「東京都地域訓練コンソーシアムによる離職者向け職業訓練コースの開発及び検証」に係る報告書

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
東京支部

はじめに

離職者を対象とした短期間の委託訓練や求職者支援訓練といった職業訓練プログラムは、これまで民間教育訓練機関等において実施され、そのノウハウが培われてきましたが、一方で、今後、民間教育訓練機関等を活用した委託訓練において、地域で必要な能力開発機会を確保する際には、より就職可能性を高めることができる職業訓練コースの提供が求められています。

厚生労働省の「非正規雇用労働者の能力開発抜本強化に関する検討会」の報告書（平成２４年１２月２１日公表）においても、「身近な地域で、必要な訓練を受けることができるよう、地域の能力開発の拠点として、コンソーシアム方式で、地域の公共職業訓練機関、大学等教育機関を活用して、経済団体等と連携・協力しながら、地域や社会全体の人材ニーズを踏まえた能力開発機会を身近な場で提供していくことが必要である 」として、その際には「公共職業訓練機関や業界団体等が連携・協力して効果的な訓練カリキュラム等を開発・普及させていくこと」や「民間職業訓練機関の質を向上させること」が重要な取組とされています。

また、政府の「日本再興戦略」（平成２５年６月１４日閣議決定）においても、「地域レベルの産学官コンソーシアムの組成による就職可能性を高める訓練コースの開発・実施等によるフリーター等の正規雇用化支援を実施する」と明記されています。

これらを踏まえ、企業ニーズ等を踏まえた、より就職可能性を高めるための職業訓練コースを開発するため、東京支部において、東京都、東京労働局、企業・事業主団体、労働組合、工業高校及び民間教育訓練機関等によるネットワークを構築し、東京都地域訓練コンソーシアム（以下「コンソーシアム」という。）を組織しました。当該コンソーシアムにおいて、販売と観光の２分野において職業訓練コースを開発し、委託訓練の実施を通じた訓練カリキュラムの検証を行い、その結果を踏まえてモデルカリキュラムとして取りまとめました。

本報告書はこれら一連の成果を取りまとめたものです。本事業の成果が、今後の職業訓練の参考となれば幸いです。

最後に、本事業の推進にあたって多大なご協力をいただいたコンソーシアム委員並びに関係各位に対し、厚く御礼を申し上げます。

目　次

１　コンソーシアムの概要

２　東京都地域訓練コンソーシアム委員

３　離職者訓練分野選定の背景

４　検証訓練の実施状況及び検証結果

５　本事業の成果物について

資料集

・委託訓練モデルカリキュラム

・科目の内容・細目シート

・使用教材リスト

１　コンソーシアムの概要

地域の人材ニーズ等を踏まえた職業訓練コースを開発するため、東京支部において、東京都、東京労働局、企業・事業主団体、労働組合、工業高校及び民間教育訓練機関等によるネットワークを組織し、企業・事業主団体が求める知識・能力を職業訓練に取り込む連携体制（地域コンソーシアム）を構築しつつ、離職者向け職業訓練コースの開発及び検証を行った。

なお、コンソーシアムの開催概要については以下のとおり。

開催回	開催日	議題等
第１回	平成２６年６月３０日	・東京都地域訓練コンソーシアムの設置について ・コンソーシアム事業の概要 ・開発する離職者向け職業訓練コースの分野選定について ・カリキュラム概要について ・今後のスケジュールについて
第２回	平成２６年１１月１９日	・販売分野及び観光分野に関するカリキュラムについて ・募集について
第３回	平成２７年６月３０日	・離職者向け職業訓練コースの実施状況について ・離職者向け職業訓練コースの就職支援について ・在職者向け職業訓練コース開発に係る分野及び事業主団体の選定について

２　東京都地域訓練コンソーシアム委員（順不同）

座長　東京支部長
東京都中小企業団体中央会 労働課
東京都商工会連合会 組織支援課
東京商工会議所 中小企業部
日本労働組合総連合会東京都連合会
公益社団法人東京都専修学校各種学校協会
東京販売士協会
一般社団法人日本旅行業協会 研修・試験部
東京都立六郷工科高等学校
東京労働局 職業安定部地方訓練受講者支援課
東京都 産業労働局雇用就業部能力開発課

３　離職者訓練分野選定の背景

東京都において開発する離職者向け訓練コースとして、産業施策及び求人・求職者の動向から、介護分野、調理分野、販売分野、観光分野などが候補となった。

上記４分野について、将来的に東京都の委託訓練として展開することを踏まえ、現在東京都の委託訓練で数多く行っている分野（情報・ＩＴ分野、経理分野、介護分野、医療事務分野）を候補から外すこととするとともに、調理の分野においては、専門学校と競合することから候補から外すこととした。

また、２０２０年東京オリンピック・パラリンピックを見据えて、より就職可能性が高まる訓練コースの開発が可能であるか等について検討し、東京都地域訓練コンソーシアムにおいて、以下の２分野を選定した。

●販売分野

政府は２０１４年６月７日、非正規雇用者の待遇改善や正社員への登用を進めるため、非正規雇用者を対象とした資格制度を創設し、主に接客能力など現場での「働きぶり」を評価する仕組みを作る方針を固めた。

また、「日本再興戦略改訂２０１４、２０１５（新成長戦略）」では、「稼ぐ力」の向上および強化、サービス産業の活性化・生産性の向上を唱えている。

企業側においても、三越伊勢丹、ユニクロ、ディーゼルジャパン、イケア・ジャパン、ワタミなどの大手小売店や外食産業で、非正規社員の正社員化が進んでいる。

また、東京都は全国最大の小売業集積地で、事業所数、就業者数、年間商品販売額ともに全国１位であり、特に年間商品販売額については、２位の大阪の約１．８倍に上る（経済産業省「平成１９年商業統計調査」）。

上記のような理由から、コンソーシアムにおいて、検証訓練で開発する分野の一つとして「販売分野」を設定することとし、販売職の中でも専門店の業態を意識し、接客技術、マーケット調査、店舗戦略、商品戦略、マーチャンダイジング、店舗運営技術、仕入計画と在庫管理を習得し販売士２級程度の能力を習得することに加えて、東京においては外国人への接客も求められることから、店舗接客に必要な最低限の外国語（英語、中国語）の習得を併せて行う訓練コースを展開することとした。

また、同業種に従事する者は一般的に若年者が多くを占めていることから、訓練対象者を概ね２５歳以上４０歳未満とし、「若年者向けコース」とした。

（東京都における雇用情勢）

求人・求職者バランスシートにおける一般常用を見てみると、極端にバランスに差がある職種として「一般事務員」があり、求職者数が毎月３０，０００名程度求人数を上回っている状況である。この状況は、求職者が、就職に際し特に専門性を必要とされない職種として事務職を希望しているものと推察される。一方、「商品の販売の職業」、「販売類似の職業」は、毎月約１０，０００名の人手不足となっている。このため、「一般事務員」を希望する求職者を、職業訓練で販売員として必要とされる知識と技術を習得させることによって、販売の職業へと誘導できると思料される。

（東京販売士協会の意見）

販売士等の知識だけではなく、仮想商品によるマーケティング、商圏分析、仕入れ・在庫計画の実際を、訓練の中で演習を通して行うことにより、より実践的な人材の育成となり、目的である販売員への就職につながる。

●観光分野

厚生労働省は第９次職業能力開発基本計画において、雇用を確保していくためには今後成長が見込まれる分野の発展を確実なものとしていくことが重要であるとしており、対象分野の一つとして「観光」が取り上げられている。

また、政府においても「観光立国推進基本計画」を定め、訪日外国人旅行者数を２０１６年までに１，８００万人にするとしており、２０１４年は３月時点で約１，０５０万人（日本政府観光局（JNTO）発表）と１，０００万人を超えたところであるが、「外国人旅行者受入数」は、日本はアジアでも下位に位置しており、これからの伸び代は十分あると予測している。

一方、東京都では、観光を「多くの産業に経済波及効果をもたらし、飛躍的な成長が見込まれる産業」と位置付け、２００１年「東京都観光産業振興プラン」を策定し、観光を都民のレクリエーションとしていた点を見直し、国内外からの旅行者を誘致するといった取組を強化した。

さらに、２００７年３月に同プランを改定し、外国人旅行者誘致だけでなく、観光まちづくりや水辺空間の魅力向上など、地域における取組にも目を向けつつ、「東京の魅力を世界に発信」「観光資源の開発」「受入体制の整備」という三つの柱に沿った施策を展開している。

２０２０年にオリンピック・パラリンピックの東京開催が決定し、みずほ総合研究所の試算によると、オリンピック開催時の訪日外国人の見込み数は、２，０００万人を超えるとされている。また、観光庁「訪日外国人消費動向調査（２０１２年版）」によれば、外国人旅行者全体の５１．３％が東京を訪問しており、２位以下の大阪２４．０％、京都１７．３％と比較しても東京への訪問率は高い。この訪問率から試算すると、オリンピック開催の２０２０年には東京への訪問者数は実に１，０００万人を超える。これらの外国人

旅行者等をターゲットとした観光分野における労働力は今後不足することが見込まれ、今まさに当該分野の人材育成に取り組む必要性があると考えられる。

上記のような理由から、コンソーシアムにおいて、検証訓練で開発する分野の一つとして「観光分野」を設定することとし、旅行業界で必要とされる旅行受付業務、旅行プランの作成、ツアーコンダクター添乗業務等と併せて外国語（英語）での観光案内ができる能力を習得する訓練コースを展開することとした。

（日本旅行業協会の意見）

２０２０年のオリンピック・パラリンピックの東京開催、国の観光立国構想もあることから、ぜひ「観光分野」をコンソーシアム事業で取り上げて欲しい。ホテル業、観光バス業、添乗員等は圧倒的に人材が不足しており、求人ニーズは高い。

４　検証訓練の実施状況及び検証結果

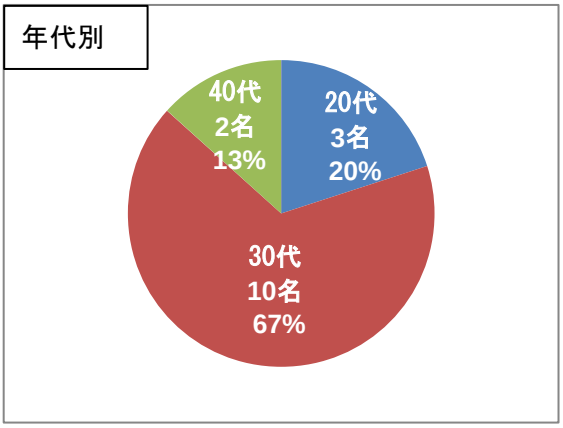
●販売分野

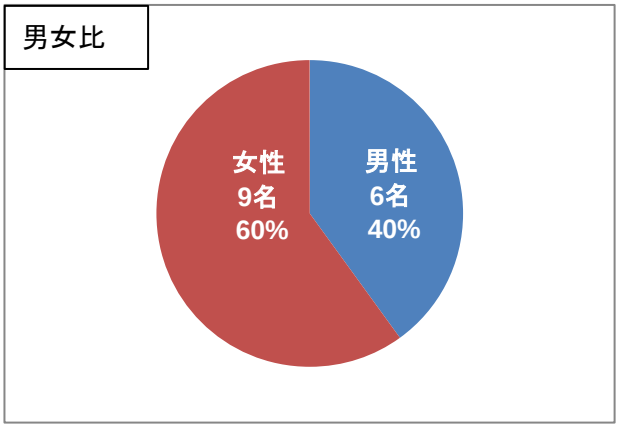
ショップスタッフ・マネジメント科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
ＴＡＣ（株）	平成 27 年 2 月 9 日	平成 27 年 8 月 7 日	3 か月	20 名

◆応募・入所状況

応募者数	入所者数	（うち女性）	20 代	30 代	40 代
15 名 （男性 6 名，女性 9 名）	15 名	9 名	3 名	10 名	2 名





募集が低調であった理由としては、募集期間が年末年始を挟み、年明け早々の締切と、求職者の就職活動が鈍い時期であったためと考えられる。
１月１９日まで募集延長を行ったものの、応募者は１５名に留まった。
また、受講者に応募時に感じた同科の印象について聞き取りをした結果、以下のような意見があった。

・「ショップスタッフ・マネジメント科」というネーミングは、何を行う訓練なのかイメージできなかった。
・販売士資格の知名度が低い。
・語学をもっとアピールすべきであった。中国語と英語を一度に学べるチャンスはあまりない。

以上のことから、今後は科名の見直しや、科名の他にサブタイトルを付ける、パンフレットのアピールポイントを工夫するなどの改善が必要と思われる。

◆就職の状況（就職率８０．０％）

修了者数	（うち女性）	（うち就職）	中退者数	（うち女性）	（うち就職）
13 名	8 名	10 名	2 名	1 名	2 名

中退者２名は、全員が就職による中退であった。
修了者は１３名で、訓練終了時の就職率は２６．７％（２名）、終了後１か月目の就職率は５３．３％（６名）と推移し、終了３か月後の就職率は８０．０％（１０名）となった。
就職率の算定式は以下のとおり。
（修了者のうち就職者数＋就職中退者数）／（修了者数＋就職中退者数）

就職者１２名	関連就職	８名	：	６６．７％
	常用雇用	８名	：	６６．７％
	登録型派遣	２名	：	１６．７％
	ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ	１名	：	８．３％
	自営	１名	：	８．３％

◆６か月後における定着率
６か月後の追跡調査の回答は送付数１３名に対し６名であり、回答者が少ない中での統計となるが、４名が訓練終了後に就職した会社に継続して就業しており、１名は転職し、１名は未就職であった。
概ね半数以上が当初就職した会社に継続して就業しているものと思われる。

資格取得に関しては、４名が販売士３級を取得していた。

◆就職支援の状況

訓練実施機関、ハローワーク、東京支部が３者一体となり、きめ細かな就職支援に取組んだことが、高い就職率につながった。

【訓練期間中の就職支援】

訓練初期段階で就職に対する意識付けをし、中盤では、キャリアの棚卸などで自己理解を深め、訓練４か月目には自分の進むべき方向性を定め応募書類を完成させるというスケジュールで進めた。残り５、６か月目で実際に企業へ応募し、並行して面接対策を行うなど段階的な就職支援を行った。

また、社会人基礎力、職業人講話（ＯＡ機器販売、アパレル販売の経験者から、販売職の業務内容、店舗戦略・商品戦略の重要性、採用側の視点などを講義。）、ジョブ・カードの作成も含めたキャリアコンサルティングを適切な時期に実施するとともに、個人ごとの会社への応募時期に合わせて、当初計画した就職支援以外にも個別に対応した。

訓練実施機関においては、就職支援を専門に行う有資格者が対応するとともに、日頃接している事務担当者も常に受講者に声を掛け相談に応じ、情報を共有するなど組織を挙げて取り組んだ。

また、就職支援の一環として、近隣のハローワーク新宿及び新宿わかものハローワークの職員に来ていただき、ハローワークの利用の仕方、販売職種の雇用情勢を説明いただくとともに、販売職等、訓練で学んだ内容を活かせる職業の求人票を提供していただいた。その後も度々受講生が新宿わかものハローワークを活用し、就職活動を行った。

また、毎月職業相談日を設け、ハローワークにおいて担当者制の下、職業相談を確実に行い、ハローワーク、訓練実施機関、受講者の３者が職業相談連絡票に記録を残すことにより、就職活動の経過や方向性を共有し、就職支援や就職活動に役立てた。

東京支部も訓練実施機関を毎週訪問し、訓練の状況、受講者の状況を常に把握できる体制を整え、訓練実施機関からの相談にも対応した。

【訓練終了後の就職支援】

各ハローワークにおいては、訓練終了後３か月間、訓練中と同じ担当者による職業相談を継続して行っていただいた。

訓練実施機関においては、未就職の修了者からの要望に応じて、求人情報の提供、就職相談、面接指導等を行った。

東京支部においては、未就職の修了者へ求人情報を郵送するなど、終了後も修了者との関わりを持った。

ショップスタッフ・マネジメント科カリキュラム

訓練科名	ショップスタッフ・マネジメント科	就職先の職　務	小売り、流通業、販売業等の一般販売員、店舗管理・運営責任者
訓練期間	平成27年2月9日～平成27年8月7日 （6か月）		
訓練目標	小売販売店に求められる接客能力、販売能力を習得し、売れる商品の見極めやお客様の再来店を促せる店舗作りができる知識を習得する。また、マーケティング分析、広報宣伝、マネジメントとしての店舗管理・運営のためのスキルを習得する。その他として社会人としての基礎力に加え、接客のための基礎語学（英語・中国語）習得を目指す。		
仕上がり像	小売専門店における販売員としての接客・販売能力、商品戦略、店舗運営能力を身につけ、合わせて基本的な外国語による接客が出来る人材を目指す。		

訓練の内容	科目		科目の内容	訓練時間
	学科	入所式・修了式	入所式、修了式、オリエンテーション等	0
		接客・販売能力	接客応対の基本技術対応、販売促進技術、クレーム対応、返品対応	42
		店舗戦略	マーケティング、需要創造、市場環境変化要因、顧客満足、競合店との差別化策、顧客データによるマーケティング手法（FSP）、立地選定、広報等	42
		商品戦略	商品の定義と品質、商品分析（ターゲット等）、商品カテゴリー、品目ミックス等	42
		店舗運営	ストアオペレーションの基本、マーチャンダイジングの流れ、POSや電子発注システム（EOS）	42
		経営の基礎	流通業概論、日本の流通の特徴、販売管理に伴う事務、小売業の利益の種類、売買損益の計算、経営分析方法等	42
		接客外国語（英語）	外国語（英語）による接客に必要な基本的フレーズの習得	102
		接客外国語（中国語）	外国語（中国語）による接客に必要な基本的フレーズの習得	48
		社会人基礎	コミュニケーション、チームワーク協力体制の構築、ビジネスマナー、労働関係法の基礎、ビジネス文書等	42
		就職支援	自己紹介、履歴書の書き方、職務経験の棚卸、面接指導、キャリアコンサルティング、就職講話等	54
		安全衛生	ＶＤＴ作業、販売員としての必要な安全衛生の知識、防災訓練（消火器の使い方、ＡＥＤの使い方、避難訓練）等	6
	実技	接客・販売演習	接客・販売総合演習（ex.店頭接客対応演習、クレーム対応や返品対応の事例研究や対応方法等）	42
		店舗・商品戦略演習	店舗・商品戦略総合演習（ex.仮説商品による事業計画立案、マーケティング・商圏分析等の事例研究・企画案発表等）	42
		店舗運営演習	店舗運営総合演習（ex.マーチャンダイジング、ストアオペレーション演習等）	42
		パソコン演習	ビジネス文書作成（Word2010）・表計算作成（Excel2010） プレゼンテーション資料作成（Powerpoint2010） ※ＰＯＰ・チラシ・ＤＭ作成、売上日報、営業報告書等の作成	54
		職場調査	近隣の小売店やデパート等に出向き現地調査を行い、店舗作りの基礎調査を行い、グループディスカッションを実施	18
	訓練時間総合計660時間（学科462時間、実技198時間）			

主要な機器設備 （参　　考）	ＣＤラジカセ、ノートパソコン

◆検証結果

〇受講者募集

応募者確保のため、募集時期や訓練科名の再検討が必要である。

具体的には、求職者の動きが活発な時期に募集時期を合わせること、訓練内容がイメージしやすい訓練科名やサブタイトルを検討すること等である。

〇コース開発の妥当性

受講者アンケートや評価テストの結果から、各学科・実技とも習得度は概ね良好であるとともに、就職率も８０％を確保できた。

また、就職先は多業種に渡っているが、販売の職に就いた者が多く（関連就職６６．７％)、そのうち６割以上が常用雇用すなわち正社員採用であった。

これらのことから、訓練効果の面、求人ニーズの面において、販売分野の訓練の妥当性は高いものと思われる。

〇カリキュラムの内容

前述のとおり、習得度、就職率は良好であり、カリキュラムは概ね適切であったと判断できる。特に、販売員として就業するための実践的なカリキュラムが効果的であったと考えられる。

具体的には、訓練の終盤で「職場調査」を行い、様々な販売形態（量販店、商店街、ショッピングモール）の売り場を調査することにより、販売店の実態を形態別に理解させ、店舗運営のために必要な知識、視点を与えた。

また、これを基に「店舗運営演習」において、販売する仮想商品を定め、それを販売するためのマーケティング、商圏分析、店舗展開するためのコスト計算、人員配置、商品料金設定など、訓練で習得した知識と経験をフル活用したグループ演習を行うことにより実践力を高めた。

なお、訓練開始時や訓練期間中に訓練科の改善・見直しや満足度に係る受講者アンケートを複数回実施したが、カリキュラムに対する満足度や習得度（自己評価）は概ね良好である中、次のような改善につながる意見等もあった。

・中国語（学科）は時間が短いと感じた者が多く、習得度も低かった。
・販売関連の学科について、訓練内容の満足度、習得度は良好だが、時間が長いと感じた者が多かった。
・パソコン演習（実技）について、訓練内容の満足度、習得度は良好だが、時間が短いと感じた者が多かった。

◆改善内容

〇科目時間数等の見直し

受講者アンケートの結果より、外国語（中国語）、パソコン演習の科目の時間の短さが指摘されている。

販売関係の学科時間が長かったとの意見があるが、受講者の習得度、訓練内容については共に評価されており、時間数を単純に削減することの是非は慎重に検討を要する。

一方中国語の時間数の不足分を補うために、販売関係の一部の学科時間数を多少減らすことは、許容の範囲かと考えられる。

これらのことより、以下のとおり時間数を見直すことが妥当と思われる。

「接客外国語（中国語）」：４８Ｈ →　７２Ｈ（＋２４Ｈ）
「接客・販売能力」　　：４２Ｈ →　３６Ｈ（－６Ｈ）
「店舗戦略」　　：４２Ｈ →　３６Ｈ（－６Ｈ）
「店舗運営」　　：４２Ｈ →　３６Ｈ（－６Ｈ）
「経営の基礎」　　：４２Ｈ →　３６Ｈ（－６Ｈ）

パソコン演習については訓練内容、習得度とも良好であるため、時間数は変更せず、訓練の進め方を見直すこととする。

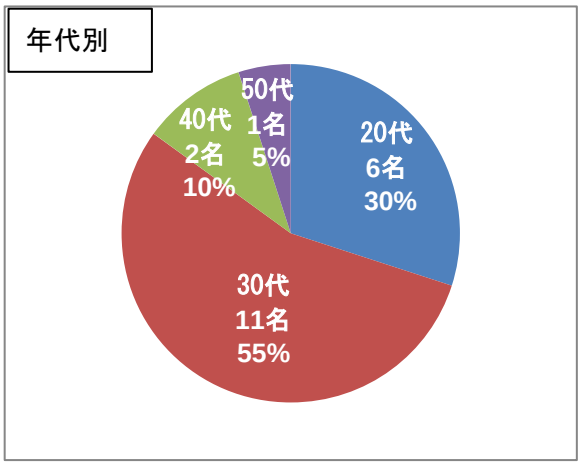
●観光分野

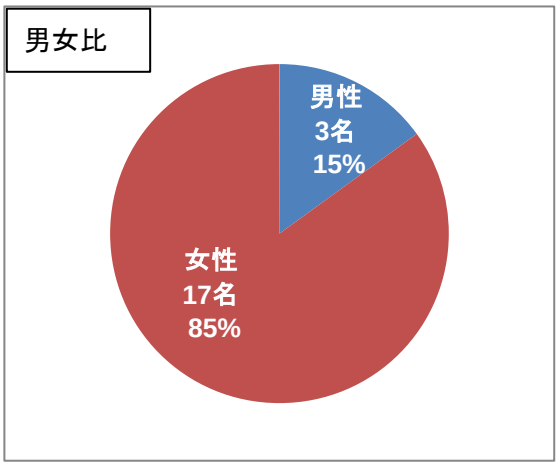
訪日旅客『日本のおもてなし』観光科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
（株）ツーリストエキスパーツ	平成 27 年 2 月 16 日	平成 27 年 11 月 13 日	9 か月	20 名

◆応募・入所状況

応募者数	入所者数	（うち女性）	20 代	30 代	40 代	50 代
87 名 （男性 25 名，女性 62 名）	20 名	17 名	6 名	11 名	2 名	1 名





訪日旅客『日本のおもてなし』観光科の募集は非常に好調であり、定員の４倍以上を確保できた。男女比においては、女性が圧倒的に多かった。

２０２０年の東京オリンピック・パラリンピック開催決定も効果があったものと思われ、求職ニーズの面においても、コース設定の妥当性が高いと思われる。

また、訓練科名については、「日本のおもてなし」というキーワードにインパクトがあり応募者の拡大に寄与した。

また、旅行業務における語学の重要性から、英語の授業を１９８時間実施する上で、入所時の英語レベルをある程度一定に揃える必要があったため、応募の前提条件として TOEIC４００点程度としたところではあるが、応募倍率４倍であったこともあり、合格者の語学力は相当高く、TOEIC８００点以上の者が多くを占めた。このことから、前提条件を TOEIC５００点～TOEIC６００点レベルとすることも可能と思われる。

◆就職の状況（就職率８８．２％）

修了者数	（うち女性）	（うち就職）	中退者数	（うち女性）	（うち就職）
13 名	12 名	11 名	7 名	5 名	4 名

中退者は７名であり、うち就職による中退者は４名であった。

修了者は１３名で、訓練終了時の就職率は５２．９％（５名）、終了後１か月目の就職率は６４．７％（７名）と推移し、終了３か月後の就職率８８．２％（１１名）となった。

就職率の算定式は以下の通り。

（修了者のうち就職者数＋就職中退者数）／（修了者数＋就職中退者数）

就職者１５名	関連就職	１１名	：	６６．７％
	常用雇用	８名	：	５３．４％
	登録型派遣	６名	：	４０．０％
	自営	１名	：	６．７％

◆就職支援の状況

訓練実施機関、ハローワーク、東京支部が３者一体となり、きめ細かな就職支援に取組んだことが、高い就職率につながった。

【訓練期間中の就職支援】

訓練初期段階に動機付け、自己理解等のためのカリキュラムを実施し、３回のキャリアコンサルティングにより、各受講生の就職に向けての方向性を確立させた。

また、訓練実施機関は人材派遣業も行っているため、自社が把握している求人情報の中から訓練で学んだ内容を活かせるものを適宜紹介した。

また、就職支援の一環として、近隣のハローワーク飯田橋の職員に来ていただき、ハローワークの利用の仕方、観光の職種及び外国語が活用できる職種の雇用情勢を説明いただくとともに、同職種の求人票を提供していただいた。

また、毎月職業相談日を設け、ハローワークにおいて担当者制の下職業相談を確実に行い、ハローワーク、訓練実施機関、受講者の３者が職業相談連絡票に記録を残すことにより、就職活動の経過や方向性を共有し、就職支援や就職活動に役立てた。

東京支部も訓練実施機関を毎週訪問し、訓練の状況、受講者の状況を常に把握できる体制を整え、訓練実施機関からの相談にも対応した。

【訓練終了後の就職支援】

各ハローワークにおいては、訓練終了後３か月間、訓練中と同じ担当者による就職相談を継続して行っていただいた。

訓練実施機関においては、未就職修了者と連絡を密に取り、要望に応じて求人情報の提供を行った。

東京支部においては、未就職者へ求人情報を郵送するなど、終了後も修了者との関わりを持った。

訪日旅客『日本のおもてなし』観光科カリキュラム

訓練科名	訪日旅客『日本のおもてなし』観光科	就職先の職　務	・添乗員（国内・海外） ・旅行企画 ・観光案内員 ・旅行カウンター販売員
訓練期間	平成 27 年 2 月 16 日～平成 27 年 11 月 13 日（9 か月）		
訓練目標	国策でもある訪日旅客拡大に伴い、語学（英語）を使い日本の『おもてなし』の心あふれる人材を育成する。		
仕上がり像	・訪日外国人へ観光・文化・食を企画し、日本の『おもてなし』をＰＲできる。 ・旅行業法に法った観光に関する案内・企画・予約・添乗が実践できる。併せて外国語による観光案内ができる。 取得可能な資格 《修了時に得られる資格》　国内旅程管理主任者 《修了時に得られる認定》　普通救命技能認定証 《任意受験による国家資格》　国内旅行業務取扱管理者・総合旅行業務取扱管理者		

訓練の内容		科　目	科　目　の　内　容	訓練時間
	学科	入所式・修了式	入所式、修了式、オリエンテーション等	0
		社会人基礎力	《旅》に必要なｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ力向上、問題提起・解決力向上、旅行業における労働環境	30
		旅行業の基礎知識	旅行業の現状と未来像、販売旅行業種、企画旅行の販売における流れ	24
		旅行業法令等	旅行業法令及び旅行業約款	84
		国内旅行業務	時刻表（JR・航空）、国内商品知識（ﾊﾟﾝﾌﾚｯﾄの見方）、国内観光地理、世界遺産、歴史、運賃計算	90
		海外旅行業務	海外商品知識（ﾊﾟﾝﾌﾚｯﾄの見方）、海外観光地理、世界遺産、国際航空運賃、旅券法、関税法	78
		接客・販売能力	旅行受付、旅行販売、観光案内業務	30
		旅行企画・運営	ツアー企画、国内添乗、国内旅程管理	78
		外国語（英語）	添乗に必要な外国語（英語）の習得	198
		就職支援	自己分析、履歴書・経歴書作成支援、面接指導、求人票の見方、キャリアコンサルティング	66
		安全衛生・事故対応	応急手当と保険知識、事故対応（事例）	15
	実技	国内旅行業務実習	国内旅行予約システム実習	30
		海外旅行業務実習	海外旅行予約システム実習	24
		接客・販売能力実習	ロールプレイングによる接客・販売実習（カウンター販売、電話販売）	30
		旅行企画・国内添乗実習	ツアープランニング、国内添乗実習、バス添乗実習	102
		添乗業務実習	外国語（英語）による添乗業務実習	60
		安全衛生実習	ＡＥＤ救命技能講習（普通救命）	3
		職場体験	旅行会社、観光案内所職場体験	30
	訓練時間総合計　972 時間（学科 693 時間、実技 279 時間）			

主要な機器設備（参　考）	パソコン 近畿日本ツーリスト㈱予約システム

◆検証結果

〇コース開発の妥当性

応募要件で一定以上の英語力を求めたにもかかわらず、応募者８７名を確保できていることから、求職ニーズは高いものと思われる。

また、受講者アンケートや評価テストの結果から、習得度も一部の科目を除き、概ね良好であった。

さらに就職率も８８．２％であり、中でも旅行業に係る就職が一番多かった。

なお、受講者全員が訓練開始前の職業は観光関連ではなかったが、訓練終了後の関連就職率は６６．７％であった。

これらのことから、訓練効果の面、求人・求職ニーズの面において、観光分野の訓練の妥当性は高いものと思われる。

〇カリキュラムの内容

前述のとおり、習得度、就職率は良好であり、カリキュラムは概ね適切であったと判断できる。特に、「ツアープランニング」、「バス添乗実習」、「英語による添乗業務実習」が、旅行の企画から募集、催行（添乗）までを実際に体験し習得できる実践的なカリキュラムとなっており、即戦力が求められる旅行業界への就職者が多かったことからも、就職に向けて効果的なカリキュラムであったと考えられる。

なお、訓練開始時や訓練期間中に訓練科の改善・見直しや満足度に係る受講者アンケートを複数回実施したが、カリキュラムに対する満足度や習得度（自己評価）は概ね良好である中、次のような改善につながる意見等もあった。

・国内・海外旅行業務（学科）の訓練時間が短いと感じた者が多く、習得度も低かった。
・国内・海外旅行業務実習（実技）について、習得度は良好だが、時間がやや長いと感じた者が多かった。

◆改善内容

〇科目時間数の見直し

受講者アンケートにおいて、学科の「国内旅行業務」及び「海外旅行業務」の訓練時間の不足が指摘されており、評価テストの結果、習得度も低かった。

これらの科目では、日本や海外の主要な観光地の地理や運賃計算等を行っているが、主要都市のみを取り上げたとはいえ、限られた時間で国内・海外の各観光地に関する多くの情報を学ぶこと、運賃計算が複雑で難易度が高かったことなどから、時間数の不足を感じたものと思われる。

今回取り上げた主な観光地をさらに詳しく学習することや、運賃計算の理解度を深めるために、各々６時間程増やすことが妥当と思われる。
「国内旅行業務」: ９０時間　→　９６時間（＋６Ｈ）
「海外旅行業務」: ７８時間　→　８４時間（＋６Ｈ）

また、実技の「国内旅行業務実習」及び「海外旅行業実務実習」において使用した予約システムは、当初の想定よりも早期に操作方法を習得できたことや、国内予約システムと海外予約システムにおいて共通の操作があるため、各々６時間程短縮することが妥当と思われる。
「国内旅行業務実習」: ３０時間　→　２４時間（－６Ｈ）
「海外旅行業務実習」: ２４時間　→　１８時間（－６Ｈ）

〇科目名の変更
一部、訓練の内容をイメージしにくい科目名になっていることから、以下のとおり科目名を見直す。

「国内旅行業務実習」→「国内旅行予約システム実習」
「海外旅行業務実習」→「海外旅行予約システム実習」
「添乗業務実習」　　→「英語による添乗業務実習」

「旅行企画・国内添乗実習」は、一つの科目に複数の内容を含んでいるため、実習毎に科目を分けることとする。

「旅行企画・国内添乗実習」１０２時間
→　「ツアープランニング」　７２時間
→　「国内添乗実習」　　１８時間
→　「バス添乗実習」　　１２時間

〇教材の見直し
学科の「国内旅行業務」及び「海外旅行業務」で使用したオリジナルテキストや旅行パンフレット、地図帳などの教材を使用することにより、最新の情報に基づく授業展開ができたところから、市販の教材を減らすこととする。

学科の「外国語（英語）」で使用した教材は、海外での場面を想定した英語教材であったが、受講者からは、インバウンドに対応した教材を望む意見が多くあったことから、インバウンドに対応した最新の教材を検討する。

〇終了時に取得できる証明
コース案内の中で、修了時に「国内旅程管理主任者」資格が得られる旨の記載があったが、同資格は個人が申請して与えられる資格ではなく、就業している旅行会社等からの申請で取得できる資格であり、その業を辞める際に

は申請した会社等に返却しなければならないものであること、修了時に得られるのは、国内旅程管理主任者資格取得のために必要とされる添乗実務研修を修了したことを証明する証明書であることの説明が不足していたことから、受講者に混乱を招いた。

このため、訓練開始前に十分な説明をする必要があるとともに、訓練修了時に発行されるのは、「国内旅程管理実務研修修了証明書」である旨の書き方に改める必要がある。

〇東京都へ普及するに当たって

東京都の委託訓練として普及する場合は、東京都の標準時間（原則６００時間程度）を踏まえ、９か月の訓練を６か月程度にアレンジする必要がある。

一つの提案として、今回の検証訓練では、訪日旅客に目を向けたものの旅行業全般に渡る内容を網羅し、海外旅行に関する内容も含んでいたため、これを、国内旅行を中心に、インバウンド対応に絞った内容にすることにより、６か月にアレンジできるのではないか。

具体的には、学科の「海外旅行業務」、実技の「海外旅行予約システム実習」を省き、学科の「外国語（英語）」の時間を見直すことなどが考えられる。

５　本事業の成果物について

本事業の成果物として、コンソーシアムにおいて開発した上記４の離職者向け訓練コースが離職者訓練のカリキュラムとして効果的な内容となっているか、委託訓練の実施を通じて検証し、その結果を踏まえてモデルカリキュラムとして取りまとめた。

●ショップスタッフ・マネジメント科（科名の再考が求められる）

検証訓練の結果を踏まえ、【接客・販売能力】、【店舗戦略】、【店舗運営】、【経営の基礎】の学科４科目に係る時間数を、６時間ずつ減らし、【接客外国語（中国語）】の時間数を２４時間増やすこととする。

これにより、「基本的な外国語による接客ができる人材を目指す」という仕上がり像の達成度を高め、訪日旅客への接客が求められる東京都における人材ニーズに応える訓練コースとする。

なお、訓練実施に当たっての留意事項は以下のとおりである。

（１）学科

①業種や商品に関わらず、あらゆる形態の小売販売店に求められる接客能力、販売能力、店舗管理・運営の力を習得させる。

②訪日旅客の増加に伴って、店舗においても外国語による接客能力が求められるところ、英語と中国語による販売に係る基本フレーズを習得させる。

（２）実技

①接客・販売に必須となるコミュニケーションについて、知識だけではなく実際にできるための演習を行う。

②訓練期間中を通して、ビジネスマナー、接客マナーが自然と身に付くような取組（挨拶を徹底するなど）も必要である。

③実際の店舗を職場調査することにより、店舗のタイプ毎の特色を理解した上で、仮想商品を定めて、それを売り込むためのマーケティング、商圏分析を行い、仮想店舗の出店計画をグループ演習により行う。

（３）就職支援

ジョブ・カードを活用したキャリアコンサルティングを訓練期間中に３回以上行うことが望ましく、具体的には訓練開始時に受講者の経歴の棚卸や就職への意識付けを行い、訓練後半の就職活動を行う時期に２回以上実施することで、より効果的に行うことができる。

また、訓練実施機関、ハローワーク等が一体となったきめ細かな支援を訓練期間中から訓練終了後まで継続して行うことが効果的である。

（４）関連資格等

任意受験によって取得可能な資格は、以下を想定している。

・リテールマーケティング（販売士）３級、２級

訓練計画を立てる際には、上記資格の試験日程を考慮したカリキュラムを設定することにより、受講者のモチベーションと、訓練効果を高めることが期待できる。

なお、任意受験ではあるものの、販売士２級は、店舗管理運営のためのスキルを習得するという訓練目標の到達度を計るひとつの尺度となる。一方で、資格取得にばかり目がいくと、就職への意識が低くなる場合もあるので、個々の受講生に応じたバランスのよい指導が必要である。

●訪日旅客『日本のおもてなし』観光科

検証訓練の結果を踏まえ、【国内旅行業務】、【海外旅行業務】の学科２科目に係る時間数を、６時間ずつ増やし、【国内旅行予約システム実習】、【海外旅行予約システム実習】の時間数を６時間ずつ減らすこととする。

国内旅行業務、海外旅行業務は、旅行の企画、手配、添乗等の実務の基礎となる知識を習得する科目であることから、これらの科目の習得度を上げることで、他の科目の訓練効果も高めることが期待できる。

また、訓練全体を通して、旅行業に必要な知識と訪日旅客への添乗業務を実践的に習得し、旅行業界で即戦力となる人材を育成する訓練コースとする。

なお、訓練実施に当たっての留意事項は以下のとおりである。

（１）学科

①旅行業に必須となる旅行業法令、及び国内、海外の主要都市における、観光地理、運賃計算についての知識を習得させる。

②訪日旅客の添乗業務に対応できる実践的な英語力を養う。

（２）実技

①国内・海外旅行の発券システムを習得させる。

②接客・販売方法をロールプレイ演習により習得させる。

③ツアープランニングをはじめ、バス添乗、英語での添乗実習等、実際のツアーの企画、募集、催行により、観光業に求められる実践的な技能を習得させる。

（３）就職支援

ジョブ・カードを活用したキャリアコンサルティングを訓練期間中に３回以上行うことが望ましく、具体的には訓練開始時に受講者の経歴の棚卸や就職への意識付けを行い、訓練後半の就職活動を行う時期に２回以上実施することで、より効果的に行うことができる。

また、訓練実施機関、ハローワーク等が一体となったきめ細かな支援を訓練期間中から訓練終了後まで継続して行うことが効果的である。

（４）関連資格等

訓練修了時に与えられる証明として

・国内旅程管理実務研修修了証明書

任意受験によって取得可能な資格

・国内旅行業務取扱管理者

・総合旅行業務取扱管理者

訓練計画を立てる際には、上記資格の試験日程を考慮したカリキュラムを設定することにより、受講者のモチベーションと、訓練効果を高めることが期待できる。

なお、国内旅程管理主任者資格取得の流れと、その流れにおける国内旅程管理実務研修修了証明書の位置づけを、訓練開始前に十分説明することが必要である。

なお、資料集としてコースごとに委託訓練モデルカリキュラム、科目の内容・細目シート、使用教材リストを別添のとおり取りまとめたので、ご活用ください。

資料集

Ⅰ　販売分野
「ショップスタッフ・マネジメント科」関連資料

資料１－１　委託訓練モデルカリキュラム

資料１－２　科目の内容・細目シート

資料１－３　使用教材リスト

Ⅱ　観光分野
「訪日旅客『日本のおもてなし』観光科」関連資料

資料２－１　委託訓練モデルカリキュラム

資料２－２　科目の内容・細目シート

資料２－３　使用教材リスト

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名	ショップスタッフ・マネジメント科	就職先の職務	小売り、流通業、販売業等の一般販売員、店舗管理・運営責任者
訓練期間	平成　年　月　日～平成　年　月　日 （6か月）		
訓練目標	小売販売店に求められる接客能力、販売能力を習得し、売れる商品の見極めやお客様の再来店を促せる店舗作りができる知識を習得する。また、マーケティング分析、広報宣伝、マネジメントとしての店舗管理・運営のためのスキルを習得する。その他として社会人としての基礎力に加え、接客のための基礎語学（英語・中国語）習得を目指す。		
仕上がり像	小売専門店における販売員としての接客・販売能力、商品戦略、店舗運営能力を身につけ、併せて基本的な外国語による接客が出来る人材を目指す。		

		科　目	科 目 の 内 容	時 間
訓練の内容	学科	入所式・修了式	入所式、修了式、オリエンテーション等	0
		接客・販売能力	流通業の概要、コミュニケーションの基礎、小売業の顧客対応、職場内の対応、職場外の対応	36
		店舗戦略	小売業のマーケティング、FSPの知識（顧客満足、客単価と客数）、商圏・立地・店舗開発	36
		商品戦略	マーチャンダイジングの基礎、商品計画・仕入・在庫管理、販売データ・POSの活用、価格政策・値入	42
		店舗運営	陳列器具と技法、販売方法と陳列技法、店舗立地に合わせた販売方法	36
		経営の基礎	小売業の損益計算、経営分析、店舗施設、ABC分析	36
		接客外国語（英語）	外国人対応マナー、販売関連語彙、外国語（英語）による接客に必要な基本的フレーズ（販売案内・提案）	102
		接客外国語（中国語）	中国語の発音、基礎中国語会話、外国語（中国語）による接客に必要な基本的フレーズ（販売案内・提案）	72
		社会人基礎	コミュニケーション、チームワーク協力体制の構築、ビジネスマナー、ビジネス文書、キャリアデザイン、労働関係法の基礎等	42
		就職支援	自己紹介、自己理解・自己分析・弱み強み表現、キャリアアンカー、職業理解、求人票の見方、職務経験の棚卸し、就職活動計画、応募書類の書き方、面接指導、筆記試験対策、就職講話、キャリアコンサルティング	54
		安全衛生	販売員に必要な安全衛生の知識、防災体験（消火器の使い方、AEDの使い方、避難訓練）等	6
	実技	接客・販売演習	接客・販売総合演習（ex.コミュニケーションの基礎演習、客層別接客対応、電話・直接対面別のクレーム対応や返品対応、職場内・外のコミュニケーション）	42
		店舗・商品戦略演習	店舗・商品戦略総合演習（ex.マーケティング・商圏分析等の研究、仮説商品による事業計画立案、プッシュ戦略・プル戦略の設定）	42
		店舗運営演習	店舗運営総合演習（ex.職場調査に基づく仮想店舗作り、マーチャンダイジング・ストアオペレーション、グループ発表）	42
		パソコン演習	ビジネス文書作成（Word2010）・表計算作成（Excel2010）、プレゼンテーション資料作成（Powerpoint2010）、※基本的なPOP・チラシ・DM作成、宛名ラベル作成	54
		職場調査	小売店、大型ショッピングセンター、商店街等に出向き現地調査を行い、店舗作りの基礎調査を行い、グループディスカッションを実施	18

訓練時間総合計	学科	462	実技	198	660
主要な機器設備 （参考）	CDプレーヤー、ノートパソコン、プリンター、スクリーン				

資料１－２

科目の内容・細目シート

科目	接客・販売能力	時限数	36時限
到達水準	1.流通業の概要を知っている。 2.コミュニケーションの基本を知っている。 3.小売業の顧客対応方法を知っている。 4.職場内(上司・同僚・部下など)との対応方法を知っている。 5.職場外(他部署・取引先など)との対応方法を知っている。 6.消費者関連・職場関連・販売関連の法規を知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
流通業の概要	①日本の小売業と流通(メーカー・卸)	12	
	②組織的小売業		
	③商店街と商業集積		
コミュニケーションの基礎	①ヒトと組織の関係	6	
小売業の顧客対応	①FSPやCRMと顧客管理の知識	6	
	②顧客管理の必要性と顧客心理		
	③販売員の役割・接客マナー・クレーム対応方法・返品対応方法		
	④販売関連法規の基礎		
職場内の対応	①上司・同僚・部下の役割分担とチームワーク	6	
	②職場内情報とホウレンソウ		
	③販売事務・人材育成・リーダーシップ		
職場外の対応	①組織の知識(SCMやチェーン展開など今日的傾向)	6	
	②自職場を取り巻く外部組織との関係(協力・敵対)		
	③職場関連法規の基礎		
	合計	36	0
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	店舗戦略	時限数	36時限
到達水準	1.小売業のマーケティングの基礎を知っている。 2.FSPの基礎を知っている。 3.商圏・立地・店舗開発の基礎を知っている。 4.売り場づくり（照明や色彩の活用）の基礎を知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
小売業のマーケティング	①顧客にはたらきかける戦略（プッシュ・プル）	12	
	②リサーチの方法		
FSPの知識	①顧客満足の考え方	12	
	②客数と客単価		
商圏・立地・店舗開発	①商圏の設定方法	12	
	②自店のコンセプトと立地		
	③自店を主張する店づくり		
	合計	36	0

使用する機械 器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	商品戦略	時限数	42時限
到達水準	1.マーチャンダイジングの基礎を知っている。 2.商品計画・仕入・在庫の基礎を知っている。 3.販売データやPOSの活用策を知っている。 4.価格政策・値入の基礎を知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
マーチャンダイジングの基礎	①顧客は何を購入するのか	6	
	②自店が提供する顧客満足・サービスと商品の関係		
商品計画・仕入・在庫管理	①商品構成の知識	12	
	②仕入計画や発注作業・物流の知識		
	③在庫管理の知識・方法（ABC管理）		
販売データ・POSの活用	①販売データの統制と販売計画	12	
	②POSの活用策		
価格政策・値入	①価格の知識	12	
	②損益分岐点・セールスミックス		
	③線形計画		
	合計	42	0

使用する機械 器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	店舗運営	時限数	36時限
到達水準	1.陳列の器具と技法を知っている。 2.販売方法と陳列技法の応用について知っている。 3.店舗立地に合わせた商品陳列や販売方法を知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
陳列器具と技法	①最寄品のディスプレイ	12	
	②買回品のディスプレイ		
	③専門品のディスプレイ		
販売方法と陳列技法	①セルフサービスのディスプレイ	12	
	②側面販売のディスプレイ		
	③対面販売のディスプレイ		
店舗立地に合わせた販売方法	①色彩	12	
	②照明		
	③コンセプトと商品陳列		
	合計	36	0
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	経営の基礎	時限数	36時限
到達水準	1.小売業の損益計算書の内容を知っている。 2.主要な経営分析の指標を知っており、計算方法を知っている。 3.店舗施設の名称と維持管理の基本を知っている。 4.Excelを使ったABC分析の作成方法を知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
小売業の損益計算	①利益の種類と損益計算書の読み方	12	
	②売買損益計算		
経営分析	①貸借対照表の読み方	12	
	②経営分析の指標（安全性・収益性・効率性）と意味		
店舗施設	①店舗施設の名称と衛生・維持管理	6	
ABC分析	①Excelの複合グラフ	6	
	②グラフの読み方		
	合計	36	0
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	接客外国語（英語）	時限数	102時限
到達水準	1.訪日外国人対応のマナーを知っている。 2.訪日外国人対応の丁寧な英語表現を知っている。 3.英語フレーズを臨機応変に使い分けることができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
外国人対応のマナー	①マナーの基礎知識	12	
	②ディスカッション		
	③演習		
販売関連語彙	①小売業における用語	22	
	②商品等の呼び名		
	③演習		
接客に必要な	①基本フレーズ	68	
基本的フレーズ	②リスニング		
	③販売促進スピーキング		
	④ケース別業務スピーキング		
	⑤演習		
	合計	102	0
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	接客外国語（中国語）	時限数	72時限
到達水準	1.中国語のピンインを正しく読み発音することができる。 2.中国語で基礎的な日常会話が話せる。 3.中国語で基礎的な販売交渉、販売提案ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
中国語の発音	①単母音（6個）、子音（21個）	8	
	②音節（400余個）		
	③声調（4種）		
	④発音練習		
	⑤リスニング練習		
基礎中国語会話	①単語演習	28	
	②文法ポイント		
	③テキスト本文練習		
	④ペア練習		
	⑤グループ演習		
接客に必要な	①基礎的な接客フレーズ	36	
基本的フレーズ	②ペア練習		
	③総まとめロールプレイング		
	合計	72	0
使用する機械 器具等	CDプレイヤー		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	社会人基礎	時限数	42時限
到達水準	1.コミュニケーションやチームワークに重要な要素、基本的な手法を知っている。 2.企業で働く上での基本的なビジネスマナーを知っている。 3.企業で働く上で必要な基本的なビジネス文書の作成方法を知っている。 4.社会人としての基礎的な力（主体性、働きかけ力、実行力、考え抜く力）の ポイントを知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
コミュニケーション	①コミュニケーションの重要性	6	
	②傾聴や情報を正しく伝える手法		
チームワーク協力体制の構築	①チームワークの重要性	6	
	②目標達成のための協力体制		
ビジネスマナー	①ビジネスマナーの必要性	9	
	②第一印象の重要性		
	③基本的マナーの習得		
ビジネス文書	①ビジネスに必要な文書形式	9	
	②社内・社外文書、ビジネスメールの作成手法		
	③文章構成や読解のためのポイント		
キャリアデザイン	①生きがい、やりがい等の目的を考える	6	
	②社会人に求められること		
	③働く上で必要な社会人基礎力		
労働関係法の基礎	①労働契約	6	
	②労働時間、休日、賃金・給与に関する法知識		
	③退職に関する法知識		
	合計	42	0
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	就職支援	時限数	54時限
到達水準	1.応募書類の基本的な作成ポイントを知っている。 2.面接対策の重要なポイントを知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
自己紹介	①自己紹介	3	
自己理解・自己分析・弱み強み表現、キャリアアンカー	①自己理解・分析	6	
	②キャリアアンカー		
職業理解、求人票の見方	①職種別の概要やニーズ	3	
	②求人票の注意点と志望動機		
職務経験の棚卸し（JC作成）	①職務経験の棚卸し	6	
	②ジョブ・カードの作成		
就職活動計画、応募書類の書き方	①目標設定と計画	14	
	②履歴書、職務経歴書等の作成		
面接指導	①面接対応方法	13	
	②質問想定準備		
筆記試験対策	①筆記試験への対応	3	
就職講話	①就職講話	6	
	合計	54	0

使用する機械器具等	
備　考	キャリアコンサルティング（※放課後等時間外実施の場合有）

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生	時限数	6時限
到達水準	1.安全衛生の基本を知っている。 2.ストレスマネジメントを知っている。 3.消火器、AEDの基本操作を知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
販売員に必要な安全衛生の知識	①安全衛生の基本	3	
	②ストレスマネジメント		
防災体験	①消火器の使い方	3	
	②AEDの使い方		
	③避難訓練		
	合計	6	0
使用する機械 器具等			
備　考	防災館の事前予約による設備の確保		

科目の内容・細目シート

科目	接客・販売演習	時限数	42時限
到達水準	1.顧客との電話・対面による接客やクレーム対応ができる。 2.職場内のコミュニケーション対応ができる。 3.職場外（他部署・取引先など）とのコミュニケーション対応ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
【接客・販売総合演習】			
コミュニケーションの基礎演習	①ヒトと組織		6
	②教育訓練ゲーム		
客層別接客対応、電話・直接対面別のクレーム対応や返品対応	①販売員の役割と客層別対応		12
	②電話、対面対応別クレーム対応、返品対応		
	③事例研究		
職場内・外のコミュニケーション	①職場活性化		24
	②コーチング		
	③ロジカルシンキング		
	④事例研究		
	合計	0	42
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	店舗・商品戦略演習	時限数	42時限
到達水準	1.商圏・立地・競合店を踏まえた店舗づくりができる。 2.立地周辺の顧客ニーズを考えることができる。 3.対象顧客に合わせたマーケティング活動ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
【店舗・商品戦略総合演習】	前提条件：大規模商圏地域（新宿西口付近）、店舗サイズ（教室の大きさ）		42
マーケティング分析・商圏分析等の研究	①指定地域の客層、商圏規模、売れ筋商品、競合店等の分析		(42)
仮説商品による事業計画立案	①対象顧客の設定（誰に）		(42)
	②どのような商品が売れるのか、又は売りたいのか（何を）		
	③販売方法は如何にして（どのように）		
	④店舗の形状、導線、備品（種類やグレード）配置		
プッシュ戦略・プル戦略の設定	①商品の価格設定		(42)
	②販売員のユニホームやサービスの設定		
	③広報活動、POPの作成		
	合計	0	42
使用する機械器具等	模造紙、マジックインキ、POP作成用パソコン		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	店舗運営演習	時限数	42時限
到達水準	1.出店計画に基づく店舗図・看板・POPを想定し仮想店舗作りができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
【店舗運営総合演習】	前提条件：職場調査による出店計画の立案（対象地区：谷中商店街）		42
職場調査に基づく仮想店舗作り	①職場調査においての事前確認（ポイント）		(42)
	②職場調査（商店街）により得た情報分析		
	③グループ内での情報共有と協議		
マーチャンダイジング・ストアオペレーション	①どのような顧客が対象になるか（誰に）		(42)
	②どのような商品が売れるのか、又は売りたいのか（何を）		
	③販売方法は如何にして（どのように）		
	④販売目標数量は（目標）		
	⑤店舗の大きさ、導線、備品等		
	⑥店舗のコンセプトに合わせた外観の工夫		
	⑦販売促進のための企画		
	⑧商品価格の決定・サービス提供内容の設定		
	⑨販売員の配置（店舗業務の効率化）		
	⑩販売員の勤務体系		
グループ発表	①グループごとの発表・評価		(42)
	・1チーム（5～7名）でグループ作業、発表、相互評価		
	合計	0	42
使用する機械器具等	模造紙、マジックインキ、POP作成用パソコン		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	パソコン演習	時限数	54時限
到達水準	1.Wordで基本的なビジネス文書、グラフィックを利用した文書、差し込み印刷を作成できる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
ビジネス文書作成	①基本的なビジネス文書の作成		18
	②表やグラフィックを挿入した文書の作成		
	③差し込み印刷の作成		
	④演習（案内文書、POP、チラシ、報告書 、DM用文書や宛名ラベルの作成）		
	合計	0	18

使用する機械 器具等	パソコン、プロジェクター、黒板（ホワイトボード）
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	パソコン演習	時限数	54時限
到達水準	1.表の作成と編集ができる。 2.目的に応じて関数を使用することができる。 3.グラフの作成と編集ができる。 4.データベース機能を利用することができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
表計算作成	①表の作成と編集		6
	・データの入力と修正		
	・数式と基本的な関数の入力		
	・相対参照と絶対参照		
	・フォントの書式、配置の設定、表示形式、行・列の挿入と削除		
	②関数の使い方		6
	・RANK.EQ関数		
	・IF関数		
	・日付関数		
	・PHONETIC関数		
	・VLOOKUP関数		
	・端数を処理する関数		
	③グラフの作成と編集		6
	・棒グラフの作成と編集		
	・折れ線グラフの作成と編集		
	・円グラフの作成と編集		
	・複合グラフの作成と編集		
	④データベース機能の利用		4
	・並べ替え		
	・データの抽出と集計		
	・条件付き書式の設定		
	⑤印刷の実行と機能		2
	・基本設定		
	・複数ページの設定		
	合計	0	24
使用する機械 器具等	パソコン、プロジェクター、黒板（ホワイトボード）		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	パソコン演習	時限数	54時限
到達水準	1.PowerPointの画面構成およびスライド作成の基本を理解できる。 2.グラフィックを活用して、見栄えのよいスライドを作成できる。 3.効果的なスライドショーにするために特殊効果を設定することができ、スライドショーを実行できる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
プレゼンテーション資料作成	①PowerPointの画面構成とスライド作成の基本		3
	・PowerPointの画面構成とコマンド選択方法		
	・スライドの作成と編集		
	・プレースホルダーの書式設定		
	②スライド内のグラフィック活用方法		6
	・SmartArtグラフィックの挿入と編集		
	・図形の作成と編集		
	・クリップアート・画像・ワードアートの挿入と編集		
	・表・グラフの作成と編集		
	③特殊効果の設定とスライドショー実行時のテクニック		3
	・画面切り替え効果の設定		
	・アニメーション効果の設定		
	・スライドショーの実行と設定		
	合計	0	12
使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター、黒板（ホワイトボード）		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	職場調査	時限数	18時限
到達水準	1.特徴のある店舗を定め、各店舗の特色を分析できる。 2.分析結果を基に、店舗戦略について、グループ毎に検討することができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時限数	
		学科	実技
商店街	①商店街の特色と分析		6
	・谷中商店街の特徴把握		
	・客層の把握		
	・店舗構成（業種・業態）の把握		
商業集積	②商業集積の特色と分析		6
	・レイクタウンの特徴把握		
	・客層の把握		
	・店舗構成（業種・業態）の把握		
競合店	③競合店の対比と分析		6
	・東急ハンズ・ドンキホーテの対比		
	・陳列・販売方法の違い		
	合計	0	18
使用する機械 器具等			
備　考			

使用教材リスト

訓練科名：ショップスタッフ・マネジメント科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
職業能力基礎講座	日経ＢＰ社	就職支援
社会人基礎力 会社ではたらくための基礎を学ぶ	ＦＯＭ出版	社会人基礎
採用される転職者のための面接トーク術	日本実業出版社	社会人基礎、就職支援
やさしく学ぶ　3級販売士検定	オーム社	接客・販売能力、店舗戦略、商品戦略、店舗運営、経営の基礎、接客・販売演習、店舗・商品戦略演習、店舗運営演習
やさしく学ぶ　2級販売士検定	オーム社	接客・販売能力、店舗戦略、商品戦略、店舗運営、経営の基礎、接客・販売演習、店舗・商品戦略演習、店舗運営演習
らくらく解ける　3級販売士検定　重要問題集	オーム社	接客・販売能力、店舗戦略、商品戦略、店舗運営、経営の基礎、接客・販売演習、店舗・商品戦略演習、店舗運営演習
らくらく解ける　2級販売士検定　重要問題集	オーム社	接客・販売能力、店舗戦略、商品戦略、店舗運営、経営の基礎、接客・販売演習、店舗・商品戦略演習、店舗運営演習
新版デパート・スーパー売り場で役に立つ英会話	三修社	接客外国語（英語）
中国語口語速成　入門編	北京語言大学出版社	接客外国語（中国語）
【日中英3カ国】おもてなしの中国語会話	国際語学社	接客外国語（中国語）
Word®2010　研修テキスト	－	パソコン演習
Excel®2010　研修テキスト	－	パソコン演習
Powerpoint®2010　研修テキスト	－	パソコン演習
社会人基礎力補足レジュメ	－	社会人基礎
自己チェック（エゴグラムやハーマンモデル）シート	－	接客販売

※上記については、特定の出版社および書籍の宣伝や推奨をするものではありません。最終判断はご利用者自身となりますのでご注意ください。各教材の詳細情報や最新情報を取得したい場合は、出版社情報等を参考に各自でお問い合わせください。

資料2－1

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名	訪日旅客『日本のおもてなし』観光科	就職先の職務	・添乗員（国内・海外） ・旅行企画 ・観光案内員 ・旅行カウンター販売員
訓練期間	平成　年　月　日～平成　年　月　日 （9か月）		
訓練目標	国策でもある訪日旅客拡大に伴い、語学（英語）を使い日本の『おもてなし』の心あふれる人材を育成する。		
仕上がり像	・訪日外国人へ観光・文化・食を企画し、日本の『おもてなし』をPRできる。 ・旅行業法に法った観光に関する案内・企画・予約・添乗が実践できる。併せて外国語による観光案内ができる。 取得可能な資格 《修了時に得られる証明》　国内旅程管理実務研修修了証明書 《修了時に得られる認定》　普通救命技能認定証 《任意受験による国家資格》 国内旅行業務取扱管理者・総合旅行業務取扱管理者		

		科　目	科目の内容	時間
訓練の内容	学科	入所式・修了式	入所式、修了式、オリエンテーション等	0
		社会人基礎力	《旅》に必要なｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ力向上、問題提起・解決力向上、旅行業における労働環境	30
		旅行業の基礎知識	旅行業の現状と未来像、販売旅行業種、企画旅行の販売における流れ	24
		旅行業法令等	旅行業法令及び旅行業約款	84
		国内旅行業務	時刻表（JR・航空）、国内商品知識（ﾊﾟﾝﾌﾚｯﾄの見方）、国内観光地理、世界遺産、歴史、運賃計算	96
		海外旅行業務	海外商品知識（ﾊﾟﾝﾌﾚｯﾄの見方）、海外観光地理、世界遺産、国際航空運賃、旅券法、関税法	84
		接客・販売能力	旅行受付、旅行販売、観光案内業務	30
		旅行企画・運営	ツアー企画、国内添乗、国内旅程管理、世界遺産、訪日旅客の添乗	78
		外国語（英語）	添乗に必要な外国語（英語）の習得	198
		就職支援	自己分析、履歴書・経歴書作成支援、面接指導、求人票の見方、キャリアコンサルティング	66
		安全衛生・事故対応	応急手当と保険知識、事故対応（事例）	15
	実技	国内旅行予約システム実習	基本操作、各種照会、各種予約、各種解約	24
		海外旅行予約システム実習	基本操作、各種照会、各種予約、各種解約	18
		接客・販売能力実習	ロールプレイングによる接客・販売実習（カウンター販売、電話販売）	30
		ツアープランニング	ウォーキングツアー作成の検討・決定、ツアープランニング、現地下見と撮影、WEB掲載ページ作成と募集、ツアー催行と添乗実習	72
		国内添乗実習	小売店、大型ショッピングセンター、商店街等に出向き現地調査を行い、店舗作りの基礎調査を行い、グループディスカッションを実施	18
		バス添乗実習	旅程管理研修、行程の検討・決定、バス・食事・観光施設の手配、行程表・案内の制作、バス添乗実習	12
		外国語（英語）による添乗業務実習	国内観光地の英語による添乗業務実習	60
		安全衛生実習	AED救命技能講習（普通救命）	3
		職場体験	旅行会社、観光案内所職場体験	30

訓練時間総合計	学科	705	実技	267	972
主要な機器設備 （参考）	パソコン、旅行予約システム				

科目の内容・細目シート

科目	社会人基礎力	時間	30
到達水準	旅行業に就業するにあたり、お客様と良好なコミュニケーションをとることができる。 就業時に発生する問題・課題に対し、適切な解決を図ることができる。 現在の旅行業における労働環境について理解できる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
≪旅≫に必要な コミュニケーション力向上	・観光学概論 ・旅行会社の仕事とは	6	
	・茶の湯の基礎（和室・茶室・庭について） 訪日旅客の為の茶の湯におけるコミュニケーション	6	
問題提起・解決力向上	・実際にあったクレーム事例に基づく、クレーム処理や問題解決 ロールプレイ	6	
旅行業における労働環境	・ツアーコンダクターの基礎力	6	
	・店頭販売、営業、団体サポート業務、コールセンターなどの業務の違い	6	
	合計	30	
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	旅行業の基礎知識	時間	24
到達水準	旅行業の現状及び、２０２０年を見据えた今後の業界の見通しが理解できる。 旅行業における販売形態の基礎が理解できる。 旅行の企画から、販売、催行までの一連の業務が理解できる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
旅行業の現状と未来像	・現在の旅行業と海外旅行 ・未来像　訪日旅行 　　地域観光形成や着地型観光インバウンド	6 6	
販売旅行業種	・第一種旅行業とは ・第二種旅行業とは ・第三種旅行業とは ・地域限定旅行業とは	6	
企画旅行における販売の流れ	・募集型企画旅行 　パンフレットや広告（パッケージツアー） ・受注型企画旅行 　修学旅行や企業の慰安旅行など	6	
	合計	24	
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	旅行業法令等	時間	84
到達水準	旅行業法が理解できる。 旅行業約款が理解できる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
旅行業法	・旅行業法の目的	6	
	・旅行業法の構成（登録制度、営業保証金制度、旅行業務取扱管理者制度、旅行取引に関する諸規制、旅行業協会制度）	18	
	・旅行業法に基づく命令について	6	
	・用語の違いと意味の理解	6	
	・旅行業法と旅行業約款の違い	6	
旅行業約款	・旅行契約とは（募集型企画旅行契約、受注型企画旅行契約、手配旅行契約、旅行相談契約、渡航手続代行契約）	18	
	・約款とは	6	
	・旅行業約款と旅行業法の違い	6	
	・旅行業に関するその他約款（鉄道、航空、宿泊）	12	
	合計	84	

使用する機械器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	国内旅行業務	時間	96
到達水準	国内旅行を企画する上で、商品パンフレットに載せるべき必要事項が理解できる。 国内有名観光地における観光スポット、その歴史、地理的条件、観光を行う上での注意点が理解できる。 催行出発地点から、国内観光地各所までのＪＲ、私鉄、バス、航空機の手配計画及び運賃の計算ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
時刻表	○ＪＲ時刻表の使い方		
	・索引地図から該当ページの見つけ方。時刻表の読み方。 営業kmによる料金の算出方法。通常期と繁忙期の違い。	12	
	・列車編成表の見方。往復割引の計算方法。 大都市近郊区間や東京都区内の算出方法。自由席特急料金の算出方法。	6	
国内商品知識 （パンフレットの見方）	・添乗員同行型と個人型の違い	6	
	・旅行代金の算出方法	6	
	・国内旅行パンフレットの見方	12	
	・宿泊について	6	
国内観光地理	○国内主要観光地について		
	・北関東方面、北海道方面、沖縄方面	6	
	・中部・北陸方面、関西方面	6	
	・山陰・山陽方面	6	
	・四国方面、東北方面	6	
世界遺産	○日本の世界遺産 ・知床　白神山地　平泉　日光　白川郷 ・五箇山の合掌造り集落 ・石見銀山遺跡とその文化的景観	12	
歴史	・訪日旅行の歴史	6	
運賃計算	○航空券		
	・座席入れ　タイムテーブルの見方　年齢区分	6	
	合計	96	

使用する機械器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	海外旅行業務	時間	84
到達水準	海外旅行を企画する上で、商品パンフレットに載せるべき必要事項が理解できる。 海外有名観光地における観光スポット、その歴史、地理的条件、観光を行う上での注意点、現地における習慣が理解できる。 催行出発地点から、国内移動計画及び、海外観光各地までの航空機の手配計画ができ、各交通手段による運賃の計算ができる。 公用旅券、一般旅券の発給、効力など旅券法について理解できる。 海外旅行における関税、免税について理解できる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
海外商品知識 （パンフレットの見方）	○海外旅行のパンフレットの見方 ・添乗員付同行型と個人型の違い ・渡航手続　旅券について 査証について	18	
海外観光地理	○海外主要都市の観光地について ・ペルー　ブラジル　カナダ　米国（西・東海外）方面	12	
	・ハワイ	6	
	・オセアニア	6	
	・ヨーロッパ	6	
	・アジア	6	
世界遺産	・オセアニア（自然・文化・複合）	6	
	・エジプト	6	
国際航空運賃	・国際航空券のルール ・計算方法 ・規則	6	
旅券法	・旅券とは何か　査証とは何か ・査証の申請から受領まで ・必要書類	6	
関税法	・関税法と免税 TAX-FREEとDUTY-FREEの違い 日本帰国時の関税法	6	
	合計	84	

使用する機械器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	接客・販売能力	時間	30
到達水準	旅行販売カウンターでのツアーの説明、販売に必要な接客方法について理解できる。 観光案内所でのツアーの説明、近隣の観光スポットの説明、販売・接客方法について理解できる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
旅行受付	・店頭での受付の方法 ・電話での受付の方法	6	
	・カウンターでの心構え ・販売の心理	6	
旅行販売	・時刻表を使ってＪＲの個札申込み、受付 ・国内商品のパンフレットからの申込み、受付 ・海外商品のパンフレットからの申込み、受付 ・クレーム対応	6	
	・カウンターセールスのロールプレイ	6	
観光案内業務	・宿泊施設の違いについての案内 ・バス停や駅周辺の案内 ・目的地周辺の観光地の案内	6	
	合計	30	

使用する機械 器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	旅行企画・運営	時間	78
到達水準	旅行企画商品の特徴が理解できる。 国内添乗業務、訪日旅客に対する添乗業務に必要なことが理解できる。 国内旅程管理に関する知識を習得する。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
ツアー企画	・ツアープラニング 国内旅行パンフレットを参考にしたツアー企画	6	
	・ユニバーサルデザイン バリアフリー 高齢者疑似体験	6	
国内添乗	・添乗員の実情について 旅程管理主任者について 添乗員の心構えについて	6	
国内旅程管理	○旅程管理業務に関する関係法令・企画旅行約款の解説 ・企画旅行と旅行業法 ・旅程管理業務と企画旅行約款 ・募集型企画旅行契約の「締結・変更・解除」 ・企画旅行業者の責任 ・企画旅行の添乗員の役割、業務	18	
	○国内添乗実務 ・添乗員の役割と心構え ・添乗が決定してから終了まで（バスツアー） ・運輸に関する知識 ・トラブル・苦情対応 ・事故処理など ・応急手当と保険の知識	24	
世界遺産	・富岡製糸場　白川郷　紀伊山地 ・日本の記憶遺産	6	
訪日旅客の添乗	・インバウンド添乗について	6	
	・観光案内所の業務について	6	
	合計	78	

使用する機械器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	外国語（英語）	時間	198
到達水準	海外添乗するうえで必要な英語を習得する。 インバウンド添乗するうえで必要な有名観光スポットや地理、歴史、習慣などについての英語を習得する。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
添乗に必要な外国語（英語）の習得	・観光マップを使用した道案内や電車の乗換案内、観光スポット紹介	31	
	・洋服屋や靴屋などのお店での対応、お土産の提案	9	
	・歌舞伎、相撲の基礎知識	12	
	・仏教と神道の違い、神道における日本人の慣習	12	
	・日本の観光名所ベスト１６	35	
	・バス内でのトピックス、案内の仕方	3	
	・海外添乗のロールプレイ	35	
	・和食・会席料理の説明、箸の使い方 日本酒、焼酎などの説明	16	
	・日本の年中行事やお祭り	8	
	・身体（内臓）の名称や病気・怪我の表現	6	
	・温泉について（マナーや効能）	3	
	・外国人に人気のおみやげ、折り紙の紹介	6	
	・添乗（ガイド）の心構えや丁寧な言い回し	19	
	・添乗（ガイド）にするにあたっての自己紹介	3	
	合計	198	

使用する機械 器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	就職支援	時間	66
到達水準	過去の職歴・経験の棚卸をし、自己理解ができる。 自己の目指す職業を明確にし、応募書類の作成ができる。 採用される面接手法が理解できる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
自己分析	・過去の経験の棚卸 ・自己理解 ・自身の強み、弱みを理解する。 ・ジョブ・カードの必要性	6	
求人票の見方	・求人票の見方、端末による求人検索方法、ハローワークインターネット検索方法	6	
履歴書・経歴書作成支援	・職務経歴書の書き方（自己の棚卸し） ・ビジョンマップ作成（５年後の私） 選考に通る履歴書の書き方	3 3	
面接指導	・他己紹介 ・身だしなみ、表情、立ち居振る舞い ・正しい言葉遣い ・模擬面接（ビデオ撮影、確認） ・グループワーク、グループディスカッション	6 6 6 6 6	
キャリア・コンサルティング	・個人面談による就職活動状況確認および情報提供 就職に向けての方向性の確認	18	
	合計	66	

使用する機械器具等	
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生・事故対応	時間	15
到達水準	各種応急手当に関する知識を習得する。 旅行保険に関する知識を習得する。 過去の事例をもとに、旅行において想定される事故とその対応、対策ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
応急手当	・添乗中における病人やケガ人への対応	3	
保険知識	・旅行するにあたっての保険の種類（国内・海外）	6	
事故対応　（事例）	外務省発行冊子、ＪＡＴＡのホームページを使用した実際の事故対応の確認 感染症について（実例と対応）	6	
	合計	15	
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	国内旅行予約システム実習	時間	24
到達水準	実際の旅行予約システムを使って、国内の各観光地情報が取得できる。 宿泊する旅館、ホテル、レストランの予約ができる。 旅程における交通手段の運賃計算及び予約ができる。 予約した旅程の発券ができる。 予約した旅程の解約ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
	○旅行予約システムの操作 （国内旅行パンフレットを使用して）		
システム基本操作	・画面構成 各画面の立ち上げ、終了方法 顧客情報や観光地情報の呼び出し方法		6
システムを使用した各種照会	・照会の仕方 パッケージツアーの照会、宿泊施設の照会、交通機関の照会		6
システムを使用した各種予約	・予約の仕方 宿泊施設の予約、交通機関の予約、観光施設の予約、 パッケージツアーの予約		6
システムを使用した各種解約	・解約の仕方 パッケージツアーの解約、解約条件（手数料など）		6
	合計		24
使用する機械器具等	旅行予約システム、プリンター		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	海外旅行予約システム実習	時間	18
到達水準	実際の旅行予約システムを使って、海外各観光地の情報が取得できる。 宿泊する海外のホテル、レストランの予約ができる。 旅程における交通手段の運賃計算及び予約ができる。 予約した旅程の発券ができる。 予約した旅程の解約ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
	○旅行予約システムの操作 （海外旅行パンフレットを使用して）		
システム基本操作	・画面構成 各画面の立ち上げ、終了方法 観光地情報の呼び出し方		3
システムを使用した各種照会	・照会の仕方 パッケージツアー、オプションの照会		3
システムを使用した各種予約	・予約の仕方 パッケージツアー、オプションの予約		6
システムを使用した各種解約	・解約の仕方 パッケージツアー、オプションの解約		6
	合計		18
使用する機械器具等	旅行予約システム、プリンター		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	接客・販売能力実習	時間	30
到達水準	実際の旅行カウンタを想定した接客・販売方法を習得する。 お客様からのクレームに対する対応方法を習得する。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
ロールプレイングによる 接客・販売実習	○店頭業務		
	・列車や宿泊の依頼に対する回答の仕方		6
	・事例に基づく店頭販売の心構えや販売の心理		6
	・店頭セールスにおけるクレーム処理		6
	・国内、海外商品の受付手配、カウンターにおける電話受付販売		6
	・旅行会社でのクレーム実例に基づいた対応方法		6
	合計		30
使用する機械 器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	ツアープランニング	時間	72
到達水準	実際の国内ツアーの計画、資料の準備、集客広報、ツアーの催行、添乗業務ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
ツアープランニング	○旅の発見の制作		
	・ツアープランニングをするにあたっての諸注意、チーム分け		6
	・チーム内の役割分担、現地調査、情報収集		30
	・ＷＥＢページの作、募集		24
	・実施前日の準備（バス会社への配車確認、対客連絡、名簿作成、行程確認）		6
	・ツアーの催行		6
	参加者の確認		
	日程説明		
	非常時の対応、安全・保険の説明		
	お客様の誘導		
	各行程での観光ガイド		
	ツアー終了時の諸確認		
	全実習の振り返り		
	合計		72

使用する機械器具等	パソコン、カメラ、プロジェクター、プリンター
備　考	

科目の内容・細目シート

科目	国内添乗実習	時間	18
到達水準	団体チケットの扱い、座席割りを習得する。 インバウンド添乗する際に必要な日本の歴史、慣習の解説ができる。 東京駅の構造や添乗時の説明方法を習得する。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
国内添乗実習	・ＪＲ団体券、座席割りなど		6
	・茶室体験		
	道具から香合、茶碗について		3
	茶室を利用した体験		3
	・東京駅構内の概要説明と実地見学		6
	合計		18
使用する機械器具等	茶器、茶室（文京シビックセンター）		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	バス添乗実習	時間	12
到達水準	国内ツアーにおけるバスの手配、昼食の手配、バス内・観光地での添乗業務ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
バス添乗実習	・添乗実務研修準備 バス内でのあいさつ、各行程内の確認・注意点、役割分担		6
	・添乗実務研修（貸切バスを利用して） 行程：訓練実施施設～東京タワー～お台場～たばこと塩の博物館～上野駅 バス内での挨拶実習、安全に関わる注意事項説明 各行程での観光ガイド 各行程でのお客様の誘導 解散時の最終確認（バス下車時の忘れ物） 全実習の振り返り		6
	合計		12
使用する機械 器具等	貸切バス		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	外国語（英語）による添乗業務実習	時間	60
到達水準	訪日旅客者に対し、国内の各観光地において英語による添乗業務ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
国内観光地の英語による添乗業務実習	・観光にまつわる日本語固有の単語の英訳		5
	・観光地とグループの決定		1
	・観光地の情報収集		13
	・観光地の下見		8
	・観光地での添乗（ガイド）の分担		4
	・各担当部分のスクリプトの作成・練習・発表		17
	・グループ毎に観光地での英語による添乗（ガイド）実習 ツアー終了後の振り返り		12
	※実施場所：金毘羅山分社、明治神宮、浅草、秋葉原		
	合計		60
使用する機械器具等			
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生実習	時間	3
到達水準	ＡＥＤを使った、蘇生救命処置ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
ＡＥＤ救命技能講習 （普通救命）	・消防署職員によるＡＥＤ講習 ＡＥＤの使用方法、実技		3
	合計		3
使用する機械 器具等	講習用ＡＥＤ（消防署持参）		
備　考			

科目の内容・細目シート

科目	職場体験	時間	30
到達水準	旅行会社、観光案内所等において、実際の仕事を通して、旅行業に必要な知識と作業を習得する。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
旅行会社、観光案内所等での職場体験	○団体旅行会社 営業、ツアー企画、海外手配サポート業務、 インボイス作成、日程表作成、ＭＩＣＥ（国際会議等）顧客管理 訪日旅客メール対応 ○団体サポート会社 税関申告書・査証申請書発送業務、団体旅行サポート業務、 各種チケットコピー、顧客データ入力、パスポートチェック		30
	合計		30
使用する機械器具等	各会社での必要機器		
備　考			

資料2－3

使用教材リスト

訓練科名：訪日旅客『日本のおもてなし』観光科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
2014　旅行業法・旅行業約款	ＪＴＢ総合研究所	旅行業法
2014　運輸・宿泊約款	ＪＴＢ総合研究所	旅行業法
ＪＲ時刻表	交通新聞社	国内旅行業務、旅行企画・運営、旅行企画・国内添乗実習
インバウンド対応英語テキスト	―	外国語（英語）、添乗業務実習
一冊でわかる日本地図・世界地図	成美堂出版	国内旅行業務、海外旅行業務
ツアーコンダクター入門	ＪＴＢ総合研究所	社会人基礎力、旅行企画・運営、添乗業務実習
普通救命講習教テキスト　ガイドライン２０１０対応　東京版救急受診ガイド	東京防災救急協会	安全衛生
旅程管理業務に関する関係法令・企画旅行	―	旅行業法、旅行企画・運営、旅行企画・国内添乗実習
国内添乗業務	―	旅行企画・運営
外国語（英語）	―	外国語（英語）・外国語（英語）による添乗業務実習
予約システムマニュアル	―	国内旅行業務実習・海外旅行業務実習
訪日旅行『日本のおもてなし』観光科	―	社会人基礎力、旅行業の基礎知識、接客・販売能力、就職支援、接客・販売能力実習

※上記については、特定の出版社および書籍の宣伝や推奨をするものではありません。最終判断はご利用者自身となりますのでご注意ください。各教材の詳細情報や最新情報を取得したい場合は、出版社情報等を参考に各自でお問い合わせください。