

令和4年度 沖縄型産業中核人材育成事業 オンライン勤務の戦略的活用による、ホテル業界の潜在・休眠人材の戦力化【基盤】 (一社)沖縄県ホテル協会

事業概要

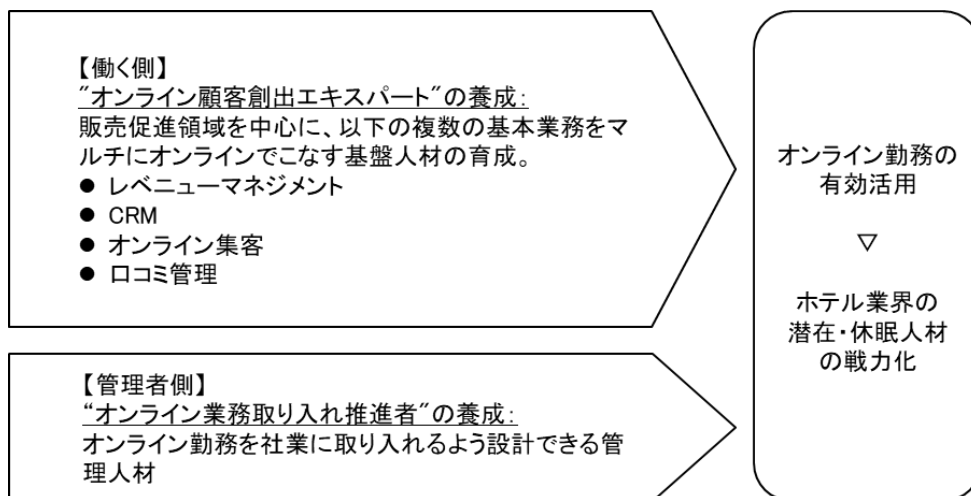
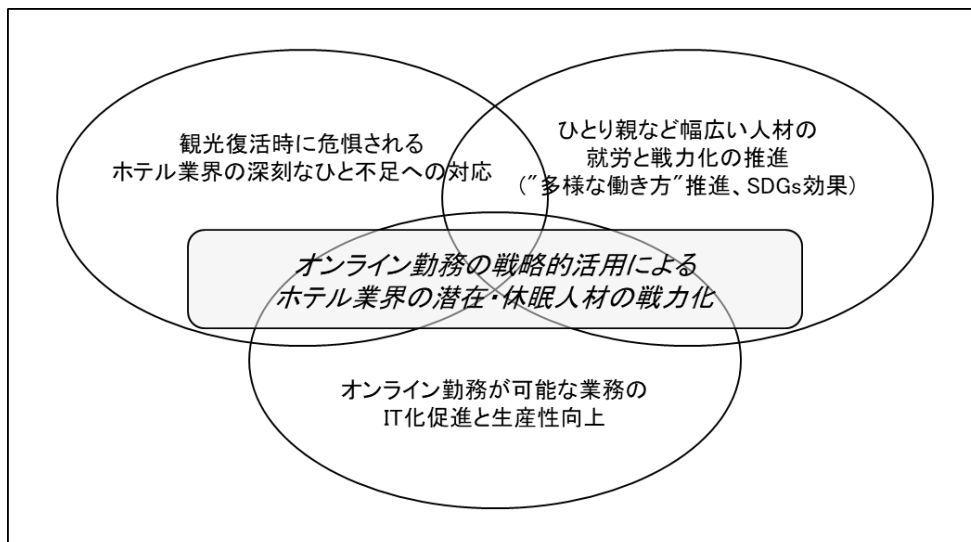
沖縄のホテル業界において、オンライン勤務の戦略的活用を大幅に加速し、家庭の事情などで出勤勤務やフルタイム勤務に困難を抱える潜在・休眠人材を戦力化する(=基盤人材)ことで、3つの課題に同時に対応する：

- 観光復活時に危惧されるホテル業界の深刻なひと不足への対応
- ひとり親など幅広い人材の就労と戦力化の推進(“多様な働き方”推進、SDGs 効果)
- オンライン勤務が可能な業務の IT 化促進と生産性向上

沖縄のリーディング産業である観光産業・ホテル業界が潜在・休眠人材の就労と戦力化を促進することで、沖縄全体が抱えるひとり親などの社会課題への取り組みを先導する。

以下2点の人材育成を同時並行で行う：

- 【働く側】“オンライン顧客創出エキスパート”の養成
- 【管理者側】“オンライン業務取り入れ推進者”の養成



人材育成カリキュラム

【目指すべき人材像】

働く側：“オンライン顧客創出エキスパート”の養成

在宅やリモート勤務であっても、以下の複数の業務にマルチに対応できる。以下のいずれも、所属長の案件設計と指示のもと、必要な情報収集・分析・提案が出来る。各種の情報やデータを分析し、タイムリーに報告または提案し、ホテル現場をアシスト出来る。

- ホテルのレベニューマネジメントの基本データ管理分析
- ホテルの顧客データ管理分析と CRM の基本業務
- SNS 発信を含むオンライン集客の基本業務
- オンライン口コミ評判の情報収集・管理・分析

管理者側：“オンライン業務取り入れ推進者”の養成

人材活用の基本発想、勤務形態、労務管理、業績評価などの面で、オンライン勤務を社業に取り入れるよう設計できる。

- 出勤・オンラインを効果的効率的に組み合わせ発想や知見の獲得
- オンライン勤務に関する労務管理の方法論の修得
- オンライン勤務に関する業績評価の方法論の修得

【目指すべき人材像に向けて必要な知識・技能】

(働く側)

- レベニューマネジメント：レベニューマネジメントの概念理解、代表的なレベニューマネジメントソフトの操作法習得、自社の分析管理ツールの操作法習得
- 顧客データと CRM：顧客データ管理と CRM の概念理解、代表的な CRM ソフトの操作法習得、自社の CRM ツールの操作法習得
- オンライン集客：デジタルマーケティングの概念理解、代表的なデジタルマーケティングツールの操作法習得、SNS の管理と情報発信の操作法習得
- オンライン口コミ対応：OTA・SNS でのおもてなしの概念理解、オンライン口コミ評判の収集・分析、口コミ返信 10 か条と実践技能の習得

(管理者側)

- オンライン勤務を社業に取り入れるよう設計できる。
 - ・ 出勤・オンラインを効果的効率的に組み合わせ発想や知見の獲得
 - ・ オンライン勤務に関する労務管理の方法論の習得
 - ・ オンライン勤務に関する業績評価の方法論の習得

【働く側】「オンライン顧客創出エキスパート」養成研修							
回	日時	時間	形式	カテゴリー	時間	テーマ	講師
オリエン	9月16日	14～15時	オンライン		1	オリエンテーション	宿屋大学 近藤寛和
DAY 0	9月22日	15～17時	会場		2	キックオフセッション	宿屋大学 近藤寛和
DAY 1	10月6日	14～16時	オンライン	口コミ対応初級	2 + 1	デジタル上（OTA、SNSなど）の「おもてなし」とは	リクルート 山田修司
DAY 2	10月13日	14～16時	オンライン		2 + 1	口コミ返信10か条	
DAY 3	10月20日	14～16時	オンライン		2 + 1	実践「口コミ返信を書いてみよう」	
DAY 4	10月27日	14～16時	オンライン	オンライン集客初級	2 + 1	デジタルマーケティング入門	コレリアンドアトラクト 松 本慶大
DAY 5	11月4日	14～16時	オンライン		2 + 1	宿泊プラン造成入門	
DAY 6	11月10日	14～16時	オンライン		2 + 1	SNS活用入門	
DAY 7	11月17日	14～16時	オンライン	レベニューマネジメント初級	2 + 1	レベニューマネジメントとは	シーザス 佐藤 寛
DAY 8	11月24日	14～16時	オンライン		2 + 1	代表的なソフトを触ってレベニューマネジメントの初歩をやってみる	
DAY 9	12月1日	14～16時	オンライン		2 + 1	自社のツールを使ってみる	
DAY 1 0	12月8日	14～16時	オンライン	顧客データ管理活用初級	2 + 1	CRMとは	シーアンドアールエム 小林武嗣
DAY 1 1	12月15日	14～16時	オンライン		2 + 1	実践「マイページ」を創ろう	
	12月、1月		実地	オンライン業務実践	8	オンライン業務実践	伴走：近藤寛和
DAY 12	1月下旬		会場	アウトプット	1	成果発表会準備 & プレゼンハーサル	宿屋大学 近藤寛和
					3	成果発表 プレゼンテーション会	

【管理者側】「オンライン業務取り入れ推進者」養成研修							
回	日程	時間	形式	テーマ	時間	テーマ	講師
オリエン	9月16日	14～15時	オンライン		1	オリエンテーション	宿屋大学 近藤寛和
DAY 0	9月22日	15～17時	会場		2	キックオフセッション	宿屋大学 近藤寛和
DAY 1	10月7日	14～16時	オンライン	在宅勤務者の労務管理術	2+1	在宅勤務に関する法的留意点と実務上のポイント	田代コンサルティング 田代英治氏
						在宅勤務におけるマネジメント 見えない部下をどう管理するのか	
DAY 1-2 の間	実地	4	オンライン業務実践準備として 勤務 & 管理計画を実際に立てる				
DAY 2	12月9日	14～16時	オンライン		2+1	業務規程及び業務そのものの変革	
	12月、1月		実地	オンライン業務実践	8	オンライン業務実践	伴走：近藤寛和
DAY 3	1月下旬		会場	アウトプット	1	成果発表会準備 & プレゼンハーサル	宿屋大学 近藤寛和
					3	成果発表 プレゼンテーション会	

近藤寛和

宿屋大学 代表



特 徴

- ホテルのプロフェッショナルホテルマネジャー育成の実績が豊富。研修のデザイン設計だけではなく、運営・伴走に力点を置いた研修によって、数々の優秀なホテル総支配人を育成してきた。また、ホテル業界やホテルビジネスに精通している。

略 歴:

1967年生まれ。法政大学経営学部卒業。1992年(株)オータパブリケーションズ入社。販売部、『HOTERES』編集部を経て「ホテリア事業部」を発足。『ホテル業界就職ガイド』、『ホテル業界就職セミナー』、勉強会「宿屋塾」などを企画・立案。書籍編集、雑誌プロデュース、セミナー、イベント、ウェブなどを駆使してホテル業界の活性化に取り組む。2007年ホテリア事業部部長に。2009年12月、これまでオータパブリケーションズの一事業として運営していた宿屋大学を企業としてマネジメントするために独立。2010年4月1日法人登記。著書に、『和魂米才のホテルマネジメント』、『巡るサービス』(どちらもオータパブリケーションズ刊)、『包むマネジメント』(ぶんか社)がある。東京YMCA国際ホテル専門学校講師、立教大学観光学部兼任講師も務めている。

山田 修司

リクルート「じゃらん」カスタマーサポート



特 徴

- リクルートにて長年クレーム対応をされてきた「クレーム対応」のスペシャリストです。クレーム対応、ロコミ返信術などの講演多数。研修生を引き込む講演内容も定評があります。

略 歴:

リクルート 1992年入社。現在まで25年間以上、読者ホットラインの担当として、クレーム対応に従事。CS・ESに関する年間の講演回数は100回を超え、受講者数は延べ4,000人(2019年度)。CS・ESの実践者の養成をライフワークとされています。

松本 慶大

㈱コレリーアンドアトラクト 代表取締役



特 徴

- ホテル・旅館のデジタルマーケティングの専門家として、何百もの施設のデジタルマーケティングのサポートをしてきた経験があります。また、進化の早いこの分野において、つねに最先端をキャッチアップされています

略 歴:

2000年日本交通公社に入社、法人営業を担当。3年連続トップセールス表彰を受賞。2008年株式会社ジャパンオペレーションラボ(現:株式会社カオナビ)設立、取締役就任。2009年株式会社コレリーアンドアトラクト 設立 代表取締役就任。週刊観光経済新聞「ウェブで稼ぐ」コラム執筆。観光庁「ニューツーリズム普及促進モデル事業」第3者有識者委員に就任。「ホテル・旅館のデジタルマーケティング実践術80」出版。宣伝会議認定 デジタルマーケティングプロデューサー。2021年8月から旅先で健康になるウェルビーイングプログラム「PLUGFIT | プラグフィット」事業をスタート

佐藤 寛

シーザス株式会社 代表取締役



特 徴

- レベニューマネジメントのシステムを、数多くのホテル・旅館に導入されてきた実績から、初級者がレベニューマネジメントをどう理解し、どう悩むかをよく分かっている講師です。概念が理解しづらいレベニューマネジメントを、わかりやすく、丁寧に指導いただきます

略 歴:

略歴: 1997年東北学院大学文学部史学科卒業(高等学校教諭一種免許(地理歴史科)取得)後、自動車業向けシステム開発メーカーである翼システム株式会社入社、システムエンジニアを担当。1999年、ホテル業向けシステム開発メーカーであるダイナテック株式会社入社、ネットワークエンジニアを担当。2004年同社ソリューション営業部 転籍(2008年より取締役営業部長)。2013年、シーザス株式会社設立、総合旅行業務取扱管理者資格取得。2014年 総合旅程管理主任者資格取得、2級ファイナンシャル・プランニング技能士資格取得、宅地建物取引主任者資格取得

小林 武嗣

シーアンドオールエム



特 徴

- レベニューマネジメントが「最も高い金額を払っていただけるお客さまを優先する」マネジメントであるのに対し、CRMは、長期にわたってご利用くださるお客さまとの関係構築をしていくマネジメント。長期利益の大切さ、その組み立て方を分かりやすく伝えてくれます

略 歴:

略歴: 1968年生まれ。東海大学文学部日本史学科卒業後、現NECソフトに入社。大型汎用機を主体としたシティホテル向けPMSに携わる。96年、NECソフト退社。現株式会社サイグナスを起業し、代表取締役に就任。その後、NEHOPS-EEの開発センターとして全国のシティホテルに導入。2002年、マイクロソフト・フィデリオジャパンとの協業を開始し、日本初のCRMシステムをリリース。04年、丸山氏に代表取締役を譲り、副社長に就任。その後、一貫してホテル業に対するCRMの普及をめざし活動。12年には、CRMとRMの融合の実現を念頭にC&RM株式会社を設立。

田代 英治

㈱田代コンサルティング 代表取締役
社会保険労務士



特 徴

- ホテル・旅館の労務問題に長年携わっているスペシャリストです。数多くの労務トラブル、課題を経験されており、その引き出しの多さには定評があります。

略 歴:

略歴: 1961年福岡県生まれ。1985年神戸大学経営学部卒業後、川崎汽船(株)入社。93年人事部へ異動。人事制度改革・教育体系の抜本的改革を推進。05年同社退職。社会保険労務士田代事務所を設立。06年(株)田代コンサルティング設立。2010年特定非営利活動法人インディペンデント・コントラクター協会(IC協会)理事長に就任。2014年より同協会顧問。

(1)研修概要 ～ “オンライン顧客創出エキスパート”の養成

(2)募集人数

合計 20 名以上 25 名以内(1 施設あたりは 3 名まで。)

※応募数に関わらず、実行委員会で申込フォームと推薦状を審査し受講者を選定します。

(3)受講者選定基準

要件

- ① 現職ホテル従業員(休職中を含む)、および、所属歴のある退職従業員
 - 退職従業員は、所属歴のあるホテル事業者を通じて応募すること
- ② 全日程参加に対する同意(本人・上司、双方)： 双方とも同意が必須
- ③ 所属会社の、在宅やリモート勤務推進意向： 有無の「有」が必須

審査 (加点ポイント以外の比重が 8 割、加点ポイントの比重が 2 割)

- ① 抱えている&予想される、フルタイム出勤に対する困難や障害 ～ 本人の記述回答で審査
- ② 在宅やリモート勤務であってもホテル運営に貢献する意欲 ～ 本人の記述回答で審査
- ③ これまでのホテル勤務における主な達成事例を 3 点まで ～ 本人の記述回答で審査
- ④ ホテル運営における戦力と見做されている or 期待されている ～ 上司(元上司)の推薦文
- ⑤ 加点ポイント
 - ホテルのレベニューマネジメント関連業務の経験有無
 - ホテルの顧客データ管理分析と CRM 関連業務の経験有無
 - SNS 発信を含むオンライン集客関連業務の経験有無
 - オンライン口コミ評判関連業務の経験有無

(4)研修方式

オンラインワークショップ(一部、会場開催)、オンライン業務実践、最終発表会でのプレゼンテーション。

※ZOOM、メール、チャットワーク等を利用するので、PC と通信環境のご準備をお願いします。

(5)研修修了証(大臣名)の授与資格

- すべての講義を受講した受講者。
- 事前・事後課題を全て提出した受講者。
- 最終発表会でのプレゼンテーションが以下を満たしていること:
 - ・ レベニューマネジメント・CRM・デジタルマーケティングなどの技能の習得
 - ・ 所属施設でのオンライン業務の定着に対する熱意

(6)研修費用

無料。

※ただし、離島本島間の移動・沖縄本島内の移動・駐車経費は各社様ご負担でお願いします。

(7)応募書類 (専用ウェブフォームに記載し送信ください。)

- ①申込フォーム。
- ②上司からの推薦状。

(8)応募期限

令和3年8月28日(日)24:00 締切。

(1)研修概要 ～ “オンライン業務取り入れ推進者”の養成

(2)募集人数

合計5名以上25名以内(1施設あたりは3名まで。)

※応募数に関わらず、実行委員会で申込フォームと推薦状を審査し受講者を選定します。

(3)受講者選定基準

要件

- ① ホテルの人事部部長、管理職、人事実務担当者
- ② 全日程参加に対する同意(本人・上司、双方)： 双方とも同意が必須
- ③ 所属会社の、在宅やリモート勤務推進意向： 有無の「有」が必須

審査(加点ポイント以外の比重が8割、加点ポイントの比重が2割)

- ① 在宅やリモート勤務の定着や活用に関する課題意識と意欲 & 会社の確認 ～ 本人の記述回答で審査
- ② これまでのホテル勤務における主な達成事例を3点まで ～ 本人の記述回答で審査
- ③ 加点ポイント
 - オンライン勤務に関する労務管理の経験有無
 - オンライン勤務に関する業績評価の経験有無
 - 所属会社の、在宅やリモート勤務に関する諸規定作成の経験有無

(4)研修方式

オンラインワークショップ(一部、会場開催)、オンライン業務実践、最終発表会でのプレゼンテーション。

※ZOOM、メール、チャットワーク等を利用するので、PCと通信環境のご準備をお願いします。

(5)研修修了証(大臣名)の授与資格

- すべての講義を受講した受講者。
- 事前・事後課題を全て提出した受講者。
- 最終発表会でのプレゼンテーションが以下を満たしていること:
 - ・ 所属施設でのオンライン業務の定着の計画性
 - ・ 所属施設でのオンライン業務の定着に対する熱意

(6)研修費用

無料。

※ただし、離島本島間の移動・沖縄本島内の移動・駐車経費は各社様ご負担でお願いします。

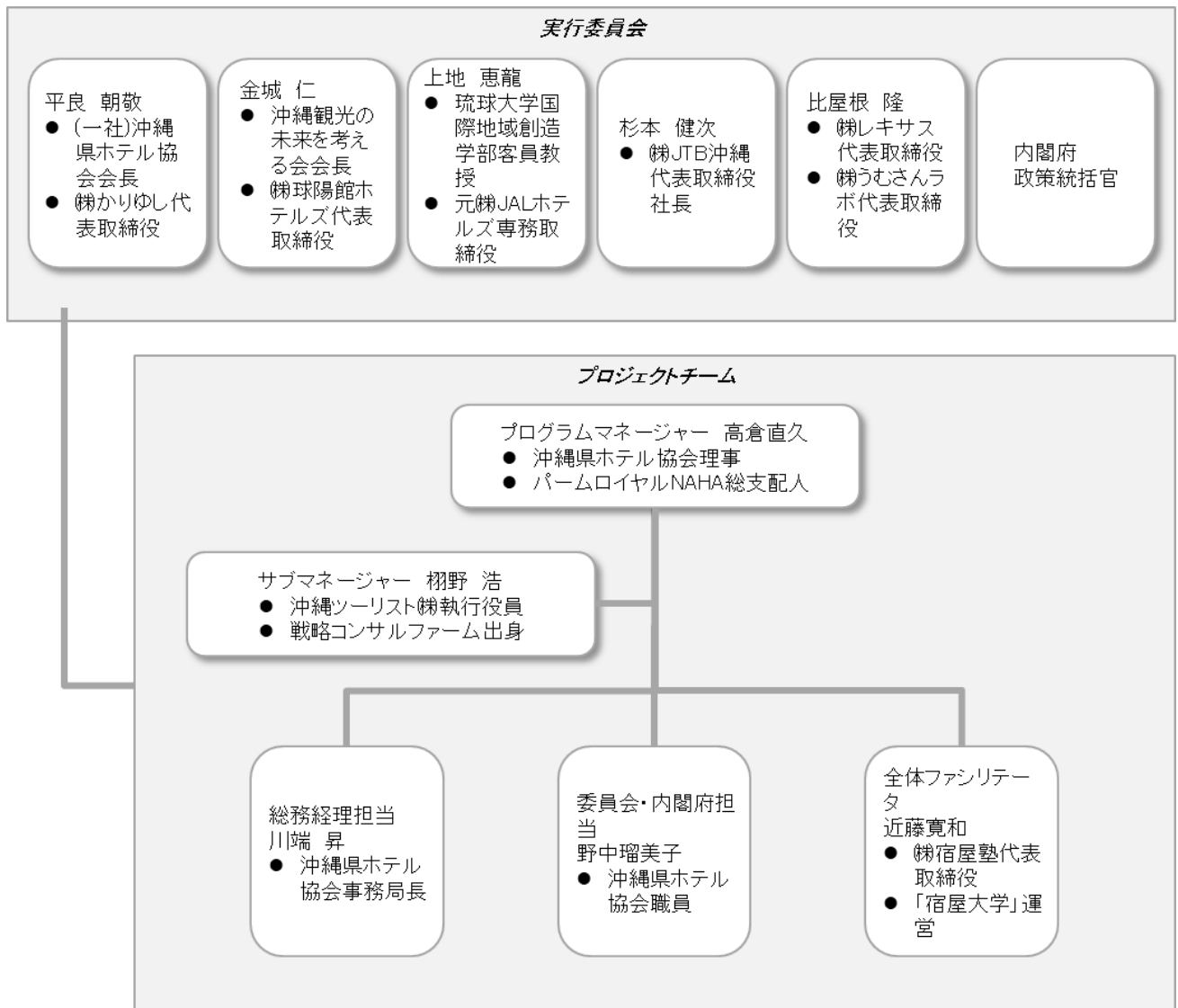
(7)応募書類(専用ウェブフォームに記載し送信ください。)

- ①申込フォーム。
- ②上司からの推薦状。

(8)応募期限

令和3年8月28日(日)24:00 締切。

実施体制



以上