

県・市町村・観光協会におけるホスピタリティ の向上・人材育成に向けた取組状況

【市町村】（ボランティアガイド）

市町村名	取組（検討）状況
相模原市	観光人材育成事業の実施 （相模原市観光マイスター制度、観光人材育成研修の実施）
鎌倉市	ボランティアガイドを運営する市観光協会への補助とボランティアガイドを対象とした研修
藤沢市	市観光協会が実施する外国語ボランティアガイドの育成及び活動
小田原市	NPO法人小田原ガイド協会のガイド養成講座によるボランティアガイドの育成
三浦市	市観光協会が行う観光案内ボランティア事業に対する補助
厚木市	観光ボランティアガイドを含めた観光関連事業者を対象とした「おもてなし講座」を実施
伊勢原市	大山インフォメーションセンターでの外国人向け観光案内の実施
座間市	観光協会会員への市内観光名所の紹介（外国人対応的要素はない）
葉山町	異文化理解のための講座、来町外国人おもなし講座及び外国語教室を開催
大磯町	ガイドボランティアの自主事業として、外国語パンフレットの作成や来町者に対する外国語対応を実施
松田町	桜まつり開催時に観光ボランティアを募り、「松田町観光ボランティア」の代表による町の歴史等の講義や国際交流協会の講師による外国人対応講義を開催
湯河原町	ボランティアガイドの拠点となる施設等の整備を今後検討

【観光協会】（ボランティアガイド）

団体名	取組（検討）状況
川崎市観光協会	外部講師を招聘し、外国の文化・習慣などの研修、講座を実施
相模原市観光協会	市の観光マイスター制度を活用したメニューの開発及び外国人観光客への外国語ガイドボランティアの人材育成等を検討
横須賀市観光協会	英語、多言語対応の出来るボランティアガイドの養成を図る手法を検討
藤沢市観光協会	年に一度、外部講師を招いた外国語ボランティアガイドのスキルアップ講習会を開催
箱根湯本観光協会	「箱根大名行列」実施時におけるボランティアガイド（英語・韓国語・中国語）との連携
真鶴町観光協会	月1回の定例会開催時に前月実施ガイドの報告、基本ガイドの勉強

【市町村】（おもてなしスキル向上等）

市町村名	取組（検討）状況
藤沢市	特定財源が確保 出来れば 、民間観光事業者がホスピタリティ向上のための研修を実施する場合等に費用の一部を補助することが考えられる
厚木市	観光関連事業者等を対象とする「おもてなし講座」を実施
伊勢原市	大山おもてなし塾の実施（民間事業者等の講師による外国文化等の講座等）
湯河原町	今後検討

【観光協会】（おもてなしスキル向上等）

団体名	取組（検討）状況
横浜観光 コンベンション・ビューロー	観光・宿泊事業者や案内業務従事者を対象とした、ホスピタリティをテーマとしたセミナーを実施（年1回）
相模原市観光協会	宿泊施設等経営者、従事者向けにおもてなしの方向性などの講習・研修会を開催
横須賀市観光協会	観光案内所による、手荷物一時預かり等
藤沢市観光協会	外部講師による観光事業者や地域住民等を対象とした受入体制や語学力アップ講座など を行い、スキルアップを図りたい
箱根湯本観光協会	加盟施設従業員を対象とした語学教育への支援等を予定