

令和2年度

山形観光アカデミー会報

Yamagata Academy for Tourism Services

「山形観光アカデミー学長に 就任するに当たって」



学 長
本 保 芳 明

山形観光アカデミーの学長に就任した本保芳明です。観光界において長くご指導を頂き、敬愛する船山龍二前学長の後任となりましたこと、大変光栄に存じております。また、船山様と異なり、北海道出身であるにも拘わらず、後藤靖子元山形県副知事にご縁を頂いて以来大変身近に感じて来た山形の皆様にご利用して温かくお迎え頂き、そして、多少とも山形の観光のためにお手伝いできますことを心から嬉しく存じております。

観光資源に恵まれた日本は、極論すれば、「人」さえいれば、どこでも、立派な観光地になれると信じています。山形の観光の盛況は、まさに人の故であり、山形の観光を支えている素晴らしい方々のお顔が多数頭に浮かんできます。皆様が山形観光の宝であり、この宝は弛まぬ自己研鑽の賜物であることは間違いがありません。同時に、山形観光アカデミーも大きな役割を果たしてきたものと思っております。その意味で、このアカデミーをリードされてきた船山前学長を始め関係者の皆様に、改めて敬意を表する次第です。

新学長としては、関係者のご指導ご支援の下に、前学長が敷かれた路線に沿って、微力ながら務めて参る所存ですが、新たなチャレンジも模索できればと思っております。例えば、県内のリーダーの

一層の活用や各地の人材育成の取組の可視化などができないかと思っております。県内には、数多の有力なリーダーがおりますので、人材育成の面で、これらの方々に力を発揮して頂かない手はありません。これらの方々をネットワーキングして、そのお力をお借りして現場のみならず次世代のリーダー候補の薫陶ができれば、大きな力を発揮するのではないのでしょうか。また、観光人材育成は、各地で積極的に取り組まれています。何処で何をしているかが見えないため、取組がバラバラになり、適切な連携が取れないように思えます。山形の人材育成マップのようなものができれば、各地の取組の自己診断、県全体の取組の進捗の測定が可能となるとともに連携を考える際の材料ともなるのではないかと考える次第です。

浅学菲才の私に、何ができるか分かりませんが、皆様とともに、少しでも山形の観光を前進させたいと思っておりますので、ご支援のほど、よろしく申し上げます。

最後になりましたが、新型コロナウイルスで苦勞をされている皆様にお見舞いを申し上げますとともに、皆様にお会いできる日を楽しみにしていることを申し上げます。就任の挨拶に代えさせて頂きたいと思っております。

危機に対応した観光人材の育成を



山形観光アカデミー
理事長 内藤 文徳

令和元年度の当アカデミーの事業は、受講された方々や御支援、御協力をいただきました会員の皆様のおかげをもちまして無事に終了することができました。

当アカデミーは会員企業や団体の経営者、従業員のための、観光に特化した人材育成機関として昨年度も多くの皆様にご受講いただきましたこと、心より感謝申し上げます。また、昨年度は新たにタクシー乗務員を対象とした豊富な観光知識と適切な接客サービスの提供ができる人材を育成することを目的とした「山形おもてなしドライバー検定に係る実践研修会開催事業」を受託し実施いたしました。

さて、現在、新型コロナウイルス感染症による往來の自粛やイベント等の中止等により観光業界は大きな打撃を受けておりますが、来年度は「東京オリンピック・パラリンピック」や「東北デスティネーションキャンペーン」等の開催が控えております。このような時だからこそ、会員の皆様が地域の中心となり、来県された方が今後リピーターとなっていただけるよう、これまで以上に「おもてなしの心」を磨いていく必要があります。

当アカデミーといたしましても、県が掲げております「観光立県山形」の推進に向け、観光に携わる人材の育成はますます欠かせないものとなると考えております。特に今年度は、新たに本保芳明学長をお迎えしたことから、なお一層本県のブランド力向上、観光地域づくり、危機対応等より実践的かつ効果的な講座をすすめてまいります。

観光人材育成機関として、山形観光アカデミーを存分に御活用いただきますと同時に、事業の運営につきまして変わらぬ御協力と御支援を賜りますようお願い申し上げます。

難局を乗り越え、「観光立県山形」の実現へ



山形県観光文化スポーツ部
部長 武田 啓子

本県の観光振興施策の推進につきましては、日ごろ格別の御協力を賜り、厚くお礼申し上げます。

本県では、観光による交流人口の拡大を図り、本県経済を持続的に発展させるとともに、魅力ある活力に満ちた地域社会を築く『「観光立県山形」の確立』を目指し、本年3月に、今後5年間の観光振興施策を展開していくための指針となる「第2次おもてなし山形県観光計画～beyond2020～」を策定しました。この計画では、急速なICT化の進展や個人旅行化への対応、インバウンドの拡大など、本県観光の大きな課題に対して、集中・重点・加速化して取り組むため、「ICT等を活用したインバウンド拡大の加速化（デジタルマーケティングの展開）」、「稼ぐ観光地域づくりによる地域活性化」、「各種ツーリズムの推進」の3つのリーディングプロジェクトを設定し、「県民の総参加」と「全産業の参加」により強力に推進していくこととしております。

このたびの新型コロナウイルス感染症による人の往来の自粛や相次ぐイベントの中止などにより、観光をはじめとする本県経済は甚大な影響を受けております。観光産業は他の産業との関連が深く、経済波及効果が大きい産業であります。徐々に経済活動が再開されておりますが、本県経済が再び活気を取り戻すためには、観光による地域活性化が大きな役割を担っていくものと存じます。

この深刻な状況を一丸となって克服していくためにも、様々な危機に対応できる人材が求められており、観光に携わる私たち一人ひとりが考え、課題に積極的に対応し行動できることが重要であります。人材の育成を担う貴アカデミーが本県の観光産業の発展に大きく寄与することを期待しております。

結びに、一致団結してこの難局を乗り越え、そして観光をはじめとする本県経済の回復に向けて、一緒に取り組んでまいりましょう。

第15回接客応対コンクール

昨年11月6日、山形市の霞城セントラルにおいて、昨年度観光ビジネス基礎講座を受講した24名が参加し「第15回接客応対コンクール」が開催されました。課題は「毎年同じ時期に宿泊されるお客様（リピーター客）に対する細やかな気配り」についてであり、その対応に参加者は緊張しながらも、講座で学んだことを活かし奮闘しました。

その結果、基本を大切にした温かみのある対応で、動作はもちろんお客様の心をつかむ言葉の紡ぎ方や細やかな心配りが高く評価された馬場友綺さん（山形国際ホテル）が優勝者に選ばれました。

コンクール受賞者

優勝 馬場友綺（山形国際ホテル）

入賞 橋本菜月（ホテルメトロポリタン山形）

羽根田彩衣（日本の宿 古窯）

準優勝 田村美香（ほほえみの宿 滝の湯）

南ユウリ（山形国際ホテル）

阿部欣克（最上峡芭蕉ライン観光）

特別賞 佐藤紀子（東光の酒蔵）

観光ビジネス基礎講座を受講して

山形国際ホテル

馬場友綺



はじめに、今回の講座を受講する機会を設けてくださった

山形観光アカデミー関係者の皆様、お忙しい中ご指導してくださった講師の先生方、受講を勧めてくれた職場の方々により感謝申し上げます。そして「第十五回接客応対コンクール」において、名誉ある素晴らしい賞をいただけたこと大変光栄に思います。誠にありがとうございます。

私は、今年で入社三年目です。今回、ビジネスマナーの基本や実践的なインバウンド対応、危機管理などの合計六回の講座を通じ、いかに基本が身につけていないのかを実感しました。また、「山形らしいおもてなし」について考えることができました。共に学んだ受講者から学ぶことも多くありました。様々な企業の方との交流やコンクールで競い合う、とても貴重な経験をさせていただきました。

ました。

ビジネス基礎講座では、言葉遣い、場面に応じたお辞儀の角度など、普段から行っていることの意識の甘さに気づくことができました。講座で教えていただいたことを実際に取り組む中でお客様一人一人と向き合うようになり、以前よりも楽しく接客できるようになりました。

ホテルには日々たくさんのお客様が来館されます。私達スタッフ同士が信頼しあい、チームワークを築くことで、お客様にも満足していただけるかと改めて感じることができました。そして、一人でも多くの方に山形県の魅力を知っていただくためにも、まず私自身が山形県のことを知り、どんなことを伝えたいのか学んでいきたいと思えます。

繰り返しになりますが、このような貴重な機会をいただきありがとうございます。観光事業に携わる者として、お客様に「また山形へ行きたい」と思ってもらえるサービスを提供できるよう、日々精進して参ります。

講師の声 | 接客対応講座

**観光ビジネス基礎講座を
受講して**

ほほえみの宿 滝の湯

田村 美香



今回、この観光ビジネス基礎講座を受講し、

このような賞をいただけたことを大変光栄に思っております。

山形観光アカデミーの皆様、講師の先生方に心より感謝を申し上げます。

私は何年と接客の仕事に携わり、おもてなしをするということに対してどこか自分の心の中で大丈夫だろうと少し自信を持っていた部分がありました。なので、正直な所この講座を受講するまではマイナスなイメージが強かったです。

しかし全ての講座を通して、接客の基礎やビジネスマナー等を改めて確認することができ、自分のやり方が全て正しいわけではないということにも気付きました。

おもてなしの形は一つではなく、正解があるわけでもないんだなと。

また、講師の先生方のタメになる話や経験談等、クスッと笑えるような内容も楽しく聞くことができ、入社当時、失敗やミスをしてお客様や職場の上司に

迷惑をかけてしまったことを思い出し、常に初心を忘れてはいけないなど改めて気づくことができました。

今回の講座で難しいと思ったのは、敬語の使い方や電話応対、クレーム対応でした。

私は普段フロントに立ち、時には電話応対もします。お客様の顔の表情や声のトーン、話し方等、目でも耳でも気持ちを感じ取り、目でも耳でも気持ちを感じ取り、どのようなものであっても、私達従業員がそれを察して柔軟に対応していくことが求められる仕事だと思っています。

下手に出ようとつい変な言い回しで敬語を使ってしまったり、対応に追われて忙しくなると早口になりフントーン高めでの電話応対を忘れがちなの所が私があります。

最近言葉や言い方一つでクレームになりかねないこともある世の中です。落ち着いてお客様の要望に添えていき、お客様の期待以上のサービスを提供できるような心がけたいです。

そして「ありがとう」「料理美味しかったよ」「また来るね」等、もっと多くの声をいただけるよう日々の業務に努めて参ります。最後になりますが、このような貴重な機会をいただきまして本当にありがとうございます。

**観光ビジネス基礎講座を
受講して**

最上峽芭蕉ライン観光株式会社

阿部 欣克



はじめに、このような貴重な経験をさせて頂きました事に、関係者の皆様、繁忙期のなか協力頂いた会社の皆様、皆様に感謝し、受講して学んだ事を自分だけのものにするのではなく、皆と共有する事で会社の発展への繋げていきたいと思えます。

今回、基本的なビジネスマナーから接客対応コンクールまでの全七回にわたり、テーマ別に講座が行われました。内容として新卒の社会人を対象としたホテル・旅館関係に準ずる講座かと思われましたが、内容が進むにつれ周りの新卒の方々の取り組み姿勢に感銘を覚えました。

「私が新社会人の時はどうだった？」

回が進むにつれ楽しさと忘れかけていたおもてなしの心を今

一度思い出させて頂きました。

全てが勉強になったのですが、その中でもインバウンド対応や、コミュニケーションのスキルアップなどは特に勉強になりました。

インバウンド対応実践講座は、少人数によるディスカッションにて些細な疑問にも講師の方々がわかりやすく対応していただいたので嬉しく思いました。

コミュニケーションスキルアップは、時代と共に移り変わる考え方や対応の違いなどが感じられ、私には目から鱗でした。

「お客様の笑顔が見たい、楽しかったよと喜んでくださるお客様の声を聞きたい。」

この仕事に従事した時はそんな純粋な思いでした。

業種は違えどお客様をおもてなしする心は皆同じはず。この経験を無駄にしない様、今後の業務へと繋げていきたいと思えます。

この度は、貴重な機会をいただきました。誠にありがとうございました。

令和元年度 観光ビジネス基礎講座

令和元年度は新たな取り組みとして、インバウンド講座において、受講生の多くが宿泊施設勤務であることから、基本的なフロント対応での英会話についてグループに分け、ワークショップ形式で実施しました。国際交流員がそれぞれのグループのインストラクターとなり、ホテルや旅館で使用される主な会話を英語で話す練習を行いました。

日	会場	内容・テーマ	講師
【山形】 5/15(水)	【山形】 山形市観光案内 センター 会議室	山形県の観光交流施策について	山形県観光文化スポーツ部 観光立県推進課 課長補佐 小野田隆一 氏
【庄内】 5/22(水)	【庄内】 東京第一ホテル鶴岡	「おもてなしに直結！ 『ビジネスマナーの基本』を学ぶ	Officeライフキャリア コミュニケーション 藤原 みよ 氏
【山形】 6/5(水)	【山形】 山形市観光案内 センター 会議室	「満足度向上は 『サービスサイクル』の徹底から」	Officeライフキャリア コミュニケーション 藤原 みよ 氏
【庄内】 6/12(水)	【庄内】 東京第一ホテル鶴岡		
【山形】 7/17(水)	【山形】 山形県国際交流協会 会議室	インバウンド対応 実践講座	山形県観光文化スポーツ部 インバウンド・国際交流推進課国際交流室 国際交流員 ミチコ・ヨシノ 氏 エリカ・テल्フォード 氏
【庄内】 7/24(水)	【庄内】 東京第一ホテル鶴岡		おもてなし山形株式会社 企画部 マクシム・ベルソン 氏 (山形会場のみ)
【山形】 9/4(水)	【山形】 山形市保健所 「ふれあいの間」	危機管理対応講座 「南三陸から『未来へ』贈る言葉」 ～10年先、100年先、1000年先へ届け 私たちの伝えたい思い～	南三陸ホテル観洋 第一営業次長 伊藤 俊 氏
		【庄内】 9/11(水)	【庄内】 東京第一ホテル鶴岡
【山形】 9/25(水)	【山形】 山形市観光案内 センター 会議室	「着実に、確実に！ 『おもてなしスキル&マインド』の向上を目指して」	Officeライフキャリア コミュニケーション 藤原 みよ 氏
【庄内】 10/2(水)	【庄内】 東京第一ホテル鶴岡		
【山形】 10/23(水)	【山形】 山形市観光案内 センター 会議室	私達を取り巻く法律とコンプライアンス・苦情 処理について	旅行業公正取引協議会 客員講師 齋藤 文男 氏
【庄内】 10/24(木)	【庄内】 東京第一ホテル鶴岡		



トップセミナー

令和元年11月13日(水)、ホテルメトロポリタン山形において、藤田観光株式会社 代表取締役社長 伊勢 宜弘 氏より、「観光のトレンドと藤田観光の取り組み」と題し講演いただき、74名の方に参加いただきました。



令和元年度山形おもてなしドライバー検定に係る実践研修会開催事業

本県の魅力を積極的に伝え、発信し、全ての観光客が安全に安心して快適で楽しく旅行ができるよう、タクシー乗務員を対象とした豊富な観光知識と適切な接客サービスの提供ができる人材を育成することを目的に、山形おもてなし観光検定協議会より山形観光アカデミーが実践研修会開催事業を受託、実施しました。

- ① 委託者 山形おもてなしドライバー検定協議会
- ② 開催日時 村山会場：令和元年12月4日(水) 午前10時から午後3時まで
庄内会場：令和元年12月6日(金) 午前10時から午後3時まで
- ③ 開催場所 村山会場：村山総合支庁 庄内会場：庄内総合支庁
- ④ 受講者数 村山会場：23名 庄内会場：5名
(新規受講者：16名 更新受講者：12名)
- ⑤ 検定結果 検定者数：16名 最終合格者：16名
- ⑥ 研修内容

1) 「山形県の観光トピックスについて」

講師：山形県観光文化スポーツ部 観光立県推進課
観光振興主査 富樫 幸司 氏

観光を取り巻く状況、おもてなし山形県観光条例、おもてなし山形県観光計画、県内観光トピックス、令和元年度の主な取り組みについて説明。

2) 「コミュニケーション研修」

講師：有限会社Office Tryfull 奥山知寿子 氏

観光案内で必要とされるコミュニケーション能力について、座学と実践訓練を実施しました。

3) 「インバウンド対応研修」

講師：山形県観光文化スポーツ部 インバウンド・国際交流推進課
国際交流室 国際交流員 ミチコ・ヨシノ 氏
同 アリス・フレンチ 氏

イギリスとアメリカのタクシー文化(日本との違い)について説明のほか、指差しコミュニケーションシートを活用したロールプレイングとグループディスカッションを実施しました。



令和元年度講座のまとめ

講座	回数(回)	受講者(人)	修了者(人)	皆勤者(人)
観光ビジネス基礎講座(山形)	6	29	21	16
観光ビジネス基礎講座(庄内)	6	13	6	2
接客応対コンクール(山形・庄内)	1	24		
トップセミナー	1	74		
山形おもてなしドライバー検定実践研修(村山)	1	23		
山形おもてなしドライバー検定実践研修(庄内)	1	5		
合計	16	168	27	18

※修了者：出席率が80%以上の受講者

山形観光アカデミー 令和2年度開催講座

山形観光アカデミーは、山形県内の観光関係者のための人材育成機関です。
 会員以外の“観光に関心のある方”の受講も歓迎します。

- ◆会員の受講は、講座数及び受講生数の制限はありません。
- ◆会員以外の方（個人）の受講料は一回につき3,000円です。
- ◆都合により、開催日・内容などが変更になる場合がありますので、予めご了承ください。

月	「観光ビジネス基礎講座」（山形／庄内 各6回）	トップセミナー	山形おもてなしドライバー 検定事業支援	観光人材育成講座ほか
7	第1回（山形会場・庄内会場） 【テーマ】 ビジネスマナー講座① 【講師】 ライフキャリアコミュニケーション 藤原 みよ氏			
8	第2回（オンライン講座） 【テーマ】 山形県の観光交流施策について（仮） 【講師】 山形県観光文化スポーツ部 観光立県推進課 【テーマ】 危機管理講座① 感染症対策 【講師】 感染症専門家	トップセミナー 山形観光アカデミー 顧問 船山 龍二氏 学長 本保 芳明氏		ユニバーサルマナー 検定（3級）（予定）
9	第3回（山形会場・庄内会場） 【テーマ】 ビジネスマナー講座② 【講師】 ライフキャリアコミュニケーション 藤原 みよ氏		山形おもてなしドライ バー検定 実践研修 （村山・庄内 各1回）	
10	第4回（オンライン講座） 【テーマ】 危機管理講座② いざという時の対応 【講師】 南三陸ホテル観洋 伊藤 俊氏 【テーマ】 コミュニケーションスキルアップ講座 【講師】 フリーアナウンサー 奥山 知寿子氏			日本酒学校への会員 参加支援
11	第5回（山形会場・庄内会場） 【テーマ】 山形のブランド力向上と観光地域づくり（予定） 【ディスカッション】 【講師】 調整中	トップセミナー 株式会社IHI 取締役 斎藤 保氏 （予定）		観光人材育成研修 （DMO東北観光推進 機構と連携）（予定）
12	第6回（山形会場・庄内会場） 【テーマ】 自社商品を組み合わせたツアーを企画してみよう（予定） 【テーマ】 プレゼンテーション 未来の自分へのチャレンジ（予定） 【講師】 調整中			
1				
2				
3				

◆ 顧問 ◆

(令和2年5月1日現在 敬称略/理事50音順)

顧問	船山龍二
----	------

◆ 学長 ◆

学長	本保芳明	国連世界観光機関駐日事務所	代表
----	------	---------------	----

◆ 役員 ◆

理事長	内藤文徳	株式会社上杉コーポレーション	代表取締役会長
副理事長	平井康博	株式会社ヤマコー	代表取締役社長
〃	國井英夫	株式会社庄交コーポレーション	代表取締役社長
専務理事	小野真哉	公益社団法人 山形県観光物産協会	専務理事
理事	大泉定幸	山形県観光文化スポーツ部	観光立県推進課長
〃	大木剛裕	蔵王ロープウェイ株式会社	代表取締役社長
〃	岡崎智子	蔵王温泉 堺屋旅館	代表取締役社長
〃	押野貞子	天童温泉 天童ホテル	専務取締役
〃	堺健一郎	かみのやま温泉 仙溪園 月岡ホテル	取締役会長
〃	佐藤洋詩恵	かみのやま温泉 日本の宿 古窯	代表取締役社長
〃	鈴木富士雄	最上峡芭蕉ライン観光株式会社	代表取締役社長
〃	寺崎拓路	山交観光株式会社	取締役副社長
〃	舟山隆	よねおりかんこうセンター	代表取締役社長
〃	本間安信	チェリーランドさがえ	代表取締役社長
〃	佐藤太一	株式会社萬国屋	代表取締役社長
〃	山口敦史	天童温泉 ほほえみの宿 滝の湯	代表取締役社長
〃 (兼事務局長)	岩田徹	公益社団法人 山形県観光物産協会	常務理事
監事	須藤信晴	かみのやま温泉 展望露天の湯 有馬館	代表取締役社長
〃	堀江朝好	一般社団法人 山形市観光協会	常務理事

◆ 事務局 ◆

事務局	福田直子	公益社団法人 山形県観光物産協会	企画課長
事務局	吉田亮子	公益社団法人 山形県観光物産協会	観光事業課
事務局	大津健太郎	公益社団法人 山形県観光物産協会	観光事業課

山形観光アカデミー会員

令和2年5月1日現在

企業・団体名 (所在地)

宿泊

日本の宿 古窯	〈かみのやま温泉〉
葉山館	〈かみのやま温泉〉
天神の御湯 あづま屋	〈かみのやま温泉〉
展望露天の湯 有馬館	〈かみのやま温泉〉
仙溪園 月岡ホテル	〈かみのやま温泉〉
蔵王ライザワールド(株)	〈上山市〉
堺屋旅館	〈蔵王温泉〉
深山荘 高見屋	〈蔵王温泉〉
ホテルメトロポリタン山形	〈山形市〉
山形ランドホテル	〈山形市〉
山形国際ホテル	〈山形市〉
山形県市町村職員共済組合	〈山形市〉
栄屋ホテル	〈天童市〉
ほほえみの宿 滝の湯	〈天童市〉
天童ホテル	〈天童市〉
こころの宿 一龍	〈寒河江市〉
月山観光開発(株)	〈西川町〉
朝日自然観	〈朝日町〉
(財)村山市余暇開発公社	〈村山市〉
亀や	〈湯野浜温泉〉
海辺のお宿 一久	〈湯野浜温泉〉
ホテル満光園	〈湯野浜温泉〉
萬国屋	〈あつみ温泉〉

交通

蔵王ロープウェイ(株)	〈山形市〉
蔵王観光開発(株)	〈山形市〉
(株)ヤマコー	〈山形市〉
山交バス(株)	〈山形市〉
山交ハイヤー(株)	〈山形市〉
最上峡芭蕉ライン観光(株)	〈戸沢村〉
(株)庄交コーポレーション	〈鶴岡市〉

ドライブイン

上杉城史苑	〈米沢市〉
道の駅米沢	〈米沢市〉
よねおりかんこうセンター	〈高畠町〉
めざみの里観光物産館	〈飯豊町〉
チェリーランドさがえ	〈寒河江市〉
白糸の滝ドライブイン	〈戸沢村〉

料理・レストラン

上杉伯爵邸	〈米沢市〉
丹野こんにゃく	〈上山市〉
清流庭園 山菜料理 玉貴	〈西川町〉

体験・見学施設

酒造資料館 東光の酒蔵	〈米沢市〉
(株)リナワールド	〈上山市〉

旅行

山交観光(株)	〈山形市〉
(株)JTB山形支店	〈山形市〉

その他

山形おきたま観光協議会	〈米沢市〉
米沢商工会議所	〈米沢市〉
(一社)高畠町観光協会	〈高畠町〉
蔵王ゴルフ(株)	〈山形市〉
(株)大風印刷	〈山形市〉
(公社)山形県観光物産協会	〈山形市〉
(一社)山形市観光協会	〈山形市〉
蔵王温泉観光協会	〈山形市〉
山形ゼロックス(株)	〈山形市〉
やまがた広域観光協議会	〈山形市〉
天童市観光物産協会	〈天童市〉
山形空港ビル(株)	〈東根市〉
月山朝日観光協会	〈西川町〉
最上地域観光協議会	〈新庄市〉
庄内観光コンベンション協会	〈三川町〉

合計 58