

令和7年度文科省事業

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

# 観光・料飲・サービス業等の階層別リスキング のモデル構築事業

令和7年度

# 事業成果報告書

2026年3月

学校法人Y I C学院



## 内容

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

マナープロトコール講座（改訂）【一部掲載】 .....	92
DX系エントリーコース（改訂）【一部掲載】 .....	94
中核DX人材育成コース（改訂）【一部掲載】 .....	98
6. 事業の成果と指標.....	102
6-1 専門職業人材プログラム実証受講者アンケートにみる講座への評価.....	102
6-2 本年度専門職業人材プログラム実証の特徴.....	102
7. 3か年の締めくくりとしての総括と今後の展望.....	104
7-1 開発した専門職業人材講座プログラムの普及展開.....	104
7-3 総括.....	105

# 1. 事業の構成機関・構成員

## 1-1 構成員

### (1) 教育機関

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

### (2) 企業・団体

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

### (3) 行政機関・その他

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

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

## 1-2 事業の実施体制

### 実施推進委員会 4回委員会（6・9・12・2月）

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

### 体制整備委員会

4回委員会

（6・9・12・2月）

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

### 講座開発運営委員会

4回委員会

（6・9・12・2月）

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

## 2. 事業の内容

### 2-1 事業の趣旨・目的

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

昨年度の講座開発および実証テストランを経て、本年度は下記の6講座においてフルパッケージでの講座を提供した。

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

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

### 2-2 学び直し講座が必要な背景

#### 1. 観光・雇用情勢の現状と課題

山口県は観光立県として、コロナ禍（令和2年の外国人宿泊者数61.2%減）からの急速な回復期にあります。しかし、深刻な人材不足が課題です。

有効求人倍率（R6.11月）：接客・給仕1.70、販売2.77（県平均1.60）と高く、前年比で求人数が28.2%増加しています。

DXの遅れ：観光マーケティングやデータ活用の強化が急務ですが、即戦力となるDX人材が不足しています。

#### 2. アンケート調査に基づくニーズ（YIC学院受託事業）

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

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

業績に直結し、即効性が期待されます。

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

### 3. 事業方針：実効性のあるリカレント教育

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

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

#### 2-3 開発講座の概要

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

##### (1) 基本的支援方法

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

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

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

(2) 在職者のリスキリング（新規開発・講座の再編集）

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

(3) 各講座の概要

i) 名称 (1)

インバウンド対応おもてなし (英) 会話コース
-------------------------

ii) 講座に関する基本情報

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

iii) 内容

インバウンド対応おもてなし（英）会話コース

（4ヶ月間 40H：約27時間+13時間自主学習）

1) 個別キャリアコンサルティング（1時間）……………診断的評価

現状の会話力を把握し個別の学習レベルとキャリア形成の相談

想定した提案のアプリ教材を活用して受講する。

2) オンライン学習（10時間程度）……………前提・事前学習

\* 市販流通しているものを活用：英会話想定（レベルに合わせて選択）

アプリ教材の活用（R5,R6 オンデマンド教材活用の取り組みから学習推進の観点で改善を図る）

3) 交流カフェ（2時間）

地域で学習した仲間との協働的学びの場を構成

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

\* 山口の観光現場事例に基づいたロールプレイ演習等

・ 国際的なマナーの知識と山口県らしさを持ち、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・接客等）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)

リスク推進アドバイザー育成講師養成講座 (体制整備)
----------------------------

ii) 講座に関する基本情報

基本情報	内容・目標等
対象とする職業・分野	リスクリングを普及する団体および従事する支援者を育成する指導者
学習ターゲット、目指すべき人材像	リスク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>リスク推進アドバイザー認定講師講座  (4ヶ月間 20H:15時間 5時間自主学習)  2・3年目: プログラム開発・実証講座  1) 自主学習講座 (5時間程度) ……前提・事前学習  *新規開発したテキストと動画教材による学習と確認問題・評価を行う  2) 集合型ワークショップ (9時間) ……形成的評価 (各回)  *事例によるワークショップ・ロールプレイ研修  3) 学習評価試験 (1時間) ……総括的評価 (現場での実践的成果)  筆記と実技およびレポート評価とする……修了証を発行  *リスクリ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7年度は「地域にて継続的な人材育成体制と業界振興との連携」を行う。

#### 3-2 設置・実施した委員会

##### (1) 実施推進委員会 4回

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

##### (2) 体制整備委員会 4回

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

##### (3) 講座開発運営委員会 4回

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

(4) 実施推進委員会 【議事録】

第一回目：6月26日(木)実施分

【第1回実施推進委員会】会議議事録

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

会議名	第1回実施推進委員会
開催日時	令和7年6月26日(木) 14時00分～16時00分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 (会場)	中谷信夫、須藤淳子、岸田歩、一般社団法人 山口県情報産業協会 本廣敏孝 (代理出席:平田京子)、中川孝、今井里江子、宮本直志、宇土育美、 美柑愛子、大野謙治  10名
出席者 (オンライン)	岡村慎一 (オブザーバー) 1名
出席者数	合計： 11名
配布資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 01_【文科省_実施推進委員会_体制整備】_年間スケジュール</li> <li>・ 02_【文科省_実施推進委員会_体制整備】_受講環境整備</li> <li>・ 03_【文科省_実施推進委員会_体制整備】_リスキル推進アドバイザー</li> <li>・ 04_【文科省_実施推進委員会_体制整備】_募集活動</li> <li>・ 05_【文科省_実施推進委員会：講座開発】_開発・実証のスケジュール</li> <li>・ 06_【文科省_実施推進委員会：講座開発】_広報活動</li> <li>・ 07_【文科省_実施推進委員会：講座開発】_プログラムの普及</li> </ul>
議題等	<p>●報告事項</p> <p>体制整備進捗状況についてのご報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 事業の年間スケジュール</li> <li>(2) 受講環境整備</li> <li>(3) リスキル推進アドバイザー育成講座</li> <li>(4) 広報活動</li> </ul> <p>講座開発進捗状況についてのご報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 開発するプログラム・実証講座スケジュール</li> </ul>

	<p>(2) 広報活動</p> <p>(3) プログラムの普及</p> <p>●検討事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・助成金の活用と専門家との連携体制の構築</li> <li>・有償化に向けた価格設定</li> <li>・4年目以降の事業の自立化、普及促進の具体的な方法</li> </ul> <p>●決定事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告された体制整備および講座開発の進捗状況について承認。</li> <li>・今後のプログラム普及に向けた検討を進める。</li> </ul> <p>【ご意見等】</p> <p>(平田) 英会話の実証募集について、JRへの声かけはどうか。</p> <p>(美柑) JRがインバウンドのお客様のご案内を多くされているのではないかと思ひ、観光連盟に相談した。JRの人事の仕組みとして、広島支社にそういった教育の総務部門があるようだが、今回は時間の都合で間に合わず、お声かけできなかった。今後、パッケージになった際に機会があれば、お声かけを検討したい。</p> <p>(中谷) リスキル推進アドバイザー育成講座の受講者について、外部受講者のキャリアコンサルタントはフリーランスなのか。</p> <p>(大野) フリーランスのキャリアコンサルタントが参加している。キャリアコンサルタント資格保有者や社会人教育に慣れているスタッフが多い。</p> <p>(宮本) 社労士会への提案も検討したい。</p> <p>(中川) プログラムの有償化について、助成金を活用した場合、受講料の半分程度が戻ってくるイメージか。</p> <p>(宮本) 助成金の種類や条件によるため一概には言えない。助成金申請の計画書作成の段階から企業へのサポートも考えている。</p> <p>(須藤) 1コースにつき1人2万円ということで考えているのか。</p> <p>(宮本) それぐらいの金額で想定している。</p> <p>(中谷) 文科省のモデル構築事業で開発されたプログラムは、他の地域でも利用可能なのか。</p> <p>(宮本) 文科省の事業で開発された成果物はホームページに公開されるため、他の団体も活用可能。地域性も考慮される。</p> <p>(中川) 4年目以降の自走の仕方はある程度パターンがあるのか。</p>
--	---

	(宮本) この事業の普及や促進も含め、今後検討していく予定。
次回開催	9/25 (木) 14:00-16:00 場所： YIC Studio 及びオンライン(zoom)

以上

第二回目：9月25日(木)実施分

## 【第2回実施推進委員会】会議議事録

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

会議名	第2回実施推進委員会
開催日時	令和7年9月25日(木) 14時00分～16時00分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 (会場)	中谷信夫、中川孝、今井里江子、 宮本直志、宇土育美、大野謙治 <span style="float: right;">6名</span>
出席者 (オンライン)	一般社団法人 山口県情報産業協会 本廣敏孝(代理出席:平田京子) <span style="float: right;">1名</span>
出席者数	合計： <u>7名</u>
配布資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 01_ 【文科省 実施推進委員会】 _ 受講者状況／広報・募集活動</li> <li>・ 02_ 【文科省 実施推進委員会】 _ 受講環境整備</li> <li>・ 03_ 【文科省 実施推進委員会】 _ リスキル推進アドバイザー</li> <li>・ 04_ 【文科省 実施推進委員会】 開発・実証の進捗</li> <li>・ 05_ 【文科省 実施推進委員会】 プログラムの普及活用</li> </ul>
議題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>●報告事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業概要と進捗</li> <li>・ 広報および募集、受講者の状況</li> <li>・ 受講環境の整備</li> <li>・ リスキル推進アドバイザーについて</li> <li>・ 開発するプログラム・実証講座の進捗</li> <li>・ 今後のプログラム普及・活用</li> </ul> </li> <li>●検討事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業終了後の普及促進策</li> <li>・ 教材や運営システムのパッケージ化による事業展開</li> <li>・ 助成金利用について</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 欠席者に対するフォローの方法</li> </ul> <p>● 決定事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 成果完成に向けて事業を推進する。</li> <li>・ 次回委員会では途中経過を報告。</li> </ul> <p>【ご意見等】</p> <p>(中川) 「人材開発支援助成金」は国が管轄する制度か。また、申請主体は YIC か、それとも受講者が所属する各事業所か。</p> <p>(宮本) 助成金は国が管轄し、申請主体は受講者の所属企業となる。</p> <p>(中川) この事業で開発されたプログラムの著作権は文部科学省にあり、YIC はそれを利用して事業展開するという理解でよいか。</p> <p>(宮本) ご認識の通り、プログラムは文部科学省に納品し、我々はその成果物を利用して事業を展開する形になる。全国の採択団体も同様のスキームであり、各団体のプログラムは今後公開され、相互に利用可能になる見込み。</p> <p>(中谷) 事例等を見て、この事業はリカレント教育の一環であり、従業員のリスクリングだけでなく、より広い学び直しの側面も持つと理解した。</p> <p>(今井) プログラムが他県で展開される際、質の担保の核となる「リスク推進アドバイザー」がいない場合、品質はどのように維持されるのか。</p> <p>(宮本) 利用する団体にもよるが、体制整備を加えたパッケージの納品を予定している。</p> <p>(今井) サポート依頼があった場合、YIC のアドバイザーが有償で支援することを想定しているか。</p> <p>(宮本) 有償サポートを予定している。実際にそういった話も多く、リスク推進アドバイザーの派遣や養成自体を希望する声がある。今後は、企業向け以外にも、学生向けの伴奏支援など、派生させて展開することも考えられる。</p> <p>(平田) DX エントリーコースと中核 DX コースについて、両方に参加予定の受講者がいるようだが、学習期間が重複している。並行して進めることは可能なのか。</p> <p>(大野) オンライン学習の期間が一部重複するが、集合学習のタイミングは揃うため、並行受講は可能。ただ、受講者にとっては少しハードになる。</p> <p>(平田) 支配人など多忙な方が多いと聞くと、学習の遅れや脱落の心配はないか。</p> <p>(大野) 現在、中核 DX コースへの継続を希望しているのは支配人職の方ではなく、比較的学習時間を確保しやすい方々。トップマネジメント層は含まれていない。</p>
--	--

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

以上

第三回目：12月19日(金)実施分

### 【第3回実施推進委員会】会議議事録

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

会議名	第3回実施推進委員会
開催日時	令和7年12月19日(金) 14時00分～16時00分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 (会場)	中谷信夫、中川孝、須藤淳子、岸田歩、今井里江子 宮本直志、宇土育美、美柑愛子、大野謙治 <span style="float: right;">9名</span>
出席者 (オンライン)	本廣敏孝(代理出席：平田京子)、片山泰彰 <span style="float: right;">2名</span>
出席者数	合計： <u>11名</u>
配布資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・00_【文科省_実施推進委員会】_委員会次第</li> <li>・01_【文科省_実施推進委員会】_講座出席率</li> <li>・02_【文科省_実施推進委員会】_修了アンケート結果</li> <li>・03_【文科省_実施推進委員会】_リスキル推進アドバイザー</li> <li>・04_【文科省_実施推進委員会】_受講者カルテ(見本)</li> <li>・05_【文科省_実施推進委員会】_開発・実証の進捗</li> <li>・06_【文科省_実施推進委員会】_プログラムの普及活用</li> </ul>
議題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>●報告事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業の進捗状況と全体像について</li> <li>・各講座の開発・実施状況について</li> <li>・学習環境とテクノロジーの活用について</li> <li>・リスキル推進アドバイザーの養成について</li> </ul> </li> <li>●検討事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・パッケージ化とカスタマイズ</li> <li>・公的支援との連携</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広報と営業体制</li> <li>● 決定事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 最終納品へ向けた推進をこのまま進める</li> </ul> </li> <li>■ 事業の進捗状況と全体像 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ プロジェクトは3年計画の最終年度後半にあり、実証実験からパッケージ化・普及段階へ移行中。</li> <li>・ 各講座の状況 <ul style="list-style-type: none"> <li>「おもてなし英会話」「DX エントリー」は今年度分を終了。</li> <li>「中核 DX」は12月に成果発表会を完了。</li> <li>「マナープロトコール」は現在進行中であり、実証の最終段階。</li> </ul> </li> <li>・ 本モデルの核心は、教材の提供だけでなく「リススキル推進アドバイザー」による伴走支援にある。</li> <li>・ 自動調理器（教材）だけでなく、使いこなすためのシェフ（アドバイザー）をセットにすることが重要。</li> <li>・ 最終年度として、これまでの知見をマニュアル化し、再現性の高いパッケージを完成させる。</li> </ul> </li> <li>■ 講座開発・学習環境とテクノロジーの活用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 動画教材と対面ワークショップを組み合わせた「ハイブリッド型」が、受講生の「腹落ち」に寄与している。</li> <li>・ DX エントリーコースでは、生成 AI などの最新ツール導入に合わせてテキストを改定中。</li> <li>・ 欠席者向けに Teams を活用したオンデマンド視聴環境を整備し、多忙な現場への配慮を強化した。</li> </ul> </li> <li>■ リススキル推進アドバイザーの養成 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ リススキル推進アドバイザーを育成する「講師」の養成講座を実施し、6名が修了。</li> <li>・ 「運営」「講師」「アドバイザー」の3つの役割を明確に分けることが学習効果を高める鍵であると実証された。</li> <li>・ AI チャットボットを活用することで、聞き逃しのない客観的なヒアリング記録が可能になっている。</li> </ul> </li> <li>■ 広報・普及に関して</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「新入社員向け」「電話対応のみ」など、特定のスキルに絞った「切り出し販売」のニーズが高い。</li> <li>・社労士や労働局と連携し、助成金と教育プログラムをセットにした提案を加速させる。</li> <li>・LMS（学習管理システム）を「電子カルテ」として機能させ、受講生の成長を可視化する仕組みをアピールしたい。</li> <li>・1月から2月にかけて、具体的な価格設定と営業体制を構築する計画。</li> <li>・事業ホームページ、パンフレット等の広報資材を整え、グループ校や全国の専門学校・団体（約16～18団体）へ成果の案内を行う予定。</li> </ul>
<p>次回開催</p>	<p>令和8年2月17日（火）14:00-16:00  場所： YIC Studio 及びオンライン(zoom)</p>

以上

第四回目：2月17日(火)実施分

### 【第4回実施推進委員会】会議議事録

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

会議名	第4回実施推進委員会
開催日時	令和8年2月17日(火) 14時00分～15時00分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 (会場)	中谷信夫、中川孝、井上康、岸田歩、今井里江子、細野康男、 宮本直志、美柑愛子、大野謙治 <span style="float: right;">9名</span>
出席者 (オンライン)	平田京子、福代和宏、宇土育美 <span style="float: right;">3名</span>
出席者数	合計： <u>12名</u>
配布資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・00_【文科省_実施推進委員会】_委員会次第</li> <li>・01_【文科省_実施推進委員会】_講座出席率</li> <li>・02_【文科省_実施推進委員会】_修了アンケートから見る体制整備面の受講生評価</li> <li>・03_【文科省_実施推進委員会】_リススキル推進アドバイザーの活動</li> <li>・04_【文科省_実施推進委員会】_デジタルツールの活用</li> <li>・05_【文科省_実施推進委員会】_体制整備総括</li> <li>・06_【文科省_実施推進委員会】_開発実証の最終報告</li> <li>・07_【文科省_実施推進委員会】_R8以降プログラム普及・活用の展開</li> </ul>
議題等	<p>●報告事項</p> <p><b>事業全体の総括報告:</b> 3年間にわたる本事業の集大成として、第4回分科会(体制整備・講座開発)での議論内容を共有。</p> <p><b>実証講座の修了状況:</b> 「DX系エントリーコース」「中核DX人材育成コース」「おもてなし英会話コース」「マナープロトコールコー</p>

	<p>ス」の全講座が終了。高い修了率と、受講生アンケートによる高い満足度が報告された。</p> <p><b>リスキル推進アドバイザーの成果:</b> リスキル推進アドバイザーによる伴走支援（リマインドや学習相談）が、多忙な受講生の継続率向上に不可欠であったことを確認。</p> <p>●<b>検討事項</b></p> <p><b>普及促進と自走化に向けた展開:</b> 文科省の補助事業終了後も、本プログラムを「YIC リカレント教育パッケージ」として地域に定着させる手法について。</p> <p><b>他団体・他地域への横展開:</b> 商工会議所や業界団体と連携し、開発したコンテンツ（動画・テキスト）をいかに広く活用してもらうか。</p> <p>●<b>決定事項</b></p> <p><b>成果物の最終確認:</b> 開発した 4 つの教育プログラムの内容を最終確定させ、成果報告書に反映させる。</p> <p><b>次年度以降の体制:</b> 学校法人 YIC 学院が中心となり、地域のリスキリング拠点としての機能を継続していく。</p> <p><b>【ご意見等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>業界への波及効果（委員意見）</b> 観光・サービス業は慢性的な人手不足だが、こうした「学びの機会」を提供することが、離職防止や業界の魅力向上に繋がるという手応えを得た。</li> <li>・<b>専門学校への期待（委員意見）</b> 3年間の取り組みを通じて、専門学校が「地域の社会人のための学び舎」として認知されたことは大きい。今後、このネットワークを維持・拡大していくべき。</li> <li>・<b>コンテンツの汎用性</b> DX 講座などで受講生が作成した企画書はレベルが高く、実務に即戦力で使える内容である。これを各企業がどう持ち帰り、自走させるかが重要。</li> </ul> <p>※本事業（3 ヶ年）の全委員会は本日をもって終了。</p>
--	--

以上

第一回目：6月17日(火)実施分

### 【第1回体制整備委員会】会議議事録

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

会議名	第1回体制整備委員会
開催日時	令和7年6月17日(火) 15時00分～17時00分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 (会場)	重村奈津枝、岸田歩、宮本直志、河津道正、田中亜紀、沖野真由美、 美柑愛子、大野謙治、沖直彦 (オブザーバー) <span style="float: right;">9名</span>
出席者 (オンライン)	岡村慎一 (オブザーバー) <span style="float: right;">1名</span>
出席者数	合計： <u>10名</u>
配布資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・01_【文科省_体制整備委員会】_年間スケジュール</li> <li>・02_【文科省_体制整備委員会】_受講環境整備</li> <li>・03_【文科省_体制整備委員会】_リススキル推進アドバイザー</li> <li>・04_【文科省_体制整備委員会】_募集活動</li> </ul>
議題等	<p>●報告事項</p> <p>体制整備進捗状況についてのご報告</p> <p>(1)事業の年間スケジュール</p> <p>(2)受講環境整備</p> <p>(3)リススキル推進アドバイザー育成講座</p> <p>(4)広報活動</p> <p>●検討事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リススキル推進アドバイザーの実地運用と効果検証</li> <li>・受講環境の継続的な改善と効果測定</li> <li>・事業の将来性と展開</li> </ul>

●決定事項

- ・英会話講座は Duolingo アプリを活用し、進捗管理機能「Duolingo for Schools」を導入する。
- ・連絡手段として、DX は Teams、英会話・マナーは Slack の導入を検討し、定時連絡を試行する。
- ・リススキル推進アドバイザーは、受講生への面談を通じて実証を行い、講座の改善点洗い出しに繋げる。

【ご意見等】

(沖野) リススキル推進アドバイザーをやってみて思うことは、普段の仕事と違う視点を得られること。企業側の意見や理解を深めるのに役立つと感じている。

(沖) 事業が3年目にあたり、課題や注力していくポイントはあるか？

(大野) 受講者のドロップアウトをいかに出さないかが一番の課題。せっかく始めたので、リススキル推進アドバイザーとしてサポートし、脱落者を出さないようにしたい。

(沖) ドロップアウト対策や講座の完成度向上のための具体的な工夫はあるか？

(大野) 講座の完成度も重要。去年は手探りだった部分もあるが、今年は固めていく必要がある。特に DX は受講者のレベルに合わせる工夫が必要。また、受講者が面倒くさくならないように工夫する。面談の仕方も重要。サポートする側からも楽しさ、面白さも伝えていく。

(重村) とても戦略的なプランで、PDCA がしっかり回っていると感じる。受講者や企業側の目線で、初回よりもさらに深く掘り下げて考えられていると感じた。リススキル推進アドバイザーは、特に小規模事業者で人材育成担当がいないうちにニーズがあるのではないかと思う。

(大野) 山口市内の企業の中で、リススキリングを奨めている企業はどれぐらいあるのか。

(重村) アンケートをとった際には、そんなに多い数ではなかった。ただ、今はできていなくても、今後リススキリングを奨めていきたいと思っている企業は多く、研修実施のニーズが高まっているように思う。企業側への、こうした提案は良いタイミングだと感じる。

(岸田) パンフレットだけでは分からなかった内容が、今回の説明で機材の変更や連絡方法の工夫など、これまでの反省を活かしたきめ細かい配慮がされ

	<p>ていると実感した。受講者の口コミで人気ที่広がり、応募も順調とのことで、継続すればさらに受講者が増える可能性を感じた。</p> <p>(宮本) リスキル推進アドバイザーは、人材開発支援助成金など、企業と個人をつなぐ重要な役割を担える。昨年度の企業アンケートでは、受講者の満足度が非常に高かった。これは、在職中の職員が受講対象であり、企業が求める人物像と照らし合わせているからだろう。また、リスキル推進アドバイザーが受講者の継続性をサポートしている点も、企業のニーズに合致しているようだ。今後のニーズも高いはずなので、継続して広げていきたい。</p>
次回開催	9/12 (金) 15:00-17:00 場所： YIC Studio 及びオンライン(zoom)

以上

第二回目：9月12日(金)実施分

## 【第2回体制整備委員会】会議議事録

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

会議名	第2回体制整備委員会
開催日時	令和7年9月12日(金) 15時00分～17時00分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 (会場)	岸田歩、宮本直志、河津道正、田中亜紀、沖野真由美、美柑愛子、 大野謙治、沖直彦 (オブザーバー) <span style="float: right;">8名</span>
出席者 (オンライン)	丹田桂太 <span style="float: right;">1名</span>
出席者数	合計： <u>9名</u>
配布資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・01_【文科省_体制整備委員会】_受講者状況／広報・募集活動</li> <li>・02_【文科省_体制整備委員会】_受講環境整備</li> <li>・03_【文科省_体制整備委員会】_リススキル推進アドバイザー</li> </ul>
議題等	<p>●報告事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者の募集状況とメンバー構成について</li> <li>・今年度の広報活動について</li> <li>・受講者の学習環境について</li> <li>・リススキル推進アドバイザーの育成講座の実施状況について</li> </ul> <p>●検討事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者の学習促進とサポート体制の強化</li> <li>・リススキル推進アドバイザーの役割と今後の育成方法</li> <li>・チャットボットを活用した面談の有効性について</li> </ul> <p>●決定事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・次回委員会ではマナー講座とDXエントリー講座の終了状況等について報告</li> </ul> <p>【ご意見等】</p>

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

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

以上

第三回目：12月8日(金)実施分

### 【第3回体制整備委員会】会議議事録

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

会議名	第3回体制整備委員会
開催日時	令和7年12月8日(月) 15時00分～17時00分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 (会場)	重村奈津枝、岸田歩、 宮本直志、河津道正、田中亜紀、沖野真由美、美柑愛子、大野謙治 沖直彦 (オブザーバー) <span style="float: right;">9名</span>
出席者 (オンライン)	丹田桂太、植上一希 <span style="float: right;">2名</span>
出席者数	合計： <u>11名</u>
配布資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・00_【文科省_体制整備委員会】_講座出席率</li> <li>・01_【文科省_体制整備委員会】_修了アンケート結果</li> <li>・02_【文科省_体制整備委員会】_リススキル推進アドバイザー</li> <li>・03_【文科省_体制整備委員会】_受講者カルテ</li> </ul>
議題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>●報告事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業（3年間のプロジェクト）の最終盤における、おもてなし英会話コースとDXエントリーコースの実施結果と成果について</li> <li>・オンデマンド学習の評価と課題、およびリススキル推進アドバイザーによるフォロー体制の運用状況について</li> </ul> </li> <li>●検討事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンデマンド学習の満足度向上およびワークショップとの連携強化策</li> <li>・リススキル推進アドバイザーの業務負担軽減策（面談チャットボットの活用）</li> <li>・事業が自走するための体制整備、リススキル推進アドバイザー育成とプログラムのパッケージ化</li> </ul> </li> </ul>

●決定事項

- ・最終納品へ向けた推進をそのまま進める

■オンデマンド学習の評価と課題

- ・概ね良好だが、オンライン学習は対面型ワークショップに比べて満足度に差があり、多少「消化不良感」が残ったという意見があった。
- ・動画視聴時間に差が見られた。
- ・「おもてなし英会話コース」で無料版アプリを利用した際、広告による学習妨害や有料版への誘導が受講者の学習意欲の減退を招いたため、当初から有料版の提供も検討すべきだった。
- ・受講生が自宅でツール利用に迷うケースがあり、講座開始時のオリエンテーションでツールの利用サポートをより詳しく行うべきだった。
- ・ワークショップとの連携: オンデマンド学習は4ヶ月間利用可能であり、ワークショップ開始後も復習教材として活用するなど連携させる工夫が満足感向上に重要である。

■リススキル推進アドバイザーの重要性

- ・オンデマンド学習が自習形式であるため、学習の継続を促すリススキル推進アドバイザーによる個別フォロー（伴走支援）が非常に重要である。
- ・講師（ティーチング）とリススキル推進アドバイザー（個別フォロー）の役割分担が明確にできた点が成功要因ではないか。
- ・受講生は途中で休んでも、くじけずに続けられる傾向が見られ、これはリススキル推進アドバイザーによる欠席時の個別フォローアップの成果である。
- ・運営効率化を図りリススキル推進アドバイザーの負担軽減のため、基本的なヒアリングを自動で行う「面談チャットボット（第2号）」の開発・活用を試みている。

■その他

- ・受講生が自身の業務課題を持ち込み、生成AI等を活用して解決するプロセスが高いモチベーションと企画書レベルの成果に繋がった。
- ・早い段階で留学生との交流を導入したことが、リアルな英会話体験と学習モチベーションの維持に繋がった。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ DX エントリーコースの受講生の半数以上が仕事との両立に支障があったと回答しており、事業所側による業務上のフォロー体制の重要性が示唆された。</li> <li>・ 本事業は今年度で国の支援が終了するため、次年度以降の事業自走に向けた最終報告と体制整備が焦点となる。具体的には、リスキル推進アドバイザーや運営マニュアルを含めた「パッケージ化」を進め、普及・促進していくことが目標とされる。</li> </ul>
次回開催	2026/2/10 (火) 15:00-17:00 場所： YIC Studio 及びオンライン(zoom)

以上

第四回目：2月17日(金)実施分

### 【第4回体制整備委員会】会議議事録

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

会議名	第4回体制整備委員会
開催日時	令和8年2月10日(火) 15時00分～17時00分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 (会場)	植上一希、丹田桂太、岸田歩、重村奈津枝、 宮本直志、田中亜紀、美柑愛子、大野謙治 沖直彦(オブザーバー) <span style="float: right;">9名</span>
出席者 (オンライン)	<span style="float: right;">0名</span>
出席者数	合計： <u>9名</u>
配布資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・01_【文科省_体制整備委員会】_講座出席率</li> <li>・02_【文科省_体制整備委員会】_修了アンケートから見る体制整備面の受講生評価</li> <li>・03_【文科省_体制整備委員会】_リスキル推進アドバイザーの活動</li> <li>・04_【文科省_体制整備委員会】_デジタルツールの活用</li> <li>・05_【文科省_体制整備委員会】_総括</li> </ul>
議題等	<p>●報告事項</p> <p>【講座実施報告と出席状況について】</p> <p><b>出席状況:</b> 講座全体で約8割の出席率を維持し、昨年度より若干低下したものの、良好な修了状況であった。</p> <p><b>ドロップアウトの抑制:</b> 補習の実施や録音データの共有により、業務多忙による離脱を最小限に抑えることができた。</p>

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

●決定事項

本日の議論を踏まえ、最終的な成果物および事業報告書の作成に着手する。

●ご意見等

**オンデマンド学習のあり方:** 効率性だけでなく、リアルな講座との「連動性・転換性」をどう持たせるかが鍵となる。

**今後の事業展開:** オリジナルコンテンツの作成は理想だが、コストとメンテナンスのバランスを考慮する必要がある。

**リスキル推進アドバイザーの役割:** 受講生が自ら学びを選択し続けられるよう、促進・伴走する役割としての更なる強化が期待される。

(6) 講座開発運営委員会 【議事録】

第一回目：6月20日(金)実施分

【第1回講座開発運営委員会】会議議事録

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

会議名	第1回講座開発運営委員会
開催日時	令和7年6月20日(金) 16時00分～18時00分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 (会場)	宮本直志、市橋純一、豊田菜摘、美柑愛子、大野謙治、 沖直彦(オブザーバー) <span style="float: right;">6名</span>
出席者 (オンライン)	岡村慎一(オブザーバー)、 <span style="float: right;">1名</span>
出席者数	合計： 7名
配布資料	・01_【文科省_講座開発運営委員会】_開発・実証のスケジュール ・02_【文科省_講座開発運営委員会】_広報活動
議題等	<p>●報告事項 講座開発進捗状況についてのご報告 (1)開発するプログラム・実証講座スケジュール (2)広報活動</p> <p>●検討事項</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・令和8年度以降のプログラム有償提供について</li><li>・自治体や業界団体との連携、共同実施、予算補助について</li><li>・有償化に向けた価格設定、価格調査の必要性</li><li>・ユニットごとのコース販売や行政事業への組み込みの可能性</li></ul> <p>●決定事項</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・プログラムの最終開発年度として、4つのプログラムの完成を目指す。</li></ul>

・リスキル推進アドバイザーの伴走支援に注力する。

【ご意見等】

(沖) 英会話コースで成果物が出ないのは、既に完成版があり、実証後の改訂は想定していないためか？

(美柑) 英会話コースは昨年度までに教材等が作成済みで、今年度は改訂の予定はないが、微調整の可能性はある。

(沖) 「リスキリング」という言葉の認知度について、企業の意識の変化を感じるか。

(美柑) 経済産業省のリスキリング補助金なども背景に、人材育成の話題はスムーズに進められるように感じる。特にリスキリングという言葉に固執せず、より広範な人材育成という視点で捉えることが重要に感じる。DX エントリーコースは、経営者も受講しており、その成果が明確に見られた。同様にマナー講座も成果が出ている。人材育成への明確なメリットや成果が確認できたからこそ、今年度も引き続き受講を希望する企業からの申し込みが寄せられている。

(沖) 「リスキリング」という言葉よりも、具体的な成果や人材育成の視点の方が企業に響いているのか。

(美柑) その通りで、プログラムを作成・提供する上で最も重要なのは、受講者が求めるものや期待する成果を提供できるかという点。提供したプログラムが受講者のニーズに答えられているかは、評価シートなどを活用して確認している。

(宮本) 企業はリスキリングの必要性を感じているが、費用や人材、時間の壁があり、今回の手段がニーズに合致している。厚生労働省や経済産業省からの情報発信もリスキリングの認知度向上に貢献している。

(大野) 今年度は積極的に広報活動を行っていないが、リストへの案内やホームページからの申し込みで募集が進んでいる。DX 講座では口コミのインフルエンサーの影響が大きい。また、プログラムが無償である点が、企業が上司を説得しやすく、参加しやすい要因になっている。

(豊田) 観光連盟でパンフレットを配り、すぐ申込みがあったとのことだが、何枚配布したのか。

(美柑) 総会で 200 枚、郵送で 150 枚の計 350 枚のパンフレットが配布され、総会では 2 名の新規申し込みがあった。これは、事務局長による案内や事業部長による説明が奏功した結果。また、事業開始後はメール配信と週 1 回のリマインドを徹底している。このアプローチにより、検討中の企業への積極的なフォローアップが可能となり、申し込み獲得に繋がっている。リスキル推進アド

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

以上

第二回目：9月19日(金)実施分

## 【第2回講座開発運営委員会】会議議事録

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

会議名	第2回講座開発運営委員会
開催日時	令和7年9月19日(金) 16時00分～18時00分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 (会場)	宮本直志、市橋純一、豊田菜摘、美柑愛子、大野謙治、 沖直彦(オブザーバー) <span style="float: right;">6名</span>
出席者 (オンライン)	合田美子 <span style="float: right;">1名</span>
出席者数	合計： <u>7名</u>
配布資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・01_【文科省_講座開発運営委員会】_受講者状況/広報・募集活動</li> <li>・02_【文科省_講座開発運営委員会】_開発・実証の進捗</li> <li>・03_【文科省_講座開発運営委員会】_プログラムの普及活用</li> </ul>
議題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>●報告事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・実証講座の募集状況と広報活動について</li> <li>・開発するプログラム・実証講座の進捗について</li> <li>・今後のプログラム普及活用について</li> </ul> </li> <li>●検討事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・DX エントリーコースの学習参加率向上策。</li> <li>・マナープロトコールコースの学習内容の最適化。</li> <li>・中核 DX 人材育成コースのワークショップでの実践的な学習方法。</li> <li>・助成金活用や行政事業との連携</li> </ul> </li> <li>●決定事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・次回委員会では途中経過を報告</li> </ul> </li> </ul>

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

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

以上

第三回目：12月12日(金)実施分

### 【第3回講座開発運営委員会】会議議事録

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

会議名	第3回講座開発運営委員会
開催日時	令和7年12月12日(金) 16時00分～18時00分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 (会場)	宮本直志、美柑愛子、大野謙治 <span style="float: right;">3名</span>
出席者 (オンライン)	<span style="float: right;">0名</span>
出席者数	合計： 3名
配布資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・01_【文科省_講座開発運営委員会】_講座出席率</li> <li>・02_【文科省_講座開発運営委員会】_講座修了後のアンケート結果</li> <li>・03_【文科省_講座開発運営委員会】_開発・実証の進捗</li> <li>・04_【文科省_講座開発運営委員会】_プログラムの普及活用</li> </ul>
議題等	<p>●報告事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度開発および運営中の4つの講座（おもてなし英会話、DX エントリー、中核 DX 人材育成、マナープロトコル）の進捗状況と成果報告について（2025年12月時点）</li> <li>・運営における欠席者サポート等の工夫点と改善点の報告</li> <li>・各講座の実証成果と特徴（出席率、学習進捗、業務への反映）</li> </ul> <p>●検討事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プログラムの継続的な運用に向けた普及・活用の方策</li> <li>・地域連携（山口商工会議所への見学促進）の推進</li> <li>・コンテンツのパッケージ化と「バラ売り」による販売戦略</li> <li>・公的補助金・助成金の活用とサポート体制（社労士への問い合わせ等）の整備</li> <li>・成果物の最終段階（2026年）に向けた改定作業</li> </ul>

	<p>●決定事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・最終納品へ向けた推進をこのまま進める</li> </ul> <p>■学習継続・運営に関する評価と助言</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・欠席者サポートの実践：この3ヶ月間で欠席者サポート（Teams 活用、教育支援ツール配布）が実践され、中核 DX コースでもオンライン学習が始まっている点を評価する。</li> <li>・英会話コースの成果向上：ワークショップでの実践的会話機会の増加、および自主学習にアプリ（Duolingo）を導入したことで、学習の進捗と成果が向上した。</li> <li>・中核 DX コースの分かりやすさ：成果発表会を、企画だけでなくクリエイティブシンキングの過程やアウトプットの補足説明ができる構成にすることは、コースの取り組み内容を分かりやすくするために重要である。</li> </ul> <p>■普及・活用戦略に関する提案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パッケージ化とバラ売り：すべての講座をフルパッケージで提供するのではなく、マナー、DX、英会話の3種類程度に分けて、部分的な受講を可能にする「バラ売り」を検討すべきである。</li> <li>・マナーコースの汎用性：マナーコースは汎用性が高いため、事業所単位での提供に適した「提供しやすいパッケージ」である。</li> <li>・単価設定の必要性：バラ売りの単価設定については、2月ぐらいの段階までに作成しておくべきである。</li> <li>・地域連携の具体化：山口商工会議所、長門商工会議所に見学してもらうことで、来年以降の講座導入や助成金活用について具体的な検討を促す流れは良い。特にマナーコースは、ワークショップ場面（成果発表会またはクレーム対応の勉強会が含まれる2週目の回）を見学してもらうのが効果的ではないか。</li> </ul> <p>■DX コースの特徴と課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・DX エントリーの成果：多忙な経営層・支配人層が最後まで学習を継続し、学習コミュニティを通じた情報交換が活発に行われている点は成果である。</li> <li>・中核 DX の狙い：生成 AI の「王道」を超える「一段上の提案」ができるようにする、クリエイティブシンキング中心の狙いは重要である。</li> </ul>
次回開催	2026/2/12(木) 16:00-18:00 場所： YIC Studio 及びオンライン(zoom)

以上

第四回目：2月12日(木)実施分

### 【第4回講座開発運営委員会】会議議事録

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

会議名	第4回講座開発運営委員会
開催日時	令和8年2月12日(木) 16時00分～17時00分
場所	専門学校 YIC グループ YIC Studio 及びオンライン(zoom)
出席者 (会場)	宮本直志、市橋純一、美柑愛子、大野謙治、 沖直彦(オブザーバー) <span style="float: right;">5名</span>
出席者 (オンライン)	豊田菜摘、合田美子(参加時間30分未満) <span style="float: right;">2名</span>
出席者数	合計： <u>7名</u>
配布資料	・01_【文科省_講座開発運営委員会】_開発実証の最終報告 ・02_【文科省_講座開発運営委員会】_R8以降プログラム普及・活用の展開
議題等	<p>●報告事項</p> <p>【講座開発と実証講座の最終報告】 4つの柱: 「DX エントリー」「DX リーダー」「マネジメント」「おもてなし・マナー」の各プログラムを完遂。</p> <p>ハイブリッド運用の成果: オンデマンド学習により「隙間時間」を最大活用。 リアルなワークショップを組み合わせることで、一方通行ではない「実践知」の獲得を実現した。</p> <p>成果物の具体例: DX 講座では、受講生が自社の課題に基づいた企画書(AR活用案や業務効率化案)を作成。単なる座学に留まらないアウトプットが出ている。</p> <p>●検討事項</p>

**【今後の普及促進と展開（パッケージ化）】**

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

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

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

●**決定事項**

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

**【ご意見等】**

コンテンツの質と選び方（美柑委員）:

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

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

チームビルディングの効果（大野委員）:

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

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

専門学校役割（宮本委員）:

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

以上

3-3 実施した調査

(1) 実証講座受講者 受講評価の追跡調査

調 査 名	実証講座受講者 受講評価の追跡調査
調 査 目 的	令和5年度及び令和6年度文科省事業「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」で開発をしたプログラムの実証受講者及び所属企業へスキルの活用、リスクリングの成果等について追跡調査を行い、今後のプログラム普及・展開へ調査結果を活用する。
調 査 対 象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者：プログラム参加者 45 名。</li> <li>・所属企業担当者：各企業から 1 名以上（人事担当者や直接指導した上司など）</li> </ul>
調 査 手 法	アンケート調査：オンラインフォームを利用し、定量的データ収集。
調 査 項 目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本情報：年齢、性別、職業、所属など。</li> <li>・学習内容と理解度、学習効果の評価</li> <li>・スキル適用頻度と具体例</li> <li>・業務改善度合い（効率性、生産性向上、サービス品質向上など）</li> <li>・受講後のキャリアパス変化</li> <li>・企業内での評価制度との連携状況</li> </ul>
分 析 内 容 (集計項目)	学習効果として受講者のスキル向上度や業務での適用能力を評価、新しいスキルが業務効率化やサービス品質向上にどれだけ寄与したかを測定する。企業側からは、リスクリングが組織全体や人材育成戦略に与える影響を考察する。また、成功事例と課題点を抽出し、それらを基にカリキュラム改訂やフォローアップ施策を検討する。
学 び 直 し 講座の開設に どのように 反映するか (活用手法)	<p>カリキュラム改訂：評価結果に基づき、特に効果が高かったコンテンツや不足していた部分を見直し、新たなニーズに応える形でカリキュラムを更新する。</p> <p>成功事例共有セッション：成果が顕著だったケーススタディとして他受講生にも共有し、モチベーション向上につなげる。</p> <p>継続的サポート体制構築：フォローアップ研修やオンラインコミュニティ形成など、学んだスキルが持続的に活用される環境作りを支援する。</p>

令和7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)</li> </ol> <p>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。</p> <p>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。</p>
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7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

	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
英会話 (実証)		企業訪問① 募集			個別面談		企業訪問②		
		実証	アプリ学習 10H, カフェ, WS①②③④⑤⑥ 成果発表 = 合計 40H						
フロントや接客サービス担当 自ら英会話でおもてなし対応 をしたい意欲のある方									

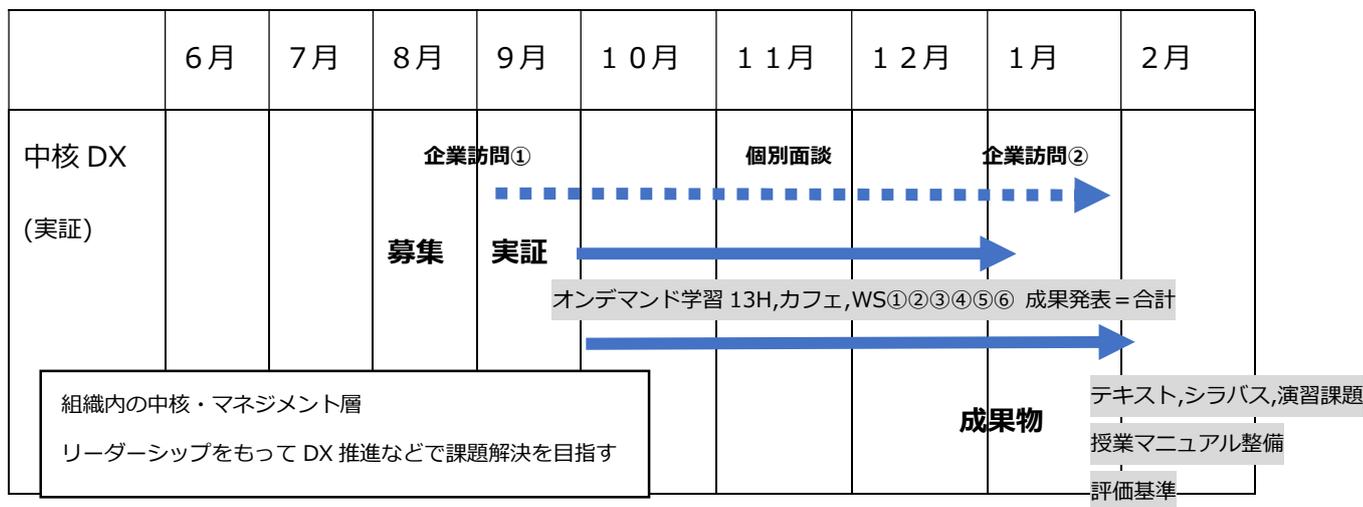
(3) プログラム：2 『マナープロトコールコース』 実証

	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
マナー (実証改訂)			募集		実証				
					改訂	オンデマンド学習 13H, カフェ, WS①②③④⑤⑥ 成果発表 = 合計 43H			
フロントや接客サービス担当 観光業として国際マナーのスキル、インバウン ドおもてなし対応所作マナーを学ぶ									
								成果物	授業マニュアル整備 評価基準 (改訂)

(4) プログラム：3 『DX系エントリーコース』 実証

	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
DX イントリ (実証改訂)		企業訪問① 募集			個別面談		企業訪問②		
		実証	オンデマンド学習 15H, カフェ, WS①②③④⑤⑥ 成果発表 = 合計						
		改訂							
企画、商品開発、販路拡大など SNS やマーケ ティングで魅力発信、業績アップを目指す									
						成果物		テキスト, シラバス, 演習課題 (改 訂)	

(5) プログラム：4 『中核 DX 人材育成コース』 実証



(6) リスキル推進アドバイザー講座の実施概要

講座名	リスキル推進アドバイザー講座
実証講座の対象者	団体職員または在職者のキャリア形成サポートを行いたいと考えている方。 キャリアコンサルタント資格者または職業能力開発推進者であることが望ましい。 (年齢・性別不問、就業状況(正規・非正規)問わず)
期間(日数・コマ数)	20 時間程度の講義・演習・実習(15 時間) 及び 5 時間程度の自主学習を想定)
実施手法及び実施内容	開発した講座プログラムを事前応募された受講者を対象に以下の手順で行う。 1. 協力団体および企業にて該当する業務担当者および現在キャリア形成サポートを行っている方で今後リス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。 5. 修了時には知識領域と実技領域の習得度評価を行う。

令和7年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスティングのモデル構築事業」：事業成果報告書

	<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	リススキル推進アドバイザー講座…10名

(7) 『リススキル推進アドバイザー講座』 実証

キックオフミーティング	<p>6/23 開催 参加10名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者と講師の顔合わせ</li> <li>・リススキル推進アドバイザーの重要性と基本概念を理解する</li> </ul>
自主学習① (個別自習)	事前学習として昨年度制作の動画教材から抜粋し、自主学習
ワークショップ① (集合研修)	<p>6/27 開催 参加5名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リススキル推進アドバイザーが果たすべき役割を理解する</li> <li>・企業訪問によるヒアリングとそれを受けた提案の仕方を理解実践する</li> </ul> <p>7/2 補習実施 (前回不参加の5名に対する講座を開催)</p>
自主学習② (個別自習)	事前学習として昨年度制作の動画教材から抜粋し、自主学習
ワークショップ② (オンライン)	<p>7/15 開催 参加7名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個別面談を設定する</li> <li>・学習伴走に備える</li> </ul>
自主学習③ (個別自習)	事前学習として昨年度制作の動画教材から抜粋し、自主学習
ワークショップ③ (オンライン)	<p>7/29 開催 参加9名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者との面談の仕方と面談の中で目標設定、具体的な学習の一步を踏み出す支援の仕方を理解実践する</li> <li>・修了レポートの作成、提出</li> </ul>

(8) リススキル推進アドバイザー育成講師養成講座の実施概要

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

令和7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

	(年齢・性別不問、就業状況(正規・非正規)問わず)
期 間 (日数・コマ数)	20 時間程度 講義・演習・実習(15 時間) 及び 5 時間程度の自主学習を想定)
実施手法及び実施内容	<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. リスキル推進アドバイザーとしての経験および育成講座修了者を有する者で、後進のリスキル推進アドバイザーの育成を支援したいと考えている方を募集する。</li> <li>2. 開発した事前学習教材を使用して、講師として下記の重要性を理解する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・学び続ける姿勢の大切さ</li> <li>・ファシリテーションの技術と実践</li> <li>・AI とテクノロジーを味方につける力</li> <li>・学びのデザイン思考</li> </ul> </li> <li>3. 全4回の集合研修において、以下の4ステップで講師としての基礎力から応用力までを段階的に習得する。 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 講師としてのスタンス醸成</li> <li>② 学びの場の設計</li> <li>③ ファシリテーション実践</li> <li>④ 総合演習と認定</li> </ol> </li> <li>4. 修了時には、認定評価セッションとして、事前に設計した学びの場の提供と実際のファシリテーションを実施し、講師からの最終評価を得る。</li> </ol>
想定される受講者数	リスキル推進アドバイザー認定講師講座…5名

(9) リスキル推進アドバイザー育成講師養成講座の実証

キックオフミーティング	<p>11/4 開催 参加7名</p> <p>◎下記の認識を共有</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リスキル推進アドバイザー認定講師とは?</li> <li>・認定講師に求められるマインド、スキルは?</li> <li>・リスキル推進アドバイザーとして大切にしたいこと</li> </ul>
自主学習① (個別自習)	事前学習として本年度制作の動画教材から、自主学習
ワークショップ① (集合研修)	<p>11/28 開催 参加6名</p> <p>◎講師としてのスタンス醸成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講師としての視座、視点</li> <li>・自分らしさを磨く</li> </ul>

令和7年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業」：事業成果報告書

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学び続ける力と情報収集</li> <li>・AI を味方につける</li> <li>・講師としてのマインドセット</li> <li>・情報収集地図を作成</li> </ul>
自主学習② (個別自習)	事前学習として本年度制作の動画教材から抜粋し、自主学習
ワークショップ② (オンライン)	<p>12/2 開催 参加7名</p> <p>◎学びの場の設計</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学びの場を設計する基礎</li> <li>・問いを活用した学びの促進</li> <li>・学びの場を設計するとは？</li> <li>・学びの場の設計シナリオ作成実践</li> </ul>
自主学習③ (個別自習)	事前学習として本年度制作の動画教材から抜粋し、自主学習
ワークショップ③ (オンライン)	<p>参加6名</p> <p>◎ファシリテーション実践</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ファシリテーションの基本</li> <li>・多様な学習者への対応</li> <li>・ファシリテーション場面のプレゼンテーション</li> </ul>
追加講座 (集合研修)	<p>2/13 開催 参加7名</p> <p>◎フィードバックセッション</p> <p>◎今後の業務への反映 (エバンジェリストとしての役割)</p>

令和7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.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（改訂）</li> <li>・理解度チェックテスト（改訂）</li> </ul>	R7 実証実施
2.DX系エントリーコース	<ul style="list-style-type: none"> <li>・授業マニュアル（改訂）</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（改訂）</li> </ul>	R7 実証実施
3.中核DX人材育成コース	<ul style="list-style-type: none"> <li>・授業マニュアル（R7 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（R7 新規）</li> </ul>	R7 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>・シラバス（改訂）</li> <li>・教材（改訂）</li> <li>・演習課題（改訂）</li> <li>・評価基準（改訂）</li> </ul>	R7 実証実施
2 リスク推進アドバイザー育成講師養成講座	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シラバス（改訂）</li> <li>・教材（改訂）</li> <li>・演習課題（改訂）</li> <li>・評価基準（改訂）</li> </ul>	R7 実証実施

令和7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



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

(2) メール配信による周知・案内

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

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

(3) 事業用ホームページ

令和8年度の改善点：ランディングページの設置

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

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



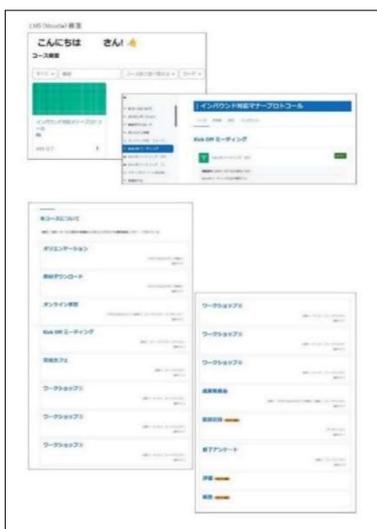
### 3-7 学習管理システム

受講生に提供する学習管理サイトを提供（Moodle を利用）  
 受講者は講座段階に応じて進捗を記録（面談記録、評価シート等は受講者秘匿情報として登録）

- 講座資料の提供
- オンデマンド学習の履歴記録
- 集合学習時の出欠確認
- 受講者フィードバック（理解度/課題/感想）の記録
- 面談記録
- 修了アンケート調査
- 評価シート などを登録管理

キックオフミーティング（受講開始時）に PC（あるいはタブレット）と同時にログイン方法を説明し記録を開始。受講者の変化を記録する格納場所としての運用を継続した。

格納したデータを受講者ごとに抽出し『受講者カルテ』を作成、企業報告時の報告書として活用した。各段階での理解度確認を行うためのテストや資料の提供がまだ紙媒体での提供となり、改善の余地を残した。



〈受講生カルテ〉

**受講生氏名（所属）**

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

## 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）

・令和3年度、DX人材育成事業委員であり、本年大学にて申請中の「成長分野における即戦力人材輩出に向けたリカレント教育推進事業」とのプログラムの情報共有と連携

・「インバウンド対応おもてなし英会話」における講師サポート役として山口大学留学生の紹介

②熊本大学教授システム学研究センター：准教授 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。





# 令和7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)学習成果に影響する4因子

調査の結果、学習の成果は以下の4つの要素が大きく関係していることが特定された。

- ① 学習動機(理由)、受講者本人の目的意識。
- ② 受講者の個別性(知識経験できる情報の存在(学習環境))。
- ③ 受講のやり方(サポート体制や授業等の期待)。
- ④ 講師陣(学ぶことの意味やモチベーションを高める)。

## (2)今後の展望

次年度(2025年度)に向けては、AI/デジタルによる歴史知識の習得を促進し、受講者自身が主体的に学習を進める仕組みの構築を目指す。具体的には、受講者AI/デジタルに合わせた学習の紹介やサポートを提供し、個別最適化された学習環境やコンテンツの提供を推進する。また、学習成果の向上を促すための学習支援プログラムの構築も検討している。

令和7年度(30日)調査結果は2024年1月現在作成段階にあるため、本報告書の記載は暫定的である。

12

■年度が経過し、一方向の知識提供型から、双方向・体験型学習へと学習の重点が移行している。

## (3)受講者の意識変化

- ・ 85年度(DX)目標ももたせたいと感じられたと回答した結果
- ・ 86年度(学習)内容や資料について学びたいという意見が生まれる
- ・ 87年度(DX)生成AIを学習改善に活用できるといった具体的な意見が確認できる

■受講者の意識は、不安の解消や理解、および活用イメージの向上に段階的に高まっている。

以上の観点から30日時点の見えてくる傾向の概観として

- 1. DX(非)理解に対する入口意識として、受けた教育的効果は高まっている。
- 2. 受講者(有用性)AI/デジタルの理解が、理解の加速に貢献している。
- 3. 受講者の関心は「知ること」から「使えよう」へと移行している。

■DXエンリッチコースは、DX/デジタル形成の前期段階を担う重要な役割を果たすことが期待される。

アンケート結果から30日時点の学習した30年度の成長イメージ(目標)を学習者

【DX/デジタルの不安解消(基礎理解)の向上】

- 1. 【DX/デジタルの基礎理解(基礎理解)を高める】

1.

【DX/デジタル活用への活用イメージ形成】

生成AI/デジタル活用の可能性(生成AI/デジタル)

14

## 2-4-4 DXエンリッチコース × 中核DXコース

分析に先立ち、両コースの位置づけ(役割)を(知識整理)と学習内容の差別に沿って整理する。

### ■DXエンリッチコースの位置づけ

- ・ 対象:DX/IT 基礎理解(不安解消)に特化する
  - ・ 役割:
    - DX/生成AIに対する心理的ハードルを下げる
    - 「自分にも関係がある」「業務に使える」といった認識
  - ・ 教育的価値:
    - デジタル形成(意識変革型)
    - 幅広く深く学ぶ
- DX人材育成の期待を込めたための基礎コース

### ■中核DXコースの位置づけ

- ・ 対象:DX/IT 一定の理解(関心)を持ち、業務改善を望む
  - ・ 役割:
    - DX/データ生成AI等を業務改善に結びつける人材の育成
    - 経営(組織)内でDXを推進する人材の育成
  - ・ 教育的価値:
    - 実践(活用)・課題解決型
    - 深く具体的な学び(実践)
- DX/IT(総合)型IT人材育成を促す中核コース

16

## 2-4-5 各コース別30日時点の学習成果分析結果

本報告では各コースの別々に30日時点の学習成果の分析結果を示す。

### 2-4-5-1 DXエンリッチコース

#### (1)受講者の学習後・活用性

- ・ 85年度:
    - DX/デジタル分野に対する心理的ハードルの軽減が、受講の一歩としての評価の中心であり、DX/生成AI/デジタル分野に対する導入意識が確認された。
  - ・ 86年度:
    - 「参加して良かった」「学ぶことは今後の業務に必ず役立つ」と、満足度(有用性)に高評価が寄せられ、学習効果が確認された。
  - ・ 87年度:
    - DX/生成AI/デジタル分野に関する知識の向上が確認され、業務改善の期待が確認された。
- 30日時点では、DXエンリッチコースは「DXを知らないから」「業務改善を望むから」の学習動機が確認されている。

#### (2)学習内容・学習形式に関する評価

- ・ 85年度:
  - DX/IT分野や専門用語を分かりやすく理解できたことが評価され、基礎知識の理解が確認された。
- ・ 86年度:
  - 学習内容の有用性が高く、受講者の関心やモチベーションが確認された。
- ・ 87年度:
  - 学習コンテンツが、質問のしやすさや理解促進の面で高く評価されている。

13

30日時点の学習成果は以下の通り。

### 課題① 学習コンテンツの改善

この学習コンテンツは、受講者にとっての学習の中心であり、受講者にとっての学習の中心であることが確認されている。

### 課題② 業務改善への期待

生成AIを含むDX分野は業務改善、内容の更新や修正が継続的に行う必要がある。

また、改善を促す必要がある。

- 1. 改善を促すための学習環境の構築:
  - デジタル/IT(基礎)理解(基礎理解)の向上
  - 実践(活用)型学習
- 2. 業務改善を促すための学習環境:
  - 学習コンテンツにおける生成AI/デジタルの活用

- 3. 内容更新の促進:
  - DX/生成AIの最新動向(最新動向)の把握
  - 「すべて最新動向」を「最新動向」に更新

以上の2つの課題を踏まえて以下に示す

DXエンリッチコースは、DX/生成AIに対する心理的ハードルを下げる、業務改善への意識変化を促すことで、30日時点の学習成果を向上させ、今後、DX/生成AIの活用を促進する。

つまり、この学習環境は「DX/生成AIの活用」を通じて、より実践的なDX/生成AI人材の育成に貢献することが期待される。

15

## ■学習内容の差別化(比較)

観点	DXエンリッチコース	中核DXコース
学習の目的	DX/IT 基礎理解(不安解消)	DX/業務改善
学習内容	DX/生成AI/デジタルの基礎理解(基礎理解)	業務改善(業務改善)
学習スタイル	実践(活用)型	実践(活用)型
学習形式	実践(活用)型	実践(活用)型
成果の期待	DX/生成AI/デジタルの活用	業務改善(業務改善)
終了時の状態	「使えよう」(使えよう)	「自分も関係がある」(自分も関係がある)

■両コースの学習成果を比較する

- ① DXエンリッチコースは十分に満足している
  - 不安解消(基礎理解)型学習イメージ形成が期待
- ② 中核DXは業務改善(業務改善)が期待
  - 終了後は「使えよう」(使えよう)の学習成果が期待

③ 両コースは「業務改善」(業務改善)に期待

④ 両コースは「業務改善」(業務改善)に期待

以上の2つの課題を踏まえて以下に示す

■DX/生成AI/デジタルの活用を促すための学習環境

- ・ DX/生成AI/デジタルの活用を促すための学習環境
- ・ 「使えよう」(使えよう)の学習成果が期待
- ・ 両コースの学習成果を比較する

■人材育成の期待(業務改善)の向上







4-4 本報告書のとらえ

③ 本報告の本事リスクリングの実証研究を通じて得られた最大の発見は、リスクリングの成否は個人の努力にほかならず、組織としての実態と表裏一体であることである。

受講者が「学びの原（ヒーローズジャーニー）」を経て得た自信や主体性、経営者の開かれた態度の理解、そして現場での実践機会がもたらしたことで、組織の「学びの力」に昇華される。

ヒアリングにこたえたがらいたった企業様からは、受講者の表情が明るくなり、自発的な行動が生じたという心強い変化も報告された。

一方で、多忙な現場での学習時間の抽出や、持ち帰りのスキルを組織で共有する環境づくりなど、今後の実態に向けた課題も明らかになった。

本報告書で提示した「成功事例の可視化」や「組織設計ポイント」は、本事業を卒業の取組現場に届いたことで、持続可能な成長促進の基盤とするための重要な設計となるだろう。

結びに、本事業の趣旨に賛同し、多忙な業務の合間を縫って前向きに受講された専門職人材の皆様、そして多大なるご理解とご協力を賜りました関係企業の皆様、関係機関の皆様にごく感謝申し上げます。

本事業で構築された「リスクリング支援モデル」が、各自の職歴に携わる人々の自身の仕事に誇りを持ち、組織の能力を世界へ発信し続けるための礎となることを願っています。

令和8年1月26日

令和7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

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	ブレ	STEP 1		STEP 2		STEP 3	
		事前学習①	ワークショップ①	事前②	ワークショップ②	事前学習③	ワークショップ③
手法	オンライン (2時間程度)	動画学習	対面 (4時間程度)	動画学習	対面orオンライン (3時間程度)	動画学習	対面orオンライン (3時間程度)
目・概要	前提と目的共有	・リス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理解する ・企業訪問による事業課題のヒアリングと、それを受けた提案の仕方を理解・実践（SIM）する	・個別相談を設計する ・学習促進に備える	・受講者との面談の仕方と、面談の中で目標設定、具体的な学習の一手を踏み出す実践の仕方を理解・実践（SIM）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	Sec	セクションテーマ	サブセクション	事前学習
はじめに テーマ1 リスクリング・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	なぜ大人の学びに促進者がいるのか？		
	3	リスクリングの最新プロセスを理解する	1 事業コンサルタント的役割とは？	
	4	アドバイザーとして目指す姿を理解する	2 企業とのリスクリングを引出す	
	5		3 企業とのコミュニケーションにおけるポイント 4 キャリアコンサルタント的役割とは	
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	① 事業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掴む	STEP 2
	7	② キャリアコンサルタント的スキルを磨く	2 学習者とのコミュニケーションにおけるポイント 3 学習者に関わる/コーチとは？	
	8	③ 学習実践者/コーチ的スキルを磨く	4 学習者に関わるポイント	
	9	④ コミュニティマネージャー的スキルを磨く	5 学習者に関わる上でのポイント	
テーマ3 本学習のまとめ	10	学習成果を振り返る		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、実践演習を通し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7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)

### 目的

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

### 事前学習におけるチェックポイント

- ・受講者が「企業支援の流れ」をイメージできているか確認する。
- ・企業が抱える課題に対し、リスクル推進アドバイザーとしてどのように関わるべきかを理解してもらう（特にスタンス）。

### ワークショップにおけるチェックポイント

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

## 2-2.各ステップにおけるポイント (STEP2)

### ワークショップ② 進行方法 (案)

※参加者の状況、シチュエーションによって適切に置き直す必要があるため、あくまでもイメージとして参考に。

#### 【1】イントロダクション (30分)

- ・目的の打ち込み / 本日の全体像の提示STEP 1の振り返り
- （「リスクルとは企業ニーズが起点」「企業視点で要を理解する」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、インタビュア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なる。
- ・受講者が学習計画の進捗を確認し、適切なサポートを提供するスキルを磨く。
- ・面談を通じて、受講者が学習者の課題を特定し、学習継続の動機づけを行えるようになる。
- ・面談後の適切なフィードバックと次のアクションプランを設計する能力を強化する。

### 事前学習におけるチェックポイント

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

### ワークショップにおけるチェックポイント

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

## 2-3.各ステップにおけるポイント (STEP3)

### ワークショップ③ 進行方法 (案)

※参加者の状況、シチュエーションによって適切に置き直す必要があるため、あくまでもイメージとして参考に。

#### 【1】イントロダクション (30分)

- ・目的の打ち込み / 本日の全体像の提示STEP 2の振り返り
- ・フォロー面談の意義を確認 (※学習者の状況確認・学習者のモチベーション管理・次のアクション提案)

#### 【2】ケーススタディ分析 (50分)

- ・学習が計画通りに進んでいない学習者の事例を検討ケースの状況を整理し、「どこでつまづいているのか」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。

## 3.評価基準

### ●前提としての考え方

概観を理解するのが本講座ではあるが、学びはずっと続く。

「自身の強みがどんなところで活きそうか？」

「自身が研鑽していくとよいところはどんなところか？」

自分のアドバイザー像の輪郭を知ることがゴールとする。

## 修了要件 (全体評価基準)

### 【1】講義の受講完了

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

### 【2】実務スキルの習得

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としての支援の在り方を理解できる
- ② ケーススタディや演習を用い、アドバイザーとしての実践力に向けて研鑽の姿勢がみられる

### 【3】課題レポートの提出

・講座指定の課題を作成し、提出する。

### 【4】総合評価 (講師による最終確認)

上記を総合的に評価し、修了判定を行う。  
一定の基準を満たさない場合は、追加課題の提出や再試験を求める場合がある。



### 1-1. 本講座の目的

本講座は、企業や個人が社会・経済の変化に適応し、必要なスキルを獲得するための支援者「リス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 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
- ・個別面談を通じたリスク支援の方法の体得

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育成講座の講師は、単なる知識提供者ではなく、受講者の主体的な学びを促進するファシリテーターの役割を担います。

具体的には、以下のような役割を果たします。

- ① 受講者の学習支援 受講者がリス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させる。  
⇒企業ヒアリングやケーススタディの場面で、適切な質問を投げかけ、考えを引き出す。必要に応じて個別フィードバックを行い、受講者の理解を促進する。
- ③ 実践的なサポート 企業訪問や面談シミュレーション進行を支援し、実践経験を積ませる。  
⇒受講者が実際の現場で活用できるように、実践的なアドバイスを提供する。

### 1-3. 各ステップの流れ（基本形）



### 2-1.各ステップにおけるポイント（STEP 1）

以下は基本形の記述。実際に行った内容は、WS資料を参照のこと。

#### 目的

- ・リス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」状態を確認する。
- ・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「企業のリスク課題」の根拠を説明できるよう促す。
- ・どのようにして企業のリスク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（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/全体像の提示。
  - ・受講者同士の相互理解を実施（自己紹介・学習動機の共有）。
- 【2】インプット（リスクとは）（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）
  - ・企業のリスク課題を分析するワークを実施。
  - ・「DX化の進む製造業における人材課題」を題材にディスカッション。
  - ・企業訪問を想定し、ペアワークでヒアリング練習。講師は「良い質問例」を提示し、受講者に実践させる。
- 【4】振り返り（30分）
  - ・学習したことを整理し、次回の学習テーマを確認。

令和7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  
 リスキル推進アドバイザー育成講師養成講座（改訂）【一部掲載】



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

リスキル推進アドバイザー認定講師は以下の役割を担う

- **アドバイザー育成の指導**  
受講者が リスキルリングの意義や支援スキルを体系的に習得できるよう 指導を行う。学習設計・実践演習・フィードバックを組み合わせた効果的な指導を実践する。
- **ファシリテーションと実践支援**  
受講者が主体的に学び、企業支援の実践スキルを身につけられるよう促す。企業との対話や学習者支援のケースワークを活用し、実践的なスキルトレーニングを提供する。
- **リスクリング教育の質の向上**  
リスキル推進アドバイザーの指導方針を策定し、継続的に教育内容を改善する。最新のリスクリング動向やデジタル活用スキルを取り入れ、教育の質を高める。

リスキル推進アドバイザー認定講師育成講座学習プロセス

ステップ	1. 講師としてのスタンス醸成	2. 学びの場の設計	3. ファシリテーション実践
目的	リスキル推進の背景を理解し、自分自身の講師としてのスタンスを明確化する。	学びの場を設計する基礎を理解し、初歩的なデザインスキルを身につける。	ファシリテーションの基礎スキルを実践的に身につける。
事前学習 学習 (180分)	①講師としての現題・視点 (30分) WHY: 講義に込められる目的意識。 WHERE: 社会に広く目を向ける。 WHAT: ラナー→受講者であり、学びを指すファシリテーションである。 ②自分のらしさを磨く (15分) ③学び続ける力と情報収集 (20分) 自分の強さを明確化するマインドセットと、結果改善の大切さ。 ④AIを効果的に活用 (15分)	①学びの場を設計する基礎 (30分) 目標を定めます、半面面中心のデザインを行うとは、 目的、対象、手法の基本的な構成、 研修とワークショップの ②問いを活用した学びの促進 (20分) 受講者からの疑問、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) 深いファシリテーションの前提とスキル、 ②多様な学習者への対応 (25分) 多様な学習者ニーズに対応する実践的なアプローチ。 それぞれが持つ強みの違いを理解する、 研修目的の。
ワーク ショップ	⑤時間/対話 ①相互理解 ②講師としてのマインドセット 参加者間でマインドセットを醸成。 自分だけでなく相手も。 ③情報収集地盤の作成 マインドセットも取り続けるための地盤、 疑問を解く。	③時間/オンライン ①学びの場を設計するとは？ 効果的な学びの場を準備する意義と、 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し、 シナリオの発表と講師からのフィードバック。	③時間/オンライン ①ファシリテーションのロールプレイ シナリオに基づくファシリテーションを実践。 ②多様な学習者との関わりと効果的な共有、 ③フィードバックセッション 講師や他の受講者からの長期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？	・人材育成 (求められるものはとても多い) ・発問思考 (広い社会への関心) ・自らのラーナーである
	3	自分らしさを活かす	・自分の強みを理解し、強みと自信を理解する ・コレクティブダイナミクス (西)
	4	AIを効果的に活用	・AIを効果的に活用
	5	ライフロングラーナーとしての役割	・情報地盤を持つことの大切さ
テーマ2 学びの場を設計する	1	学びの場を設計する(基礎)	・目的を捉え、学習者を中心に捉える一歩の場の設計とは ・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	・深い学びの場を構築する
	2	多様な学習者を迎える	・それぞれから捉える強みを構築する ・異質異種で場をよまらばよりつく
テーマ4 総合演習と認定	1	これまでのまとめ/事前課題	

# 令和7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

## 養成講座 修了要件（全体評価基準）

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

### 【2】実践スキルの習得

- 以下の3つの領域において、適切な指導スキルを実践できること。
- ① リス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を作成し、提出する。
- ・それに基づき、模擬講義（ワークショップ）を行い、他の受講者・講師からフィードバックを受ける。
- ・フィードバックをもとに指導改善ができる。

### 【4】総合評価（講師による最終確認）

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

## 評価基準表（全体観点について）

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

## 評価基準表（提出課題について）

評価観点	チェックポイント	参考になるアウトプット例
① 講義設計の意図の明確さ	・社会・現場に対する課題意識が込められているか ・自分の経験や価値観と結びついているか	シート①「なんのために」欄の記述、 模擬プレゼン
② 対象者の具体性	・誰に向けた課題かが具体的に書かれているか ・その人の「なぜやらせたいか」や状況がイメージできるか	シート②「誰のために」欄、ペルソナ 設定
③ 読みたい問いと学びの設計	・受講者の気づき、変化を促す問いがあるか ・知識伝達に留らず、体験的な学びになっているか	課題タイトル、ワークの設計、問いの 提示
④ プログラム構成（時間設計含む）	・講座全体の構成が明確で、時間配分が妥当か ・導入・展開・まとめの差れがあるか	設計シート③（時間・活動・質問）
⑤ ファシリテーションの意図	・参加者の主体性をどう促すかが示されているか ・「誰・何を・どう・いつ」の意図が立派であるか	設計シート④「入（やるまい）」欄、 ワーク内容
⑥ しつらえの創意工夫	・空間、ツール、質問紙などの「演出」に意図があるか ・講師の「how-yes-show-up」が設計に反映されているか ・講師にその人らしさがにじみ出ているか	講義・発表・導入時の工夫、「私の持 ち味・強」への発表
⑦ 自分らしさ（講師性）の発揮	・講師として立つ姿勢が自身の言葉で語られているか ・意図の意図を受けて改善の意が見られるか	プレゼン全体の語り口、まとめのメッ セージ、タイトルなど
⑧ フィードバックへの応答力（注意）	・「自分だけでは見えなかった視点」を取り入れているか	発表時のコメントへの応答、提出物

## 評価基準表（未達例）

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

未達例のケース	想定される問題	対応策
講義内容の理解不足	リス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受ける
模擬講義（WS）の質が低く、参加者の主体的な学びを促せる設計・実践ができていない	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、他の受講者の発言が著しく不適切な発言を繰り返す	未受講分の補講を受ける / 受講態度が著しく不適切な場合は修了認定の廃止
総合評価（実践力不足）	知識はあるが、実際の企業支援やアドバイザー育成の実践力が不足している	追加トレーニング（ロールプレイ・事例演習）を受け / 再評価の機会を設ける



目次

1.	本講座の前提／概観
2.	リスク推進アドバイザー育成を通じた4つの学び
3.	リスク推進アドバイザー認定講師育成の概観



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。

- ライフログ ラーナーとしてのマインドセット
- ファシリテーションの技術と実践
- AIとテクノロジーを味方につける力
- 学びのデザイン思考

**講師自身が「学び続ける人」**であることは、単に知識や技能を伝えるだけでなく、自分が率先に対応し続ける姿勢を示すことが重要である。学び続けることは、知識を確かなものにでき、それを活用し、他者と共有し、さらに新しい知識を生み出す糧となることである。本プログラムでは、学びを楽しむ力、情報を収集し分けあえる力、そしてその見解を周囲と共有する方法を磨いている。

リスク推進アドバイザーにとって、学びの場を作り、参加者の成長を促すためのファシリテーション能力は欠かせない。本プログラムでは、講師として必要なファシリテーションを、実践を通して、深く、特に「学びを促進する問い」を投げかける質問や、多様なバックグラウンドを持つ参加者に対する柔軟性、を磨き、参加者が主体的に学べる場を設計する力を鍛える。

急速に変化するAI技術は、学びの場を大きく変えている。AIは単なるツールではなく、コネクティブ・アシスタント(働き手)を擁するパートナーである。このプログラムでは、特定の場や状況に応じて、AIの活用による効果的な学びの場を構築し、AIを活用することで、新たな価値を生み出す場を設計する力を鍛える。

講師は単なる知識提供者ではなく、学びの場をデザインする促進者である。本プログラムでは、参加者が主体的に学び、学びの場を築ける力を養う。講師には、実践的なスキルや、効果的なファシリテーションの方法を通じて、学びの場が持つ可能性を最大化する技術を磨く。

リスク推進アドバイザー認定講師育成の概観

<b>目的</b>	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。この講座を通して、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。
<b>学習の柱</b>	<p><b>1. どのような視座視点でとらえ、何を学ぶべきかを理解する (WHY/WHERE/WHAT) ①</b> - 1点型教材</p> <p><b>2. 講師としての実践力を強化する (HOW) ②</b> - ワークショップ</p>

- 講師としてリスク、学び続ける姿勢を示すことの大切さを実感する。
- 市場動向を常に把握し、学びを促進するスキルを磨く重要性を認識する。
- 自身のキャリアや得意な強みを認識し、AIを活用しながら、称誉とコレクティブ・ピアーズの視点で相互支援する姿勢を持つ。
- 学びの場を設計し、ファシリテーションスキルを中心に磨く。
- 情報地図を作成し、アップデートし続ける力を養う。
- AI活用の実践で、ツールを味方につける感覚を養う。
- 最終的に学びの場を設計・ファシリテーションできる能力を評価。

リスク推進アドバイザー認定講師育成 シラバス

- 【講義概要】**
- ・ 講義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を段階的に習得する。
- 【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。
  - ・ 教育、キャリア支援、人材開発の実務経験がある方。
- 【プログラムの目標】**
- ・ ライフロンターラ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

ステップ	1. 講師としてのスタンス醸成	2. 学びの場の設計	3. ファシリテーション実践
目的	リスク推進の背景を理解し、自分自身の「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基礎を理解し、初歩的なデザインスキルを身につける。	ファシリテーションの基礎スキルを実践的に身につける。
事前動画学習 (180分)	1 講師としての役割・視点 (30分) WHY: 講師に求められる理由を再考。 WHAT: カリキュラムの設計と実践。学びを促すファシリテーターである。 2 自分らしさを磨く (15分) 3 学び続けることと情報収集 (20分) 学びの楽しさを創出するマインドセットを、実践から学ぶ。 4 AIを味方につける (15分)	1 学びの場を設計する基礎 (30分) 目的を明確にする。学習者中心のデザインを行うとは、目的・対象・場面の基本的な構成。伊勢とワークシッピング 2 多様な学習者への対応 (25分) 異なる背景のニーズに応じた柔軟なアプローチ。 それぞれが持つ短長の違いを理解する。出席者の能力。	1 ファシリテーションの基本 (25分) 正しいファシリテーションの意義とスキル。 2 多様な学習者への対応 (25分) 異なる背景のニーズに応じた柔軟なアプローチ。 それぞれが持つ短長の違いを理解する。出席者の能力。
ワークセッション	6時間 / 対面 1 場設計 2 講師としてのマインドセット 参加者同士でマインドセットを確立。 3 情報収集地図を作成 マインドセットを具体的なアクションにする。情報収集に活用するための地図。 4 活用を始める。	3時間 / オンライン 1 学びの場を設計するとは？ 目的・対象・場面を共有など。 2 学びの場の設計シナリオ作成実践 参加者同士で学びの場を設計。 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 グループで振り返り実践と評価を共有。 2 ファシリテーションセッション 講師や他の受講者からの具体的なアドバイスを受ける。

リスク推進アドバイザー認定講師育成講座カリキュラム

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 (180分)	事前動画 特定の場面/対象者に対しての、学びの設計とファシリテーションのプランを考える。
ワークセッション	6時間 / 対面 1 学びの場の総合設計発表 事前に設計した学びの場を実際にファシリテーション。他チームが受講者として参加し、学びの場をフィードバック。 2 認定評価セッション 講師からの最終評価と次のアドバイス。

【補足】カリキュラムの調整について

- 基本的なカリキュラムについては、前述のとおりだが、
- ・ 「参加者にとって一番学ぶべき点はどこか？」を事前およびキックオフで聞いておき、アレンジすることが望ましい。
  - ・ 【参考】2025年実証講座  
参加者はキャリアコンサルティングや、職業支援等は既に日常的な業務として行い一定スキルがある方たちだったので、参加者からのニーズを総合的に考え、「答えのない場をどうファシリテーションするか？」というところに重点を絞って、場を設計した。
  - ・ 特に、ファシリテーションスキルを限られた時間の中で習得してもらうのは難しいため、ビジュアルを使ってワークをしていく（ビジュアル思考）を取り入れることで、スキルを高度に問わない進め方のレクチャーと実践を行った。
  - ・ ※具体的には、実際に行ったワークショップ資料ご参照のこと。

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



リスク推進アドバイザー認定講師 動画教材

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	リスク推進アドバイザー認定講師とは？	
	2	認定講師に求められるマインド・スキルは？	・ 人材要件（求められるものは多い） ・ 視座視点（広い社会への関心） ・ 自分ファシリテーターである
	3	自分らしさを活かす	・ 自分の背景を理解し、強みと自己を理解する ・ コレクティブジャズ（西）
	4	AIを味方につける	・ AIを味方につける
	5	ライフロンターラーとしての役割	・ 情報地図を持つことの大切さ
テーマ2 学びの場を設計する	1	学びの場を設計する(基礎)	・ 目的を捉え、学習者を中心に据える～学びの場の設計とは ・ ワークショップ的な手法を取り入れる
テーマ3 ファシリテーションを実践する	1	ファシリテーションの基本	・ 正しい学びの場を構築する
2	多様な学習者を知る	・ それぞれから見える価値を構築する ・ 共有目標で場をまとまりをつくる	
テーマ4 総合演習と認定	1	これまでのまとめ/事前課題	

# 1 認定講師としてのスタンスを理解する



## 1 リスキル推進アドバイザー認定講師とは？

### リスキル推進アドバイザー認定講師育成の概観

- 【講座概要】**
- 講座概要本プログラムは、リスキル推進アドバイザーを育成する認定講師を養成することを目的とした全4回の学習プランで構成される。
  - 事前動画で基礎知識を学び、ワークショップでその内容を実践し深めることで、講師としての基礎力から応用力までを段階的に習得する。
- 【対象者】**
- リスキル推進アドバイザーとしての役割を担い、講師として他者を育成する意欲のある方。
  - 教育、キャリア支援、人材開発の実務経験がある方。
- 【プログラムの目標】**
- ライフロンダラーとしてのマインドセットを確立する。
  - 学びの場を構築・促進するスキルを習得する。AI活用と学びのデザイン思考を実践できる講師としての力を養成する。

あなたなら、  
どんな講座を設計しますか？

→考える観点を出示てみましょう

### 考えるべき視点は、たくさんある。

- |                  |   |
|------------------|---|
| 学習目標の<br>解像度をあげる | <ul style="list-style-type: none"> <li>●知識                     <ul style="list-style-type: none"> <li>✓受講者にどのような知識を身につけさせたいか？<br/>(例: リスキルの重要性、学びのデザイン思考、AI活用の基礎)</li> </ul> </li> <li>●スキル                     <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ワークショップを通じてどのようなスキルを習得させたいか？<br/>(例: ファシリテーション技術、学びの場の設計、情報収集力)</li> </ul> </li> <li>●マインドセット                     <ul style="list-style-type: none"> <li>✓講師としてどのような姿勢を育成したいか？<br/>(例: ライフロンダラーとしての意識)</li> </ul> </li> </ul> |
| 講座概観を<br>組み立てる   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●このプログラムの目的（リスキル推進アドバイザーの認定講師を育成）を達成するために、講座全体の流れはどうあるべきか？                     <ul style="list-style-type: none"> <li>✓どのような順番で知識・スキルを習得すれば効果的だろうか？</li> <li>✓対面とオンラインのどちらをどのように活用するとよさそうか？</li> <li>✓各回のテーマをどのように分けると理解がしやすいか？</li> </ul> </li> <li>●受講者にどのような体験を提供したいか？                     <ul style="list-style-type: none"> <li>✓受講者のモチベーションを引き出すには？</li> <li>✓学びの主体性を促す方法は？</li> </ul> </li> </ul>                                       |

### 考えるべき視点は、たくさんある。

- |              |   |
|--------------|---|
| 内容を<br>具体化する | <ul style="list-style-type: none"> <li>●事前動画の内容を考える                     <ul style="list-style-type: none"> <li>✓各動画のタイトルと主な学びのポイントは何か？</li> <li>✓各動画の長さ（目安: 15~20分）をどのように設定するか？</li> </ul> </li> <li>●ワークショップの内容を考える                     <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ワークショップで扱うテーマやアクティビティの具体例は？</li> <li>✓ワークショップの内容をどのように実践やディスカッションに落とし込むか？</li> </ul> </li> </ul> |
| 評価方法を<br>定める | <ul style="list-style-type: none"> <li>●どのように受講者の学びを評価するか？                     <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ワークショップ中の発表やディスカッション内容を評価する方法。</li> <li>✓最終認定で何を評価するか？ (例: 学びの場の設計とファシリテーションスキル)</li> </ul> </li> <li>●学びの成果を測るためにどのようなフィードバックを行うか？                     <ul style="list-style-type: none"> <li>✓フォーマット（口頭、書面など）とタイミング（即時、後日）。</li> </ul> </li> </ul>       |

# 令和7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（改訂）AI 学習支援ツール（活用マニュアル）

令和7年度 文部科学省  
【専門職大学院の最新実践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クリングのモデル構築事業

## AI チャットボット学習支援ツール 活用マニュアル

2026年2月

学校法人 YIC 学院

4.1 地域課題の多岐性	18
4.1.1 多岐なヒアリングボットの得意なユースケース【一部抜粋】	18
4.1.2 企業とAIチャットボットの連携	18
4.1.3 複合的なサービスプラットフォームの構築	18
4.2 運用改善の視点	19
4.2.1 利用シーンの拡大	19
4.2.2 アドバイザーの育成とフォローアップ機能	19
4.2.3 業務効率化と改善プロセス	19
4.3 近未来の展望	19
4.3.1 3年計画から5年計画への中期展望	19
4.3.2 AIを活用したリアルタイム分析機能	20
4.4 まとめ	20

### 目次

目次	0
1 はじめに	3
1.1 本マニュアルの目的	3
1.2 対象読者	3
1.3 リスク軽減アドバイザー	3
1.4 教育プログラム運営者	3
1.5 受講者実務担当者	4
2 AIチャットボットの概要	4
2.1 システム構成	4
2.2 企業とAIチャットボット	4
2.3 連携される効果	4
2.4 期待される効果	4
2.5 期待される効果	4
2.6 期待される効果	4
2.7 期待される効果	4
2.8 期待される効果	4
2.9 期待される効果	4
2.10 期待される効果	4
2.11 期待される効果	4
2.12 期待される効果	4
2.13 期待される効果	4
2.14 期待される効果	4
2.15 期待される効果	4
2.16 期待される効果	4
2.17 期待される効果	4
2.18 期待される効果	4
2.19 期待される効果	4
2.20 期待される効果	4
2.21 期待される効果	4
2.22 期待される効果	4
2.23 期待される効果	4
2.24 期待される効果	4
2.25 期待される効果	4
2.26 期待される効果	4
2.27 期待される効果	4
2.28 期待される効果	4
2.29 期待される効果	4
2.30 期待される効果	4
2.31 期待される効果	4
2.32 期待される効果	4
2.33 期待される効果	4
2.34 期待される効果	4
2.35 期待される効果	4
2.36 期待される効果	4
2.37 期待される効果	4
2.38 期待される効果	4
2.39 期待される効果	4
2.40 期待される効果	4
2.41 期待される効果	4
2.42 期待される効果	4
2.43 期待される効果	4
2.44 期待される効果	4
2.45 期待される効果	4
2.46 期待される効果	4
2.47 期待される効果	4
2.48 期待される効果	4
2.49 期待される効果	4
2.50 期待される効果	4
2.51 期待される効果	4
2.52 期待される効果	4
2.53 期待される効果	4
2.54 期待される効果	4
2.55 期待される効果	4
2.56 期待される効果	4
2.57 期待される効果	4
2.58 期待される効果	4
2.59 期待される効果	4
2.60 期待される効果	4
2.61 期待される効果	4
2.62 期待される効果	4
2.63 期待される効果	4
2.64 期待される効果	4
2.65 期待される効果	4
2.66 期待される効果	4
2.67 期待される効果	4
2.68 期待される効果	4
2.69 期待される効果	4
2.70 期待される効果	4
2.71 期待される効果	4
2.72 期待される効果	4
2.73 期待される効果	4
2.74 期待される効果	4
2.75 期待される効果	4
2.76 期待される効果	4
2.77 期待される効果	4
2.78 期待される効果	4
2.79 期待される効果	4
2.80 期待される効果	4
2.81 期待される効果	4
2.82 期待される効果	4
2.83 期待される効果	4
2.84 期待される効果	4
2.85 期待される効果	4
2.86 期待される効果	4
2.87 期待される効果	4
2.88 期待される効果	4
2.89 期待される効果	4
2.90 期待される効果	4
2.91 期待される効果	4
2.92 期待される効果	4
2.93 期待される効果	4
2.94 期待される効果	4
2.95 期待される効果	4
2.96 期待される効果	4
2.97 期待される効果	4
2.98 期待される効果	4
2.99 期待される効果	4
3.00 期待される効果	4
3.01 期待される効果	4
3.02 期待される効果	4
3.03 期待される効果	4
3.04 期待される効果	4
3.05 期待される効果	4
3.06 期待される効果	4
3.07 期待される効果	4
3.08 期待される効果	4
3.09 期待される効果	4
3.10 期待される効果	4
3.11 期待される効果	4
3.12 期待される効果	4
3.13 期待される効果	4
3.14 期待される効果	4
3.15 期待される効果	4
3.16 期待される効果	4
3.17 期待される効果	4
3.18 期待される効果	4
3.19 期待される効果	4
3.20 期待される効果	4
3.21 期待される効果	4
3.22 期待される効果	4
3.23 期待される効果	4
3.24 期待される効果	4
3.25 期待される効果	4
3.26 期待される効果	4
3.27 期待される効果	4
3.28 期待される効果	4
3.29 期待される効果	4
3.30 期待される効果	4
3.31 期待される効果	4
3.32 期待される効果	4
3.33 期待される効果	4
3.34 期待される効果	4
3.35 期待される効果	4
3.36 期待される効果	4
3.37 期待される効果	4
3.38 期待される効果	4
3.39 期待される効果	4
3.40 期待される効果	4
3.41 期待される効果	4
3.42 期待される効果	4
3.43 期待される効果	4
3.44 期待される効果	4
3.45 期待される効果	4
3.46 期待される効果	4
3.47 期待される効果	4
3.48 期待される効果	4
3.49 期待される効果	4
3.50 期待される効果	4
3.51 期待される効果	4
3.52 期待される効果	4
3.53 期待される効果	4
3.54 期待される効果	4
3.55 期待される効果	4
3.56 期待される効果	4
3.57 期待される効果	4
3.58 期待される効果	4
3.59 期待される効果	4
3.60 期待される効果	4
3.61 期待される効果	4
3.62 期待される効果	4
3.63 期待される効果	4
3.64 期待される効果	4
3.65 期待される効果	4
3.66 期待される効果	4
3.67 期待される効果	4
3.68 期待される効果	4
3.69 期待される効果	4
3.70 期待される効果	4
3.71 期待される効果	4
3.72 期待される効果	4
3.73 期待される効果	4
3.74 期待される効果	4
3.75 期待される効果	4
3.76 期待される効果	4
3.77 期待される効果	4
3.78 期待される効果	4
3.79 期待される効果	4
3.80 期待される効果	4
3.81 期待される効果	4
3.82 期待される効果	4
3.83 期待される効果	4
3.84 期待される効果	4
3.85 期待される効果	4
3.86 期待される効果	4
3.87 期待される効果	4
3.88 期待される効果	4
3.89 期待される効果	4
3.90 期待される効果	4
3.91 期待される効果	4
3.92 期待される効果	4
3.93 期待される効果	4
3.94 期待される効果	4
3.95 期待される効果	4
3.96 期待される効果	4
3.97 期待される効果	4
3.98 期待される効果	4
3.99 期待される効果	4
4.00 期待される効果	4

### 1. はじめに

本マニュアルは、「専門職大学院の最新実践アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」におけるAI学習支援ツール開発として、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「ヒアリングツール」の効果的な活用方法を指導することを目的としています。企業と受講者双方からの意見を効果的に収集・分析し、学習効果や受講者の満足度を高めるために、ヒアリングツールは欠かせない存在となっています。本マニュアルでは、その効果や活用方法を、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果的な活用方法の提示

企業と受講者双方に対するヒアリングを効果的かつスムーズに行うために、チャットボットやシミュレーションツールをどのように活用すればよいかを具体的に解説します。特に、AIを活用したインタラクティブな対話設計や、学習効果を最大化させるための効果的な活用方法や、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

企業とヒアリングツールと受講者ヒアリングツールは、それぞれ異なる目的や特徴を持っています。本マニュアルでは、運用の流れやヒアリング目的の設定、情報管理の注意点など、実際に活用するうえで必要な情報を提供し、アドバイザーや受講者がスムーズに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、企業と受講者双方の状況を正確に把握し、適切な支援を行うことが重要です。一方で、過度なデータ収集やヒアリングによって学習者の負担が増えることは避けなければなりません。本マニュアルでは、効果的なヒアリングと学習効果の最大化両立を促すための具体的な方法を紹介します。

#### 1.2 対象読者

##### 1.2.1 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。企業説明や受講者フォローにおいて、ツールを活用する方法を知りたい方を想定しています。

##### 1.2.2 教育プログラム運営者

プログラム全体の設計・運営責任を担い、受講者支援や企業連携の成果を高めたいと考えて

いる方。ヒアリングツール導入の効果や運用プロセスを理解することで、全体的な把握が容易になります。

#### 1.3 ヒアリングツールの概要

学習者一人ひとりの進捗や理解の状況、モチベーションをチャットボットで把握し、受講者ヒアリングツールを活用して、より効果的なフォローアップを実施する際に活用いただけます。

##### 1.3.1 システム構成

###### 企業とヒアリングツール

- チャットボット：企業の経営者や人事担当者への効果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、質問時に適切な回答を行うように学習を支援します。
- シミュレーションツール：企業説明後、アドバイザーが想定質問や疑問点をシミュレートし、効果的なヒアリングを行うためのツールです。

###### 受講者ヒアリングツール

- 個別ヒアリングボット：受講者の基本情報、進捗状況、学習目的、到達目標などを体系的に把握するためのAIチャットボット。
- 2週目以降のヒアリングボット（予定）：前回の進捗記録をもとに、学習状況の変化や課題を継続的にフォローアップするためのAIチャットボット。個人ごとの進捗に応じた個別支援を実現しています。

##### 主要機能

- インタラクティブな情報収集：テキストベースのAIチャットボットが、企業や受講者の状況に応じて適切な質問を生成します。
- シミュレーションによる企業説明：企業説明や疑問点をあらかじめ想定し、多様な対話パターンをシミュレート可能。
- データの統合と連携：ヒアリングで得られた定性・定量データを一貫性のあるフォーマットで管理し、プログラム全体の分析や改善に活用します。

##### 期待される効果

- 効果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。

- 多岐なデータに基づく教育プログラムの改善：企業の実績や受講者の学習成果まで、豊富な情報を収集し、効果的な改善を実施します。
- 受講者の学習体験の向上：学習進捗や疑問点を早期に発見・対応し、きめ細かなサポートを実現します。

# 令和7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. 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・総務担当者との話を収集し、DX推進における課題や人材育成ニーズを深く把握するための設計されたフォームです。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、それぞれ独自の目的や期待効果、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

企業ヒアリングツールは、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、企業独自のDX推進上の課題や人材育成ニーズを体系的に把握することが可能になります。従来行われていた個別訪問ヒアリングを行うため、平均に概ね1時間程度の対面時間が必要でしたが、チャットボットの導入により事務的・単純作業を削減し、訪問時の対面時間より有意義なディスカッションに集中させることができます。また、AIチャットボットは、テキストベースのやり取りを通じて定性的な意見を収集し、それを活用しやすいうえで整理・構成します。企業独自の意見を収集しながら、経営課題の育成ニーズを詳細に把握できることにより、実業者が経営プログラム条件を分析し優先順位が整理されやすくなります。

さらに、事前収集した情報を基に、訪問時にはより焦点を絞ったヒアリングやアドバイスをすることが可能です。あらかじめ企業の基本情報や経営課題を把握していることで、短い訪問時間で最も重要な課題を掘り出し、より深いディスカッションを実施することが可能です。

#### 2.1.2 基本的な使用方法

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

1. **事前回答方式**
  - 企業担当者毎に専用URLを通知
  - 担当者等の都合の良い時間に回答を入力
  - 質問の順番に回答でき、回答に応じて次の質問が自動的に表示
  - アドバイザーのコメントやメニューから必要な項目を選択可能
2. **アドバイザー主導方式**
  - 企業招待時にアドバイザーが開始
  - アドバイザーがボットの操作を呼び上げ、企業担当者との対話で開始
  - 30分を目安に3つの主要課題を確認



## 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「対談シミュレーション」と「実践シミュレーション」を統合的にサポートするものに開発されました。企業の特性や業種や経営課題を踏まえたシミュレーションを行うことで、アドバイザーは短期でも的確なヒアリング計画を立てやすくなります。ツール内で様々な質問や回答パターンを想定することで、訪問に必要の質問や話し出すべき話題を事前に整理しやすくなります。また、シミュレーションを繰り返すことで、アドバイザーの質問技術や傾聴力の向上も期待できます。また、実践的なシミュレーションを繰り返すことで、DX推進に関わるさまざまな企業のケースや課題を体験できます。特に、業界特有の用語や状況、組織文化などを学ぶ機会にもなるため、アドバイザーのコンプライアンス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ブラウザ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「企業調査者ボット」の2つのUIを切り替えて操作し、以下の手順で利用します。

1. **事前準備**
  - 専用のURL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。
  - カンパニー情報を入力します。これには、企業の基本情報（業種、従業員数、売上高など）、過去のヒアリング履歴、現在の課題設定、DX推進状況などが含まれます。



### 2.3 運用上の注意点

チャットボット・シミュレーションツールを通じて企業から得る情報には、企業戦略や組織体制など秘密性の高い情報が含まれます。そのため、運用時には情報漏洩対策やセキュリティの周知徹底が不可欠です。また、企業が得る事業課題を正確に把握し、それを人材育成ニーズとどのように結びつけるかが重要です。シミュレーション内容を基にした個別対応が必要です。DX人材育成プログラムや企業独自の課題やニーズを踏まえて運用する必要があります。チャットボットやシミュレーションツールの導入前に企業担当者との十分に行うべきです。回答の質や量が期待外れな場合もあります。そのため、あらかじめツールの意義や期待される成果を丁寧に説明し、共通認識を形成することが大切です。

基本的な利用の流れは以下の通りです：

1. **初期設定 (2-3分)**
  - 企業名、業種、主要製品・サービス、従業員数、年売上高、設立などの基本情報を確認
  - データの取り扱いに関する説明と同意の取得
2. **本番 (20-25分)**
  - 目的や課題の明確化から対話を開始
  - 具体的な事例を共有しながら、定性的な課題を把握
  - 企業の状況に応じて、より深いディスカッション
  - 最終的な確認しながら、3つの主要課題を特定・深掘り
3. **まとめ (3-5分)**
  - 取り出した内容の整理と確認
  - 特定された3つの主要課題の説明
  - 追加の質問や疑問の確認
  - 次のステップの案内

ヒアリング中は、企業側の回答に基づいて質問を4段階（任意質問はあるが行動なし、2解決に向けての努力、3解決まで対話、4より深い議論を促す）で進め、各段階の優先順位付けを行います。回答データは自動的に蓄積され、最終的に以下の項目を含むレポートが生成されます。

- 1. 主要な事業課題（目標）
- 2. 各課題の背景や課題
- 3. 課題に関連する具体的な事例や状況
- 4. 適切なリスクコミュニケーションの手段
- 5. 事業課題に対する数値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会話のポイントを整理することが可能です。

シミュレーションの紐付けも可能で、通常は2-10ターンで設定され、これにより対話の長さや傾向も調整できます。

2. **シミュレーションの実行**
  - 入力されたカンパニー情報に基づいて、2つのAIボットが対話を開始します：
    - 企業ヒアリングボットは、アドバイザーと一緒に質問を生成し、企業の状況に応じた適切な質問を行います。
    - 企業調査者ボットは、入力情報に基づいて企業調査者として応答し、実際の企業の反応をシミュレートします。
  - チャット形式のインターフェースで対話が行われます：
    - アドバイザーの操作に対して、企業調査者ボットがリアルタイムで回答します。
    - 質問内容に応じて、次の質問が自動生成され、対話が自然に続きます。
    - 30分を目安に3つの主要課題を抽出することを目標に実施します。

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、システムが以下の項目を評価します：
    - 対話の長さ（対話の質や深さの指標）
    - 質問の適切性（質問の種類、深さ、タイミング）
    - 対話の効率性（質問の重複、重複）
    - 回答の質や深さ
    - コミュニケーションの状況
  - 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**
  - 会話ログや評価結果が自動的に保存されます。
  - アドバイザーは対話履歴を確認し、コメントを追加することが可能です。
  - 保存されたデータは第三者の参照や分析に活用され、次の訪問やトレーニングに活用することができます。

このシミュレーション機能では、カンパニー情報に基づいて企業調査者ボットが質問を生成するため、実際の企業訪問を反復し学習することが可能です。特に、業界特有の用語や企業文化に合わせた質問パターンを学習することで、実際の訪問時により効果的なヒアリングを実施できるようになります。

さらに、シミュレーション結果やチャットボットでの対話履歴は、アドバイザーだけでなくプログラム運営者や企業担当者にも適宜共有し、改善のサイクルを回す必要があります。訪問後の振り返りや次回のヒアリングの改善に役立てることで、ツールの活用効果を高めることができます。

## 2.4 まとめ

企業ヒアリングツールは、DX人材育成プログラムに不可欠な企業活用を促進し、企業の経営課題や人材育成ニーズを的確に把握するための強力な手段です。チャットボットによる体系的な情報収集、シミュレーションツールによる実践的な事例学習の組み合わせにより、限られた訪問時間を最大限に活用することが可能になります。チャットボットは、事前の情報収集や準備を促進し、企業の状況に応じた質問を生成するための基盤を提供します。特に、テキストベースでの対話を通じて得られる定性的な情報は、訪問時の対話を補完し、より深い対話を得ることに役立ちます。一方、シミュレーションツールは、アドバイザーのスキル向上や実践的な学習をサポートします。業界特有の用語や企業文化を反映したシミュレーションを通じて、アドバイザーは実際の訪問時により効果的なヒアリングを実施できるようになります。これらのツールを適切に活用し、得られた情報を適切に共有・活用することで、企業のDX推進や人材育成を効果的に進め、形でのサポートをすることが可能になります。同時に、情報セキュリティやデータの管理や企業への信頼確保などにも十分な注意を払いながら、プログラムの目的達成に向けて取り組んでいくことが重要です。

# 令和7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

## 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把握を継続的かつ体系的に行うためのAIチャットボットを中心とした仕組みです。初回ヒアリングレポートと、2回目以降の半定額型レポートの2種類で構成されています。従来の対面や電話・メールによるフォローアップを削減し、受講者層別のモチベーション向上などを考慮し、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 初回ヒアリングレポート

#### 3.1.1 使用目的と期待効果

本ツール（初回ヒアリングレポート）は、受講者の進捗をサポートする多目的のツールです。まず、受講者が自己学習を進めるなかでの進捗状況や学習意欲を定期的に確認することで、学習状況の把握に役立ちます。これにより、受講アドバイザーや受講者支援担当者が個別に問題を抱えている受講者や、チャットボットによって自動化・標準化することができないような受講者の課題をAIが検知し、必要に応じて適切なサポートを提供することで、フォローアップ支援の質を高めることができます。特に、学習が停滞している受講者やモチベーションが下がっているような受講者は、ツールからのアラートを受けて適切なフォローアップを行うことが容易になります。

さらに、受講者が自分自身の学習状況を確認し、必要に応じて進捗やモチベーションを向上させるためのサポートを提供することで、進捗の遅延や学習意欲の低下を防ぎ、学習意欲を向上させることができます。また、学習意欲を向上させることで、学習意欲が低下している受講者に対して適切なサポートを行うことで、モチベーション向上や学習意欲向上を実現し、学習意欲向上を実現し、必要に応じて進捗やモチベーションを向上させることができます。

初回ヒアリングレポートは、受講者の進捗を多角的に把握する3つの重要な機能を備えています。継続的な状況把握機能として、進捗の遅延や学習意欲の低下を早期に検知し、適切なサポートを提供し、学習意欲を向上させることができます。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モチベーション、学習環境、スキルレベルなど、複数の観点からの分析を行います。初回ヒアリングでは、受講者の基本情報や学習状況、学習意欲、学習目標などを体系的に把握し、2回目以降の半定額型レポート（2回目以降）に活用し、学習意欲を向上させるためのサポートを行います。

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モチベーション、学習環境、スキルレベルなど、複数の観点からの分析を行います。初回ヒアリングでは、受講者の基本情報や学習状況、学習意欲、学習目標などを体系的に把握し、2回目以降の半定額型レポート（2回目以降）に活用し、学習意欲を向上させるためのサポートを行います。

さらに、インテリジェントなフォローアップ機能として、チャットボットが学習内容を分析

- ・ 回答ごとに回答をまとめてフィードバック
- ・ 全体で20問程度の対応にもなるよう調整
- ・ 否定的な回答も検知（※「[[A/B選択]]」）

受講者側は自動的に生成された、以下の項目を左右のレポートが生成されます！

- ・ 現在の学習状況
- ・ 主要な課題
- ・ 適切な対応策（2回目以降）
- ・ モチベーション向上
- ・ アドバイザーへのメッセージ

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



図3 受講者ヒアリングレポートイメージ（初回）

#### 3.1.2 運用上の注意

受講者ヒアリングツールを効果的に運用するためには、いくつかの重要な注意点が重要です。まず、情報セキュリティとプライバシー保護の観点から、受講者の個人情報や学習意欲を扱う際には、適切なセキュリティ対策とアクセス権限管理が不可欠です。同時に、回答取得や学習意欲の向上など、プライバシー保護に関するガイドラインを明確に設定する必要があります。また、質問に対しては、実際の学習データを分析しながら、受講者のニーズに合った質問や深い見聞を積極的にアップデートしていくことが重要です。「質問が多すぎる」「回答が簡易すぎる」などの声があれば、適宜改善を検討します。



図4 2回目以降のヒアリングレポート画面イメージ

### 3.2 基本的な使用方法

インストーラーはインストール後、最初に受講者情報や初回面接記録、名簿にチャットインタフェースが構築されています。

1. 開始方法の確認
  - ・ 初回ファイルがある場合：「ファイルから読み込む」タブでMarkdown ファイルを読み込み
  - ・ 開始がない場合：「開始がない方」タブで基本情報（名前・所属・受講開始日）を入力
2. 対話の実施（15-20分）
  - ・ AIから自動的に対話メッセージが送信され対話開始
  - ・ 業務状況 → 受講目的 → 学習意欲の確認
  - ・ 最大7段階完了（質問がない場合は「終わりにしたい」で強制にまとめ）

し、指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。学習意欲の不足や課題の把握、継続的なフォローアップが必要な場合には、アドバイザーにアラートを通知し、受講者の学習状況に合わせて、必要に応じて個別サポートや、学習意欲への継続的なフォローアップを推奨することで、効果的な学習成果を期待します。

#### 3.2.1 基本的な使用方法

インストーラーは、インストール後の必要事項を入力するステップ形式のUIを備えています。「インストールガイド」として、以下の手順でヒアリングを実施します：

1. 初期設定（2-3分）
  - ・ 受講者の名前確認
  - ・ 過去のヒアリングレポートの参照（存在する場合）
  - ・ データの取り扱いは説明と同意の取得
2. 本題（15-20分）
  - ・ 業務状況の確認
  - ・ 受講者の学習意欲
  - ・ 自身の業務内容や学習状況
  - ・ 前回の進捗（2回目以降）
  - ・ 学習意欲の確認
    - ・ 自己にとっての価値
    - ・ 業務上の必要性
    - ・ 会社からの期待
  - ・ 学習意欲の向上
  - ・ 学習意欲を向上させるためのヒント
  - ・ 受講者の課題
  - ・ 対応策の提案
  - ・ 規定の力量（スキル/能力）
  - ・ これまでの学習意欲
  - ・ 学習意欲の向上方法
  - ・ Udemy 受講者の進捗状況
3. まとめ（3-5分）
  - ・ 聞き取った内容の要約と確認
  - ・ 特定された課題の解決
  - ・ 今後の学習意欲の向上

ヒアリング後は、以下の点に注意して実行します：

- ・ 受講者ヒアリングレポートの生成、回答を引き出す

モチベーションへの影響も重要な要素です。受講者のモチベーションを高めるため、定期的な学習意欲の把握と、進捗や課題のフィードバックを行います。また、定期的な学習意欲の把握により、進捗や課題の把握に役立ちます。また、定期的な学習意欲の把握により、進捗や課題の把握に役立ちます。また、定期的な学習意欲の把握により、進捗や課題の把握に役立ちます。

さらに、アドバイザーとの連携も重要です。必要に応じて介入ができるよう、受講者ごとの学習レポートやアラートアドバイザーに連携を行います。アドバイザーの受講意欲を向上させるためのサポートや、モチベーション向上のためのサポートを提供することで、より効果的な学習成果を期待します。

- ・ 受講者の学習状況やモチベーションの把握
- ・ 受講者の課題やモチベーションの把握
- ・ 適切な対応策（2回目以降）の提供
- ・ 適切な学習意欲の向上

#### 3.2.2 2回目以降のヒアリングレポート（半定額型）

##### 3.2.2.1 使用目的と期待効果

2回目以降のヒアリングレポートは、初回とは異なる「半定額型」のレポートを使用します。初回の学習意欲を向上させ、学習意欲の向上や学習意欲の向上をサポートすることで、受講者の成長を支援します。

また、学習意欲を向上させることで、学習意欲が低下している受講者に対して適切なサポートを行うことで、モチベーション向上や学習意欲向上を実現し、学習意欲向上を実現し、必要に応じて進捗やモチベーションを向上させることができます。

- ・ 前回の進捗確認：初回で検出された課題を継続しながら、学習意欲やモチベーションを向上させる
- ・ 新たな課題や学習意欲の把握：受講者の学習意欲を把握しながら、学習意欲に状況を確認
- ・ AI応答からのプロンプトの自動生成：対話中から生成された質問をもとに、受講者プロンプトが自動的に生成されます
- ・ MarkDown ファイルによる受講者の進捗記録：受講者側からMarkdown ファイルとして保存され、学習意欲レポートに活用されます

3. 保存と終了
  - ・ AIが業務を終了後、「ヒアリングを完了して終了」をクリック
  - ・ MarkDown ファイルが自動でダウンロード（初期利用時にのみのみ）

#### 3.2.3 運用上の注意

ファイル管理について  
自動ダウンロードしたファイルを使用し、受講者側には読み込みが必要となります。個人情報を含むため、厳重に管理してください。

#### 3.2.3.1 運用上の注意

- ・ プログラムを再起動すると対話内容が更新されます
- ・ AI応答をもとにプロンプトが自動的に生成されるため、対話中に学習意欲が変化することがあります

#### 3.3 まとめ

受講者ヒアリングツール（チャットボット）は、DX人材育成プログラムにおける学習意欲の向上や課題把握を可能にし、多様な学習意欲をサポートするための重要なツールです。従来の人対人対話で対応できなかった「大規模かつ個別化された学習意欲」を可能にすることで、学習意欲の向上に貢献し、学習意欲の向上をサポートします。また、受講者の学習意欲を向上させることで、学習意欲が低下している受講者に対して適切なサポートを行うことで、モチベーション向上や学習意欲向上を実現し、学習意欲向上を実現し、必要に応じて進捗やモチベーションを向上させることができます。

# 令和7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. 今後の展望と検討事項

本書では、これまで紹介してきた企業・受講者とアテンドプログラムのさらなる活用や、今後に向けてべき構築促進・運営改善の方向性についてまとめます。企業と受講者の両方から得られる情報を基盤とし、DX人材育成プログラムの質と効率を引き上げるためには、ツールや運用を継続的に改善し、新機能を追加・改良し続けることが重要です。

### 4.1 機能拡張の方向性

#### 4.1.1 受講者ヒアリングボットの仲立エージェント【一部実現】

令和7年度より、2項目以降のヒアリングに「仲立機能ボット」を導入しました。前回の構築促進をより学習効果の向上を目的としたフォローアップし、販売促進で得られる知見を蓄積しています。今後は、回答傾向に応じて適切なラーナーを自動的に紹介するなどのさらなる説明機能を進めていきます。学習履歴や受講者の進捗状況、学習履歴や学習ログ、企業別ヒアリングデータを参照し、個々の受講者に最適な学習コンテンツやフォローアップを提供する仕組みを構築します。たとえば、個別の課題を解決するための受講者の状況や、習得を要する具体的なスキルなどが、学習の方向性を具体的に示すことで学習効果を高めます。

#### 4.1.2 企業ヒアリングツールの連携強化

企業情報の自動収集と分析高度化では、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情報・業務データを、リアルタイムに分析・活用する機能を強化します。企業別のDX達成度や課題の優先順位を把握しやすくする、アドバイザー間の情報共有や課題のフォローアップをより円滑に行えます。連携シミュレーションの高度化においては、シミュレーションツールを用いたアドバイザーのトレーニングにおいて、受講者側から得られる個別のフィードバック、よりリアルタイムにフィードバックを構築します。企業独自の課題や企業固有のスキルを盛り込むことで、企業固有のスキルアップと知識の最大化を図ります。

#### 4.1.3 統合的なデータプラットフォームの構築

企業・受講者データを一括管理では、企業ヒアリングデータと受講者ヒアリングデータを統合的に管理し、両者の関係性を分析できるプラットフォームを構築します。企業と受講者の両者から得られるデータを統合し、両者の関係性を分析できるプラットフォームを構築します。企業と受講者の両者から得られるデータを統合し、両者の関係性を分析できるプラットフォームを構築します。

#### 4.2 AIを活用したリアルタイム分析機能

受講者や企業側の両方からリアルタイムに得られるデータを分析し、オペレーションの向上や個別な課題をリアルタイムで検知する機能を強化します。アドバイザーが状況に応じて適切なサポートを提供します。作成されたデータや学習履歴をアドバイザーが閲覧・確認し、個別の状況に合わせてアドバイスを提供することができるようになります。受講者が得意な学習内容や、企業からの追加要望が出力され、柔軟な対応が可能な仕組みを構築します。

#### 4.3 AIを活用したリアルタイム分析機能

受講者や企業側の両方からリアルタイムに得られるデータを分析し、オペレーションの向上や個別な課題をリアルタイムで検知する機能を強化します。アドバイザーが状況に応じて適切なサポートを提供します。作成されたデータや学習履歴をアドバイザーが閲覧・確認し、個別の状況に合わせてアドバイスを提供することができるようになります。受講者が得意な学習内容や、企業からの追加要望が出力され、柔軟な対応が可能な仕組みを構築します。

#### 4.4 まとめ

令和7年度には受講者ヒアリングツールの仲立機能ボットを導入し、継続的な学習促進の基盤を構築しました。今後の展望としては、企業ヒアリングツールとのデータ連携による統合的なDX支援体制の構築が挙げられます。さらに、ゴール設定の自動化やAIを活用したリアルタイム分析など、より効果的な学習支援を実現するための新機能の開発が期待されています。これらの取り組みを通じて、企業・受講者の両方に対する学習効果が向上し、DX人材育成プログラムの全体の学習効果や達成率がさらに向上することが期待されます。定期的な運用評価を行いながら、関係のニーズに合わせて機能追加・改善を続けることで、より多岐にわたる課題を解決できる仕組みを構築していくことで、

AI分析による意思決定支援機能では、収集したデータをAIで解析し、課題の優先度や支援が必要な受講者の特定、プログラムの改善点などを自動で検知する機能を強化します。運用状況をリアルタイムで分析し、プログラムの改善点やアドバイザーの働き方をレポートします。

## 4.2 運用改善の検討点

### 4.2.1 利用シーンの拡大

各課の課題・セミナー終了後に継続的な学習支援や学習履歴の自己評価を実施し、それをチャットボットが自動で検知・分析する仕組みを取り入れます。学習履歴の分析や課題管理へのフィードバックを自動化して、受講者の課題をより正確に把握し、適切なサポートを提供します。受講者は学習を進めると、アドバイザーから個別のアドバイスを受けられるようになる仕組みを構築します。受講者の学習履歴やモチベーションを継続的に把握します。メンタリングやグループワークのフィードバック、自己学習意欲の理解促進など、受講者ヒアリングツールが対応できる機能を強化します。また、OEAによる学習履歴やスキル習得全体を支援する統合プラットフォームとしての活用も視野に入れます。

### 4.2.2 アドバイザーの育成とフォローアップ体制

アドバイザー向け研修にシミュレーションツールを組み込み、定期的に別部スキルをアップグレードする機会を設けます。研修動画や企業ニュースの変化に応じて、新機軸を研修に追加し、個別のスキル向上を期待していきます。アドバイザー間で企業情報やデータ管理やフィードバックを共有し、良い事例や課題事例を認識できるようにコミュニケーションや仕組みを整えます。ツール導入の「標準手順」やベストプラクティスをアップデートし、運用体制のスキルレベルを向上させます。

### 4.2.3 運用評価と改善プロセス

ツール導入後、収集するデータや導入効果や運用・定常運用から得られる指標を定めます。例えば、ヒアリング時間の短縮率や学習者のドロップアウト率の低下など、具体的な数値目標を設定し、定期的に振り返りを行うことで運用状況につなげます。企業側からの評価や受講者に対して定期的にアンケートやフィードバックを実施し、チャットボットの運用や個別サポート、シミュレーションツールの効果を検証するレポートを作成します。ユーザーの声を反映して運用状況や個別サポートを改善していくことが重要です。

## 4.3 新規機能の提案

### 4.3.1 ゴール設定からディレクターへの分析機能

受講者や企業が設定するゴールを、個別化された学習目標やスキル指標と落とし込む機能を構築します。チャットボットを活用し、目標設定が複雑な場合にも的確にゴールを設定



1.2. 利用手続き

LMSの利用アカウントについては以下の順になります。

1.2.1. アカウント登録

利用アカウントは、「サイト管理」→「ユーザー」から、「新しいユーザーを追加する」メニューより作成します。

「ユーザー名」「姓」「名」「メールアドレス」は必須です。「パスワード」は、16桁以上で英数字は任意に選択するメールアドレスと一致するが、任意の指定を行うことも可能です。



1.2.2. アカウント編集

「ユーザー一覧」から該当するアカウントを編集することができます。編集時はパスワード、登録料と同様となります。

1.2.3. アカウントの利用停止

アカウントごとに、アカウントの利用を永続的に停止することができます。「ユーザー一覧」から該当するアカウントの停止欄により実施します。

1.2.4. アカウント削除

「ユーザー一覧」から該当するアカウントを削除することができます。

1.2.5. パスワードを忘れた場合

ユーザーまたはメールアドレスからアカウントを特定し、パスワード再発行の画面を表示させることができます。メールアドレスが複数ある場合、登録されているメールアドレスから再発行を行います。

2. 基本操作

2.1. ログイン

2.1.1. LMSサイトへアクセス

WEBブラウザのアドレスに以下のURLを入力し、アクセスしてください。



2.1.2. LMSサイトにログイン

サイトにアクセスするとログイン画面が表示されます。



ユーザー名とパスワードを入力し、ログインボタンをクリックしてください。

ログインに成功すると、サイトTOP画面の右上に自分の名前が表示されます。



2.1.3. ログインできない場合

ユーザー名とパスワードが間違っている場合、ログインできません。「パスワードをお忘れですか?」のリンク先、ユーザー名を間違えているメールアドレスを入力することで、既定のアドレスのメールが届きます。メールのリンクに従って、正しいパスワードを設定することでログインすることができます。

2.1.4. ログイン通知メール機能

当システムを操作する際に、新しいセッションが行われた場合、設定により送信しているメールアドレスに対し、ログイン通知メールが届きます。

2.2. ログアウト

2.2.1. LMSからログアウト

画面上部にあるユーザー名をクリックすると、メニュー画面が表示されます。メニュー画面の一番下にある「ログアウト」をクリックします。



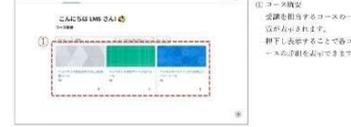
ログアウトに成功すると以下の画面が表示され、右上に「ログイン」と表示されます。



2.3. LMSの画面構成

2.3.1. トップページ

ログイン後は、受講を担当するコース一覧（マイコース）が表示されます。



2.3.2. ブロックの追加・位置の変更

「編集モード」にする事でブロックの追加・削除を行うことができます。

2.3.2.1. ブロックの追加

① 画面右上にある「編集モード」をクリックします。



「編集モード」になるとスイッチがオンになり、青く表示されます。

② 「+」ブロックを追加する」をクリックします。



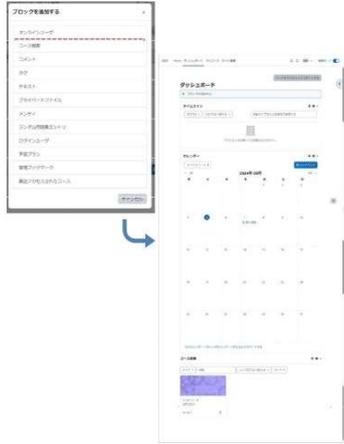
2.3.2.1. ブロックの位置変更

① 画面上部にある「編集モード」をクリックします。

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



③ ボタンアップしたメニューから、追加するブロックをクリックすると、選択したブロックが画面下部に追加されます。



学習管理システム (LMS)  
利用マニュアル  
(受講者用)

2024.02.29 第1版  
2024.01.31 第2版  
2025.01.31 第3版

3.4.4. 講座・科目の管理.....25

・ 6 ・

1.2. ログイン

1.2.1. LMS サイトへアクセス

WEB ブラウザのアドレス欄に以下のURLを入力し、アクセスしてください。

YTC LMS サイト	https://lms.ytc.or.jp/
-------------	------------------------

1.2.2. LMS サイトにログイン

サイトにアクセスするとログイン画面が表示されます。

ユーザー名とパスワードを入力し、ログインボタンをクリックしてください。



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

1.2.3. ログインできない場合

ユーザー名やパスワードが間違っているなど、ログインできない場合、「パスワードを忘れましょす」のリンクをより、ユーザー名または登録しているメールアドレスを入力することで、仮忘方法についてのメールが送られます。

メールの送信に際して、新しいパスワードを設定することと確認することができます。

1.2.4. ログイン通知メール機能

利用者がログインする際、正しいログイン情報を入力された場合、設定により登録しているメールアドレス宛に、ログイン通知メールが送られます。

・ 2 ・

目次

1. 学習管理システムの利用.....1

1.1. はじめに.....1

1.1.1. ユーザー名とパスワード.....1

1.1.2. 学習管理システム (LMS) に関するお問い合わせ.....1

1.2. ログイン.....2

1.2.1. LMS サイトへアクセス.....2

1.2.2. LMS サイトにログイン.....2

1.2.3. ログインできない場合.....2

1.2.4. ログイン通知メール機能.....2

1.3. コースの表示.....3

1.3.1. コースを表示する.....3

1.4. メッセージの送受信.....4

1.4.1. メッセージの送信.....4

1.4.2. メッセージの受信 (設定).....4

1.5. ログアウト.....8

1.5.1. LMS からログアウト.....8

2. コース受講のながれ.....9

2.1. コースの受講開始.....9

2.2. 非同期受講開始.....10

2.3. 教材ダウンロード.....10

2.4. オンライン学習.....11

2.5. オンライン受講・受講・ワークジョブ.....11

2.6. 受講完了.....12

2.7. 修了アンケート.....13

2.8. その他.....13

3. 学習コンテンツ.....14

3.1. 教材の紹介.....14

3.1.1. 教材を閲覧する.....14

3.2. 課題の提出.....16

3.2.1. 課題を提出する (ファイル).....16

3.3. 学習履歴の確認.....19

3.3.1. 受講履歴を確認 (ファイル).....19

3.4. フォーム.....21

3.4.1. 新しいテストセッションを作成する.....21

3.4.2. 受講履歴のテストセッションの送信 (提出方法).....22

3.4.3. テスト開始を設定する (教科書の設定).....23

・ 4 ・

1. 学習管理システムの利用

1.1. はじめに

本講座では、e-Learning を受講する目的で構築される学習管理システム (LMS) により担当や講師側が等  
の役割を行います。  
LMS には、資料の閲覧・ダウンロード、課題の閲覧、通知の送信、小テストの受験、フォーム (ディス  
カッション)、フィードバックの報告などの機能が備わります。  
LMS を利用するためには、「YTC LMS 受講者アカウント」でログインします。

1.1.1. ユーザー名とパスワード

LMS をログインするためには、「YTC LMS 受講者アカウント」が必要になります。  
ユーザー名とパスワードは絶対に忘れてください。

パスワードの取り扱いについて

- パスワードを後で取り戻すには、以下のようないくつかの条件が満たされます。
- 自分のパスワードを他人に教えない。
- パスワードを他人の目につくところに貼らない。
- パスワードを紙に書いて、パソコンのファイルに保存したりしない。
- パスワードを入力する際は、雑音から聞きこまれていないことを確認する。
- 他人がパスワードを入力中は、画面をキーボードを見ない。

パスワードは暗号化されてシステムに格納されます。これを忘れると、暗号をもとに戻せない仕  
組みになっていますので、LMS を検索なくなります。忘れてください。

1.1.2. 学習管理システム (LMS) に関するお問い合わせ

担当講師、または事務局までお問い合わせください。

・ 1 ・

1.3. コースの表示

ここでは、自分が受講しているコースを表示する方法を説明します。

ログインすると表示されているコースの一覧が表示されます。

※ 必修科目の受講履歴は終了したコースは赤い (アクセス不可) となります。

1.3.1. コースを表示する

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



コースが表示されます



・ 3 ・

# 令和7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

## 1.4. メッセージの送信

コースに参加しているユーザーがメッセージの送信を受けることができます。メッセージは LMS に登録されているユーザーに対しては任意でリアルタイムで送られます。ログアウトしているユーザーに対しては次回ログイン時にメッセージを受信します。

送信設定によってはメールでの受け取りも可能です。

### 1.4.1. メッセージの送信

ユーザーが参加しているコースであれば、このユーザーを選択することでメッセージを送ることができます。チャットボックスからメッセージを送付するコースは同一メッセージを一斉送信することも可能です。



① 送信したいユーザー一覧が表示されます。メッセージを送りたいユーザーが参加するチャットボックスを選択します。



- 4 -

### 1.4.2. メッセージの受信設定

新規メッセージが届いた場合、LMS 側で自動的にアラートをオンにした場合にのみ「メッセージボックス」欄に未読通知が表示されます。このメッセージを「メールでの受信を許可する」を選択することができます。

① LMS 側でオンになっているユーザーを選択し、「プッシュ通知」を選択します。



② 「メッセージプッシュ通知」を選択します。



- 6 -

## 1.5. ログアウト

### 1.5.1. LMS からログアウト

画面上部にあるユーザー名をクリックすると、メニュー画面が表示されます。メニュー画面の「ログアウト」をクリックします。



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



- 8 -

③ 下部にある「通知したユーザーに対して」の欄をクリックするとメニュー画面が表示されます。メニュー画面から「メッセージ」を選択し、送信します。



④ 表示されたポップアップボックスで、送信したいメッセージを入力し、「送信」をクリックして送信します。



⑤ 送信したユーザーがメッセージを受信し、新規メッセージが届いた場合、LMS 側で自動的にアラートをオンにした場合にのみ「メッセージボックス」欄に未読通知が表示されます。「メッセージボックス」欄に未読通知が表示されます。また、受信したメッセージの送信設定によってはメッセージの内容がメールでも送られます。



- 5 -

⑥ 追加オプションの「メール」を「ON」に、「OFF」を切り替えます。オンラインメッセージ (LMS) へのログアウト (ログアウト) を通知し、「ON」の場合はメールを受信し、「OFF」の場合はメールを受信しません。



- 7 -

## 2. コース受講のながれ

受講するコースのながれについて説明します。

### 2.1. コーストップ画面

受講するコースを選択し、今後のながれ及び進捗状況が表示されます。受講状況などにより進捗や変更が随時行われますので、内容については進捗確認してください。



- 9 -

観光・サービス業在職者のためのマナープロトコル講座 【基本動作】

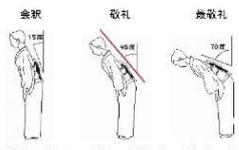
おじぎの使い分け

種別	会釈 軽いおじぎ	敬礼 一般的なおじぎ	展敬礼 けじめのおじぎ
特徴	・人とすれ違うとき ・前を横断するとき ・お茶を出すとき ・感音の出入りなど	・お辞儀を お返るとき ・一般的な挨拶など	・お呼び、お礼 お返るとき ・お返りなど ・大切なお客様に
姿勢	立礼の姿勢 ・15°～30°傾度	立礼の姿勢 ・30°～45°傾度	立礼の姿勢 ・45°～70°傾度
姿勢	座礼の姿勢 ・目線が肩から 膝まで	座礼の姿勢 ・目の中心が肩から 30センチ程度	座礼の姿勢 ・目の中心が肩から 5センチ程度

美しいおじぎの姿勢

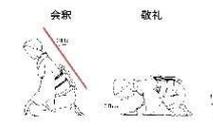


立礼(りつれい)



- ・頭だけ下げるのではなく、背筋、首、頸をまっすぐに
- ・両手は、会釈では膝の上に、展敬礼では腰の上に

座礼(ざれい)



- ・腰を締めて、肘を机に添えない
- ・会釈では、膝の前に両手を揃えて指先を
- ・展敬礼では、手のひらから指までが表に

分離礼(先言後礼)

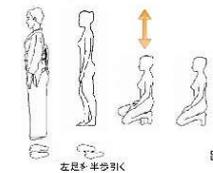


- ・体を起こしながら次の動作に移らない
- ・最後まできちんとおじぎする
- ・一回のお辞儀に心をこめる

同時礼



配膳の時の座り方～立ち上がり

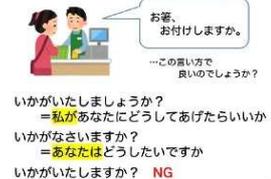


観光・サービス業在職者のためのマナープロトコル講座 【感じの良い言葉遣い】

様々な表現

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

「どうしますか?」のきき方



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

「大丈夫です」の使い方



- スタッフ: 「お茶、大丈夫ですか?」
- お客様: 「はい、大丈夫です。」

「お茶、大丈夫ですか?」



- スタッフ: 「お茶、大丈夫ですか?」
- お客様: 「お茶、いいです。」

クッション言葉

- 相手に何か頼みたいとき、  
断りたいときに…  
頼まれる側の気持ち、  
断られる側の気持ちに配慮した  
言葉づかいや話し方が必要
- いきなり用件を言ったり、  
断ったりするのはなく…  
できるだけ相手の気持ちに負担を  
かけないようにするための言葉

気配りのポイント

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

コミュニケーション



言語表現 と 非言語表現

記号化 … 情報や感情を言葉、表情、身振り、音声などで表現すること

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

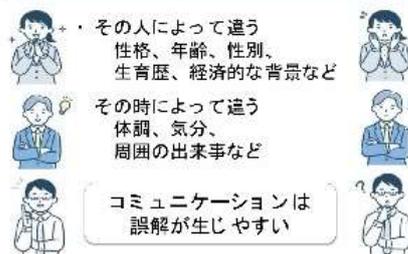
解読 … 記号化（表現）されたものから、何らかの情報や感情を読み取ること



対面におけるメッセージ伝達の手段

メッセージ	表現する手段	受け取る器官
言語表現	言語 メッセージ	聴覚
非言語表現	ボディ メッセージ	視覚 触覚
	音声 メッセージ	聴覚

メッセージの受け取り方



# 令和7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 DX 系エントリーコース（改訂）【一部掲載】

## 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技術の基本的な学習を行います。ChatGPTは、自然言語処理に基づく強力なAIモデルであり、日本語を生成したり、さまざまなタスクを自動化するための多機能なツールです。

### 学習の目的

このセッションの目的は、ChatGPTの基本的な操作を理解し、それを自身の業務に応用できるように活用できる状態にすることです。具体的には、ChatGPTを使って、さまざまな効果的なコミュニケーション、コンテンツ作成、情報検索を実施する方法を学んでいただきます。

### 学習概要

#### 1. ChatGPTの概要

ChatGPTとは何ぞ、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）の基本的な概念に加え、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. 応用例の探求

日常生活における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探索し、ChatGPTがどのように役立つかを学びます。

#### 1. ChatGPTの概要

ChatGPTは、最先端の自然言語処理技術を開発した生成AIモデルです。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か、基本的な操作方法を学びます。

#### 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生成したり回答したりすることができるAI技術です。自然言語処理（NLP）は、コンピュータが人間の言葉を理解し、適切な回答を生成するための重要な技術です。

#### 主な用途：

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

#### インターフェースの基本

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

#### 基本的な要素：

- チャットウィンドウ：会話履歴が表示され、スクロールで過去の会話を確認できます。
- 入力フィールド：質問や指示を入力するためのテキスト入力欄です。
- 送信ボタン：入力された内容を送信し、AIからの回答を生成します。

#### 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：

- 具体的な質問：曖昧な質問は、求める結果を得られず、誤解を生じます。
- 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進めます。

#### 回答の活用方法

ChatGPTからの回答を効果的に活用するためのテクニックを紹介します。

#### 応用のコツ：

- 回答の確認：生成された回答の正確性を必ず確認します。
- フォローアップ質問：必要であれば、詳細を尋ねて回答を深めます。
- 改善の要求：回答が十分でない場合は、より具体的な形式で改善を求めます。

#### 重要なポイント

- シンプルで明確な質問を心がけることで、効果的な回答が得られます。
- 具体的な質問をすることで、より良い回答を得られます。
- 必要に応じて追加質問や改善を求めましょう。

## 3. 応用例の探求

ChatGPTは様々な業務シーンで活用できます。ここでは、実際の応用事例を通じて、その可能性を探っていきます。

#### 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。

#### 応用例：

## 第2回：プロンプト構文講座（ウェブマーケティングテンプレート体験）

前回のセッションでは、ChatGPTの基本的な使い方を学びました。今回は、より高度なスキルとして、効果的なプロンプト構文の作り方や、ウェブマーケティング向けの具体的なプロンプトの活用方法を学びます。

### 学習の目的

- このセッションの目的は、以下の3点です：
- プロンプト構文の基本的な考え方を理解する
- ウェブマーケティング向けの具体的なプロンプトテンプレートを活用できるようにする
- 業務に即したプロンプト構文をカスタマイズする能力を身につける

### 学習概要

#### 1. プロンプト構文の基礎

プロンプト構文の基礎的な考え方について学びます。効果的なプロンプトを作成するための原則と、様々な応用可能な出力を得るためのテクニックを学びます。

#### 2. ウェブマーケティング向けプロンプト

実際の業務に活用できるウェブマーケティング向けの具体的なプロンプトテンプレートを紹介します。効果的なウェブマーケティング戦略に即したプロンプトを体験しながら、その効果を確認します。

#### 3. テンプレートのカスタマイズ

基本プロンプトを自分の状況に合わせてカスタマイズする方法を学びます。テンプレートの柔軟性により、より高度な出力を得るための実践的なスキルを身につけます。

#### 1. プロンプト構文の基礎

AIに対する効果的な質問の方法を理解し、プロンプト構文の基本的な考え方を学びます。

#### プロンプトの基本要素

効果的なプロンプトには、以下の要素が含まれます：

#### 構成要素：

- 背景情報：AIが適切な回答を生成するために必要な文脈や目的を伝えることで、より正確な結果を得られます。
- 明確な指示：AIに何を期待しているかを具体的に伝えることで、より正確な結果を得られます。
- 制約条件：出力の長さや形式、使用する言語などを指定することで、より正確な結果を得られます。

#### ChatGPTの仕組み

ChatGPTは、「トランスフォーマー」と呼ばれる機械学習モデルを学習しています。

#### 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、空欄に適切な単語を生成する機械学習モデルです。
- 注意機構（Attention Mechanism）：入力された文章の中で、特に重要な部分に注目する仕組みです。
- 大規模言語モデル：膨大な量のテキストデータを学習し、人間らしい文章を生成できます。

#### ChatGPTの特徴と限界

#### できること：

- 自然な対話：人間らしい会話を続け、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、様々な種類のコンテンツを生成できます。
- 情報整理：複雑な情報を整理し、わかりやすく説明することができます。

#### 限界と注意点：

- 最新情報の提供：学習データの制限により、最新の情報は提供できません。
- 事実確認の必要性：生成された情報は必ずしも正確でなく、検証が必要です。
- 創造性の限界：既存の学習データに基づいて生成されており、完全に新しいアイデアは提供できません。

#### 重要なポイント

- 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は異なり、文章を理解し生成するだけでなく、画像生成も可能です。
- 高品質の出力を得るためには、適切なプロンプト設計が重要です。

## 2. 基本操作

- 文章の作成：基本的な構成や内容の提案を受けることができます。
- メールの作成：状況に応じた適切な文章を生成できます。
- 報告書の整理：長文の報告書を整理し、要点をまとめることができます。

#### 情報収集と分析

効率的な情報収集と分析をサポートします。

#### 応用例：

- トレンド分析：特定のトピックに関する最新情報を収集し、傾向を把握できます。
- 競合調査：競合社を調査し、強みや弱みを分析できます。
- 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

創造的なアイデアをサポートします。

#### 応用例：

- 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、新しいアイデアを提案します。
- コンテンツ企画：ターゲットに合わせた効果的なコンテンツ案を提案します。
- デザイン方向性：デザインコンセプトやカラーパレットのアイデアを提供します。

#### 重要なポイント

- 文章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。

- 役割（Role）：AIに特定の役割を与えることで、専門的な視点からの回答を得られます。
- 例：「あなたはウェブマーケティングの専門家です」
- タスク（Task）：達成してほしい具体的な作業を明確に指示します。
- 例：「1000文字程度のブログ記事を作成してください」
- コンテキスト（Context）：背景情報や目的を詳しく提供します。
- 例：「このブログは新規顧客の獲得を目的とし、読者は20代〜30代の女性です」
- フォーマット（Format）：出力形式を指定します。
- 例：「箇条書きで、各項目100文字以内で」

#### 効果的なプロンプトの構造

プロンプトは以下の構成で組み立てると効果的です：  
【役割】 + 【タスク】 + 【コンテキスト】 + 【フォーマット】  
【例】「あなたはウェブマーケティングの専門家です。【タスク】以下の条件でブログ記事を作成してください。【条件】1000文字以内で、ターゲットは20代〜30代の女性です。【フォーマット】箇条書きで、各項目100文字以内で」

#### プロンプト作成の注意

- 明確な指示：曖昧な表現を避け、具体的な指示を出す。
- 背景情報の提供：必要なコンテキストや背景情報を提供し、AIの理解を助ける。
- 例示：期待する出力の例を示すことで、AIの出力を導く。
- 制約の明示：文字数、トーン、使用する言葉などの制約を明確にする。

#### 重要なポイント

- プロンプトは「役割」「タスク」「コンテキスト」「フォーマット」で構成する。
- 具体的な指示を出すことで、より正確な結果を得られます。
- 制約条件を明示することで、期待通りの結果を得やすくなります。

## 2. ウェブマーケティング向けプロンプト

業務で即座に活用できるプロンプトテンプレートを紹介します。

#### テンプレート 1：SNS投稿作成

【役割】あなたはSNSマーケティングの専門家です。【タスク】以下の条件でSNS投稿を作成してください。【条件】1. 投稿の長さ：100〜150文字以内。2. トーン：明るく、親しみやすい。3. ハッシュタグ：3〜5個程度。4. 画像の提案：1枚程度。5. 投稿の目的：新規顧客の獲得。【フォーマット】箇条書きで、各項目100文字以内で。【例】「あなたはウェブマーケティングの専門家です。【タスク】以下の条件でSNS投稿を作成してください。【条件】1. 投稿の長さ：100〜150文字以内。2. トーン：明るく、親しみやすい。3. ハッシュタグ：3〜5個程度。4. 画像の提案：1枚程度。5. 投稿の目的：新規顧客の獲得。【フォーマット】箇条書きで、各項目100文字以内で」



# 令和7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

## 演習問題集 (R7 版)

### 第1回: 生成 AI (ChatGPT) 入門

#### 基本操作の練習

##### 1. ChatGPT の基本理解

- 以下の質問に回答してください。
- ・ 企業 AI と自然言語処理 (NLP) の違いを、自分の言葉で説明してください。
  - ・ ChatGPT の「トランスフォーマーモデル」とは何が、簡単に説明してください。
  - ・ ChatGPT ができると、できないこと (限界) をそれぞれ3つずつ挙げてください。

##### 2. 効果的な質問の練習

以下の趣旨な質問も、より具体的に効果的な質問に変えてください。

###### 練習 1

- ・ 元の質問: 「マーケティングについて教えてください」
- ・ 改善後の質問:

###### 練習 2

- ・ 元の質問: 「文書を読んで」
- ・ 改善後の質問:

###### 練習 3

- ・ 元の質問: 「いい方法はない?」
- ・ 改善後の質問:

##### 3. 基本的な対話の実践

ChatGPT を使って以下のタスクを実行し、結果を記録してください。

###### タスク 1: 文書の要約

以下の文章を3行で要約してください。  
(箇所から提示される文章を使用)

###### タスク 2: アイデア出し

「新商品のマーケティングコピー」について、5つのアイデアを ChatGPT に出してもらってください。

###### タスク 3: 情報整理

### 第2回: プロンプト構文講座 (ウェブマーケティングテンプレート体験)

#### プロンプト設計演習

##### 1. プロンプトの基本要素の理解

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

```
あなたはSNSマーケティングの専門家です。
当社の新商品「オーガニック飲料」について、Instagram 向けの投稿文を作成してください。
ターゲットは20代の健康意識の高い女性です。
100文字以内で、ハッシュタグを3つ含めてください。
```

###### 役割:

- ・ タスク:
- ・ コンテキスト:
- ・ フォーマット:

##### 2. プロンプトの作成練習

以下の状況に対して、効果的なプロンプトを作成してください。

###### 状況 1

- ・ 目的: 自社 CEO サイトの読者層調査を改善したい
- ・ 状況: 初めての導入に対する効果
- ・ トーン: 楽しみやすく、でも丁寧

###### 作成するプロンプト:

###### 状況 2

- ・ 目的: 顧客満足度のお礼メールを作成したい
- ・ 状況: 初めての導入に対する効果
- ・ トーン: 楽しみやすく、でも丁寧

###### 作成するプロンプト:

##### テンプレート活用演習

###### 1. SNS 投稿文テンプレートの活用

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

```
【状況】
あなたはSNSマーケティングの専門家です。
当社の新商品「オーガニック飲料」について、Instagram 向けの投稿文を作成してください。
ターゲットは20代の健康意識の高い女性です。
100文字以内で、ハッシュタグを3つ含めてください。
```

###### 主なメッセージ:

ChatGPT から得られたメール案を記録:

自分の業務内容を ChatGPT に説明し、業務の特性を準備書で整理してもらってください。

#### 応用演習

##### 1. ビジネス文書作成

ChatGPT を活用して、以下のビジネス文書を作成してください:

###### 課題

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

###### 評価ポイント

- ・ 適切な敬称ができたか
- ・ 出だしを明確に修正したか
- ・ フォーワード質問を活用したか

##### 2. 情報収集と分析

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

- ・ 業界の主要なトレンド (3 つ)
- ・ 中小企業が取りうる施策 (3 つ)
- ・ 関連する法規 (2 つ)

###### 注意

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

あなたはSNSマーケティングの専門家です。

###### 【タスク】

以下の商品「オーガニック飲料」について、Instagram 向けの投稿文を3行以内で書いてください。

###### 【状況 - キーワード情報】

- 商品名: 「オーガニック飲料」
- 特徴: 「オーガニック」
- ターゲット: 「20代女性」
- キーワード: 「健康」「自然派」

###### 【目的】

- 新規顧客: 「新規顧客」
- コンテキスト: 「健康意識」
- フォーマット: 「100文字以内」

###### 作成した投稿文を記録してください:

##### 2. テンプレートのカスタマイズ

基本テンプレートを自社向けにカスタマイズしてください。

###### カスタマイズのポイント

- ・ 目的のプラットフォームを指定
- ・ 業界特有の用語や表現を含める
- ・ NG 単語やルールを明示

###### カスタマイズ後のテンプレート:

##### 実践演習

###### 1. ブログ記事構成案の作成

ブログ記事テンプレートを使って、自社の関連するテーマで構成案を作成してください。

- ・ メインキーワード:
- ・ ターゲット読者:
- ・ 記事の目的:

###### ChatGPT から得られた構成案を記録:

##### 2. メールマガジン作成

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

- ・ 目的:
- ・ ターゲット:

### 第3回: 業務課題整理 (ヒアリングロボット体験)

#### ヒアリングロボット体験演習

##### 1. ヒアリングロボットとの対話

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

###### 【ヒアリングロボット説明】

あなたは業務課題整理のヒアリングロボットとして、私の業務課題を整理してほしいと考えてください。

以下の4ステップで作業を進めてください:

1. 業務課題(問題)を1つ選んでください。
2. 私の回答を受けて、さらに深掘りする質問をする。
3. 確認、これまでの内容を要約して確認する。
4. 最終的に、課題を構造化して整理する。

まず、私の業務について基本的なことを教えてください。

###### 対話の記録:

(重要なやり取りを記録してください)

##### 2. 対話内容の整理

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

###### 【業務課題マッピング記録】

###### ■ 業務課題

- 影響/リスク:
- 発生頻度:
- 発生場所:

###### ■ 抽出された課題

- 1. 課題 1:
  - 現状:
  - 影響/リスク:

###### 2. 課題 2:

- 現状:
- 影響/リスク:



# 令和7年度「観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業」：事業成果報告書 中核 DX 人材育成コース（改訂）【一部掲載】

## 第1回：生成 AI (ChatGPT) 入門

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

### 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、どのように活用できるかの理解力を養います。
- **業務シーンごとの効果的なプロンプトの活用方法を習得する** 実際の業務の現場に即座に活用できる実践的なプロンプトの使い方を学び、業務効率の向上を図ります。
- **従来の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。
- **実践的な課題を通じて、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、理論的理解と実践的なスキルの両方を習得していきます。

#### 第1章：生成 AI の基礎知識

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

- **多様なタスク対応** 文書作成、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。

これらの利点により、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、組織の効率や生産性を高め、広く活用可能です。

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** 定型な文書作成や情報整理を効率化し、より創造的な業務に時間を割くことができます。例えば、議事録の作成や日報の要約などが短時間で完了します。
- **高質の向上** 一貫性のある文書作成や、多角的な視点からの検討が可能になります。特に、複数の部署や担当者が関わる文書作成において、品質の標準化を図ることができます。
- **コスト削減** 専門家の報酬や、リソースの効率的な活用により、直接的なコスト削減が可能です。また、トラブルシューティングの効率化により、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 をより効率的に使用することができます。ここでは、現場で実際に活用できる主要なテンプレートとその活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明示により、より組織化された回答を得ることができます。

### 3-2. プロンプトの改善テクニック

より良い結果を得るためには、プロンプトを段階的に改善していく必要があります。以下に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、より目的に達した回答を得ることができます。特に、専門用語の使用や、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、より使いやすいつい結果を得ることができます。見出しの構造や、箇条書きのレベルなど、具体的な形式を指定することをお勧めします。

## 第2章：業務テンプレートの活用

現場で即座に活用できる各種テンプレートの使い方は、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。実践的な課題を通じて、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、人間が提供したデータ（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、自然言語に対する知識を通じて、様々なテキストを生成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、与えられた情報を判断し、新しい文や内容を生成することができます。これにより、ビジネスシーンにおいて、文書作成や情報整理、アイデア発想など、多岐にわたる業務をサポートすることが可能となります。

### 1-2. ChatGPT の特徴

ChatGPT は、他の AI システムと比較して、特に優れた自然言語処理能力を持っています。以下にその特徴を挙げてみます：

- **自然な対話性** 人間のような自然な会話が可能で、会話のやり取りを通じて意図を理解し、適切な応答を返すことができます。これにより、より深い議論や複雑な問題の解決が可能となります。
- **文脈理解** 過去の会話の流れを理解し、前後の文脈を考慮した適切な応答が可能です。これにより、長期的な会話の継続にも対応することができます。

### 2-1. 検索対話型テンプレート

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

基本的な使用方法として、以下のようなプロンプトを活用します：

- 1. 以下の状況における検索対話を作成してください：
  - シーン：【具体的なシーン】
  - お客様の状態：【状況説明】
  - 求める情報：【状況内容】

このテンプレートを活用する際は、具体的な状況設定が必要です。例えば、お客様の状態や商品情報など、シーンに応じて適切な情報を提供できるよう、状況を詳しく記述することをお勧めします。

### 2-2. マニュアル作成テンプレート

業務マニュアルを効率的に作成するためのテンプレートです。特に新入社員への教育や、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5点マニュアルを作成してください：
  - 目的：【目的】
  - 対象者：【対象となる従業員】
  - 必要なスキル：【必要なスキル】
  - 手順の作成：【手順/結果】

マニュアルの目的は、対象者のスキルレベルや経験に応じて、説明の詳細度を調整することが重要です。また、具体的な例や注意点を含めることで、より実践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。これらの点を理解し、実践することで、ChatGPT を効果的に活用することができます。

### 第1章のポイント

生成 AI の基本的な理解として、以下の点が重要です：

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

### 第2章のポイント

業務テンプレートの活用について、以下の点を押さえておくことが重要です：

- **テンプレートの基本知識** 各テンプレートの特徴と使用方法を理解し、適切に活用することが重要です。状況に応じて、テンプレートをカスタマイズする方法を学びましょう。

### 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、以下の点を理解することが重要です：

- **効果的なプロンプト作成** 基本ルールを理解し、目的に応じた適切なプロンプトを作成することが重要です。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章で学んだ生成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具体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果的に進めるための、実践的なChatGPT活用方法を学びます。
- ChatGPTの活用における留意点と対策を習得する。活用の制限事項や留意点を理解し、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の実践的な活用方法を学びます。特に、目的別の業務課題の解決方法を重点的に学びます。

#### 1-2. 情報整理・分析での活用

大量の情報を体系的に整理・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観点から分析・整理し、必要に応じて要約や重要な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：

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

## 第2章：高度なプロンプト設計の実践

### 2-1. 目的別プロンプト設計

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

プロンプト設計の基本のアプローチとして、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：具体的な例を提示したいのか、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不得意な業務を理解し、適切な活用範囲を設定します。特に、重要な意思決定や専門的な判断が必要な場面では、補助ツールとしての利用に限ります。

### 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が：

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

#### 第3章のポイント

安全で効果的な活用のために、以下の点を常に意識しましょう！

- **セキュリティと品質の確保**：個人情報や機密データを記憶しつつ、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は、人間による適切な確認と検証が不可欠です。

## 第2章：高度なプロンプト設計の実践

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

### 第3章：活用における注意点と対策

ChatGPTを業務で活用する際の制限事項や注意点について学び、適切な対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の特に強力な活用場面の一つです。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、初稿ドラフトの迅速な作成と、既存文書の効率化・改善にあります。特に、定型文の文書作成では、一貫性のある文書生成が期待できる点の大きな利点となります。

以下に、代表的な活用シーンとそのアプローチ方法を示します：

- **企画書・提案書の作成**：目的や対象者を明確に指定することで、構造化された文書の初稿案を作成できます。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. 図形物アプローチの実践

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、必要に応じて追加要件を指定します。具体的な改善点を示しながら、段階的に成果を高めていきます。

### 第3章：活用における注意点と対策

#### 3-1. 情報セキュリティの考慮

ChatGPTを業務で活用する際は、情報セキュリティの観点から適切な配慮が必要ですが、以下に主要な留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。
- **出力内容の確認**：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特定することが重要です。ChatGPTは万能ではなく、人間の判断や創造力が不可欠な場面も多くあります。これらのような点に注意して活用を促しましょう！

## 第3回：クリエイティブシンキング基礎

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

### 学習目的

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

### 学習概要

第1章：問題解決の基本構造とクリエイティブシンキング

問題解決の基本的な考え方と、その中でクリエイティブシンキングの役割について学びます。

第2章：クリエイティブシンキングの本質と3要素

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

第3章：基本的な思考手法の習得

実践的な思考手法を学び、具体的な活用方法を習得します。

第1章：問題解決の基本構造とクリエイティブシンキング

#### 1-1. 問題解決の基本構造

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

# 令和7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

## 中核人材育成コース 演習問題

### 第1回：生成 AI 入門

#### 演習 1：基本的なプロンプトエンジニアリング

以下のビジネスシナリオに対して、適切なプロンプトを作成してください。

##### シナリオ 1：新規サービス企画

状況：

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

ステップ：

1. 基本プロンプトの作成
2. プロンプトの調整と改善
3. 目的の生成内容の精緻化

##### シナリオ 2：顧客対応改善

状況：

- 外国人観光客からのクレーム増加
- 言語コミュニケーションの課題
- スタッフの対応スキル向上が必要
- 早急な改善が求められている

ステップ：

1. 状況分析のためのプロンプト作成
2. 解決策案のためのプロンプト設計
3. トレーニング教材の策定

#### 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プロンプトを作成してください。

#### テーマ 1：業務マニュアル作成

目的：

- 作業手順の統一
- 業務の標準化
- 新人スタッフの育成
- 業務の透明化
- 業務の効率化

作成項目：

1. 基本プロンプトの設計
2. 具体的な手順の記述
3. テンプレートの作成

#### テーマ 2：報告書作成効率化

目的：

- 報告書作成の効率化
- データ分析の自動化
- データの可視化
- フォローアップの自動化

作成項目：

1. 報告書テンプレートの設計
2. データ可視化の手法
3. フォローアップの仕組み

### 第2回：生成 AI 実践

#### 演習 1：高度なプロンプト設計

以下の課題に対して、段階的なプロンプトを設計してください。

##### 課題 1：収益改善プロジェクト

状況：

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

必要な情報：

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
- トラブルの増加
- SNSでの評判悪化
- スタッフのモチベーション低下

必要な情報：

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

#### 演習 2：ChatGPT での対話演習

以下のシナリオで、効果的な対話を設計してください。

##### シナリオ 1：マーケティング戦略立案

目的：

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

検証項目：

1. 戦略的優位性
2. 分析の精度
3. 実行計画の明確化
4. 実行計画の立案

##### シナリオ 2：業務プロセス改善

目的：

- 業務プロセスの効率化
- 業務標準化の策定
- 改善案の策定
- 実施計画の策定

検証項目：

1. プロセスマップの作成
2. 効率性の向上
3. 削減効果の検証
4. 導入計画の立案

### 第3回：クリエイティブシンキング基礎

#### 演習 1：発想法の実践

以下のテーマについて、異なる発想法を用いてアイデアを創出してください。

##### テーマ 1：宿泊体験の革新

アプローチ：

1. ブレインストーミング
  - 制約なしでアイデアを出す
  - 量重視
  - 批判禁止
2. マインドマップ法
  - 中心テーマから派生
  - 8つの方向性
  - 具象化
3. 感嘆法知照
  - 自分自身への問い
  - 面白い組み合わせ
  - 具体性の創出

##### テーマ 2：顧客体験の創造

アプローチ：

1. ユーザベースシンキング
  - 顧客の視点
  - 制約の活用
  - 面白い視点
2. シナリオプランニング
  - 未来予測
  - 顧客の視点
  - 現実性の検討
3. デナロシー思考

- 顧客からの声
- モデルの活用
- 面白い体験創造

##### 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：カスタマー体験向上

フレームワーク：

1. PEET 分析
  - 期待管理
  - 経済的価値
  - 社会的利益
  - 感情的利益

2. 3C 分析

- 自社
- 競合
- 顧客

3. ロジックツリー

- 課題の構造化
- 原因の特定
- 解決策の体系化

第4回：クリエイティブシンキング実践

演習1：アイデアセッション創出

以下のテーマについて、革新的なアイデアを創出してください。

テーマ1：次世代型ホテル

検討項目：

1. テクノロジー活用
  - AI/IoT
  - 自動化
  - デジタル化/デジタル化

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
  - 共有型
  - 予約方式
  - 価格設定

テーマ2：地域連携モデル

検討項目：

1. 地域資源活用
  - 観光資源
  - 食料
  - 文化

2. 担当事業
  - 地域事業者
  - 行政
  - 教育機関

3. 期待効果

- 経済的価値
- 社会的価値
- 文化的価値

演習2：事業計画立案

アイデアセッションの成果に向けた目標を設定してください。

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
  - 施設

3. リスク管理
  - 資金リスク
  - 人材
  - モデル構築方法

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
  - 課題の顕在化

2. 改善提案
  - 向上戦略
  - 具体策
  - 期待効果

3. 実行計画
  - スリムライン
  - 重要マイルストーン
  - 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

1. 発表準備
  - 話し相手
  - 説明の流れ
  - 質疑応答対応

## 6. 事業の成果と指標

### 6-1 専門職業人材プログラム実証受講者アンケートにみる講座への評価

#### (1) 実証受講者の受講結果

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

すべてのコースで1名の脱落者があったが、他はすべて修了者できた。

業務都合での欠席はあるが学習の継続意欲は総じて高かった。

各講座共通の特長として受講生同士のコミュニケーションの活発化があげられる。

#### (2) 修了後アンケートにおける満足度

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

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

### 6-2 本年度専門職業人材プログラム実証の特徴

#### ①インバウンド対応おもてなし英会話コース

オンデマンド学習は英会話アプリを活用し学習効果を可視化。

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

#### ②マナープロトコールコース

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

#### ③DX系エントリーコース

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

④中核 DX 人材育成コース

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

ハイブリッド型学習の有効性



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

ラーニングコミュニティの醸成による学習促進



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

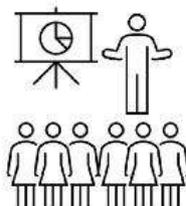
企業側への働きかけ・リスクリング伴走支援



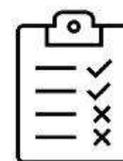
① ヒアリング



② 講座受講



③ 成果発表会



④ ご報告

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

## 令和7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 7. 3か年の締めくくりとしての総括と今後の展望

### 7-1 開発した専門職業人材講座プログラムの普及展開

#### 1 教育機関：YIC グループ京都校における留学生向け展開

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

#### 2 団体連携：山口商工会議所との協調体制

山口商工会議所と連携をし、地域密着型の普及体制を強化する。

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

#### 3 行政事業：公的教育事業でのプログラム採用

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

#### 4 個別受注：地域・業種特化型の有償提供

個別事業者の課題、対象層に対し、カスタマイズされた有償プランを提供する。

萩市（ホテル旅館業向け）、山陽小野田市（小売事業者向け）提供予定。

#### 5 助成金活用支援：社労士との専門的連携

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

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

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

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

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

## 7-3 総括

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

以上

---

2026年3月

令和7年度文科省事業

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

観光・料飲・サービス業等の階層別リスキングのモデル構築事業

事業成果報告書

学校法人 YIC 学院

〒754-0021 山口県山口市小郡黄金町2番24号

●本書の内容を無断で転記、掲載することは禁じます。