

途上国と関西にとって、なくてはならない存在になることをめざす



奈良県明日香村を訪問し、地域社会が一体となったホスピタリティを学んだ研修員

CONTENTS

- 1 共に学びあう研修事業
- 2 研修レポート①講師と振り返る
- 3 PREX担当者による研修紹介
- 4 研修レポート②日本のおもてなしを世界に広める
- 6 協力企業インタビュー
- 8 スタッフロラム

JICA観光人材育成研修『おもてなし』

共に学びあう研修事業

現在、研修事業における参加者と日本の関係者との関係は「日本から途上国が学ぶ場」から「共に学びあう場」へと変化しています。今月号は、「JICA 観光人材育成研修『おもてなし』」と関西経済連合会「関西アジアフォーラム」に焦点をあて、学びあいや経験の共有などの事例を紹介します。

「関西アジアフォーラム」に参加して

去る11月28日～12月1日に関西経済連合会(以下、関経連)がPREXと連携して開催した、「関西アジアフォーラム」にリソースパーソンとして参加しました。これは1980年に始まった「関経連アセアン経営研修」の特別企画で、未来志向の観点からアジアと日本、関西の関係を考え、今後の「アセアン経営研修」のあり方を見直すことを目的としたものです。アセアンから8カ国11名の経済団体幹部が参加しました。

日本は圧倒的な「先生」ではない

プログラムの1日目は、問題提起セッションや過去のアセアン経営研修を振り返る講義で、2～3日目は、企業・工場訪問や施設見学など、関西の強みを活かした様々な取組の視察(環境・防災、ニュービジネス・ベンチャー、裾野産業振興、イノベーション、農業振興など)や、関西の中小企業や支援機関との交流が行われました。最終日は、内部ディスカッションと公開フォーラムで、関西の人材育成機関や総領事館などの代表を招いて、得られた示唆や提言について意見交換しました。

4日間を通して強く感じたのは、本研修が本格化したPREXが実施を担うようになった1990年代初期と比べ、日本とアジア諸国の関係性が大きく変化したことです。

第1に、もはや、アジアにとって日本は圧倒的な「先生」ではないこと。今回、参加者が口々に述べていたのは、各国における中国や韓国企業の存在感の急速な高まりと、これら企業の発信力やデジタル化の取組、意思決定の迅速性でした。シンガポール(今回は不参加)もスマートシティ構想でITを駆使した社会システムづくりに取り組んでいるとのことでした。

「日本との新しい関係」への期待

第2に、マレーシアやタイなどの中進国は、(先生・生徒の関係を超えて)相互学習や互恵的関係の強化を日本に望んでいること。タイ工業連盟の幹部が、「われわれは日本と新しい段階へ進む必要がある(We need a new chapter with Japan)」と述べていたのが印象的でした。実際に、日本企業のアセアン展開は地



政策研究大学院大学/アジア太平洋研究所 大野 泉 氏

産地消型へと変化しており、研究開発・設計・流通販売を含め、「現地化」がますます重要になっています。日本は従来の「オールジャパン型」の官民連携を、相手国の人材・組織を深く巻き込んだ「共創型」へと進化させる必要があります。

アジアと日本の中小企業同士の交流を

同時に、日本の魅力・強みについては、参加者間でコンセンサスがありました。企業がマインドセットを鍛え、現場主義やチームワークを徹底させて人材育成を行っていること、自治体や商工会議所が多様なメニューで地元中小企業に寄り添って支援していることです。日本企業が誇る品質や生産性は、関係者の一貫した努力に支えられている点に気づきがあったように思います。ビジネス拡大、マインドセット涵養や人材育成に取り組むうえで、自国と関西の中小企業同士が直接つながる機会を増やしてほしいとの要望が寄せられました。

アセアン諸国の発展段階は多様ですが、産業人材育成と地場中小企業の強化は各国共通の関心事です。今回、日本の中小企業や支援機関との直接交流はアジアの産業ニーズに適っていることを改めて確認する機会になりました。

これはまた、関西の中小企業のニーズとも合致していると考えます。



PREX 担当者による 研修紹介

研修事業は、変化している！

私がPREXで働き始めた1990年代初め、PREXは主にアジアの国々に対する研修事業を実施していました。当時は中国からの研修員が一番多かったのですが、経済発展の面では日本との間にまだ隔りがあり、研修員の中には、支給された日当を節約するため、食事を十分にとらない方もあったほどです。それが今ではGDPで中国は日本を追い越し、東南アジアをはじめとする途上国も目覚ましい成長を遂げつつあり、私たちの実施する研修事業も、日本の経験に学んでもらうというものから、お互いに学びあうものへと変化してきています。

経験を共有し学びあう場

9-10月に実施した「JICA 観光人材育成研修おもてなし」は、途上国の経済発展を支える柱の一つである観光産業におけるサービスの質を、日本の優れた「おもてなし」を参考に、より向上させるための人材を育成するという目的で企画されたものです。「日本の優れたおもてなしとは、何だろうか?」という問いに対する答えは多様にあり、またそれぞれの国の事情も異なり、そのままの形で持ち帰ることはできません。実施に当たっては、研修員が自ら考えるとともに、他の



国の研修員や日本人とのディスカッションを通じて理解を深める形としました。参加した各国の研修員は、日本のおもてなしの事例紹介を通じて、自国のおもてなしの素晴らしさを再認識し、お互いの経験を共有しながら学びあうことができました。(研修員の声は次ページで紹介しています)

アセアンの経済人との学びあいの場

11月末に実施した関経連主催の「関西アジアフォーラム」は、東南アジアの経済団体代表者に、日本で実施すべき人材育成のテーマについて意見をいただくことが主な目的でした。参加者からは「自分たちも日本に学ぶが、日本も自分たちに学ぶべきところがある(特にインターネット接続環境と、英語力について!)」との意見が寄せられました。

関経連は長年アセアン地域の経済人に対する人材育成研修を実施しており、PREX設立後はPREXが実務を担当しています。研修のテーマも日本の経営を学ぶ内容からスタートし、最近では環境問題などグローバルな課題を取り上げています。

世界の政治も混迷の度合いを強めている昨今、各国の行政官や経済人との人的なネットワークを築き、日本を理解するファンをつくることのできる研修事業は、今後の日本にとって重要な役割を担っていると感じます。この事業に、もっと多くの日本人が研修員と一緒に学び、交流できる機会を作ることができれば、さらに意義が深まると考えています。

(国際交流部 酒井)

日本の「おもてなし」を世界に広める

—JICA観光人材育成研修「おもてなし」—



観光省研修調査局観光スペシャリスト
アハメッド カメルさん

伝統・習慣を経験できる観光「ホームステイ」

JICA観光人材育成研修「おもてなし」では、地域社会が一体となったホスピタリティ向上の取り組み事例として、奈良県明日香村にて1泊2日ホームステイ体験をしました。

一般家庭でのホームステイは、日本の伝統や習慣を体験できる最良の方法でした。日本の素晴らしい家族とのホームステイを通して、お互いの国のことを紹介し合い、家族との会話を楽しむことができました。素晴らしい時間となりました。



ホストファミリーと記念撮影(右:アハメッド カメルさん)

「観光客おもてなしドライバーの育成」にむけて

エジプトでは、交通事故が観光客誘致において大きな課題になっています。十分に訓練を積んだドライバーが少ないことから、私は「観光客おもてなしドライバーの育成」に力を入れたいと思います。具体的には、安全運転技術・ホスピタリティ・観光知識を身につけた観光客向けドライバーを増やしたいと考えています。それにより、事故率減少などの効果だけでなく、顧客ニーズに見合う様々な設備やサービス向上につながると期待しています。



エムケイ株式会社の観光ハイヤーで京都観光へ



観光省開発局アシスタントディレクター
サマーさん

日本の「道の駅」をモルディブに!

モルディブの首都マレは、小旅行や日帰り旅行に大変人気の観光地です。広大なプールや豪華な水上バンガローの先には、ターコイズブルーの海に囲まれた色鮮やかな高層ビルが立ち並んでいます。

日本での研修を終えて帰国した私は、その首都マレで観光施設・設備の向上を図りたいと考えています。日本で訪れた「道の駅」のように、島内にトイレやラウンジ、待合室などの公共サービスを提供できる場所

を設置します。現在は議論段階ですが、観光客の満足度向上のために日々取り組んでいます。



「道の駅」導入の必要性を熱弁するサマーさん



文化情報観光省観光課 観光法修正委員会チーフ
アザマツトさん

自然豊かな「キルギス」

私がおすすめするキルギスのオススメ観光スポットは、サリ・チェレク湖です。この湖は、サリ・チェレク自然保護区に位置しています。一万年前に発生した地滑りで形成されており、果樹が豊富に育ち、雪に覆われた峰を見ることができます。



アクションプランの実施プロセスを説明するアザマツトさん



観光客に優しいインフラを整備

キルギスでは、観光地の外国語表記の案内板不足などインフラの未整備が課題です。そのため、私はエコツーリズムが盛んな地域で、顧客志向マーケティングの開発とともに掲示板の設置を進めていきたいと思っています。現在、私のアクションプランは、キルギスの文化情報観光省の2017年の活動計画に含まれています。また、キルギス JICA 事務所の資金援助に申請することも検討しています。



研修担当者から

5週間かけて日本の様々な地域や行政、企業の「おもてなし」を研修員とともに学びました。研修では、日本人と海外からの研修員が各国・各地域の文化や考え方に基づいた「おもてなし」のあり方について話し合い、私自身も日本のホスピタリティ精神を見つめなおす機会となりました。例えば、相手への敬意を表す

PREX 藤田

「お辞儀」、次に使う人のことを想像して行う「掃除」など私達日本人が普段見過ごしがちなことが海外の方にとっては「おもてなし」であり、感動を生む観光資源となります。また、一方で外国人観光客への接し方など、更なる日本の観光業発展における課題も明らかになりました。本研修が、研修員と日本の方々との交流を通して、互いの観光産業発展の礎を築ききっかけになればと願っています。

エムケイ株式会社 教習センター 所長 太田 敏一 氏



エムケイは、海外の有名な芸術家や映画スターから指名を受けることで有名なタクシー会社です。PREX 実施の研修でこれまで何度も訪問し、「ホスピタリティあふれるサービスを提供するための社員教育」について講義いただいています。また、同社の人材育成の基本としている「挨拶」練習に研修員も参加し、大きな声での挨拶に刺激を受けています。

すべてののはじまりは、挨拶から

PREX

研修員の国ではタクシードライバーの社会的地位が総じて低いため、御社の「タクシードライバーの社会的地位向上」の取組や、ドライバーの方々の仕事に対する誇りと高い意識に関心を持っていました。

太田所長

海外からのお客様に日本を紹介したい

当社は、「お客様第一主義」「タクシードライバーの社会的地位向上」を目標に、創業以来、教育重視の経営姿勢を続けています。

社員教育システム、安全運転教育、歴史や文化などハイレベルな知識を持った観光ドライバーの育成、英語による観光案内ができる英会話ドライバーの育成、イギリスへの留学制度、英会話サロン、また将来のファーストハイヤーや経営幹部候補生の大学新卒ドライバーの採用など、さまざまな取組を行っています。

今年度、採用した学士ドライバーは 23 名で、うち 2 名は留学制度を利用してフィリピン・セブで語学を学ぶ予定です。最近では、「日本のすばらしさを伝えるルート企画して、お客様に提供する仕事がしたい」「ファーストハイヤードライバーになりたい」など、世界の方々に日本を案内する夢を持って入社する人もいます。旅行会社の添乗員は団体が対象ですが、タクシードライ

バーは個人と個人のつながりである点も魅力のようです。京都が本社ですが、関東・中国・九州地方からも応募があります。

挨拶で、「リセット」できます

「おもてなし」について海外からの研修員にお話していますが、「おもてなし」というのは、まず気がつくかどうかが大変です。「気がつくかどうか」は、教えて身につくものではないのですが、社員教育の期間中に、気配りや心配りなどを説明しています。新卒の方は素直に聞いていますが、転職してきた方の教育は非常に難しいです。彼らには、「ゼロからのスタート。今までの経験



～京都で創業55年。全国8都市と海外2都市で安心、安全、快適なサービスを提供し続けます～

は尊重しますが、リセットしてください」と言います。「リセット」。これも難しいのですが、乗り越える方法があります。大きな声での「挨拶練習」です。当社では、毎朝、社員全員が、大声で挨拶練習をします。挨拶練習で会社として全員を同じ方向に向いて進ませるというのが私たち指導員の役割です。

挨拶は世界共通

当社には、同業タクシー会社、おもてなしに関連する企業、海外の企業など多くの見学があります。見学に来ていただいて、逆に教わる機会が多くあります。海外からの研修員との交流では、文化に応じて接客も勉強する必要があることを改めて感じます。ハグや握手もその国にあわせるということ、これも「おもてなし」です。

一方で国や文化が違って共通だと感じることもあります。PREX の研修員の皆さんには、思い切り大き

な声をだす「挨拶練習」の体験をしていただいています。恥ずかしがらずに大きな声を出す方もいれば、なかなか声の出ない方もいます。どの国の方も同じです。そして最後には、どの国の方も「声を出すと気持ちがいいし、すっきりする。新たな気持ちになる」と言ってくれます。性格や文化が違って、この「声を出すと気持ちがいいし、すっきりする」のは同じようです。

PREX の研修員を見送るとき、私どもが見えなくなるまで手を振っていました。ある時、PREX から「研修員が最後まで手を振ってもらって感動していました。御社訪問後、どの訪問先でも大きな声で挨拶し、見送りを受けるとき最後まで手を振るようになりました。私も自然と大きな声で挨拶しています」とお話を聞きました。小さな「おもてなし」ですが、研修員の心に残ったことを大変嬉しく思いました。当社の「挨拶練習」が、国を越えて広がるといいと感じています。日本企業の皆さんにもぜひお勧めしたいです。

エムケイ株式会社
ファーストハイヤードライバー
長岡賢二様からのお便り

新しい引き出しを持つことができた

「おもてなし」について、まず初めに強調したいのは「おもてなし」を実践する動機です。

特に外国人にとっては、駅や飛行場にお迎えに行く私たちドライバーが彼らにとっての最初に出会う京都人です。しかも彼らは私たちの案内を通して京都を知っていきます。つまり私たちドライバーという「窓」を通して彼らは京都に出会うのです。京都、弊社、さらには自分自身の繁栄を願うなら、私たちドライバーの「おもてなし」が大切であることは明白です。

二つ目は、準備の大切さです。

弊社にもサービスのマニュアルはあります。しかし、それはあくまでも基本的な内容です。更なる満足を目指すなら、マニュアルにとらわれず、お客様一人一人のニーズを把握し、それに丁寧に答えるサービスが大切になります。ですがお客様によってドライバーに

求めるものはさまざまです。その多様なニーズに応えるための多様な知識と技術が必要です。つまり、それを準備する日々の努力こそが「おもてなし」につながるのだと思います。

タクシードライバーは、安全を第一に務めており、またお客様が快適に過ごせる環境づくりも心がけています。そのために、ドライバーは引き出しをたくさん持つようにしています。様々な顧客のニーズに合わせているためです。研修員の皆さんに弊社の取組や業務についてご説明し、意見をお聞きする中で、改めて自分の仕事に誇りを感じる事ができましたし、新しい引き出しを持つことができたことに感謝しています。





今、日本に足りないこと

国際交流部 亀田奈緒子

12月に実施した関西アジアフォーラムの「公開フォーラム」では、アセアンから8カ国11名の経済団体幹部が参加しました。参加者には、日本企業の経営や技術力等に高い関心を持っていただいた一方で、日本の抱える課題についてご意見をいただきました。コメントをご紹介します。

- 「人材育成のため日本に人を送ったり、ベトナムに講師を受け入れたりする協力関係を持ちたい。JICAなどのサポートはあるが、さらに充実させてほしい」
(ベトナム建設コンサルティング会社、会長)
- 「日本から学ぶだけでなく、それぞれに個性のある各国の特徴を活かしてビジネスを発展させるなど、日本もASEANから学ぶことがあるのではないかと。『人と人とのつながりが国と国を結びつける最も確実な基盤である』という、アウンサンスーチー氏の言葉を紹介したい」(ミャンマー旅行業、社長)
- 「日本は、ASEANをとりまく環境が大きく変化していることを認識してほしい。消費者も日本製より韓国製を選ぶ傾向が強まる中、日本はイノベーションをよりいっそう進める方向で戦略を立て直す必要があるのではないかと。Wi-Fiに限らずeコマースの分野で日本は中国に後れを取っているのではないかと。ASEANの消費者が直接商品を購入できるようなサービスが、日本企業からは提供されていない」
(タイ工業連盟副会長)
- 「日本の企業文化は決定に時間がかかりすぎるのではないかと。完璧になるまで待つのは好ましくない。職業訓練は重要なので、人事交流プログラムやインターンシップなどの形でOJTの機会を提供してもらいたい。アジアの持続的発展のためには人材育成が重要である」
(カンボジア、消費者向け商品販売会社部長)

- 「“Look East”政策の下、長年にわたる関係を通して日本から多くを学び、様々な協力関係が構築されている。今回の来日で公共のWi-Fiサービスなどの面は、ASEAN諸国が先行していると思った。そのような面では日本が我々から学べるところもあるのではないかと」
(マレーシア日本経済協議会副幹事)
- 「長年取引が続いていた日本企業が、価格や意思決定のスピードなどを理由に中国企業に取って代わられている。日本の強みである人材育成や勤勉さなどの企業文化が、わが国で存在感を失いつつある。大変残念だ」
(ミャンマー、貿易建設業社長)
- 「言語の障壁が深刻である。英語で直接コミュニケーションできないのは問題だ」
(フィリピン、不動産関連会社最高執行責任者)



2月スタートの主な研修情報

- ★JICA中小企業振興政策(B)
(2/6～3/4、15名、行政官等)
- ★JICAキルギス・ウズベキスタン現地講師育成研修
(2/13～24、8名、ビジネスマン等)
- ★JICAニカラグア貿易振興のための
キャパシティ・ディベロップメント
(2/19～3/17、8名、行政官等)
- ★JICA中央アジアビジネス実務研修(A、ウズベキスタン)
(2/27～3/10、8名、ビジネスマン等)

詳しくはPREXホームページをご覧ください。

PREX NOW 第241号【2017年2月発行】

PREXの研修実績 (1990～)	研修員 148カ国・地域 17,011名 (受入研修 6,419名、海外研修 10,592名)
----------------------	--

編集・発行 公益財団法人 太平洋人材交流センター
専務理事・事務局長 岡本 謙
〒543-0001 大阪市天王寺区上本町 8-2-6
大阪国際交流センター 2階
TEL : 06-6779-2850
ホームページ : <http://www.prex-hrd.or.jp/>
E-mail : prexhrd-pr@prex-hrd.or.jp

イラスト デザイン・制作 坪田尚子 (行政書士)
Chab Labo



web サイト



Facebook