

# 北陸エリアにおける高付加価値旅行者のニーズを満たす通訳ガイド向け 人材育成事業業務委託仕様書

## 1 趣旨

「高付加価値インバウンド観光地づくり北陸エリア準備会」では、観光庁「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり」事業の「モデル観光地」に選定された北陸エリアにおいて、インバウンド高付加価値旅行者の誘客を促進している。

いわゆる高付加価値旅行者の誘致による経済効果は極めて高く、旺盛な旅行消費を通じて、地域の観光産業のみならず、多様な産業にも経済波及し、地域経済の活性化につながる。また、高付加価値旅行者による旺盛な知的好奇心を伴う自然体験・文化消費を通じ、地域の自然、文化、産業等の維持・発展に貢献することに加え、地域の雇用の確保・所得の増加や域内循環が図られ、持続可能な地域の実現や地方創生に寄与することから、今後のインバウンド戦略において高付加価値旅行者の誘致は重要な柱である。

北陸エリアが本事業でターゲット<sup>※1</sup>とする高付加価値旅行者のニーズを満たすことで、旅行商品の付加価値や満足度を高め、消費額の向上につなげていくことができるが、そのためには高付加価値旅行者に対応する通訳ガイドの育成とスキルの向上が重要である。また、通訳ガイドの更なる活躍に向けては、座学や実地でのガイディング研修等にとどまらず、活躍の機会創出まで意識した実践的な研修を行っていく必要がある。

本事業は、北陸エリアにおける高付加価値旅行者の満足度及び消費額の向上に向けた受入環境整備の一環として、高付加価値旅行者に対応できる人材の育成を行うものである。

※1 ターゲット市場：欧米豪（特に米・英・仏・豪）の高付加価値旅行者（訪日旅行1回あたり、日本滞在中の総消費額100万円/人以上の旅行者）の中でもモダン・ラグジュアリー層を想定。

## 2 委託業務名

北陸エリアにおける高付加価値旅行者のニーズを満たす通訳ガイド向け人材育成事業業務

## 3 委託業務の期間

契約締結の日から令和8年2月20日まで

## 4 趣旨・目的

北陸エリアを広域で数日間周遊する旅行において、全行程を通してガイディングを行う北陸エリア内でのスルーガイドを育成する。北陸エリア内でのスルーガイド

の育成を目指す背景としては、①高付加価値旅行者には、関係性や信頼性を重視し、一貫性のある高品質なガイドングへのニーズがあること、②旅行者は自治体の区域を越えて広域で旅行をすること、等がある。

## 5 業務内容

### (1) 基本事項

- ・北陸エリアがターゲットとする高付加価値旅行者の誘客に向けた受入環境整備にむけ、通訳ガイドの中でも、英語力や業務経験等を有し、訪日外国人旅行者に対応可能な基本的スキルを備えた人材に対し、ガイドングや接遇対応における実践機会を提供するための業務活動計画及び方法を提案すること。
- ・業務実施にあたっては、委託期間内における具体的なスケジュールを含めて提案すること。
- ・業務実施にあたっては「高付加価値インバウンド観光地づくり北陸エリア準備会」と協議のうえ、業務を遂行すること。

### (2) 育成方針の策定

- ・北陸エリアのマスタープラン及び「高付加価値インバウンド観光地づくり北陸エリア準備会」が令和6年度に取り組んだ各施策の結果を踏まえ、通訳ガイド向け人材育成の方向性を定めること。

### (3) 育成カリキュラムの策定と実行

- ・北陸エリアのマスタープランに定めるコアバリューを表現するコンセプト及び地域の滞在価値をストーリーで伝えられるような育成カリキュラムを体系的に策定し、実践研修を実行すること。
  - ・提案資料には、想定する講師名、連携事業者等を具体的に明記すること。
- ※カリキュラム策定にあたっては、別紙（「北陸エリアにおける高付加価値旅行者のニーズを満たす通訳ガイド向け人材育成の方向性」）を踏まえること。

### (4) 募集・選考

- ・北陸の通訳案内士等に対し、参加申込者の募集を行うこと。なお、募集にあたっては「高付加価値インバウンド観光地づくり北陸エリア準備会」と連携して行うこと。
- ・全国的な通訳ガイドアワード（「Japan Guide Awards」等）を受賞できるようなトップガイドの育成も想定しており、一定水準の層に絞った研修内容とすることから、参加申込者に対し、事前に知識・技能が担保されていることの確認、選考を行うこと。参加申込者の実績確認や選考の方法についても提案すること。

### (5) 活躍機会の創出

- ・育成した人材が、高付加価値旅行者に対して速やかに実際の活動機会を得られるよう、高付加価値旅行者を取り扱う旅行会社等とのコネクション形成、マッチングの機会を意識した育成プランを想定すること。

※以上の業務については、委託業務の開始後、「高付加価値インバウンド観光地づくり北陸エリア準備会」と受託者において、令和6年度の北陸エリアの取組みや各施策の結果の詳細について協議を行い、検討していくものとする。

#### (6) 業務の報告等

- ・実施した活動内容と結果を報告書としてまとめ、事業終了後に報告すること。
- ・事業の進捗について「高付加価値インバウンド観光地づくり北陸エリア準備会」と定期的にミーティングを行うこと。
- ・「高付加価値インバウンド観光地づくり北陸エリア準備会」から問い合わせがあった場合、都度、活動状況を報告すること。

### 6 費用負担について

- ・研修の行程上必要となる移動手段やコンテンツを含め、研修の催行に必要な一切の経費について、事業費に含めること（想定される経費の例：実地研修における移動バス・専用車の借上げ料、駐車料金、コンテンツの体験費用や施設入場料、実地研修参加中の万一の事態へ対応するための保険、会場使用料や講師謝金など研修の円滑な実施に必要な経費）。
- ・受講生の自宅等から目的地までの交通費や昼食費等は含まないものとする。

### 7 活動指標・成果指標

- ・研修実施回数：1回

なお、1回あたりの総研修日数は5～7日程度とし、うち実地研修は、計3日以上実施すること。

- ・育成者数：10名程度を想定
- ・予算の範囲内で、複数回研修を実施することも可能とし、提案には、研修の回数、育成者数も明記すること。

### 8 成果品の納入

委託業務完了時には、下記に掲げるものを「高付加価値インバウンド観光地づくり北陸エリア準備会」へ提出すること。

- ・業務完了報告書（電子媒体1部）
- ・ガイディング及びガイド研修に対するアンケート調査結果（電子媒体1部）
- ・その他「高付加価値インバウンド観光地づくり北陸エリア準備会」が求める資料等（電子媒体1部）

### 9 その他

- (1) 本事業に関する事項について、機密を厳守し、無断で他に漏らしたり、利用したりしてはならない。
- (2) 本事業で取り扱うこととなる個人情報の管理は適切に行うこと。

- (3) 受託者は、著作権、特許権、その他日本国又は外国の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっているものを使用する場合、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。
- (4) 本事業は観光庁「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり」事業として実施するものであり、事業履行の成果について生じた著作権、内容に関する著作権は、第三者から利用許諾を受けて使用するものを除き、「高付加価値インバウンド観光地づくり北陸エリア準備会」及び観光庁に帰属するものとする。
- (5) 受託者は事業を履行するにあたり、第三者に損害を与えたときは、その損害の賠償を行うものとする。
- (6) 受託内容に疑義が生じた場合は、その都度「高付加価値インバウンド観光地づくり北陸エリア準備会」と協議の上、その指示に従って進めること。
- (7) 本仕様書はプロポーザル用であり、採用者とは内容を別途協議の上、契約を締結する。

北陸エリアにおける高付加価値旅行者のニーズを満たす  
通訳ガイド向け人材育成の方向性

**趣 旨:** 北陸への高付加価値旅行者の誘客にあたり、高付加価値旅行者の案内を任せることのできる通訳ガイドの不足が課題として挙げられる。そのため、高付加価値旅行者の目線や価値観を理解し、同旅行者が求めるサービスを提供できるガイドのための研修を実施する。

**開催期間:** 夏、冬場など通訳ガイドの業務閑散期に研修を実施すること

**参加対象:** 北陸エリア(富山県、石川県、福井県及び岐阜県白川村)で活動するガイドのうち、ガイドとして一定の知識や技能を持ち、さらに高いレベルを目指して今後も活躍していく意欲のある方

**育成人数:** 10名程度を想定

**研修内容:** 予算の範囲内で、可能な限り以下の項目を含めた研修とする。

＜導入研修(座学)＞ オンライン可。参加者のリアルタイムでの参加を必要としないものは、事前に研修動画を作成し、現地研修前に参加者に視聴させることも可能とする。

- インバウンド・高付加価値旅行者の動向
- 北陸エリアを訪れる高付加価値旅行者の特徴
- ホスピタリティ研修

コミュニケーション能力・臨機応変な対応力・高付加価値旅行者に見合った品性の向上

- 高付加価値旅行者対応の留意点とトラベルプランニング
- 高付加価値旅行を取り扱う旅行会社の視点から、ガイドに求める役割や要件

＜テーマ別研修＞ 各分野における専門家を講師として想定

- 知識の深掘りではなく、高付加価値旅行者の価値観を理解することで、ゲストと同じ目線に立ったガイドングができるようになることを目指す。

(テーマ例)

欧米豪の高付加価値旅行者の価値観・興味関心、日本の工芸と美意識、建築・アート、食(酒、発酵)、スピリチュアル、北陸の文化・歴史(北前船、禅、加賀藩など)

＜実地研修＞ 対面必須

- 北陸エリア(富山県、石川県、福井県及び岐阜県白川村)の実際の現場でのロールプレイング:3日(富山県及び岐阜県白川村、石川県、福井県でそれぞれ1日)

<ネットワーク>

- 国内 DMC とのマッチング、参加通訳ガイド同士の交流会