

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

【県】（平成 28 年度の事業内容）

1 県内事業者向けのインバウンドセミナーの開催

県内の宿泊事業者を中心に、飲食業や小売業、観光施設等の運営など観光サービスに係る事業者向けに、実例に基づく外国人観光客の受け入れに関するセミナーを実施。（定員：各回 100 名）

- ・日時：＜第 1 回＞ 平成 29 年 3 月 2 日（木）（会場：横浜）
 ＜第 2 回＞ 平成 29 年 3 月 10 日（金）（会場：小田原）

2 通訳案内士マッチング・イベントの開催

活動意欲のある通訳案内士と通訳案内士を求めている観光関連事業者が面談、情報交換を行うことが出来る機会をつくることで就業を支援するマッチング・イベントを開催する。（定員：案内士 100 名、事業者 20 名）

- ・日時（予定）：平成 29 年 3 月 24（金）（会場：横浜）

3 大学と連携した人材育成（かながわ観光大学推進協議会）

県と観光分野の学科を有する県内 4 大学（松蔭大学、東海大学、文教大学、横浜商科大学）が連携して設置する「かながわ観光大学推進協議会」では、「かながわ移動観光大学」の開催など、県内での観光分野の人材育成や地域のホスピタリティの向上等に取り組んでいる。

（1）かながわ移動観光大学の開催

- ①テーマ：観光を通じた地域経済・中小企業の活性化
 （県商工会議所連合会の研修として実施。参加者：約 40 名）
- ②テーマ：事業者における外国人観光客の受入れ対応
 （真鶴町と共催。地元事業者約 10 名）

（2）第 2 回 高校生 外国人「おもてなしアイデア」コンテストの実施

高校生ならではの感覚で「かながわの魅力」を発見し、自由な発想で外国人の観光客や友人を「おもてなし」するアイデアを募集。
 （応募件数 144 件、表彰 25 件）

【県】（平成 29 年度の事業内容（当初予算案計上））

1 おもてなし人材（通訳ガイド）の育成

(1) 通訳ガイド向け実地研修

県内で活動している通訳ガイドを対象に、神奈川県観光魅力創造協議会で発掘した観光コンテンツ等を紹介する実地研修を行い、案内ルートの企画等を促進する。

(2) 通訳ガイド団体等とのマッチング・研修

新たな通訳ガイドの育成を図るため、人材を求めている通訳ガイド団体や旅行事業者等との交流の場を設定する。あわせて、国内の第一線で活躍している通訳案内士などを招聘して研修を行い、通訳ガイドのレベルアップを図る。

(3) 通訳ガイド団体を通じたアンケート調査

通訳ガイドに、案内した外国人観光客に対するアンケート調査を依頼し、県内の観光地を選定した理由や満足度などを把握することにより、効果的なプロモーションや受入環境の整備につなげる。

2 事業者向け 24 時間多言語コールセンター

民間に業務委託し、宿泊施設や飲食店等を対象に、24 時間 365 日、3 言語対応（英・中・韓）のコールセンターによる電話通訳サービスを提供する。

3 大学と連携した人材育成（かながわ観光大学推進協議会）

継続事業。具体的な事業計画は未定。

4 日本遺産を核とした神奈川歴史観光振興事業

(1) ガイドボランティア説明会の開催支援

ガイドボランティア協会会員のスキルアップのため、神奈川の歴史を学ぶ説明会の開催を支援し、広域的視野をもったガイド人材を育成する。

(2) まち歩きツアー等企画支援

地元のガイド協会が、(1) の事業によって学んだことを活かして実践するまち歩きツアーの開催を支援し、より多くの方々の参加を促すことで、観光誘客を図るとともに、地域のおもてなし力を高める。

