

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」

# 観光・料飲・サービス業等の階層別リスキング のモデル構築事業

令和6年度

# 事業成果報告書

2025年2月

学校法人Y I C学院



# 目次

<b>1. 事業の構成機関・構成員</b> .....	<b>5</b>
1-1 構成員 .....	5
1-2 事業の実施体制.....	7
<b>2. 事業の内容</b> .....	<b>8</b>
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
2-3 開発講座の概要 .....	10
<b>3. 今年度の具体的活動内容</b> .....	<b>24</b>
3-1 今年度実施の概要 .....	24
3-2 設置・実施した委員会 .....	24
3-3 実施した調査.....	26
3-4 実施した実証講座の内容.....	27
3-5 開発した教材等（改訂含む） .....	32
3-6 広報事業（業界団体・企業との連携、ホームページ） .....	33
3-7 学習管理システム .....	34
<b>4. 実施における工夫</b> .....	<b>35</b>
4-1 効率的・効果的に実施するための工夫.....	35
<b>5. 事業実施に伴う成果物</b> .....	<b>37</b>
5-1 調査報告書 .....	37
受講者学習プロセス調査（R6） .....	37
5-2 体制整備 .....	49
リスキル推進アドバイザー講座（改訂）【一部掲載】 .....	49
リスキル推進アドバイザー認定講師講座（開発）【一部掲載】 .....	52
オンライン講座選択学習ガイドブック（開発）AI学習支援ツール（活用マニュアル） .....	55
学習管理システム（改訂） .....	60
5-3 専門職業人材講座.....	62
インバウンド対応おもてなし（英）会話コース（改訂）【一部掲載】 .....	62
マナープロトコール講座（改訂）【一部掲載】 .....	74
DX系エントリーコース（改訂）【一部掲載】 .....	76

中核DX人材育成コース（開発） .....	83
<b>6. 事業の成果と指標 .....</b>	<b>87</b>
6-1 受講者アンケートにみる講座への評価.....	87
6-2 本年度実証の特徴.....	87
<b>7. 次年度以降に向けて.....</b>	<b>89</b>
7-1 令和7年度の実施予定の事業.....	89
7-2 改善点と対策.....	89

# 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

5回委員会（6・8・10・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

5回委員会

（6・8・10・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

5回委員会

（6・8・10・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4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. リスキル推進アドバイザー育成講座

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った。

次年度は上記4講座に「中核DX人材育成コース」と「リスキル推進アドバイザー講師育成講座」を加え、企業人材への学びの提供とそれを支援する体制の整備を完結させる。

本事業では、各講座の体制ガイドブック・運用ガイドを作成、3年の期間中に継続的に改定する。

### 2-2 学び直し講座が必要な背景

観光立県である山口県は特に観光・料飲・サービス分野において、コロナ禍の影響が表出している。山口県観光客動態調査によれば、新型コロナウイルス感染症に伴う渡航制限等の影響により、令和2年の外国人延べ宿泊者数は61.2%減だったが、現在、急速に国内観光とインバウンド需要は回復している。今後は、多様な観光・料飲・サービス業の復活が急務であり、その為、山口県おもてなしを更に進化させ、ICT、AI等のDX技術を付加することで、多くの方に最適な情報提供を行い、地域の相互連携による効果的なサービス提供をすることができる人材育成が課題となっている。また、山口労働局によると、令和6年11月のバランスシートでは、有効求人倍率も接客・給仕の職業1.70、販売の職業2.77と県平均1.60よりも高いものとなっている。

山口県としても、観光マーケティングの強化として、DX人材の育成によるデジタル媒体を活用した効果的な情報発信や分析データの蓄積・活用による施策の立案、統計データの活用による観光マーケティングの推進を進めたいとしているが、山口県内において即戦力になるDX人材は不足している現状にある。

令和2年度には、山口大学大学院がものづくり分野中心に「就職・転職のためのリカレント教育推進事業」を行っていることを踏まえ、令和3年度に『「DX等成長分野を中心とした就職・転職支援のためのリカレント教育推進事業」「課題解決型DX人材育成プログラム（観光・サービス業を中心として）」プロジェクトを本学院が受託し行っている。



令和3年度 YIC 学院受託事業において「山口県観光・サービス業の DX 人材ニーズ アンケート調査」を行い、報告書を文部科学省および山口県にも提出している。山口地域職業能力開発促進協議会では、令和5年度山口地域職業訓練実施計画にて、『山口県では、文部科学省の委託事業である「DX 等成長分野を中心とした就職・転職支援のためのリカレント教育推進事業」において、「課題解決型 DX 人材育成プログラム（観光・サービス業を中心として）」の講座が開講され、山口県の主要産業の一つである観光関連産業の人手不足や必要とされる IT 技術が明確にされている。』と引用され、令和5年度の求職者対象の職業訓練の新たな訓練科として本学院が実施した。

なお、報告書から本提案をする上の根拠としては、以下の内容を挙げておく。

1. 景気回復に伴い、業界の人材不足が深刻であり、人材補充・生産性向上が必要である
2. IT 化技術では SNS に注力しており、マーケティング活用したいと考えている
3. IT 化技術以外では、待遇・ホスピタリティ・コミュニケーションへの研修要望が多い
4. 上記研修の他では、企画・プレゼン研修の要望が企業側からは多い
5. 観光振興の課題で最も多いのは観光人材育成や生産性向上に対する専門組織の設立、次に多いのが体験学習・インターンシップの強化と語学ができるガイドや人材の確保

2024年11月山口労働局によると「山口県下の宿泊業と飲食サービス業」の求人倍率が28.2%増加（対前年同月比）している。近年、新型コロナウイルスの感染急拡大により求職活動を控えたことが、新規求人数が大幅に増えた主な要因だと分析されている。山口県の景気が回復傾向になっており、県内の求人募集活動が活発化。山口県の有効求人倍率は1.42となっている。

一昨年度、本学院の文科省事業による調査では、今後山口県内観光業界で重要と思う IT 化技術として、最も多いのは SNS 活用 34 件（35%）、ホームページ 25 件（24%）、Web 広告 17 件（18%）となっている。インターネットの世界ではインフルエンサーの活用が注目されており（インフルエンサーは Instagram、Twitter、YouTube などの SNS でトレンド情報や PR を発信・投稿し世間に対して購買意欲を促進させるなどの影響力を持っている）、インフルエンサーをマーケティングに活用することは「インフルエンサーマーケティング」といわれ、多くの企業で広告効果が高い方法として注目をされている。

現在採用している IT 化技術で、最も多いのはホームページの 44 件（40%）である。次に多いのが SNS の活用の 34 件（31%）である。3 番目に多いのが自動予約システムの 20 件（18%）であることから、在職者の学びが業績に即効力をもって反映することが期待できる。業績がアップすることで学びの有効性を短期間で企業からの評価を得ることができ、学びの必要性を企業と在職者に訴求する効果があると考えられる。

また、従業員に IT 化技術以外で受けさせたい研修には、最も多いものとして、待遇・ホスピタリティ研修の 29 件（27%）がある。次に多いのがコミュニケーション力研修の 19 件（18%）。3 番目に多いのが企画・プレゼン研修の 13 件（16%）と同数の課題解決型研修が挙げられている。これらは接客サービスの質を充実させるためのもので、インバウンド需要を含めてお客様に気持ち良く利用してもらうことでリピート効果を期待でき、有効と考えているものと思われる。

観光振興に重要な人材育成として最も多くの声には、観光人材育成や生産性向上について専門組織の設立が23件（24%）ある。次に多いのが体験学習・インターンシップの強化の14件（15%）である。同数で語学ができるガイドや人材の確保が挙げられている。

以上の調査報告から、次の視点でこの度の事業方針とする。

- ・業界は100名以下の従業員の規模の会社が多いことを考慮して、それぞれの学習テーマごとに人数を限定する。
- ・長時間の学習時間の確保と固定的な受講時刻設定は厳しいと想定されることから、柔軟な学習形態を可能とする。
- ・個々の学びへの意欲喚起と学習仲間とともにする支援を行うため、企業を超えた地域での連帯的学習環境作りが、地域の活性化と個人の継続学習につながる。
- ・組織からの承認評価を受け業務成果とつながる学びの実質化が不可欠だと考えられる。
- ・多くは個別学習の持続維持が課題だと言われていることから、支援をするスタッフ養成も必要で、地域理解のある温かみのある支援者を育成する体制作りを行う。

このように、令和3年度文部科学省委託事業である「DX等成長分野を中心とした就職・転職支援のためのリカレント教育推進事業：課題解決型DX人材育成プログラム（観光・サービス業を中心として）」の実施において、関係業界からの調査・ヒアリングを通じて出た問題を、在職者のアップデートによって優先的に解決する方策として、地域事業に即した現実的課題提案と実行に結びつける内容とする。

### 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	リスク推進アドバイザー認定講師講座（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、リスク推進ガイド（3年）

「リスク推進アドバイザー」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) 在職者のリスクリング（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持ち、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。

・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時間自主学习）

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习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)	4 3 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 4 3 H : 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)

リスク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

<p>リスク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)</p> <p>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</p> <p>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)</p> <p>1) オンライン学習講座 (5時間程度) ……前提・事前学習</p> <p>*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</p> <p>2) 集合型ワークショップ(9時間) ……形成的評価(各回)</p> <p>*事例によるワークショップ・ロールプレイ研修</p>
--

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認定講師講座 (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

<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
---

- \* 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6年度は「開発プログラムの実証・改訂と追加開発による継続的運用方策の検討」を行うこととした。

#### 3-2 設置・実施した委員会

##### (1) 実施推進委員会 5回

第1回目	第2回目	第3回目	第4回目	第5回目
6/26(月) 14:00-16:00 会場：YIC(新山 口)	8/27(木) 14:00-16:00 会場：YIC(新山 口)	10/21(月) 14:00-16:00 会場：YIC(新山 口)	12/24(火) 14:00-16:00 会場：YIC(新山 口)	2/21(金) 14:00-16:00 会場：YIC(新山 口)

##### (2) 体制整備委員会 5回

第1回目	第2回目	第3回目	第4回目	第5回目
6/13(木) 15:00-17:00 会場：YIC(新山 口)	8/26(月) 10:00-12:00 会場：YIC(新山 口)	10/11(金) 15:00-17:00 会場：YIC(新山 口)	12/13(金) 15:00-17:00 会場：YIC(新山 口)	2/12(水) 15:00-17:00 会場：YIC(新山 口)



(3) 講座開発運営委員会 5回

第1回目	第2回目	第3回目	第4回目	第5回目
6/20(木) 16:00-18:00 会場：YIC(新山 口)	8/26(月) 16:00-18:00 会場：YIC(新山 口)	10/17(木) 16:00-18:00 会場：YIC(新山 口)	12/17(火) 16:00-18:00 会場：YIC(新山 口)	2/17(月) 16:00-18:00 会場：YIC(新山 口)

3-3 実施した調査

(1) オンライン講座受講者学習プロセス調査 (R6年度分)

調 査 名	オンライン講座受講者学習プロセス調査 (R6年度分)
調 査 目 的	組織内の現状を踏まえて、在職者が、どのような環境で、何を学び、どのような過程で、どのような心理的变化の中、学習成果を向上させることができるか、適切な環境要因と心理的プロセスへのアプローチを分析する。
調 査 対 象	山口市内の観光・料飲・サービス業（従業員が50名前後までの30件程度）の本開発講座の検証における参加者をモニターとする。
調 査 手 法	学習管理システム（LMS）による学習ログの解析。受講者の開始から修了までのヒアリングと学習成果との追跡調査。観察法と半構造化インタビューを主として行う。
調 査 項 目	現在の在職者に求める知識・技能・態度と階層別のレベル感、今後のインバウンドや生産性向上を目的としたDX対応に向けた企業側が求める能力と在職者が学ぶ上での問題とされていること。自らのリスクリングに対する理解度とキャリア形成に対する意識と実態。心理的变化と学習行動への影響等とする。
分 析 内 容 (集計項目)	内容・階層別にカテゴリー化して、言動をスクリプトで具体的な表現として可視化し、学習環境・内容、学習に対する意識、キャリア形成に対する認識と外的要因と心理的变化の関係等を整理する。
学 び 直 し 講座の開設に どのよう に反映する か (活用手法)	開設する講座の種類とレベルのバリエーションを階層化して、個人が個別に選択可能とする。なお、厚生労働省の職業能力評価基準を参考にして学習したい講座と求められている職業能力をマッチングできる指標として提示できるガイドブックを作成する。リスク推進アドバイザー講座に必要な学習内容として反映する。

令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

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	<p>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に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)</p>
期間 (日数・コマ数)	<p>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</p>
実施手法及び実施内容	<p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3_ 自主的に決めたオンライン講座を受講。その際、受講者の心理的状态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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
想定される受講者数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インバウンド対応おもてなし(英)会話コース…10名</li> <li>・マナープロトコール…10名</li> <li>・DX系エントリーコース…10名</li> <li>・中核DX人材育成コース…5名</li> </ul>

令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

(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

7/2	キックオフミーティング (集合研修)	参加 10 名
7 月～8 月 2 ヶ月間	オンデマンド学習 (オンライン)	A コース (約 1 1 時間) B コース (約 1 3 時間) 学習進捗 55.6%達成 習得度チェック：小テストの実施平均スコア 7 4 点
7 月～8 月	個別相談 (オンライン)	伴走支援者 (リスク推進アドバイザーが担当) 1 回目：企業社 5/8 社実施済 受講者 1 0 名/ 1 0 名 2 回目：受講者 9 名/10 名実施済
9/6	交流カフェ (集合研修)	参加 5 名
9 月～10 月	ワークショップ①～⑥ (集合研修)	参加①7 名 ②5 名 ③5 名 ④6 名 ⑤2 名 ⑥2 名 参加率：4 5 %
10/25	成果発表会 (集合研修)  評価基準シート	参加 4 名 各自の課題テーマに沿って外国人キャストに対して接客ロールプレイングを行った  修了者 4 名分評価・コメント作成⇒各事業所へ報告 開始時の自己評価：平均値 1.5 修了時の自己評価：平均値 3 講師評価：平均値 3.25～3.5 (最大 4) 終了要件：出席率 65%～80% 評価数値 3～4

(3) プログラム：2 『マナープロトコールコース』 実証

キックオフミーティング (集合研修)	10/1 開催 参加 9 名 R4 マナープロトコール講座開発のテキストを配布
オンデマンド学習 (オンライン)	R5 開発した動画教材 20 本 (約 3 時間) & テキスト & 理解度テスト (LMS で) 3 点併用しながら学習を進める 学習達成度：88% 受講者から内容の質問などもあり積極的な姿勢が伺えた 観光 DX 動画 (R4 文科省事業) Udemy で提供
個別相談 (オンライン)	伴走支援者 (リスク推進アドバイザーが担当) 1 回目：1 1 月実施 9 名実施 並行して企業ヒアリング 2 回目：12 月～1 月 9 名実施

令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

交流カフェ (集合研修)	11/26 開催 前半：学習への動機付け、相互理解 ・オンデマンド学習の振り返りと感想の共有（アイスブレイクとして） ・現時点での自己評価と講座終了後の自分像をどう埋めていくか 後半：基本動作演習 ・姿勢、立ち方、座り方、歩き方、お辞儀、物の渡し方、名刺交換基本動作 ねらい：モチベーション UP・ソーシャルラーニングの醸成⇒学習進捗・効果の向上 各自の課題を顕在化、相互理解できよりスキルアップに対する動機付けへ繋がった
ワークショップ①～⑥ (集合研修)	12/3～1/21 R5 開発版を改訂して実施 12/3①話し方・聞き方（基礎知識、ケース検討） 12/10②電話対応（ロールプレイング） 12/17③外国人接遇（基礎知識、ケース検討） 1/7④クレーム対応（グループワーク） 1/14⑤クレーム対応（ロールプレイング） 1/21⑥成果発表制作、準備 実践の学びを日々の業務へ反映、反復しながらマインド、技能を向上させる
成果発表会 (集合研修)	参加 9 名 各自の自社サービスの魅力を紹介するプレゼンテーション行った 修了者 9 名分評価・コメント作成中⇒各事業所へ報告 開始時の自己評価：平均値 1.5
評価基準シート	修了時の自己評価：平均値 3 講師評価：現在集計中（最大 4） 終了要件：出席率 65%～80% 評価数値 3～4

(4) プログラム：3 『DX系エントリーコース』 実証

キックオフミーティング (集合研修)	10/3 開催 参加 8 名 2 名は業務都合により欠席 自主的に活発な交流促進が行われた
オンデマンド学習 (オンライン)	Udemy コンテンツ 6 本（約 12 時間） 学習進捗 75%達成 観光 DX 動画（R4 文科省事業）Udemy で提供
個別相談 (オンライン)	伴走支援者（リスクル推進アドバイザーが担当） 1 回目：1 1 月実施 8 名実施 並行して企業ヒアリング 2 回目：12 月～1 月を予定
交流カフェ (集合研修)	11/28 開催 9 名参加 ねらい：モチベーション UP・ソーシャルラーニングの醸成⇒学習進捗・効果の向上

令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

<p>ワークショップ①～⑥ (集合研修)</p>	<p>12/5～1/23 R5 開発版を改訂して実施 12/5①生成 AI (ChatGPT) 入門 12/12②生成 AI (ChatGPT) 実践ワークショップ 12/19③顧客理解と市場分析 1/9④コンテンツ企画の立案と SNS 配信計画 1/16⑤SNS 配信後の結果分析 1/23⑥最終成果発表準備</p>
<p>成果発表会 (集合研修)  評価基準シート</p>	<p>参加 9 名 自社、事業課題に沿ったテーマで新規事業計画や課題解決提案のプレゼンテーションを行った 課題の設定、分析、プレゼンテーション資料作成は全て生成 AI で行い、デジタル技術を活用した学習プロセスを元に効率的に案件の提案、計画の設計に取り組んだ。  修了者 9 名分評価・コメント作成中⇒各事業所へ報告 開始時の自己評価：平均値 1.1 修了時の自己評価：平均値 2.7 講師評価：現在集計中 (最大 4) 終了要件：出席率 65%～80% 評価数値 3～4</p>

(5) リスキル推進アドバイザー講座の実施概要

<p>講座名</p>	<p>リスキル推進アドバイザー講座</p>
<p>実証講座の対象者</p>	<p>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)</p>
<p>期間 (日数・コマ数)</p>	<p>24 時間程度の講義・演習・実習(6 時間の 2 日間 及び 12 時間程度の自主学習を想定)</p>
<p>実施手法及び実施内容</p>	<p>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ク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。</p>

令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

	<p>5_ 修了時には知識領域と実技領域の習得度評価を行う。</p> <p>6_ 講座全体への受講者のアンケート調査を行う。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
想定される受講者数	リスク推進アドバイザー講座…5名

(6) 『リスク推進アドバイザー講座』 実証

キックオフミーティング	7/29 開催 参加7名 リスク推進アドバイザーとして必要なスキルについての意見交換
自主学習① (個別自習)	事前学習として昨年度制作のテキストから抜粋し、自主学習
自主学習② (個別自習)	事前学習として昨年度制作のテキストから抜粋し、自主学習
ワークショップ① (集合研修)	9/24 開催 参加7名 昨年度事例に基づいた意見交換、対応の検討 企業訪問時の注意事項、情報収集時のAI活用について学習する
自主学習③ (個別自習)	事前学習として昨年度制作のテキストから抜粋し、自主学習
ワークショップ② (オンライン)	参加7名 主に企業担当者との面談を想定したロールプレイングを実施
ワークショップ③ (オンライン)	参加7名 主に受講者面談を想定したロールプレイングを実施 リスク推進アドバイザー独自の面談方法を確認

令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

3-5 開発した教材等（改訂含む）

（1）専門職業人材講座

1.インバウンド対応おもてなし英会話コース	<ul style="list-style-type: none"> <li>・授業マニュアル（R6 新規）</li> <li>・テキスト（改訂）</li> <li>・シラバス（改訂）</li> <li>・演習問題（改訂）</li> <li>・評価基準（R6 新規）</li> </ul>	R 6 実証実施
2.マナープロトコールコース	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テキスト（改訂）</li> <li>・シラバス（改訂）</li> <li>・演習問題（改訂）</li> <li>・評価基準（R6 新規）</li> </ul>	R 6 実証実施
3.DX系エントリーコース	<ul style="list-style-type: none"> <li>・授業マニュアル（R6 新規）</li> <li>・テキスト（改訂）</li> <li>・シラバス（改訂）</li> <li>・演習問題（改訂）</li> <li>・評価基準（R6 新規）</li> </ul>	R 6 実証実施
4.中核 DX 人材育成コース	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テキスト</li> <li>・シラバス</li> <li>・演習問題</li> </ul>	R 7 実証実施

（2）リスク推進アドバイザー講座

1.リスク推進アドバイザー講座	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テキスト（改訂）</li> <li>・シラバス（改訂）</li> <li>・演習問題（改訂）</li> <li>・運用手引き</li> </ul>	R 6 実証実施
2.リスク推進アドバイザー講師養成講座	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ・ テキスト</li> <li>・ シラバス</li> <li>・ 演習問題</li> </ul>	R 7 実証実施



令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」:事業成果報告書

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



パンフレットの配布先

山口商工会議所	月報折り込み
山口県観光連盟	総会配布
湯田温泉協同組合	総会配布・理事会プレゼン
美祢市観光協会	総会配布
山口青年会議所	総会配布・例会アナウンス
山口県インバウンド商談会	会場設置
長門湯本温泉協同組合	理事会配布

(2) 事業用ホームページ

問い合わせ／申込ページを設置  
 事業内容の説明や受講者の声、成果物の掲載に加え、配布した広報ツールの受け口として機能させる（2次元コード遷移先）

問い合わせページからの申込や連絡なども増えている 講座への問い合わせへは後日オンラインにて講座内容や受講環境の説明を行っている

ホームページへの導線はパンフレット配布⇒ホームページへアクセスがほとんど



(3) 企業訪問

延べ：84件訪問  
 5月下旬～6月下旬 36件訪問      8月～9月下旬 48件訪問  
 地域：下関、長門湯本、萩、美祢、山口市（秋穂、小郡、湯田、山口）、宇部、防府

訪問時に人材育成、リスクリングに対するヒアリングの実施ができた

人材育成やリスクリングに対してのニーズは高い 自社で教育を実施するリソースは保有していない一方で常態化された人手不足、人材が定着しない、シフト勤務のため時間調整が難しい、若手の人材がほとんどいない、当面の集客や売り上げに困っていないなどの状況によりリスクリング導入への優先度が低くなる

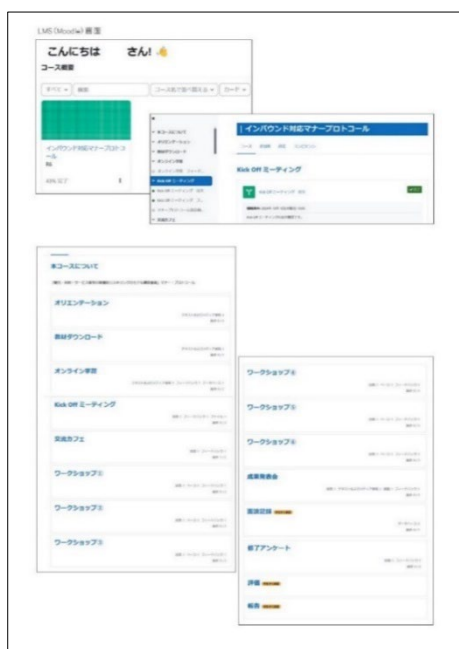
業界団体（山口・湯田・湯本）からのリスクリング支援への理解促進、協力が進み、今後は連携をしての地域でのリスクリングへの取り組みも期待したい

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 ●面談記録 ●集合学習時の出欠確認および理解度確認  
 ●修了アンケート調査 ●評価シート格納      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。受講者のカルテとなるべき記録の格納場所として本年度から運用を実施した。

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実施となったが、次年度はシステム内での実施を想定している。また、面談記録の検索や抽出を簡便に行えるように改修を計画している。



## 4. 実施における工夫

### 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、リスク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 福代 和宏

実施推進委員会（文科省委託DX事業連携）

・一昨年度、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 合田美子

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 植上一希

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 丹田桂太

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

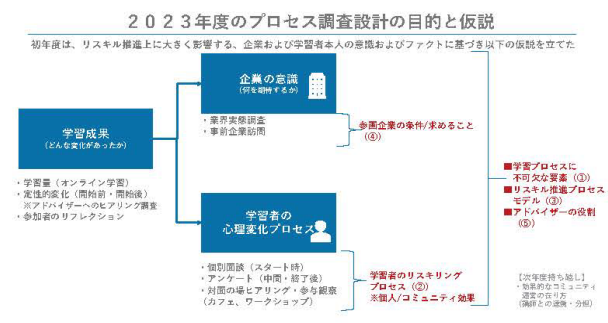
### 5-1 調査報告書

#### 受講者学習プロセス調査 (R6)



目次

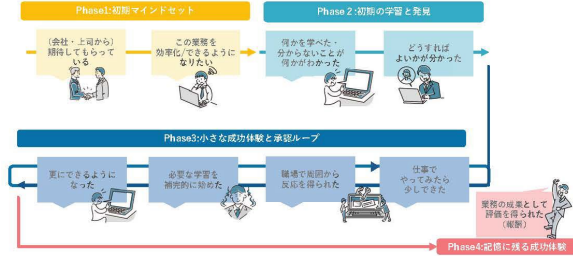
1.本年度調査の概要	2023年度の振り返り 2024年度調査の概要
2.2024年度調査結果	「終了後」から見えた、リスキングの姿 プロセスにおける学びの姿
3.学習支援への示唆	問い1. 未発達な状態の目的意識をどう引き上げ学習継続させるか？ (1) 学習の軌のパターン分け (2) 待ち受ける課題 (3) 躰の乗り越え方 (4) パターン前の学習の軌 (5) 今後に向けて 問い2. コミュニティが活性化する具体的な施策は？
4.次年度に向けて	



# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」: 事業成果報告書

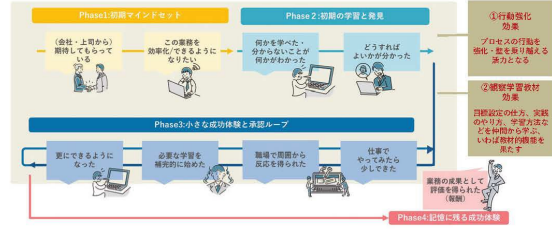
## 【調査結果より】学習者のリスクリングプロセス（概観）とは？

具体的には、どのようなプロセスを学習者が辿るとリスクが進んでいくのかを示した。このプロセスを踏むことで学習行動に持続性生まれ、やがて業務での成功体験を引き出す。



## 【調査結果より】学習者のリスクリングプロセス（コミュニティ効果）とは？

同じ目標を持った仲間存在は、特定のプロセスを作用するというよりは、各プロセスを辿っていく上での壁（時間が無い・やり方がわからない・孤独等）を乗り越える活力になると共に、継続学習（学習法、目標の持ち方）対象として重要な学習教材的存在であると考えられる。



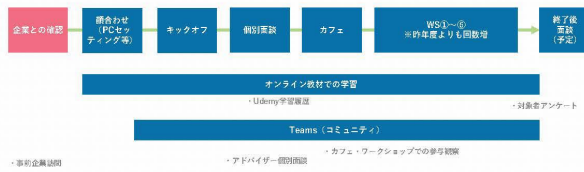
## 【前提】2024年度の取り組み

2024年度は3つのコースについてのリスクリング講座を開催。  
(各講座での面談状況やアンケート、受講中の様子調査対象に・詳細後述)

おもてなし英会話コース	マナープロトコルコース	DXエントリーコース
✓ 7/1~10/31 ✓ 受講数10名	✓ 10/1~1/31 ✓ 受講数9名	✓ 10/1~1/31 ✓ 受講数10名

## 【前提】2024年度の学習プロセス

学習プロセスは以下の通りに設計されていた。昨年度の実証結果を基にして、細やかな工夫を施しながら行われた。



## 2024年度調査実施にあたっての問題意識

昨年度の調査を振り返って	2024年度調査を通して見出したい価値とは？
<ul style="list-style-type: none"> <li>各講座は、前回の調査から見えてきたポイントに基づき工夫をしながら進めてきた。</li> <li>一方で、主催者側がコントロール・工夫しきれないことがあるのも事実。</li> <li>理想のモデルを描くことはできても、実現ハードルが高いのであれば、再現性は低い。(理想論ばかりで、実益性の低い調査となってしまう)</li> <li>企業のリスクは待たなしの状況は加速している。一歩でも、先に進められるヒントを生み出せないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3つのコースを「楽回」として「個人」として「見たときに、2023年度に見えてきた「リスクリングプロセス」をより進化させることはできないか？</li> <li>「リスクリングプロセスモデル」はより、受講者の置かれている状況や特性によってタイプ分類ができるか？</li> <li>タイプ分類をしたうえで、想定される学習機会ごとの「壁」を予測できないか？</li> <li>それを、重要なキーとなる「リスクリングスタート時」の動機付けや、見直しに活用できないか？ (2024年度の結果を分析した上で、2025年に活用できないか)</li> </ul>

※データを細かく分析するといふよりは、うまくいった事例/ポイント/パターンを取り上げながら、良いモデル作りができるか？

### 2024年度調査の概要

前述を踏まえ、以下の通り本調査を設計した。

**■調査の目的**

- 「主体的なリスクリングを促進するために、学習の選択・継続・活用のプロセスを明らかにする」
- 「支援者が必要な知識・関わり方を整理し、プログラム開発に活かす」⇒**今回より力点を置く**

**■調査の実施概要**

対象者 リスキル推進アドバイザー-育成講座の検証受講者（3コース・29名）

調査手法

- 受講前の事前情報収集（学習動機、受講環境など）
- オンライン学習状況のログ分析（学習継続率、視聴状況など）
- 受講者のヒアリング（心理的動静、学習の困難・成功要因）
- 成果発表会・学習実践状況の観察

**■主要な分析視点**

- 学習の旗（ヒーローズジャーニー）を活用した学習プロセスのモデル化
- コミュニティ形成を後押しする要素抽出
- ※詳細後述

### 2024年度調査結果サマリー

コースによって、学習効果の出方に特色が出ていた。

**■昨年の調査結果と比較すると、DX・マナー講座は昨年の成功要因を多く再現できていた**

- 派遣元組織の関与または学習者同士の結びつきが強く、コミュニティラーニングが機能
- 事前学習の活用度が高かった

**■英会話講座は昨年度に見えた課題が表れやすかった**

- 学習目的の明確化が不十分
- 受講者の学習環境が整っていない
- 組織の理解が足りないケースもあり、受講のハードルが高かった

一特に今年度の成功事例を分析し、他の講座にも展開することで、リスクリングを促進する学習環境を生み出せる可能性について記述する。

**【ポイント】**

- DX講座の「学習コミュニティの形成」を他の講座にも活かせるか？
- マナー講座の「組織の関与の強化」を他の講座にも導入できるか？
- これらも踏まえて、学習プロセスを見据えて、学習の自走を助ける仕組みを作れないか？

## 2. 2024年度調査結果

## 「終了後」から見えた、リスクリングの姿

### 各講座の受講結果サマリー

各コース各約10名でスタート。コースごとに学習効果の特色が出ていた。

おもてなし英会話コース	マナープロトコールコース	DXエントリーコース
<b>受講期間</b> 7/1~10/31 <b>受講数(定員)</b> 10名(10) <b>修了(出席率)</b> 4名(61%) <b>オンライン学習</b> 60% <small>(取組の工夫)</small> ・山口大学学生キースタンドとして採用。学習意欲に大きく寄与した。 ・オンライン学習ツールとしてタブレットを活用し、対面を併用した。 ・英会話の初級から中級まで講座を開催し、学習の持続性を図った。 <small>(課題)</small> ・英会話授業の録音も依頼したため、録音と並行して受講者が多かった。 ・オンライン学習の受講に課題（注数の差、課題が自覚不足）により受講率が低い印象。コンテンツ（アプリ）への転換があった。	<b>受講期間</b> 10/1~1/31 <b>受講数(定員)</b> 9名(10) <b>修了(出席率)</b> 9名(91%) <b>オンライン学習</b> 100% <small>(取組の工夫)</small> ・オンライン教材は講師オリジナルの動画を利用し、内容を調整した。 ・定員にとどまらず、事例をもとにしたワークシートの活用など、受講者の共有を促した。 ・就業先企業で実践セッションを行い、学習のアウトプットに注力した。 <small>(課題)</small> ・研修すべき領域が広く、体系的に不足感があつた。 ・業界には受講者も多く、受講で無事修了を希望する方が少ない。受講期間の共有を促す声も受講者、企業ともにあつた。	<b>受講期間</b> 10/1~1/31 <b>受講数(定員)</b> 10名(10) <b>修了(出席率)</b> 9名(82%) <b>オンライン学習</b> 83% <small>(取組の工夫)</small> ・受講者同士の課題対決やデジタル技術の活用を促す企画の活用を志向し、企画を共有した。 ・学びの場を、オフハウの併用により、最新の活用方法を学ぶことができた。 ・就業先や個人材が多く、専任支援者同士の交流が活発に行われた。 <small>(課題)</small> ・配々の理解度が低く、専門知識が必要な確認が多い。 ・新たな活動するための論理的思考の理解をカリキュラムに組み込む必要がある。

### 終了後アンケート結果からの考察

(1) 学習環境	左記に関するアンケート項目について、コース別に分析することで、各コースにはどのような学びの特長が表れていたのか？を確認した。  各コース単体では、定量として数値が十分でないで参考値。  ※2024年度対象者アンケート調査結果（全3コース）
(2) 学習内容	
(3) 学習効果	
(4) 受講者同士の交流	
(5) モチベーションを高めるための工夫	

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」: 事業成果報告書

## (1) 学習環境について

【出典】2024年度対象者アンケート調査結果（全3コース）  
英会話は全体的に極めて（未修了者も回答している影響もあり）。マナーは総じて肯定的、DXは環境面は自分たちで用意できているという意味合いが強い。

アンケート項目	英会話		マナー		DX	
	件数 (人)	割合 (%)	件数 (人)	割合 (%)	件数 (人)	割合 (%)
講座の期間について満足	3	50%	8	89%	7	78%
実施時期について適切	3	50%	7	78%	6	67%
実施場所について満足	4	67%	9	100%	8	89%
PC/iPad貸し出しが良かった	3	50%	6	67%	5	56%
Teamsの利用がスムーズだった	2	33%	8	89%	7	78%
アドバイザーのサポートが良かった	3	50%	8	89%	8	89%
チャットの活用が有効だった	2	33%	7	78%	6	67%
オンデマンド学習が効果的だった	3	50%	9	100%	8	89%

## (2) 学習内容について

【出典】2024年度対象者アンケート調査結果（全3コース）  
学習を、「事前学習（動画）」と「ワークショップ」の2つに分けると、英会話の事前学習が整っていることがわかる。マナーは総じて高い。DXも高いが、参加者によって全体的な評価に違いが出ている。

アンケート項目	英会話		マナー		DX	
	件数 (人)	割合 (%)	件数 (人)	割合 (%)	件数 (人)	割合 (%)
事前学習について満足	2	50%	8	89%	8	89%
ワークショップについて満足	6	100%	9	100%	7	78%

## (3) 学習効果について

【出典】2024年度対象者アンケート調査結果（全3コース）  
こちらも、総じて極めて英会話と、総じて高めのマナー、DXという結果に。各項目に対してよりも、各コースの参加者ごとに、全体的な印象が数値に出ているように見える。

アンケート項目	英会話		マナー		DX	
	件数 (人)	割合 (%)	件数 (人)	割合 (%)	件数 (人)	割合 (%)
事前学習（動画）について満足	2	30%	8	89%	8	89%
ワークショップについて満足	6	100%	9	100%	7	78%
本学習の役立つ度TOPボックス (0-5評価)	2	33%	7	78%	6	67%
本学習の役立つ度TOP2ボックス (0-5評価)	4	66%	9	100%	8	89%
継続して学びたいTOPボックス (0-5評価)	1	17%	6	67%	5	56%
継続して学びたいTOP2ボックス (0-5評価)	3	50%	9	100%	8	89%

## 【参考】事前学習について (FA)

項目	コメント
英会話	あまり期間できなかった。もう少し基礎アプリと対話練習の量が足りなかった。自分のペースで練習できるといい。自分のペースで練習できるといい。自分のペースで練習できるといい。
マナー	自分のペースで練習できるといい。自分のペースで練習できるといい。自分のペースで練習できるといい。
DX	自分のペースで練習できるといい。自分のペースで練習できるといい。自分のペースで練習できるといい。

## 【参考】ワークショップについて (FA)

項目	コメント
英会話	ワークショップが楽しかった。ワークショップが楽しかった。ワークショップが楽しかった。
マナー	ワークショップが楽しかった。ワークショップが楽しかった。ワークショップが楽しかった。
DX	ワークショップが楽しかった。ワークショップが楽しかった。ワークショップが楽しかった。

## 学習環境・内容・効果側面から見た特徴 (サマリー)

- ① マナーコースは、オンライン学習の満足度が圧倒的に高い。
  - 参加者の内4名が同じ企業からの派遣、が色濃くポジティブな影響に
  - 「オンデマンド学習が効果的だった」→100% (他コースより高評価)
  - 「Teamsの利用」「アドバイザーのサポート」も高評価
  - 受講者全員がオンライン学習を完了しており「動画学習の浸透率が高い」
  - ワークショップ形式も取り入れ、学習環境がうまく設計されていた可能性
- ② DXコースは、総合的に高いが、個々の状況差が大きめ。
  - 学習環境には総じて満足
  - 但し、受講者のスキル差が大きく、統一支援は難しい
  - 受講者のモチベーションは、意欲が高い層と指示された層の二極化
  - 進め方が分からず、途中でつまづくケースもあった
  - テーマが最も広範で、目的意識が問われる講座としては、高水準。ついていけない層をどうカバーしていくか、が課題。



③ 英会話コースは、コミュニケーション支援が機能しきらず

- 「Teamsの利用がスムーズだった」→ 50% (他コースより低い)
- 「チャットの活用が有効だった」→ 50% (他コースより低い)
- 他のコース (マナー・DX) は 70%以上の評価を得ているのに対し、英会話コースは評価が低い
- 受講者の減少 (10名~4名修了) も影響し、「学習環境としてのコミュニティ形成」が充分機能しなかったことが示唆される

→ 事前学習の部分のつまづきを回収する機会がないうまま、修了。  
但し、中でも確実に学習を進めている参加者もあり、そちらが参考になる。

(4) 受講者同士の交流について

【出典】2024年度対象者アンケート調査結果 (全3コース)

- 英会話とは、最も交流が少ない。半数 (50%) が「交流できなかった」と回答。英会話という特性を活かしながら、対話機会の設計をより意図的にするよいか。
- マナーは、職場単位での交流が中心。「できた」と回答した割合は67%だが、企業内での交流が中心だった可能性。受講者全員が学びを共有する仕掛けがあれば、さらに活性化の可能性あり。
- DXは、最も交流が活発 (78%が交流できた) ネットワーキングの意識が強く、受講者同士が積極的に関係を築いたキックオフやワークショップの影響が大きい。

	交流ができた	どちらともいえない	交流できなかった
英会話	33%	17%	50%
マナー	67%	22%	11%
DX	78%	11%	11%

(5) 「モチベーションを高めるための工夫」 (複数選択)

**英会話**

- 「実践的な会話の場があると続けやすい」 (6件)
  - 英語を使う実践機会 (外国人との交流、実務での会話練習) があるとモチベーション維持につながる
- 「学習のペースを無理なく設定できると良い」 (5件)
  - 仕事が忙しいため、無理なく学べるスケジュールが望ましい
- 「楽しさを感じられる仕掛けがあると続けられる」 (4件)
  - 環境が堅苦しくないと続かない。ゲーム感覚で学べると良い

**マナー**

- 「フィードバックが多いと継続しやすい」 (8件)
  - 学習成果を振り返り、講師や仲間からのコメントがあると助みになる
- 「ロールプレイやワークショップがあると良い」 (7件)
  - 理論だけでなく、体験型学習があると続けられる
- 「職場での活用事例を共有できる場があると良い」 (5件)
  - 同業他社の取り組みや成功事例が分かると学びの意欲が高まる

**DX**

- 「実践的な課題があると継続しやすい」 (7件)
  - AI活用やデータ分析の実務に直結する課題があると、やる気が続く
- 「学習の進捗が可視化されると良い」 (6件)
  - 進捗を視覚的に見える化し、達成感を得られるようにしたい
- 「学習仲間と意見交換できる機会を増やす」 (5件)
  - 受講者同士で成功事例や悩みを共有する場があるとモチベーションが続く

プロセスにおける学びの姿

学習に効果が見られた人にはどんなプロセスがあったのか?

リスク推進アドバイザーとして、リスクに成果があった特徴的な参加者は、以下5名だった。  
(本人の振り返りアンケートでも、全員が設立した/力が付いたと回答)

- 〈英会話〉 Iさん (ホテルフロント)
  - 当初英語が苦手だったがコツコツ学習を繰り返される。成果発表会では留学生相手に堂々とやりとりできるようになった。転職を見た上司が驚いた場面も。
- 〈マナー〉 Kさん (ホテルレストラン)
  - 若手で店長候補であり、会社からの期待も大きい。同業々人で参加するほど会社からの期待が高かったのも特徴。
- 〈マナー〉 Sさん (ホテル)
  - 若手で、マナーや言葉遣いなど、当初まだ知らないことが多く積極的な学習目的にフィット。
- 〈DX〉 Sさん (銀行会社)
  - 自薦で参加。学習自体はもろんのこと、受講生交流のハブ役を果たし、DXのコミュニティラーニングを牽引。
- 〈DX〉 Iさん (旅館)
  - 温泉旅館の幹部で自ら受講を希望。成果発表会のプレゼンはひと際完成度が高かった。中核コースのモデルケースとなり得る事例。

各自多様な学びのプロセスを経て、それぞれが成果を生み出したことがここからだけでも想像できる。  
アドバイザーが個別の状況を確認できる仕組みを構築する。



改めて、学習プロセスに不可欠な要素とは何なのか？

初年度に導いた学習プロセスにおける重要なポイントは、今年度の調査結果からも言える。つまり、今後においてより重要なことは、これをいかに再現するか？に対して解像度をあげていくことである。

①学習プロセスに不可欠な要素

初年度の取り組み・調査から見ると、階層的な学習者のスキルレベルに欠かせない要素は、以下の通りだと考えられる。

01 企業側の期待	02 本人の課題意識・目的意識
03 業務対応への参加（役割）	04 業務の仕分け・PCスキル

どうしたらこれを促すことができるのか？

環境はたやがすが、環境は重要ではない。

私たちが深めるべき問いとは何なのか？

では、具体的にはどのような問いに対して、深めて具体的な知恵としていけるとよいのか。今年度の調査結果も鑑みると、2つの問いが見えてきた。

①学習プロセスに不可欠な要素

初年度の取り組み・調査から見ると、階層的な学習者のスキルレベルに欠かせない要素は、以下の通りだと考えられる。

01 企業側の期待	02 本人の課題意識・目的意識
03 業務対応への参加（役割）	04 コミュニティへの参加（役割）

1. 未発達な状態の目的意識から、学習継続のエンジンにしていけるのか？  
（アドバイザーが開始押しするのは決定的に難。できるだけ自律性をあげたい）

2. コミュニティが活性化される具体的な施策は？  
（これもできる分は並行してチャレンジしていく仕組みがある）

※4は今回は調査からは外す

共通の土台となる要素を整理する

まず、2つを深める前に、学習の席の始まりはどのような状態なのか？ 今回の3コースの実績を基にして、パターンと基礎を簡略化すると以下のように整理できる。

要因（変数）	具体的な要素	DX課題の特性	マナー課題の特性	英会話課題の特性
1) 学習動機の強さ	自発的・必要性の認識	課題意識が高く、動機が高い	社内での活用を考え、苦手意識があり、動機が高いケースが多い	
2) 受講者の関係性（学習環境）	既存のネットワークの活用	受講者同士でつながりやすい。学習の場を求めた	同じ会社のメンバーが学習を支えた	個人学習が多く、孤立しやすい
3) 組織の関与（サポート体制）	上司・経営層・チームが学習を支援するか	経営層の理解が強い	組織ぐるみで学習を支援	上司の理解がなく、阻害要因に
4) 学習の実践機会	学習したことをすぐに活かせる場があるか	DX課題に即活用できた	社内でもマナー改善に直結した	実践の場がなく、定着しづらい

学習に影響している変数とは何か？

汎用的な表現の変数に落とし込むと、以下のように整理できる。

変数（因子）	高い場合（学習が成功しやすい）	低い場合（学習がうまくいかない）
1) 学習動機の強さ	学習に主体的に関わり、継続しやすい	受け身の姿勢になり、途中で脱落しやすい
2) 受講者の関係性（学習環境）	受講者同士のネットワークが活性化し学習を促進	孤立し、モチベーションが維持しにくい
3) 組織の関与（サポート体制）	上司・経営層が支援し、学習成果が活発に結びつく	組織の理解がなく、受講者が学習を活かせない
4) 学習の実践機会	学んだことをすぐに試せる環境があり学習が早い	学んでも実践できず、スキルが定着しない

どの学習テーマでも、変数をコントロールし「学習の成功確率」を上げる可能性はある。

どのような工夫が可能なのか？

2つの問いを深める手前でも、このような工夫（実現可能性はアイデアによって異なる）は出すことができる。これも踏まえながら、具体的な深掘りに入っていく。

変数（因子）	成功を促すための工夫	実施例（DX・マナーの成功要因から学ぶ）
1) 学習動機の強さ	事前に「なぜ学ぶのか」を明確化する	DX：事前に課題を提出し、学習の目的を整理
2) 受講者の関係性（学習環境）	コミュニティ形成の仕掛けをつくる	DX：名称交換・ネットワーク形成の機会を提供
3) 組織の関与（サポート体制）	企業の経営層・上司に学習の価値を伝える	マナー：経営層が学習成果を確認する仕組み
4) 学習の実践機会	すぐに学びを活かせる場を設ける	DX：業務課題に直結する内容を学ぶ

問い1. 未発達な状態の目的意識をどう引き上げ学習継続させるか？

理想と現実のギャップを埋める2つの可能性

2年間で取り組みを通じた実感として、

・最初の意識が非常に重要で、その目的意識を言語化するためにアドバイザーが学ぶことで、具体的な推進力になれる可能性は十分に見えてきた。

・一方で（企業・参加者共に）、制約の中が超えられない、端的には、そのための時間捻出がとてども困難。

よって、いかに「**アドバイザーのような性走感**」を仕組みとして出せるのか？に問いなおしたほうがよい。

提案①  
「あなたの最適な学び方」をAIと対話しながら見つけるガイド

一歩のガイドではなく、「あなたはこのパターンだから、こう学ぶといい」とカスタマイズすることで、初週はもちろん、途中の学習動機が低下する地点でも活用できる。

※本年度実証から連携ガイドを上記内容で試行、2025年度の実証を目録す（よってここでは普及しない）

提案②  
学習のプロセスをストーリー化（ヒーローズジャーニーの活用）

「あなたはなぜ、学びの旅に出て、どのようなプロセスを辿り、辿った先にはどんな未来が待っているのか？」を言語化。初期の励みづけだけでなく、「今は『試練の時期』だが、ここを超えたら成長できる」とナビゲートに活用。

以降で  
詳細を説明



43

ヒーローズジャーニーとは&どう活かせるのか？

ヒーローズジャーニーとは、アメリカの神話学者（ジョセフ・キャンベル氏）が提唱した考え方。映画、漫画、小説など、数々のヒーローの物語を研究し、そこにある共通した流れがあることを発見した。

この共通した流れ、を活用することで、学習者の目的意識や、学習の量、それを乗り越えた後の姿を物語として理解させ、それががみになりながら、学習プロセスを進めたいか？が今回の提案である。

自分が学びの旅路をいく、「ラーニングヒーロー」として見立てることで、感情記憶を刺激し、学習に促立えられる。

また、学習者タイプ分析のためではなく、あくまでも学習を促進する工夫が目的であり、学習の旅路をパターン化することに軸足を置く。（分析としては未熟な部分もあるが、学習支援には活用可能という判断）

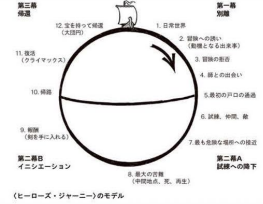


図1 学習者の学びの旅路のヒーローズジャーニーのモデル  
（ヒーローズ・ジャーニー）のモデル

44

学習の旅は、ステップにわけられる

まず、学習の旅を見立てると、右の図のようなフェイズに分けることが可能である。

既にアドバイザーが初期にヒアリングする内容と重複することが多いがポイントで、逆に言えば、聞いた内容から物語を作成することができる。（現時点で弱いのは、③旅の試練、を具体的に提示はできていない点）

ヒーローズジャーニーのフェイズ	学習ストーリーの要素
① 日常世界	これまでのキャリアとのつながり
② 冒険への召喚	受講を決定したきっかけ（課題認識）
③ 旅の試練	学習中に遭遇する困難（パターン化）
④ 乗り越える力	どのように克服できるか？（特に自力でできること）
⑤ 変容・成長	スキル習得後の姿（キャリアの未来像）

45

学習の旅パターンは、長旅を伴走できる仕掛けになり得る

学習プロセスを起点に整理し直すと、以下の通り機能し、受講者に提示する可能性が生まれる。必ず行う初期のヒアリングを、長期に渡って活かせる余地がある。

フェイズごとの「ラーニングヒーローズジャーニー」の機能	受講者にどう提示するか？
① 受講開始時	「先の見通しができ、途中で起こる壁を「想定できる」。「どう乗り越えるか？」を事前に考えるきっかけになる 「あなた自身の学びの旅はこんな感じかも？」と予測を提示（診断テスト的に）
② コミュニティ共有	「同じタイプの人」とつながるきっかけになる 「自分とは違うタイプの人」の学習の仕方を知る（相互理解） 「私のラーニングストーリーは〇〇型」と共有し、他の人と比較できる仕組み
③ 途中の振り返り	「自分の進み方を客観視」できる アドバイザーとの面談も「あなたの物語はこうでしたが、どう？」とスムーズになる 「物語の通り？ それとも違う？」を定期的に確認し、成長を実感する
④ 学習後の振り返り	「学習の過程」を言語化できるので、学びが定着する 「あなたの学習の旅の記録」が生成され、次の学習へのモチベーションにつながる

46

(1) 学習の旅のパターン分け

① 受講開始時の旅のパターンを想定する

前述の変数の組み合わせで、今年度は以下の5つのパターンを想定する。

パターン名	学習動機の強さ	受講者の関係性（学習環境）	組織の関与（サポート体制）	学習の実績機会
1. 理想型学習者	高い	強い	強い	多い
2. ネットワーク型学習者	高い	強い	弱い	少ない
3. 組織依存型学習者	低い	弱い	強い	多い
4. 継続困難型学習者	低い	弱い	弱い	少ない
5. 独立型学習者	高い	弱い	強い	少ない

48

① 受講開始時の旅のパターンを想定する

各パターン別の特長とポイントは以下のように示せる。

パターン名	ネーミング案	特長	詳細
① 理想型学習者	探求の勇者 (Seeker Hero)	学習動機が高く、ネットワーク・組織の支援があり、学習環境が整っている	DXやマナー講座の成功事例に近い。学びが進みや早く、実践機会も多いため、スキル定着が良い。
② ネットワーク型学習者	知恵の巨人 (Wayfarer)	モチベーションは高いが、受講者同士の関係構築のネットワーク型学習者に多い。組織一員としての意識が弱く、学びの実践機会が少ない。	モチベーションは高いが、受講者同士の関係構築のネットワーク型学習者に多い。組織一員としての意識が弱く、学びの実践機会が少ない。
③ 組織依拠型学習者	導かれし者 (Guided One)	学習意欲は高いが、組織の支援が強く、実践機会があるため、実践は続ける	マナー講座の企業内学習に近いケース。上司や組織が強くサポートすることで、受講者のモチベーションを維持する。
④ 挫折困難型学習者	迷いし挑戦者 (Lost Challenger)	すべての要素が低く、学習の継続が非常に難しい	実食研修等で継続できなかった受講者に多い。「なぜ学ぶのか」も不明確で、サポートもないため、学習が続かない。この層に対して「成功する学びのモデル」を提供することが重要。
⑤ 独立型学習者	孤高の修行者 (Lone Sage)	モチベーションは高いが、組織・ネットワークの支援が少なく、学習機会も限られている	個人で頑張るが、実践の場がないため、スキルの定着が難しい。実食研修等の「一人で頑張る受講者」に近い。「学習の場」をどう提供するかが重要。

49

以下は、期時点のデータ等から想定可能性がありそうなパターンとして記載する。



② 学習の旅路で待ち受ける課題—事前 (動画) 学習

パターン名	心理的な壁	環境的な壁	スキルの壁
① 理想型学習者	モチベーション維持の課題 (途中で飽きる)	受講環境が整っていない問題なし	新しいスキルへの習得速度
② ネットワーク型学習者	学習の意義を感じづらい (他者と学びたいと刺激が少ない)	受講仲間がいないと難関しや辛い	応用スキルへの発展が課題
③ 組織依拠型学習者	「なぜこれを学ぶのか?」が実践で疑問になる	受講時間を確保しにくい (業務優先)	インプットはできるが、実践につながらない
④ 挫折困難型学習者	そもそもログインしない・続かない	組織の支援がなく、一人で続けることができない	基礎知識がないため、途中でつまづきやすい
⑤ 独立型学習者	モチベーションはあるが、疑問を解決する場がない	組織で共有する場がなく、活かせない	自分で試す機会がなく、理解が浅い

51

② 学習の旅路で待ち受ける課題—ワークショップ

パターン名	心理的な壁	環境的な壁	スキルの壁
① 理想型学習者	グループディスカッションでうまく議論できず、意見を述べられない	グループディスカッションでうまく議論できず、意見を述べられない	実践スキルの向上が課題
② ネットワーク型学習者	チームでうまく動けない	他のメンバーとの相性に左右される	自分の意見を適切に伝えるスキル
③ 組織依拠型学習者	受け身になりすぎてしまう	組織の学習サポートがなければモチベーションが下がる	学びを活かす場がないと、実践力がつかない
④ 挫折困難型学習者	ワークショップ自体に参加しない	上司がワークショップを業務とみなさない	そもそも学習の準備不足でついていけない
⑤ 独立型学習者	グループワークに馴染まず、一人で受講環境が整った場にならない	グループワークに馴染まず、一人で受講環境が整った場にならない	知識はあるが、実践に活かさない

52

② 学習の旅路で待ち受ける課題—成果発表会

パターン名	心理的な壁	環境的な壁	スキルの壁
① 理想型学習者	自分の目的を共有するプレッシャー	企業への発表が明確にならないと不安	初対面の場での話し方
② ネットワーク型学習者	人と話すのは得意だが、誰と話すか迷う	誰と話すかは得意だが、誰と話すか迷う	まだ内容理解が深く、話せることが少ない
③ 組織依拠型学習者	「なぜこの場に在るのか?」が疑問	上司からの指示で参加し、自分の意思がない	受け身になりがちで、学びの目的を語れない
④ 挫折困難型学習者	そもそもスキルアップに参加しない・話さない	組織が学習を支援しておらず、不安を抱える	自分のスキルと学習テーマが合っていない
⑤ 独立型学習者	ネットワークの場での自己開示が苦痛	一人で学ぶは得意だが、関係構築はしづらい	自分の強みを表現する力が不足

53



### ③ 旅路の壁を乗り越えた一事前学習

パターン名	心理的な壁 (モチベーション)	環境的な壁 (学習の場)	スキルの壁 (学び方)
① 理想型学習者	目標設定と学習ログをつける	1日15分ルールで習慣化	インプットだけでなく、アウトプットも組み込む
② ネットワーク型学習者	他の受講者と進捗を共有する	学習グループを作る	「学びをシェアする場」を作る
③ 組織依拠型学習者	受け身にならない工夫 (問いを持たず) 学習する時間を業務の一環に組み込む	自分の業務に置き換えて考える	
④ 継続的転型学習者	小さな目標を立て、達成感を得る 勉強する時間を固定する		「とりあえず1回聞く」ルールでハードルを下げる
⑤ 独立型学習者	学んだことを記録し、成長を見え 社内や外部に「学びを話す機会」を作る		1つ学んだら実践するを繰り返す

### ③ 旅路の壁を乗り越えた一ワークショップ

パターン名	心理的な壁 (緊張・不安)	環境的な壁 (関係構築)	スキルの壁 (自己表明)
① 理想型学習者	「ここにいる意味」を言語化	初対面の人と1つ以上会話する	事前に話す内容を考えておく
② ネットワーク型学習者	壁がりを意識し、積極的に話す	自分から名刺交換や連絡をとる	相手の話を聞くスキルを意識する
③ 組織依拠型学習者	なぜ参加したのかを整理する	上司の指示ではなく、自分の目的を再考する	自分の課題を1つ持つ
④ 継続的転型学習者	「最初の一步」を意識する	とにかく場に慣れることを目標にする	発言しなくても「うなずく」などの反応をする
⑤ 独立型学習者	目標に話さなくてもよいと理解す 少しずつ関係を築く (人と話せたいフレーズで自己紹介できるようにする)		

### ③ 旅路の壁を乗り越えた一成果発表会

パターン名	心理的な壁 (発表の不安)	環境的な壁 (場場の支援)	スキルの壁 (伝え方)
① 理想型学習者	事前にリハーサルをする	講師のサポートを受ける	ストーリーを意識して伝える
② ネットワーク型学習者	「伝える相手」を意識する	受講者同士でフィードバックし合う	ポイントを簡潔にまとめる
③ 組織依拠型学習者	上司ではなく、自分の成長のために考える	上司に相談し、サポートを受ける	結論を先に伝える
④ 継続的転型学習者	とにかくやってみることを目標にする	職場に学びを持ち帰れる形を考える	1つでも伝えたいことを決める
⑤ 独立型学習者	発言しなくても「聞く姿勢」も大事	講師と聴衆の関係を意識する	短くてもいいので発表する

## (4) パターン別の学習の旅

「一だから、学習できない」という言い訳ではなく、どのパターンでも可能性のあることを実践したい。

### ① 理想型学習者 - 探究の勇者 (Seeker Hero)

フェーズ	ストーリー (成功する受講者の旅)
① 日常世界	学習テーマについて課題を抱えているが、すでに学習意欲が高い。
② 冒険への召喚	受講を決意し、学習計画を立てる。「この学びを活かすぞ!」
③ 試練・仲間・導師	動画学習でつまづくが、受講者同士で支え合う。
④ 最大の試練	成果発表会で「学んだことを現場で活かせるか?」という壁に直面。
⑤ 変容・成長	実践の場を持ち、学習の手応えを感じる。
⑥ 帰還 (学習の実践)	現場に戻り、DX推進やマナー教育のリーダーになる。

### ② ネットワーク型学習者 - 知識の旅人 (Wayfarer)

フェーズ	ストーリー (成功する受講者の旅)
① 日常世界	一人では学びにくいと感じるが、学ぶ意欲はある。
② 冒険への召喚	「この講座なら仲間ができるかも!」と期待して受講。積極的に仲間を獲やしにいく意欲を持つ。
③ 試練・仲間・導師	動画学習では孤独を感じるが、キックオフで人とつながる。
④ 最大の試練	成果発表会が近づくと、「誰に伝えるべきか?」は明確でない、自分の中の目的を置き直す。
⑤ 変容・成長	他の受講者と共に課題を共有しながら、アウトプットを強化。
⑥ 帰還 (学習の実践)	学びのコミュニティを維持しながら、実践の場で活用する。

③組織依拠型学習者－導かれし者 (Guided One)

フェーズ	ストーリー (成功する受講者の軌)
① 日常世界	上司に言われて受講するが、自分の学びの意義は見えていない。
② 冒険への召喚	「業務の一環だから…」と半ば義務的に受講開始。
③ 試練・仲間・導師	受け身な姿勢でいるうちに、ワークショップが始まる。
④ 最大の試練	学習を続けるモチベーションが落ちそうになる。成果発表会で「自分の言葉で何を話せばよいか？」がわからない。
⑤ 変容・成長	実践の場で、自分の変化にも気づく。上司のフィードバックを受け、学びの価値を実感。
⑥ 帰還 (学習の実践)	業務で「上司と共に活かす」視点を持ち、学びを組織に広げる。

61

④継続困難型学習者－迷いし挑戦者 (Lost Challenger)

フェーズ	ストーリー (成功する受講者の軌)
① 日常世界	受講は決めたが、そもそもあまり学ぶ意義を感じていない。
② 冒険への召喚	なんとなく始めるが、動画学習の最初でつまずく。
③ 試練・仲間・導師	キックオフで意外と面白い話が出て、少し興味を持つ。
④ 最大の試練	ワークショップが始まるが、準備不足でついていけない。
⑤ 変容・成長	何らか学びの効果を実感し、少しずつ自分のペースをつかみ、学習を再開。
⑥ 帰還 (学習の実践)	無理なく継続する習慣を作り、小さな成功体験を積み重ねる。

※特にこのパターンは軌跡が多いと想定され、どこかの要領を着眼的に変えたい必要がある。

62

⑤独立型学習者－孤高の修行者 (Lone Sage)

フェーズ	ストーリー (成功する受講者の軌)
① 日常世界	自分で学ぶのは好きだが、人と話すのは苦手。
② 冒険への召喚	受講はしたが、学習の「場」として定えていない。タスクにある種淡々と続ける。
③ 試練・仲間・導師	ワークショップでやや「話す場面」に苦手意識を感じるが、自分のペースで進めていく。
④ 最大の試練	成果発表会が近づき、「アウトプットしなければならない」と少し焦る。
⑤ 変容・成長	短い言葉で伝える練習をし、小さな一歩を踏み出す。
⑥ 帰還 (学習の実践)	自分のペースで学びながら、徐々に発信する習慣をつける。

63



2025年度に向けての取り組み

2024年度の結果から、リスクリング促進に向けた1つの試みの枠組みとしては設計ができた。次年度は、以下のようなシーンで活用可能性を探ることを検討したい。

施策	内容	期待成果
① ヒーロースタイル診断の導入	受講開始時に、「あなたの学習スタイルは？」を診断し、5つの学習者タイプ(勇者・旅人など)を表示	受講者が「自分の学習の軌の形」を知り、進め方の指針を得る
② 学習フェーズの可視化	「あなたは今、軌のどの段階？」を示す進捗トラッキングシステムを設ける	学習の進捗が見え、次の行動が明確になる
③ ストーリーの活用	「学びの振り返りシート」を作成し、受講者自身が「どんな挑戦を乗り越えたのか？」を実感しやすくする	学習の振り返りポイントを物語としたのか？を実感しやすくする
④ 成果発表の進化	「私のラーニングジャーニー」と題した成果発表形式を導入し、学習のストーリーを発表	自分の学びを言語化し、他者との共有を促進
⑤ コミュニティ活性化	同じタイプの学習者グループで交流を促進	受講者同士の支え合いを生み、継続的な学習を後押し

65



2つのコミュニティの特長

- DXはオープン型で、業種・企業の変化する受業者同士で、初回から名刺交換が行われ、ネットワーク構築が活発に行われた。横のつながりを求める意識が高く、「自分たちの取り組みだけでは限界がある」という共通認識を持っていた。「みんなて学ぼう」という雰囲気も自然と生まれた。
- マナーはクローズド型で、同じ企業のメンバーが参加し、組織内で学びを共有しながら進めた。「職場の中でどう活かすか」という視点で学習が進み、企業内での意識共有がやすかった。課長や従業員も参加し、組織全体としての学びにつながった。

	DXコース（オープン型）	マナーコース（クローズド型）
学びの動機	業務での限界を感じ、新しい視点を求めていた	社内のマナー教育の仕組みを作る必要があった
コミュニティ形成	参加者同士が自発的に交流を持った	同じ企業内で自然と学習が共有された
学習支援	受業者同士のネットワークが機能した	上司や従業員が聞き手、組織的な学習が支えられた
持続性	自主的な学びが広がり、受講後もつながりが続いた	企業の仕組みとしてマナー教育が定着しやすかった

67

コミュニティラーニングのモデルづくり①DX

コミュニティラーニングが上手くいったDXから得られるヒントはどこにありそうか？

**DXのコミュニティ形成についての仮説**

DX講座の成功要因の1つは、募集段階からの適切なターゲティング

- ・DX講座は、すでに「学ぶ必然性」を持っていた人たちが多く集まった（特にマネジメント層だったことも大きい）
- ・彼らは「この場に価値がある」と認識し、自然にネットワークを形成した
- ・元々ネットワーク行動が得意な参加者が入っていた
- ・それを影響されるように、コミュニティ全体に伝播していった
- ⇒ DX講座の成功要因は「コミュニティを運営する工夫」の事前の「誰をそこに集めるか」も大きかった可能性

**活かせる視点**

- 募集時点で「学ぶ必然性の高い人」を集める仕組み
  - 例)
    - ・オープン募集ではなく、「推薦制」や「課題意識が明確な人を対象にする仕組み」を入れる
    - ・事前に「今抱えているDX課題を提出する」といったエントリー条件とするなど
  - 参加者が「自分がここにいる意味」を感じる仕掛け
    - 例)
      - ・事前のネットワークング機会（オンラインミーティングやイントロ動画）
      - ・初回セッションで「あなたの課題はここで解決できる」と実感させる
      - ・最初の対面の中で、参加者に依存せず、事務局側で参加者同士の交流を仕掛ける



68

コミュニティラーニングのモデルづくり②マナー

マナーにおけるコミュニティラーニングはどのようなヒントがあるのか？

**マナーのコミュニティ形成についての仮説**

信頼できる講師、学ぶ必然、上司のコミットなど前提が整った中での安心・安全な場

- ・マナーは、同企業から4名の派遣であったこと、その4名が上記の要素を持って参加していたことが大いに影響を与えている。
- ・DXのような受業者同士のコミュニティというよりは、密着を理解し、安心してその場にいるという要素が大きい（それが他の参加者にも影響を与えた）。
- ・ある種、企業としての「理想的な派遣の仕方」であるが、多くの企業が取り込めるものでもない。
- ⇒ この条件を満たす環境を再現させるというより、「理想」を今後参加する企業や参加者に具体的にイメージさせる効果があるのでは？

**活かせる視点**

- ケーススタディの蓄積と発信
  - 例)
    - ・「学ぶ前の状態 → 受講後の変化」をストーリーで伝え、企業が目指す姿を理解するきっかけにする。
    - ・数値化やデータで「ビフォーアフター」を捉える。
    - ・経営層向けに「企業の成功事例集」を作成など。
- 企業のコミットメントを引き出す仕組み
  - 例)
    - ・「企業側が成果発表会に参加することを半義務化する（あるいは多くの企業が参加しているということを示せるなどしてアトラクトする）」など、組織を巻き込む仕組みを取り入れる。
    - ※発表会でも成果発表会の様子を見つけた幹部の方が驚いたという実績あり

69



次年度に向けて

■次年度にむけて  
既に各ページに提示している通り、次年度は、特に2つの論点について、取り入れられるアイデアを仕込みながら、講座の学習効果の創出を後押ししていきたい。

私たちが深めるべき問いとは何なのか？

では、具体的なほどどのような問いに対して、改めて具体的な問いとしていくべきなのか、今年度の調査結果も踏まえ、2つの問いが見えてきた。

1. 本業と学びの両立の目的意識が、学習効果の向上にどう影響しているのか？
2. コミュニティが責任を負える仕組みをどう構築していくのか？

**課題1**  
「あなたの最適な学び方」を私と対話しながら見つかるガイド

「あなたの最適な学び方」を私と対話しながら見つかるガイド

「あなたの最適な学び方」を私と対話しながら見つかるガイド

71

ここまで様々な角度から、29名の学習プロセスをみてきた。

一人ひとりの学びの、その先へ

個別の学びのプロセスをアドバイザーが伴走し、聞こえてきた声には一人ひとりの格闘の跡があった。たとえ未修了であったとしても、それぞれが学びに挑み、自らの成長と向き合っていたはずである。

今年度は、コースごとに学習の特性が異なることも興味深い発見となった。受講者が直面する課題や、学びの継続のしやすさには一定のパターンがあり、それは単なる個人の問題ではなく、学習設計そのものに影響を与える要因があるという気づきにつながった。

また、アドバイザーが後押しする支援モデルには限界があることも直面した。どこまで伴走すればよいのか、どこからは受講者自身の力で進むべきなのか、その問いが、この「学習の旅」のパターン展開という新しい支援の形を生み出した起点にある。

「学べた」「継続できなかった」といった客観的な評価を測めることは簡単だが、受講者たちが人生の大切な時間を費やして挑んだ学びの苦しみや、その先に得た果実を、どれだけ実践につなげられるのか。私たちもまた、その学びのバトンを選んでいる。

次年度は、その集大成となる。受講者の学びの旅が途切れることなく続いていくように。彼らが得た経験が、次の誰かの道を照らすものになるように。これまでの取り組みをさらに発展させ、リスキングの旅を続けられる人、一人でも多く増やしていきたいと願っている。

72



5-2 体制整備

リスク推進アドバイザー講座（改訂）【一部掲載】



リスク推進アドバイザー講座 シラバス（1）

1. リスク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（リスクリング）を支援する専門家として、リスク推進アドバイザーを育成する。本講座では、リスク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。

リスク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、適切なリスクリングの方向性を示す。
- ・組織の学習プロセスを設計し、リスク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。

リスク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。

ステップ	STEP1		STEP2		STEP3		
	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	・ リスクの重要性と基本概念を理解する ・ リスク推進アドバイザーが果たすべき役割を明確にする ・ 必要知識による事業課題のヒアリングと、それを果たす支援の仕方を理解・実践（SJM）する		・ 個別面談を設計する ・ 学習内容に概える		・ 受講者との距離の仕方と、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（SJM）する 実践振り返り・追加学習		

リスク推進アドバイザー育成講座動画教材一覧

テーマ	Seq.	セクションテーマ	リファレンス	事前学習
テーマ1 リスクリング・アドバイザーの役割を理解する	1	なぜリスクリングが必要なのか？		STEP 1
	2	なぜ大人の学びに研修が必要なのか？		
	3	リスクリング推進の研修プロセスを把握する		
	4	アドバイザーとして目指すべきを把握する		
	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企業のリスキニングを促す ③企業と研修マネジメントにおけるポイント ④キャリアコンサルティング的役割とは？	
テーマ2 リスク推進アドバイザーとしてのスキルを磨く	6	(2) キャリアコンサルタント的スキルを磨く	①学習者のスタートラインを捉える ②学習者とのコミュニケーションにおけるポイント	STEP 2
	7	(3) 学習支援者/コーチ的スキルを磨く	①学習者に関わる ②学習者に問われる上でのポイント	
	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クリング推進の未来像		STEP 3

リスク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ク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。



# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

## 1-1. 本講座の目的

本講座は、企業や個人が社会・経済の変化に適切に、必要なスキルを獲得するための支援者「リスクリング推進アドバイザー」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、リスク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。

- ・リスク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
- ・個別面談に適したリスクリング支援の方法の体得

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

リスクリング推進アドバイザー養成講座の講師は、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**がリスクリング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に促す。  
→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

本講座は、3つのステップで構成されています。それぞれのステップには、事前学習（動画）とワークショップ（実践）が含まれます。

ステップ	学習内容	講師の役割
STEP 1	リスクリングの基礎知識の学習 & 企業訪問シミュレーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者がリスクリングの意義を理解できるように促す</li> <li>・ワークショップで企業課題とヒアリング練習をサポート</li> </ul>
STEP 2	個別支援スキルの習得（面談・提案）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者が面談の組み立て方を実践できるように支援</li> <li>・学習プロセスのポイントを伝え、ロールプレイを実施</li> </ul>
STEP 3	企業実践の設計 & ケーススタディ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者が実際の支援計画を作成し、発表できるように指導</li> <li>・受講者同士のフィードバックを促し、振り返りを実施</li> </ul>

上記は理想ではありますが、参加者の状況によって、STEP 2 を繰り返したり、STEP 3 は飛ばす場合もあり、参加者と目的によって決めること。

## 2-1. 各ステップにおけるポイント（STEP 1）

### 目的

- ・リスクリングの意義と基本概念を理解する。
- ・企業がリスク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「リスク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クリング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「企業のリスクリング課題」の概観を説明できるように促す。
- ・どのようにして企業のリスクリング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（STEP 1）

### ワークショップ① 進行方法（表）

※参加者の状況、シチュエーションによって適切な順番を調整する必要があるため、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促進（自己紹介・学習動機の共有）。
- 【2】インプット（リスクとは）（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）
  - ・企業のリスクリング課題を分析するワークを実施。
  - ・「DX化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、ペーパー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。

## 2-2. 各ステップにおけるポイント（STEP2）

### 目的

- ・リスクリング推進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進めて、適切なリスクリング計画を提案できるようにする。
- ・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、リスクリング推進アドバイザーとしてどのように関わらなければならない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、理解を実践に移しているかすなわち、受講者が「適切な質問」を投げかけつつ、前向きにリスクリングに取り組み始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。
- ・リスクリング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。

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」:事業成果報告書

## 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換える必要があるため、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STEP1の振り返り (「リスク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

- 企業や個人のリスク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する。
- 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、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、自分の持ち味を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換える必要があるため、あくまでもイメージとして参考に。

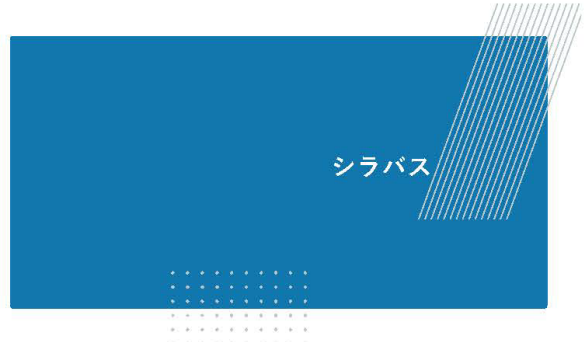
- 【1】イントロダクション (30分)**
  - 目的の打ち込み / 本日の全体像の提示STEP2の振り返り
  - フォロー面談の意義を確認 (学習計画の進捗確認・学習者のモチベーション管理・次のアクション策定)
- 【2】ケーススタディ分析 (50分)**
  - 学習者が計画通りに進んでいない学習者の事例を検討ケースの状況を整理し、「どこでつまづいているのか」を分析受講者が「どのような質問をすれば課題を明確化できるか」を考える
- 【3】フォロー面談ロールプレイ (55分)**
  - ペアワークで面談を実施。面談の流れや質問の仕方をブラッシュアップ面談後に受講者同士でフィードバックを行い、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。

## 【参考】ワークショップ進行資料

- ワークショップ①  
リスクル推進アドバイザー講座実証WS0924.pptx
- ワークショップ②  
リスクル推進アドバイザー講座実証WS1023.pptx
- ワークショップ③  
リスクル推進アドバイザー講座実証WS1030.pptx

別添として、  
運用イメージつける。  
今回の運用の手引きと、  
実際にやったWS内容はズレる  
ので必ず、毎年版アップデート  
(運用の手引きのほうが理想)  
※あくまでリンクにしていますが、  
提出時はファイルにするほうが  
よいかと思えます

リスキル推進アドバイザー認定講師講座（開発）【一部掲載】



### 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育成を通じて知見を積まえ、認定講師としては以下の通り条件を定める。

- 育成対象
  - リスキル推進アドバイザー（以下アドバイザー）
- 目的
  - アドバイザーがリスキングを通じて企業や個人を成長させられるように支援する。
- 保有資格（望ましい）
  - 国家資格キャリアコンサルタント有資格者
  - 技能検定2級以上合格
- 実務経験
  - キャリアコンサルティング実務経験：5年以上（継続的に）
- 責任範囲
  - アドバイザーが必要なスキル（事業理解、キャリア支援、学習支援、コミュニティ構築）を習得できるように設計・指導する。
  - アドバイザーとしての実践的なスキルを習得させ、現場での応用を促進する。
  - アドバイザーの自己成長を支援し、促進する。



### 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（実学学習）を組み合わせて、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確立	2. 学びの場の設計	3. ファシリテーション実践
目的	リスキル推進の意義を理解し、自分自身の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。
学習時間 (180分)	①講師としての視座・視座 (30分) WHY: 講師に求められる視座/意識。 WHERE: 社会に広く目を向ける。 WHAT: ライフラー-実践者であり、学びを促すファシリテーターである。 ②自分のらしさを磨く (15分) ③学び続ける力と講師の姿勢 (20分) ④学びの場を設計するマインドセットと、実践の重要性の大切さ。 ⑤成長を促す (15分)	①学びの場を設計する基礎 (30分) 目的を定めます。学習者中心のデザインを行うとは、目的・対象・手段の基本的な構成。様々なワークショップ。 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) 良いファシリテーターの必要なスキル。 ②企業経営者への対応 (25分) 異なる立場のニーズに応じた柔軟なアプローチ。 それらが持つ視座の違いを理解する。共同主義の力。
ワークショップ	①時間/場面 ②相互理解 ③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磨く。 自分のくせにも気づく。 ④常務取締役の視座 マインドセットを具体的なアクションにする。無難を広く取り続けるための重要性。視座を磨く。	③時間/オンライン ①学びの場を設計するとは？ 前編での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 シナリオに基づいた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

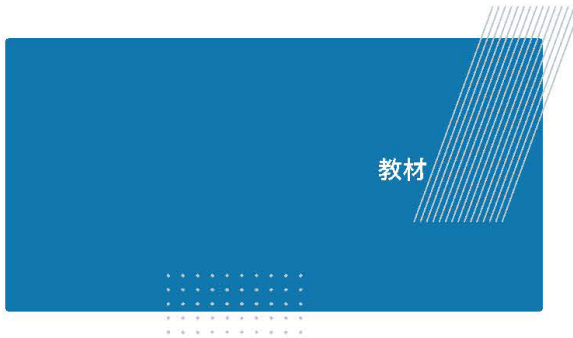
テーマ	セッション	セッションテーマ	目的
テーマ1 講師としてのスタンスを 理解する	1	リスキル推進アドバイザー-認定講師とは？	
	2	認定講師に求められるマインド・スキルとは？	・人材要件 (求められるのは何が多い) ・意識/視座 (広い社会への関心) ・自分ラーナーである。
	3	自分らしさを活かす	・自分の資質を磨き、強みと中点を理解する ・コネクティブジョーナス (再)
	4	AIを味方につける	・AIを味方につける
	5	ライフラーナーとしての視座	・積極的関与を持つことの大切さ
テーマ2 学びの場を設計する	1	学びの場を設計する(基礎)	・目的を捉え、学習者中心に据える-学びの場の設計とは ・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	・個々の学びの場を構築する
2	多様な学習者を捉える	・社会が抱えている多様な課題を ・深い対話で共に考えようとする	
テーマ4 総合演習と認定	1	これまでのまとめ/事前演習	

養成講座 修了要件（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 リスク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  
・リスク推進アドバイザー育成のための課題（今年度においては、最終章の課題・実証を経て変更の可能性あり）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

以下が修了に満たない場合と判断する。

要件達成のケース	判定される期間	対応策
講義内容の理解不足	リスク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実施する
模擬講義（WS）の質が基準を満たしていない	受講者を主体的に伸ばせる設計・実証ができていない、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期待できない	受講態様の補填を受ける/受講態度が著しく不適切な場合は修了見送りの実施
総合評価（実践力不足）	実証はあるが、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



目次



1. 本講座の前提／概観	認定講師の要件、資格に対する考え、カリキュラム・シラバス
2. 認定講師育成 教材（案）	1 講義としてのスタンダードを定める
	2 学びの場を設計する
	3 ファシリテーションを実施する
	4 総合演習と実証
3. 次年度に向けて	成果と課題のまとめ (何を達成し、次に何をやるかについて)



リスク推進アドバイザー認定講師とは？

リスク推進アドバイザー育成を通じた知見を踏まえ、認定講師としては以下の通りに要件を定める。

- 育成対象  
リスク推進アドバイザー（以下アドバイザー）
- 目的  
アドバイザーがリスクリングを通じて企業や個人を成長させられるように支援する。
- 保有資格（望ましい）  
・国家資格キャリアコンサルタント有資格者  
・技術検定2級以上合格
- 実務経験  
キャリアコンサルティング実務経験 5年以上（継続的に）
- 責任範囲  
・アドバイザーが必要なスキル（事業理解、キャリア支援、学習支援、コミュニティ構築）を習得できるよう設計・指導する。  
・アドバイザーとしての実践的なスキルを習得させ、現場での応用を促進する。  
・アドバイザーの自己成長を支援し、促進する



# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」: 事業成果報告書

## リスク推進アドバイザー育成を通じた4つの学び

リスク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、リスク推進に必要な要素をプログラム全体に反映する。

<p><b>ライフロングラーナーとしてのマインドセット</b></p> <p>講師自身が「学び続ける人」であることは、新しい知識や技術を吸収し続けるための重要な要素である。自ら学ぶ姿勢を身に付け、自ら学ぶ姿勢を周囲に伝えることが、学び続けるための鍵となる。また、学び続けることは、自己成長の機会であり、新たな知識やスキルを習得するための重要な手段である。</p>	<p><b>ファシリテーションの技術と実践</b></p> <p>リスク推進アドバイザーとして、学びの場を導き、参加者の意見やアイデアを引き出すことが求められる。ファシリテーションスキルは、学びの場を円滑に進め、参加者の理解を深めるために不可欠なスキルである。また、ファシリテーションスキルを効果的に活用することで、学びの場を活性化し、参加者の学習意欲を高めることができる。</p>	<p><b>AIとテクノロジーを味方につける力</b></p> <p>急速に変化するAI技術は、学びの場を大きく変革している。AIは単なるツールではなく、コネクティブなパートナーである。このプログラムでは、AIを活用して、学びの場を活性化し、参加者の理解を深めるための実践的なスキルを習得する。また、AIを活用することで、学びの場を活性化し、参加者の学習意欲を高めることができる。</p>	<p><b>学びのデザイン思考</b></p> <p>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役割である。このプログラムでは、参加者の学習意欲を喚起し、学びの場を活性化するための実践的なスキルを習得する。また、AIを活用することで、学びの場を活性化し、参加者の学習意欲を高めることができる。</p>
---	---	--	--

## リスク推進アドバイザー認定講師育成の概観

<p><b>目的</b></p> <p>リスク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、リスク推進アドバイザーを育成する講師自身が、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。</p>	
<p><b>学習の柱</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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/WHEN/WHAT) → 動画教材</li> <li>2. 講師としての実践力を確立する → ワークショップ</li> </ol>	<p>講師としてリスクを、学び続ける姿勢を示すことの大切さを実感する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 活動動向を常に把握し、学びを発見するスキルを磨く重要性を認識する。</li> <li>- 自身のキャリア学習に際しては、体系的な学習計画を構築し、AIを活用しながら、仲間とコネクティブな学びの場を構築し、相互支援する姿勢を持つ。</li> </ul> <p>学びの場を設計し、ファシリテーションスキルを中心とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 講師役を体験し、アップデートし続ける力を養う。</li> <li>- AI活用の実践で、ツールを場方につける感覚を養う。</li> <li>- 実践に学びの場を設計・ファシリテーションできる能力を構築。</li> </ul>

## リスク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、リスク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段階的に習得する。
- 【対象者】**
- リスク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。
  - 経営、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。

## リスク推進アドバイザー認定講師育成講座カリキュラム (案)

ステップ	1. 講師としてのスタンス確立	2. 学びの場の設計	3. ファシリテーション実践
目的	リスク推進の意義を理解し、自身自身の「学び続ける力」を確立。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意義を理解し、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 (150分)	①講師としての視座：視点 (30分) WHY: 講師に求められる役割を学ぶ。 WHEN: 担当に際しては、何を学ぶべきかを理解する。 WHAT: ラーナー-実践者であり、学びを促すファシリテーターである。 ②自分の学びを深める (15分) ③学び続ける力と学習姿勢 (20分) 学びの場を構築するマインドセットと、講師の役割の重要性を学ぶ。	①学びの場を設計する基礎 (30分) 目的を明確に、学習意欲を喚起する。目的・対象・手法の基本的な構成、情報とワークショップ ②問いを活用した学びの促進 (20分) 本講師の中心意識、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基礎学習者への対応 (25分) 異なる背景やニーズに応じた柔軟なアプローチ。 それ以外の持つ課題の扱いを理解する。共同支援の力。
ワークショップ	④相互理解 ⑤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確立。自分自身にも気づく。 ⑥講師役を体験する マインドセットを具体的なアクションにする。講師を広く取り続けるための意識、AI活用を促す。	③質疑/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学びの場の設計スキル作成実践 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質疑/オンライン ①ファシリテーションのロールプレイ シナリオに基づいてファシリテーションを実践。各グループの振り返りと、講師を共有。 ②フィードバックセッション 講師役の受講者からの良い学びの場を共有する。

## リスク推進アドバイザー認定講師育成講座カリキュラム (案)

フェーズ	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 (150分)	①事前課題 - 特定の視座/対象者に対しての、学びの場を設計するファシリテーションのプランを考案する。
ワークショップ	②質疑/対話 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践にシナリオを共有し、参加者の反応を共有して学ぶ。学びの場をフィードバック。 ②総合演習セッション 講師役の受講者からの良い学びの場を共有する。

令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書  
 オンライン講座選択学習ガイドブック（開発）AI 学習支援ツール（活用マニュアル）



学校法人 VTC 学院

4. 今後の展開と最終事項

- 4.1 今後の展開の方向性
  - 4.1.1 受講者モニタリングの得意メニュー化
  - 4.1.2 企業モニタリングの機能強化
  - 4.1.3 効率的なデータ連携システムの構築
- 4.2 受講者の期待
  - 4.2.1 学習シミュレーションの充実
  - 4.2.2 AIアドバイザー機能とAIアドバイザー活用
  - 4.2.3 学習履歴と改善プロセス
- 4.3 今後の展望
  - 4.3.1 地域密着型からAIアドバイザーの活用
  - 4.3.2 AI活用したリアルタイム学習
- 4.4 その他

1.2 対象読者

リスク軽減アドバイザー

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へ、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助言いたします。

教育プログラム運営者

プログラムの設計・運営責任者、受講者支援や企業運営の支援を目的と考えている方、ヒアリングツール導入の意義や運用プロセスを理解することで、効果と期待を高めたい方です。

受講者支援担当者

受講者一人ひとりの進捗や理解の把握、モチベーション維持をサポートする業務担当者、受講者ヒアリングツールを活用して、より効果的かつ柔軟なフォローアップを実現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

企業モニタリングツール

- 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、訪問時に適切な質問を行えるように準備と支援します。
- シミュレーションツール：企業訪問時に、アドバイザーが想定問答や質問項目をシミュレートし、効率的なヒアリングを行うためのツールです。

目次

1 目次

- 1 目次
- 1.1 本マニュアルの目的
  - 1.1.1 ヒアリングツールの効率的な活用方法の提示
  - 1.1.2 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
  - 1.1.3 学習効果の最大化とデータ収集の適正化の両立
- 1.2 対象読者
  - 1.2.1 リスク軽減アドバイザー
  - 1.2.2 教育プログラム運営者
  - 1.2.3 受講者支援担当者
- 1.3 ヒアリングツールの概要
  - 1.3.1 システム構成
  - 1.3.2 企業モニタリングツール
  - 1.3.3 シミュレーションツール
- 2 はじめに
  - 2.1 本マニュアルの目的
  - 2.2 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
  - 2.3 学習効果の最大化とデータ収集の適正化の両立
- 3 受講者モニタリングツール
  - 3.1 シミュレーション
  - 3.1.1 学習目的と期待効果
  - 3.1.2 基本的な活用方法
  - 3.1.3 効果的な活用方法
  - 3.1.4 効果的な活用方法
  - 3.1.5 効果的な活用方法
  - 3.1.6 効果的な活用方法
  - 3.1.7 効果的な活用方法
  - 3.1.8 効果的な活用方法
  - 3.1.9 効果的な活用方法
  - 3.1.10 効果的な活用方法
- 4 企業モニタリングツール
  - 4.1 シミュレーション
  - 4.1.1 学習目的と期待効果
  - 4.1.2 基本的な活用方法
  - 4.1.3 効果的な活用方法
  - 4.1.4 効果的な活用方法
  - 4.1.5 効果的な活用方法
  - 4.1.6 効果的な活用方法
  - 4.1.7 効果的な活用方法
  - 4.1.8 効果的な活用方法
  - 4.1.9 効果的な活用方法
  - 4.1.10 効果的な活用方法
- 5 効果的な活用方法
  - 5.1 シミュレーション
  - 5.1.1 学習目的と期待効果
  - 5.1.2 基本的な活用方法
  - 5.1.3 効果的な活用方法
  - 5.1.4 効果的な活用方法
  - 5.1.5 効果的な活用方法
  - 5.1.6 効果的な活用方法
  - 5.1.7 効果的な活用方法
  - 5.1.8 効果的な活用方法
  - 5.1.9 効果的な活用方法
  - 5.1.10 効果的な活用方法
- 6 効果的な活用方法
  - 6.1 シミュレーション
  - 6.1.1 学習目的と期待効果
  - 6.1.2 基本的な活用方法
  - 6.1.3 効果的な活用方法
  - 6.1.4 効果的な活用方法
  - 6.1.5 効果的な活用方法
  - 6.1.6 効果的な活用方法
  - 6.1.7 効果的な活用方法
  - 6.1.8 効果的な活用方法
  - 6.1.9 効果的な活用方法
  - 6.1.10 効果的な活用方法
- 7 効果的な活用方法
  - 7.1 シミュレーション
  - 7.1.1 学習目的と期待効果
  - 7.1.2 基本的な活用方法
  - 7.1.3 効果的な活用方法
  - 7.1.4 効果的な活用方法
  - 7.1.5 効果的な活用方法
  - 7.1.6 効果的な活用方法
  - 7.1.7 効果的な活用方法
  - 7.1.8 効果的な活用方法
  - 7.1.9 効果的な活用方法
  - 7.1.10 効果的な活用方法
- 8 効果的な活用方法
  - 8.1 シミュレーション
  - 8.1.1 学習目的と期待効果
  - 8.1.2 基本的な活用方法
  - 8.1.3 効果的な活用方法
  - 8.1.4 効果的な活用方法
  - 8.1.5 効果的な活用方法
  - 8.1.6 効果的な活用方法
  - 8.1.7 効果的な活用方法
  - 8.1.8 効果的な活用方法
  - 8.1.9 効果的な活用方法
  - 8.1.10 効果的な活用方法
- 9 効果的な活用方法
  - 9.1 シミュレーション
  - 9.1.1 学習目的と期待効果
  - 9.1.2 基本的な活用方法
  - 9.1.3 効果的な活用方法
  - 9.1.4 効果的な活用方法
  - 9.1.5 効果的な活用方法
  - 9.1.6 効果的な活用方法
  - 9.1.7 効果的な活用方法
  - 9.1.8 効果的な活用方法
  - 9.1.9 効果的な活用方法
  - 9.1.10 効果的な活用方法
- 10 効果的な活用方法
  - 10.1 シミュレーション
  - 10.1.1 学習目的と期待効果
  - 10.1.2 基本的な活用方法
  - 10.1.3 効果的な活用方法
  - 10.1.4 効果的な活用方法
  - 10.1.5 効果的な活用方法
  - 10.1.6 効果的な活用方法
  - 10.1.7 効果的な活用方法
  - 10.1.8 効果的な活用方法
  - 10.1.9 効果的な活用方法
  - 10.1.10 効果的な活用方法
- 11 効果的な活用方法
  - 11.1 シミュレーション
  - 11.1.1 学習目的と期待効果
  - 11.1.2 基本的な活用方法
  - 11.1.3 効果的な活用方法
  - 11.1.4 効果的な活用方法
  - 11.1.5 効果的な活用方法
  - 11.1.6 効果的な活用方法
  - 11.1.7 効果的な活用方法
  - 11.1.8 効果的な活用方法
  - 11.1.9 効果的な活用方法
  - 11.1.10 効果的な活用方法
- 12 効果的な活用方法
  - 12.1 シミュレーション
  - 12.1.1 学習目的と期待効果
  - 12.1.2 基本的な活用方法
  - 12.1.3 効果的な活用方法
  - 12.1.4 効果的な活用方法
  - 12.1.5 効果的な活用方法
  - 12.1.6 効果的な活用方法
  - 12.1.7 効果的な活用方法
  - 12.1.8 効果的な活用方法
  - 12.1.9 効果的な活用方法
  - 12.1.10 効果的な活用方法
- 13 効果的な活用方法
  - 13.1 シミュレーション
  - 13.1.1 学習目的と期待効果
  - 13.1.2 基本的な活用方法
  - 13.1.3 効果的な活用方法
  - 13.1.4 効果的な活用方法
  - 13.1.5 効果的な活用方法
  - 13.1.6 効果的な活用方法
  - 13.1.7 効果的な活用方法
  - 13.1.8 効果的な活用方法
  - 13.1.9 効果的な活用方法
  - 13.1.10 効果的な活用方法
- 14 効果的な活用方法
  - 14.1 シミュレーション
  - 14.1.1 学習目的と期待効果
  - 14.1.2 基本的な活用方法
  - 14.1.3 効果的な活用方法
  - 14.1.4 効果的な活用方法
  - 14.1.5 効果的な活用方法
  - 14.1.6 効果的な活用方法
  - 14.1.7 効果的な活用方法
  - 14.1.8 効果的な活用方法
  - 14.1.9 効果的な活用方法
  - 14.1.10 効果的な活用方法
- 15 効果的な活用方法
  - 15.1 シミュレーション
  - 15.1.1 学習目的と期待効果
  - 15.1.2 基本的な活用方法
  - 15.1.3 効果的な活用方法
  - 15.1.4 効果的な活用方法
  - 15.1.5 効果的な活用方法
  - 15.1.6 効果的な活用方法
  - 15.1.7 効果的な活用方法
  - 15.1.8 効果的な活用方法
  - 15.1.9 効果的な活用方法
  - 15.1.10 効果的な活用方法
- 16 効果的な活用方法
  - 16.1 シミュレーション
  - 16.1.1 学習目的と期待効果
  - 16.1.2 基本的な活用方法
  - 16.1.3 効果的な活用方法
  - 16.1.4 効果的な活用方法
  - 16.1.5 効果的な活用方法
  - 16.1.6 効果的な活用方法
  - 16.1.7 効果的な活用方法
  - 16.1.8 効果的な活用方法
  - 16.1.9 効果的な活用方法
  - 16.1.10 効果的な活用方法
- 17 効果的な活用方法
  - 17.1 シミュレーション
  - 17.1.1 学習目的と期待効果
  - 17.1.2 基本的な活用方法
  - 17.1.3 効果的な活用方法
  - 17.1.4 効果的な活用方法
  - 17.1.5 効果的な活用方法
  - 17.1.6 効果的な活用方法
  - 17.1.7 効果的な活用方法
  - 17.1.8 効果的な活用方法
  - 17.1.9 効果的な活用方法
  - 17.1.10 効果的な活用方法
- 18 効果的な活用方法
  - 18.1 シミュレーション
  - 18.1.1 学習目的と期待効果
  - 18.1.2 基本的な活用方法
  - 18.1.3 効果的な活用方法
  - 18.1.4 効果的な活用方法
  - 18.1.5 効果的な活用方法
  - 18.1.6 効果的な活用方法
  - 18.1.7 効果的な活用方法
  - 18.1.8 効果的な活用方法
  - 18.1.9 効果的な活用方法
  - 18.1.10 効果的な活用方法
- 19 効果的な活用方法
  - 19.1 シミュレーション
  - 19.1.1 学習目的と期待効果
  - 19.1.2 基本的な活用方法
  - 19.1.3 効果的な活用方法
  - 19.1.4 効果的な活用方法
  - 19.1.5 効果的な活用方法
  - 19.1.6 効果的な活用方法
  - 19.1.7 効果的な活用方法
  - 19.1.8 効果的な活用方法
  - 19.1.9 効果的な活用方法
  - 19.1.10 効果的な活用方法
- 20 効果的な活用方法
  - 20.1 シミュレーション
  - 20.1.1 学習目的と期待効果
  - 20.1.2 基本的な活用方法
  - 20.1.3 効果的な活用方法
  - 20.1.4 効果的な活用方法
  - 20.1.5 効果的な活用方法
  - 20.1.6 効果的な活用方法
  - 20.1.7 効果的な活用方法
  - 20.1.8 効果的な活用方法
  - 20.1.9 効果的な活用方法
  - 20.1.10 効果的な活用方法

1.はじめに

本マニュアルは、「専門職系人材の最新技能アップデート」のための専修学校リセント「教育推進事業」におけるAI学習支援ツール開発として、リスク軽減アドバイザーがDX人材育成プログラムの開発に際し「ヒアリングツール」の効率的な活用方法を提案をすることを目的としています。企業や受講者の方からの希望を踏まえ、分かりやすく、学習効果や企業への期待を高めるために、ヒアリングツールは次のような構成となっています。本マニュアルでは、その概要や期待効果、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ています。

1.1 本マニュアルの目的

1.1.1 ヒアリングツールの効率的な活用方法の提示

企業や受講者に対するヒアリングは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提案します。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。

1.1.2 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

企業や受講者に対するヒアリングツールは、それぞれ異なる目的や用途を持っています。本マニュアルでは、適切な使い分けやヒアリング項目の設定、情報管理の仕組みなど、実際に活用するうえで必要となる指針を整理し、アドバイザーや経営者のスムーズな活用できるようにすることを目的としています。

1.1.3 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、企業や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学習効果が低下することは避けなければなりません。本マニュアルでは、効率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方法を紹介します。

受講者モニタリングツール

- チャットボット：受講者一人ひとりの学習進捗や課題、モチベーションを継続的に把握し、必要に応じて支援や提案を行うためのAIチャットボット。アドバイザーの負担軽減や学習効率の向上に貢献します。

主要機能

- インタラクティブな学習支援：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適切な提案を行います。
- シミュレーションによる事前準備：企業の特徴や学習課題をあらかじめ把握し、多岐な質問（オープンクエスチョン）に対応します。
- データの収集と活用：ヒアリングで得られた定性・定量データを一元化し、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。
- 多岐な質問に対応：企業や受講者の状況に応じて、柔軟な質問に対応し、継続的な改善を実現します。
- 受講者の学習体験の向上：学習進捗や課題を早期に発見・対応し、その結果をチャットで実現します。

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のニーズを深く把握するための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」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、企業の抱える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企業訪問を行うため、十分に掘り下げられないケースも多かったが、チャットボットの導入により事前に対話履歴を収集し、訪問時の対話もより有意義なポイント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、それを活用しやすい形で整理・構造化しながら、企業独自の文脈を捉えながら、経営課題や育成ニーズを詳細に探取することができます。営業時の検知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、訪問時にはより重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特定課題を把握していることで、短い訪問時間でも重要な高い企業を探索し、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。

- 通知の普及や質問の補強
- 次のステップのご案内

ヒアリング中は、企業の回答に基づいて重要度3段階（1:課題はあるが行動なし、2:解決に向けて努力中、3:代替案や対応中、4:より詳細な調査を要する）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集積され、最終的に以下の項目を含む課題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
- 特定のリスクやニーズの分析
- 事業課題に対する業務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調整することができます。



図1: 企業ヒアリングボットイメージ

- シミュレーションの最大ターン数を設定します。通常は20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、3つのAIボットが対話を演習します。

- 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。
- 企業担当者ボットは、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を行います。
  - アドバイザーの質問に対して、企業担当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、質問の質)
  - 対話の円滑性 (対話配分、質問数)
  - 課題認識の正確性
  - モニタリングへの配慮
- これにより、アドバイザーは自身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。

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対話を中心とするチャット形式の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. 事前観覧方式

- 企業担当者で専用URLを送付
- 担当者が必要な短い時間にご自身の入力
- 質問が順番に表示され、回答に応じて次の質問が自動的に表示
- カテゴリごとのタブやメニューから必要な項目を選択可能

2. アドバイザー視察方式

- 企業訪問時にアドバイザーが観覧
- アドバイザーがAIボットの出力を逐次上げ、企業担当者で口頭で回答
- 30分を目安に3つの主要課題を抽出

基本的な対話の流れは以下の通りです。

1. 初期設定 (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
- データの取扱いに関する説明と同意の取得

2. 本編 (10-15分)

- 日米対話の業務の経験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「背景へ」と掘削
- 進捗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 (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

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は、実際の企業訪問を想定した「対話練習」と「訪問準備」を総合的にサポートするための開発されました。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、アドバイザーは経験中でも前向きなアプローチが図れます。

チーム内で想定問答や回答パターンを確認することで、訪問時に定型的な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重ねることで、アドバイザーの質問技術や聞き取りの振り返り力が向上し、より顧客との対話を構築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通すことで、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、業界特有の問題や情報、組織文化なども学習機会にもなるため、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は、専用のWebインターフェースを通じて提供されます。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。

- 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。
- 保存された履歴は毎日の朝晩や分析に活用され、次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担当者ボットが回答を生成しますが、実際の企業特有な情報・企業固有な課題等が反映できず、特に、業界特有の課題や企業文化に起因する回答パターンを学習することで、実際の訪問時より効果的な対話を構築できるようになります。





図1 企業ヒアリングシミュレーションツールイメージ

一方、シミュレーションツールは、アドバイザーの対応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、アドバイザーは質問の傾向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。

これらのツールを適切に活用し、得られた情報を確実に活用・活用することで、企業のDX推進と人材育成を効果的に進められることが期待されます。同時に、関係者への配慮や企業との信頼関係を築くことも十分な注意を払う必要があります。本プログラムの目的意識に向けて取り組んでいくことが重要です。

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、学習効果が低下する場合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解決を実現します。学習障害や不安も早期に発見し、必要な支援を行います。

チャットボットは、学習者の成長を多角的にサポートする3つの主要な機能を備えています。建設的な質問と回答を通じて、過去の学習や学習課題を再確認しながら定期的に質問を投げかけ、学習ペースや理解度、学習上の困難や疑問などを検知し、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、受講者の学習状況や目的意識、学習進捗、スキル習得など、複数の観点からの把握・可視化を行います。特に、「初回ヒアリング」と「2回目以降のヒアリング」で異なる質問内容を設定し、回答履歴に応じて質問をカスタマイズすることで、より適切な支援が可能となります。

さらに、インテリジェントなフォロアップ機能として、チャットボットが回答内容を解析し、想定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遅延、建設的なフィードバックが見られれば、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推薦することも、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回答が中心となるチャット形式のUIを採用しています。「リスクアドバイザー」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 (3分)
  - 受講者の名前確認
  - 過去のヒアリング内容の参照 (保存する場合は)

### 2.3 適用上の注意点

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性の高い内容が含まれます。そのため、適用時には機密保持契約や情報管理ルールの事前確認が不可欠です。

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のように結びつけるのが重要です。ヒアリング内容を単なる情報収集に止めず、DX人材育成プログラムや実践立案に活用され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経営者に十分伝わっていないと、回答の質や協力姿勢が得られない場合があります。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、高信頼関係を形成することが大切です。

さらに、シミュレーション機能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、プログラムの担当者や企業担当者にも適宜共有し、従来のツールも活用する必要があります。部門間の連携ややり取りや活用をアラインアップの観点から進め、ツールの活用効果を高めることが重要です。

### 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課題の質を向上させ、企業の経営課題や人材育成ニーズに的確に対応するための強力な手段です。チャットボットによる効率的な情報収集と、シミュレーションツールによる実践的な準備の組み合わせにより、限られた時間と労力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、専任の研修者と協働して、企業の状況に柔軟に対応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量的な情報は、部門間の共通認識を可視化し、より深い洞察を得ることが可能です。

## 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進捗や課題の把握を継続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。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、学習状況やモチベーション低下も早期に発見・対応することで、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 チャットボット

#### 3.1.1 使用目的と期待効果

本ツール（受講者ヒアリングチャットボット）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課題を定期的に把握することで、学習状況を効率的に把握します。これにより、従来のアドバイザーや受講者支援担当者が行っ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、必要に応じて追加的なサポートを提供することで、フォローアップ作業の質を高めることができます。特に、学習の停滞している受講者やモチベーションが下がっている受講者に対して、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、受講者がどのポイント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、変化や進捗を可視化します。これにより、受講者自身の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可能です。

- データの取り扱いに関する説明と同意の取得

#### 2. 本題 (15分)

- 最新の状況から何前を開始
  - 社会的な背景状況
  - 自身の業務内容と業務状況
  - 最近からの変化 (2項目以降)
- 受講目的の確認
  - 自分にとっての意義
  - 業務上の必要性
  - 会社からの期待
- 到達目標の設定
  - 短時間で到達したいレベル
  - 目標の具体的な状況
- 現在の課題
  - 現在の力量 (スキル・能力)
  - 過去の学習履歴
  - 学習計画と進捗の確認
  - 学習時間の確保方法
  - Udemy 受講者の進捗状況

#### 3. まとめ (5分)

- 聞き取った内容の要約と確認
- 特定された課題の説明
- 次回へ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みます。質問は一つずつ丁寧に行い、回答を待たず。回答ごとに要約をまとめてフィードバック・案件で20問程度の対話となるよう調整。各質問実施に標準表示 (例:「1/16,残り約20問」)

回答データは自動的に整理され、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、主要な課題点、前回からの変化（注目以降）、モチベーション状態、アドバイザーへの引き寄せ事項



図3 受講者をアラウンドアップイメージ

3.1.3 運用上の注意点

受講者アラウンドアップ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。… 受講者一人ひとりの学習状況や目標、業務内容に合わせて、より柔軟に対応が行えるよう設計を構築します。

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様々な人を実現します。… 今後の受講者の回答データを活用し、より高度なフィードバック機能や、個別学習コンテンツなどの自動調整などを実現が期待されます。

4. 今後の展望と検討事項

本報では、これまで紹介してきた企業・受講者アラウンドアップ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。… 4.1 機能拡張の方向性

4.1.1 受講者ヒアリングポットの伴走エージェント化… 個別学習支援の強化においては、受講者一人ひとりの学習状況や目標、業務内容に合わせて、より柔軟に対応が行えるよう設計を構築します。… 4.2 運用改善の検討点

4.2.1 利用シーンの拡大… 各課の課題・モチベーション終了後に高質的な振り返りや学習効果の自己評価を実施し、それをデータポイントで集約・分析する仕組みを取り入れます。… 4.2.2 アドバイザーの育成とフォローアップ体制

4.2.1 利用シーンの拡大… 各課の課題・モチベーション終了後に高質的な振り返りや学習効果の自己評価を実施し、それをデータポイントで集約・分析する仕組みを取り入れます。… 4.2.2 アドバイザーの育成とフォローアップ体制

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、定期的な対話スキルをアップデートする機会を設けます。… 4.2.3 運用評価と改善プロセス

4.2.3 運用評価と改善プロセス… ツール導入後、収集すべきデータや導入効果測定、回答項目から得られる情報を定めます。… 4.3 新規機能の提案

4.3.1 ゴール設定からアライタスクへの分解機能… 受講者が企業で設定するゴールを、細分化された学習目標やスキル目標に落とし込む機能を提案します。… 4.3.2 AIを活用したリアルタイム分析機能

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や文書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。

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課題、項目を継続的にアップデートしていくことが重要です。… 4.3.2 AIを活用したリアルタイム分析機能

モチベーションへの促進も重要な要素です。学習者の心理的安全性を促すための、社内的・社会的な支援も提供し、研修や研修後のフォローアップを促します。… 4.3.2 AIを活用したリアルタイム分析機能

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、受講者ごとの進捗レポートやアラートをアドバイザーへ迅速に共有します。… 4.3.2 AIを活用したリアルタイム分析機能

- 受講者の成長や状況に関する対応
• 優先度の高い情報から実施
• 適切な対応の長さ（20 分程度）の維持
• 適切な役割を担い、効果的なアラウンドアップの構築

3.2 まとめ

受講者アラウンドアップツール（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運用や課題を解決し、アドバイザーやチャットボットを連携させるための中核的なシステムです。… 4.1.2 企業ヒアリングツールの連携強化

4.1.2 企業ヒアリングツールの連携強化… 企業課題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・定性データを、リアルタイムに分析・可視化する機能を検討します。… 4.1.3 契約的なデータプラットフォームの構築

4.1.3 契約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、企業と受講者データと受講者アラウンドアップを機能的に連携し、両者の連携を促進するプラットフォームを構築します。… 4.2.1 利用シーンの拡大

4.2.1 利用シーンの拡大… 各課の課題・モチベーション終了後に高質的な振り返りや学習効果の自己評価を実施し、それをデータポイントで集約・分析する仕組みを取り入れます。… 4.2.2 アドバイザーの育成とフォローアップ体制

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、定期的な対話スキルをアップデートする機会を設けます。… 4.2.3 運用評価と改善プロセス

4.2.3 運用評価と改善プロセス… ツール導入後、収集すべきデータや導入効果測定、回答項目から得られる情報を定めます。… 4.3 新規機能の提案

4.3.1 ゴール設定からアライタスクへの分解機能… 受講者が企業で設定するゴールを、細分化された学習目標やスキル目標に落とし込む機能を提案します。… 4.3.2 AIを活用したリアルタイム分析機能

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や文書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。

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や文書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。

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や文書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。

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や文書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。

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や文書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。

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や文書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。

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や文書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。

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や文書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。

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や文書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。

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や文書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。

プレイヤーが状況に応じたフローを迅速に行うためのきっかけづくりにもなります。

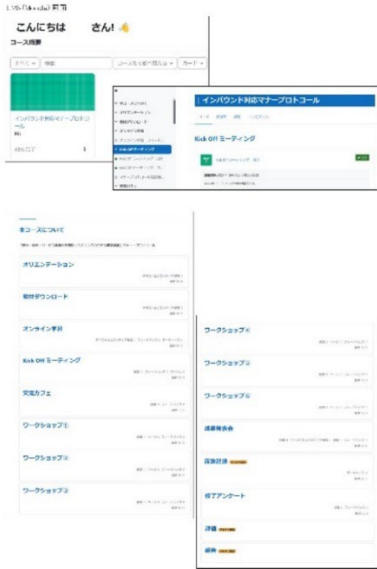
学習研修の企画性から、最終の学習コンテンツの研修プログラム、研修内容などを自動構築する機能を高次元します。従来の学習内容を駆逐して、学習者の学習的ニーズを先回りして提供することで、学習効果と満足度を大幅に向上させることが期待されます。

#### 4.4 まとめ

今後の展望と検討事項としては、受講者レARNINGツールの作成エージェント化をはじめとした高度化や、企業と受講者とのリアルタイムによる統合的なDX推進体制の構築が挙げられます。さらに、ツール設定の自動化やAIを活用したリアルタイム分析など、より効率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の全体の学習効果も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まいります。

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」: 事業成果報告書 学習管理システム (改訂)



令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」: 事業成果報告書

ワークショップ (①~⑥)

The screenshot displays the LMS (Moodle) interface for a workshop. It includes sections for 'Workshop Overview', 'Workshop Details', and 'Workshop Feedback'. The feedback form contains a text area for comments and a 'Submit' button.

LMS ( Moodle ) 画面

This screenshot shows the 'Workshop Feedback' analysis page in the LMS. It features a bar chart with two bars representing different categories. The chart is titled 'ワークショップ①フィードバック'.

成果発表会

The screenshot shows the 'Results Presentation' section of the LMS. It includes a 'Results Presentation Overview' page and a 'Feedback' form. The feedback form has a text area and a 'Submit' button.

LMS ( Moodle ) 画面

This screenshot displays the 'アンケート' (Survey) analysis page in the LMS. It features a bar chart with two bars representing different categories. The chart is titled 'アンケート'.

5-3 専門職業人材講座

インバウンド対応おもてなし（英）会話コース（改訂）【一部掲載】

テキスト（改訂）

はじめに

世界から注目される山口県

2015年にアメリカのテレビ番組 CNN が「日本で最も美しい場所 31」に観光地の所乃瀬神社を掲載しました。

また 2024年にロンドンからニューヨーク・タイムズ紙が「2024年に行くべき50の所」として、世界屈指の旅行先の中で山口県を3番目に選びました。

山口県院によって、ずっとこの2つの発表は「えっ、ほんま山口県が!」と思われた方が少なくないと思います。

わたしたちが自信を持っているのが、わたしたちが他国と異なっている特徴が、わたしたちが他国にしている優待が、実は世界のみんなからみても魅力に思えるんです。

皆さんの体験をした、世界各県から山口県を訪れる方がこれからますます増えてくることと見えています。

そんななかで山口県の魅力を自信をもってご紹介できるよう、このテキストを再読し直した。

英語で解説ができるようになりたい!ということはおもいますが、ぜひ、山口県の魅力を英語で紹介してみたい!ということまで目標してこのテキストを読んでいただければと大変喜ばれます。

誰からも喜ばれるのは、ぜひ実現してほしい。やらずに済ませたい。そんな気持ちでも頑張ってほしい。

良い夜を はじめようー。

目次
1. 基本フレーズ.....4
2. よく使われる便利なフレーズ.....6
3. ホテルでの会話 ~チェックイン①.....10
4. ホテルでの会話 ~チェックイン②.....12
5. 宿泊案内ははじめてですか?.....14
6. ホテルでの会話 ~チェックアウト.....16
7. レストランでの会話~ご注文.....18
8. レストランでの会話~ご注文.....20
9. レストランでの会話~メニューを見る.....22
10. レストランでの会話~注文をあげる.....24
11. レストランでの会話~料理を上げる.....26
12. レストランでの会話~お会計.....28
13. レストランでの会話~お見送り.....30
コロナ① 山口県の観光客をおもてなししたいけど.....32
14. タクシーでの会話.....34
15. 温泉旅館での会話.....36
16. 土産物屋での会話.....38
17. 風情での会話.....40

18. 観光の移動手段での会話.....42
19. 異どこのご紹介①.....44
20. 異どこのご紹介②.....46
21. このホテルのサービスはいいですが.....48
22. 宿舎を返りたいのだが.....50
23. 足腰はあつたに思いますが.....52
24. 今夜は山口県滞在が楽しみです.....54
25. この温泉の案内はどこですか?.....56
26. この温泉の案内はどこですか?.....58
27. 病状の手前を取って来ませんか?.....60
コロナ② 外国人旅行客の関りごと.....62

1. 基本フレーズ
1. Hello
こんにちは
2. May I help you?
ご利用をお手伝いいたします
3. Thank you very much.
ありがとうございます
4. You're welcome.
どういたしまして
5. Have a nice day.
よい一日を
6. Certainly.
かしこまりました
7. Excuse me.
失礼いたします
8. I'm very sorry.
申し訳ございません
9. Just a moment, please.
少々お待ちください
10. Thank you for waiting.
おまちありがとうございました

11. Here you are.
こちらをどうぞ
12. May I have your name?
お名前をお伺いしてもよろしいですか?
13. Could you speak more slowly?
もう少しゆっくり話していただけますか?
14. We are looking forward to seeing you again.
またのお越しをお待ちしております
15. Have a nice trip.
よいご旅行を

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

## 2. よく使われる便利フレーズ

**May I ~?** ~してもよろしいでしょうか？

自分がお客様に何かをするときに使うことができます。表現です。

- May I help you?  
ご用件をおつかいいたします。
- May I have your name?  
お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか。
- May I have your signature, please?  
ご署名をいただけますか。
- May I explain some of the room's facilities?  
お部屋の説明をさせていただきますてもよろしいでしょうか。
- May I hang your coat in the closet?  
コートをクローゼットの中におかけしてもよろしいでしょうか。
- May I have a print of your credit card, please?  
クレジットカードをプリントさせていただきますてもよろしいでしょうか。
- May I take your coat?  
コートをお預かりしてもよろしいでしょうか。
- May I take your order?  
ご注文をおつかいしてもよろしいでしょうか。

6

**would like to ~?** ~したい／～してほしい

「したい」「してほしい」を丁寧に伝える表現です。

- I'd like to make a reservation.  
お部屋の予約をしたいのだが。
- I'd like to speak to your concierge.  
コンシェルジュと話したいのだが。
- I would like to leave a message.  
メッセージを残したいのだが。
- When would like to stay with us?  
(お泊りの) 日付にはお決まりでしょうか。
- What time would like to check-in?  
何時ごろのチェックインでしょうか。
- How would you like to secure your room?  
お支払いの仕方がどのようにございますか。
- I would like to confirm your reservations.  
ご予約の確認をさせていただきます。
- Would you like to pay by cash or by credit card?  
お支払いの現金かでございますか。カードでございますか。

7

**There is/are ~.** ~がある (いる)

モノやヒトが「あります」「います」を伝えるときの表現です。

- There is a parking garage in the first basement.  
地下1階に駐車場がございます。
- Is there any cancellation charge?  
キャンセル料はありますか。
- Are there any plans with spa services?  
エスパがついたプランはありますか。
- Is there an ice machine somewhere?  
製氷機はどこにありますか。
- There is a separate shower, isn't there?  
シャワーブースが別におありますね。
- Is there anything else I can do for you?  
何かご質問などございませんでしょうか。
- There is a vending machine at the end of this corridor.  
この通路の突き当たりには自動販売機がございます。
- There is an ashtray next to the elevator.  
エレベーターの隣に灰皿がございます。

8

**available / availability** 空いている、都合、状況

利用可能ということも伝えるときの表現です。

- I will check availability for that date.  
その日の(予約) 状況を確認いたします。
- We have several types of rooms available on that date.  
その日はいくつか違ったタイプのお部屋がご用意できます。
- We have parking available in the basement.  
ご利用いただけるお部屋が地下にございます。
- There are no available rooms on the 24<sup>th</sup> of December at the moment.  
12月24日はいまのところお空室でございません。
- Reservations are available on our website.  
ウェブサイトでご予約いただけます。
- Do you have a non-smoking room available?  
禁煙のお部屋はありますか。
- I will call the theatre for the availability.  
劇場に電話して空室が空いているか確認いたします。
- They say that seats are available.  
お座席がご用意できるということです。

9

## 3. ホテルでの会話 ～チェックイン①～

Front Good afternoon, sir. Are you checking in?  
Guest Yes.  
Front May I have your name, sir?  
Guest My name is Ford.  
Front May I ask your full name, sir?  
Guest David Ford.  
Front Thank you very much, Mr. Ford.  
Let me check your reservation. Just a moment, please.

フロント こんにちは、チェックインでしょうか。  
お客様 はい。  
フロント お名前をおつかいしてもよろしいでしょうか。  
お客様 フォードです。  
フロント フルネームをお伺いしてもよろしいでしょうか。  
お客様 デヴィッド フォードです。  
フロント ありがとうございます。フォード様。  
ご予約を確認いたしますので、少々お待たせください。

10

11

令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

4. ホテルでの会話 ～チェックイン～

Front Thank you for your waiting, Mr. Ford.  
You booked a non-smoking single room for three nights.  
Guest That's correct.  
Front Could you fill out this registration card, please?  
Guest All right.  
  
Guest Here you are.  
Front Thank you very much, Mr. Ford.  
Here is your room key.  
Your room is located on the 5<sup>th</sup> floor.  
Please take that elevator over there.  
Do you have any questions?  
Guest No, thank you.  
Front Enjoy your stay.

12

フロント お客様の待ちありがとうございます。フィード様、  
禁煙シングルルーム3泊のご予約ですね。  
お客様 はい、その通りです。  
フロント こちらの宿泊登録カードにご記入いただけますか。  
お客様 わかりました。  
お客様 できました。  
フロント ありがとうございます。フィード様。  
こちらが部屋の鍵でございます。  
お部屋の設備は5階でございます。  
お部屋のエレベーターもご利用ください。  
何かご質問はございますか？  
お客様 はい、大丈夫です。  
フロント ごゆっくりお過ごしください。

13

5. 湯田温泉ははじめてですか？

Guest Do you have any recommendations in Yuda Onsen?  
Front Yes. Is this your first visit here?  
Guest Yes, it is. This is my first time.  
Front Well...I'd like to recommend many places for you.  
First of all, I recommend you to soak in the hot spring bath.  
  
Yuda Onsen has a legend that a hot spring gushed out from  
the pond where a white fox used to rest its feet to heal its  
wounds.  
Yuda Onsen is known for its soft hot water that blends well  
with the skin, and is also known as "Beautiful Skin Hot  
Springs."

Guest That's sound nice!  
I'll definitely try it.  
Front I'm sure you'll like it.

14

お客様 湯田温泉で何かおすすめはありますか。  
フロント はい、湯田温泉ははじめてですか。  
お客様 ええ、はじめてです。  
フロント ええと、おすすめしい場所はいくつかあるのですが、  
まずは温泉に入りたいということをおすすめします。  
  
湯田温泉はもともと、当地の熊も患った伝説をつけた地獄の温泉が湧  
き出たという伝説があります。  
また湯田温泉は湯田温泉特産で、泡が「美肌の湯」とも呼ば  
れています。  
お客様 それはいいですね！  
ぜひ行ってみたい。  
フロント きっと気に入っていただけると思いますよ。



15

6. ホテルでの会話 ～チェックアウト～

Front Good morning, Mr. Ford.  
Guest Good morning. I'd like to check out, please.  
Front Certainly, sir.  
Did you have anything from the mini-bar?  
Guest Yes, I had 2 cans of beer.  
Front Certainly, sir.  
Here is your bill.  
It is fifty-seven thousand seven hundred seventy yen.  
Could you check it, please?  
Guest No problem. That's correct.  
Front Thank you very much, sir.  
Would you like to pay by cash or by credit card?  
Guest With cash, please. Here you are.  
Front Thank you very much. From sixty thousand yen?  
Guest Yes.  
Front Here is your change, two thousand two hundred thirty yen.  
And here is your receipt. Thank you very much.  
We look forward to seeing you again.

16

フロント おはようございます。フィード様。  
お客様 おはよう。チェックアウトをお願いします。  
フロント かしこまりました。ミニバーのご利用はございましたか。  
お客様 はい、ミニバーを2缶ほど。  
フロント かしこまりました。こちらが領書でございます。  
57,700円でございます。ご確認をお願いします。  
お客様 領書はいいです。それで合ってます。  
フロント ありがとうございます。  
お支払いが済んでよろしい、それとモクレンギフトカードでしょうか。  
お客様 現金でお支払いします。どうぞ。  
フロント ありがとうございます。50,000円お返りがいたします。  
お客様 はい。  
フロント 2,230円のお返しでございます。  
こちらがレシートでございます。ありがとうございます。  
またのお越しをお待ちしております。

17



# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」:事業成果報告書 演習問題 (改訂)

1

次の日本語となるように、( )に言葉を埋めてください。

1. キーチェーンをお願いします。  
Are you ( ) in?
2. お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか。  
( )? I have your name?
3. ご予約を記録させていただきます。  
( ) me check your ( )?
3. 少しお待ちください。  
Just a ( ), please.
4. お待たせいたしました。  
Thank you for your ( )?
5. 禁煙のお部屋を3階ご予約ですね。  
You ( ) a non-smoking room for three ( )?
6. こちらのレジストレーションカードにご記入をお願いします。  
Could you ( ) ( ) this registration card?
7. お客様のお部屋は5階でございます。  
Your room is ( ) on the 5<sup>th</sup> floor.
8. ごゆっくりお過ごしください。  
Enjoy your ( )?

2

次の日本語となるように、( )に言葉を埋めてください。

1. 何かミニバーのご利用はございましたか。  
Did you have ( ) from mini-bar?
2. かしこまりました。こちらがお客様の明細書でございます。  
( ), here is your ( )?
3. お支払い方法は現金でしょうか、クレジットカードでしょうか。  
( ) you ( ) to ( ) by cash or by credit card?
3. こちらは予約でございます。  
Here is your ( )?
4. またのお越しをお待ちしております。  
We are looking ( ) to seeing you.

3

次の日本語となるように、( )に言葉を埋めてください。

1. ご予約はございますか。  
Do you have a ( )?
2. 4名様でしょうか。  
Are you a ( ) of four?
3. コートを預かりたいでしょうか。  
( )? ( ) your coat?
4. お席へご案内いたします。  
I will ( ) you ( ) your table.
5. こちらはお席をよろしいでしょうか。  
Will this table be ( )?
6. どうぞおかけください。  
Please ( ) your ( )?
7. 当店のおすすめは瓦そばです。  
Our ( ) is KAWARA Soba.
8. どんなタイプのお酒がよろしいですか。  
What ( ) of sake would you like?
9. お召したいでしょうか。  
Would you like me to ( ) up the ( )?

4

5

次の日本語となるように、( )に言葉を埋めてください。

1. タクシーを呼んでもらえますか。  
Could you ( ) a taxi for me?
2. どちらまで行かれますか。  
( ) would you like to go?
3. お荷物にトランクへお入れましたでしょうか。  
( )? I ( ) your luggage in the trunk?
4. どうぞお静かにしてください。  
Please ( ) in.
5. シートベルトをお締めいただけますか。  
Could you ( ) your seatbelt?
6. ご協力ありがとうございます。  
Thank you for your ( )?
7. お忘れ物はないようお願いいたします。  
Please ( ) ( ) you have everything.

次の日本語となるように、( )に言葉を埋めてください。

1. 初めての場所でしょうか。  
Is it your first time ( ) here?
2. 券売機でチケットをお求めください。  
Please ( ) a ticket at the ticket ( ) ( )?
3. 浴室内のアメニティはご利用いただけます。  
Amenities are ( ) in bath room.
4. 家族に買っていただくお土産を探しています。  
I'm looking for ( ) for my family.
5. 絵付けは30分かかります。  
It ( ) 30 minutes for painting.
6. 日本文化が体験できるところをご紹介いたします。  
May I ( ) a place ( ) you can experience Japanese culture.
7. それを聞いて安心しました。  
I'm ( ) to hear that.

次の日本語となるように、( )に言葉を埋めてください。

1. 何かお飲み物をお勧めいただけますか。  
Could you ( ) your seatbelt?
2. お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか。  
( )? I have your name?
3. ご予約を記録させていただきます。  
( ) me check your ( )?
3. 少しお待ちください。  
Just a ( ), please.
4. お待たせいたしました。  
Thank you for your ( )?
5. 禁煙のお部屋を3階ご予約ですね。  
You ( ) a non-smoking room for three ( )?
6. こちらのレジストレーションカードにご記入をお願いします。  
Could you ( ) ( ) this registration card?
7. お客様のお部屋は5階でございます。  
Your room is ( ) on the 5<sup>th</sup> floor.
8. ごゆっくりお過ごしください。  
Enjoy your ( )?

6

次の日本語となるように、( )に言葉を埋めてください。

1. キーチェーンをお願いします。  
Are you ( ) in?
2. お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか。  
( )? I have your name?
3. ご予約を記録させていただきます。  
( ) me check your ( )?
3. 少しお待ちください。  
Just a ( ), please.
4. お待たせいたしました。  
Thank you for your ( )?
5. 禁煙のお部屋を3階ご予約ですね。  
You ( ) a non-smoking room for three ( )?
6. こちらのレジストレーションカードにご記入をお願いします。  
Could you ( ) ( ) this registration card?
7. お客様のお部屋は5階でございます。  
Your room is ( ) on the 5<sup>th</sup> floor.
8. ごゆっくりお過ごしください。  
Enjoy your ( )?

次の日本語となるように、( )に言葉を埋めてください。

1. 何かミニバーのご利用はございましたか。  
Did you have ( ) from mini-bar?
2. かしこまりました。こちらがお客様の明細書でございます。  
( ), here is your ( )?
3. お支払い方法は現金でしょうか、クレジットカードでしょうか。  
( ) you ( ) to ( ) by cash or by credit card?
3. こちらは予約でございます。  
Here is your ( )?
4. またのお越しをお待ちしております。  
We are looking ( ) to seeing you.

次の日本語となるように、( )に言葉を埋めてください。

1. ご予約はございますか。  
Do you have a ( )?
2. 4名様でしょうか。  
Are you a ( ) of four?
3. コートを預かりたいでしょうか。  
( )? ( ) your coat?
4. お席へご案内いたします。  
I will ( ) you ( ) your table.
5. こちらはお席をよろしいでしょうか。  
Will this table be ( )?
6. どうぞおかけください。  
Please ( ) your ( )?
7. 当店のおすすめは瓦そばです。  
Our ( ) is KAWARA Soba.
8. どんなタイプのお酒がよろしいですか。  
What ( ) of sake would you like?
9. お召したいでしょうか。  
Would you like me to ( ) up the ( )?

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

次の日本語となるように、( )に言葉を埋めてみましょう。

1. 何かいい見どころはないかな。  
Do you have any ( ) for ( )?
2. 階段が危いはずで大きな注意があります。  
There is the nice five ( ) in Rurikoi.
3. 津和野へ行ったことはありますか。  
( ) you ever ( ) to Tsuwano before?
4. 津和野は島根県西部にあります。  
Tsuwano is ( ) ( ) Western Shimane prefecture.
5. そこは山陰の小京都とも呼ばれています。  
It is also ( ) "Little Kyoto in Sanin".
6. 古い町並いを残した景観があります。  
It's a nice town that ( ) its old appearance.
7. SLに乗られてはいませんか。  
( ) ( ) ( ) take a SL train?

7

[ ]内のヒントを参考にしながら、次の会話文の( )に適切なフレーズを入れてみましょう。

## 朝食の予約

- Waiter : ( ① ) [ Say hello to guest politely and ask for room number. ]  
 Guest : Good morning. We're in room 406.  
 Waiter : ( ② ) [ Give guest breakfast menu. ]  
 Guest : Thank you.  
 Waiter : ( ③ ) [ Ask if the guest wants tea or coffee. ]  
 Guest : Could I have a pot of Earl Grey tea, please?  
 Waiter : ( ④ ) [ Milk or lemon? ]  
 Guest : Lemon, please.  
 Waiter : ( ⑤ ) [ Wish guest a nice breakfast. ]  
 Guest : Thank you.

8

[ ]内のヒントを参考にしながら、次の会話文の( )に適切なフレーズを入れてみましょう。

## 予約のキャンセル

- Caller : Good morning.  
 I'd like to reserve a single room for January 5<sup>th</sup>, please.  
 Operator : ( ① ) [ Say you have availability. ]  
 Caller : How much will it cost?  
 Operator : ( ② ) [ Tell the caller our best rate is ¥10,000 per night. ]  
 Caller : Does that include breakfast?  
 Operator : ( ③ ) [ Politely tell caller that it's room only. ]  
 Guest : OK. I'll take it.  
 Operator : ( ④ ) [ Ask for caller's name. ]  
 Caller : It's Gardiner, J Gardiner.  
 Operator : ( ⑤ )  
 [ Ask for credit card details to confirm the reservations. ]  
 Caller : My VISA card number is 3412 5679 3451 6012, expiry date 10/4.  
 Operator : ( ⑥ ) [ Thank the caller and give them the reservation number MH435XV and end conversation politely. ]  
 Caller : Goodbye.

9

以下の山口県の観光地を参考に、以下のヒントを参考に、適切なフレーズを入れてみましょう。

## 観光地へのアクセス

- ★ まずは日本語でいくつかキーワードを抽出して、それを基盤に選んでみましょう
- ★ 外観の特徴、口に入れたときの特徴、香りなどを伝えてみましょう
- ★ どの地域で売られているか、自販機などをお伝えするのでもいいでしょう

## 1. 瓦きざ

- [ ヒント ] : 山口県を代表するソルフード  
 ・ あつあつの瓦の上に乗っている、旨味のつりかけを食べる  
 ・ 川津温泉の観光地

## 2. 苺餅

- [ ヒント ] : 山口県を代表するお菓子  
 ・ おみやげなどによく用いられる  
 ・ ワラビ粉を使っているからワラビ、もちもち食感がたのしめる

## 3. けんちん湯

- [ ヒント ] : 温泉、だるい人、じんじんをきたしたシズルな料理  
 ・ 昔やいっしょに遊んだ思い出、ご褒美のお風呂によく合う  
 ・ 旅館の自湯として提供されている

10

## 4. 子ネンゴシンの漬物

- [ ヒント ] : 漬物の種類と食べ方を知りたいのでヒントを参考にしてください  
 ・ 学校給食を通して県内各地に広まった  
 ・ 子どもたちの人気メニューのひとつ

## 5. 岩倉寿司

- [ ヒント ] : 3〜5歳に食べられた華やかなお祝い寿司  
 ・ 祝いのお祝い料理  
 ・ 江戸時代、岩倉藩主・徳川公に献上して喜ばれた  
 ・ 岩倉寿司ともよばれる

## 6. 夏みかんの漬付け

- [ ヒント ] : 漬物の名産夏みかんを漬けたスイーツ  
 ・ 夏みかんの漬の中に漬物が入っている  
 ・ ほろろい味の漬物と上品な甘さの漬物

その他にも、ふくやま、長門漬、天祥はち、良寛干、ほりそば、宇都ラーメン、下松ラーメン、あまかん…などいろいろな漬物やスイーツを参考にしてください。

11

以下の山口県の観光地を参考に、以下のヒントを参考に、適切なフレーズを入れてみましょう。

## 観光地へのアクセス

- ★ まずはシズルにどんなところが伝えて、その後詳しい説明をしましょう
- (例) 徳田温泉 → 温泉 → 山口県にありまして → 自販機もつけたといわれてます…
- 内蔵 → 奥 → 山口県北西部にある → コロコロブルーの海にかかる橋が絶景…

## 1. 湯島温泉

- [ ヒント ] : 温泉地がある  
 ・ 温泉地は日本三名湯のひとつ  
 ・ 山口市のシズルは、夜はライトアップされる

## 2. 徳田温泉

- [ ヒント ] : 日本を代表する不凍湯  
 ・ 5歳のアサギが美しい  
 ・ 春は桜、秋には紅葉ととてもたのしめる

## 3. 下田川

- [ ヒント ] : 昔田代川が主だった川  
 ・ 昔田代川に由来している  
 ・ 日本の近代化に重要な役割を果たした名だるまの人材を輩出

12

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」: 事業成果報告書

## 4. 元乃崎料所

- 【ヒント】 ・ 日本海を向岸に123基のあり、構造が異なる
- 高さ 6メートルの構造の上部に翼状の構造が設置されている
  - 近くでは「扇形の構造」が見ることが出来る

## 5. 湯井温泉の町並み

- 【ヒント】 ・ 江戸時代の名残を残す、木造の建物が数多く残っている
- 町家の軒下にはいろいろな「お祭り」が行われる
  - カフェや雑貨店、お土産屋さん、お祭り会場もある

## 6. 助舟元湯

- 【ヒント】 ・ 日本三大神の一つ
- 祭りの神様として有名
  - ゴールデンウィーク中は「お祭り」で賑わう

その他にも、湯田公園、湯田町、湯田大橋、湯田カントリーハウス、湯田荘などいろいろな施設や観光地があります。

13

以下のゲストの問いかけに対して英語で答えてください。

- At Shin-Yamaguchi Station.  
Guest: Excuse me. How can I get to Yuda Onsen?  
You:
- At Yamaguchi-Ube Airport.  
Guest: Excuse me. How can I get to Hofu station?  
You:
- At Shin-Shimonoseki Station.  
Guest: Excuse me. How can I get to Karato Ichiba?  
You:

14

## 4. At Yuda Onsen Station.

Guest: Excuse me. How can I get to Hagi?  
You:

【ヒント】 バスで駅まで行く方法や、新山口駅まで JR で行ってバスに乗り換える方法もありません。

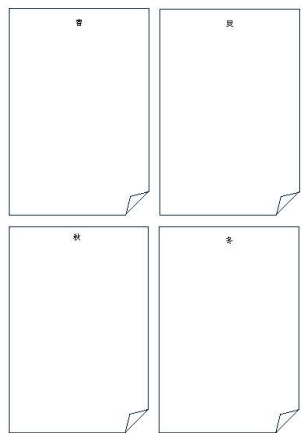
その他にも、湯田の主要な観光スポットから目指して行くまで、どんなルートがあるか調べてみましょう。

15

山口県内の各月のお祭りイベントや各業種のお祭りイベントをピックアップして、英語でお知らせしてください。

1月	
2月	
3月	
4月	
5月	
6月	
7月	
8月	
9月	
10月	
11月	
12月	

16



17

観光客  
『ホテルサービス英語』 楽々書店  
『レストランサービス英語』 楽々書店  
『Hotel & Hospitality English Communicate confidently with guests』 Collins

18

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」: 事業成果報告書 授業マニュアル

令和6年度文科省事業  
「専門職実務者のキャリアアップのための専修学校/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クリングの モデル構築事業

# 授業マニュアル

観光・料飲・サービス業等リスクリングプログラム  
講座名「おもてなし英会話コース」

2024年1月  
学校法人YIC学院

授業マニュアル-構成表(1/105)

## 1. 目的・概要

### 目的






本講座では、個別相談、事前学習、ワークショップ、成果発表会というプロセスを通じて、受講者が各々の職場で必要とする英語スキルを身に付けることを目的としている。  
個別相談により、受講者が抱える目標を設定し、自己成長のための指針を明確にする。オンデマンド講座による事前学習では、基礎知識の習得を通じて、講座全体の理解度と実践的な場面への準備を整える。また、受講者同士の間には、学習意欲の場を提供することで、異なる視点から学ぶ機会を創出する。ロールプレイング学習を行うワークショップでは、実践的なスキルを体験し、実際の業務に応用できる力を養う。最後に、成果発表会で学習成果を共有することで、自信を高め、スキルを実際の職務に活かせる状態を目指す。

### 概要

本マニュアルでは、受講者の属性や学習ニーズなどの設定、各プログラムの受講フロー、シラバス、評価基準、学習促進のためのデジタルシミュレーションについて記載する。  
受講者の設定では、対象となる社会人のスキルレベルや学習ニーズを記載し、それらに基づく指導方針を記載する。  
受講フロー及びシラバスでは講座の詳細な内容や流れについて記載し、講座の運営や受講者の目標設定の実現するための講師の役割や方法について記載する。  
評価基準の項では、実際の現場で求められる能力のレベルや、修了後のイメージをもとに、段階別評価基準を設け、受講者の目標設定や講座に関する評価の基準を示す。  
本マニュアルに基づき、受講者の目標設定、学習、学習成果の評価を行うことにより、受講者が各々の職場で必要とする英語スキルを身に付けることを本マニュアルの目標とする。

授業マニュアル-構成表(1/105)

## 3. 受講フロー

項目	目的・実施内容
 講座初日 キックオフミーティング	コースの概要と受講後の目標を設定し、各々の職場で必要とする英語スキルを身に付けることを目的として、学習の進め方や評価基準及びスキル推進アドバイザーの役割について説明を行う。
 1月1日～2か月目 オンデマンド学習	オンデマンド講座を活用し、各々の職場に合わせた設定されたデジタルコンテンツに習得を進め、オンデマンド学習終了後は習得度チェックを行う。
 3か月目 交換カフェ	同じ地域で学習を進める仲間との協働学習の場を創出し、受講者の動機付けやワークショップに向けたワークショップへの方向づけを行う。
 3か月目～4か月目 ワークショップ①～④	実際の現場で使用する表現や語彙を習得するとともに、山口県、茨城県等県内に属するロールプレイング学習を行い、英語を用いた接客スキルを身に付ける。
 講座最終日 成果発表会	これまでに学んだフレーズを復習し、練習教材を行う。ゲストからの質問に英語で答える。

研修期間: 4か月間

## 目次

- 1 講座の目的・概要
- 2 受講者の設定
- 3 受講フロー
- 4 講座シラバス
- 5 コミュニティ
- 6 評価基準
- 7 デジタルシミュレーション(学習促進のポイント)
- 8 補足情報

授業マニュアル-構成表(1/105)

## 2. 受講者の設定

対象となる社会人のスキルレベル、経験、学習ニーズを解説。  
受講者の属性や参加動機に基づき指導方法を説明。

対象とする受講者	属性・特徴	サービス分野で顧客サービスを行うフロントヤードの方
スキルレベル	簡単な英語表現や基本的な会話ができるものの、実践でのスムーズなコミュニケーションには自信がなく、表現力や語彙が不足している。(中学校レベルの語学力)	簡単な英語表現や基本的な会話ができるものの、実践でのスムーズなコミュニケーションには自信がなく、表現力や語彙が不足している。(中学校レベルの語学力)
経歴	入社3年程度でインハウスで接客する機会があり、英語を用いた接客に必要となる対応スキルの向上が必要	入社3年程度でインハウスで接客する機会があり、英語を用いた接客に必要となる対応スキルの向上が必要
学習ニーズ	接客者としてのコミュニケーションができるよう、実際の現場で使用する表現や語彙を習得したい。	接客者としてのコミュニケーションができるよう、実際の現場で使用する表現や語彙を習得したい。
参加動機	地域特有の観光資源や文化を効果的に英語で伝えられるようになりたい	地域特有の観光資源や文化を効果的に英語で伝えられるようになりたい

授業マニュアル-構成表(1/105)

## 4. 講座シラバス

講座名	インハウスの研修場において実施		
学習目標	観光・料飲・サービス業(旅行業、交通機関、宿泊業、飲食産業、アムニティ、土産物販売、銀行/郵便局、インバウンド接客)の幅広い職種を包含した産業であり、日本経済を大きく支え、非常に影響力が大きい。新進・中堅企業に大きな影響を受けた観光・料飲・サービス業界を維持し、盛り上げていくため、観光・料飲・サービス業界の人材には知識と技術の向上が必要となるスキルアップが求められている。 本講座では、観光・料飲・サービス業界に従事する者が、今後さらに必要となるインハウス対応、また地方自治体の能力強化を目的とする学びのきっかけを作り、その成果を現場に活かすことを目指す。特に地域の観光資源を正確に英語で伝えることができるようになることを目指す。観光・料飲・サービス業界におけるコミュニケーションスキルを養成していく。		
到達目標	本コースの到達目標は以下のとおりとする。 1. インハウスの自信をもって応対する姿勢が身に付く。 2. インハウスの長所を説明し、応対することができる。 3. 地域の観光資源や文化を正確に、インハウスの接客現場で伝えることができる。 4. 観光・料飲・サービス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・料飲・サービス業界で働く人材として、学ぶだけでなく現場で活躍できる。		
評価方法	ロールプレイングによる実践評価 (模擬応対者(インハウス担当)、講師、他による評価)		
計画	指導内容	時間数(分)	授業方法
中学校卒業レベル の英文法の習得と 基礎的単語の習得	指定のオンライン教材の視聴	800	オンデマンド学習
基礎的単語のつな ぎの練習、それ ぞれの職種におけ る顧客の声を踏ま	コミュニケーションスキル	120	交換カフェ (キックオフ)





# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

授業メニューA：構成表(110分)		授業 コマンド/ビデオ
担当者名	橋本 一雄	授業(120分)
授業テーマ	マウスワークショップ	
授業形態	テキストを用いた学習、ロールプレイングを通じて外国人アスチオの基礎的な理解が出来るようになる。	
事前知識	特になし	
学習到達目標	山口県の観光地や観光地を認識でき、これを説明出来るようになる。	
コマンド/ビデオ		
所要時間	第1編 授業目	内容
5分	出席確認：各自のテーマの紹介など	
15分	●見出し文の紹介①	1. 日本語の見出し文を見て、どんなシーンかを想像してもらう 2. 英語の見出し文を見て、意図やポイントなどを確認する 3. ペアワークを見ながら、入った部分、ポイントなどについて質問をかわす 4. 4人組の日本語を見ながら、英語訳の見出し文をペアワークで発表する
15分	●見出し文の紹介②	1. 日本語の見出し文を見て、どんなシーンかを想像してもらう 2. 英語の見出し文を見て、意図やポイントなどを確認する 3. ペアワークを見ながら、入った部分、ポイントなどについて質問をかわす 4. 4人組の日本語を見ながら、英語訳の見出し文をペアワークで発表する
15分	●この写真の場所はどこですか①	1. 日本語の見出し文を見て、どんなシーンかを想像してもらう 2. 英語の見出し文を見て、意図やポイントなどを確認する 3. ペアワークを見ながら、入った部分、ポイントなどについて質問をかわす 4. 4人組の日本語を見ながら、英語訳の見出し文をペアワークで発表する
15分	●この写真の場所はどこですか②	1. 日本語の見出し文を見て、どんなシーンかを想像してもらう 2. 英語の見出し文を見て、意図やポイントなどを確認する 3. ペアワークを見ながら、入った部分、ポイントなどについて質問をかわす 4. 4人組の日本語を見ながら、英語訳の見出し文をペアワークで発表する

授業メニューA：構成表(110分)	
10分	休憩
20分	●山口県の観光地、観光地を説明する。① 1. Pptを使用して、お好みの山口県の観光地、観光地を説明する。 2. これまで学んだポイントを参考に、お好みの観光地を説明する英文を作成する。 ② 3. ペア(またはグループ)で、自分のお好みの観光地、観光地を説明する英文を発表する。 4. ペア(またはグループ)で、それぞれが発表した英文についてフィードバックを行う
15分	●単語の発表 1. 上記の単語、単語の意味、発音の順で発表 2. 発表を聞いた受講者はフィードバックを行う
10分	●日本語の読み手について(趣味的活動含む) 1. 単語の意味、発音、発音の順で発表 2. 発表を聞いた受講者はフィードバックを行う 3. 発表の順番は発表者が決める
授業の振り返り/ワークシート: お好みの観光地を説明する英文に、外国人にはわかりやすいように修正を加え、お好みの観光地を説明する英文を作成する(お好みの観光地を説明する英文)で、その後に発表を行う	
使用教材	テキスト 1. 見出し文の紹介①(9ページ、41ページ) 1. 見出し文の紹介②(9ページ、42ページ) 2. この写真の場所はどこですか①(9ページ、53ページ) 2. この写真の場所はどこですか②(9ページ、54ページ、55ページ) 3. この写真の場所はどこですか③(9ページ、56ページ) ①以下の山口県の観光地を説明する英文を作成する。②以下の山口県の観光地を説明する英文を作成する。③以下の山口県の観光地を説明する英文を作成する。(練習問題10、11ページ)
成績評価方法	授業への取り組み姿勢

授業メニューA：構成表(110分)		授業 コマンド/ビデオ
担当者名	橋本 一雄	授業(120分)
授業テーマ	マウスワークショップ	
授業形態	コミュニケーションゲームを通じて外国人と交流を促し、外国人との基礎的な理解が出来るようになる。	
事前知識	特になし	
学習到達目標	外国人アスチオとコミュニケーションが出来るようになる。これを説明出来るようになる。	
コマンド/ビデオ		
所要時間	第1編 授業目	内容
5分	出席確認：各自のテーマの紹介など	
40分	●自己紹介、アイスブレイク 1. 日本語で自己紹介をする。(写真集、アスチオの紹介も) 2. 外国人アスチオの紹介を英語で発表する (写真集1名とアスチオの紹介1名をペアにする。それぞれの紹介も英語で発表する)	
15分	●コミュニケーションゲーム 1. 全員が共通の話題があるゲーム 2. 1人ずつ順番で他のメンバーに質問をしながら、全員が共通の話題を話すとよいポイントとなる 3. 10ポイントを超えればゲームクリア	
10分	休憩	
40分	●ロールプレイング 1. 外国人アスチオの紹介がポイントとなり、各グループに役割を割り付けて英語で発表する 2. 外国人アスチオの紹介のポイントを元に、さらにロールプレイングを準備する	
10分	日本語の読み手について(趣味的活動含む) 1. 単語の意味、発音、発音の順で発表 2. 発表を聞いた受講者はフィードバックを行う 3. 発表の順番は発表者が決める	

授業メニューA：構成表(110分)	
授業の振り返り/ワークシート: ロールプレイングに入る前に、自分自身も外国人アスチオの紹介がコミュニケーションが出来るようになるように、受講者が外国人アスチオの紹介の準備をするようにフィードバックを準備する。①以下の山口県の観光地を説明する英文を作成する。②以下の山口県の観光地を説明する英文を作成する。③以下の山口県の観光地を説明する英文を作成する。(練習問題10、11ページ)	
使用教材	テキスト
成績評価方法	授業への取り組み姿勢

授業メニューA：構成表(110分)		授業 コマンド/ビデオ
担当者名	橋本 一雄	授業(120分)
授業テーマ	マウスワークショップ	
授業形態	コミュニケーションゲームを通じて外国人と交流を促し、外国人との基礎的な理解が出来るようになる。	
事前知識	特になし	
学習到達目標	外国人アスチオとコミュニケーションが出来るようになる。これを説明出来るようになる。	
コマンド/ビデオ		
所要時間	第1編 授業目	内容
5分	出席確認：各自のテーマの紹介など	
45分	●アイスブレイク 1. 全員が共通の話題があるゲーム 2. 1人ずつ順番で他のメンバーに質問をしながら、全員が共通の話題を話すとよいポイントとなる 3. 10ポイントを超えればゲームクリア	
10分	休憩	
40分	●ロールプレイング 1. 外国人アスチオの紹介がポイントとなり、各グループに役割を割り付けて英語で発表する 2. 外国人アスチオの紹介のポイントを元に、さらにロールプレイングを準備する	
20分	日本語の読み手について(趣味的活動含む) 1. 単語の意味、発音、発音の順で発表 2. 発表を聞いた受講者はフィードバックを行う 3. 発表の順番は発表者が決める	
授業の振り返り/ワークシート: ロールプレイングに入る前に、自分自身も外国人アスチオの紹介がコミュニケーションが出来るようになるように、受講者が外国人アスチオの紹介の準備をするようにフィードバックを準備する。①以下の山口県の観光地を説明する英文を作成する。②以下の山口県の観光地を説明する英文を作成する。③以下の山口県の観光地を説明する英文を作成する。(練習問題10、11ページ)		

授業メニューA：構成表(110分)	
使用教材	テキスト
成績評価方法	授業への取り組み姿勢





授業でリアル・構成表(1108)

## 7. 補足情報

### ・業務と学習の両立支援

- ・業務の都合で出席できない場合、毎回の録画を確認し見直せるよう youtube でアップ
- ・録画の初めに前回の振り返りの時間を設ける。

### ・受講者同士のネットワークを形成

- ・コミュニケーションゲームやペアワーク、グループワークを通じて交流を深める

### ・デジタルツールの活用

- ・オンデマンド講座に iPad を使用。



# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

## ■こんなとき、どんなふうに対応しますか？

《苦情表現》と《非苦情表現》の両方を使って伝えましょう。

予約してお部屋のカーペットにお菓子のくずが落ちてますよ。  
 ♪んんと掃除してらんですか？ お部屋覚えて下さい！

※第一声はどんな言葉があまわしいでしょう

※話を聴かせて欲しいとき

※相手に共感を与え相づち

※相手を慰める相づち

※クレームや苦情に対して謝罪するとき

※クレームや苦情による指摘に感謝するとき

※今後の対応を説明するとき

※相手が自分の誤解や勘違いだと気づいたとき

## ■クレーム対応の概略

クレーム発生！

相場の方向に即って「担当者」が対応し、迅速な要求は拒否する  
 ※状況によっては、弁護士を介して法的に解決する  
 ※早期に警察や警視庁へ訴えを提出し、法的に措置する  
 ※遺失品は、警察に被害届を提出し、法的に措置する

暴力団対策推進センター「暴団実務ネットワーク」Vol.27より

## ■代表的な犯罪と問題行為

犯罪名	条文	犯罪の内容とその該当事例
-----	----	--------------

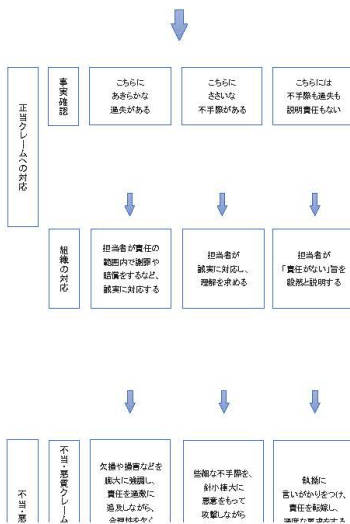
強盗罪	刑法223条	(例) 店外に出てくれと頼んでも、相手が返り殴られる
暴行罪	刑法208条	(例) 相手を掴み、引く
傷害罪	刑法204条	(例) 物を投げつけ怪傷をさせる

## ■クレーム対応から危機管理体制(リスクマネジメント)へ

そのクレームの程度、そのための被害への影響度はどのくらいなのかを確認する。

クレームの中には、大きな社会問題になりかねない事例が多々ある。社会的批判を受けている事例には共通して「クレームが発生した当初、その問題を過小評価している」という点が挙げられる。クレームを過小評価して問題を大きくしてしまうと、ステークホルダー(利害関係者)にまで影響が及ぶ。そのようなことを避けるためにも、クレーム対応「危機管理体制」に切り替える対応が必要となる。判断の方法や責任の取り方を考え、原因の解消と開示、再発防止のための対応策の策定とその実行が必要となる。さらにこれらのことを公表して、多くの人に理解を求めなければならぬ。

参考文献：一般社団法人、日本経営危機管理協会「経営危機管理士2級テキスト」



強盗罪	刑法223条	個人の権利の行使を妨害し被害の無いことを強制すること (例) 店員に謝罪させるため上下強要する
器物損壊罪	刑法261条	他人の所有物を損壊させること (例) 店内の花瓶を投げつける
脅迫罪	刑法222条	相手を恐喝に恐怖に陥れること (例) 「どうなるかわからぬ」などと脅迫する
偽計業務妨害罪	刑法233条	人を騙すことや人の勘違いなどを利用して業務を妨害すること (例) SNS等にて虚偽の内容を投稿する
威力業務妨害罪	刑法234条	威力を用いて他の業務を妨害すること (例) 店で怒鳴り、業務の邪魔をする
名誉毀損罪	刑法230条	名誉を毀損すること (例) 人の悪口を言いふらし、誹謗中傷する
侮辱罪	刑法231条	公然と人を侮辱すること (例) ひどい言葉でのしり、罵倒を続ける
恐喝未遂罪	刑法250条	金品を奪うことを目的として脅すこと (例) 「5万円で行してやる」などと大声で要求する
恐喝罪	刑法249条	脅しにより実際に金品を奪うこと (例) 「5万円で行してやる」と言い、実際に受け取る
不退治罪	刑法130条	要求を受けたにもかかわらず断固として拒否しないこと

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書 DX系エントリーコース（改訂）【一部掲載】

## テキスト（改訂）

### 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、それを自身の業務にどのように活用できるかを学ぶことです。最終的には、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学んでいただきます。

#### 学習概要

##### 1. ChatGPTの概要

ChatGPTとは何か、そしてなぜ重要なかを理解します。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。

##### 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想定し、ChatGPTがどのように役立つかを学びます。

#### ChatGPTの特徴と限界

できること：自然な対話：人間らしい会話をし、質問に対して適切な回答を生成します。

- 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。

制限と注意：最新情報の制限：学習データの期間による制限があり、最新の情報は提供していません。

- 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。

- 創造性の制限：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生み出せません。

■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。活用メソッドが次々一方で、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、シンプルながらも多くの機能を備えています。基本的な要素：チャット画面：会話を開始し、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欄で、Enterキーで送信できます。

- 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

効果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、競合他社の特徴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ワークスペース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。

#### 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みましょう。

##### 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。

- 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、詳細を求めて理解を深めます。
- 修正の要求：応答が不十分の場合は、より具体的な指示で修正を求めます。

■重要ポイント：セッションやインターネットワークスを使いこなすことで、効果的な結果が期待できます。具体的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修正要求をしましょう。

#### 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、実際の応用例を通じて、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：会議議程の作成：基本的な構成や内容の提案を受けることができます。

### 第2回：生成AI（ChatGPT）実践ワークショップ

前回のセッションで、ChatGPTの基本操作とその確信的な活用方法について学びました。今回のセッションでは、その知識をさらに深め、実際の業務シーンにおけるChatGPTの活用方法を探索します。実践ワークショップを通じて、ChatGPTを使った問題解決のスキルを身につけましょう。

#### 学習の目的

このセッションの目的は、ChatGPTを実際の業務シナリオに活用し、さまざまな課題を解決する能力を養うことです。参加者は、チームワークと創造性を活かし、具体的なシナリオでChatGPTの活用方法を習得します。

#### 学習概要

##### 1. 業務シナリオの理解

実際に遭遇しそうないくつかの業務シナリオを紹介します。顧客対応、マーケティング戦略の立案、製品開発など、さまざまな業務分野にわたるシナリオを用意しています。

##### 2. 問題解決のアプローチ

各シナリオに対する問題解決のアプローチを検討します。ChatGPTの能力を最大限に活用し、効果的かつ効率的な解決策を見つけていくための戦略を立てます。

##### 3. チームワークと実践

実際のビジネスシナリオを想定し、チームでの問題解決を体験します。

##### 1. 業務シナリオの理解

実際のビジネスシーンでChatGPTをどのように活用できるのか、具体的なシナリオを通じて学んでいます。

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」: 事業成果報告書

## 顧客対応の効率化

顧客満足度の向上とオペレーションコストの削減を両立させる方法を考えます。  
シナリオの要点: - 自動応答システム: ChatGPT を活用して、よくある問い合わせに対する回答テンプレートを生成します。

- 対応品質の維持: 自動化しながらも、顧客一人一人のニーズに合わせて丁寧な対応を実現します。
- 運用の最適化: 人的リソースを複雑な問い合わせ対応に集中させ、効果的な運用を目指します。

## マーケティング施策の立案

効果的なマーケティング戦略の立案と実行をサポートします。

活用ポイント: - コンテンツ制作: ブログ記事や SNS 投稿など、多様なコンテンツを効率的に作成します。

- ターゲット分析: 想定する顧客層に合わせた、適切なメッセージや表現を検討します。
- ブランドの一貫性: 企業やブランドの価値観を反映した、統一感のあるコンテンツを生成します。

## 市場調査と分析

市場動向の把握と競合分析を効率的に行います。

実践方法: - 情報収集: 公開情報を基に、市場トレンドや競合他社の動向を整理します。

- データ分析: 収集した情報から、重要なインサイトや示唆を抽出します。
- 戦略立案: 分析結果を基に、具体的なアクションプランを策定します。

検討プロセス: アイデア出し: ChatGPT を活用して、様々な角度からアイデアを生成します。

- 実現可能性の評価: 各アイデアのメリット・デメリットを比較検討します。
- 長期的な計画立案: 選択した解決策を実行するための詳細な計画を作成します。

■重要ポイント: 問題の本質を理解し、適切なアプローチを選択することが重要です。情報収集と分析を丁寧に行い、確実な根拠に基づいて判断します。ChatGPT は問題解決のサポートツールとして活用し、最終判断は人間が行います。

## 3. チームワークと実践

実際のビジネスシーンを想定し、チームでの問題解決を体験します。

### チーム活動の準備

効果的なチーム活動のための準備を行います。

準備のポイント: - チーム編成: 4-5人のグループを作り、多様な視点を持ちます。

- 役割分担: 各メンバーの強みを活かせる役割を決定します。
- ゲーム設定: チームとして達成したい目標を明確にします。

### 課題への取り組み

実践的な課題に取り組みます。

実践ステップ: - シナリオ理解: 与えられた課題の背景や目的を十分に理解します。

- アプローチ検討: ChatGPT を活用した解決方法を話し合います。
- 実行計画: 具体的な行動計画を立て、実行していきます。

■重要ポイント: 各シナリオで具体的な目標と期待される成果を明確にすることが重要です。ChatGPT は支援ツールであり、最終的な判断は人間が行う必要があります。実践を通じて、効果的な活用方法を見つけていくことが大切です。

## 2. 問題解決のアプローチ

ChatGPT を活用した効果的な問題解決の方法について、具体的なステップを学びます。

### 問題の特定と分析

問題の本質を正確に理解することから始まります。

アプローチ手順: - 問題の明確化: 表面的な症状だけでなく、根本的な原因を特定します。

- 影響範囲の把握: 問題が及ぼす影響を、様々な角度から分析します。
- 優先順位の設定: 解決の緊急性や重要性を評価し、取り進む順序を決定します。

### 情報収集と整理

必要な情報を効率的に収集し、整理します。

収集のポイント: - 情報源の選定: 信頼性の高い情報源から、必要なデータを収集します。

- データの分類: 収集した情報を、目的に応じて適切に分類・整理します。
- 重要度の評価: 各情報の重要度を評価し、優先順位をつけて分析します。

### 解決策の検討

収集した情報を基に、具体的な解決策を検討します。

## 成果の共有

チームの取り組みをまとめ、共有します。

共有のポイント: - 結果の整理: 取り組みの過程と成果を分かりやすくまとめます。

- 学びの抽出: 成功点や改善点を明確にし、今後の活かします。
- 相互フィードバック: 他チームとの意見交換を通じて、視野を広げます。

■重要ポイント: チームメンバーの多様な視点を活かすことで、より良い解決策が生まれます。ChatGPT の活用方法について、チームで知見を共有し、学び合うことが大切です。実践を通じて得た気づきを、実際の業務に活かしていきましょう。

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書 演習問題（改訂）

## 演習問題集

### 第1回：生成AI（ChatGPT）入門

#### 基本操作の練習

##### 1. 文章の要約・要約・校正

以下の文章をわかりやすく書き換えてください。また、必要に応じて書き換えたものが、理由も説明してください。

##### 2. 情報の要約と分析

以下の文章を要約し、重要なポイントを3つ箇条書きで示してください。

##### 3. クリエイティブなアイデア

指定されたテーマに基づいて、魅力的な商品説明文を作成してください（200文字程度）。テーマ：

#### 応用演習

##### 1. マーケティングコンテンツ作成

特定の商品やサービスについて、以下のフォーマットでSNS投稿用の文章を3種類作成してください。ターゲット：、商品/サービス：、投稿の目的：

##### 2. データ分析レポート

以下の数値データを分析し、ビジネス的な観点からの洞察を提供してください。

##### 3. 多言語対応

以下の日本語の文章を英語に翻訳し、さらにその文章がターゲット市場（英語圏）の文化的文脈に適しているか確認してください。

### 第2回：生成AI（ChatGPT）実践ワークショップ

#### ビジネスシナリオ演習

##### 1. 新事業の分析

以下の業務課題について、ChatGPTを活用した解決アプローチを検討してください。課題の背景：、期待される成果：、制約条件：

##### 2. チーム運営

24人のグループで以下の課題に取り組んでください。与えられた業務シナリオに対する解決策の検討、ChatGPTの効果的な活用方法の提案、チーム内での役割分担と協力体制の構築

#### 実践演習

##### 1. プロトタイプ開発

検討した解決策について、ChatGPTを使用して簡単なプロトタイプを作成してください。具体的な成果物：、検証ポイント：、改善点の特定：

##### 2. フィードバックと改善

作成したプロトタイプについて、以下の観点でフィードバックを行い、改善策を検討してください。有効性の評価、実現可能性の検討、改善ポイントの特定

### 第3回：プロンプトエンジニアリング実践

#### プロンプト設計演習

##### 1. 基本プロンプトの作成

以下のタスクに対する効果的なプロンプトを設計してください。タスクの目的：、期待される出力：、制約条件：

##### 2. プロンプトの改善

作成したプロンプトを以下の観点で改善してください。明確性の向上、具体性の追加、コンテキストの充実

#### プロンプト評価演習

##### 1. 評価基準の設定

プロンプトの効果性を評価するための基準を設定してください。定量的指標、定性的指標、改善サイクルの設計

##### 2. 改善サイクルの実施

設定した評価基準に基づいて、プロンプトの改善サイクルを実施してください。評価結果の分析、改善ポイントの特定、プロンプトの修正

### 第4回：デジタルマーケティング実践ワークショップ

#### マーケティング戦略演習

##### 1. 市場分析

対象市場について以下の分析を行ってください。市場規模と成長性、競合状況、顧客ニーズ、機会と脅威

##### 2. SNS戦略立案

分析結果に基づいて、SNSマーケティング戦略を立案してください。プラットフォーム選定、コンテンツ計画、運用方針、KPI設定

#### 効果測定演習

##### 1. 測定指標の設定

以下の観点でマーケティング施策の効果測定指標を設定してください。定量的KPI、定性的KPI、測定方法、目標値

##### 2. 改善計画の立案

測定結果に基づいて、以下の改善計画を立案してください。課題の特定、改善施策の検討、実施スケジュール、期待効果

### 第5回：最終成果発表準備（第1回）

#### テーマ設定演習

##### 1. テーマ設定

以下の観点で発表テーマを設定してください。課題の重要性、実現可能性、独自性、期待効果

##### 2. 情報収集

選定したテーマについて、以下の情報を収集してください。関連事例、市場データ、技術情報、規制要件

#### 提案構成演習

##### 1. 構成案作成

発表内容の構成案を作成してください。案件構成、主要論点、エビデンス、結論

##### 2. フィードバック収集

構成案について以下の観点でフィードバックを受け、改善してください。論理性、説得力、実現可能性、独自性

### 第6回：最終成果発表準備（第2回）

#### 提案具体化演習

##### 1. 詳細設計

提案内容の詳細を以下の観点で具体化してください。実施手順、必要リソース、スケジュール、リスク対策

##### 2. 効果予測

提案の効果について以下の観点で予測してください。定量的効果、定性的効果、短期的効果、長期的影響

#### プレゼンテーション準備

##### 1. スライド作成

以下の要素を含むプレゼンテーション資料を作成してください。エグゼクティブサマリー、現状分析、提案内容、期待効果、実施計画

##### 2. 発表練習

以下の観点で発表の練習と改善を行ってください。時間配分、説明の明確さ、視覚資料の効果、質疑応答の準備

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書 授業マニュアル

令和6年度文科系事業  
「専門職人材の養成技術アップデートのための専修学校（専門学校）教育推進事業」

## 観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングの モデル構築事業

### 授業マニュアル

#### 観光・料飲・サービス業等リスクリングプログラム 講座名「DX エントリーコース」

2024年2月  
学校法人YIC学院

#### 目次

- 1 講座の目的・概要
- 2 受講者の設定
- 3 講座フロー
- 4 講座シラバス
- 5 コミュニティ
- 6 評価基準
- 7 デジタルマーケティング(学習推進のポイント)
- 8 補注情報

授業マニュアル-構成表(1/10)

### 1. 目的・概要

#### 目的

本講座では、個別相談、事前学習、ワークショップ、成果発表会というプロセスを通じて、受講者が各々の職種でDXを推進するために必要となる基礎的なデジタルスキルを身につけることを目的としている。

個別相談により、受講者が現状の目標を設定し、自己成長のための指針を明確にする。オンデマンド講座による事前学習では、DXに関する基礎知識の習得を通じて、講座全体の理解度と実践的な活動への準備を整える。また、受講者同士の交流を通じ、相互学習の機会を提供することで、異なる視点から学習課題を抽出する。実践的な学習を行うワークショップでは、デジタルツールの活用スキルを体得し、実際の現場に活用できる力を養成。最後に、成果発表会で学習成果を共有することで、自信を高め、スキルを実際の職務に活かせる状態を目指す。

#### 概要

本マニュアルでは、受講者の属性や学習コースなどの設定、各プログラムの受講フロー、シラバス、評価基準、学習推進のためのデジタルマーケティングについて記載する。

受講者の設定では、対象となる社会人のスキルレベルや学習コースを設定し、それらに基づき指導方針を設定する。

受講者一人ひとりに対しては、講座の学習内容や進捗について記載し、講座の運営や受講者の目標設定の支援するための講師の働き方について記載する。

評価基準の項では、実際の現場で求められるDXスキルとそれらについて、専ら新しいエッセンスを4段階の評価基準を設け、受講者の目標設定や講師による評価の標準を示す。

本マニュアルに基づき、受講者の目標設定、学習、学習推進の研修を行うことにより、受講者が各々の職種で実践に必要なDXスキルを身につけることを本マニュアルの目的とする。

授業マニュアル-構成表(1/10)

### 3. 受講フロー

項目	目的・実施内容
講座紹介 デジタルマーケティング	コースの概要とDX推進を促す目的と受講者が共有する意義や講師及びスキル推進アドバイザーの役割について説明 受講者の簡単な自己紹介や学習への期待の共有
1か月目～2か月目 オンデマンド学習	DXの基礎知識とデジタルツールの基本操作に関するオンデマンド講座 各々の能力レベルに合わせて設定されたラーニングパスに従って学習を進める オンライン上での質問対応や進捗確認 オンデマンド学習終了後は習熟度チェックを実施
3か月目 実践型ワークショップ	同じ知識で学習を進める仲間との協働学習の場を創出し、受講者の知識付与ワークショップに向けたワークショップへの方向付けを行う。
3か月目～4か月目 ワークショップ①～④	実践的なデジタルツールの活用方法を段階的に学習 生成AI、デジタルマーケティング、データ分析など、職種で必要スキルを習得 業務に特化したケーススタディ/ハンズオン学習の実施 実践的なDX推進計画の策定に向けた段階的な知識とスキルを構築
講座最終日 成果発表会	学習成果の発表(各々の職種でのDX推進計画や実践例) 外部評価者からのフィードバック

研修期間：4か月間

授業マニュアル-構成表(1/10)

### 2. 受講者の設定

対象となる社会人のスキルレベル、経験、学習ニーズを明記。

受講者の期待や参加動機に基づき指導方法を改良。

対象とする職種	要件
観光・料飲・サービス業等に就業する社会人 特に、現場でのデジタル化推進やDX推進に携わっている、または今後予定の従業員 管理職・中堅社員・若手社員など、職位は問わない	
スキルレベル	ITの基礎知識(メール、インターネット、Word、Excel等)が得意な程度 デジタル技術やDXに関する専門的な知識は不要 プログラミングやシステム開発の経験は不要
経歴	業界での実務経験1年以上 デジタル技術活用に関する具体的な経験や取り組みを持っている方 業務効率化や顧客サービス向上に関心がある方
学習ニーズ	現場でのデジタル化推進に必要な基礎知識の習得 デジタルツールの実践的な活用方法の習得 職種でのDX推進における課題解決力の向上 チームメンバーへのデジタルツール活用指導、支援能力の獲得
参加動機	現場でのデジタル化対応における中心的役割を担うため 業務効率化やサービス品質向上のためのデジタルスキル向上 職種のDX推進に貢献するためのデジタル対応力強化 キャリアアップを見据えたデジタルスキルの習得

授業マニュアル-構成表(1/10)

### 4. 講座シラバス

講座名	DX エントリーコース(デジタルマーケティング)		
学習目標	デジタルマーケティング基礎を学ぶ参加者が、基本的なデジタルツールの使用に慣れ、自営業において特長点 AI を活用して効率化と SNS 運用などの簡単なデジタルスキルの実行を行う技術を習得することを目標とする。		
到達目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>「ChatGPTをはじめとする生成 AI ツールの基本操作と応用機能」を習得し、業務での活用方法を構築する。</li> <li>「デジタルマーケティングに関連する業務プロセス」において、AIを活用して効率化と成果向上を図る能力を身につける。</li> <li>顧客理解と市場分析を深め、ターゲットに合わせてSNSや作成と類似インフルエンサーを構築できるようになる。</li> <li>「SNSコンテンツの企画・制作」および「顧客後の分析」を行い、データに基づいた改善策を提案できるようにする。</li> <li>デジタルマーケティングの戦略立案と実行において、論理的思考と創造的なアイデアを組み合わせる能力を養う。</li> </ul>		
評価方法	講義参加出席率 各セッションで出される課題に対する提出状況とその内容の充実度におよぶ。		
研修成果発表の質	コースの最後に行われる最終成果発表において、自営業に関する提案内容を作成する過程で、学んだAI活用スキルをどれだけ効果的に活用できているかを評価。提案内容の作成やAI/生成AI/資料の準備に際して、AIツールを効果的に活用する能力を評価。		
計画	研修内容	時間数(分)	授業方法
生成 AI (ChatGPT) の活用方法の事前学習 およびデジタルマーケティングに関	指定のオンライン教材の視聴	800	オンデマンド学習

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

授業メニューA-構成案(1105)			
する知識的・知識的 の習得			
受講生同士が互いの 知識を共有する	受講生が自己紹介、業務課題の共有、インストラクターセッションを行い、相互のネットワークと学びを深める。	120	実践力 向上 (ネットワー ク)
生成 AI (ChatGPT)入門	目的・目標 ChatGPT の基本的な機能と操作方法を理解する。 日常業務における ChatGPT の活用方法を学ぶ。  概要 このセッションでは、生成 AI 技術としての ChatGPT の基礎について学び、その操作方法と応用可能性を把握する。参加者は ChatGPT の基本的な使い方を学び、簡単な対話を通じて AI の応答パターンを理解する。  学習内容・活動 ChatGPT の基本的な機能と操作の紹介 実際に ChatGPT を利用して基本的な対話練習 質問応答、文章生成、情報検索の基本的な使い方  評価基準・実践課題 ChatGPT を利用して特定のタスクに関する質問に答える練習を行う。 簡単な文章生成の課題を完了させる。	120	ワークショ ップ
生成 AI (ChatGPT)実践的 ワークショップ	目的・目標 ChatGPT を利用して、実際の業務シナリオにおける課題の解決能力を高める。 複数の業務シナリオにおける ChatGPT の応用方法を学ぶ。  概要 このセッションでは、参加者が ChatGPT を利用して実際の業務シナリオに対応するための実践的なワークショップを行います。業務における様々な課題に対	120	ワークショ ップ

授業メニューA-構成案(1105)			
する知識的・知識的 の習得			
	して、どのように ChatGPT を活用できるかを理解する。  学習内容・活動 業務シナリオを想定した ChatGPT の応用練習 シナリオ別の業務解決手法の発見と実践 チームワークを促した協働型業務解決の取り組み  評価基準・実践課題 業務の課題シナリオを想定した業務解決のプレゼンテーション ChatGPT を活用した具体的な解決策の提案と実践	120	ワークショ ップ
	目的・目標 AI に高次のプロンプトを作成させる方法を習得する。 - プロンプトの実行結果を評価し、改善する能力を身に付ける。 - AI プラットフォームに依存せず、状況に応じて AI とのコミュニケーションを取れるようになる。  概要 このセッションでは、AI を活用してプロンプトを作成・改善する手法を学びます。多量のテキストを生成する仕組み、AI と対話しながら目的に沿ったプロンプトを生成・改善する汎用的なスキルを習得します。  学習内容・活動 1. AI によるプロンプト生成 - 基本プロンプトの活用方法 - 目的に沿ったプロンプトの生成練習 - 生成されたプロンプトの実行と結果の確認  2. プロンプトの改善と最適化 - 改善プロンプトの活用方法 - 実行結果の画面の読み取りと特定 - 段階的な改善プロセスの実践  3. 実践的な応用練習 - 業務シナリオに基づいたプロンプト設計 - プロンプトの評価と改善の練習。	120	ワークショ ップ

授業メニューA-構成案(1105)			
する知識的・知識的 の習得			
	- ペンタブレットの共有とディスプレイ  評価基準・実践課題 - AI を活用したプロンプト生成の適応性 - プロンプトの改善プロセスの理解度 - 業務での応用可能性の提示		
デジタルマーケティング の実践ワークショップ	目的・目標 顧客エンゲージメントを高め、それによって収益を向上させる方法を学ぶ。 - 効果的な SNS コンテンツの企画と配信、分析家 の一手のアドバイスを受け、実践できることになる。 - データに基づいた改善案を提案し、継続的な改善 サイクルを回すようになる。  概要 このセッションでは、デジタルマーケティングの実践的 なスキルを習得し、顧客理解から始まり、コンテンツ 企画、SNS 運用、効果測定まで、一連のマーケティング プロセスを ChatGPT を活用しながら学びます。  学習内容・活動 1. 顧客理解とマーケティング - ChatGPT を活用した顧客ペルソナの作成と 分析 - 市場データの収集と分析練習 - 顧客ニーズと市場トレンドの把握  2. SNS マーケティング戦略立案 - ターゲット顧客に合わせたコンテンツ企画 - 配信計画とスケジュールの作成 - 効果的なコンテンツフォーマットの提案  3. 効果測定と改善 - SNS コンテンツのパフォーマンス指標の理解 - データ分析と改善ポイントの特定 - PDCA サイクルの実践  評価基準・実践課題	120	ワークショ ップ

授業メニューA-構成案(1105)			
する知識的・知識的 の習得			
	- 複数の商品やサービスを提案した統合マーケティング 戦略の立案 - SNS コンテンツの企画から配信計画、効果測定 までの設定までを含む実践的な業務案の作成 - グループワークでの相互フィードバックと改善提案		
最終成果発表 準備 1 回	目的・目標 - 自社や業界に関する課題テーマを設定し、 ChatGPT を活用し、内容を構築する。 - AI を活用しながら、論理的で説得力のある発表 構成を組み立てる。 - 発表内容の検討プロセスにおいて、学んだ AI スキ ルを効果的に活用する。  概要 このセッションでは、最終成果発表に向けて、各自が 構築したテーマ別マーケティング戦略、新規事業 プラン、業務改善提案などについて、発表内容を 構築していきます。その過程で、ChatGPT を活用した 情報収集、アイデア出し、構成検討などを行います。  学習内容・活動 - 発表テーマの選定(自社の Web マーケティング戦 略、新規事業プラン、業務改善提案など) - ChatGPT を活用した情報収集とアイデア出し - AI を活用した発表構成の検討と改善 - 発表内容のブラッシュアップ  評価基準・実践課題 - テーマ設定と発表内容の具体性 - 発表構成プロセスにおける AI の効果的な活用 - 発表内容の論理性と説得力	120	ワークショ ップ
最終成果発表 準備 2 回	目的・目標 - AI ツールを活用して効果的なプレゼンテーショ ン資料を作成する。 - プレゼンテーションの質を高めるために AI を活用 する。  概要	120	ワークショ ップ

授業メニューA-構成案(1105)			
する知識的・知識的 の習得			
	このワークショップは、前回検討した発表内容を元に、 最終的な発表資料の最終仕上げを行います。 その過程で、ChatGPT やその他の AI ツールを活用 して、発表内容の充実化や視覚的表現の作成を行 います。  学習内容・活動 - ChatGPT を活用した発表内容の具体化 - 具体的な業務の検討 - 発表内容の最終的な改善 - 発表力を高める要素の追加 - AI ツールを活用したスライドデザインと視覚資料の 作成 - 効果的な資料構成の検討 - 最終的な発表資料の仕上げ - プレゼンテーションの改善 - プレゼンテーションの準備 - 発表内容の作成と改善 - 発表資料への対応準備 - 発表技術の向上  評価基準・実践課題 - 発表内容の具体性と説得力 - プレゼンテーションにおける AI の効果的な活用 - プレゼンテーションの実践度		
最終成果発表	目的・目標 コースを通じて習得した知識とスキルを成果を 発表し、同僚や業界関係者からのフィードバック を受け、自身の学びを深める。  概要 この最終セッションでは、参加者がこれまでの学び と実践の成果を発表します。発表会を通じて、参加 者は自身の成長を振り返り、同僚や業界関係者 からの貴重なフィードバックを受け取ります。  学習内容・活動 最終成果のプレゼンテーション フィードバックの受け取りと共有	120	成果発表

授業メニューA-構成案(1105)			
する知識的・知識的 の習得			
	成果発表会の参加とネットワーク  評価基準・実践課題 最終成果のプレゼンテーションの質 フィードバックの対応と学びの共有		
合計		1860	分

## 4. コマシラバス

担当名		講師 コマシラバス	
授業名	生成 AI(ChatGPT)入門	授業時間	120分
授業内容	ChatGPT の基本的な機能と操作方法を理解し、日常業務における活用方法を学ぶ。基礎的な知識と AI の応答パターンを理解し、実践的な活用方法を習得する。		
学習目標	ChatGPT の基本的な機能と操作方法を理解する。簡単な対話を通じて AI の応答パターンを理解する。基本的な質問応答、文章生成、情報検索ができる。		



# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

授業マニュアル-構成表(110分)	
コマンド	実施項目
所要時間	内容
5分	出席確認: 本日のテーマの紹介など
20分	ChatGPTの基本操作と機能の説明
40分	基本的な対話練習(個人ワーク)
40分	実践応答、文章生成、画像生成の実験(個人ワーク)
10分	本日の振り返りや後日予定について(事務局発表含む)
5分	質疑応答
授業のポイント/キーワード: - プロンプト	
使用教材	テキスト
授業評価方法	- 基本操作の習熟度 - 個人ワークでの取り組み姿勢
<b>授業 コマンド</b>	
担当者:	授業(120分)
授業テーマ: 生成 AI(ChatGPT)実践ワークショップ	
授業概要	実際の業務シナリオに基づいて、ChatGPT を活用した問題解決の手法を学ぶ。様々な業務課題に対する ChatGPT の効果的な使用方法を実験的に習得する。
事前知識	- ChatGPT の基本操作 - 課題の理解内容の整理
学習到達目標 (最終的に達成)	- 業務シナリオに基づいた ChatGPT の活用方法を理解できる
コマンド	
所要時間	実施項目
5分	出席確認: 本日のテーマの紹介など
25分	業務シナリオの ChatGPT 活用事例紹介

授業マニュアル-構成表(110分)	
コマンド	実施項目
45分	シナリオ: 実践課題(個人ワーク)
30分	個人ワークの成果発表と講師からのフィードバック
15分	振り返りや次回への準備
授業のポイント/キーワード: - 業務シナリオ	
使用教材	テキスト
授業評価方法	- 課題解決の理解内容 - 実践的な活用能力
<b>授業 コマンド</b>	
担当者:	授業(120分)
授業テーマ: プロンプトエンジニアリング実践	
授業概要	AIに効果的なプロンプトを作成する手法を学び、実行結果の評価と改善を行う。状況に応じて柔軟に AI とコミュニケーションを取る能力を養成する。
事前知識	- ChatGPT の基本操作 - 基本的なプロンプトの理解
学習到達目標 (最終的に達成)	- 効果的なプロンプトを作成できる - プロンプトの実行結果を評価、改善できる - 状況に応じて適切なプロンプトを設計できる
コマンド	
所要時間	実施項目
5分	出席確認: 本日のテーマの紹介など
35分	プロンプトエンジニアリングの基本概念と実践例の紹介
45分	個人ワーク(プロンプト生成の実験)
30分	業務シナリオに基づいたプロンプト設計練習(個人ワーク)

授業マニュアル-構成表(110分)	
コマンド	実施項目
15分	成果の振り返り(本日の準備)
授業のポイント/キーワード: - プロンプトエンジニアリング - 評価と改善 - コテキスト設計	
使用教材	テキスト
授業評価方法	- プロンプト設計の質 - 改善プロセスの理解度
<b>授業 コマンド</b>	
担当者:	授業(120分)
授業テーマ: デジタルマーケティング実践ワークショップ	
授業概要	顧客層とマーケティング分析から、SNS マーケティング戦略の立案、効果測定まで、一連のデジタルマーケティングプロセスを ChatGPT を活用しながら学ぶ。
事前知識	- ChatGPT の効果的な活用スキル
学習到達目標 (最終的に達成)	- 顧客層や競合の分析からマーケティング戦略立案まで - SNS マーケティングの企画から実行計画が立案できる
コマンド	
所要時間	実施項目
5分	出席確認: 本日のテーマの紹介など
25分	顧客層とマーケティング分析手法の解説
35分	個人ワーク(SNS マーケティング戦略立案)
40分	効果測定と改善策の検討(個人練習)
15分	成果の振り返り(本日の準備)

授業マニュアル-構成表(110分)	
コマンド	実施項目
授業のポイント/キーワード: - AIプロンプト設計 - SNS マーケティング - データ分析	
使用教材	テキスト
授業評価方法	- 実践的な理解内容 - 個人ワークでの取り組み姿勢
<b>授業 コマンド</b>	
担当者:	授業(120分)
授業テーマ: 最終成果発表準備 第1回(発表テーマの選定)	
授業概要	最終成果発表に向けて、各自の発表テーマを決定し、ChatGPT を活用しながら実践内容を整理する。最終的に発表内容の改善を促す。
事前知識	- AIプロンプト設計の理解内容 - 自己採点に関する理解
学習到達目標 (最終的に達成)	- 表明した発表テーマを決定できる - AIを活用して最終的な発表内容を改善できる - 発表内容の整理内容を理解できる
コマンド	
所要時間	実施項目
5分	出席確認: 本日のテーマの紹介など
20分	テーマ決定のAIサポート
40分	個人ワーク(テーマ決定と最終確認)
40分	発表準備(個人ワーク)
15分	改善策の整理と次回への準備
授業のポイント/キーワード: - テーマ決定	

授業マニュアル-構成表(110分)	
コマンド	実施項目
- 発表準備	
使用教材	テキスト
授業評価方法	- テーマ決定の適切性 - 発表準備の完成度 - AI活用の効果性
<b>授業 コマンド</b>	
担当者:	授業(120分)
授業テーマ: 最終成果発表準備 第2回(発表内容の最終化とスライド作成)	
授業概要	最終発表の準備内容を最終的に AI ツールを活用して効果的なスライドを作成する。発表の質を高めるための準備を行う。
事前知識	- 前回の発表テーマの決定結果
学習到達目標 (最終的に達成)	- 発表内容を具体的に詳細化できる - 効果的なスライドを作成できる - 発表内容の最終確認ができる
コマンド	
所要時間	実施項目
5分	出席確認: 本日のテーマの紹介など
30分	発表内容の最終化ワーク
40分	スライド作成練習
30分	プレゼン練習とフィードバック
15分	最終確認と発表に向けての確認
授業のポイント/キーワード: - 発表の最終性 - 発表準備	

授業マニュアル-構成表(110分)	
コマンド	実施項目
使用教材	
使用教材	テキスト
授業評価方法	- 発表内容の最終性 - スライド制作の完成度 - 発表準備の充実度

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスキングのモデル構築事業」：事業成果報告書

授業マニュアル：構成表(1105)

## 5. 評価基準

以下の表に示す評価基準に基づいて6GL認定プログラムの習得を判断する。

項目	習得後のイメージ	評価段階	評価基準
ChatGPT 活用 力	ChatGPT を使って 仕事を効率化できる。	レベル1	ChatGPT の基本的な操作方法を把握し、日常業務で役立つ簡単な質問や情報検索を行える。 例：天気予報やニュースの確認など日本語で実行できる。
		レベル2	ChatGPT を使って、効果的に質の高い文章を作成し、必要な情報を迅速に検索・整理する。 例：メールや報告書、企画書、プレゼンテーションの作成や修正を行う。
		レベル3	ChatGPT を活用して、業務上の課題や課題に対し効果的かつ迅速な解決策を提示できる。 例：顧客対応のシナリオの作成、グループディスカッションの促進。
		レベル4	ChatGPT を駆使して、業務の効率化を図る。効果的なコミュニケーションが実現できる。 例：業務上のアイデアを、顧客への必要に応じて活用し、業務効率を向上させる。
顧客理解力	顧客ニーズを把握し、 ペルソナを作成する。	レベル1	顧客ニーズの基本的な理解し、顧客のニーズを把握する。 例：アンケート結果をまとめる。
		レベル2	ChatGPT を基本的な顧客ペルソナを作成する。 例：年齢層別の顧客ペルソナを作成する。
		レベル3	詳細なペルソナを作成し、顧客ペルソナが活用できる。 例：顧客ペルソナの行動パターンを分析する。

授業マニュアル：構成表(1105)

レベル3	複雑な課題を解決力を持って発表できる。 例：新商品開発や経営課題の解決、部門や会社全体に影響を与える提案を効果的に発表できる。 例：全体的な業務改善を具体的に提案し、計画を執る。
レベル4	

### 評価基準、シートの運用方法



授業マニュアル：構成表(1105)

## 7. 補足情報

### ・業務と学習の両立支援

受講者の業務状況に応じて、オンデマンド学習の活用や学習時間の分散化を図り、柔軟な学習スケジュールを設定します。また、短時間学習の推奨やモバイル学習の活用など、効率的な学習方法を推奨し、業務との両立をサポートします。

### ・受講者同士のネットワークを形成

情報共有プラットフォームの提供や定期的な交流機会の設定により、オンラインコミュニティを活用した学び合いの環境を構築します。また、地域別交流会の開催や情報共有会などに参加者を促して、継続的な関係構築を支援します。

### ・デジタルツールの活用

オンラインミーティングやチャットツールを活用し、質問・回答を簡単に見えようにし、効率的な学習支援体制を構築します。

授業マニュアル：構成表(1105)

8. 活用 力	SNS の企画、配信、 分析ができる。	レベル4	高度な顧客分析から戦略を立案できる。 例：新規顧客獲得を推進。
		レベル1	SNS の基本機能を理解し、簡単な投稿ができる。 例：店舗の営業を支援。
		レベル2	ChatGPT を SNS 投稿の計画を立てる。 例：週間投稿スケジュールを作成。
		レベル3	効果的なコンテンツを企画し、ターゲットに合わせたコンテンツで分析できる。 例：人気投稿の傾向を分析。
デジタル戦略 力	論理的で効果的な 戦略を立案できる。	レベル4	高度な SNS 戦略を立て、継続的に改善できる。 例：競合他社との差別化戦略を実行。
		レベル1	デジタルマーケティングの基本を理解している。 例：LinkedIn 広告の仕組みが分かる。
		レベル2	ChatGPT を使って基本的な戦略を立てられる。 例：ターゲット顧客向けの広告案を作成。
		レベル3	追加的な戦略立案のアイデアを提示できる。 例：顧客データを分析し、キャンペーンを企画。
プレゼン 力	プレゼンテーション 資料を準備できる。	レベル4	革新的な戦略で競争優位性を確立できる。 例：AI を活用し新しい顧客体験を設計。
		レベル1	基本的な資料作成とプレゼンができる。 例：売上と利益のグラフを使って説明。
レベル2	ChatGPT を使って資料が作りやすい資料ができる。 例：発表資料を準備している。		

授業マニュアル：構成表(1105)

## 6. トラブルシューティング(学習促進のポイント)

・学習進捗が遅れている場合や技術的問題が発生した際の対応策。

学習進捗が遅れている場合は、進度遅延の原因と個別フォローアップを実施し、必要に応じて学習計画の見直しを行う。技術的問題に対しては、オンラインヘルプデスクでのサポートを実施する。

受講者がつまづきやすいポイントとその解決方法を列挙。

【デジタルツールの操作に関するつまづき】  
新しいツールの不安や慣れ。基本的な操作スキルが不足が見られます。特にエラー発生時の対処に慣れていない。学習意欲の低下につながるケースがあります。

これらの課題に対しては、基本操作の動画教材の提供と段階的な実習環境の提供により、豊富なスキル習得を支援します。また、オンラインヘルプデスクの活用や個別サポート時間の確保により、きめ細やかな支援を行います。

【現場での実践に関するつまづき】  
学んだ内容を実際の現場で活用する際、現場の環境不足や時間的制約により、実践機会の確保が困難になるケースが多く見られます。

これらの課題に対しては、小規模な実践現場の立ち上げと段階的な実践スケジュールの提供を行います。また、現場での実践資料の提供や他の受講者の成功事例の共有により、円滑な実践をサポートします。

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

## 中核 DX 人材育成コース（開発）

### テキスト

#### 第1回：生成 AI（ChatGPT）入門

生成 AI、特に ChatGPT は、ビジネスの環境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解説し、業務での効果的な活用方法を学びます。特に、業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に、プロンプトの基本的な作成方法と応用方法を身につけます。
- 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発見することができます。

- 多様なタスク対応**：文章作成、分析、提案など、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、組織の規模や業種に関わらず、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**：定型的文章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**：一貫性のある文章作成や、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章作成において、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期間も短縮できます。

#### 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 をより効果的に使用することができます。ここでは、業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。

#### 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。カテゴリ分けや優先順位の内容により、より関連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。以下に主要な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、より目的に適っ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。見出しの挿入や、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。

#### 第2章：業務テンプレートの活用

業務で即座に活用できる各種テンプレートの使い方を、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、様々なタスクを実行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、文章作成や情報整理、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思を理解し、適切な回答を返すことができます。これにより、より深い議論や複雑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回答が可能です。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。

#### 2-1. 接客応対テンプレート

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章を作成できます。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に設計されています。

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対応文章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返信を選択できるように、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。特に新人雇用の教育や、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：

以下の要素をマニュアルを作成してください：

- 対象者：[対象者]
- 対象業務：[対象業務]
- 必要なスキル：[必要なスキル]
- 手順の詳細度：[詳細/簡潔]

マニュアル作成時には、対象者のスキルレベルを踏まえて、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。

#### 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**：実際の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、以下の点を覚えておくことが重要です：

- テンプレートの基本知識**：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、以下の点を覚えておくことが重要です：

- 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。活用時の制約事項や注意点を理解し、適切な対応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。

#### 1-2. 情報整理・分析での活用

大量の情報を効率的に整理・分析する場面でも、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視点から分類・整理し、必要に応じて要約や重要な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なポイントを抽出し、簡潔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、具体的な業務シナリオ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：具体的な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。

- **適切な活用範囲の特定**：ChatGPT が得意とする業務と得意でない業務を把握し、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約事項や注意点について学び、適切な対応方法を理解します。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改善・改善にあります。特に、定型的文書作成では、一貫性のある文書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、最適化された文書の初案を作成できます。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、多角的な視点を導くことができます。

##### 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**：初期の結果を確認し、必要な修正や追加条件を指定します。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。以下に主要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須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！

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」:事業成果報告書 演習問題

## 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企画したい
- 予算：1000万円
- 期間：6ヶ月以内の立ち上げ
- 既存施設を活用

ステップ：

1. 基本プロンプトの作成
2. プロンプトの改善と改善
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：

- 外国言葉と客からのクレーム増加
- 接客員（エージェント）の募集
- スタッフの対応スキル向上が必要
- 早急な改善が必要

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。

### 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
- 営業員の減少
- 競争率の低下
- 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. 原因特定プロンプト
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

### 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
  - 量と重視
  - 批判禁止
2. マインドマップ法
  - 中心テーマから派生
  - まつ方向性
  - 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
  - 意外性の創出

##### テーマ2：顧客体験の創造

アプローチ：

1. リバーシエンディング
  - 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

##### テーマ1：異動マニュアル作成

要件：

- 対象：新入社員
- 業種：アパレル接客業
- 業種：安全管理と顧客満足度
- 形式：ステップバイステップ形式

作成目標：

1. 基本ステップの設計
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：接客業務効率化

要件：

- 目的：接客業務の効率化
- 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

作成目標：

1. 接客ステップの設計
2. データ可視化の方法
3. フォローアップの仕組み

目的：

- ターゲット層の明確化
- 競合分析
- 運賃戦略の策定
- 新設計画の立案

対応設計：

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：

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

対応設計：

1. プロセスマップ作成
2. 問題点の特定
3. 解決策の検討
4. 導入計画の立案

- 顧客からの声
- AIの活用
- 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：オ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
  - 顧客
  - 競合
3. ロジックツリー
  - 課題の明確化
  - 原因の特定
  - 解決策の体系化

# 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

## 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
  - 自動化
  - デジタル化
  - データ分析
2. 空間デザイン
  - 可変性
  - 多機能性
  - 体験価値
3. サービスモデル
  - 収益構造
  - 運営方式
  - 価値提供

#### テーマ2：地域観光モデル

##### 検討項目：

1. 地域資源活用
  - 観光資源
  - 人材
  - 文化
2. 協業システム
  - 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：実装計画策定

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
  - 実行期
  - 評価期
  - 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

実際の業務課題を想定し、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
  - 課題の明確化
2. 改善提案
  - 基本方針
  - 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
  - 資料の整理
  - 質疑応答対策

## 6. 事業の成果と指標

### 6-1 受講者アンケートにみる講座への評価

#### (1) 講座受講者の受講結果

講座名	期間	受講数	修了数	出席率	動画視聴
おもてなし英会話	7/1~10/31	10名	4名	51%	60%
マナープロトコール	10/1~1/31	9名	9名	91%	100%
DX系エントリー	10/1~1/31	10名	9名	82%	83%

各コース 10 名定員でスタートした。

英会話は修了者が半数以下となったが、マナー・DX とともに高い修了者率となった。

原因として、会社からの期待値の高さ（マナー）、受講者同士の交流の活発化（DX）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
おもてなし英会話	50%	100%	50%	50%	33%
マナープロトコール	89%	100%	89%	89%	89%
DX系エントリー	89%	78%	89%	78%	89%

英会話においては、実施時期に対する満足度が低く、動画視聴でもハードルとなっているが、ワークショップの満足度が高いことは一定の評価を得たものと考えられる。

マナー、DX は総じて肯定的な意見となっている。

### 6-2 本年度実証の特徴

#### ①英会話コースはコミュニケーション支援が機能しきらず

アドバイザーのサポート、Teams の利用（ともに 50%）と他のコースでは評価を受けている項目が低評価。受講者の減少（10 名→4 名）も影響し、学習環境としてのコミュニティ形成が充分機能しなかったことが示唆される。

#### ②マナープロトコールはオンライン学習の満足度が圧倒的に高い。

参加者のうち 4 名が同じ企業からの派遣であり、受講態度含めポジティブな影響を及ぼした。

オリジナルコンテンツを提供したオンライン学習も 100%の満足度で影響力が高い。

ワークショップ、アドバイザーのサポートとも高い満足度でオンライン学習からワークショップへの流れが効果的に流れたことがわかる。

#### ③DX コースは総合的に高いが、個々の状況差が大きめ

学習環境、オンライン動画、ワークショップ、アドバイザーのサポートともに総じて満足。

ただし、受講者個々のスキル差が大きく、統一支援は難しい。受講者のモチベーションも意欲が高い層と指示待ち層に二極化された。

令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」：事業成果報告書  
ドロップアウトしそうな層をいかに拾い上げるか、が今後の課題となる。



## 7. 次年度以降に向けて

### 7-1 令和7年度の実施予定の事業

講座開発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インバウンド対応おもてなし英会話</li> <li>・マナープロトコール</li> <li>・DX系エントリーコース</li> <li>・中核DX人材育成コース（新規）</li> </ul>	実証講座 実証講座 実証講座 実証講座
体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスク推進アドバイザー育成講座</li> <li>・リスク推進アドバイザー認定講師講座</li> <li>・実施講座受講者 受講評価の追跡調査（学習評価）</li> <li>・学習管理システム（LMS）の開発、運用マニュアル改訂</li> <li>・ホームページ運営</li> </ul>	実証講座 実証講座 実施 開発、改訂 追加、更新

### 7-2 改善点と対策

#### 〈講座開発〉

#### ●オンライン学習の視聴確認

- ・評価の低かった英会話のコンテンツを、より視聴しやすいものに変更する。Udemy コンテンツにこだわらずタブレット用アプリなど英語に触れやすいものを提供する。
- ・好評だったマナーは継続。DXは階層別に2コースに分かれるのでコンテンツの内容を更新する。特に論理的思考など生成AI活用に必須となる国語力の学びを念頭に置く。

#### ●学習環境の提供

- ・機材提供は本年実施の環境を継続。連絡ツールとして Teams での反響の遅さが気になる英会話、マナーについては、スマホアプリの提供など迅速な連絡が取れる経路を設定する。

#### ●運用マニュアルの活用

- ・講座ごとに運用マニュアルを作成し、講座の運営から評価に至るまでの注意点を整理する。これにより講座運営上の注意点や評価シートの作成までを網羅するガイドとする。

#### 〈体制整備〉

#### ●学習管理システム（LMS）への情報集約

- ・現時点でシステムに登録できていない「理解度テスト」をLMS上で運用し採点できるようにする。
- ・各ワークショップで利用する教材の格納を行う
- ・毎回のワークショップでの受講生フィードバックを講座運営や受講支援に反映する。
- ・面談記録（企業・受講者）のテキストログの検索性を高め、評価時に参照できるようにする。
- ・修了アンケート調査の分析手順を整える。

#### ●面談の効率化と共有

- ・運営コース増による受講者面談対応を新たに育成するリスク推進アドバイザーでカバーする。面談内容はLMSに記録し、アドバイザー間で履歴が共有できるように配慮し対応力を上げる。

#### ●生成AIの活用

## 令和6年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスクリングのモデル構築事業」:事業成果報告書

・受講者への面談、企業訪問時のヒアリング準備、面談記録の分析などに生成 AI を活用し、効率化を図る。

〈普及促進について〉

### ●今後作成する成果物

- ・研修体系と運用に対するマニュアル
- ・修了認定制度運用ガイドライン
- ・専門職業人材オンライン講座選択ガイドブック 等

を活用し、他団体が地域企業・在職者へ提供する際の導入を促進し、スムーズな運用を可能とする。加えて当学院が継続的にリスクリング推進アドバイザーを派遣、紹介する仕組みを作る。

また、リスクリング推進アドバイザー講座は本学院で実施することで新規人員を育成していく。

・本学院では、研修体系と運用に対する継続的活用可能なポータルサイトおよび学習管理システムを事業終了後も他団体が利用可能にし、リスクリング推進を促進する。

・上記のように事業の継続と普及・拡大を行うことで、開発した講座の改訂やバリエーションの拡大を継続的に行う。

専門職業人材講座は、時代とともに変化対応する必要があるため、育成した業界・企業対象職業人材に向けたコンサルタントを実施し、常に企業・業界のニーズを受けながら、業種・地域・団体の拡大を行っていく。

・また、行政等ともこれまで以上に連携することで、企業や個人が経済的にも支援が受けられるように「山口地域職業能力開発推進協議会」とも情報共有して、山口県も推進している中小企業の DX 人材育成とリスクリング支援事業としても運用継続を図りたい。

以上