文科省事業「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」 『観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業』
受託者	学校法人 YIC 学院

会議名	第 2 回体制整備委員会
開催日時	令和 7 年 9 月 12 日（金）　15 時 00 分～17 時 00 分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 （会場）	8 名
出席者 （オンライン）	1 名
出席者数	合計：　9 名
配布資料	・01_【文科省_体制整備委員会】_受講者状況／広報・募集活動 ・02_【文科省_体制整備委員会】_受講環境整備 ・03_【文科省_体制整備委員会】_リスキル推進アドバイザー
議題等	●報告事項 ・受講者の募集状況とメンバー構成について ・今年度の広報活動について ・受講者の学習環境について ・リスキル推進アドバイザーの育成講座の実施状況について ●検討事項 ・受講者の学習促進とサポート体制の強化 ・リスキル推進アドバイザーの役割と今後の育成方法 ・チャットボットを活用した面談の有効性について ●決定事項 ・次回委員会ではマナー講座と DX エントリー講座の終了状況等について報告 【ご意見等】

	・この 2～3 年間の取り組みの成果が表れていると感じる 。無所属の参加者がいるが、どのような人物か。 ・学習開始後に退職したため無所属となっている。観光業界での再就職を希望しているため継続して受講している。 ・今年の受講者は、企業からの指示ではなく、個人で受講を希望する人が増えているか。また、Udemy や Duolingo での学習時間について、企業から派遣された受講者と、個人的な意欲で参加した受講者との間で、学習時間に違いがあるかを知りたい 。 ・マナー講座は上司に言われて参加する若手が多い一方、DX 講座や英会話講座は役職者など自ら手を挙げる人が多い 。 学習時間については、英会話の学習アプリ Duolingo で、個人の意欲で参加した受講者は非常に熱心に学習している 。企業から派遣された受講者は、現場の仕事が多忙で学習時間の確保が難しいという現実がある 。 ・Udemy のコンテンツは 1 本あたりが長いため、隙間時間に学習しづらく、ハードルが高いと感じた 。報告された学習時間は平均値であるため、実際の学習状況にはばらつきがあるだろう 。 ・専門学校部門でも Udemy を導入しており、学生向けにラーニングパスというツールを使って、必要なチャプターのみを学習させることで効率化を図っている 。Udemy は個人向けの定額プランも始まり、コンテンツも増えたため、選択肢が広がっている 。 ・11 月から実施予定のアドバイザー育成講座では、今回修了した 9 名が講師として参加するのか。 ・今回は内数名が受講するというイメージ。 ・チャットボットが質問し、受講生が回答するシステムについて、AI 相手ならば気になったことを言いやすいかもしれない。今後の結果が楽しみ。 ・面談する側にとっても、チャットボットが事前に質問することで、関係性構築にかかる時間を短縮できるというメリットがある。また、面談の時間と場所を問わないことは、受講生の負担軽減にもつながる。現時点では受講者からの直接的なフィードバックは得ていないが、最終的なアンケートに「リスキル推進アドバイザーとの面談」に関する項目を追加することを検討したい。 ・今後リスキル推進アドバイザーとして参加することについて、やってみて初めて分かることが沢山あるため楽しみである。

	・学習が進まない人に対してのリスキル推進アドバイザーのかかわり方の目的を考えると良い。業界に関わらずリスキル推進アドバイザーが活躍できるように、汎用性のあるマニュアルやガイドブック等を作成できればと思う。
次回開催	12/8（月）　15:00-17:00　場所： YIC Studio 及びオンライン(zoom)

以上

第三回目：１２月８日(金)実施分

【第３回体制整備委員会】会議議事録

事業名	令和７年度文科省事業「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」 『観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業』
受託者	学校法人 YIC 学院

会議名	第３回体制整備委員会
開催日時	令和７年 12 月８日（月）　15 時 00 分～17 時 00 分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 （会場）	9 名
出席者 （オンライン）	2 名
出席者数	合計：　11 名
配布資料	・00_【文科省_体制整備委員会】_講座出席率 ・01_【文科省_体制整備委員会】_修了アンケート結果 ・02_【文科省_体制整備委員会】_リスキル推進アドバイザー ・03_【文科省_体制整備委員会】_受講者カルテ
議題等	●報告事項 ・事業（3 年間のプロジェクト）の最終盤における、おもてなし英会話コースと DX エントリーコースの実施結果と成果について ・オンデマンド学習の評価と課題、およびリスキル推進アドバイザーによるフォロー体制の運用状況について ●検討事項 ・オンデマンド学習の満足度向上およびワークショップとの連携強化策 ・リスキル推進アドバイザーの業務負担軽減策（面談チャットボットの活用） ・事業が自走するための体制整備、リスキル推進アドバイザー育成とプログラムのパッケージ化

	●決定事項 ・最終納品へ向けた推進をこのまま進める ■オンデマンド学習の評価と課題 ・ 概ね良好だが、オンライン学習は対面型ワークショップに比べて満足度に差があり、多少「消化不良感」が残ったという意見があった。 ・動画視聴時間に差が見られた。 ・「おもてなし英会話コース」で無料版アプリを利用した際、広告による学習妨害や有料版への誘導が受講者の学習意欲の減退を招いたため、当初から有料版の提供も検討すべきだった。 ・受講生が自宅でツール利用に迷うケースがあり、講座開始時のオリエンテーションでツールの利用サポートをより詳しく行うべきだった。 ・ワークショップとの連携: オンデマンド学習は 4 ヶ月間利用可能であり、ワークショップ開始後も復習教材として活用するなど連携させる工夫が満足感向上に重要である。 ■リスキル推進アドバイザーの重要性 ・オンデマンド学習が自習形式であるため、学習の継続を促すリスキル推進アドバイザーによる個別フォロー（伴走支援）が非常に重要である。 ・講師（ティーチング）とリスキル推進アドバイザー（個別フォロー）の役割分担が明確にできた点が成功要因ではないか。 ・受講生は途中で休んでも、くじけずに続けられる傾向が見られ、これはリスキル推進アドバイザーによる欠席時の個別フォローアップの成果である。 ・運営効率化を図りリスキル推進アドバイザーの負担軽減のため、基本的なヒアリングを自動で行う「面談チャットボット（第 2 号)」の開発・活用を試みている。 ■その他 ・受講生が自身の業務課題を持ち込み、生成 AI 等を活用して解決するプロセスが高いモチベーションと企画書レベルの成果に繋がった。 ・早い段階で留学生との交流を導入したことが、リアルな英会話体験と学習モチベーションの維持に繋がった。

	・DX エントリーコースの受講生の半数以上が仕事との両立に支障があったと回答しており、事業所側による業務上のフォロー体制の重要性が示唆された。 ・本事業は今年度で国の支援が終了するため、次年度以降の事業自走に向けた最終報告と体制整備が焦点となる。具体的には、リスキル推進アドバイザーや運営マニュアルを含めた「パッケージ化」を進め、普及・促進していくことが目標とされる。
次回開催	2026/2/10（火）　15:00-17:00　場所：　YIC Studio 及びオンライン(zoom)

以上

第四回目：２月１７日(金)実施分

【第４回体制整備委員会】会議議事録

事業名	令和 7 年度文科省事業「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」 『観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業』
受託者	学校法人 YIC 学院

会議名	第 4 回体制整備委員会
開催日時	令和 8 年 2 月 10 日（火）　15 時 00 分～17 時 00 分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 (会場)	9 名
出席者 （オンライン）	0 名
出席者数	合計：　9 名
配布資料	・01_【文科省_体制整備委員会】_講座出席率 ・02_【文科省_体制整備委員会】_修了アンケートから見る体制整備面の受講生評価 ・03_【文科省_体制整備委員会】_リスキル推進アドバイザーの活動 ・04_【文科省_体制整備委員会】_デジタルツールの活用 ・05_【文科省_体制整備委員会】_総括
議題等	●報告事項 【講座実施報告と出席状況について】 **出席状況**: 講座全体で約 8 割の出席率を維持し、昨年度より若干低下したものの、良好な修了状況であった。 **ドロップアウトの抑制**: 補習の実施や録音データの共有により、業務多忙による離脱を最小限に抑えることができた。

	DX エントリーコース: 学びに対する意欲が高く、欠席しても成果発表に向けた資料作成に取り組む受講生が見られた。 【リスキル推進アドバイザーの活動評価】 **リマインドの重要性**: 受講生への定期的なリマインド（講座日程や課題期限の通知）が、学習継続において最も高く評価された。 **伴走支援**: 事務的な連絡だけでなく、受講生の状況に合わせた「つなぎ役」としての役割が大きな意義を持った。 【オンデマンド学習の課題と工夫】 **マナー講座（オリジナル）**：講師自らが出演・作成したテキストと連動したコンパクトな動画（3 時間程度）は非常に好評で、内容の繋がりもスムーズであった。 【ワークショップと受講生間の交流】 **リアルの重要性**: ワークショップや懇親会を通じた受講生同士の横の繋がり（事例共有や打ち上げ等）が、学習の動機付けに大きく寄与した。 **成果発表会**: 特に DX 講座では、自社の課題に基づいた具体的な企画書（AR を活用した施策等）が作成されるなど、高い成果が見られた。 ●検討事項 **機材貸与**: パソコンやタブレットを貸与したが、実務経験者からは「自分の PC を使いたい」との声もあり、今後の事業化に向けたコスト面での検討課題となった。 **チャットツールの活用**: 連絡手段としては有効だったが、学習の盛り上がりを作るまでには至らず、一方通行の連絡（欠席連絡等）に留まる傾向があった。 **DX・英会話（外部ツール）**：外部コンテンツは選択肢が多すぎると何を見て良いか迷う傾向があり、講座内容との連動性を高めるためのコンテンツ選定が重要である。

	●決定事項 本日の議論を踏まえ、最終的な成果物および事業報告書の作成に着手する。 ●ご意見等 **オンデマンド学習のあり方**: 効率性だけでなく、リアルな講座との「連動性・転換性」をどう持たせるかが鍵となる。 **今後の事業展開**: オリジナルコンテンツの作成は理想だが、コストとメンテナンスのバランスを考慮する必要がある。 **リスキル推進アドバイザーの役割**: 受講生が自ら学びを選択し続けられるよう、促進・伴走する役割としての更なる強化が期待される。

（6）講座開発運営委員会　【議事録】

第一回目：６月２０日(金)実施分

【第１回講座開発運営委員会】会議議事録

事業名	令和 7 年度文科省事業「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」 『観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業』
受託者	学校法人 YIC 学院

会議名	第 1 回講座開発運営委員会
開催日時	令和 7 年 6 月 20 日（金）　16 時 00 分～18 時 00 分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 （会場）	6 名
出席者 （オンライン）	1 名
出席者数	合計：　7 名
配布資料	・01_【文科省_講座開発運営委員会】_開発・実証のスケジュール ・02_【文科省_講座開発運営委員会】_広報活動
議題等	●報告事項 講座開発進捗状況についてのご報告 (1)開発するプログラム・実証講座スケジュール (2)広報活動 ●検討事項 ・令和 8 年度以降のプログラム有償提供について ・自治体や業界団体との連携、共同実施、予算補助について ・有償化に向けた価格設定、価格調査の必要性 ・ユニットごとのコース販売や行政事業への組み込みの可能性 ●決定事項 ・プログラムの最終開発年度として、4 つのプログラムの完成を目指す。

	・リスキル推進アドバイザーの伴走支援に注力する。 【ご意見等】 ・英会話コースで成果物が出ないのは、既に完成版があり、実証後の改訂は想定していないためか？ ・英会話コースは昨年度までに教材等が作成済みで、今年度は改訂の予定はないが、微調整の可能性はある。 ・「リスキリング」という言葉の認知度について、企業の意識の変化を感じるか。 ・経済産業省のリスキリング補助金なども背景に、人材育成の話題はスムーズに進められるように感じる。特にリスキリングという言葉に固執せず、より広範な人材育成という視点で捉えることが重要に感じる。DX エントリーコースは、経営者も受講しており、その成果が明確に見られた。同様にマナー講座も成果が出ている。人材育成への明確なメリットや成果が確認できたからこそ、今年度も引き続き受講を希望する企業からの申し込みが寄せられている。 ・「リスキリング」という言葉よりも、具体的な成果や人材育成の視点の方が企業に響いているのか。 ・その通りで、プログラムを作成・提供する上で最も重要なのは、受講者が求めるものや期待する成果を提供できるかという点。提供したプログラムが受講者のニーズに応えられているかは、評価シートなどを活用して確認している。 ・企業はリスキリングの必要性を感じているが、費用や人材、時間の壁があり、今回の手段がニーズに合致している。厚生労働省や経済産業省からの情報発信もリスキリングの認知度向上に貢献している。 ・今年度は積極的に広報活動を行っていないが、リストへの案内やホームページからの申し込みで募集が進んでいる。DX 講座では口コミのインフルエンサーの影響が大きい。また、プログラムが無償である点が、企業が上司を説得しやすく、参加しやすい要因になっている。 ・観光連盟でパンフレットを配り、すぐ申込みがあったとのことだが、何枚配布したのか。 ・総会で 200 枚、郵送で 150 枚の計 350 枚のパンフレットが配布され、総会では 2 名の新規申し込みがあった。これは、事務局長による案内や事業部長による説明が奏功した結果。また、事業開始後はメール配信と週 1 回のリマインドを徹底している。このアプローチにより、検討中の企業への積極的なフォローアップが可能となり、申し込み獲得に繋がっている。リスキル推進アドバイ

	ザーの視点からは、企業の具体的な状況把握とヒアリングを通じた情報収集が、効果的な広報戦略を設計し成功させるために重要だと感じている。 ・受講者に外国人がいても対応できるか。 ・現在取り組んでいる実証事業においては、日本人でも外国人でも一緒に受講できるのが理想的。実際、課題として、文化の違いによって「おもてなし」などのスキルを共有しにくい点が挙げられている。今回の講座の中で共に学ぶことで、たとえ「見よう見まね」であったとしても、これらのスキルを教育できるような機会を創出したい。 ・商工会議所がどのような形で関与できるかは不明確だが、多くの企業が課題を抱えている現状を踏まえると、連携の可能性は十分にあると考えられる。商工会議所には経営者の情報があるので、トップダウンのアプローチも期待できるだろう。また、商工会議所には社労士の相談窓口もある。 ・助成金申請についても、どのような計画で、どの種類の助成金を申請するのかまで具体的に提案しなければ、良い反応は得られないだろう。 ・将来的に有償化を想定した場合の金額設定や助成金の活用について、どのようなイメージなのか。 ・今後検討していく予定。助成金申請は年明け以降でも対応可能だが、各企業へのアピールや商工会議所との連携は早急に着手する必要がある。また、ユニットやコースごとに区切り、行政の事業の中に組み込むこと、単発で売れる商品を販売していくことも検討してもいいだろう。 ・プログラムを有償化する場合、企業が社員に受講させても良いと思える金額設定はどのくらいか。価格調査も必要だろう。 ・企業は月に 2 万円程度の負担であれば受け入れやすいと感じている。業界団体や組合が費用を分担できる形が理想。
次回開催	9/19(金)　16:00-18:00　場所： YIC Studio 及びオンライン(zoom)

以上

第二回目：９月１９日(金)実施分

【第 2 回講座開発運営委員会】会議議事録

事業名	令和 7 年度文科省事業「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」 『観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業』
受託者	学校法人 YIC 学院

会議名	第 2 回講座開発運営委員会
開催日時	令和 7 年 9 月 19 日（金）　16 時 00 分～18 時 00 分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 （会場）	6 名
出席者 （オンライン）	1 名
出席者数	合計：　7 名
配布資料	・01_【文科省_講座開発運営委員会】_受講者状況／広報・募集活動 ・02_【文科省_講座開発運営委員会】_ 開発・実証の進捗 ・03_【文科省_講座開発運営委員会】_ プログラムの普及活用
議題等	●報告事項 ・実証講座の募集状況と広報活動について ・開発するプログラム・実証講座の進捗について ・今後のプログラム普及活用について ●検討事項 ・DX エントリーコースの学習参加率向上策 。 ・マナープロトコールコースの学習内容の最適化。 ・中核 DX 人材育成コースのワークショップでの実践的な学習方法 。 ・助成金活用や行政事業との連携 ●決定事項 ・次回委員会では途中経過を報告

	【ご意見等】 ・英会話講座について、アプリでの学びがワークショップで活かせる仕組みになっているか。 ・直接は関係ない。 ・英会話をアプリで習慣化し、ワークショップで留学生と交流することで学習意欲が高まっている 。 ・アプリで学んだ表現をワークショップで実践するような連携があると学習効果が上がるのではないか。 また、DX エントリーコースについて、ワークショップ不参加の人向けに学び方の選択肢を増やすことはしているか。 ・ワークショップの録画を配信し、資料を共有している。ただ、該当者が忙しい。 ・忙しい受講者向けには、効率的な自主学習ができるように、内容をまとめた教材を提供してはどうか 。 また、中核 DX コースについて、受講者が課題を持ち寄り、コンサルテーション形式で解決策を考えるようなアプローチが効果的ではないか。 ・コンサル要素は必要だと思う。権限がない受講者もいるため、経営者にもヒアリングをしながら課題解決を進める必要があると感じている 。 ・マナープロトコールコースについて、項目に優先順位を付け、オプションとして受講者が選べるような仕組みが良いのではないか。 ・受講者のニーズや企業の期待に注目して考える必要がある。従業員の層に合わせて、カスタマイズできるのが理想。 ・オンライン学習は講座期間中いつでも立ち戻れる。対面学習の欠席者はリスキル推進アドバイザーが支援する。オンラインだけでは得られないチームビルディングの機会として対面学習は重要。アドバイザーが関わることで学びの継続につながる。 ・資料等の共有について、場所を問わずアクセスできるのはありがたい。 ・講座の普及について、HP やチラシ等に参加企業名や受講者の顔写真などを掲載すると説得力が増す。 ・DX 関連講座は、デジタルツールを販売するメーカー等と連携し、ツール導入と研修をセットで提供することで補助金を活用しやすくなるのではないか。

	・価格設定について、通訳者の費用などを比較提示することで、受講のメリットを分かりやすく伝えられるのではないか。 ・普及・活用のための助成金申請サポートは必須だろう。申請手続きが複雑なため、企業に任せると敬遠される可能性がある。 また、15 万円という価格設定の根拠は何か。 ・運営コストを積み上げ、県内 4 か所、延べ 50 人想定で算出した。 ・英会話講座のフィードバックでは前向きな意見が多い。ワークショップで台本を渡されることで、受講者が外国人とある程度話せるようになり、理解が深まっている。また、DX の講座では、受講者自身が課題を明確にし、解決まで考えられるようになることが目標。 ・普及・活用について、他県の専修学校への展開も視野に入れる。
次回開催	12/11(木)　16:00-18:00　場所：　YIC Studio 及びオンライン(zoom)

以上

第三回目：１２月１２日(金)実施分

【第 3 回講座開発運営委員会】会議議事録

事業名	令和 7 年度文科省事業「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」 『観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業』
受託者	学校法人 YIC 学院

会議名	第 3 回講座開発運営委員会
開催日時	令和 7 年 12 月 12 日（金）　16 時 00 分～18 時 00 分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 （会場）	3 名
出席者 （オンライン）	0 名
出席者数	合計：　3 名
配布資料	・01_【文科省_講座開発運営委員会】_講座出席率 ・02_【文科省_講座開発運営委員会】_講座修了後のアンケート結果 ・03_【文科省_講座開発運営委員会】_開発・実証の進捗 ・04_【文科省_講座開発運営委員会】_プログラムの普及活用
議題等	●報告事項 ・今年度開発および運営中の 4 つの講座（おもてなし英会話、DX エントリー、中核 DX 人材育成、マナープロトコール）の進捗状況と成果報告について（2025 年 12 月時点） ・運営における欠席者サポート等の工夫点と改善点の報告 ・各講座の実証成果と特徴（出席率、学習進捗、業務への反映） ●検討事項 ・プログラムの継続的な運用に向けた普及・活用の方策 ・地域連携（山口商工会議所への見学促進）の推進 ・コンテンツのパッケージ化と「バラ売り」による販売戦略 ・公的補助金・助成金の活用とサポート体制（社労士への問い合わせ等）の整備 ・成果物の最終段階（2026 年）に向けた改定作業

	●決定事項 ・最終納品へ向けた推進をこのまま進める ■学習継続・運営に関する評価と助言 ・欠席者サポートの実践：この 3 ヶ月間で欠席者サポート（Teams 活用、教育支援ツール配布）が実践され、中核 DX コースでもオンライン学習が始まっている点を評価する。 ・英会話コースの成果向上：ワークショップでの実践的会話機会の増加、および自主学習にアプリ（Duolingo）を導入したことで、学習の進捗と成果が向上した。 ・中核 DX コースの分かりやすさ：成果発表会を、企画だけでなくクリエイティブシンキングの過程やアウトプットの補足説明ができる構成にすることは、コースの取り組み内容を分かりやすくするために重要である。 ■普及・活用戦略に関する提案 ・パッケージ化とバラ売り：すべての講座をフルパッケージで提供するのではなく、マナー、DX、英会話の 3 種類程度に分けて、部分的な受講を可能にする「バラ売り」を検討すべきである。 ・マナーコースの汎用性：マナーコースは汎用性が高いため、事業所単位での提供に適した「提供しやすいパッケージ」である。 ・単価設定の必要性：バラ売りの単価設定については、2 月ぐらいの段階までに作成しておくべきである。 ・地域連携の具体化：山口商工会議所、長門商工会議所に見学してもらうことで、来年以降の講座導入や助成金活用について具体的な検討を促す流れは良い。特にマナーコースは、ワークショップ場面（成果発表会またはクレーム対応の勉強会が含まれる 2 週目の回）を見学してもらうのが効果的ではないか。 ■DX コースの特徴と課題 ・DX エントリーの成果：多忙な経営層・支配人層が最後まで学習を継続し、学習コミュニティを通じた情報交換が活発に行われている点は成果である。 ・中核 DX の狙い：生成 AI の「王道」を超える「一段上の提案」ができるようにする、クリエイティブシンキング中心の狙いは重要である。
次回開催	2026/2/12(木)　16:00-18:00　場所：　YIC Studio 及びオンライン(zoom)

以上

第四回目：２月１２日(木)実施分

【第 4 回講座開発運営委員会】会議議事録

事業名	令和 7 年度文科省事業「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」 『観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業』
受託者	学校法人 YIC 学院

会議名	第 4 回講座開発運営委員会
開催日時	令和 8 年 2 月 12 日（木）　16 時 00 分～17 時 00 分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 （会場）	5 名
出席者 （オンライン）	2 名
出席者数	合計：　7 名
配布資料	・01_【文科省_講座開発運営委員会】_ 開発実証の最終報告 ・02_【文科省_講座開発運営委員会】_ R８以降プログラム普及・活用の展開
議題等	●報告事項 【講座開発と実証講座の最終報告】 4 つの柱: 「DX エントリー」「DX リーダー」「マネジメント」「おもてなし・マナー」の各プログラムを完遂。 ハイブリッド運用の成果: オンデマンド学習により「隙間時間」を最大活用。 リアルなワークショップを組み合わせることで、一方通行ではない「実践知」の獲得を実現した。 成果物の具体例: DX 講座では、受講生が自社の課題に基づいた企画書（AR 活用案や業務効率化案）を作成。単なる座学に留まらないアウトプットが出ている。 ●検討事項

【今後の普及促進と展開（パッケージ化）】

教育資産の活用: 開発した動画やテキストは、来年度以降も「YIC のリカレント教育パッケージ」として継続利用する。

ターゲットの横展開: 社会人のみならず、専修学校の既存学生（18 歳以上）への教育プログラムとしても転換・活用していく方針。

外部連携: 県内の他団体や企業に対し、本事業で得た知見（アドバイザーの伴走支援など）を含めた教育モデルとして提案・普及させていく。

●決定事項

開発した 4 プログラムの最終的な成果物（テキスト・動画リスト）を委員へ共有し、内容の最終確認を行う。

【ご意見等】

コンテンツの質と選び方:

外部ツール（英会話や汎用 DX）は選択肢が多すぎると受講生が迷う。オリジナル講座（マナー等）との「繋ぎ」をよりスムーズにする動線設計が重要である。

オリジナル動画については、講師のキャラクターが見えることで親近感が湧き、修了率向上に寄与した。

チームビルディングの効果:

異業種・異職種の受講生がワークショップや交流会を通じて繋がることが、最も強力な学習動機になっていた。

「自社だけの悩みではない」と気づくことが、中堅層の離職防止やモチベーションアップに繋がる。

専門学校の役割:

本事業を通じ、地域企業にとって専門学校が「18 歳を教育する場所」から「社会人の学び直しの拠点」へと、認知がアップデートされたことは大きな成果である。

以上

3-3 実施した調査

（1）実証講座受講者　受講評価の追跡調査

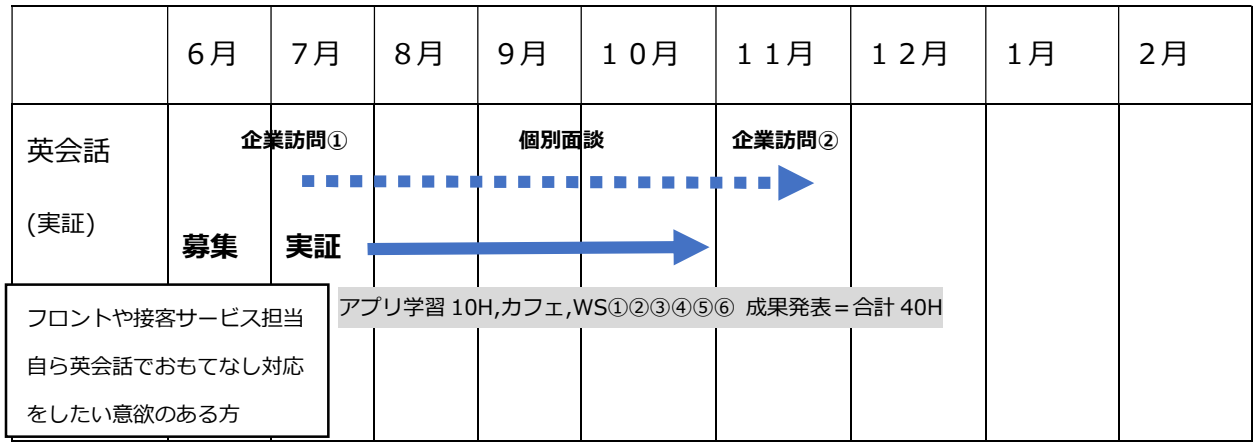
調　査　名	実証講座受講者　受講評価の追跡調査
調 査 目 的	令和 5 年度及び令和 6 年度文科省事業「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」で開発をしたプログラムの実証受講者及び所属企業へスキルの活用、リスキリングの成果等について追跡調査を行い、今後のプログラム普及・展開へ調査結果を活用する。
調 査 対 象	・受講者: プログラム参加者 45 名。 ・所属企業担当者: 各企業から 1 名以上（人事担当者や直接指導した上司など）
調 査 手 法	アンケート調査: オンラインフォームを利用し、定量的データ収集。
調 査 項 目	・基本情報: 年齢、性別、職業、所属など。 ・学習内容と理解度、学習効果の評価 ・スキル適用頻度と具体例 ・業務改善度合い（効率性、生産性向上、サービス品質向上など） ・受講後のキャリアパス変化 ・企業内での評価制度との連携状況
分 析 内 容（集計項目）	学習効果として受講者のスキル向上度や業務での適用能力を評価、新しいスキルが業務効率化やサービス品質向上にどれだけ寄与したかを測定する。企業側からは、リスキリングが組織全体や人材育成戦略に与える影響を考察しする。また、成功事例と課題点を抽出し、それらを基にカリキュラム改訂やフォローアップ施策を検討する。
学 び 直 し 講座の開設にどのように反映するか（活用手法）	カリキュラム改訂: 評価結果に基づき、特に効果が高かったコンテンツや不足していた部分を見直し、新たなニーズに応える形でカリキュラムを更新する。 成功事例共有セッション: 成果が顕著だったケーススタディとして他受講生にも共有し、モチベーション向上につなげる。 継続的サポート体制構築: フォローアップ研修やオンラインコミュニティ形成など、学んだスキルが持続的に活用される環境作りを支援する。

3-4 実施した実証講座の内容

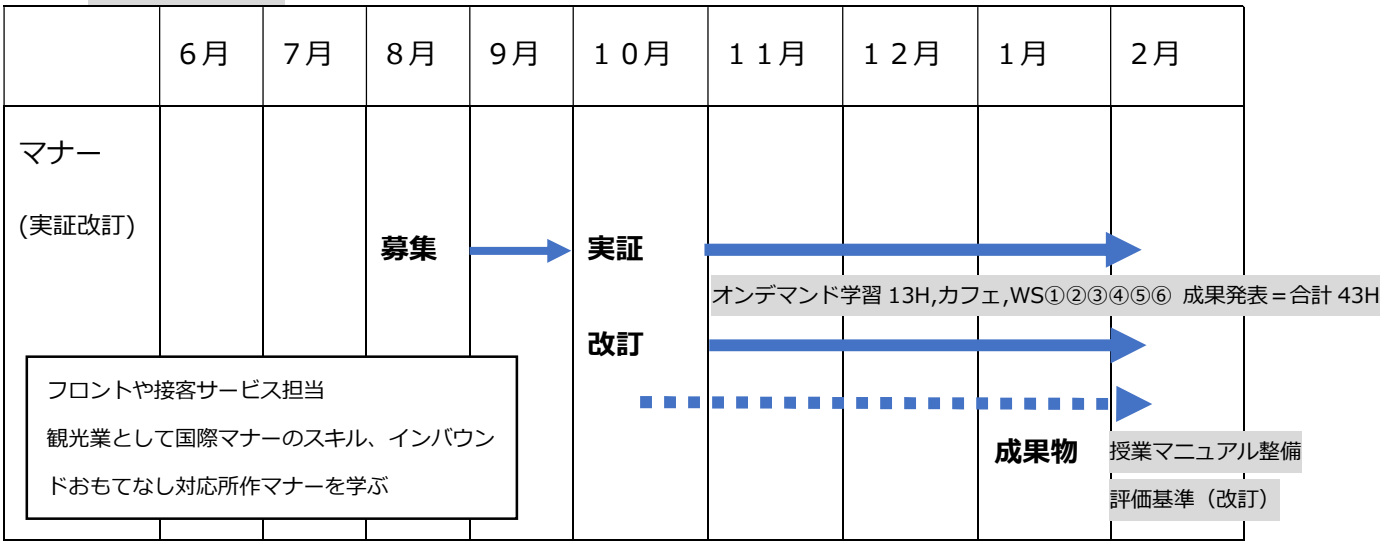
（1）専門職業人材講座の実施概要

講座名	専門職業人材講座
実証講座の対象者	企業ヒアリングを受けた観光・料飲・サービス業の従事者で、勤務3年程度未満の方と中核人材の方が一緒の講座受講が望ましい。 （年齢・性別不問、就業状況（正規・非正規）問わず）
期間（日数・コマ数）	4ヶ月間において、20～30時間＋自主学習（15時間）を想定 キャリアコンサルティング（1時間を定期的に実施）、オリエンテーション（1時間）、オンライン学習（4か月通して受講可能、15時間程度）、集合WS（演習・実習）研修（12時間程度）、交流カフェ（2時間）、成果発表（2時間）等
実施手法及び実施内容	開発した講座プログラムを事前応募された受講者を対象に、以下の手順で行う。 １．受講者の個別キャリアコンサルティング（学習計画と意欲喚起）を行い、コース内のオンライン講座の選択を行う。状況によっては企業側のご担当との3者面談も実施する。また、定期的に面談（オンライン含む）を設定し、学習状況や不明点、意識の変化、感想などを聞き出す。 ２．事前の受講者同士・講師、アドバイザーとの顔合わせも兼ね、オリエンテーションを行う。 ３．自主的に決めたオンライン講座を受講。その際、受講者の心理的状態を並行して記録をとる。必要に応じて声掛け、対面に入る前のモチベーション維持を行う。 ４．対面演習・課題実習前の事前集合研修において、個々の受講者の感想と受講者同士による交流から学習意欲・モチベーションの増減を検証する。 ５．対面課題実習による受講者間の学習成果として、事前習得した知識の定着状況と知的技能および行動転用の理解度確認を毎回行う。なお、同実施内容については、業務にて実際にどう活かすかを狙いとした計画実行を自主課題として業務内で実行し、その成果報告を発表用にまとめる。（受講者を送り出した企業との連携も行う） また、問題整理および情報収集では、対話型AIを活用しながら、グループワークにより進めていく。 ６．最終日には、学習成果発表を受講者が行い、相互評価を行うことで修了判定・授与を行う。同時に評価観点と評価基準について整理する。
想定される受講者数	・インバウンド対応おもてなし（英）会話コース…１０名 ・マナープロトコール…１０名 ・DX系エントリーコース…１０名 ・中核DX人材育成コース…５名

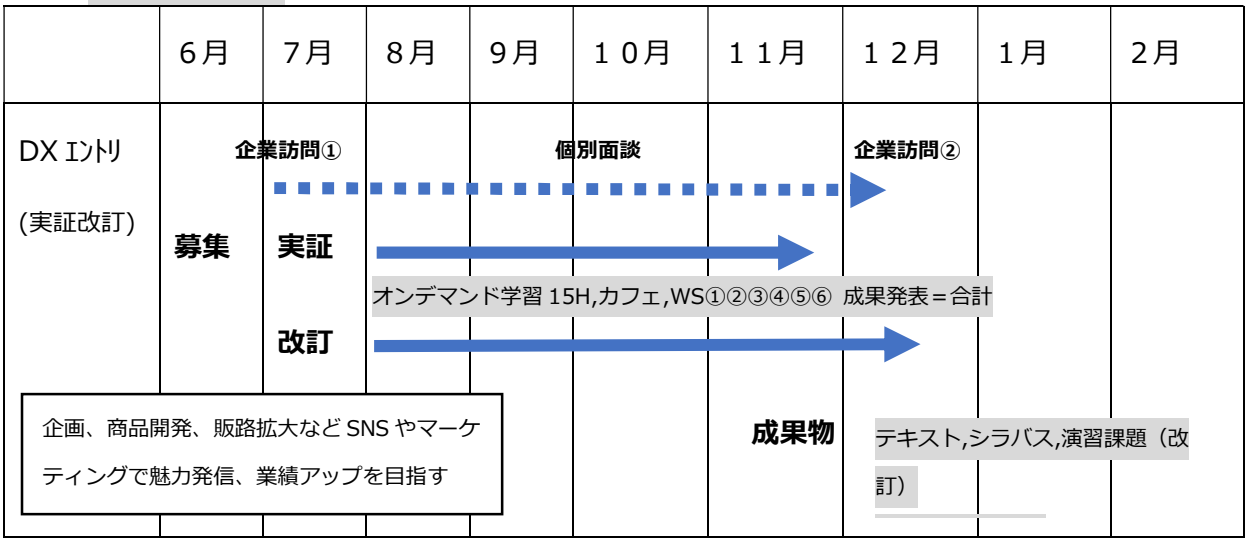
（2）プログラム：1『インバウンド対応おもてなし英会話コース』　実証



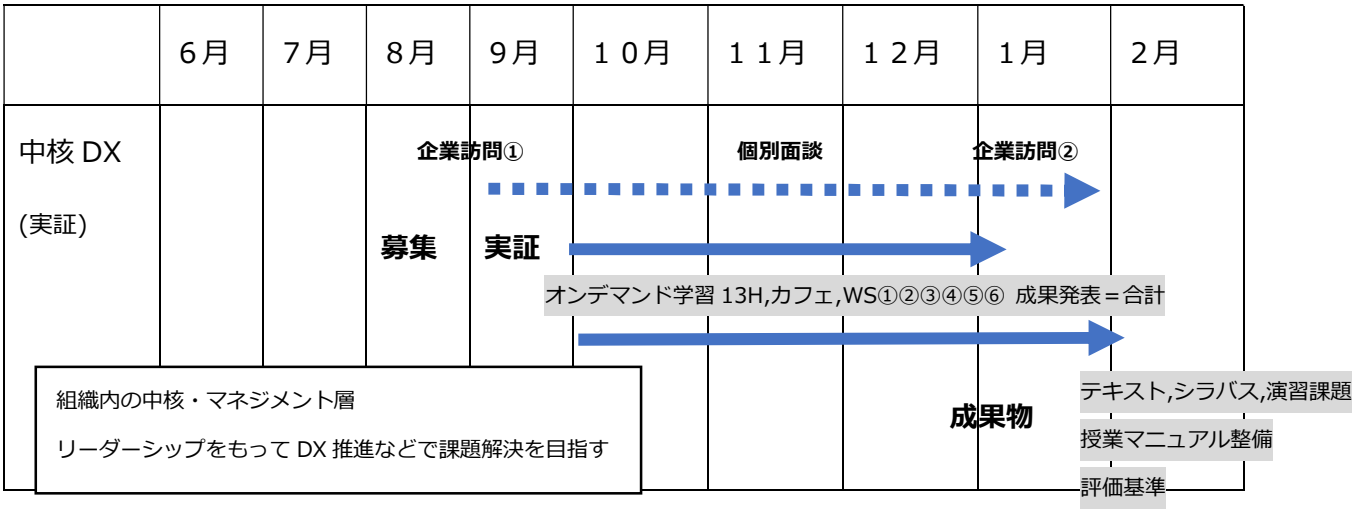
（3）プログラム：2『マナープロトコールコース』　実証



（4）プログラム：3『DX 系エントリーコース』　実証



（5）プログラム：4『中核 DX 人材育成コース』　実証



（6）リスキル推進アドバイザー講座の実施概要

講　座　名	リスキル推進アドバイザー講座
実証講座の対象者	団体職員または在職者のキャリア形成サポートを行いたいと考えている方。キャリアコンサルタント資格者または職業能力開発推進者であることが望ましい。 （年齢・性別不問、就業状況（正規・非正規）問わず）
期　間（日数・コマ数）	20 時間程度の講義・演習・実習（15 時間）　及び 5 時間程度の自主学習を想定）
実施手法及び実施内容	開発した講座プログラムを事前応募された受講者を対象に以下の手順で行う。 1．協力団体および企業にて該当する業務担当者および現在キャリア形成サポートを行っている方で今後リスキリング推進に協力したいと考えている方を募集する。 2．開発した事前学習教材を熟読した上で、知識概論に対する課題レポート提出を求めて、前提学習評価を行う。 3．対面学習では、誌上演習として、オンデマンド学習状況の分析と対応について、個人学習とグループ学習による多様な対応について学ぶ。 4．対面学習の実技では、オンラインおよび対面によるキャリアコンサルティング実習を行う。体験学習で学んだ自身の対応について振り返り、自分の応答への認知傾向を踏まえた自分留意事項を整理する。 5．修了時には知識領域と実技領域の習得度評価を行う。

	6．講座全体への受講者のアンケート調査を行う。 7．以上の講座内容を総括して、講座全体の過不足および受講者の理解度と満足度から改訂を行う。 8．修了者には、開発講座の 1on1 を検証実施してもらい、受講者と修了者からの評価を行う。
想定される受講者数	リスキル推進アドバイザー講座…１０名

（7）『リスキル推進アドバイザー講座』　実証

キックオフミーティング	6/23 開催　参加 10 名 ・受講者と講師の顔合わせ ・リスキル推進アドバイザーの重要性と基本概念を理解する
自主学習① （個別自習）	事前学習として昨年度制作の動画教材から抜粋し、自主学習
ワークショップ① （集合研修）	6/27 開催　参加５名 ・リスキル推進アドバイザーが果たすべき役割を理解する ・企業訪問によるヒアリングとそれを受けた提案の仕方を理解実践する 7/2 補習実施（前回不参加の５名に対する講座を開催）
自主学習② （個別自習）	事前学習として昨年度制作の動画教材から抜粋し、自主学習
ワークショップ② （オンライン）	7/15 開催　参加７名 ・個別面談を設定する ・学習伴走に備える
自主学習③ （個別自習）	事前学習として昨年度制作の動画教材から抜粋し、自主学習
ワークショップ③ （オンライン）	7/29 開催　参加９名 ・受講者との面談の仕方と面談の中で目標設定、具体的な学習の一歩を踏み出す支援の仕方を理解実践する ・修了レポートの作成、提出

（8）リスキル推進アドバイザー育成講師養成講座の実施概要

講座名	リスキル推進アドバイザー認定講師講座
実証講座の対象者	リスキリングを普及する団体および従事する支援者を育成する指導者。 キャリアコンサルタント資格者または職業能力開発推進者であることが望ましい。

	（年齢・性別不問、就業状況（正規・非正規）問わず）
期間（日数・コマ数）	20 時間程度　講義・演習・実習（15 時間）　及び 5 時間程度の自主学習を想定）
実施手法及び実施内容	開発した講座プログラムを事前応募された受講者を対象に以下の手順で行う。 1．　リスキル推進アドバイザーとしての経験および育成講座修了者を有する者で、後進のリスキル推進アドバイザーの育成を支援したいと考えている方を募集する。 2．　開発した事前学習教材を使用して、講師として下記の重要性を理解する。 ・学び続ける姿勢の大切さ ・ファシリテーションの技術と実践 ・AI とテクノロジーを味方につける力 ・学びのデザイン思考 3．　全 4 回の集合研修において、以下の 4 ステップで講師としての基礎力から応用力までを段階的に習得する。 ①　講師としてのスタンス醸成 ②　学びの場の設計 ③　ファシリテーション実践 ④　総合演習と認定 4．　修了時には、認定評価セッションとして、事前に設計した学びの場の提供と実際のファシリテーションを実施し、講師からの最終評価を得る。
想定される受講者数	リスキル推進アドバイザー認定講師講座…5 名

（9）リスキル推進アドバイザー育成講師養成講座の実証

キックオフミーティング	11/4 開催　参加 7 名 ◎下記の認識を共有 ・リスキル推進アドバイザー認定講師とは？ ・認定講師に求められるマインド、スキルは？ ・リスキル推進アドバイザーとして大切にしたいこと
自主学習①（個別自習）	事前学習として本年度制作の動画教材から、自主学習
ワークショップ①（集合研修）	11/28 開催　参加 6 名 ◎講師としてのスタンス醸成 ・講師としての視座、視点 ・自分らしさを磨く

	・学び続ける力と情報収集 ・AI を味方につける ・講師としてのマインドセット ・情報収集地図を作成
自主学習② （個別自習）	事前学習として本年度制作の動画教材から抜粋し、自主学習
ワークショップ② （オンライン）	12/2 開催　参加 7 名 ◎学びの場の設計 ・学びの場を設計する基礎 ・問いを活用した学びの促進 ・学びの場を設計するとは？ ・学びの場の設計シナリオ作成実践
自主学習③ （個別自習）	事前学習として本年度制作の動画教材から抜粋し、自主学習
ワークショップ③ （オンライン）	参加 6 名 ◎ファシリテーション実践 ・ファシリテーションの基本 ・多様な学習者への対応 ・ファシリテーション場面のプレゼンテーション
追加講座 （集合研修）	2/13 開催　参加 7 名 ◎フィードバックセッション ◎今後の業務への反映（エバンジェリストとしての役割）

3-5 開発した教材等（改訂含む）

（1）専門職業人材講座

1.マナープロトコールコース	・テキスト（改訂） ・シラバス（改訂） ・演習問題（改訂） ・評価基準（改訂） ・理解度チェックテスト（改訂）	R7 実証実施
2.DX 系エントリーコース	・授業マニュアル（改訂） ・テキスト（改訂） ・シラバス（改訂） ・演習問題（改訂） ・評価基準（改訂）	R7 実証実施
3.中核 DX 人材育成コース	・授業マニュアル（R7 新規） ・テキスト（改訂） ・シラバス（改訂） ・演習問題（改訂） ・評価基準（R7 新規）	R 7 実証実施

（2）リスキル推進アドバイザー講座

1.リスキル推進アドバイザー講座	・シラバス（改訂） ・教材（改訂） ・演習課題（改訂） ・評価基準（改訂）	R7 実証実施
2 リスキル推進アドバイザー育成講師養成講座	・シラバス（改訂） ・教材（改訂） ・演習課題（改訂） ・評価基準（改訂）	R 7 実証実施

3-6 広報事業（業界団体・企業との連携、ホームページ）

（1）募集パンフレット展開



山口県観光連盟総会にて会員企業を中心に県内観光事業へ配布、山口商工会議所月報折込広告にて会員企業、山口市内事業者へ配布。

（2）メール配信による周知・案内

これまでの実証講座参加企業と訪問した企業（延べ 90 社）へメールにて一斉に実証受講者募集の案内を発信し、一斉配信したのちに個別フォローを実施した。

これまでの関係性、実証講座参加実績よりメール配信からの受講申込みが多数を占めた。

（3）事業用ホームページ

令和 8 年度の改善点：ランディングページの設置 パンフレットからの誘導先として講座の説明や申し込みに直結するランディングページを作成。デザインもパンフレットと連動するものとして、興味を持った方が少ないアクションで申し込みできる体制を整えた

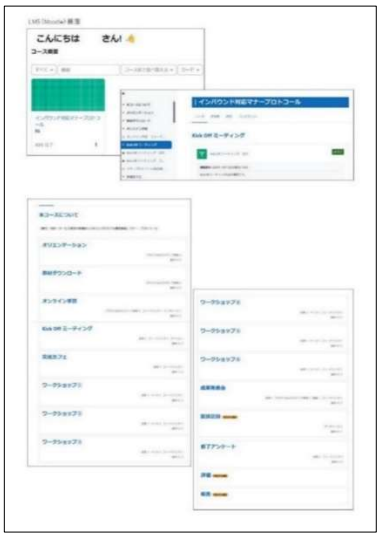
メールでの周知活動、業界会合でのパンフレット配布から直接サイト経由での申し込みに繋がるケースが増加。8 割以上の受講申し込みがオンライン経由となった。



3-7 学習管理システム

受講生に提供する学習管理サイトを提供（Moodle を利用）
受講者は講座段階に応じて進捗を記録（面談記録、評価シート等は受講者秘匿情報として登録）
●講座資料の提供　●オンデマンド学習の履歴記録
●集合学習時の出欠確認　●受講者フィードバック（理解度/課題/感想）の記録
●面談記録　●修了アンケート調査　●評価シート　などを登録管理

キックオフミーティング（受講開始時）に PC（あるいはタブレット）と同時にログイン方法を説明し記録を開始。受講者の変化を記録する格納場所としての運用を継続した。
格納したデータを受講者ごとに抽出し『受講者カルテ』を作成、企業報告時の報告書として活用した。各段階での理解度確認を行うためのテストや資料の提供がまだ紙媒体での提供となり、改善の余地を残した。





〈受講生カルテ〉

受講生氏名（所属）

1．チャットボット面談①
2．チャットボット面談②
3．ワークショップごとのヒアリング
4．修了アンケート
5．リスキル推進アドバイザーコメント

４．実施においての工夫

4-1 効率的・効果的に実施するための工夫

本事業は、以下の特色がある。
３年間終了後、
１　団体等の継続的な人材育成支援可能な体制（人・情報）整備の構築
２　専門職業人材の最新技能としての、地域・業界の実効性のあるコンテンツ開発
３　一昨年度の文科省事業の継承と山口大学等との連携

観光立県として、山口県および山口市の活性化を産官学で行う体制を促進する
１．行政機関、関係諸団体の協力
各委員会に委員として参画。委員会において講座の進捗や成果・課題を報告、提言をいただき、運営に反映した。また、個別の課題に対して専門的見地からの助言や支援を頂戴した。
・山口県観光政策課との情報共有、中小企業の DX 人材育成、リスキリング支援事業との連携
・山口県観光連盟の支援により会員企業への広報活動機会の提供
・山口商工会議所の助言により告知パンフレットを制作。周知手法の助言、会員企業に対する広報活動の援助
・山口労働局の協力により、在職者への人材開発支援助成金活用促進
・山口県職業能力開発協会により、山口地域職業能力開発促進協議会委員として、在職者の職業能力開発の推進について助言
・山口県情報産業協会にて、DX 推進を進める上で、協会のネットワークによる学びと業務 DX 化への情報提供窓口の紹介

成人学習に対する学識者からの知見により学習継続と成果達成を高める
２．外部専門家の参画
①山口大学大学院技術経営研究科：教授
実施推進委員会（文科省委託 DX 事業連携）
・令和３年度、DX 人材育成事業委員であり、本年大学にて申請中の「成長分野における即戦力人材輩出に向けたリカレント教育推進事業」とのプログラムの情報共有と連携
・「インバウンド対応おもてなし英会話」における講師サポート役として山口大学留学生の紹介
②熊本大学教授システム学研究センター：准教授
講座開発運営委員（ID 評価）
・インストラクショナルデザインによる講座プログラムの開発・検証
・受講者評価基準策定への助言
・講座運用マニュアル作成についての助言
③福岡大学人文学部教育・臨床心理学科　教授

体制整備委員（学習心理支援）
・学習者の心理的視点での支援と非認知能力の学習評価法
・受講者評価基準策定への助言
・リスキル推進アドバイザーの役割についての助言
④大分大学 IR センター　助教
体制整備委員（統計的分析）
・学習状況のエビデンスの統計的分析とエビデンス管理法
大学の有識者より教育プログラムの作成プロセスの検証、学習者の統計情報からの検証、受講者からの内的キャリア形成プロセスの検証、改善に努める。
・受講者評価基準策定への助言
・講座運用マニュアルについての助言
・リスキル推進アドバイザーの役割についての助言

事業の効果的な学習支援法と事業継続するための企業・団体の運用支援の確立
3　体制整備に向けた人材育成とガイドブック等の作成
・体制整備としての人材育成
①リスキル推進アドバイザーによる支援
・各講座の運営にあたり、企業管理者からの受講者への成果期待をヒアリングし、受講者に複数回のキャリアコンサルティングを実施し学習の進捗を支援した。
・すべての集合研修に同席し受講者の学習状況を把握しながら支援を継続。
・修了後に最終のヒアリングを受講生に実施し、受講の感想・成長の自覚などを言語化し共有。
・講師評価を加えて、講座修了報告として企業責任者を訪問し受講成果の報告を行った。
②リスキル推進アドバイザー育成講座
・講座運営と並行で新たにリスキル推進アドバイザーとなる人材の育成を行った。
・昨年度開発したリスキル推進アドバイザー育成講座テキストに基づき集合研修を含む講座を実施。
・YIC 学院内からキャリアコンサルティングスキルを有する人材 7 名を選任。
・修了後、現行の講座にリスキル推進アドバイザーとして実証に参加した。
③リスキル推進アドバイザー講師育成講座
・リスキル推進アドバイザー講師も並行して養成することで、キャリアコンサルタント養成団体や商工会議所と連携して講座運営できる機関の拡大を図る。
・リスキル推進アドバイザー講座を講師として運営することができる知識・技能を身につけた人材を育成するため、キャリアコンサルタントの知識・技能を有しており、オンライン講習についての一定の理解のある方を対象として、地域特性に合わせた人材育成に対する課題を理解して、受講者の学習選択と継続的な学習を成果まで伴走することができる、また人材育成に必要な知識と対話スキルの指導ができる講師育成をするための講座開発を行った。

５．事業実施に伴う成果物

5-1 調査報告書　実証講座受講者
受講評価の追跡調査

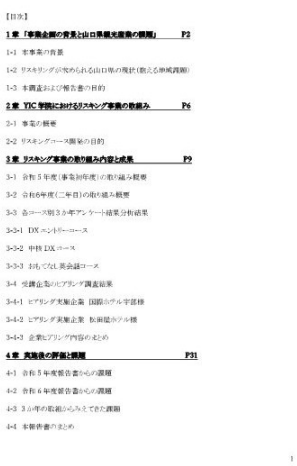

令和７年度　文科省事業
「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」

観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業

実証受講者追跡調査報告書

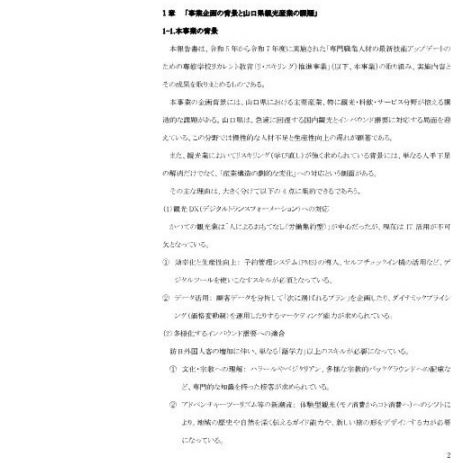
2027 年 2 月

学校法人 YIC 学院


【目次】

1 章 「事業企画の背景と山口県観光産業の課題」　P2
1-1 本事業の背景
1-2 リスキリングが求められる山口県の現状（抱える地域課題）
1-3 本調査および報告書の目的
2 章 YIC 学院におけるリスキング事業の取組み　P6
2-1 事業の概要
2-2 リスキングコース開発の目的
3 章 リスキング事業の取り組み内容と成果　P9
3-1 令和５年度（事業初年度）の取り組み概要
3-2 令和6年度（二年目）の取り組み概要
3-3 各コース別３か年アンケート結果分析結果
3-3-1 DX エントリーコース
3-3-2 中核 DX コース
3-3-3 おもてなし英会話コース
3-4 受講企業のヒアリング調査結果
3-4-1 ヒアリング実施企業 国際ホテル宇部様
3-4-2 ヒアリング実施企業 秋前楼ホテル様
3-4-3 企業ヒアリング内容のまとめ
4 章 実施後の評価と課題　P31
4-1 令和５年度報告書からの課題
4-2 令和６年度報告書からの課題
4-3 ３か年の取組みからみてきた課題
4-4 本報告書のまとめ

1


1 章 「事業企画の背景と山口県観光産業の課題」

1-1.本事業の背景

本報告書は、令和５年から令和７年度に実施された「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育（リ・スキリング）推進事業」（以下、本事業）の取り組み、実施内容とその成果を取りまとめるものである。

本事業の企画背景には、山口県における主要産業、特に観光・料飲・サービス分野が抱える構造的な課題がある。山口県は、急速に回復する国内観光とインバウンド需要に対応する局面を迎えている。この分野では慢性的な人材不足と生産性向上の遅れが顕著である。

また、観光業においてリスキリング（学び直し）が強く求められている背景には、単なる人手不足の解消だけでなく、「産業構造の劇的な変化」への対応という側面がある。

その主な理由は、大きく分けて以下の４点に集約できるであろう。

(1)観光 DX（デジタルトランスフォーメーション）への対応

かつての観光業は「人によるおもてなし」労働集約型）が中心だったが、現在は IT 活用が不可欠となっている。

① 効率化と生産性向上：予約管理システム（PMS）の導入、セルフチェックイン機の活用など、デジタルツールを使いこなすスキルが必須となっている。

② データ活用：顧客データを分析して「次に選ばれるプラン」を企画したり、ダイナミックプライシング（価格変動制）を運用したりするマーケティング能力が求められている。

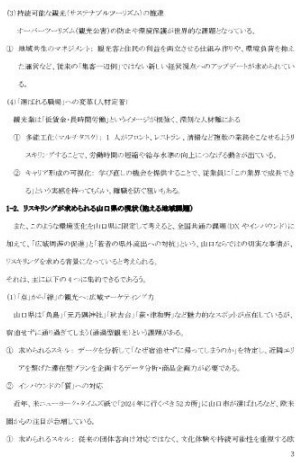
(2) 多様化するインバウンド需要への適合

訪日外国人客の地域に伴い、単なる「語学力」以上のスキルが必要になっている。

① 文化・宗教への理解：ハラールやベジタリアン、多様な宗教的バックグラウンドへの配慮など、専門的な知識を持った接客が求められている。

② アドバンテージツーリズム等の新潮流：体験型観光（モノ消費からコト消費へ）へのシフトにより、地域の歴史や自然を深く伝えるガイド能力や、新しい旅のカタチをデザインする力が必要になっている。

2


(3)持続可能な観光（サステナブルツーリズム）の推進

オーバーツーリズム（観光公害）の防止や環境保護が世界的な課題となっている。

① 地域共生のマネジメント：観光客と住民の利益を両立させる仕組み作りや、環境負荷を抑えた運営など、従来の「集客一辺倒」ではない新しい視点へのアップデートが求められている。

(4)「選ばれる職場」への変革（人材定着）

観光業は「低賃金・長時間労働」というイメージが根強く、離職な人材難にある

① 多能工化（マルチタスク）：１人がフロント、レストラン、清掃など複数の業務をこなせるようスキリングすることで、労働時間の短縮や給与水準の向上につなげる動きが出ている。

② キャリア形成の可視化：学び直しの機会を提供することで、従業員に「この業界で成長できる」という実感を持ってもらい、離職を防ぐ狙いもある。

1-2. リスキリングが求められる山口県の現状（抱える地域課題）

また、このような環境変化を山口県に限定して考えると、全国共通の課題（DX やインバウンド）に加えて、「広域周遊の促進」と「客着の県外流出への対処」という、山口ならではの固有な事情が、リスキリングを求める背景になっていると考えられる。

それは、主に以下の４つに集約できるであろう。

(1)「点から「線」の観光へ：広域マーケティング

山口県は「萩・津和野」「秋吉台」「錦帯橋」など魅力的なスポットが点在しているが、宿泊せずに通り過ぎてしまう（通過型観光）という課題がある。

① 求められるスキル：データを分析して「なぜ宿泊せずに帰ってしまうのか」を特定し、滞在エリアを繋げた滞在型プランを企画するデータ分析・商品企画力が必要である。

② インバウンドの「質」への対応

近年、米ニューヨークタイムズ紙で「2024 年に行くべき 52 カ所」に山口市が選ばれるなど、欧米圏からの注目が急増している。

① 求められるスキル：従来の団体客向け対応ではなく、文化体験や特徴可能性を重視する欧

3


米人富裕層に向けた、高度なストーリーテリング（地域の歴史を語る力）や、多言語での WEB 発信力が急務となっている。

(3)若者の定着と「選ばれる産業」への転換

山口県は若者の県外流出が大きな課題となっている。「観光業＝体力がきつい・将来性が不安」というイメージを払拭しなければならない。

① 求められるスキル：業務をデジタル化（DX）して残業を減らす、あるいは SNS マーケティングなどの「クリエイティブな仕事」を現場に増やすためのスキリングが必要。これにより、「観光業は先進的で面白い」という環境を作り、県元若者の採用・定着を目指す。

(4)地域一体での「多能工化」

山口県の観光施設は、小規模な旅館や飲食店が多いため、１人が一つの仕事だけをするのは効率が悪いという実情がある。

① 求められるスキル：フロント、配膳、広報、在庫管理などを 1 人で横断的にこなせる「多能工（マルチタスク）」としてのスキルが求められる。

実際、これらの現状を把握するために、山口県で YIC グループが行った「山口県観光・サービス業の DX 人材ニーズ アンケート調査」で明らかになった課題は以下の通りであった。

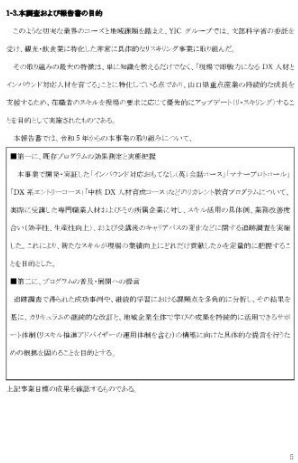
(1)インバウンド対応力の不足：外国人観光客の増加に伴い、誰もいて「おいでなし」を更に強化させ、国際的なマナーや語学力（英会話を含む）を備えた人材の育成が急務であること。

(2)DX 人材の不足と IT スキルへの強いニーズ：企業は SNS 活用や Web 広告などのデジタルマーケティング技術に高い関心を示しているにもかかわらず、現場で即戦力となる DX 人材が不足していること。

(3)接遇・ホスピタリティの強化ニーズ：IT 化技術以外では、顧客満足度を向上させるための接遇・ホスピタリティ研修、コミュニケーション研修の重要が最も多いこと。

(4)継続的な学びを支援する体制の不在：多忙な在職者の学びを促進するための時間・場所に柔軟な学習環境（オンライン学習）の整備や、個々の学習を伴走支援する仕組み（リスキル推進アドバイザーの育成）が必要であること。

4


1-3.本調査および報告書の目的

このような背景を踏まえ、YIC グループでは、文部科学省の委託を受け、観光・飲食業に特化した産業に具体的なリスキリング事業に取り組んだ。

その取り組みの最大の特徴は、単に知識を教えるだけでなく、「現場で即戦力になる DX 人材とインバウンド対応人材を育てること」に特化している点であり、山口県産業の持続的な成長を支援するため、在職者のスキルを現場の要求に応じて最新のにアップデート（リ・スキリング）することを目的として実施されたものである。

本報告書では、令和５年度からの本事業の取り組みについて、

■第一に、既存プログラムの効果測定と実態把握

本事業で開発・実証した「インバウンド対応おもてなし英会話コース」「マナーアップコース」「DX 基礎エントリーコース」「中核 DX 人材育成コース」などのカリキュラム・教育プログラムについて、実際に受講した専門職業人材とお店などの所属企業に対し、スキル活用の具体例、業務改善度合い（効率性、生産性向上）、および受講後のキャリアパスの変化などに関する追跡調査を実施した。これにより、得たなスキルが現場の業績向上にどれだけ貢献したかを定量的に把握することも目的とした。

■第二に、プログラムの普及・展開への提言

追跡調査で得られた成功事例や、継続的学習における課題点を多角的に分析し、その結果を基に、カリキュラムの継続的な改訂と、地域企業全体で学びの成果を持続的に活用できるサポート体制（リスキル推進アドバイザーの運用体制を含む）の構築に向けた具体的な提言を行うための根拠を固めることを目的とする。

上記事業目標の成果を確認するものである。

5

2 章　YIC 学院におけるリスキリング事業の取り組み

2-1 事業の概要

本事業の概要・目的等について確認する。

山口県重点産業誘導のため、観光・料飲サービス業界地域団体と連携し、人材不足解消と生産性向上を目指す。

また、昨年度受託した令和6年度文部科学省「DX 等成長分野を中心とした業職・転職支援のための人材シフト教育推進事業」プロジェクトおよび山口大学が受託している文科省受託「リカレント教育推進 DX リスキル教育事業」の成果物も活用する。

在職者の学びを促進する仕組みには、企業が期待する人材育成をプランド、多忙な在職者の時間・場所に柔軟な対応が可能なオンライン学習を活用する。また、組織ニーズを受け、キャリアコンサルティングによる継続的な学びを伴走支援する「リスキル推進アドバイザー」を育成し体制を整備する。習得知識とスキルを業務に反映するため、個別学習の伴奏と協働の場で連帯感と成長マインドセットを醸し、階層別の DX 推進課題解決型ワークショップを受講し、チーム単位で業務連動する成果最大化を行う。（ブレンディッド・ラーニング）

本事業は上記事業の概要・目的を踏まえ、具体的には、以下のような仕組みで展開された。

(1) 現場のニーズに合わせた「4 つの専門コース」

現場の役職や課題に合わせて、受講内容を明確に分けた。

① DX エントリーコース：生成 AI を活用したデジタルマーケティングの基礎を学ぶ。

② 中核 DX 人材育成コース：マネジメント層向け、データ分析に基づいた戦略立案や、IT による業務効率化を学ぶ。

③ インバウンド対応おもてなし英会話：単なる語学ではなく、山口県の魅力を英語で伝える「ストーリーテリング」を獲得する。

④ マナープロトコール：国際的なマナーを学び、多様な文化背景を持つ訪日客への対応力を高める。

(2)「ブレンディッド・ラーニング」という学習スタイル

また、日々多忙な観光現場の人が学びやすいよう、効率的な学習形式を採用した。

① オンライン（オンデマンド）：放課時間に動画で知識を習得する。

② 集合型ワークショップ：知識を入れるだけでなく、現場の課題を解決するための実践的なディスカッションやロールプレイングを行う。

③ 成果発表会：最後に自分の職場で学んだ実践すらぬを発表し、学びを仕事に直結させる。

(3)「リスキル推進アドバイザー」による伴走支援

リスキリングの最大の壁は「挫折」である。YIC グループではアドバイザーが受講生に寄り添い、個別の目標を適宜で学習の進捗や仕事への関立を サポートする体制を整えている。

課題	YIC の取り組みによる解決
若手の離職	「我新スキルを身に付けられる」という成長環境を作り、職場の魅力を高める。
稼ぐ力の不足	SNS やデータ活用により、安売りしない「高単価な観光商品」の企画力を養う。
現場の疲弊	IT 導入による業務効率化のノウハウを教え、残業削減や労働環境改善を促す。

2-2.リスキングコース開発の目的

以上の観点から改めて「4 つの専門コース」が目指す成果を確認する。

(1)「稼ぐ力」の底上げ：観光・料飲・サービス業の従事者が最新のデジタル技術や高度なおもてなし技術を習得し、産業全体の付加価値（生産性）を高めることを目的とする。

(2) 自律的な学習者の育成：外部から与えられる学びだけでなく、受講生が主体的に学び続け、実践で成果を出せる「自律的な学習者」を育成することを目指す。

(3) 伴走支援体制の確立：受講生の学びを組織の成果に繋げるため、学習を支援する「リスキル推進アドバイザー」の育成プログラムを開発・定着させること。重要な目的のーつである。

(4) 地域定着の促進：スキルアップを通じて観光業を「魅力ある職業」へと再定義し、若者の県内定着や再就職支援に寄与することを目指す 。

本報告書では、本事業の成果の指標として、開発したコースの成果の評価・分析を行う。

(2 章　各コース別 3 か年アンケート結果分析結果参照)

3 章　リスキング事業の取り組み内容と成果

3-1 令和 5 年度（事業初年度）の取り組み概要

令和 5 年度の「専門職業人材の最新技術アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」受講者オンラインプロセス調査の主な概要は以下の通りである。

(1) 調査の目的

本調査は、主体的なリスキング（学び直し）の成果を出すために、受講者の学習状況や心理的動静を記録・整理し、伴走支援者となる「リスキル推進アドバイザー」の育成プログラム開発に反映させることを目的としている。

(2) 事業の背景とターゲット

①背景：山口県の重点産業である観光・料飲・サービス業界の人材不足解消と生産性向上を目指し、従者学修携で実施された 。

② 対象：観光・料飲・サービス業等の顧客サービスを行う企業様 。

③開発コース：「インバウンド対応おもてなし英会話」「マナープロトコール」「DX 者エントリー」「中核 DX 人材育成」の 4 コース 。

(3) リスキル推進プロセスの仮説と要素

調査を通じて、理想的なリスキングには以下の 4 要素が不可欠であるという仮説が立てられた。

① 企業側の期待：企業側の課題感を持ち、対象者へ期待を表明すること 。

② 本人の課題・目的意識：業務の中での具体的な課題感と学習が一体化すること 。

③ 直接対面への参加（初期）：コミュニティへの初期参加が学習を加速させる 。

④基礎的な IT・PC スキル：オンライン学習や円滑なコミュニケーションの土台となる 。

(4) 調査から見えた課題（企業の壁）

小規模なサービス業特有の課題も明らかになった。

① 経営者の意志：「人は高るもの」と考え、組織的な育成に消極的なケースがある 。

② 時間の検出：深刻な人手不足とシフト制勤務により、学習時間の確保が最大の壁となっている 。

③効果の不透明さ：特に DX において、学ぶことでどのような具体的メリット（集客増や効率化）があるかイメージしづらい 。

(5) 今後の展望：リスキル推進アドバイザーの役割

報告書では、学習を「本人の やる気」だけに頼らず、以下の 4 つの役割を担う「アドバイザー（チーム）による伴走が理想的であると定義している。

① 事業コンサルタント：組織能力の課題を言語化し、目標設定を支援。

② キャリアコンサルタント：学習者の視点に立ち、キャリア形成を支援。

③ 学習支援者・コーチ：適切な学習手順の言語化と自律学習を促進。

④ コミュニティマネージャー：学習者同士が刺激し合える場を活性化。

受講者オンラインプロセス調査報告書では、単なるスキル習得の記録ではなく、「どうすれば多忙な現場の人間が学び続け、それを業務成果につなげられるか」というプロセスのモデル化に重点を置いている点に着目している。

3-2 令和6年度（2 年目）の取り組み概要

令和 6 年度に実施された「専修学校リカレント教育推進事業における受講者オンラインプロセス調査」の概要は以下の通りである。

(1) 調査の目的と背景

本調査では、観光・料飲・サービス業等の従事者を対象としたリスキリング講座において、受講者が主体的に学び続け、その成果を業務に活かすための「学習プロセス」を明確化することを目的としている。昨年度（令和 5 年度）に抽出された「リスキル推進に不可欠な要素」や「心理変化プロセス」の仮説に基づき、その再現性や具体的な支援策の有効性を検証している。

(2) 調査の対象と手法

①対象コース：「おもてなし英会話」「マナープロトコール」「DX エントリー」の 3 コース 。

②調査手法：オンライン学習ログの分析、受講者への個別面談・アンケート、ワークショップや成果発表会での学習実践状況の観察など、多面的なデータ収集が行われた 。

③分析視点：受講者の学びを「欲」に基立てた**「ヒーローズ・ジャーニー（学習の旅）」モデル**の活用と、コミュニティ形成要素の抽出に重点が置かれている。

(3) 主な調査結果と特筆

コースごとに学習特性や継続のしやすさに明確なパターンが見られた。

① DX コース（ケーススタディ型）：異なる企業の受講者同士が問題の名解決策を行うなど、横のネットワーク構築が活発で、コミュニティラーニングが自然発生的に活性化した 。

②マナーコース（クローズド型）：同一企業から複数名が参加する形態が多く、組織内での学びの共有や、経営層・上司の関与による組織的支援が特徴的だった。

③ 英会話コース：個人学習の定着が高くコミュニティ形成が困難であり、実践機会の不足や組織の理解不足が学習継続の障壁となる課題が顕在化した 。

(4) 学習成功に影響する4因子

調査の結果、学習の成否には以下の4つの要素が大きく関与していることが特定された。

① 学習動機の強さ：受講者本人の目的意識。

② 受講者の関係性：切磋琢磨できる仲間の存在（学習環境）。

③ 組織の関与：サポート体制や経営層の期待。

④実践機会：学んだことを現場ですぐに試せる環境。

(5) 今後の展望

次年度（2025 年度）に向けては、アドバイザーによる伴走支援の頻度を増やし、受講者自身が自律的に学習を進められる仕組みの強化を目指した。具体的には、受講者のタイプに応じた「学びの伴走パターン」を活用し、個別最適化された支援策やコミュニティ形成の仕掛けを導入することで、再現性のある学習支援モデルの確立を図る計画が立てられた。

　商令和７年度（3 年目）の調査結果は 2026 年 1 月現在作成段階にあるため、本報告書への記載は省略している。

3-3 各コース別 3 か年アンケート結果分析結果

本節では各コースの別に三か年の受講アンケートの分析結果を示す。

3-3-1 DX エントリーコース

(1) 講座全体の満足度・有用性

- R5 年度：
  DX やデジタル分野に対する心理的ハードルの軽減や、「最初の一歩」としての評価が中心であり、DX 未経験層に対する導入講座としての役割が確認された。
- R6 年度：
  「参加して良かった」「学んだことは今後の業務に必ず役立つ」など、満足度・有用性ともに非常に高い評価が示され、講座の価値が明確に認識された。
- R7 年度：
  DX・生成 AI・デジタルマーケティング を含めた入口講座としての完成度が高く評価され、業務改善に活用できそうだという意識変化が明確に表れている。

➡ 3 か年を通して、DX エントリーコースは「DX を知るきっかけ」から「業務活用を意識した学び」へと段階的に深化している。

(2) 学習内容・学習形式に対する評価

- R5 年度：
  DX の考え方や専門用語を分かりやすく理解できた点が評価され、基礎理解の側面が重視されていた。
- R6 年度：
  講義内容の実用性が高く、業務との結びつきが明確である点が評価された。
- R7 年度：
  対面ワークショップが、質問のしやすさや理解促進の点で特に高く評価されている。

➡ 年度が進むにつれ、一方向の知識理解型から、双方向・体験型学習へと評価の重点が移行している。

(3) 受講者の意識変化

- R5 年度：DX は難しいものではないと感じられたこと自体が成果
- R6 年度：学んだ内容を業務にどう活かすかという視点が芽生える
- R7 年度：DX や生成 AI を業務改善に活用できそうだという具体的な意識変化が確認できる

➡ 受講者の意識は、不安の解消から理解、さらに活用イメージの形成へと段階的に進化している。

以上の観点から 3 か年から見えてくる全体的傾向として

1. DX 未経験層に対する入口講座として、安定した教育的効果を発揮している。
2. 満足度・有用性はいずれの年度も高く、講座の完成度は年々向上している。
3. 受講者の関心は「知ること」から「使えそう・活かせそう」へと発展している。

➡ DX エントリーコースは、DX リテラシー形成の初期段階を担う教育プログラムとして成熟段階に入ったと整理できる。

アンケート結果から本コースが目指した 3 か年の成長イメージ（概式図）を示す

【R5】DX への不安解消・基礎理解（知る・触れる）

↓

【R6】業務との関連理解・実用性認識（考える・活かせる）

↓

【R7】業務改善への活用イメージ形成

生成 AI×DX 活用の可能性認識（使えそう止まりにない）

3 か年分析から浮かび上がった主な課題を以下に記す。

課題① 次の学習ステップが見えにくい

エントリー講座としての役割は十分果たしている一方で、受講後にどのような学習や実践につながるのかが明確に示されていない。

課題② 業務適用レベルの個人差

「活用できそう」という意識は形成されているが、実際の業務への落とし込みには個人差が生じやすい。

課題③ 技術進展の速さへの対応

生成 AI を含む DX 分野は進展が速く、内容の更新や焦点設定を継続的に行う必要がある。

また、改善提言として以下を示す。

1. 次段階を見据えた学習導線の明確化
   - エントリー後に続く発展講座・実践段階の提示
   - 到達目標の可視化
2. 業務適用を意識した学習設計
   - 身近な業務改善事例の提示
   - ワークショップにおける自業務への置き換え演習
3. 内容更新と重点化
   - DX・生成 AI の最新動向を踏まえたテーマ整理
   - 「すべてを網羅する」より「絞り込み」を重視

以上のことから本コースのまとめを以下に記す

DX エントリーコースは、DX・生成 AI に対する心理的ハードルを下げ、業務改善への意識変化を生み出すで、3 か年を通じて高い教育的効果を示している。今後は、入口講座としての完成度を維持しつつ、次の学習・実践につながる設計を行うことで、より実効性の高い DX 人材育成プログラムへと発展させることが期待される。

3-3-2 DX エントリーコース × 中核 DX コース

今回に先立ち、両コースの位置づけの違い（役割整理）と学習内容の差別化に関する要点整理を行う。

■ DX エントリーコースの位置づけ

- 対象：DX・IT 未経験層 /不安を感じている初学者
- 役割：
  - DX・生成 AI に対する心理のハードルを下げる
  - 「自分にも関係がある」「業務に使えそう」という入口形成
- 教育的性格：
  - リテラシー形成・意識変容型
  - 幅広く・浅く・わかりやすく

➡ DX 人材育成の"裾野を広げる"ための基礎コース

■ 中核 DX コースの位置づけ

- 対象：DX に一定の理解・関心を持ち、業務改善を担う層
- 役割：
  - DX・データ・生成 AI 等を業務変革に結びつける中核人材の育成
  - 部署・組織内で DX を推進する担い手の育成
- 教育的性格：
  - 実践・応用・課題解決型
  - 深く・具体的・アクション重視

➡ DX を「使う」側で、中核層を育てる専門コース

■学習内容の差別化（比較整理）

観点	DX エントリーコース	中核 DX コース
学習の狙い	DX を知り、関心を持つ	DX で業務を変える
主な内容	DX 概念、生成 AI の基礎、事例紹介	業務課題設定、活用設計、実践検討
学習レベル	入門・初級	応用・実践
学習形式	講義＋体験型ワーク	演習・検討・成果共有
成果の形	意識変化・理解	具体的な改善案・行動変容
修了時の状態	「使えそう」「やってみたい」	「自分が推進する」

➡ 両コースは内容の重複確認ではなく、役割の異なるコースとして明確に分かれている。

■両コースを通して見えてくる強み

① DX エントリーは十分に機能している

- 不安解消・理解・活用イメージ形成まで到達

② 中核 DX は満足度・達成感が高い

- 修了者は「考え方が変わった」「業務への視点が広がった」と実感

③ 両コースは

「裾野拡大」→「中核育成」

という役割分担として合理的に設計されている

以上の位置づけ・差別化の観点から見た課題は以下に記す

<u>課題 1 両コースの関係性は受講者には見えにくい</u>

- DX エントリー受講後、
  「次に中核 DX に進む意味・条件」が明確でない、明示されていない
- 両コースが別物の講座として認識されているように思われる

➡ 人材育成の流れ（育成スキーム）の可視化が必要

課題2 DXエンドユーザと中核DXの間の"段差"がある

- エントリー → 中核 で
  - 難易度
  - 求められる主体性
  - が急に上がる印象
- 「中核はハードルが高い」と感じ、次のステップとして進まない層が出る可能性が高い

課題3 中核DX修了後の活用の場の設計が必要

- 中核DXで学んだ内容を
  - どこで
  - どう活かすか
  - が組織的に整理されていない場合、効果が限定的になる。

以上の点から要点をまとめると

- DXエントリーコース
  → DX人材育成の「入口」「裾野形成」
- 中核DXコース
  → DX推進を担う「実践・中核人材育成」
- 両者は競合ではなく、段階的育成モデルの関係
- 今後のロードマップ策定の鍵となるのは
  「コースのつなぎ方」「受講対象者、コースの位置づけの明確化」「修了後の活用設計」が考えられるであろう。

3-3-3 おもてなし英会話コース

２か年アンケート結果の比較整理を以下に示す

(1) 受講満足度・参加意識の推移

- H5 年度：
  接客英会話に対する自信向上や、実践に役立つという効果実感が多く示され、習得意欲としての達成感が確認された。
- H6 年度：
  講座全体の満足度が非常に高く、参加積極が十分に動機されており、コース設計や講習体制の妥当性が評価された。
- R7 年度：
  英語に触れる機会としての満足度に加え、学習意欲の喚起という教育的効果が明確に示されている。

➡ 3か年を通して、満足度は一貫して高水準であり、本コースが安定した教育プログラムとして評価していることがうかがえる。

(2) 高評価を受けている学習内容の変化

- H5 年度：接客場面を想定した英会話そのものへの評価
- H6 年度：ワークショップ等の実践型学習への高評価
- R7 年度：留学生・ネイティブとの対面ロールプレイが最も高く評価

➡ 年度を追うごとに、学習内容は「学ぶ」→「使う」→「実際の接客と使う」という形で実践性が段階的に深化している。

(3) 学習者の意識変容

- H5 年度：できるようになったことへの意識が中心
- H6 年度：学習環境・サポート体制への安心感
- R7 年度：自身の課題（特にリスニング力）を自覚

➡ R7 年度では、学習成果のみならず課題認識まで到達しており、学習者としての成熟が確認できる。

また、3か年のアンケート結果から見えてくる全体的傾向として

1. 本コースの教育的価値は3年度から一定水準を確保し、その後も安定して継続している。
2. 実践性、とりわけ「人との交わり」を伴う活動がコースの中核となっている。
3. 受講者の意識は、満足・有用性の実感から、自己課題の認識へと段階的に深化している。

➡ おもてなし英会話コースは、体験型英語教育として成熟期に入ったと整理できる。

本コースの3か年の成長イメージは以下のように考えられる

【H5】 英会話への自信・成功体験
↓
【H6】 実践型学習による活用力の定着
↓
【R7】 異社会を意識した対話と自己課題認識

3-4 受講企業のヒアリング調査結果

これらのアンケート結果をより明確に分析するため、また本事業の成果を企業側から評価を行う最も大事な、本事業に積極的に取り組んでいただいた地元の企業２社に対して個別にヒアリング調査を行った。ヒアリング内容は以下の通りである。

3-4-1 ヒアリング実施企業：国際ホテル宇部様

■ 国際ホテル宇部様の概要

国際ホテル宇部は、山口県宇部市で創業 50 年を迎えた老舗ホテルとしての実績と信頼があり、特に真心のこもった「接客サービス」と「食」の提供において高い評価を得ている。

会社名　国際ホテル宇部

代表者　　代表取締役社長　吉本 英人

本社所在地　　〒755-0047 山口県宇部市島１丁目７-1

設立　　昭和 47 年（1972 年）12 月

事業内容　　ホテル業（宿泊、宴会、婚礼、レストランなど）

客室数　　102 室

従業員数　103 名（正社員：男性 44 名、女性 19 名、パート等 40 名）2025 年 11 月現在

■受講状況

令和５年から７年の三年間で以下の講座を受講いただきました。

二度のマナープロトコール講座において、初回4名、二回目3名が受講され、初年度は全員が修了されています。初年度はすべて料飲部門（和食レストラン2名、洋食レストラン2名）、二年目は料飲部門2名に加え、フロント人材も参加いただきました。

■ヒアリング内容

1.受講の決定にいたるまで

(1) 受講を決定した理由をお聞かせください。その段階で組織内に人材育成上や社員の能力や業務上の問題点や課題があったのかをお聞かせください。

ちょうど新入社員の教育に悩んでいる状況であった。折角入社して仕事に慣れた頃、3年程度で退職するケースもあり、教育の方法にも悩んでいた。今回のプログラムに参加することで、他の企業の社員との交流を通じて刺激を受けてさて欲しいという思いがあった。特に、社員のコミュニケーション能力の向上や接客レベルの向上のためにはやらされ感で仕事をするのではなく、自発的取り組みに対する期待があった。

(2) 受講を決定づけた要因は何だったのでしょうか？プログラムの内容や印象に残ったキーワードがありましたらお聞かせください。

オンライン学習であるという点と数か月にわたる長期的な育成を行うという点が決め手となった。

また「リスキリング」という言葉も AI や DX が求められる今日においてその必要性を感じていた。

(3) ホテル業態面に今必要なことは何でしょうか？お聞かせください。

物価高騰の中でコストの制約の中でいかに「質」を維持向上させながら、人材を育成していくのか、また仕事の効率を考え、いかにシステム化（をはかっていくのかが課題であると考える。

(4) 受講メンバーの選出はどのように行ったのかお聞かせください。その際重視したのは、受講者個人の能力向上か担当部門の強化か等お聞かせください。

「若手の中で成長してもらいたい」という期待から、メンバーの選出を行った。

そのメンバーが中心となって、その重要が度わって欲しいという期待があった。

2.受講後についてお聞かせください。

(1) プログラム内容は期待に応じ内容でしたでしょうか？担当者として、受講者としての率直な感想をお聞かせください。良かった点、改善して欲しい点等

長期的な学習の中で学習のサイクルを主め、その事で学ぶという「ポテンション」が維持できたことが良かった。他の企業のメンバーと課題に取り組む中でコミュニケーション能力の向上も見られた。反面、わかっているが現場で実践できないことや教育の効果をどの上うに持続していくかも課題である。

(2) 受講後、受講者の意識面、行動面での変化はありましたか？

今回のプログラムで組まれた課題に取り組む中で主体的な行動が生まれ、仕事においても自信が持てるようになってきたと感じる。

(3) 受講後組織内で、制度面等で変更を行った、または今後変えていこうと思われた事項がありましたらお聞かせください。

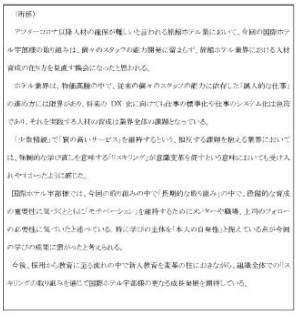
（例　採用時の求める人材像や採用基準の見直し　組織内の新たな役割、部署の新設やあたな施策の必要性　教育制度の見直し等）

社内教育と言う面では、若たちとに模範しやすい環境づくり（ロールモデルとなる人物の技術などを会社として支援していきたい。また、教育の成果を現場に定着させるという面から考えると、受講者が新たなことを学んで現場で実践しようとしても、周囲の目もあり、元に戻ってしまうことが見受けられた。その効果の定着と言う面から考えて、例えばジョブローテーションなどを行うことで組織的にスキルアップを行う（育成指導スタッフ）やメンターを置くことで答えると例と教える側が増強しあうことで、双方の育成を目指す教育の相乗効果も考えていきたい。

(4) 最後に、今後ホテル業態業が従来と変えていかなければならないと考える、または、新たに取り入れるべき内容は何だと考えますか？お考えをお聞かせください。（意識・行動・知識・技術）

先のコスト面から削られた人材でサービスの質の向上を目指すか、さらに採用が厳しい中でいかに確正を見屋の育成していくのかが課題である。

技術、ホテル業に限った事ではないが、採用時には求める人材像を明確にし、採用後はどの上うに育成していくのかを考える必要があると考える。特に本人の希望やジョブローテーションを組み合わせ、本人の意欲を引き出す事で接客がマニュアル的な作業ではなく、心がこもった「おもてなし」になるよう取り組んでいきたい。



「所感」

アフターコロナ以降人材の確保が難しいと言われる旅館ホテル業において、今回の国際ホテル学部様の取り組みは、個々のスタッフの能力開発に留まらず、旅館ホテル業界における人材育成の在り方を見直す機会になったと思われる。

ホテル業界は、物価高騰の中で、従来の個々のスタッフの能力に依存した「職人的な仕事」の進め方には限界があり、将来の DX 化に向けては仕事の標準化や仕事のシステム化は急務であり、それを実践する人材の育成は業界全体の課題となっている。

「少数精鋭して「質の高いサービス」を維持するという、相反する課題を抱える業界においては、体制的な学び直しを意味する「リスキリング」が意識変革を促すという意味においても受け入れやすかったと思う。

国際ホテル学部様では、今回の取り組みの中で「長期的な育成の取り組み」の中で、段階的な育成の重要性に気づくとともに「モチベーション」を維持するためにメンターや職場、上司のフォローの必要性に気づいたと述べている。特に学びの主体を「本人の自発性」と捉えている点が今回の学びの成果に繋がったと考えられる。

今後、採用から教育に至る流れの中で新人教育を変革の柱にはなるが、組織全体でのリスキリングの取り組みを通じて国際ホテル学部様の更なる成長果敢を期待している。

3-4-2.ヒアリング実施企業 2：松田屋ホテル 様

■松田屋ホテル様の概要

代表者：代表取締役社長　松田雅智

会社名：株式会社松田屋ホテル

所在地：山口県湯田温泉 3-6-7

創業：延宝 3 年（1675 年）に松田屋旅館として創業、湯田温泉で一番長い歴史を誇る老舗ホテル

■受講状況

令和 5 年から 7 年の三年間で以下の講座を受講いただきました。

・令和 6 年度　「おもてなし英会話コース」　1 名受講

・令和 7 年度　「DX エントリーコース」　1 名受講

・　　「おもてなし英会話コース」 1 名受講

■ヒアリング対象者　株式会社松田屋ホテル　副社長　松田健郎　様

■ヒアリング内容

1. 受講の決定にいたるまで

(1)受講を決定した理由をお聞かせください。その段階で組織内に人材育成上や社員の能力や施設上の問題点や課題があったのかをお聞かせください。

セミナーの内容が体系的に学べるものであったことと社内では実施できない内容であった。

特に、参加をさせた新入社員に他社のメンバーと関わることで自社以外の雰囲気を感じてもらうことと、選ばれたことによるモチベーションの維持・向上の目的もあった。

(2)受講を決定づけた要因は何だったのでしょうか？プログラムの内容や特徴に残したキーワードがありましたらお聞かせください。

古い伝統・格式を守る形で進んできた旅館業であるが故に、変える業務課題が多くあった。セミナーに参加することで理想に業務効率化が実現できるわけではないが、意識改革に繋がる期待は

感じていた。「山口県観光資源」というキーワードには魅かれた。時々のニューヨーク・タイムズで湯田温泉が取り上げられたチャンスを活かしていきたい感じている。

(3)ホテル旅館業に今必要なことは何でしょうか？お聞かせください。

3つ考えられる。

まず、立地資源磨の可能性を追求していくこと。

そのためには DX,AI の取り組み等「生産性の向上」が不可欠である。

また、「働き方改革」という意味合いでは、就業規則を整備することで就業時間や休暇を明確にルール化することでイメージアップをはかり、「人財の確保」に繋げていくことである。

2つ目に「人財確保」という点からも、②「旅館・ホテル業のビジョン」を示していくことだと考える。

未来を見据えて旅館・ホテル業が何を目指して、どのように変わっていくのかを示すこと、毎日お客様の繰り返しの様に思われているイメージを転換して、新たな価値を創造していくクリエイティブな仕事のイメージを創りあげたい。そのためには、抜本的な改革も必要だと考えている。

そして、なにより「働きやすい職場」であることが前提条件である。ただし、「おもてなし」のような良さを伝えていくことは不可欠である。

最後に③山口県の場合「明治維新」に関わってきた歴史的資源を活かしていくことだと考える。

お客様の「歴史」に対する興味を喚起することが必要で、当旅館の売りである。当旅館の従業員も「歴史」に関わる仕事をすることで「観光業で働くことがステータス」に感じてもらいたい感じている。

(4)受講メンバーの選出はどのように行ったのかお聞かせください。その際重視したのは、受講者個人の能力向上か担当部門の強化か等お聞かせください。

新入社員の定着とモチベーションアップが理由であった。自社以外のメンバーと関わる事で見識を広めてもらいたい期待もあった。

管理職のメンバーでもあるので、組織の中に「学ぶことが楽しい」という気風や新たな考え方を受け入れる土壌ができればと考えている。

2. 受講後についてお聞かせください。

(1)プログラム内容は期待に沿う内容でしたでしょうか？組長者として、受講者としての率直な感想をお聞かせください。良かった点、改善して欲しい点等

大変有意義で、期待にこたえる内容であった。実践的な中ほどのフィードバックもされたことでスキルが身についた感じている。コースの組み立てで一回一回の講義の内容や繋がりが見えなくなることがあったので、講座の流れと学び方や目指すアウトプット等のガイドラインを示して欲しいと感じた。

(2)受講後、受講者の意識面、行動面での変化はありましたか？

「学びを仕事に活かせているという実感がある。私自身も AI が活用できるようになった。

また、新入社員は積極的に仕事に取り組むようなり、自信がもてるようになったのが一番嬉しく思う。また、物事を考えるにあたって「視野」が広まったように思える。

(3)受講後組織内で、制度面等で変更を行った、または今後変えていこうと思われた事項がありましたらお聞かせください。

(例：採用時の求める人材像や採用基準の見直し　組織内の新たな役割、部署の新設や新たな施策の必要性　教育制度の見直し等)

今後の新卒採用にあたり、企業理念、ビジョンを丁寧に説明することでマッチングする人を採用していきたい。そのために「働きやすい職場」を目指して、就業規則や賃金体系も見直していきたい。

(4)最後に、今後ホテル旅館業が従来と変えていかなければならないと考える、または、新たに取り入れるべき内容は何だと考えますか？お考えをお聞かせください。(技能・行動・知識・技術)

「意識面」では、観光産業・ホテル旅館業は文化を伝え、地域経済を支える社会的価値の高い仕事であるという認識を広げること。それにより、経営層および従業員一人ひとりが誇りを持つことで、「働きたいと思える職業（職場）」にすることが重要であると考えている。

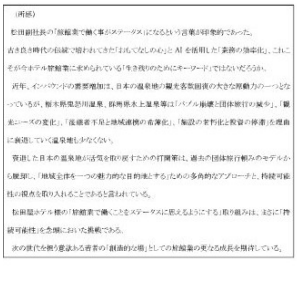
「行動面」では、長時間労働や過年経験の慣習から脱却し、体制目の設定や DX による効率化を推進することで、若い人材が定着・成長できる職場環境を整えることが求められる。

「知識面」では、経験や勘に頼るだけでなく、データに基づく経営判断（データドリブン）と、組織の

歴史などの自社資源に先端技術を組み合わせた DX 戦略に関する知識を経営層および管理職が持つ必要がある。

「技術面」では、技能のバックオフィスの生産性の向上はもとより、業務の効率化で働き方を変える事が「魅力ある職場・働きやすさ」の条件であると考える。生成 AI 等による業務効率化に加え、想定外な情報性を新たな形で伝えるために、デジタル体験技術を取り入れ、新しい顧客体験を創出していく技術が求められる。

これらに取り組むことで、旅館業が山口を代表する仕事なら、そこで働く事に誇りを感じて、働く事がステータスになることを期待している。



「所感」

松田副社長の「旅館業で働く事がステータスになるという言葉は印象的であった。

古き良き時代の伝統で培われてきた「おもてなしの心」と AI を活用した「業務の効率化」、これこそが今ホテル旅館業に求められている「生き残りのためのキーワード」ではないだろうか。

近年、インバウンドの需要増加は、日本の温泉地の観光客数回復の大きな原動力の一つとなっているが、熊本県黒川温泉、群馬県水上温泉等は「バブル崩壊と団体旅行の減少」、「顧客ニーズの変化」、「施設老朽化と地域連携の希薄化」、「施設の更新化と投資の停滞」を理由に衰退していく温泉地も少なくない。

皆様した日本の温泉地が活気を取り戻すための打開策は、過去の団体旅行観光のモデルから脱却し、「地域全体を一つの魅力的な目的地とする」ための多角的なアプローチと、持続可能性の観点を取り入れることであると言われている。

松田屋ホテル様の「旅館業で働くことをステータスに感えるようにする」取り組みは、まさに「持続可能性」を念頭においた施策である。

次の時代を担う意欲ある若者の「創造的な場」としての旅館業の更なる成長を期待している。

3-4-3　企業とアリング内容のまとめ

以上 2 社へのヒアリング内容を踏まえて、研修受講の背景、成果、および業界が直面している課題と今後の方向性を以下のようにまとめる。

(1)受講の背景と決定要因（共通点）

両社ともに、伝統ある老舗としての質を維持しつつ、若手社員の定着と意識改革を喫緊の課題としていた。

①社外交流による刺激：自社内だけでは実現しない「他社メンバーとの交流」を通じて、新入社員や管理に刺激を与え、見識を広めたいという意図が共通している。

②モチベーションの向上：受講メンバーに「選ばれた」という自覚による意識向上や、やらされ感ではない「自発的な取り組み」への期待が受講の決め手となった。

③体系的な学習とリスキリング：DX や AI、おもてなし英会話など、現場の経験や勘に頼るだけでなく、体系的にスキルを習得する必要性を感じていた。

(2)受講による成果と変化

研修後、受講者個人および組織において以下のポジティブな変化が見られた。

項目	具体的な変化・成果
意識面	仕事に対する自信が生まれ、表情が明るくなる等の変化が見られた。また、主体的な行動や視野の広がりが確認された 。
行動面	学んだ内容を実務に活かす実感が得られており、経営層も含めて生成 AI 等のツール活用が進んだ 。
学習の定着	長期的なプログラムにより学習習慣（サイクル）が形成され、モチベーションが維持に繋がった。

(3)ホテル業態特有の課題と今後の展望

ヒアリング内容から、今後の業界が取り組むべき「3つの柱」が浮き彫りとなった。

① 生産性の向上とDXの推進

- 脱・個人化：経験や勘に頼る経営から脱却し、データに基づく判断（データドリブン）や業務のシステム化（ITで可視化）である。
- バックオフィスの効率化：生成 AI 等の先端技術を導入し、業務効率を上げることで「働きやすさ」を確保し、クリエイティブな仕事へのシフトを目指す。

② 人材基盤と育成体系の再構築

- ビジョンの提示：旅館・ホテル業が「文化を伝え、地域を支える誇高き職業の高い仕事」であることを発信し、働くことがミッションとなる環境を創る 。
- 教育の仕組み化：研修の成果を現場に定着させるため、メンター制度の導入やジョブローテーションによる段階的なスキルアップ、従業規則の見直しが検討されている 。

③ 独自の価値（資源）の再定義

- 歴史・地域性の活用：山口県の「明治維新」などの歴史的価値や、地域全体を一つの目的地とする「持続可能性」のある観光モデルへの転換が求められている。

(4) 結語（所感）

「再社に共通して見られたのは、「伝統的なおもてなし」と「デジタルの効率化」の両立を目指す姿勢である。これはホテル業態に共通する課題であろう。リスキリング講座への参加は、単なるスキル習得に留まらず、この組織によって若手社員がこの葛藤で働くことに誇りを持てる「組織づくり」が、今後の持続可能な経営の鍵となるように思われる。

生双方が実感できる仕組み作りが、継続的なリスキリングの鍵となる。

(4)リスキル推進アドバイザーの育成

①チームによる伴走支援：一人のアドバイザーが全てを担うのは難しいため、「事業コンサルタント」「キャリアコンサルタント」「学習支援コーチ」「コミュニティマネージャー」という 4 つの機能をチームとして構築させるプログラム開発が課題。

これらの課題を解決しながら、3 年間を通じてガイドブックや運用マニュアルを整備し、地域一体で「稼ぐ力」を向上させるモデルの完成を目指す方向性が示された。

4-2 令和 6 年度報告書からの課題

「令和 6 年度 専修学校（カレント）教育推進事業における受講者オンラインプロセス調査の全体像」に基づき、次年度（2025 年度）に向けた課題と推進の方向性を整理する。

この報告書では、令和 5 年度の仮説を令和 6 年度に検証した結果を踏まえ、より具体的で組織的な課題が抽出されている。

(1)「個人の学習」から「組織の変革」への転換

令和 6 年度の調査では、個人のやる気だけでなく「職場の環境」が学習継続に大きく影響することが再確認された。

① 課題：受講生が学んだ内容を職場で実践しようとした際、上司や周囲の理解が得られないと学習意欲が減退する。

② 次年度への施策：企業ミッションの強化：成果発表会への経営層・上司の参加を半義務化するなど、組織として学びを後押しする仕組みを作る。

③ 成功事例の可視化：成果発表会の内容を映像化し、他企業や他の従業員へ展開させる「成功事例集」を作成する。

(2)コース特性に応じたコミュニティ設計の精緻化

DX コースとマナーコースでは、学習の進み方やネットワークの作り方が異なることが明らかになった。

集でも活用できる「リスキリング支援の型」をガイドブックとして完成させる。

⑤慢わすると：次年度は、「受講生個人への支援」に留まらず、「企業をどう巻き込み、挙んだことをいかに組織の利益（生産性向上）に直結させるか」という、より経営に近い視点での仕組み作りが最大の焦点となった。

4-3 3 か年の取組からみえてきた課題

以上のように 3 年間の事業を通じて、「リスキリング」への取り組みから見えて来た本事業の取組むべき課題は単なる個人のスキルアップを超えた「組織ぐるみの変革」の必要性が浮き彫りになったと言えるであろう。

今後、本事業の定着化に向けて、以下の 3 つの具体的なアクションが求められるであろう。

(1)「個人の学習」から「組織の変革」への転換（企業の巻き込み強化）

受講生個人が意欲的に学んでも、職場に戻った際に周囲の理解や実践の場がないと、学習効果が減退するという課題が明らかになった 。これを打破するために、次のような組織的アプローチを強化することが求められる。

① 経営層の関与をミスト：化する：成果発表会への経営層や上司の参加を半義務化し、組織として学びを後押しする仕組みを構築する。

② 「成功事例集」の作成：成果発表での内容を映像化・資料化し、他企業や他の従業員へ展開させることで、学ぶことの具体的メリットを可視化する。

③ 負のループの解消：「人手不足だから学べない」という悪循環を断つため、学習を「福祉などの重要業務」同等、あるいはそれ以上に優先度の高い「業務」として位置づけるよう企業側に働きかけていく。

(2)伴走支援（リスキル推進アドバイザー）の役割の標準化

現在はアドバイザーの支援が個人的であるため、誰でも一定水準の支援ができるよう「支援スタイル」を確立する。

① 「ヒーローズ・ジャーニー（学習の旅）」のモデル化：受講生が直面する心理的な壁や、小さな成功体験を得るまでの段階をパターン化し、適切なタイミングで介入できるマニュアルを整備

4 章 事業実施後の評価と課題

4-1 令和 5 年度報告書からの課題

令和 5 年度 受講者オンラインプロセス調査報告書に基づき、次年度に向けた課題を整理すると、大きく分けて「学習環境とツールの設計」「コミュニティ運営」「企業の巻き込み」の 3 点に集約される。

(1)学習環境とツールの最適化

①IT スキルの個人差への対応：オンライン学習やコミュニティツール（Teams 等）を円滑に使えるかどうかが学習行動に直結するため、基礎的な IT スキルの習得支援を並行して行う必要がある 。

②LMS（学習管理システム）の機能化：学習進捗や理解度を可視化し、適切なタイミングで作者できる LMS プロトタイプの改訂と完成度向上が求められている 。

④ オンラインと対面のバランス（ブレンディッド・ラーニング）：多様な受講生にとって、オンラインでのチャット交流よりも「直接対面」の場が学習を加速させる威力が大きいことが判明した。本年度は対面の場を主軸に据えた設計への転換が検討されている。

(2)効果的なコミュニティ運営の在り方

①役割分担の明確化：講師とリスキル推進アドバイザーがどのように連携し、コミュニティを盛り上げるかという「運営の在り方」が次年度への持ち越し課題となっている 。

②初期オンボーディングの強化：最初のキックオフ等に参加しそれらと心理的距離ができてしまうため、初期段階でコミュニティへいかに関与させるかが重要である 。

(3)企業（経営層）との連携強化

①「負のループ」の打破：慢性人手不足・サービス業界有の「人手不足→余裕がない→学べない」という負のループを断ち切るため、企業側が「学習は業務（福祉など）より優先度が高い」と認識するよう働きかけが必要。

③ 参加企業の選択基準：学習効果を担保するため、「企業の課題感を言語化する」「学習の様子に関心を持つ」「実践の機会を与える」といった事項を参加企業の必要条件（マスト）にすることが検討されている。

④ 成果の可視化：学ぶことで仕事がどう効率化されるか、どのようなメリットがあるかを企業と受講

①課題：業種が異なる「オープン型（DX 等）」と、同一企業から複数参加する「クローズ型（ハーモニー等）」では、必要な支援等が異なる。

② 次年度への施策：オープン型：外部ネットワーク構築を主眼に置き、問題セッションでの課題共有や、事務局主導の交流促進を強化する。

② 『ローズ型』職場内での活用促点や、安心安全な場（心理的安全性）の提供を重視する。

(3)リスキル推進アドバイザーの役割の具体化

伴走支援を行うアドバイザーには、単なる学習管理以上の高度な役割が求められている。

①課題：受講生の心理状態（ローローズ・ジャーニー）に合わせた適切な介入のタイミングや手法が、まだ属人的である。

② 次年度への施策：＊プロセスのパターン化：学習者の「初期のインドセット」から「小さな成功体験」に至るまでの段階をモデル化し、誰でも一定水準の支援ができるようマニュアル化・共有化を進める。

③ 学習変数の抽出：『学ぶ必要性』の高い人を募集段階で識別する仕組み（推薦制など）を導入し、コミュニティの質を担保する。

(4)オンラインとオフラインの「ブレンディッド」の再定義

①課題：オンライン（Teams 等）でのコミュニケーションにハードルを感じる受講生が一定数存在し、対面の場に比べて交流が停滞しやすい。

② 次年度への施策：＊ 直接対面の価値最大化：直接対面を「主」、オンライン学習を「従」と位置づけ、対面イベントの設計をより精緻に行う。

④ 初期オンボーディングの徹底：最初のキックオフで「ここにいる意味」を強く実感させ、その勢いをオンライン期間も維持する設計を強化する。

(5)持続可能な仕組みとしての「型」の確立

①課題：3 年間の事業の締めくくりとして、これまでの知見を汎用的なモデルに昇華させる必要がある。

②次年度への施策：＊ ガイドブックの完成：リスキル推進プロセスの実践を整理し、他地域や他業

する。

② チームによる多角的な支援：一人のアドバイザーが全てを抱うのではなく、「事業コンサルタント」「キャリアコンサルタント」「学習支援コーチ」「コミュニティマネージャー」の 4 つの役割をチームとして構築させる体制を目指す。

③ 受講生属性の仕組み：募集段階で「学ぶ必要性」の高い人を識別基などで識別し、コミュニティの質と学習継続率を高める 。

(3)「ブレンディッド・ラーニング」の再定義と IT 環境の整備

オンラインツールの活用にハードルを感じる受講生が多いため、対面とデジタルのバランスを最適化する。

① 「対面」を主、オンラインを「従」に：直接対面の場を学習加速のメインエンジンと位置づけ、キックオフなどの初期段階で「ここにいる意味」を強く実感させる設計に変更する。

② LMS（学習管理システム）の高度化：受講生の属性をリアルタイムで識別し、適切なタイミングで声掛けができるよう、システムのプロトタイプを改訂・完成させる。

③ 持続可能な「ガイドブック」の完成：3 年間の知見を結晶化し、他地域や他業態でもそのまま活用できる汎用的な「リスキリング支援の型」をガイドブックとして完成させる 。

4-4 本報告書のまとめ

3 年間のリスキリング講座の実証研究を通じて得られた最大の知見は，リスキリングの成功は個人の努力に留まらず，「組織でこみの変革」と表裏一体であるということである。

受講者が「学びの旅（ヒーローズ・ジャーニー）」を経て得た自信や主体性は，経営層の個々の職場の理解，そして現場での実践機会があって初めて，組織の「稼ぐ力」へと昇華される。

ヒアリングにご協力いただいた企業様からは，受講者の表情が明るくなり，自発的な行動が生まれたという心強い変化も報告された。

一方で，多忙な現場での学習時間の捻出や，伴走支援（リスキル推進アドバイザー）の標準化など，今後の定着に向けた課題も明確になった。

本報告書で提言した「成功事例の可視化」や「組織的サポート体制の構築」は，本事業を単発の取り組みに終わらせず，持続可能な地域産業の基盤とするための重要な指針となるであろう。

結びに，本事業の趣旨に賛同し，多忙な業務の合間を縫って貴重的に受講された専門職業人材の皆様，そして多大なるご理解とご協力を賜りました参画企業の皆様，関係諸機関の皆様に深く感謝申し上げます。

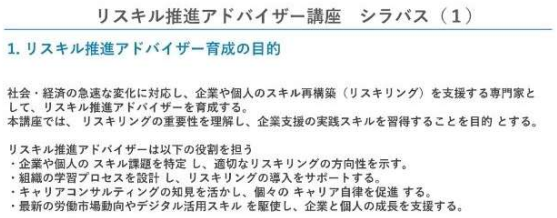
本事業で構築された「リスキリング支援モデル」が，山口県の観光業に関わる人々が自身の仕事に誇りを持ち，地域の魅力を世界へ発信し続けるための強固な礎となることを切に願っている。

令和 8 年 1 月 26 日

5-2 体制整備

リスキル推進アドバイザー講座（改訂）【一部掲載】





リスキル推進アドバイザー講座　シラバス（1）

1. リスキル推進アドバイザー育成の目的

社会・経済の急速な変化に対応し、企業や個人のスキル再構築（リスキリング）を支援する専門家として、リスキル推進アドバイザーを育成する。
本講座では、 リスキリングの重要性を理解し、企業支援の実践スキルを習得することを目的 とする。

リスキル推進アドバイザーは以下の役割を担う
・企業や個人の スキル課題を特定 し、適切なリスキリングの方向性を示す。
・組織の学習プロセスを設計 し、リスキリングの導入をサポートする。
・キャリアコンサルティングの知見を活かし、個々の キャリア自律を促進 する。
・最新の労働市場動向やデジタル活用スキル を駆使し、企業と個人の成長を支援する。

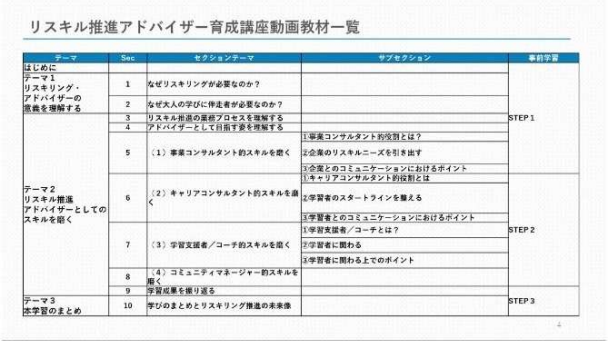


リスキル推進アドバイザー講座　シラバス（2）

2. 学習プロセス

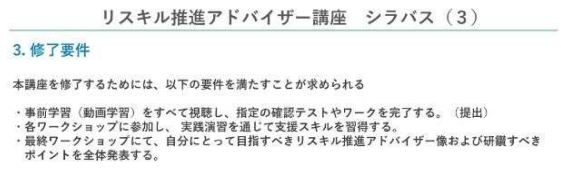
本講座では、 事前学習（動画学習）とワークショップ（実践学習）を組み合わせ、
知識習得とスキル定着を図る。各ステップの学習目標とプロセスは以下の通り。

	プレ	STEP 1		STEP 2		STEP3	
ステップ	キックオフ	事前学習①	ワークショップ①	事前②	ワークショップ②	事前学習③	ワークショップ③
手法	オンライン（2時間程度）	動画学習	対面（4時間程度）	動画学習	対面orオンライン（3時間程度）	動画学習	対面orオンライン（3時間程度）
目・概要	前提と目的共有	・リスキルの重要性と基本概念を理解する ・リスキル推進アドバイザーが果たすべき役割を理解する ・企業訪問による事業課題のヒアリングと、それを受けた提案の仕方を理解・実践（SIM）する		・個別面談を設計する & ・学習伴走に備える		・受講者との面談の仕方と、面談の中で目標設定、具体的な学習の一歩を踏み出す支援の仕方を理解・実践（SIM）する & 実践振り返り・追加学習	



リスキル推進アドバイザー育成講座動画教材一覧

テーマ	Sec	セクションテーマ	サブセクション	事前学習
はじめに				
テーマ1 リスキリング・アドバイザーの意義を理解する	1	なぜリスキリングが必要なのか？		
	2	なぜ大人の学びに伸走者が必要なのか？		
	3	リスキル推進の基礎プロセスを理解する		STEP 1
	4	アドバイザーとして自己を理解する		
テーマ2 リスキル推進アドバイザーとしてのスキルを磨く	5	（1）事業コンサルタント的スキルを磨く	1.事業コンサルタント的役割とは？	
			2.企業のリスキルニーズを引き出す	
			3.企業とのコミュニケーションにおけるポイント	
	6	（2）キャリアコンサルタント的スキルを磨く	1.キャリアコンサルタント的役割とは	
			2.学習者のスタートラインを整える	
			3.学習者とのコミュニケーションにおけるポイント	
	7	（3）学習支援者／コーチ的スキルを磨く	1.学習支援者／コーチとは？	STEP 2
			2.学習者に関わる	
			3.学習者に関わる上でのポイント	
	8	（4）コミュニティマネージャー的スキルを磨く		
	9	学習成果を振り返る		
テーマ3 本学習のまとめ	10	学びのまとめとリスキリング推進の未来像		STEP 3



リスキル推進アドバイザー講座　シラバス（3）

3. 修了要件

本講座を修了するためには、以下の要件を満たすことが求められる

・事前学習（動画学習）をすべて視聴し、指定の確認テストやワークを完了する。（提出）
・各ワークショップに参加し、 実践演習を通じて支援スキルを習得する。
・最終ワークショップにて、自分にとって目指すべきリスキル推進アドバイザー像および研鑽すべきポイントを全体発表する。

2-2.各ステップにおけるポイント（STEP2）

目的
・リスキル伴走支援のフレームワークを理解する。
・受講者が企業担当者との対話を通じて、適切なリスキリング計画を提案できるようになる。
・大切にすべきスタンス（具体的なアドバイスにも踏み込む）を理解する

事前学習におけるチェックポイント
・受講者が「企業支援の流れ」をイメージできているか確認する。
・企業が抱える課題に対し、リスキル推進アドバイザーとしてどのように関わるべきかを理解してもらう（特にスタンス）。

ワークショップにおけるチェックポイント
・受講者が「企業の課題に沿った支援計画」を立案できているか確認する。
・面談ロールプレイでは、理解を実践に移せているかーすなわち、受講者が「適切な質問」を投げかけつつ、前向きにリスキルに取り組めるようにガイドできているかを確認する。
・ロールプレイ後の振り返りで、受講者が 「自分の改善点」 を明確にできるようにする。
・リスキル計画作成ワークでは、現実的かつ具体的な施策が盛り込まれるようガイドする。

2-2.各ステップにおけるポイント（STEP2）

ワークショップ② 進行方法（案）
※参加者の状況、シチュエーションによって適切に置き直す必要があるため、あくまでもイメージとして参考に。

【1】イントロダクション（30分）
・目的の打ち込み／本日の全体像の提示STEP 1の振り返り
（「リスキルとは企業ニーズが起点」「企業視点で壁を理解する」など）
【2】スクリプト作成（50分）
・DX学習者のケースに基づいたインタビュースクリプトを作成AI（ChatGPT等）を活用し、質問案を洗い出す
【3】ロールプレイセッション（55分）
・作成したスクリプトを使い、インタビューを相互実践受講者同士が企業担当者役とアドバイザー役を交互に担当質問の流れや表現をブラッシュアップ
【4】振り返り & フィードバック（15分）
・ロールプレイの結果を振り返り、質問の効果やスクリプトの改善点を全体で出し合う。
現在のヒアリングシートを共有し、より良い質問設計を検討。
【5】ラップアップ・次回予告（10分）
・学習したことを整理し、次回の学習テーマを確認。

2-3.各ステップにおけるポイント（STEP3）

目的
・企業や個人の リスキリング支援計画を実施した後のフォロー面談 を実践できるようになる。
・受講者が 学習計画の進捗を確認し、適切なサポートを提供するスキルを磨く。
・面談を通じて、受講者が 学習者の課題を特定し、学習継続の動機づけを行えるようになる。
・面談後の適切なフィードバックと次のアクションプランを設計する能力を強化する。

事前学習におけるチェックポイント
・受講者が「面談の目的」を理解できているか。
・企業や学習者が直面する学習の停滞やモチベーションの低下の、想定課題を挙げられているか。
・適切な質問スクリプトやAIツールを活用し、面談の質を高める準備ができているか。

ワークショップにおけるチェックポイント
・学習計画の進捗が停滞する要因を特定し、面談の焦点を明確にできるか。
・受講者が、学習者の課題を引き出し、自分の持ち味も活かしつつ適切なアドバイスを提供できるか。
・モチベーション低下に対応し、学習継続を促す面談ができるか。

2-3.各ステップにおけるポイント（STEP3）

ワークショップ③ 進行方法（案）
※参加者の状況、シチュエーションによって適切に置き直す必要があるため、あくまでもイメージとして参考に。

【1】イントロダクション（30分）
・目的の打ち込み／本日の全体像の提示STEP 2の振り返り
・フォロー面談の意義を確認（学習計画の進捗確認・学習者のモチベーション管理・次のアクション提案）

【2】ケーススタディ分析（50分）
・学習が計画通りに進んでいない学習者の事例を検討ケースの状況を整理し、「どこでつまずいているのか」を分析受講者が「どのような質問をすれば課題を明確化できるか」を考える

【3】フォロー面談ロールプレイ（55分）
・ペアワークで面談を実施。面談の流れや質問の仕方をブラッシュアップ面談後に受講者同士でフィードバックを行い、改善点を整理

【4】振り返り & フィードバック（15分）
・ロールプレイの結果を振り返り、面談のポイントを整理「どの質問が効果的だったか」「どの点を改善すべきか」を全体で議論。学習者のタイプごとにアプローチを検討。

3.評価基準

●前提としての考え方

概観を理解するのが本講座ではあるが、学びはずっと続く。

「自身の強みがどんなところで活きそうか？」

「自身が研鑽していくとよいところはどんなところか？」

自分のアドバイザー像の輪郭を知ることをゴールとする。

修了要件（全体評価基準）

【1】講義の受講完了
すべての講義・ワークショップに参加し、指定の学習プロセスを修了していること。

【2】実践スキルの習得
以下の3つの領域において、適切な指導スキルを実践できること。
① リスキリングの基礎知識とアドバイザーとしての支援の在り方を理解できる
② ケーススタディや演習を用い、アドバイザーとしての実践力に向けて研鑽の姿勢がみられる

【3】課題レポートの提出
・講座指定の課題を作成し、提出する。

【4】総合評価（講師による最終確認）
上記を総合的に評価し、修了判定を行う。
一定の基準を満たさない場合は、追加課題の提出や再試験を求める場合がある。

リスキル推進アドバイザー
育成講座　運用の手引き

1-1. 本講座の目的

本講座は、企業や個人が社会・経済の変化に適応し、必要なスキルを獲得するための支援者 「リスキル推進アドバイザー」 を育成することを目的としています。

アドバイザーとしての役割を理解し、企業支援の実践スキルを身につけることで、
リスキリングを円滑に推進できる専門家 を育成します。

本講座の主な学習目標は以下の通りです。

・リスキリングの意義と基本概念 の理解
・企業支援のためのヒアリング・提案手法 の習得
・学習プロセスの設計と支援方法 の実践
・個別面談を通じたリスキル支援の方法 の体得

本講座では、事前学習（動画学習）とワークショップ（実践学習）を組み合わせ、知識習得とスキル定着を図ります。

1-2. 講師の役割

リスキル推進アドバイザー育成講座の講師は、単なる知識提供者ではなく、
受講者の主体的な学びを促進するファシリテーター の役割を担います。

具体的には、以下のような役割を果たします。

① 受講者の学習支援受講者が リスキル推進アドバイザーとしての役割を自分ごと化できるよう促す。
⇒事前学習の内容を確認しながら、ワークショップで 実践的な思考やスキル を深める手助けをする。

② ファシリテーションワークショップの進行を担当し、受講者同士の議論を活性化する。
⇒企業ヒアリングやケーススタディの場面で、適切な質問を投げかけ、考えを引き出す。
必要に応じて 個別フィードバック を行い、受講者の理解を促進する。

③ 実践的なサポート企業訪問や面談シミュレーション進行を支援し、実践経験を積ませる。
⇒受講者が実際の現場で活用できるように、実践的なアドバイス を提供する。

1-3. 各ステップの流れ（基本形）



※わかるとできる、は違うことは前提。まずは概観を理解できることが重要。
研鑽と実践はその後も続いていく。
※参加者によってレベル調整、強調ポイントの調整を行う。

2-1.各ステップにおけるポイント（STEP１）

以下は基本形の記述。
実際に行った内容は、
WS資料を参照のこと。

目的
・リスキリングの意義と基本概念を理解する。
・企業がリスキリングを必要とする背景を知る。
・企業訪問や課題ヒアリングの基本スキルを身につける。

事前学習におけるチェックポイント
・受講者が「リスキリングの目的を説明できる」状態か確認する。
・企業視点と個人視点の両方からリスキルの意義を理解させる。

ワークショップにおけるチェックポイント
・受講者が「企業のリスキル課題」の概観を説明できるよう促す。
・どのようにして企業のリスキル課題にアプローチしたらよいかのイメージがつくように促す。
・グループワークでは、受講者同士の議論を活性化させる。

2-1.各ステップにおけるポイント（STEP１）

ワークショップ① 進行方法（案）
※参加者の状況、シチュエーションによって適切に書き直す必要があるため、あくまでもイメージとして参考に。

【1】イントロダクション（30分）
・目的の打ち込み/全体像の提示。
・受講者同士の相互理解を実施（自己紹介・学習動機の共有）。

【2】インプット（リスキルとは）（20分）
・動画のラップアップでポイントを再度おさえる

【3】ケーススタディを通して考える～企業ヒアリング～（150分）
・企業のリスキル課題を分析するワークを実施。
「DX化の進む製造業における人材課題」を題材にディスカッション。
・企業訪問を想定し、ペアワークでヒアリング練習。講師は「良い質問例」を提示し、受講者に実践させる。

【4】振り返り（30分）
・学習したことを整理し、次回の学習テーマを確認。

リスキル推進アドバイザー認定講師育成講座（改訂）【一部掲載】

令和7年度「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」

リスキル推進アドバイザー認定講師育成講座

2026年2月
学校法人YIC学院

シラバス



リスキル推進アドバイザー認定講師育成の目的

本講座は、企業や個人のリスキリングを支援する リスキル推進アドバイザーの育成を担う講師を養成する。
講師として必要な 指導設計力・ファシリテーション力・評価スキル を習得し、リスキル推進アドバイザーが 実践力を身につけられる指導を行える人材を育成 する。

リスキル推進アドバイザー認定講師は以下の役割を担う

・アドバイザー育成の指導
受講者が リスキリングの意義や支援スキルを体系的に習得できるよう 指導を行う。
学習設計・実践演習・フィードバックを組み合わせた効果的な指導を実践する。

・ファシリテーションと実践支援
受講者が主体的に学び、企業支援の実践スキルを身につけられるよう促す。
企業との対話や学習者支援のケースワークを活用し、実践的なスキルトレーニングを提供する。

・リスキリング教育の質の向上
リスキル推進アドバイザーの指導方針を策定し、継続的に教育内容を改善する。
最新のリスキリング動向やデジタル活用スキルを取り入れ、教育の質を高める。

リスキル推進アドバイザー認定講師育成講座学習プロセス

事前学習（動画学習）とワークショップ（実践学習）を組み合わせ、知識習得とスキル定着を図る。

ステップ	1. 講師としてのスタンス醸成	2. 学びの場の設計	3.ファシリテーション実践
目的	リスキル推進の背景を理解し、自分自身の「学び続ける力」を確認。 講師としてのスタンスを明確化する。	学びの場を設計する基礎を理解し、初歩的なデザインスキルを身につける。	ファシリテーションの基礎スキルを実践的に身につける。
事前動画学習（180分）	①講師としての視座・視点（30分） WHY: 講師に求められる視点。 WHERE: 社会に広く目を向ける。 WHAT: ラーナー変革者であり、学びを届けるファシリテーターである。 ②自分のらしさを磨く（15分） ③学び続ける力と情報収集（20分） 学びの楽しさを継続するマインドセットと、情報収集の大切さ。 ④AIを味方につける（15分）	①学びの場を設計する基礎（30分） 目的をブラさず、学習者中心のデザインを行うとは。 目的・対象・手法の基本的な構成。 研修とワークショップ ②問いを活用した学びの促進（20分） 本講師の中心価値。ファシリテーションの学びを引き出すための問いかけの方法。	①ファシリテーションの基本（25分） 良いファシリテーションの定義とスキル。 ②多様な学習者への対応（25分） 異なる背景やニーズに応じた柔軟なアプローチ。 それぞれが持つ視点の違いを理解する。 共同注視の力。
ワークショップ	6時間／対面 ①相互理解 ②講師としてのマインドセット 参加者同士でマインドセットを醸成。 自分のらしさにも気づく。 ③情報収集地図を作成 マインドセットを具体的なアクションにする。情報を広く取り続けるための施策。 AI活用を検討。	3時間／オンライン ①学びの場を設計するとは？ 効果的な学びの場の事例を共有など。 ②学びの場の設計シナリオ作成実践 特定のテーマに基づいて学びの場を設計。 シナリオの発表と講師からのフィードバック。	3時間／オンライン ①ファシリテーションのロールプレイ シナリオに基づくファシリテーションを実践。各グループで振り返りと改善案を共有。 ②フィードバックセッション 講師や他の受講者からの具体的なアドバイスを受ける。

リスキル推進アドバイザー育成講座動画教材一覧

テーマ	セクション	セクションテーマ	目的
テーマ1 講師としてのスタンスを理解する	1	リスキル推進アドバイザー認定講師とは？	
	2	認定講師に求められるマインド・スキルは？	・人財要件（求められるものはとても多い） ・視座視点（広い社会への関心） ・自らがラーナーである
	3	自分らしさを活かす	・自分の背景を理解し、悩みと余白を理解する ・コレクティブ・ニーアス（両）
	4	AIを味方につける	・AIを味方につける
	5	ライフロングラーナーとしての視界	・情報地図を持つことの大切さ
テーマ2 学びの場を設計する	1	学びの場を設計する（基礎）	・目的を捉え、学習者を中心に据える～学びの場の設計とは ・ワークショップ的な手法を取り入れる
テーマ3 ファシリテーションを実践する	1	ファシリテーションの基本	・揺いた学びの場を実感する
	2	多様な学習者を捉える	・それぞれから見える景色を尊重する ・共同注視で場にまとまりをつくる
テーマ4 総合演習と認定	1	これまでのまとめ／事前課題	

養成講座　修了要件（全体評価基準）

【１】講義の受講完了
すべての講義・ワークショップに参加し、指定の学習プロセスを修了していること。

【２】実践スキルの習得
以下の3つの領域において、適切な指導スキルを実践できること。
① リスキリングの基礎知識とアドバイザー支援の理論を指導できる
② ファシリテーションを通じて、受講者の主体的な学びを促せる
③ ケーススタディや演習を用い、企業支援の実践力を高める指導ができる

【３】模擬講義（ワークショップ）の実施 & フィードバックの活用
・リスキル推進アドバイザー育成のための課題を作成し、提出する。
・それに基づき、模擬講義（ワークショップ）を行い、他の受講者・講師からフィードバックを受ける。
　フィードバックをもとに指導改善ができる。

【４】総合評価（講師による最終確認）
模擬講義・指導計画・ワークショップ実施状況を総合的に評価し、修了判定を行う。
一定の基準を満たさない場合は、追加課題の提出や再試験を求める場合がある

評価基準表（全体観点について）

項目	内容
① 出席	すべての講座・ワークショップに出席していること（欠席は要補講対応）
② 学びの姿勢	対話・ワーク・フィードバックなどに積極的に参加し、内省・発言があること
③ 提出物	以下の2点（フォーマットは異なってもいいが観点として入れる）を期限内に提出すること ①講座構想メモ（シート①相当） ②講座設計シート（シート②相当・タイムスケジュール等）
④ 発表	最終回で講座構想を時間内で発表し、他の発表にも真摯に関わること
⑤ フィードバック活用	他者からのコメントを受け止め、必要に応じて改善や言語化を進める姿勢が見られること

評価基準表（提出課題について）

評価観点	チェックポイント	参考になるアウトプット例
① 講座設計の意図の明確さ	・社会・現場に対する課題意識が語られているか ・自分の経験や価値観と結びついているか	シート①「なんのために」欄の記述、簡単プレゼン
② 対象者の具体性	・誰に向けた講座かが具体的に描かれているか ・その人の"モヤモヤ"や状況がイメージできるか	シート③「誰のために」欄、ペルソナ設定
③ 渡したい問いと学びの設計	・受講者の気づき・変化を促す問いがあるか ・知識伝達に偏らず、体験的な学びになっているか	講座タイトル、ワークの設計、問いの表現
④ プログラム構成（時間設計含む）	・講座全体の展開が明確で、時間配分が妥当か ・導入・展開・まとめの流れがあるか	設計シート②（時間・活動・意図）
⑤ ファシリテーションの意図	・参加者の主体性をどう引き出すかが示されているか ・問いかけ・対話・場ぎの工夫があるか	設計シート②「入（はるまい）」欄、ワーク内容
⑥ しつらえの創意工夫	・空間、ツール、雰囲気などの"演出"に意識があるか ・講師の"how we show up"が設計に反映されているか	道具・空間・導入時の工夫、「私の持ち味・癖」への言及
⑦ 自分らしさ（講師性）の発揮	・講座にその人らしさがにじみ出ているか ・講師として立つ意味が自分の言葉で語られているか	プレゼン全体の語り口、まとめのメッセージ、タイトルなど
⑧ フィードバックへの応答力（任意）	・他者の意見を受けて改善の兆しが見られるか ・「自分だけでは見えなかった視点」を取り入れているか	発表時のコメントへの応答、質疑応答

評価基準表（未達例）

※以下のケースは、講座設計や参加状況において一定の水準に満たないと判断される例。
　講座設計案や発表内容については、別途設定された観点表を用いて確認する。

基準未達成のケース	想定される問題	対応策
講義内容の理解不足	リスキリングの基礎知識や企業支援の流れを十分に理解していない	追加の学習課題や確認テストを実施 / 必要に応じて補講を受ける
模擬講義（WS）の質が基準を満たしていない	受講者を主体的に学ばせる設計・実践ができていない。ファシリテーションが機能していない	計画の再提出/模擬講義の再実施 / ファシリテーションの追加トレーニングを受ける
受講態度・参加状況の問題	講義やワークショップに十分参加していない、他の受講者との協力が消極的	未受講分の補講を受ける / 受講態度が著しく不適切な場合は修了認定の見送り
総合評価（実践力不足）	知識はあるが、実際の企業支援やアドバイザー育成の実践力が不足している	追加トレーニング（ロールプレイ・事例演習）を受ける / 再評価の機会を設ける

教材

目次

1.

本講座の前提／概観



リスキル推進アドバイザー育成を通じた４つの学び

リスキル推進アドバイザーの育成を通じて多くのことを学び、今回の講師育成プログラムに活かしていく。講師自身が「学び続ける人」であることの重要性や、学びの場を構築するための技術、そしてAIを活用した学びの促進など、リスキル推進に必要な要素をプログラム全体に反映する。

ライフロングラーナーとしてのマインドセット	ファシリテーションの技術と実践	AIとテクノロジーを味方につける力	学びのデザイン思考
講師自身が「学び続ける人」であることは、単に知識や技術を伝えるだけではなく、自らが変化に対応し続ける姿勢を示すことを意味している。学び続ける力とは、知識を得るだけでなく、それを活用し、他者と共有し、さらに新しい知見を生み出す循環を作ることである。本プログラムでは、学びを楽しむ力、情報を収集し続けるスキル、そしてその知見を周囲と共有する方法を養成している。	リスキル推進アドバイザーにとって、学びの場を作り、参加者同士の相互作用を促すファシリテーション能力は欠かせない。本プログラムでは、講師として必要なファシリテーションを、実践を通して深めていく。特に「学びを促進する問いを投げかける技術」や「多様なバックグラウンドを持つ学習者に対応する柔軟性」を重視し、参加者が主体的に学べる場を設計する力を鍛える。	急速に進化するAI技術は、学びの形を大きく変えている。AIは単なるツールではなく、コレクティブジーニアス（集合知）を高めるパートナーである。このプログラムでは、AIをどのように活用し、学びの効率化や効果的な場作りに役立てるかにも触れる。AIを活用することで、単なる情報提供を超えた参加者一人ひとりのニーズに応じた学びを提供する方法を実践する。	講師は単なる知識提供者ではなく、学びの場をデザインする創造者である。本プログラムでは、参加者が主体的に関わり、学びの価値を実感できる場を設計する力を養う。具体的には、実践的なシナリオ作りや、効果的なフィードバックの方法を通じて、学びの場が持つ可能性を最大化する技術を鍛える。

リスキル推進アドバイザー認定講師育成の概観

目的	リスキル推進アドバイザーを育成するために、認定講師を養成する講座を設計・実施する。この講座を通じて、リスキル推進アドバイザーを育成する講師自らが、学び続ける姿勢と実践的なスキルを持つプロフェッショナルとなることを目指す。	
学習の柱	1. どのような視座視点でとらえ、何を学ぶべきかを理解する（WHY/WHERE/WHAT） →動画教材	・講師としてリスキル、学び続ける姿勢を示すことの大切さを実感する。 ・市場動向を常に把握し、学びを促進するスキルを磨く重要性を認識する。 ・自身のキャリア背景に応じた強みの違いを認識しつつ、AIを活用しながら、仲間とコレクティブジーニアスの視点で相互支援する姿勢を持つ。
	2. 講師としての実践力を強化する（HOW） →ワークショップ	・学びの場を設計し、ファシリテーションスキルを中心に養う。 ・情報地図を作成し、アップデートし続ける力を養う。 ・AI活用の実践で、ツールを味方につける感覚を養う。 ・最終的に学びの場を設計・ファシリテーションできる能力を評価。

リスキル推進アドバイザー認定講師育成　シラバス

【講座概要】
・講座概要本プログラムは、リスキル推進アドバイザーを育成する認定講師を養成することを目的とした全４回の学習プランで構成される。

・事前動画で基礎知識を学び、ワークショップでその内容を実践し深めることで、講師としての基礎力から応用力までを段階的に習得する。

【対象者】
・リスキル推進アドバイザーとしての役割を担い、講師として他者を育成する意欲のある方。
・教育、キャリア支援、人材開発の実務経験がある方。

【プログラムの目標】
・ライフロングラーナーとしてのマインドセットを確立する。
学びの場を構築・促進するスキルを習得する。AI活用と学びのデザイン思考を実践できる講師としての力を養成する。

リスキル推進アドバイザー認定講師育成講座カリキュラム

ステップ	1. 講師としてのスタンス醸成	2. 学びの場の設計	3.ファシリテーション実践
目的	リスキル推進の背景を理解し、自分自身の「学び続ける力」を確認。 講師としてのスタンスを明確化する。	学びの場を設計する基礎を理解し、初歩的なデザインスキルを身につける。	ファシリテーションの基礎スキルを実践的に身につける。
事前動画学習（180分）	①講師としての視座・視点（30分） WHY: 講師に求められる認定理由。 WHERE: 社会に広く目を向ける。 WHAT: ラーナー・受講者であり、学びを導くファシリテーターである。 ②自分のらしさを磨く（15分） ③学び続ける力と情報収集（20分） 学びの楽しさを継続するマインドセットと、情報収集の大切さ。 ④AIを味方につける（15分）	①学びの場を設計する基礎（30分） 目的をブラさず、学習者中心のデザインを行うとは。 目的・対象・手法の基本的な構造。 研修とワークショップ ②問いを活用した学びの促進（20分） 本講師の中心価値、ファシリテーションの学びを引き出すための問いかけの方法。	①ファシリテーションの基本（25分） 思いファシリテーションの定義とスキル。 ②多様な学習者への対応（25分） 異なる仲間やニーズに応じた柔軟なアプローチ。 それぞれが持つ視点の違いを理解する。 共通注視の力。
ワークショップ	6時間／対面 ①相互理解 ②講師としてのマインドセット 参加者それぞれのマインドセットを確認。 自分のくせにも気づく。 ③情報収集地図を作成 マインドセットを具体的なアクションにする。情報を広く取り続けるための施策。 AI活用を進める。	3時間／オンライン ①学びの場を設計するとは？ 効果的な学びの場の事例を共有など。 ②学びの場の設計シナリオ作成実践 特定のテーマに基づいて学びの場を設計。 シナリオの発表と講師からのフィードバック。	3時間／オンライン ①ファシリテーションのロールプレイ シナリオに基づくファシリテーションを実践。各グループで振り返りと改善案を共有。 ②フィードバックセッション 講師や他の受講者からの具体的なアドバイスを受ける。

リスキル推進アドバイザー認定講師育成講座カリキュラム

フェイズ	4.総合演習と認定
目的	学びの場の設計とファシリテーションスキルを総合的に評価する。
事前動画学習（180分）	＜事前課題＞ ・特定の場面／対象者に対しての、学習の設計とファシリテーションのプランを考える。
ワークショップ	6時間／対面 ①学びの場の総合設計発表 事前に設計した学びの場を実際にファシリテーション。他チームが受講者として参加し、学びの体験をフィードバック。 ②認定評価セッション 講師からの最終評価と次へのアドバイス。

【補足】カリキュラムの調整について

基本的なカリキュラムについては、前述のとおりだが、

「参加者にとって一番学ぶべき点はどこか？」を事前およびキックオフで掴んでおき、アレンジすることが望ましい。

【参考】2025年実証講座
・参加者はキャリアコンサルティングや、就業支援等は既に日常的な業務として行い一定スキルがある方たちだったので、参加者からのニーズを総合的に考え、
「答えのない場をどうファシリテーションするか？」
というところに照準を絞って、場を設計した。

・特に、ファシリテーションスキルを限られた時間の中で習得してもらうのは難しいため、ビジュアルを使ってワークをしていく（ビジュアル思考）を取り入れることで、スキルを高度に問わない進め方のレクチャーと実践を行った。

※具体的には、実際に行ったワークショップ資料ご参照のこと。

基本的な知識体系を頭に入れつつ、参加者にとって最も学ぶべきことは何か？をニーズ把握することが、非常に重要である。

2.

リスキル推進アドバイザー認定講師育成

リスキル推進アドバイザー認定講師　動画教材

テーマ	セクション	セクションテーマ	目的
テーマ1 講師としてのスタンスを理解する	1	リスキル推進アドバイザー認定講師とは？	
	2	認定講師に求められるマインド・スキルは？	・人材要件（求められるものはとても多い） ・視座視点（広い社会への関心） ・自らがラーナーである
	3	自分らしさを活かす	・自分の背景を理解し、強みと余白を理解する ・コレクティブジーニアス（再）
	4	AIを味方につける	・AIを味方につける
	5	ライフロングラーナーとしての視界	・情報地図を持つことの大切さ
テーマ2 学びの場を設計する	1	学びの場を設計する（基礎）	・目的を捉え、学習者を中心に据える～学びの場の設計とは ・ワークショップ的な手法を取り入れる
テーマ3 ファシリテーションを実践する	1	ファシリテーションの基本	・場いた学びの場を実感する
	2	多様な学習者を捉える	・それぞれから見える景色を尊重する ・共同注視で場にまとまりをつくる
テーマ4 総合演習と認定	1	これまでのまとめ／事前課題	

1
認定講師としてのスタンスを理解する

1 リスキル推進アドバイザー認定講師とは？

リスキル推進アドバイザー認定講師育成の概観

【講座概要】
・講座概要本プログラムは、リスキル推進アドバイザーを育成する認定講師を養成することを目的とした全４回の学習プランで構成される。

・事前動画で基礎知識を学び、ワークショップでその内容を実践し深めることで、講師としての基礎力から応用力までを段階的に習得する。

【対象者】
・リスキル推進アドバイザーとしての役割を担い、講師として他者を育成する意欲のある方。
・教育、キャリア支援、人材開発の実務経験がある方。

【プログラムの目標】
・ライフロングラーナーとしてのマインドセットを確立する。
学びの場を構築・促進するスキルを習得する。AI活用と学びのデザイン思考を実践できる講師としての力を養成する。

あなたなら、どんな講座を設計しますか？



→考える観点を出してみましょう

考えるべき視点は、たくさんある。

学習目標の解像度をあげる

●知識
✓ 受講者にどのような知識を身につけさせたいか？
（例: リスキルの重要性、学びのデザイン思考、AI活用の基礎）
●スキル
✓ ワークショップを通じてどのようなスキルを習得させたいか？
（例: ファシリテーション技術、学びの場の設計、情報収集力）
●マインドセット
✓ 講師としてどのような姿勢を育成したいか？
（例: ライフロングラーナーとしての意識）

講座概観を組み立てる

●このプログラムの目的（リスキル推進アドバイザーの認定講師を育成）を達成するために、講座全体の流れはどうあるべきか？

✓ どのような順番で知識・スキルを習得すれば効果的だろうか？
✓ 対面とオンラインのどちらをどのように活用するとよさそうか？
✓ 各回のテーマをどのように分けると理解がしやすいか？

●受講者にどのような体験を提供したいか？

✓ 受講者のモチベーションを引き出すには？
✓ 学びの主体性を促す方法は？

考えるべき視点は、たくさんある。

内容を具体化する

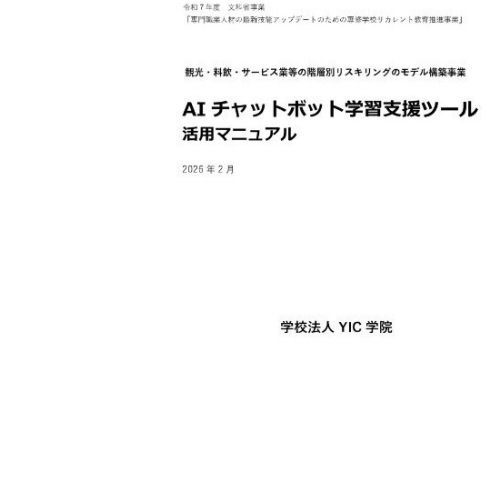
●事前動画の内容を考える
✓ 各動画のタイトルと主な学びのポイントは何か？
✓ 各動画の長さ（目安: 15〜20分）をどのように設定するか？

●ワークショップの内容を考える
✓ ワークショップで扱うテーマやアクティビティの具体例は？
✓ 事前動画の内容をどのように実践やディスカッションに落とし込むか？

評価方法を定める

●どのように受講者の学びを評価するか？
✓ ワークショップ中の発表やディスカッション内容を評価する方法。
✓ 最終認定で何を評価するか？（例: 学びの場の設計とファシリテーションスキル）

●学びの成果を測るためにどのようなフィードバックを行うか？
✓ フォーマット（口頭、書面など）とタイミング（即時、後日）。



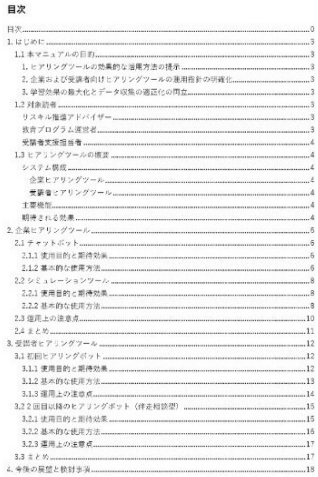
令和 7 年度　文科省事業
「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」

観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業

AI チャットボット学習支援ツール
活用マニュアル

2026 年 2 月

学校法人 YIC 学院



目次

目次 0
1. はじめに 3
1.1 本マニュアルの目的 3
1. ヒアリングツールの効果的な活用方法の提示 3
2. 企業および受講者向けヒアリングツールの運用指針の明確化 3
3. 学習効果の最大化とデータ収集の適正化の両立 3
1.2 対象読者 3
リスキル推進アドバイザー 3
教育プログラム運営者 3
受講者支援担当者 4
1.3 ヒアリングツールの概要 4
システム構成 4
企業ヒアリングツール 4
受講者ヒアリングツール 4
主要機能 4
期待される効果 4
2. 企業ヒアリングツール 6
2.1 チャットボット 6
2.1.1 使用目的と期待効果 6
2.1.2 基本的な使用方法 6
2.2 シミュレーションツール 8
2.2.1 使用目的と期待効果 8
2.2.2 基本的な使用方法 8
2.3 運用上の注意点 10
2.4 まとめ 11
3. 受講者ヒアリングツール 12
3.1 初回ヒアリングボット 12
3.1.1 使用目的と期待効果 12
3.1.2 基本的な使用方法 13
3.1.3 運用上の注意点 14
3.2 2 回目以降のヒアリングボット（伴走相談型） 15
3.2.1 使用目的と期待効果 15
3.2.2 基本的な使用方法 16
3.2.3 運用上の注意点 17
3.3 まとめ 17
4. 今後の展望と検討事項 18
4.1 機能拡張の方向性 18
4.1.1 受講者ヒアリングボットの伴走エージェント化【一部実現】 18
4.1.2 企業ヒアリングツールの連携強化 18
4.1.3 総合的なデータプラットフォームの構築 18
4.2 運用改善の検討点 19
4.2.1 利用シーンの拡充 19
4.2.2 アドバイザーの育成とフォローアップ体制 19
4.2.3 運用評価と改善プロセス 19
4.3 新規機能の提案 19
4.3.1 ゴール設定からデイリータスクへの分解機能 19
4.3.2 AI を活用したリアルタイム分析機能 20
4.4 まとめ 20

1. はじめに

本マニュアルは、「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」における AI 学習支援ツール実証として、リスキル推進アドバイザーが DX 人材育成プログラムの場に使う「ヒアリングツール」の効果的な活用方法と運用指針を示すことを目的としています。企業と受講者双方からの情報を効率的に収集・分析し、学習効果や支援機の質を高めるために、ヒアリングツールは欠かせない存在となっています。本書では、その概要や対象読者、そしてツールを活用することで期待される効果について述べます。

1.1 本マニュアルの目的

1. ヒアリングツールの効果的な活用方法の提示

企業と受講者に対するヒアリングを効率的かつ深いレベルで行うために、チャットボットやシミュレーションツールをどのように活用すればよいかを具体的に解説します。特に、AI を活用したインタラクティブな対話設計や、事前準備を充実させるシミュレーション機能など、実践的なノウハウを提供します。

2. 企業および受講者向けヒアリングツールの運用指針の明確化

企業ヒアリングツールと受講者ヒアリングツールは、それぞれ異なる目的や特徴を持っています。本マニュアルでは、運用の流れやヒアリング項目の設定、情報管理の注意点など、実際に運用するうえで必要となる指針を整理し、アドバイザーや運営者がスムーズに活用できるようにすることを狙いとしています。

3. 学習効果の最大化とデータ収集の適正化の両立

DX 人材育成プログラムでは、企業と受講者双方の状況を正確に把握し、適切な支援を行うことが重要です。一方で、過度なデータ収集やヒアリングによって業務負担が増大することは避けなければなりません。本マニュアルでは、効果的なヒアリングと学習効果の最大化を両立させるための具体的な手法を紹介します。

1.2 対象読者

リスキル推進アドバイザー

DX 人材育成プログラムの一環として、企業や受講者のサポートを行うアドバイザーの方々。企業訪問や受講者フォローにおいて、ツールを活用する方法を知りたい方を想定しています。

教育プログラム運営者

プログラム全体の設計・運営責任を持ち、受講者支援や企業連携の成果を高めたいと考えている方。ヒアリングツール導入の効果や運用プロセスを理解することで、全体像を把握しやすくなります。

受講者支援担当者

学習者一人ひとりの進捗や課題の把握、モチベーション維持をサポートする実務担当者。受講者ヒアリングツールを活用して、より効率的かつきめ細かなフォローアップを実施する際に活用いただけます。

1.3 ヒアリングツールの概要

システム構成

企業ヒアリングツール

- チャットボット：企業の経営者や人事担当者への効率的な情報収集を目的とした AI チャットボット。事前に企業情報や課題を把握し、訪問時に深掘りした対話を行えるように準備を支援します。
- シミュレーションツール：企業訪問後に、アドバイザーが想定問答や質問順序をシミュレートし、効果的なヒアリングを行うためのツールです。

受講者ヒアリングツール

- 初回ヒアリングボット：受講者の基本情報、業務状況、受講目的、到達目標などを体系的に把握するための AI チャットボット。
- 2 回目以降のヒアリングボット（伴走相談型）：前回の面談記録をもとに、学習状況の変化や課題を継続的にフォローアップするための AI チャットボット。最大 7 往復で完了する軽時間設計を実現しています。

主要機能

- インタラクティブな情報収集：テキストベースの AI チャットボットが、企業や受講者の状況に応じて柔軟に対話を展開します。
- シミュレーションによる事前準備：企業の特性や業界課題をあらかじめ想定し、多様な対応パターンをシミュレート可能です。
- データの構造化と蓄積：ヒアリングで得られた定性・定量データを一貫性のあるフォーマットで管理し、プログラム全体の分析や改善に活用します。

期待される効果

- 効率的な情報収集と可視化：従来の対面ヒアリングでは時間やコストがかかっていた情報収集を自動化・効率化します。
- 各種的なデータに基づく教育プログラムの改善：企業の経営課題から受講者の学習成果まで、客観的な指標を取得し、継続的な改善を実現します。
- 受講者の学習体験の向上：学習障害要因を早期に発見・対処し、きめ細かなサポートを実現します。

2. 企業ヒアリングツール

企業ヒアリングツールは、企業の経営者や人事・総務担当者との対話を効率化し、DX 推進における課題や人材育成ニーズを深く把握するために設計されたツール群です。大きく分けて「チャットボット」と「シミュレーションツール」の 2 種類があり、それぞれ導入の目的や期待効果、使用方法が異なります。

2.1 チャットボット

2.1.1 使用目的と期待効果

企業ニーズの効率的な把握は、DX 人材育成プログラムの成功において重要な要素です。チャットボットを活用することで、企業が抱える DX 推進上の課題や人材育成ニーズを体系的に収集することが可能になります。従来は限られた訪問時間内にヒアリングを行うため、十分に掘り下げられないケースもありましたが、チャットボットの導入により事前に詳細情報を収集し、訪問時の対話をより有効義なディスカッションに集中させることができます。
また、AI チャットボットは、テキストベースのやり取りを通じて定性的な情報を収集し、それを再利用しやすい形で整理・構造化します。企業担当の文脈を踏えながら、経営課題や育成ニーズを詳細に聞き取ることができるため、支援案の検討やプログラム全体の分析に役立つデータが蓄積されていきます。
さらに、事前収集した情報を踏まえることで、訪問時にはより焦点を絞ったヒアリングやアドバイスが行えるようになります。あらかじめ企業の基本情報や想定課題を把握していることで、短い訪問時間でも重要度の高いテーマを深掘りし、より質の高いコミュニケーションを実現することが可能です。

2.1.2 基本的な使用方法

インターフェースは、テキストベースでの応答が中心となるチャット形式の UI を採用しています。利用方法は以下の 2 つのパターンがあります：

1. **事前回答方式**
   - 企業担当者に専用 URL を送付
   - 担当者が都合の良い時間に回答を入力
   - 質問が画面上に提示され、回答に応じて次の質問が自動的に表示
   - カテゴリーごとのタブやメニューから必要な項目を選択可能
2. **アドバイザー同席方式**
   - 企業訪問時にアドバイザーが同席
   - アドバイザーが AI ボットの出力を踏み上げ、企業担当者が口頭で回答
   - 30 分を目安に 3 つの主要課題を抽出



図 1 企業ヒアリングボットイメージ

2.2 シミュレーションツール

2.2.1 使用目的と期待効果

シミュレーションツールに、実際の企業訪問を想定した「対話練習」と「話題準備」を総合的にサポートするために開発されました。企業の特性や業界課題を踏まえたシミュレーションを行うことで、アドバイザーは初対面でも的確なヒアリング計画を立てやすくなります。
ツール内で想定質問や回答パターンを確認することで、訪問時に想定外の質問や難しい回答が出た場合でも柔軟に対応しやすくなります。シミュレーションを繰り返すことで、アドバイザーの質問技術や深掘りの切り返し力が向上し、より濃密なヒアリングを実現できるようになります。
また、実践的なシミュレーションを繰り返すことで、DX 推進に関わるさまざまな企業のケースや課題を疑似体験できます。特に、業界特有の用語や実態、組織文化などを学ぶ機会にもなるため、アドバイザーのコンサルティング能力を高める効果も期待できます。

2.2.2 基本的な使用方法

シミュレーションツールに、専用の Web インターフェースを通して提供されます。システムは「企業ヒアリングボット」と「企業回答者ボット」の 2 つの AI が連携して動作し、以下の手順で利用します：

1. **事前準備**
   - 専用の画面にアクセスし、シミュレーションを開始するための準備を行います。
   - カウンセリングシート情報を入力します。これには、企業の基本情報（業種、従業員数、売上高など）、過去のヒアリング履歴、現在の課題認識、DX 推進状況などが含まれます。



図 2 企業ヒアリングシミュレーションツールイメージ

2.3 運用上の注意点

チャットボット・シミュレーションツールを通じて企業から得る情報には、事業戦略や組織体制など機密度の高い内容が含まれます。そのため、運用時には機密保持契約や情報管理ルールの周知徹底が不可欠です。
また、企業が抱える事業課題を正確に理解し、それを人材育成ニーズとどのように結びつけるかが重要です。ヒアリング内容を単なる情報収集にとどめず、DX 人材育成プログラムや支援施策に連動させる運用が求められます。
チャットボットやシミュレーションツールの導入目的が企業担当者に十分に伝わっていないと、回答の質や協力姿勢が得られにくい場合があります。そのため、あらかじめツールの意義や期待される成果を丁寧に説明し、共通認識を形成することが大切です。

基本的な対話の流れは以下の通りです：

1. **初期設定（2-3 分）**
   - 企業名、業種、主要製品・サービス、従業員数、年間売上高、設立年などの基本情報を確認
   - データの取り扱いに関する説明と同意の取得
2. **本題（20-25 分）**
   - 目的的な業務の課題や悩みから対話を開始
   - 具体的な事例を引き出しながら、潜在的な課題を探索
   - 企業の状況に応じて、より深い質問へと展開
   - 現状状況を確認しながら、3 つの主要課題を特定・深掘り
3. **まとめ（3-5 分）**
   - 聞き取った内容の要約と確認
   - 特定された 3 つの主要課題の説明
   - 追加の意見や質問の確認
   - 次のステップの案内

ヒアリング中は、企業の回答に基づいて重要度を 4 段階（上位課題はあるが行動なし、2:解決に向けて努力中、3:代替案で対処中、4:より良い解決策を探索中）で評価し、各課題の優先順位付けを行います。回答データは自動的に蓄積され、最終的に以下の項目を含む調査レポートが生成されます：

- 主要な事業課題（3 項目）
- 各課題の重要度レベル
- 課題に関連する具体的な事例や状況
- 潜在的なリスキルニーズの示唆
- 事業課題に対する理解向上のためのアドバイス

アドバイザーはこのレポートを参照しながら、訪問時の質問項目や議論のポイントを整理することができます。

   - シミュレーションの最大ターン数を設定します。通常は 2-10 ターンで設定され、これにより対話の深さや時間を調整できます。
2. **シミュレーションの実行**
   - 入力されたカウンセリングシート情報を基に、2 つの AI ボットが対話を展開します：
     - 企業ヒアリングボットは、アドバイザー役として質問を生成し、企業の状況に応じた適切な質問を行います。
     - 企業回答者ボットは、入力情報に基づいて企業担当者として応答し、実際の企業の反応をシミュレートします。
   - チャット形式のインターフェースで対話が進行します：
     - アドバイザーの質問に対して、企業回答者ボットがリアルタイムで回答します。
     - 回答内容に応じて、次の質問が自動生成され、対話が自然に進行します。
     - 30 分程度で 3 つの主要課題を抽出することを目標に展開します。
3. **AI による評価とフィードバック**
   - シミュレーション終了後、システムが以下の観点で自動評価を実施します：
     - 目的達成度（3 つの主要課題抽出の達成度）
     - 質問の適切性（文脈理解、深掘りの質）
     - 対話の効率性（時間配分、質問数）
     - 情報収集の網羅性
     - セキュリティへの配慮
   - これにより、アドバイザーは自分のヒアリングスキルを客観的に評価し、改善点を見つけることができます。
4. **振り返りと記録**
   - 会話ログと評価結果が自動保存されます。
   - アドバイザーは対話履歴を確認し、コメントを追加することが可能です。
   - 保存された履歴は後日の参照や分析に活用され、次回の訪問やヒアリングに役立てることができます。

このシミュレーション環境では、カウンセリングシート情報に基づいて企業回答者ボットが応答を生成するため、実際の企業特性を反映した現実的な対話練習が可能です。特に、業界特有の課題や企業文化に応じた回答パターンを学習することで、実際の訪問時により効果的なヒアリングを実施できるようになります。

さらに、シミュレーション結果やチャットボットで得た情報は、アドバイザーだけでなくプログラム運営者や企業担当者にも適宜共有し、改善のサイクルを回す必要があります。訪問後の振り返りや次回ヒアリングの際に活かすことで、ツールの活用効果を高めることができます。

2.4 まとめ

企業ヒアリングツールは、DX 人材育成プログラムにおける企業訪問の質を向上させ、企業の経営課題や人材育成ニーズを的確に把握するための重力な手段です。チャットボットによる体系的な情報収集と、シミュレーションツールによる実践的な事前準備の組み合わせにより、限られた訪問時間を最大限に活用することが可能になります。
チャットボットは、事前の情報収集と構造化を通じて、企業の状況を多角的に理解するための基盤を提供します。特に、テキストベースでの対話を通じて得られる定性的な情報は、訪問時の質問を深めた議論を可能にし、より深い洞察を得ることができます。
一方、シミュレーションツールは、アドバイザーの対話スキル向上と実践的な準備をサポートします。業界特有の課題や企業文化を反映したシミュレーションを通じて、アドバイザーは実際の訪問時により効果的なヒアリングを実施できるようになります。
これらのツールを連携に活用し、得られた情報を確実に共有・活用することで、企業の DX 推進と人材育成を実効性の高い形でサポートすることが可能になります。同時に、情報セキュリティへの配慮や企業との信頼関係構築にも十分な注意を払いながら、本プログラムの目的達成に向けて取り組んでいくことが重要です。

3. 受講者ヒアリングツール

受講者ヒアリングツールは、受講者一人ひとりの学習目標や課題の把握を最短的かつ効率的に行うための AI チャットボットを中心とした仕組みです。初回ヒアリング用のボットと、2 回目以降の学生相談型ボットの 2 種類で構成されています。従来の対面や電話・メールによるフォローアップを補完し、学習意欲要因やモチベーション低下を早期に発見・対処することで、DX 人材育成プログラムの学習効果を高めることを目的としています。

3.1 初回ヒアリングボット

3.1.1 使用目的と期待効果

本ツール（初回ヒアリングボット）は、学習者の成長をサポートする多面的な目的を持っています。まず、受講者が自己学習を進めるなかでの進捗状況や直面する課題を定期的に確認することで、学習状況を効率的に把握します。これにより、従来アドバイザーや受講者支援担当者が個別に時間を割いていたヒアリング作業を、チャットボットによって自動化・標準化することが可能となります。

また、チャットボットを通じて収集した情報をアドバイザーが確認し、必要に応じて適点的なサポートを講じることで、フォローアップ支援の質を高めることができます。特に、学習が停滞している場合やモチベーションが下がっているような状況では、ツールからのアラートを受けて適切な介入やアドバイスを行うことが容易になります。

さらに、受講者がどのタイミングでどのように成長しているか、あるいはどこで立ち止まっているかを継続的にモニタリングすることで、変化や課題を可視化します。これにより、受講者自身も学習の進捗度合いや弱点を客観的に把握し、学習目標やペースを見直すきっかけを得ることができます。

加えて、定期的なやり取りを通じて学習者の心理状態を把握し、学習意欲が低下している場合などには早期にフォローすることで、モチベーション維持と早期課題発見を実現します。学習障害傾向を迅速に発見し、必要な支援策を講じることで、ドロップアウトを防止することも可能となります。

初回ヒアリングボットは、学習者の成長を多角的にレポートする 3 つの主要な機能を備えています。継続的な状況把握機能として、過去の面接や学習記録を参照しながら定期的・段階的に質問を投げかけ、学習時間や理解度、学習上の阻害要因などを時系列で追跡し、変化を可視化します。

また、体系的なヒアリング設計により、受講者の業務状況や目的意識、学習環境、スキル評価など、複数の観点からの情報収集を行います。初回ヒアリングでは、受講者の基本情報や業務状況、受講目的、到達目標などを体系的に把握します。2 回目以降は適用の伴走相談型ボット（3.2 参照）を使用し、前回からの変化を重点的にフォローアップします。

さらに、インテリジェントなフォローアップ機能として、チャットボットが回答内容を解析し、弱点される課題に応じたアドバイスやヒントを自動的に提示します。学習時間の不足や回答の準備、継続的なネガティブ反応などが見られた場合には、アドバイザーにアラートを通知し、受講者の学習状況に合わせて、参考資料や学習コミュニティ、専門家への相談機会などのリソースをレコメンドすることで、効果的な学習支援を実現します。

3.1.2 基本的な使用方法

インターフェースは、テキストベースでの応答が中心となるチャット形式の UI を採用しています。「リスキルアドバイザー」として、以下の手順でヒアリングを実施します：

1. **初期設定（2-3 分）**
   - 受講者の名前確認
   - 過去のヒアリング内容の参照（存在する場合）
   - データの取り扱いに関する説明と同意の取得
2. **本題（15-20 分）**
   - 業務の状況から対話を開始
     - 会社的な業務状況
     - 自分の業務内容と習得状況
     - 前回からの変化（2 回目以降）
   - 受講目的の確認
     - 自分にとっての意味
     - 実務上の必要性
     - 会社からの期待
   - 到達目標の設定
     - 修了後に到達したいレベル
     - 習得の具体化状況
   - 現在地の把握
     - 現在の力量（スキル/能力）
     - これまでの学習経験
   - 学習阻害と課題の確認
     - 学習時間の確保方法
     - Udemy 視聴等の進捗状況
3. **まとめ（3-5 分）**
   - 聞き取った内容の要約と確認
   - 特定された課題点の説明
   - 次回のヒアリングに向けた準備

ヒアリング中は、以下の点に注意して進行します：

- 質問は一つずつ丁寧に行い、回答を引き出す
- 回答ごとに要点をまとめてフィードバック
- 全体で 20 問程度の対話となるよう調整
- 各発話末尾に進捗表示（例：「1/5 残り約 20 問」）

同意データは自動的に蓄積され、以下の項目を含むレポートが生成されます：

- 現在の学習状況
- 主な課題点
- 前回からの変化（2 回目以降）
- モチベーション状態
- アドバイザーへの引き継ぎ事項

アドバイザーはこのレポートを参照しながら、必要に応じて追加のフォローアップを行うことができます。



図 3 受講者ヒアリングボットイメージ（初回）

3.1.3 運用上の注意点

受講者ヒアリングツールを効果的に運用するためには、いくつかの重要な注意点があります。

まず、情報セキュリティとプライバシー保護の観点から、受講者の個人情報や学習履歴を取り扱う際には、適切なセキュリティ対策とアクセス権限管理が不可欠です。具体的に、応答精度や扱う情報範囲の精査など、プライバシー保護に関するガイドラインを明確に設定する必要があります。

また、質問設計については、実際の回答データを分析しながら、受講者のニーズに合った質問や深掘り項目を継続的にアップデートしていくことが重要です。「質問が多すぎる」「回答が難しすぎる」などの声があれば、適宜改善を検討します。

モチベーションへの配慮も重要な要素です。学習者の心理的安全性を保つため、批判的・詰問的な表現は避け、応援や建設的なフィードバックを心がけます。また、定期的な質問が負担になりすぎないよう、頻度や学習時間を適切に調整します。

学習結果との連動も考慮すべき点です。単に回答を集めるだけでなく、学習者の成果物（レポート、テスト結果など）とも連携し、実践度合いを把握することが望ましいでしょう。学習の振り返りや定量的な成果指標とヒアリング結果を関連付けることで、より正確な支援策を展開することができます。

さらに、アドバイザーとの連携強化も重要です。必要に応じて介入ができるよう、受講者ごとの活用レポートやアラートをアドバイザーへ通知に共有します。アドバイザーや受講者支援担当者がチャットボットのやり取り状況を確認しやすい仕組みを整備することで、より効果的な支援が可能となります。

- 受講者の立場や状況に寄り添った対応
- 優先度の高い質問から実施
- 適切な対話の長さ（20 回程度）の維持
- 柔軟な発想を優先、効率的なヒアリングの実施

3.2 2 回目以降のヒアリングボット（伴走相談型）

3.2.1 使用目的と期待効果

2 回目以降のヒアリングでは、初回とは異なる「伴走相談型」のボットを使用します。前回の面談記録をもとに、学習状況の変化や課題を継続的にフォローアップすることで、受講者の成長を支援します。

主な特徴として、以下が挙げられます：

- **前回からの変化を重点的に確認**：初回で把握した基本情報を踏まえ、学習の進捗や課題の変化にフォーカスします
- **最大 7 往復で完了する短時間設計**：受講者の負担を軽減しながら、効率的に状況を把握します
- **AI 応答からのプロファイル自動更新**：対話中に得られた情報をもとに、受講者プロファイルが自動的に更新されます
- **Markdown ファイルによる履歴の完全保持**：面談記録がファイルとして保存され、継続的なフォローアップに活用できます



図 4　2 回目以降ヒアリングボット画面イメージ

3.2.2 基本的な使用方法

インターフェースは 2 カラム構成で、左側に受講者情報と前回面談記録、右側にチャットインターフェースが配置されています。

1. **開始方法の選択**
   - 初回ファイルがある場合：「ファイルから読み込み」タブで Markdown ファイルを読み込み
   - 履歴がない場合：「履歴がない方」タブで基本情報（名前・所属・受講開始日）を入力
2. **対話の実施（15-20 分）**
   - AI から自動的に挨拶メッセージが送信され対話開始
   - 業務状況 → 受講目的・目標 → 学習阻害の順で確認
   - 最大 7 往復で完了（質問がない場合は「終わりにしない」で現場にまとめ）
3. **保存と終了**
   - AI が適切な表示後、「ヒアリングを終了して保存」をクリック
   - Markdown ファイルが自動ダウンロード → 次回利用時に読み込み

3.2.3 運用上の注意点

ファイル管理について

前回ダウンロードしたファイルを保管し、次回利用時に読み込むことが重要です。個人情報を含むため、安全な場所に保管してください。

対話中の注意点

- ブラウザを閉じたりリロードすると対話内容が失われます
- AI 応答をもとにプロファイルが自動更新されるため、対話中に左側の情報が変化することがあります

3.3 まとめ

受講者ヒアリングツール（チャットボット）は、DX 人材育成プログラムにおける学習者の理解や課題を可視化し、タイムリーなフォローアップを実現するための中核的なシステムです。従来の人力ヒアリングでは困難だった「大規模かつ個別最適な支援」を可能にすることで、学習プロセスの早期把握による脱落の防止やモチベーション低下の早期発見、学習者の主体的な参加促進、そしてデータに基づく的確な介入を実現します。

令和 7 年度より、2 回目以降のヒアリングには「伴走相談型ボット」を導入し、前回からの変化を重点的に確認する短時間設計（最大 7 往復）を実現しました。今後は、受講者の回答データを活用したより高度なフィードバック機能や、個別学習コンテンツとの自動連携などの拡張が期待されます。企業ヒアリングツールと連動させることで、受講者と企業双方のニーズを踏まえた的確な人材育成施策の立案・実行が可能となり、DX 人材育成プログラムの効果を一層高めることができるでしょう。

4. 今後の展望と検討事項

本章では、これまで紹介してきた企業・受講者ヒアリングツールのさらなる活用や、今後検討すべき機能拡張・運用改善の方向性についてまとめます。企業と受講者の双方から得られる情報を基盤とし、DX人材育成プログラムの質と効率を引き上げるためには、ツールの運用を継続的に見直し、新機能を追加・改良し続けることが重要です。

4.1 機能拡張の方向性

4.1.1 受講者ヒアリングボットの伴走エージェント化【一部実現】

令和７年度より、２回目以降のヒアリングに「伴走相談型ボット」を導入しました。前回の面談記録をもとに学習状況の変化を重点的にフォローアップし、最大７往復で完了する短形面談形式を実現しています。今後は、回答傾向に応じて深掘りするテーマを自動的に切り替えるなど、さらなる個別最適化を進めていきます。

習慣形成支援機能の実装では、「学習の継続」が課題となる受講者に対して、直接状況やモチベーションを定期的にチェックし、小さな達成感を積み重ねられるようにする仕組みを強化します。学習スケジュールや目標を細分化し、デイリータスクの進捗を可視化するなど、習慣化をサポートする機能を検討します。

パーソナライズされたアドバイス機能では、受講者の過去の回答や学習ログ、企業側ヒアリングデータを参照し、個々の受講者に最適な学習コンテンツやフィードバックを提案する仕組みを強化します。たとえば、類似の課題を乗り越えた他の受講者の成功事例や、習得を要する具体的スキルの提案など、学習の方向性を具体的に示すことで支援効果を高めます。

4.1.2 企業ヒアリングツールの連携強化

企業情報の自動反映と分析高度化では、チャットボットやシミュレーションツールで収集された企業の営業・窓口データを、リアルタイムに分析・可視化する機能を検討します。企業のDX推進度合いや課題の優先順位が把握しやすくなり、アドバイザーが訪問前の準備や訪問後のフォローアップをより的確に行えます。

連携シミュレーションの高度化においては、シミュレーションツールを用いたアドバイザーのトレーニングにおいて、受講者側ツールから得られた知見をフィードバックし、よりリアルな訪問シナリオを構築します。業界特有の連訪例や企業固有の文化・ニーズを盛り込むことで、企業訪問のスキルアップと訪問成果の最大化を図ります。

4.1.3 総合的なデータプラットフォームの構築

企業・受講者データの一元管理では、企業ヒアリングデータと受講者ヒアリングデータを継続的に管理し、両者の関連性を分析できるプラットフォームを整備します。企業ごとの研修成果や受講者の成長度合いを１つの目で把握できる仕組みがあると、DX人材育成プログラム全体の設計や改善に大きく貢献します。

にし、必要なスキルや学習ステップを提示します。

受講者が日々こなすべきタスクを細分化し、チャットボットやダッシュボードで進捗状況を可視化します。タスクごとの程度完了しているか、どこで詰っているかをAIが検知し、必要に応じて調整やサポートを提案します。

作成されたタスクや継続情報をアドバイザーが閲覧・調整しながら、個別の状況に合わせたアドバイスを与えることができるようにします。受講者が目標を見据え続ける仕掛や、企業からの追加要望が出た際にも、柔軟に再設計ができる仕組みを構築します。

4.3.2 AIを活用したリアルタイム分析機能

受講者や企業担当者の文章データからキーワードや感情の傾向を分析し、モチベーションの低下や潜在的な課題をリアルタイムで検知する機能を検討します。アドバイザーが状況に応じたフォローを迅速に行うためのきっかけづくりにもなります。

学習履歴や企業特性から、最適な学習コンテンツや研修プログラム、成功事例などを自動提案する機能を高度化します。従来の質問応答を超えて、学習者の潜在的ニーズを先回りして提示することで、学習効率と満足度を大幅に向上させることが期待されます。

4.4 まとめ

令和７年度には受講者ヒアリングツールの伴走相談型ボットを導入し、継続的な学習支援の基盤を構築しました。今後の展望としては、企業ヒアリングツールとのデータ連携による総合的なDX支援体制の構築が挙げられます。さらに、ゴール設定の細分化やAIを活用したリアルタイム分析など、より効果的な学習支援を実現するための新機能の開発が期待されています。

これらの取り組みが進むことで、企業・受講者の双方に対する支援の質が高まり、DX人材育成プログラム全体の学習効果や運営効率がさらに向上することが期待されます。定期的な運用評価を行いながら、実際のニーズに合わせた機能追加・改善を継続することで、より多角的かつ高度なサポートを提供できる仕組みへと進化していくでしょう。

AI分析による意思決定支援機能では、収集したデータをAIで解析し、課題の優先度や支援が必要な受講者の特定、プログラムの改善点などを自動で提示する機能を検討します。定性情報も含めて分析し、プログラム運営者やアドバイザーの意思決定をサポートします。

4.2 運用改善の検討点

4.2.1 利用シーンの拡充

各種の講座・セミナー終了後に簡易的な満足度調査や学習成果の自己評価を実施し、それをチャットボットが自動で集計・分析する仕組みを取り入れます。学習内容の定着度や講座運営へのフィードバックを素早く得て、次回以降の改善につなげます。

受講者が日々学習を進める際に、モバイル端末などで簡単に質問を記録し、必要に応じてチャットボットやアドバイザーから助言やアドバイスを受け取れるような仕組みを検討します。受講者の学習習慣化やモチベーション維持に有効です。

メンタリングやグループワークのフィードバック、自己学習教材の理解度確認など、受講者ヒアリングツールが応用できる場面を拡張します。将来的にはどんどよりも、リスキル学習全体を支援する総合プラットフォームとしての活用も視野に入れます。

4.2.2 アドバイザーの育成とフォローアップ体制

アドバイザー向け研修にシミュレーションツールを組み込み、定期的に対応スキルをアップデートする機会を設けます。業界動向や企業ニーズの変化に即応できるよう、新規ケースを継続的に追加し、担当者のスキル向上を継続的にサポートします。

アドバイザー間で企業訪問データや受講者対応データを共有し、良い事例や困難事例を議論できるコミュニティや仕組みを整えます。ツール導入の「標準手順」やベストプラクティスをアップデートし合うことで、組織全体のスキルレベルを底上げします。

4.2.3 運用評価と改善プロセス

ツール導入後、収集するデータや導入効果を定量・定性両面から評価する指標を定めます。例えば、ヒアリング時間の短縮率や受講者のドロップアウト率の低減など、具体的な数値目標を設定し、定期的に振り返りを行って運用改善につなげます。

企業担当者や受講者に対して定期的にアンケートやインタビューを実施し、チャットボットの操作性や質問内容、シミュレーションツールの使いやすさなどをチェックします。ユーザーの声を反映して画面設計や質問ロジックを改善していくことが重要です。

4.3 新規機能の提案

4.3.1 ゴール設定からデイリータスクへの分解機能

受講者や企業が設定するゴールを、細分化された学習目標やスキル指標に落とし込む機能を実装します。チャットボットを活用し、目標設定が曖昧な場合にも対話の中でゴールを明確

学習管理システム　管理者マニュアル・利用者マニュアル（改訂）【一部掲載】

学習管理システム（LMS）

利用マニュアル

（管理者用）

2024.02.29　第1版
2025.01.31　第2版
2026.01.31　第3版

目次

1. はじめに 1
1.1.1. LMSの主な機能 1
1.2.1. アカウント登録 3
1.2.2. アカウント編集 3
1.2.3. アカウントの利用停止 3
1.2.4. アカウント削除 3
1.2.5. パスワードを忘れた場合 3
2. 基本操作 4
2.1. ログイン 4
2.1.1. LMSサイトへアクセス 4
2.1.2. LMSサイトにログイン 4
2.1.3. ログインできない場合 4
2.1.4. ログイン通知メール機能 4
2.2. ログアウト 5
2.2.1. LMSからログアウト 5
2.3. LMSの画面構成 6
2.3.1. トップページ 6
2.3.2. ブロックの追加・位置の変更 6
2.4. コースの表示・編集 9
2.4.1. コース（授業ページ）の表示 9
2.4.2. 編集モードへの切り替え 10
2.4.3. 受講者閲覧モードで表示 11
2.4.4. 他者のロールに成る 12
3. コースの管理 13
3.1. コースの設定方法 13
3.1.1. コース設定の編集 13
3.1.2. 設定：一般 14
3.1.3. 設定：説明 16
3.1.4. 設定：（コースフォーマット） 16
3.1.5. 設定：アピアランス 17
3.1.6. 設定：完了トラッキング 17
3.2. ユーザの確認・登録・削除・ロール（権限）の変更 18
3.2.1. ユーザの登録状況の確認 18
3.2.2. ユーザ登録方法 19
3.2.3. ユーザのロール（権限）の追加・変更 21
3.2.4. ユーザの削除 22

3.2.5. ロール（権限）の種類 23
3.3. メッセージの送受信 24
3.3.1. 送信 24
3.3.2. 受信設定 26
4. リソース 28
4.1. リソースについて 28
4.1.1. リソースの概要 28
4.1.2. リソースの追加 28
4.2. リソースの追加 30
4.2.1. 追加：ファイル 30
4.2.2. 追加：フォルダ 32
4.2.3. 追加：ページ 34
4.2.4. 追加：テキストおよびメディア領域 36
4.2.5. 追加：URL 38
5. 活動 39
5.1. 活動の追加 39
5.1.1. 活動の種類 39
5.1.2. 活動の非表示 39
5.2. 課題 41
5.2.1. 課題の作成 41
5.2.2. 課題の一括ダウンロード 46
5.2.3. 課題の採点 47
5.3. フィードバック（アンケート） 51
5.3.1. フィードバック（アンケート）の作成 51
5.3.2. フィードバック（アンケート）の設問作成 54
5.3.3. フィードバック（アンケート）の編集 55
5.3.4. フィードバック（アンケート）の回答表示 58
5.3.5. フィードバック（アンケート）の分析 60
5.4. フォーラム 61
5.4.1. フォーラムの作成 61
5.4.2. 新しいディスカッションの作成 65
5.4.3. 既存のディスカッションへの返信（投稿方法） 66
5.4.4. 未読の管理 67
6. 評定 68
6.1. 評定表セットアップ 68
6.1.1. 評定表とは 68
6.1.2. 評定表セットアップの表示 68
6.1.3. 最大評点を変更 69

6.1.4. 評定を非表示にする（受講者ロールでの非表示） 70
6.1.5. カテゴリの追加 70
6.1.6. 評定表セットアップ活動の移動方法 71
6.2. 評定結果の確認 72
6.2.1. 評定結果の確認 72
6.3. 教示評の活用 73
6.3.1. 評定表のダウンロード 73
7. 秘匿機能と面談記録 75
7.1. 秘匿（非表示）機能 75
7.1.1. 秘匿（非表示）機能のセットアップ 76
7.2. 面談記録 77
7.2.1. 面談記録の表示 77
7.2.2. 面談記録の登録 78
7.2.3. 面談記録の編集 79
7.2.4. 面談記録の削除 80

1. はじめに

はじめに学習管理システム（LMS）の基本的な説明をします。

1.1. 学習管理システム（LMS）について

本書では、学習管理システム（LMS）として、オープンソースソフトウェア「Moodle」を元に開発・提供しています。
Moodle（ムードル）とは「Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment」の略であり、eラーニングを支援する教育管理ソフト（LMS）です。オープンソースの為ので使用できる WEB サービスなので、インターネット上のオンライン環境での利用目的で、多くの教育施設で採用されています。
LMS を使用することによって、出欠確認やテスト作成、受講者への通知、資料のダウンロード、課題の提出状況や採点などを一括管理することができます。講師と受講者とのコミュニケーションツールとしての使用もできます。eラーニングに対する曖昧なイメージをなくし、オンライン教育による受講者との知識を広くする、その手助けをする学習用 WEB サービスとして利用してみることをお勧めします。

1.1.1. LMSの主な機能

資料配布・閲覧・ダウンロード



講師は、講義で使用するスライドや付随した資料のアップロードができます。受講者はそれら資料を簡単にダウンロードすることが出来ます。

フォーラム（ディスカッション）



フォーラムは、授業の質問を受け付けたり、受講者同士のディスカッションの場として使用したりすることができます。
1つのテーマに、複数の受講者が意見を書き込めます。1つのテーマについて、それぞれの受講者が意見や質問を書き込むとともにより、広範の交流や情報共有が期待します。また、授業についての質問など授業時間外での講師と受講者の交流にも有効です。

小テスト



小テストは、LMS 上で受講者に小テストを出し、LMS 上で解答させる機能です。
○/×問題・多肢選択問題・組み合わせ問題・記述問題・ランダム記述組み合わせ問題・数値問題・穴埋め問題（埋め込問題）など、様々な授業の問題を作成できます。
また、テストは自己で採点され、評定結果が確認できます。（作文問題については、自講師点対応外です。）

課題の提出



課題の提出は、LMS 上で受講者に指定を出し、LMS 上で提出させる機能です。講師が提示した課題に対して、受講者がファイル（Word、Excel、PowerPoint、動画など）を提出又は記入力させることができます。

フィードバック



フィードバックは、LMS 上でフィードバックを作成し、LMS 上で受講者へ回答させる機能です。
講義の満足度や研究のために、フィードバックを取ることができます。
多肢選択や穴埋め含む、自由のタイプなどさまざまです。授業改善アンケートなどを実施し、受講者の状況を把握し、授業の改善に役立てることも可能です。

面談記録



受講者（学生）から相談し、管理者のみが閲覧できる機能を設けます。
この機能により、面談記録の登録管理を行うことができます。
また、秘匿する機能は、資料配付や課題提出等の機能とも組み合わせることができますので、転校生、退学・コースの退出が可能です。

なお、本講座では、動画配信・閲覧は、各講座にあわせたプログラムを提供するため、動画学習サービス（Udemy）を連携し配信しています。

1.2. 利用手続き

LMS の利用アカウントについては以下の通になります。

1.2.1. アカウント登録

利用アカウントは、[サイト管理] – [ユーザー] から、「新しいユーザを追加する」メニューにより作成します。



「ユーザ名」「姓」「名」「メールアドレス」は必須です。
「パスワード」は、LMS により登録時に自動生成して登録するメールアドレスあてに送信するか、任意の指定を行うことも可能です。

1.2.2. アカウント編集

「ユーザー一覧」から該当するアカウントを編集することができます。
編集時に変更にすることができない項目は、登録時と同様となります。

1.2.3. アカウントの利用停止

アカウントごとに、アカウントの利用を一時的に行止することができます。
「ユーザー一覧」から該当するアカウントの停止操作により実施します。

1.2.4. アカウント削除

「ユーザー一覧」から該当するアカウントを削除することができます。

1.2.5. パスワードを忘れた場合

ユーザ名またはメールアドレスからアカウントを特定し、パスワード再発行の画面を表示させることができます。
セキュリティ対策のため、登録されているメールアドレスあてに再発行用の URL を含むメールが送信されますので、メール内の指示に従い手続きを行います。

2. 基本操作

2.1.ログイン

2.1.1. LMS サイトへアクセス

WEB ブラウザのアドレス欄に以下の URL を入力し、アクセスしてください。

YIC LMS サイト	https://yic-ri.biz/lms/

2.1.2. LMS サイトにログイン

サイトにアクセスするとログイン画面が表示されます。



ユーザ名とパスワードを入力し、ログインボタンをクリックしてください。

ログインに成功すると、サイト TOP 画面の右上にご自身の名前が表示されます。

2.1.3. ログインできない場合

ユーザ名やパスワードが間違っているなど、ログインできない場合、「パスワードを忘れましたか？」のリンクより、ユーザ名または登録しているメールアドレスを入力することで、復元方法についてのメールが送られます。メールの手順に従って、新しいパスワードを設定することで復元することができます。

2.1.4. ログイン通知メール機能

不正なログインを検知するため、新しいログインが行われた場合、設定により登録しているメールアドレスに対し、ログイン通知メールが送られます。

2.2.ログアウト

2.2.1. LMS からログアウト

画面上部にあるユーザ名をクリックすると、メニュー画面がポップアップします。
メニュー画面の一番下にある「ログアウト」をクリックします。



ログアウトに成功すると以下の画面が表示され、右上に「ログイン」と表示されます。



2.3.LMS の画面構成

2.3.1. トップページ

ログイン直後は、受講を担当するコース一覧（マイコース）が表示されます。



① コース概要
受講を担当するコースの一覧が表示されます。
押下し表示することで各コースの詳細を表示できます。

2.3.2. ブロックの追加・位置の変更

「編集モード」にすることにより表示される画面のカスタマイズを行うことができます。

2.3.2.1. ブロックの追加

① 画面右上にある「編集モード」をクリックします。

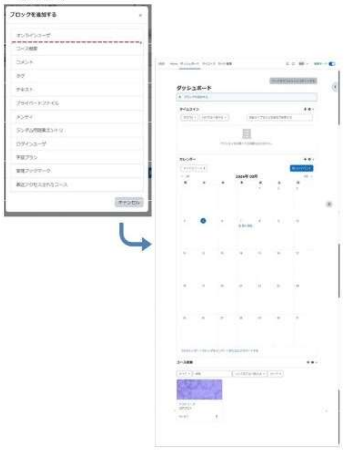


「編集モード」になるとスイッチがオンになり、青く表示されます。

② 「＋ ブロックを追加する」をクリックします。



③ ポップアップしたメニューから、追加するブロックをクリックすると、選択したブロックが最下部に追加されます。



2.3.2.1. ブロックの位置変更

① 画面右上にある「編集モード」をクリックします。

② 各ブロックにある「✥」を押すと、カーソルの表示が「✥」に変わります。
その状態でドラッグ＆ドロップをすると、ブロックの位置を変更することができます。



学習管理システム（LMS）

利用マニュアル

（受講者用）

2024.02.29　第1版
2024.01.31　改2版
2026.01.31　第3版

目次

1.　学習管理システムの利用 1
1.1.　はじめに 1
1.1.1.　ユーザ名とパスワード 1
1.1.2.　学習管理システム（LMS）に関するお問い合わせ 1
1.2.　ログイン 2
1.2.1.　LMS サイトへアクセス 2
1.2.2.　LMS サイトにログイン 2
1.2.3.　ログインできない場合 2
1.2.4.　ログイン通知メール機能 2
1.3.　コースの表示 3
1.3.1.　コースを表示する 3
1.4.　メッセージの送受信 4
1.4.1.　メッセージの送信 4
1.4.2.　メッセージの受け取り 6
1.5.　ログアウト 8
1.5.1.　LMS からログアウト 8
2.　コース受講のながれ 9
2.1.　コーストップ画面 9
2.2.　オリエンテーション 10
2.3.　教材ダウンロード 10
2.4.　オンライン学習 11
2.5.　ミーティング・反転・ワークショップ 11
2.6.　成果発表会 12
2.7.　修了アンケート 13
2.8.　その他 13
3.　学習コンテンツ 14
3.1.　教材の掲示 14
3.1.1.　教材を閲覧する 14
3.2.　課題の提出 16
3.2.1.　課題を提出する（ファイル） 16
3.3.　学習状況の確認方法 20
3.3.1.　成績を閲覧する（ファイル） 20
3.4.　フォーラム 21
3.4.1.　新しいディスカッションを作成する 21
3.4.2.　既存のディスカッションへの返信（投稿方法） 22
3.4.3.　メール購読を設定する（投稿時の設定） 23

3.4.4.　読込・未読の管理 25

1.　学習管理システムの利用

1.1.はじめに

本講座では、e-Learning を支援する目的で運用される学習管理システム（LMS）により出欠や課題提出等の支援を行います。
LMS には、資料の閲覧・ダウンロード、動画の閲覧、課題の提出、小テストの受験、フォーラム（ディスカッション）、フィードバックの回答などの機能があります。
LMS を利用するためには、「YIC LMS 受講者アカウント」でログインします。

1.1.1.　ユーザ名とパスワード

LMS にログインするためには、「YIC LMS 受講者アカウント」が必要になります。
ユーザ名やパスワードは絶対に忘れないでください。

パスワードの取り扱いについて

パスワードを取り扱う際には、以下のような点に注意することが推奨されます。
✓　自分のパスワードを他人に教えない。
✓　パスワードを他人の目につく場所に残さない。
✓　パスワードを紙に書いたり、パソコンのファイルに保存したりしない。
✓　パスワードを入力する際には、周囲から覗きこまれていないことを確認する。
✓　他人がパスワードを入力中は、画面やキーボードを見ない。

パスワードは暗号化されてシステムに登録されます。これを忘れると、暗号をもとに戻せない仕組みになっていますので、LMS を使えなくなります。忘れないでください。

1.1.2.　学習管理システム（LMS）に関するお問い合わせ

担当講師、または事務局までお問い合わせください。

1.2.ログイン

1.2.1.　LMS サイトへアクセス

WEB ブラウザのアドレスに以下の URL を入力し、アクセスしてください。

YIC LMS サイト	https://yic-ex/link/lms/

1.2.2.　LMS サイトにログイン

サイトにアクセスするとログイン画面が表示されます。
ユーザ名とパスワードを入力し、ログインボタンをクリックしてください。



ログインに成功すると、「マイコース」ページと、画面の右上にご自身の名前が表示されます。

1.2.3.　ログインできない場合

ユーザ名やパスワードが間違っているなど、ログインできない場合、「パスワードを忘れましたか？」のリンクより、ユーザ名または登録しているメールアドレスを入力することで、復元方法についてのメールが送られます。
メールの手順に従って、新しいパスワードを設定することで使用することができます。

1.2.4.　ログイン通知メール機能

不正なログインを検知するため、正しいログインが行われた場合、設定により登録しているメールアドレスに対し、ログイン通知メールが送られます。

1.3.コースの表示

ここでは、自分がユーザ登録されているコースを表示する方法を説明します。
ログインすることで所属しているコースの一覧が表示されます。
※ 受講料1/2の返金認定が終了するとコースは非表示（アクセス不可）となります。

1.3.1.　コースを表示する

画面上部にある「マイコース」をクリックし表示されたコース一覧画面から該当コースをクリックします。



コースが表示されます



1.4.メッセージの送受信

コースに参加しているユーザ同士でメッセージの送受信をすることができます。メッセージは LMS にログインしているユーザに対しては即リアルタイムで表示され、ログアウトしているユーザに対しては次回ログイン時にメッセージを表示します。
受信設定によってはメールでの受け取りも可能です。

1.4.1.　メッセージの送信

ユーザ名が表示されている箇所であれば、該当ユーザ名をクリックすることでメッセージを送信できます。
チェックボックスからチェックを付けたユーザに同一メッセージを一斉送信することも可能です。

① 該当のコースを選択し、「参加者」をクリックします。



② 登録済みユーザー覧が表示されます。
メッセージを送りたいユーザの横にあるチェックボックスにチェックを入れます。



③ 下部にある「選択したユーザに対して…」の欄をクリックするとプルダウンメニューが表示されます。
メニューの中から「メッセージを送信する」を選択します。



④ 表示されたポップアップのテキスト欄に、送信したいメッセージを入力し、「○名にメッセージを送信する」をクリックします。



⑤ 送信したユーザにメッセージが届きます。新規メッセージが届いた場合、Moodle 画面右上の吹き出しマークをクリックした際に表示される「メッセージドロワ」欄に未読件数が表示されます。また、受信設定の設定によっては メッセージの内容がメールでも届きます。



1.4.2.　メッセージの受信設定

新規メッセージが届いた場合、LMS 画面右上の吹き出しマークをクリックした際に表示される「メッセージドロワ」欄に未読件数が表示されます。このメッセージを「メールでの受信をするかどうか」を選択する事ができます。

① LMS 画面右上に表示されているユーザ名をクリックし、「プロファレンス」をクリックします。



② 「メッセージプリファレンス」をクリックします。



③ 「通知プリファレンス」の「メール」の、「ON」と「OFF」を切り替えます。
オンライン・オフライン（LMS へのログイン・ログアウト）の状態」を問わず、「ON」の場合はメールを受信し、「OFF」の場合はメールを受信しません。



1.5.ログアウト

1.5.1.　LMS からログアウト

画面上部にあるユーザ名をクリックすると、メニュー画面がポップアップします。
メニュー画面の一番下にある「ログアウト」をクリックします。



ログアウトに成功すると以下の画面が表示され、右上に「ログイン」と表示されます。

2.　コース受講のながれ

受講するコースのながれについて説明します。

2.1.コーストップ画面

受講するコースを開くと、各体のながれ及び内容が表示されます。
受講状況などにより追加や変更が随時行われますので、内容については適宜確認してください。



5-3 専門職業人材講座

マナープロトコール講座（改訂）【一部掲載】

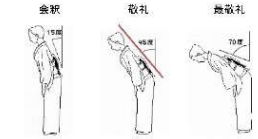
おじぎの使い分け

	会釈 軽いおじぎ	敬礼 一般的なおじぎ	最敬礼 けじめのおじぎ
場面	・人とすれ違うとき ・前を通るとき ・お茶を出すとき ・部屋の出入りなど	・お客様を 出迎えるとき ・一般的な挨拶など	・おわび、感謝 ・お見送りなど ・大切なお客様に
姿勢	立礼の場合 ・15°～30°程度 座礼の場合 ・畳に指先が付く程度	立礼の場合 ・30°～45°程度 座礼の場合 ・頭の位置が膝から30センチ程度	立礼の場合 ・45°～70°程度 座礼の場合 ・頭の位置が膝から5センチ程度

美しいおじぎの姿勢

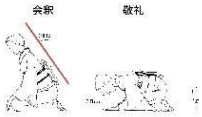


立礼（りつれい）



・頭だけ下げるのではなく、背筋、首、頭をまっすぐに
・両手は、会釈では腿の上に、最敬礼では膝の上に

座礼（ざれい）



・腹を締めて、肘を横に張らない
・会釈では、膝の前に両手を揃えて指先
・最敬礼では、手のひらから肘までが畳に

分離礼（先言後礼）

「いらっしゃいませ」
⇒礼

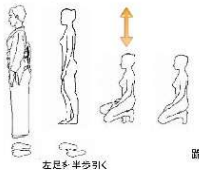
同時礼

礼をしながら
「いらっしゃいませ」



・体を起こしながら次の動作に移らない
・最後まできちんとおじぎする
・一回のお辞儀に心をこめる

配膳の時の座り方～立ち上がり



・10,000円から値遊します　→（　）

様々な表現

■人に何か頼むとき
～してください ＝ 命令
↓
～してもらってもいいですか NG
～いただけますか ＝ 依頼
～いただけますでしょうか
～いただけないでしょうか
～いただけますとありがたいのですが、
いかがでしょうか

■「どうしますか？」のきき方



いかがいたしましょうか？
＝私があなたにどうしてあげたらいいか
いかがなさいますか？
＝あなたはどうしたいですか
いかがいたしますか？ NG

■「大丈夫です」の使い方

スタッフ：「お茶 大丈夫ですか？」
お客さま：「はい、大丈夫です。」



「お茶 大丈夫ですか？」

スタッフ：「　　」



クッション言葉

相手に何か頼みたいとき、
断りたいときに…
頼まれる側の気持ち、
断られる側の気持ちに配慮した
言葉づかいや話し方が必要

いきなり用件を言ったり、
断ったりするのではなく…
できるだけ相手の気持ちに負担を
かけないようにするための言葉

気配りのポイント

・配 慮 ＝ クッション言葉
・理 由 ＝ 理由を聞くと納得、理解しやすい
・感 謝 ＝ 協力を得られる事への感謝
・相手の名前 ＝ 大切にしていることの表現
・結びの一言 ＝ 最後まで相手を大切に

観光・サービス業在職者のためのマナープロトコール講座　【コミュニケーション】

コミュニケーション



言語表現 と 非言語表現

記号化 … 情報や感情を言葉、表情、身振り、音声などで表現すること

言　葉	言語表現
表情、身振り、しぐさ 身だしなみ、匂いなど	非言語表現
声の大きさ、速さ、 トーン、アクセントなど	

解　読 … 記号化（表現）されたものから、何らかの情報や感情を読み取ること

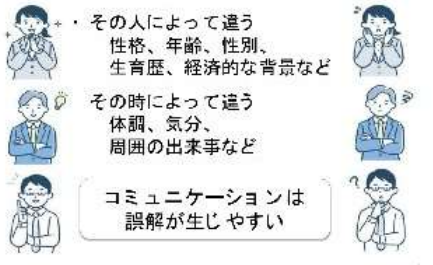




対面におけるメッセージ伝達の手段

メッセージ		表現する手段	受け取る器官
言語表現	言語 メッセージ	言葉	聴覚
非言語表現	ボディ メッセージ	表情・視線 態度・雰囲気 匂い・タッチング 身だしなみ など	視覚 触覚 嗅覚
	音声 メッセージ	大きさ 高さ・速さ トーン アクセント など	聴覚

メッセージの受け取り方



第１回：生成 AI（ChatGPT）入門

デジタルマーケティングの世界への最初の一歩として、このセッションでは、ChatGPTという生成 AI 技術の基本を学びます。ChatGPTは、自然言語処理に基づく強力な AI ツールであり、日常業務を効率化し、さまざまなタスクを自動化するための可能性を秘めています。

学習の目的

このセッションの目的は、ChatGPT の基本機能を理解し、それを日常の業務にどのように活用できるかを学ぶことです。具体的には、ChatGPT を使って、より効果的なコミュニケーション、コンテンツ作成、情報検索を実現する方法を習んでいただきます。

学習概要

1. ChatGPT の概要

ChatGPT とは何か、そしてなぜ重要なのかを解説します。生成 AI と自然言語処理（NLP）の基本概念に触れ、ChatGPT がどのようにこれらの技術を利用しているかを学びます。

2. 基本操作

ChatGPT を効果的に活用するために、基本的な操作方法を理解することが重要です。ここでは、実際の使用方法と、より良い結果を得るためのコツを学びます。

3. 応用例の探索

日常業務における ChatGPT の活用例をいくつか紹介します。顧客サポート、マーケティングコンテンツの生成、研究や情報収集など、さまざまなシナリオを検討し、ChatGPT がどのように役立つかを探ります。

1. ChatGPT の概要

ChatGPT は、最先端の自然言語処理技術を活用した生成型 AI です。私たちの日常生活やビジネスシーンで、どのように活用できるのか、基本的な概念から見ていきましょう。

生成 AI と自然言語処理の基礎

生成 AI とは、新しいコンテンツを作り出すことができる AI 技術です。自然言語処理（NLP）は、コンピュータが人間の言語を理解し、処理する技術を指します。

主な特徴：

- **言語理解能力**：人間の言葉を理解し、文脈に応じた適切な応答を生成できます。
- **学習メカニズム**：大量のテキストデータから言語パターンを学習し、それを基に新しい文章を生成します。
- **多様な応用可能性**：文章作成、翻訳、質問応答など、様々なタスクに活用できます。

ChatGPT の仕組み

ChatGPT は、「トランスフォーマー」と呼ばれる特殊な機械学習モデルを使用しています。

重要な技術要素：

- **トランスフォーマーモデル**：文章の前後関係を理解し、文脈に応じた処理を行う機械学習モデルです。
- **注意機構（Attention Mechanism）**：入力された文章の中で、特に重要な部分に注目する仕組みです。
- **大規模言語モデル**：膨大な量のテキストデータを学習し、人間らしい文章を生成できます。

ChatGPT の特徴と限界

できること：

- **自然な対話**：人間らしい会話を行い、質問に対して適切な応答を生成します。
- **コンテンツ作成**：文章、コード、アイデアなど、様々な形式のコンテンツを生成できます。
- **情報整理**：複雑な情報を要約し、わかりやすく説明することができます。

限界と注意点：

- **最新情報の制限**：学習データの期間による制限があり、最新の情報は持っていません。
- **事実確認の必要性**：生成された情報は必ずしも正確ではなく、検証が必要です。
- **創造性の限界**：既存の学習データに基づく生成であり、完全に新しいアイデアは作れません。

■ 重要ポイント

- ChatGPT は生成 AI の一種で、自然言語処理技術を活用しています
- トランスフォーマーモデルと注意機構により、文脈を理解した応答が可能です
- 活用メリットが大きい一方で、限界も理解して使用する必要があります

2. 基本操作

ChatGPT を効果的に活用するためには、基本的な操作方法を理解することが重要です。ここでは、実際の使用方法と、より良い結果を得るためのコツを学びます。

インターフェースの基本

ChatGPT のインターフェースは、シンプルながら多くの機能を備えています。

基本的な要素：

- **チャット画面**：会話履歴が表示され、スクロールで過去の会話を確認できます。
- **入力フィールド**：質問や指示を入力する場所で、Enter キーで送信できます。
- **設定メニュー**：言語や応答スタイルなど、様々な設定を変更できます。

効果的な質問の仕方

より良い回答を得るためには、適切な質問の仕方が重要です。

質問のポイント：

- **具体的な指示**：曖昧な表現を避け、求める結果を明確に伝えます。
- **文脈の提供**：関連する背景情報を含めることで、より適切な回答を得られます。
- **段階的な質問**：複雑な質問は、小さな質問に分けて段階的に行います。

応答の活用方法

ChatGPT からの応答を効果的に活用するためのテクニックを紹介します。

活用のコツ：

- **応答の確認**：生成された情報の正確性を必ず確認します。
- **フォローアップ質問**：不明点があれば、詳細を尋ねて理解を深めます。
- **改善の要求**：応答が不十分な場合は、より具体的な指示で改善を求めます。

■ 重要ポイント

- シンプルなインターフェースを使いこなすことで、効率的な操作が可能です
- 具体的で明確な質問をすることで、より良い回答を得られます
- 応答内容は必ず確認し、必要に応じて追加質問や改善要求をしましょう

3. 応用例の探索

ChatGPT は様々な業務シーンで活用できます。ここでは、実践的な応用例を通じて、その可能性を探っていきましょう。

ビジネス文書作成

ビジネスにおける文書作成業務を効率化できます。

活用例：

- **企画書の作成**：基本的な構成や内容の提案を受けることができます。
- **メール文の作成**：状況に応じた適切な文面を生成できます。
- **報告書の要約**：長文の報告書を簡潔にまとめることができます。

情報収集と分析

効率的な情報収集と分析をサポートします。

活用シーン：

- **トレンド分析**：特定のトピックに関する情報を整理し、傾向を把握できます。
- **競合調査**：公開情報を基に、競合他社の戦略や戦略を分析できます。
- **市場調査**：消費者ニーズや市場動向について、情報を収集・整理できます。

クリエイティブ支援

創造的な作業をサポートします。

活用方法：

- **アイデア出し**：ブレインストーミングのパートナーとして、新しい視点を提供します。
- **コンテンツ企画**：ターゲットに合わせた効果的なコンテンツ案を提案します。
- **デザイン方向性**：デザインコンセプトやカラースキームのアイデアを提供します。

■ 重要ポイント

- 文書作成から情報分析まで、幅広い業務に活用できます
- 人間の創造性を補完し、業務効率を向上させることができます
- 常に出力内容を確認し、必要に応じて人間が修正を加えることが重要です

第２回：プロンプト構文講座（ウェブマーケティングテンプレート体験）

前回のセッションでは、ChatGPT の基本的な使い方を学びました。今回は、より実践的なスキルとして、効果的なプロンプト構文の作り方と、ウェブマーケティング向けの実用的なテンプレートの活用方法を学びます。

学習の目的

このセッションの目的は、以下の 3 点です：

1. プロンプト構文の基本的な考え方と構造を理解する
2. ウェブマーケティング向けの実用的なプロンプトテンプレートを活用できるようになる
3. 業務に即したプロンプト構文をカスタマイズする能力を身につける

学習概要

1. プロンプト構文の基礎

プロンプト構文の基本要素と構造について学びます。効果的なプロンプトを作成するための原則と、AI から望ましい出力を得るためのテクニックを習得します。

2. ウェブマーケティング向けテンプレート

実務で即座に活用できるウェブマーケティング向けのプロンプトテンプレートを紹介します。様々なマーケティングシナリオに対応したテンプレートを体験しながら、その効果を確認します。

3. テンプレートのカスタマイズ

基本テンプレートを自社の状況に合わせてカスタマイズする方法を学びます。テンプレートの標準化により、より高品質な出力を得るための実践的なスキルを身につけます。

1. プロンプト構文の基礎

AI に対する効果的な指示の方法を理解し、プロンプト構文の基本を学びます。

プロンプトの基本要素

効果的なプロンプトには、以下の要素が含まれます：

構成要素：

- **役割（Role）**：AI に特定の役割を与えることで、専門的な視点からの回答を得られます。

-例：「あなたはウェブマーケティングの専門家です。」

- **タスク（Task）**：達成してほしい具体的な作業を明確に指示します。

-例：「SNS 投稿文を 3 パターン作成してください」

- **コンテキスト（Context）**：背景情報や制約条件を提供します。

-例：「ターゲットは 20 代女性、商品は美容サプリです」

- **フォーマット（Format）**：出力形式を指定します。

-例：「箇条書きで、各項目 100 文字以内で」

効果的なプロンプトの構造

プロンプトは以下の構造で組み立てると効果的です：

【役割指示】 あなたは○○の専門家です。 【タスク】 以下の条件で△△を作成してください。【条件・制約】 - ターゲット：□□ - トーン：×× - 文字数 ●●文字程度 【出力形式】 以下のフォーマットで出力してください：（フォーマット例）

プロンプト作成の注意点

より良い結果を得るための注意点：

- **具体性**：曖昧な表現を避け、具体的な指示を心がける
- **段階的な指示**：複雑なタスクは、ステップに分けて指示する
- **例示**：期待する出力の例を提示すると、精度が向上する
- **制約の明示**：文字数、トーン、使用する言葉などの制約を明確にする

■ 重要ポイント

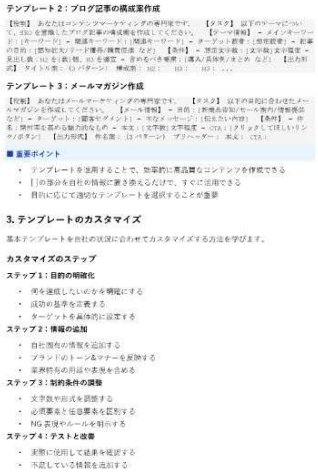
- プロンプトは「役割」「タスク」「コンテキスト」「フォーマット」で構成する
- 具体的で明確な指示が、高品質な出力につながる
- 制約条件を明示することで、期待通りの結果を得やすくなる

2. ウェブマーケティング向けテンプレート

実務で即座に活用できるプロンプトテンプレートを紹介します。

テンプレート 1：SNS 投稿文作成

【役割】 あなたは 2000 マーケティングの専門家です。 【タスク】 以下の商品・サービスについて、【プラットフォーム名】向けの投稿文を 3 パターン作成してください。 【商品・サービス情報】 - 商品名：（商品名） - 特徴：（主な特徴） - ターゲット：（想像顧客層） - ネガティブ：（競合のウォンページがあれば） 【条件】 - 文字数：（文字数）文字以内 - トーン：（楽しみやすい/専門的/カジュアル など） - ハッシュタグ：（指定）個程度 - CTA：（投稿 1 カトアクション） 【出力形式】 パターン 1： 【投稿文】 ハッシュタグ： パターン 2： ...



テンプレート２：ブログ記事の構成案作成

【役割】 あなたはコンテンツマーケティングの専門家です。 【タスク】 以下のテーマについて、SEOを意識したブログ記事の構成案を作成してください。 【テーマ情報】 - メインキーワード：{キーワード} - 関連キーワード：{関連キーワード} - ターゲット読者：{想定読者} - 記事の目的：{認知拡大／リード獲得／購買促進 など} 【条件】 - 想定文字数：{文字数}文字程度 - 見出し数：H2 を{数}個、H3 を適宜 - 含めるべき要素：{導入/具体例/まとめ など} 【出力形式】 タイトル案：{3パターン} 構成案： H2： H3： H2： ...

テンプレート３：メールマガジン作成

【役割】 あなたはメールマーケティングの専門家です。 【タスク】 以下の条件に合わせたメールマガジンを作成してください。 【メール情報】 - 目的：{新商品告知／セール案内／情報提供 など} - ターゲット：{顧客セグメント} - 伝えたいメッセージ：{伝えたい内容} 【条件】 - 件名：開封率を高める魅力的なもの - 本文：{文字数}文字程度 - CTA：{クリックしてほしいリンク／ボタン} 【出力形式】 件名案：{3パターン} プリヘッダー：{本文}、CTA：

■ 重要ポイント

- テンプレートを活用することで、効率的に高品質なコンテンツを作成できる
- [ ]の部分を自社の情報に置き換えるだけで、すぐに活用できる
- 目的に応じて適切なテンプレートを選択することが重要

3. テンプレートのカスタマイズ

基本テンプレートを自社の状況に合わせてカスタマイズする方法を学びます。

カスタマイズのステップ

ステップ１：目的の明確化

- 何を達成したいのかを明確にする
- 成功の基準を定義する
- ターゲットを具体的に設定する

ステップ２：情報の追加

- 自社固有の情報を追加する
- ブランドのトーン&マナーを反映する
- 業界特有の用語や表現を含める

ステップ３：制約条件の調整

- 文字数や形式を調整する
- 必須要素と任意要素を区別する
- NG表現やルールを明示する

ステップ４：テストと改善

- 実際に使用して結果を確認する
- 不足している情報を追加する



- より良い出力を得られるよう調整する

カスタマイズの実践例

基本テンプレート（SNS 投稿）を自社向けにカスタマイズ：

【役割】 あなたは社内の老舗和菓子店の 2nd 担当者です。 創業 100 年の伝統と、若い世代への訴求を両立させることを重視してください。 【タスク】 Instagram 投稿の投稿文とハッシュタグを作成してください。 【商品情報】 - 商品名：季節の上生菓子セット - 特徴：旬の素材を使用、職人の手作り、限定にも新定 - ターゲット：20〜40 代女性、和菓子に興味がある層 - シーズン：春（桜をキーワードにした表現） 【希望のトーン&マナー】 - 優しく少し大人っぽい上品のバランス - 「ですます調」を基本 - 絵文字は控えめに使用 【条件】 - 文字数：150 文字以内 - ハッシュタグは 5 個程度（地域名を含む） - 商品ページへの誘導を含む 【出力形式】 - 【20 投稿】 - 【画像】 - 【使用すれば】などの追加なセールス表現 - 他店との比較表現

■ 重要ポイント

- カスタマイズは「目的明確化→情報追加→制約調整→テスト改善」の順で行う
- 自社のブランドガイドラインやトーン&マナーを反映させる
- 継続的な改善により、より効果的なテンプレートに進化させる

第３回：業務課題整理（ヒアリングボット体験）

このセッションでは、AIを活用したヒアリングボットを体験し、自社の業務課題を効果的に整理・分析する手法を学びます。対話型AIとの対話を通じて、潜在的な課題を構造化し、優先順位をつけながら深掘りしていきます。

学習の目的

このセッションの目的は、以下の３点です：

1. ヒアリングボットを活用して業務課題を体系的に整理する方法を習得する
2. AIとの対話を通じて自社の業務課題を深掘りし、明確化する
3. 整理された課題をもとに、AIを活用した解決アプローチを検討できるようになる

学習概要

1. ヒアリングボットの概念と活用方法

AIによるヒアリングがどのように業務改善に役立つかを理解します。対話を通じた課題抽出の仕組みと、その効果的な活用方法を学びます。

2. 業務課題のヒアリングセッション

実際にヒアリングボットとの対話を体験します。自社の業務における課題について、AIとの対話を通じて深掘りしていきます。

3. 課題の整理と構造化

抽出された課題を整理し、構造化する方法を学びます。課題の優先順位付けと、AI活用による解決アプローチの検討を行います。

1. ヒアリングボットの概念と活用方法

AIを活用したヒアリングの基本概念と、その効果的な活用方法を学びます。

ヒアリングボットとは

ヒアリングボットは、対話を通じて情報を引き出し、整理するAIツールです。

特徴：

- **対話形式**：一問一答ではなく、対話を通じて徐々に深掘りする
- **構造化**：散在する情報を体系的に整理する
- **客観的視点**：第三者的な立場から質問することで、新たな気づきを促す

従来のヒアリングとの違い：

項目	従来のヒアリング	ヒアリングボット
実施者	人間（上司、コンサルタント 等）	AI
時間的制約	スケジュール調整が必要	いつでも実施可能
心理的障壁	本音を言いにくい場合も	気軽に話せる
記録	メモや録音が必要	自動的に記録・整理

ヒアリングボットの活用シーン

業務改善の検討時：

- 現状の業務フローの課題抽出
- ボトルネックの特定
- 改善アイデアの創出

プロジェクト立ち上げ時：

- 要件の整理
- ステークホルダーのニーズ把握
- リスクの洗い出し

振り返り・評価時：

- 成功要因・失敗要因の分析
- 学びの抽出
- 次回への改善点の明確化

効果的な対話のコツ

ヒアリングボットを最大限活用するためのポイント：

- **正直に回答する**：忖度を気にせず、実際の状況を伝える
- **具体的に説明する**：「忙しい」→「1日中20通の残業がある」
- **疑問を投げかける**：「これはどういう意味？」と確認しながら進める
- **深掘りを歓迎する**：AIからの追加質問に丁寧に答える

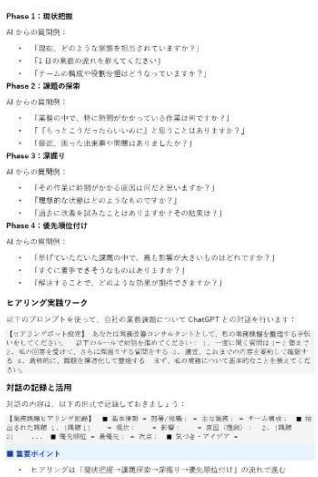
■ 重要ポイント

- ヒアリングボットは対話を通じて課題を引き出し、整理するAIツール
- 時間や心理的な制約なく、いつでも活用できる
- 正直かつ具体的に回答することで、より有益な結果が得られる

2. 業務課題のヒアリングセッション

実際にヒアリングボットとの対話を体験し、自社の業務課題を抽出します。

ヒアリングの流れ



Phase１：現状把握

AIからの質問例：

- 「現在、どのような業務を担当されていますか？」
- 「１日の業務の流れを教えてください」
- 「チームの構成や役割分担はどうなっていますか？」

Phase２：課題の探索

AIからの質問例：

- 「業務の中で、特に時間がかかっている作業は何ですか？」
- 「『もっとこうだったらいいのに』と思うことはありますか？」
- 「最近、困った出来事や問題はありましたか？」

Phase３：深掘り

AIからの質問例：

- 「その作業に時間がかかる原因は何だと思いますか？」
- 「理想的な状態はどのようなものですか？」
- 「過去に改善を試みたことはありますか？その結果は？」

Phase４：優先順位付け

AIからの質問例：

- 「挙げていただいた課題の中で、最も影響が大きいものはどれですか？」
- 「すぐに着手できそうなものはありますか？」
- 「解決することで、どのような効果が期待できますか？」

ヒアリング実践ワーク

以下のプロンプトを使って、自社の業務課題についてChatGPTとの対話を行います：

【ヒアリングボット設定】 ■ 基本情報 - 対象／役職： - 主な業務： - チーム構成： ■ 抽出された課題 1.｛課題１｝ - 現状： - 影響： - 原因（推測）： 2.｛課題２｝ ... ■ 優先順位 - 最優先： - 次点： ■ 気づき・アイデア -

対話の記録と活用

対話の内容は、以下の形式で記録しておきましょう：

【業務課題ヒアリング記録】 ■ 基本情報 - 対象／役職： - 主な業務： - チーム構成： ■ 抽出された課題 1.｛課題１｝ - 現状： - 影響： - 原因（推測）： 2.｛課題２｝ ... ■ 優先順位 - 最優先： - 次点： ■ 気づき・アイデア -

■ 重要ポイント

- ヒアリングは「現状把握→課題探索→深掘り→優先順位付け」の流れで進む
- AIの質問に正直に答えることで、自分でも気づいていなかった課題が見えてくる
- 対話の記録を残すことで、後の分析や共有に活用できる

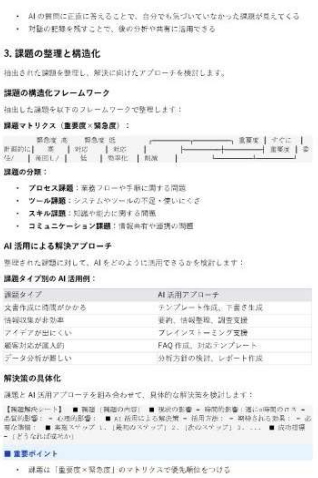
3. 課題の整理と構造化

抽出された課題を整理し、解決に向けたアプローチを検討します。

課題の構造化フレームワーク

抽出した課題を以下のフレームワークで整理します：

課題マトリクス（重要度×緊急度）：



課題の分類：

- **プロセス課題**：業務フローや手順に関する問題
- **ツール課題**：システムやツールの不足・使いにくさ
- **スキル課題**：知識や能力に関する問題
- **コミュニケーション課題**：情報共有や連携の問題

AI 活用による解決アプローチ

整理された課題に対して、AIをどのように活用できるかを検討します：

課題タイプ別の AI 活用例：

課題タイプ	AI 活用アプローチ
文書作成に時間がかかる	テンプレート作成、下書き生成
情報収集が非効率	要約、情報整理、調査支援
アイデアが出にくい	ブレインストーミング支援
顧客対応が属人的	FAQ 作成、対応テンプレート
データ分析が難しい	分析方針の検討、レポート作成

解決策の具体化

課題とAI活用アプローチを組み合わせて、具体的な解決策を検討します：

【解題解決シート】 ■ 課題（課題の内容） ■ 現状の影響 - 時間的影響：週にの時間のロス - 品質的影響： - 心理的影響： ■ AI 活用による解決策 - 活用方法： - 期待される効果： - 必要な準備： ■ 実施ステップ 1.｛最初のステップ｝ 2.｛次のステップ｝ 3. ... ■ 成功指標 -（どうなれば成功か）

■ 重要ポイント

- 課題は「重要度×緊急度」のマトリクスで優先順位をつける

演習問題集（R7 版）

第 1 回：生成 AI（ChatGPT）入門

基本操作の練習

1. ChatGPT の基本理解

以下の質問に回答してください：

- 生成 AI と自然言語処理（NLP）の違いを、自分の言葉で説明してください
- ChatGPT の「トランスフォーマーモデル」とは何か、簡潔に説明してください
- ChatGPT ができることと、できないこと（限界）をそれぞれ 3 つずつ挙げてください

2. 効果的な質問の練習

以下の曖昧な質問を、より具体的で効果的な質問に書き換えてください：

練習 1

- 元の質問：「マーケティングについて教えて」
- 改善後の質問：

練習 2

- 元の質問：「文章を直して」
- 改善後の質問：

練習 3

- 元の質問：「いい方法ない？」
- 改善後の質問：

3. 基本的な対話の実践

ChatGPT を使って以下のタスクを実行し、結果を記録してください：

タスク 1：文章の要約

以下の文章を 3 行で要約してください：

（講師から提示される文章を使用）

タスク 2：アイデア出し

「新商品のキャッチコピー」について、5 つのアイデアを ChatGPT に出してもらってください。

タスク 3：情報整理

自分の業務内容を ChatGPT に説明し、業務の特徴を箇条書きで整理してもらってください。

応用演習

1. ビジネス文書作成

ChatGPT を活用して、以下のビジネス文書を作成してください：

課題

- 作成する文書：お客様への新サービス案内メール
- ターゲット：既存顧客
- 目的：新サービスの認知拡大
- 文字数：300 文字程度

評価ポイント

- 適切な指示ができたか
- 出力結果を確認・修正したか
- フォローアップ質問を活用したか

2. 情報収集と分析

ChatGPT を活用して、自社の業界に関する以下の情報を整理してください：

- 業界の主要なトレンド（3 つ）
- 中小企業が取り組める施策（3 つ）
- 注意すべき点（2 つ）

注意

ChatGPT の情報は最新でない可能性があるため、必ず事実確認を行ってください。

第 2 回：プロンプト構文講座（ウェブマーケティングテンプレート体験）

プロンプト設計演習

1. プロンプトの基本要素の理解

以下のプロンプトを「役割」「タスク」「コンテキスト」「フォーマット」に分解してください：

```
あなたは SNS マーケティングの専門家です。
当社の新商品「オーガニック線香」について、Instagram 向けの投稿文を作成してください。
ターゲットは 20 代の健康意識の高い女性です。
150 文字以内で、ハッシュタグを 3 つ含めてください。
```

- 役割：
- タスク：
- コンテキスト：
- フォーマット：

2. プロンプトの作成練習

以下の状況に対して、効果的なプロンプトを作成してください：

状況 1

- 目的：自社 EC サイトの商品説明文を改善したい
- 商品：手作り石鹸
- ターゲット：敏感肌に悩む 20-30 代女性

作成するプロンプト：

状況 2

- 目的：顧客向けのお礼メールを作成したい
- 状況：初めての購入に対するお礼
- トーン：親しみやすく、でも丁寧に

作成するプロンプト：

テンプレート活用演習

1. SNS 投稿文テンプレートの活用

以下のテンプレートを使って、自社の商品・サービスについて SNS 投稿文を作成してください：

```
【投稿】
```

- 主なメッセージ：

ChatGPT から得られたメール案を記録：

```
あなたは SNS マーケティングの専門家です。

【タスク】
以下の商品・サービスについて、{プラットフォーム名}向けの投稿文を 3 パターン作成してください。

【商品・サービス情報】
- 商品名：[　　]
- 特徴：[　　]
- ターゲット：[　　]
- キャンペーン：[　　]

【条件】
- 文字数：[　　]文字以内
- トーン：[　　]
- ハッシュタグ：[　　]個程度
- CTA：[　　]
```

作成した投稿文を記録してください：

2. テンプレートのカスタマイズ

基本テンプレートを自社向けにカスタマイズしてください：

カスタマイズのポイント

- 自社のブランドトーンやマナーを追加
- 業界特有の用語や表現を含める
- NG 表現やルールを明示

カスタマイズ後のテンプレート：

実践演習

1. ブログ記事構成案の作成

ブログ記事テンプレートを使って、自社に関連するテーマで記事案を作成してください：

- メインキーワード：
- ターゲット読者：
- 記事の目的：

ChatGPT から得られた構成案を記録：

2. メールマガジン作成

メールマガジンテンプレートを使って、自社の顧客向けメールを作成してください：

- 目的：
- ターゲット：

第 3 回：業務課題整理（ヒアリングボット体験）

ヒアリングボット体験演習

1. ヒアリングボットとの対話

以下のプロンプトを使って、ChatGPT との対話を行い、自社の業務課題を整理してください：

```
【ヒアリングボット設定】
あなたは業務改善コンサルタントとして、私の業務課題を整理する手助けをしてください。

以下のルールで対話を進めてください：
1. 一度に聞く質問は 1～2 個まで
2. 私の回答を受けて、さらに掘り下げる質問をする
3. 適宜、これまでの内容を要約して確認する
4. 最終的に、課題を構造化して整理する

まず、私の業務について基本的なことを教えてください。
```

対話の記録：

（重要なやり取りを記録してください）

2. 対話内容の整理

ヒアリングボットとの対話から得られた内容を、以下のフォーマットで整理してください：

```
【業務課題ヒアリング記録】

■ 基本情報
- 所属/役職：
- 部署/業務：
- チーム構成：

■ 指出された課題
1. [課題 1]
   - 現状：
   - 影響：
   - 原因（推測）：

2. [課題 2]
   - 現状：
   - 影響：
   - 原因（推測）：
```



課題構造化演習

1. 課題マトリクスの作成

抽出した課題を「重要度×緊急度」のマトリクスに配置してください：

	緊急度 高	緊急度 低
重要度 高		
重要度 低		

2. 課題の分類

抽出した課題を以下のカテゴリに分類してください：

- プロセス課題（業務フローや手順に関する問題）：
- ツール課題（システムやツールの不足・使いにくさ）：
- スキル構造（知識や能力に関する問題）：
- コミュニケーション課題（情報共有や連携の問題）：

AI 活用検討演習

1. 課題と AI 活用のマッチング

抽出した課題に対して、AI をどのように活用できるかを検討してください：

課題	AI 活用アプローチ	期待効果



2. 解決策の具体化

最も優先度の高い課題について、以下のシートを作成してください：

【課題解決シート】

■ 課題
（課題の内容）

■ 現状の影響
- 時間的影響：
- 品質的影響：
- 心理的影響：

■ AI 活用による解決策
- 活用方法：
- 期待される効果：
- 必要な情報：

■ 実施ステップ
1.
2.
3.

■ 成功指標
-

第 4 回：最終成果発表準備 第 1 回（素材・テーマ準備ワークショップ）

振り返り演習

1. 学習内容の整理

これまでの学習を振り返り、以下のシートを作成してください：

【学習の振り返りシート】

■ 最も印象に残った学び
1.
2.
3.

■ 実際に試してみたこと
- 内容：
- 結果：
- 気づき：

■ 自社業務に活かせそうなこと
1.
2.
3.

■ もっと深掘りしたいテーマ
-

2. 第 3 回で抽出した課題の確認

ヒアリングボット体験で抽出した業務課題を再確認してください：

- どのような課題が見つかったか：
- 優先順位はどうなっているか：
- AI 活用による解決の可能性は：

素材収集演習

1. ChatGPT を活用した情報収集

以下のプロンプトを参考に、発表に必要な素材を収集してください：

業界トレンドの調査：

【指示】
あなたはマーケティングリサーチの専門家です。



【タスク】
[業界名]業界におけるデジタルマーケティングの最新トレンドについて、
以下の観点で情報を整理してください。

【観点】
1. 主要なトレンド（3〜5つ）
2. 各トレンドの概要と重要性
3. 中小企業での活用可能性
4. 注意点や課題

収集した情報を記録：

2. 素材の整理

収集した素材を以下のフォーマットで整理してください：

【発表素材整理シート】

■ カテゴリ：（現状分析/解決策/裏付け）

■ 素材の内容
（収集した情報）

■ 出典・根拠
（情報源）

■ 発表での使い方
（どのように活用するか）

■ 補足が必要な点
（追加調査が必要な内容）

テーマ探索演習

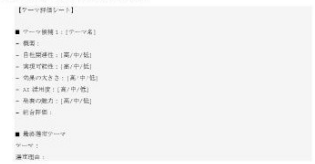
1. テーマ候補の洗い出し

発表テーマの候補を 5 つ以上挙げてください：

1.
2.
3.
4.
5.

2. テーマの評価

各テーマを以下の基準で評価してください：



【テーマ評価シート】

■ テーマ候補 1：[テーマ名]
- 概要：
- 自社関連性：[高/中/低]
- 実現可能性：[高/中/低]
- 効果の大きさ：[高/中/低]
- AI 活用度：[高/中/低]
- 発表の難易：[高/中/低]
- 総合評価：

■ 最終選定テーマ
テーマ：
選定理由：

第 5 回：最終成果発表準備 第 2 回（発表テーマと構成の検討）

テーマ確定演習

1. テーマの具体化

前回選定したテーマを、より具体的なものにブラッシュアップしてください：

曖昧なテーマの例：

- 「SNS マーケティングの改善」→「Instagram 運用における AI 活用で投稿作成時間を 50%削減する提案」

あなたのテーマ：

- 元のテーマ：
- 具体化したテーマ：

2. テーマの最終決定

以下のシートを完成させてください：

【最終テーマ決定シート】

■ 確定テーマ
[テーマ名]

■ テーマの背景
- なぜこのテーマを選んだのか：
- 自社にとっての重要性：

■ テーマの範囲
- 含めるもの：
- 含めないもの：

■ 目指すゴール
- この提案で何を実現したいか：
- 聴衆に何を伝えたいか：

発表構成演習

1. 基本構成の設計

以下のフォーマットで発表構成案を作成してください：

【発表構成案】

第 1 回：生成 AI（ChatGPT）入門

生成 AI、特に ChatGPT は、ビジネスの現場で革新的な変化をもたらしています。本講座では、生成 AI の基本的な概念と特徴を理解し、業務での効果的な活用方法を学びます。特に、実務で即座に活用できるテンプレートの使用方法と、より良い結果を得るためのプロンプト作成のコツを習得していきます。

学習目的

本講座を通じて、以下の 4 つの目標達成を目指します：

- 生成 AI（ChatGPT）の基本概念と特徴を理解する 生成 AI の仕組みや特徴を理解することで、どのような場面で活用できるかの判断力を養います。
- 業務シーンごとの効果的なテンプレートの活用方法を習得する 実際の業務で即座に活用できる実践的なテンプレートの使い方を学び、業務効率の向上を図ります。
- 基本プロンプトを用いた応用的な使い方を身につける 様々な状況に対応できるよう、プロンプトの基本的な作成方法と応用力を身につけます。
- 実践的な演習を通じて、業務での具体的な活用方法を理解する 実際の業務シーンを想定した演習を通じて、実践的なスキルを習得します。

学習概要

本講座は以下の 3 つの章で構成されています。各章では、理論的な理解と実践的なスキルの両方を習得していきます。

第 1 章：生成 AI の基礎知識

生成 AI の基本的な仕組みと特徴について学び、ビジネスでの活用可能性を理解します。特に、AI の特性を理解することで、より効果的な活用方法を見出すことができます。

第 2 章：業務テンプレートの活用

実務で即座に活用できる各種テンプレートの使い方と、カスタマイズ方法を学びます。実際の業務シーンに合わせて、テンプレートを効果的に活用する方法を習得します。

第 3 章：プロンプトエンジニアリング入門

より良い結果を得るためのプロンプト作成の基本と、効果的な活用方法を習得します。実践的な例を通じて、プロンプトの作成スキルを向上させます。

第 1 章：生成 AI の基礎知識

1-1. 生成 AI とは

生成 AI（Generative AI）は、人工知能の一種で、与えられた入力（プロンプト）に基づいて、新しいコンテンツを生成する技術です。特に ChatGPT は、自然言語による対話を通じて、様々なタスクを支援することができます。

従来の検索エンジンとは異なり、生成 AI は単に情報を検索して表示するだけでなく、与えられた情報を理解し、新しい文章や回答を生成することができます。これにより、ビジネスシーンにおいて、文書作成や情報整理、アイデア発想など、多岐にわたる業務をサポートすることが可能となります。

1-2. ChatGPT の特徴

ChatGPT は、他の AI システムと比較して、特に優れた自然言語処理能力を持っています。以下に主な特徴を示します：

- **自然な対話性** 人間のような自然な会話が可能で、複数のやり取りを通じて意図を理解し、適切な応答を返すことができます。これにより、より深い議論や段階的な問題解決が可能となります。
- **文脈理解** 会話の流れを理解し、前後の文脈を考慮した適切な応答が可能です。 これにより、複雑な要求や段階的な指示にも対応することができます。
- **多様なタスク対応** 文章作成、分析、翻訳など、様々な業務に対応できる柔軟性を持っています。一つのツールで多様な業務をサポートできることが大きな特徴です。

これらの特徴により、ChatGPT は単なる会話ツールではなく、実践的なビジネスツールとして活用することができます。

1-3. ビジネスでの活用メリット

ChatGPT をビジネスで活用することで、以下のような具体的なメリットが得られます。これらのメリットは、組織の規模や業種を問わず、広く適用可能です。

業務効率の向上について、以下のような具体的な効果が期待できます：

- **ルーチンワークの自動化** 定型的な文書作成や情報整理を効率化し、より創造的な業務に時間を割くことができます。例えば、議事録の作成や日報の要約などが短時間で完了します。
- **品質の向上** 一貫性のある文書作成や、多角的な視点からの検討が可能になります。特に、複数の部署や担当者が関わる文書作成において、品質の標準化を図ることができます。
- **コスト削減** 作業時間の短縮や、リソースの効率的活用により、直接的なコスト削減が可能です。また、トライアル＆エラーの効率化により、新規プロジェクトの立ち上げ時間も短縮できます。

第 2 章：業務テンプレートの活用

業務テンプレートを活用することで、ChatGPT をより効率的に使用することができます。ここでは、実務で即座に活用できる主要なテンプレートとその使用方法について説明します。

2-1. 接客応対文テンプレート

お客様とのコミュニケーションを円滑にするための応対文を作成できます。このテンプレートは、様々な接客シーンに対応できるよう設計されています。

基本的な使用方法として、以下のようなプロンプトを活用します：

以下の状況における接客応対文を作成してください：
- シーン：[具体的なシーン]
- お客様の状況：[状況説明]
- 求められる対応：[対応内容]
- トーン：[フォーマル/カジュアル]

このテンプレートを使用する際は、具体的な状況設定が重要です。例えば、クレーム対応や商品説明など、シーンに応じて適切な表現を選択できるよう、状況を詳しく記述することをお勧めします。

2-2. マニュアル作成テンプレート

業務マニュアルを効率的に作成するためのテンプレートです。特に新入社員の教育や、業務の標準化に役立ちます。

基本的な使用方法は以下の通りです：

以下の業務マニュアルを作成してください：
- 業務名：[業務名]
- 対象者：[対象となる従業員]
- 必要なスキル：[必要なスキル]
- 手順の詳細度：[詳細/概要]

マニュアル作成時は、対象者のスキルレベルや経験に応じて、説明の詳細度を調整することが重要です。また、具体的な例や注意点を含めることで、より実用的なマニュアルを作成することができます。

第 3 章：プロンプトエンジニアリング入門

プロンプトエンジニアリングとは、ChatGPT からより良い結果を得るために、適切な指示（プロンプト）を設計する技術です。効果的なプロンプトを作成することで、より正確で有用な回答を得ることができます。

3-1. 効果的なプロンプトの基本

プロンプト作成には、以下のような基本原則があります。これらの原則を理解し、実践することで、より質の高い回答を得ることができます。

- **具体的な指示** 目的を明確に伝え、必要な情報を漏れなく提供することが重要です。特に、期待する出力形式や制約条件を明示することで、より適切な回答を得られます。
- **構造化された情報** 情報を整理して提供することで、AI がより正確に要求を理解できます。カテゴリー分けや優先順位の明示により、より組織化された回答を得ることができます。

3-2. プロンプトの改善テクニック

より良い結果を得るためには、プロンプトを段階的に改善していく必要があります。以下に 3 つの改善テクニックを示します：

- **制約条件の追加** 文字数制限や使用する用語の指定など、具体的な制約を設けることで、より目的に適した回答を得ることができます。特に、専門用語の使用レベルや、説明の詳細度を指定することが重要です。
- **出力フォーマットの指定** 期待する回答の形式を明確に指定することで、より使いやすい結果を得ることができます。見出しの構造や、箇条書きのレベルなど、具体的な形式を指定することをお勧めします。

重要ポイントの整理

本講座で学んだ内容を、以下の 3 つの観点から整理します。これらの要点を理解し、実践することで、ChatGPT を効果的に活用することができます。

第 1 章のポイント

生成 AI の基本的な理解として、以下の点が重要です：

- **基本的な仕組みと特徴** 生成 AI の動作原理を理解することで、より効果的な活用が可能になります。特に、AI の得意分野と苦手分野を理解することが重要です。
- **ビジネスでの活用可能性** 具体的な業務シーンでの活用方法を理解し、実践できることが重要です。特に、既存の業務フローにどのように組み込むかを検討することをお勧めします。

第 2 章のポイント

業務テンプレートの活用について、以下の点を押さえておくことが重要です：

- **テンプレートの基本構造** 各テンプレートの特徴と使用方法を理解し、適切に選択できることが重要です。状況に応じて、テンプレートをカスタマイズする方法も習得しましょう。

第 3 章のポイント

プロンプトエンジニアリングについて、以下の点を実践できることが重要です：

- **効果的なプロンプト作成** 基本ルールを理解し、目的に応じた適切なプロンプトを作成できることが重要です。特に、具体的な指示と構造化された情報の提供を心がけましょう。

第 2 回：生成 AI（ChatGPT）実践

第 1 回で学んだ生成 AI の基礎知識を踏まえ、本講座では ChatGPT の実践的な活用方法について学びます。特に、ビジネスシーンで直面する具体的な課題に対して、ChatGPT をどのように活用できるのか、実例を交えながら解説していきます。また、より効果的な活用のためのプロンプト設計の実践的なテクニックについても習得していきます。

学習目的

本講座では、以下の 4 つの目標達成を目指します：

- ChatGPT を用いた実践的な問題解決方法を習得する 実際のビジネスシーンで発生する課題に対して、ChatGPT を活用した具体的な解決方法を学びます。
- 効果的なプロンプト設計の実践力を身につける 目的に応じた適切なプロンプトの設計方法を、具体的な事例を通じて習得します。
- 業務効率化のための具体的な活用方法を理解する 日常的な業務をより効率的に進めるための、実践的な ChatGPT 活用術を学びます。
- ChatGPT の活用における注意点と対策を理解する 活用時の制限事項や注意点を理解し、適切な対処方法を身につけます。

学習概要

本講座は以下の 3 つの章で構成されています。各章では、実践的な活用方法と具体的な事例を中心に学習を進めます。

第 1 章：ビジネスシーンでの実践的活用

実際の業務における具体的な活用事例を通じて、ChatGPT の効果的な使用方法を学びます。特に、日常的な業務課題の解決方法に焦点を当てます。

第 2 章：高度なプロンプト設計の実践

より複雑な要求に対応するための、プロンプト設計の実践的なテクニックを学びます。具体的な業務シーンに基づいた演習を通じて、スキルを向上させます。

第 3 章：活用における注意点と対策

ChatGPT を業務で活用する際の制限事項や注意点について学び、適切な対処方法を理解します。特に、情報セキュリティの観点からの配慮事項を重点的に解説します。

第 1 章：ビジネスシーンでの実践的活用

1-1. 文書作成・編集での活用

ビジネス文書の作成や編集は、ChatGPT の特に強力な活用領域の一つです。以下では、具体的な活用方法とそのポイントについて説明します。

文書作成における主なメリットは、初期ドラフトの迅速な作成と、既存文書の効率的な編集・改善にあります。特に、定型的な文書作成では、一貫性のある文章を短時間で作成できる点が大きな利点となります。

以下に、代表的な活用シーンとそのアプローチ方法を示します：

- **企画書・提案書の作成** 目的や対象者を明確に指定することで、構造化された文書の初期案を作成できます。特に、複数の選択肢や比較検討が必要な場合に効果的です。
- **レポート・報告書の作成** データや事実を入力として与えることで、論理的な構成の文書を作成できます。特に、データの分析や考察の部分で、多角的な視点を得ることができます。

1-2. 情報整理・分析での活用

大量の情報を効率的に整理・分析する局面でも、ChatGPT は強力なツールとなります。

情報整理における重要なポイントは、目的に応じた適切な整理方法の選択です。ChatGPT は、与えられた情報を様々な観点から分解・整理し、必要に応じて要約や重要点の抽出を行うことができます。

具体的な活用方法として、以下のようなアプローチが効果的です：

- **会議議事録の整理と要約** 長文の議事録から重要ポイントを抽出し、構造化された要約を作成できます。特に、アクションアイテムや決定事項の明確化に役立ちます。
- **市場調査データの分析** 収集したデータの傾向分析や、重要なインサイトの抽出をサポートします。データの可視化方法の提案なども含めた、総合的な分析が可能です。

第 2 章：高度なプロンプト設計の実践

2-1. 目的別プロンプト設計

効果的なプロンプト設計には、目的に応じた適切なアプローチが必要です。ここでは、具体的な業務シーンごとの設計方法を解説します。

プロンプト設計の基本的なアプローチとして、以下の 3 つのステップを意識することが重要です：

1. 目的の明確化 具体的に何を達成したいのか、期待する出力の形式や内容を明確にします。
2. 必要情報の特定 目的の達成に必要な情報を整理し、プロンプトに含めるべき要素を特定します。
3. 制約条件の設定 出力の質を高めるための制約や条件を適切に設定します。

2-2. 段階的アプローチの実践

複雑な課題に対しては、段階的なアプローチが効果的です。以下に、その具体的な方法を説明します：

- **初期プロンプトの設計** まず基本的な要求を明確に伝え、大まかな方向性を確認します。この段階では、詳細な制約よりも、目的の本質を伝えることを重視します。
- **フィードバックと改善** 初期の結果を評価し、必要な修正や追加要件を指定します。具体的な改善点を示しながら、段階的に精度を高めていきます。

第 3 章：活用における注意点と対策

3-1. 情報セキュリティの考慮

ChatGPT を業務で活用する際は、情報セキュリティの観点から適切な配慮が必要です。以下に主な注意点と対策を示します：

- **機密情報の取り扱い** 個人情報や企業の機密情報を含むデータは、ChatGPT に入力してはいけません。必要な場合は、情報を一般化または匿名化してから使用することを推奨します。
- **出力内容の検証** ChatGPT の出力は必ず人間が確認し、適切性を判断する必要があります。特に、事実関係や数値データについては、必ず別途確認を行います。

3-2. 効果的な活用のための留意点

ChatGPT をより効果的に活用するために、以下の点に留意することが重要です：

業務プロセスにおける適切な活用シーンを見極めることが重要です。ChatGPT は万能ではなく、人間の判断や創造性が必要な場面も多くあります。以下のような点に注意して活用を進めましょう：

- **適切な活用範囲の設定** ChatGPT が得意とする業務と不得意な業務を理解し、適切な活用範囲を設定します。特に、重要な意思決定や専門的な判断が必要な場面では、補助ツールとしての利用に留めます。

重要ポイントの整理

本講座で学んだ内容を、実践的な観点から整理します。これらの要点を意識することで、より効果的な ChatGPT の活用が可能となります。

第 1 章のポイント

実践的な活用方法として、以下の点が重要です：

- **目的に応じた活用方法の選択** 業務の性質や目的に応じて、適切な活用方法を選択することが重要です。特に、定型業務の効率化と創造的業務のサポートを区別して考えることをお勧めします。

第 2 章のポイント

プロンプト設計の実践において、以下の点に注意が必要です：

- **段階的なアプローチの重要性** 複雑な課題に対しては、一度に完璧な結果を求めるのではなく、段階的な改善を心がけます。フィードバックを活用しながら、より良い結果を目指すことが重要です。

第 3 章のポイント

安全で効果的な活用のために、以下の点を常に意識しましょう：

- **セキュリティと品質の確保** 情報セキュリティに配慮しつつ、出力内容の品質を確保することが重要です。特に、重要な業務における活用では、人間による適切な確認と判断が不可欠です。

第 3 回：クリエイティブシンキング基礎

問題解決において、従来の論理的アプローチだけでなく、創造的な発想がますます重要となっています。本講座では、クリエイティブシンキングの本質を理解し、実践的な思考法を習得することで、より革新的な解決策を導き出す力を身につけます。

学習目的

- クリエイティブシンキングの基本概念と 3 要素を理解する
- 問題解決における論理的思考とクリエイティブ思考の違いを理解する
- 基本的な思考手法を習得し、実践的な活用方法を身につける

学習概要

第 1 章：問題解決の基本構造とクリエイティブシンキング

問題解決の基本的な考え方と、その中でのクリエイティブシンキングの位置づけを学びます。

第 2 章：クリエイティブシンキングの本質と 3 要素

クリエイティブシンキングの本質的な考え方と、「疑う」「気づく」「つくる」という 3 つの要素について理解を深めます。

第 3 章：基本的な思考手法の習得

実践的な思考手法を学び、具体的な活用方法を習得します。

第 1 章：問題解決の基本構造とクリエイティブシンキング

1-1. 問題解決の基本構造

問題解決のプロセスは、まず理想と現実のギャップを問題として認識することから始まります。この際、問題の本質を見極め、その影響範囲を正確に把握するこ

中核人材育成コース 演習問題

第 1 回：生成 AI 入門

演習 1：基本的なプロンプトエンジニアリング

以下のビジネスシナリオに対して、適切なプロンプトを作成してください。

シナリオ 1：新規サービス企画

状況：
- 高齢者向けの新しい宿泊サービスを企画したい
- 予算：1000 万円
- 期間：6 ヶ月以内に立ち上げ
- 既存施設を活用

ステップ：
1. 基本プロンプトの作成
2. プロンプトの評価と改善
3. 具体的な提案内容の精緻化

シナリオ 2：顧客対応改善

状況：
- 外国人観光客からのクレーム増加
- 言語コミュニケーションの課題
- スタッフの対応スキル向上が必要
- 早急な改善策が必要

ステップ：
1. 現状分析のためのプロンプト作成
2. 解決策立案のためのプロンプト設計
3. トレーニング計画の策定

演習 2：プロンプトテンプレートの活用

以下のテーマで、業務効率化のためのテンプレートを作成してください。

テーマ 1：業務マニュアル作成

要件：
- 対象：新入社員
- 業務：フロント接客業務
- 重要点：安全管理と顧客満足度
- 形式：ステップバイステップ形式

作成項目：
1. 基本テンプレートの設計
2. 具体的な手順の記述
3. チェックリストの作成

テーマ 2：報告書作成効率化

要件：
- 日次業務報告の標準化
- データ分析の自動化
- アクションアイテムの明確化
- フォローアップ方法の統一

作成項目：
1. 報告書テンプレートの設計
2. データ可視化の方法
3. フォローアップの仕組み

第 2 回：生成 AI 実践

演習 1：高度なプロンプト設計

以下の課題に対して、段階的なプロンプトを設計してください。

課題 1：収益改善プロジェクト

状況：
- 宿泊部門の収益低下
- 客単価の減少
- 稼働率の低下
- 運営コストの増加

必要な分析：
1. データ分析プロンプト
2. 要因特定プロンプト
3. 解決策立案プロンプト
4. 実施計画策定プロンプト

課題 2：サービス品質向上

状況：
- 顧客満足度スコアの低下
- リピート率の減少
- SNS での評判悪化
- スタッフのモチベーション低下

必要な分析：
1. 顧客フィードバック分析
2. サービス品質評価
3. 改善策立案
4. スタッフ教育計画

演習 2：ChatGPT との対話戦略

以下のシナリオで、効果的な対話を設計してください。

シナリオ 1：マーケティング戦略立案

目的：
- ターゲット層の明確化
- 競合分析
- 差別化戦略の策定
- 販促計画の立案

対話設計：
1. 情報収集フェーズ
2. 分析フェーズ
3. 戦略立案フェーズ
4. 実行計画フェーズ

シナリオ 2：業務プロセス改善

目的：
- 現行プロセスの可視化
- 非効率な部分の特定
- 改善案の創出
- 実施計画の策定

対話設計：
1. プロセスマッピング
2. 問題点の特定
3. 解決策の検討
4. 導入計画の立案

第 3 回：クリエイティブシンキング基礎

演習 1：発想法の実践

以下のテーマについて、異なる発想法を用いてアイデアを創出してください。

テーマ 1：宿泊体験の革新

アプローチ：
1. ブレインストーミング
   - 制約なしでアイデアを出す
   - 質を重視
   - 批判禁止
2. マンダラート法
   - 中心テーマから派生
   - 8 つの方向性
   - 具体化
3. 強制連想法
   - 異分野からのヒント
   - 新しい組み合わせ
   - 意外性の追求

テーマ 2：顧客体験の創造

アプローチ：
1. リバースシンキング
   - 逆の発想
   - 制約の活用
   - 新しい視点
2. シナリオプランニング
   - 未来予測
   - 複数の可能性
   - 対応策の検討
3. アナロジー思考
   - 他業界からの学び
   - モデルの応用
   - 新しい価値創造

演習 2：問題解決フレームワーク

以下の課題に対して、フレームワークを活用した解決策を考案してください。

課題 1：サステナビリティ推進

フレームワーク：
1. PEST 分析
   - 政治的要因
   - 経済的要因
   - 社会的要因
   - 技術的要因
2. 3C 分析
   - 自社
   - 競合
   - 顧客
3. ロジックツリー
   - 課題の構造化
   - 原因の特定
   - 解決策の体系化

第4回：クリエイティブシンキング実践

演習1：イノベーション創出

以下のテーマについて、革新的なアイデアを創出してください。

テーマ1：次世代型ホテル

検討項目：

1. テクノロジー活用
   - AI/IoT
   - 自動化
   - パーソナライゼーション

2. 空間デザイン
   - 可変性
   - 多機能性
   - 情緒価値

3. サービスモデル
   - 収益構造
   - 対応方式
   - 価値提供

テーマ2：地域連携モデル

検討項目：

1. 地域資源活用
   - 観光資源
   - 食材
   - 文化

2. 協業スキーム
   - 地域事業者
   - 行政
   - 教育機関

3. 価値創造
   - 経済的価値
   - 社会的価値
   - 文化的価値

演習2：実現計画策定

イノベーションアイデアの実現に向けた計画を策定してください。

計画要素：

1. フェーズ設計
   - 準備期
   - 試行期
   - 展開期
   - 定着期

2. リソース計画
   - 人材
   - 設備
   - 資金
   - 時間

3. リスク管理
   - 想定リスク
   - 対応策
   - モニタリング方法

第5-6回：最終成果発表準備

演習1：プロジェクト設計

実際の業務課題を選定し、包括的な改善提案を作成してください。

提案構成：

1. 現状分析
   - 内部環境分析
   - 外部環境分析
   - 課題の構造化

2. 改善提案
   - 基本戦略
   - 具体策
   - 期待効果

3. 実行計画
   - タイムライン
   - 必要リソース
   - KPI設定

演習2：プレゼンテーション準備

提案内容を効果的に伝えるためのプレゼンテーションを作成してください。

作成要素：

1. ストーリー構成
   - 導入
   - 本論
   - 結論

2. 視覚資料
   - データの可視化
   - 図解
   - デザイン

3. 発表準備
   - 時間配分
   - 説明の流れ
   - 質疑応答対策

6．事業の成果と指標

6-1　専門職業人材プログラム実証受講者アンケートにみる講座への評価

（1）実証受講者の受講結果

講座名	期間	受講数	修了数	出席率	動画視聴
DX 系エントリー	7/3～10/23	9 名	8 名	74%	100%
おもてなし英会話	7/23～10/29	9 名	9 名	83%	67%
中核 DX 人材育成	8/28～12/18	5 名	4 名	70%	80%
マナープロトコール	10/1～1/31	9 名	8 名	79%	100%

すべてのコースで１名の脱落者があったが、他はすべて修了者できた。

業務都合での欠席はあるが学習の継続意欲は総じて高かった。

各講座共通の特長として受講生同士のコミュニケーションの活発化があげられる。

（2）修了後アンケートにおける満足度

講座名	動画視聴	ワークショップ	アドバイザーのサポート	実施期間	Teams（チャット）
DX 系エントリー	71%	100%	83%	71%	86%
おもてなし英会話	67%	100%	100%	89%	56%
中核 DX 人材育成	67%	100%	100%	78%	86%
マナープロトコール	87%	75%	100%	75%	50%

オンデマンド学習（動画視聴）の満足度に改善の余地が残った。ワークショップ、アドバイザーの支援については昨年同様に高い評価を得た。

6-2　本年度専門職業人材プログラム実証の特徴

①インバウンド対応おもてなし英会話コース

オンデマンド学習は英会話アプリを活用し学習効果を可視化。

ワークショップでは外国人キャストとの実践的な学習手法で、スキル定着を実感できる。

②マナープロトコールコース

オンデマンド学習は担当講師と共に共同開発をした動画教材を活用し、ワークショップも含めプログラム全体が一貫した流れで進行。サービス接遇の専門技能講習に加え、各社課題感や現場でのケース検討などはグループワーク形式にて実施をし、リスキリング学習としての目的や習得すべきスキルを明確に終始モチベーションを持って学習に取り組むことができる。

③DX 系エントリーコース

生成 AI を活用して効率的な業務推進、DX 推進について企画立案（提案）まで行う。業務に関連する内容を取り扱うこともあり、現行の業務に対して成果（手応え）が分かり易い。ワークショップでは、teams を使用して講座の進行や資料共有を行い、効率的な受講環境を構築できた。

④中核 DX 人材育成コース
DX 系エントリーコース修了者を前提に、DX 推進、事業改革を実行するためのスキルとしてクリエイティブシンキングのワークを徹底して行った。個別作業が基本のため、各自のレベル、進捗に合わせて進めることができ、多忙な業務との両立もコントロールが可能。少人数制で講師、受講生と進捗確認などしながら取り組むことができる。

ハイブリッド型学習の有効性



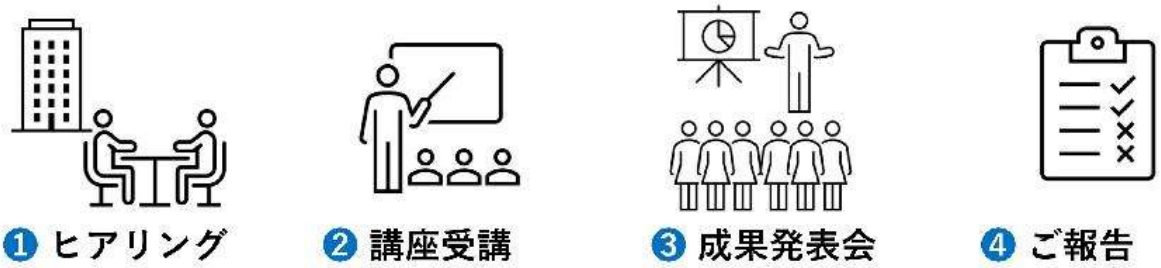
人的リソースが限定的な地域中小企業にとって、効率的かつ効果的な学習手段である。

ラーニングコミュニティの醸成による学習促進



強制力による学習の促進や教え合いによる知識の定着、参加率向上へのモチベーション維持につながった。

企業側への働きかけ・リスキリング伴走支援



シフトのやり繰りや学習者への業務との両立に対する配慮など、企業側の理解と協力体制はリスキリング促進、学習効果へは不可欠である。

７．３か年の締めくくりとしての総括と今後の展望

7-１　開発した専門職業人材講座プログラムの普及展開

1 教育機関：YIC グループ京都校における留学生向け展開

高度外国人材の育成・定着を目的とし、YIC グループ京都校での留学生向け授業に本プログラムを導入する。実践的なスキルの習得により、卒業後の地域企業への就職および即戦力化を支援し、教育現場から産業界への円滑な人材供給ルートを構築する。

2 団体連携：山口商工会議所との協調体制

山口商工会議所と連携をし、地域密着型の普及体制を強化する。

- 補助金活用に関する実務対応： 制度利用に向けた具体的要件の整理と事務局機能の強化。
- 会員事業者への周知・広報： 既存の広報ネットワークを活用したターゲット層への的確な情報提供。
- プログラム実施・運営に関する助言受領： 現場ニーズを反映したカリキュラムの継続的アップデート。

3 行政事業：公的教育事業でのプログラム採用

国や県が主導する産業振興・雇用対策事業との戦略的連携を図る。行政の信頼性を背景とした公的教育枠組みへプログラムを組み込むことで、広範な普及と教育品質の保証を両立させる。

4 個別受注：地域・業種特化型の有償提供

個別事業者の課題、対象層に対し、カスタマイズされた有償プランを提供する。
萩市（ホテル旅館業向け)、山陽小野田市（小売事業者向け）提供予定。

5 助成金活用支援：社労士との専門的連携

「人材開発支援助成金」等の申請プロセスを簡略化するため、社会保険労務士との連携体制を構築する。専門家による「申請サポートパッケージ」の提供により、事業者のコンプライアンス遵守と経済的メリットの最大化を支援し、リスキリング導入の心理的ハードルを払拭する。

7-2 山口県の観光産業に対する効果的な展開と「リスキル推進アドバイザー」の普及・活用による効果の持続

地域内での「リスキル推進アドバイザー」の普及とともに、その養成を担う「講師」の育成を内製化する仕組みを確立する。

企業の人事担当者やキャリアコンサルタント、社会保険労務士といった地域の多様な人材を「リスキル推進アドバイザー」として育成し、さらに彼らを指導する講師を地域内で再生産できる体制を整えることで、外部コンサルタントに依存しない「自走型」の支援インフラが実現する。

この地域密着型の支援体制は、リソースが限られた中小企業における持続的な能力開発や離職防止を強力に下支えするものであり、地域経済の活性化に向けた極めて有効な施策となる。

7-3 総括

本事業は、山口県の重点産業である観光・料飲・サービス業における深刻な人材不足の解消と生産性向上を目的に、「ハイブリッド型学習（オンライン＋ワークショップ）」と在職者に伴走する「リスキル推進アドバイザー」を組み合わせた独自の教育モデルを構築した。最終年度である令和 7 年度は、実証を重ねて完成した「おもてなし英会話」「マナープロトコール」「DX 系エントリー」「中核 DX 人材育成」の 4 講座において高い修了率と満足度を達成し、実効性を確認した。三か年の取組を通じ、専門学校は若年層教育にとどまらず、「地域社会人の学び直しの拠点」としての役割を確立した。また、リスキリングは知識習得型から、現場課題を解決し企業の持続的成長を牽引する実践的プロセスへと進化した。学びの機会の保障やラーニングコミュニティの形成は、従業員の満足度向上や離職防止、業界の魅力向上にも寄与している。本モデルは、山口県の観光産業の底上げと持続可能な地域経済の実現を支える基盤として、今後も発展的な展開が期待される。

以上

２０２６年３月

令和７年度文科省事業
「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」

観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業

事業成果報告書

学校法人 YIC 学院
〒754-0021 山口県山口市小郡黄金町２番 24 号

●本書の内容を無断て‘転記、掲載することは禁じます。