

「沖縄リゾート研修」実施報告および課題の考察

加藤 淳一*

Report of the Okinawa Resort Training Program and Consideration of Issues

Junichi Kato*

キーワード

沖縄、リゾート観光、観光資源、ホスピタリティ産業、キャリア教育

I. はじめに

「2022年5月15日」沖縄県の本土復帰50周年という歴史的な節目の年に、ライフデザイン学科主催『沖縄リゾート研修』が2022年9月5日（月）～9月11日（日）6泊7日のスケジュールにて初めて実施された。本研修は、国内有数のリゾート観光地である「沖縄」にて、空港やホテルなどの観光産業や地域観光資源、および沖縄（琉球）独自の文化や風習について実体験を通して学び、沖縄リゾート観光の将来や課題解決について、自ら考え、改善策を提案できる能力を身に付けることを目的としている。

なお本研修は、ライフデザイン学科の科目「リゾート演習」として、2単位認定科目である。

II. 実施報告

1. 研修説明会

研修説明会実施を前に、ライフデザイン学科1・2年次全学生を対象にセミナー担任を通して、Googleフォームにて「研修説明会参加意思確認」のアンケートを実施したところ、26名（キャリアデザインコース8名、観光・英語コース18名）から研修説明会参加の意思確認が取れた。その後、昼休みの時間帯にて2回（6月9日、6月13日）研修説明会を実施し、（第1回）11名参加、（第2回）15名参加であった。

2. 研修参加者決定

研修説明会の参加者に対して、Googleフォームにて「研修参加希望確認」のアンケート

* かとう じゅんいち：大阪国際大学短期大学部講師（2022.12.2受理）

を実施したところ、13名が研修参加を希望したが、後日、1名が不参加を表明し、最終的に研修参加者12名（全員、観光・英語コース1年次）が決定した。

3. 事前研修

研修実施に向け、全5回の事前研修を実施した。

【第1回/6月29日：5限】研修参加者12名の顔合わせと自己紹介、研修参加理由などの発表を行い、航空券取得についてのアドバイスや次回以降の研修内容を伝えた。

【第2回/7月5日：6限】12名各自で沖縄観光について、観光客目線でPowerPointを作成・プレゼンテーションを行い、参加者同士でコメントし合った。

【第3回/7月26日：6限】2名ずつの6ペアとして、那覇空港・首里城・タピックタラソセンター・琉球食文化・ホテルパームロイヤルNAHA国際通り・カヌチャベイホテル&リゾートについてPowerPointを作成・プレゼンテーションを行い、参加者同士でコメントし合った。

【第4回/8月1日：2限】引率教員による全研修先についての紹介と注意事項などを伝えると共に、研修前後のフライト確認、前泊・後泊する際の宿泊先確認、および健康チェック表の配布・記入方法を伝えた。

【第5回/8月30日：4限】旅行会社INTスタッフの紹介と現地での緊急時対応について説明、研修実施直前の健康状態確認と研修出発前日に抗原検査の実施・報告について伝え、抗原検査キット2セット（行き・帰り分）を配布した。

4. 現地における研修

スケジュールは以下の通りである（表1）。

5. 事後研修

【第1回/9月15日：4限】参加者それぞれに研修を通しての感想を述べてもらい、全体の振り返りを行った上で、2名ずつの6ペアにて、研修全行程の研修内容（①「研修目的、スケジュール紹介、航空券取得研修、エアライン研修」・②「首里城周辺ツアー、琉球大学特別講義、学生交流会」・③「ヘルスツーリズム研修、シティホテル研修」・④「沖縄観光関連企業訪問、沖縄県人会（同窓会）交流会」・⑤「セルフフィールドトリップ研修、瀬長島ウミカジテラス視察、琉球食文化研修」・⑥「リゾートホテル研修、ホテルBBQ、まとめ」）についてプレゼンテーションを行うにあたり、担当を決めた。

【第2回/9月29日：4限】6ペアによるプレゼンテーションを行い、参加者同士でコメントし合った。なおこの後日、第2回事後研修にて明らかになったプレゼンテーションの修正点などをペアごとに確認の時間を取った。

【第3回/10月19日：3限】学長・副学長をはじめ、学科教員や職員も出席のもと「研修報告会」を実施。全プレゼンテーション終了後、学長よりコメントを頂いた。

【最終報告書の提出】10月20日締切。

「沖縄リゾート研修」実施報告および課題の考察

表1 2022年度「沖縄リゾート研修」スケジュール

日数	月日	時間	行程
1	9月5日 (月)	13:30 14:00 17:00 17:45	那覇空港 集合 エアライン研修 (那覇空港/JALエアポートスクール) 交通運輸業体験 (ゆいレールにて移動) チェックイン体験 (宿泊) ホテルバームロイヤルNAHA国際通り
2	9月6日 (火)	9:15 10:00 13:30	ホテル出発 (ゆいレールにて移動) 地域観光資源研修 (首里城公園周辺ガイドツアー: 世界遺産「首里城」「園比屋武御嶽石門」「玉陵」) 首里城にて解散、自由散策 (宿泊) ホテルバームロイヤルNAHA国際通り
3	9月7日 (水)	9:00 10:00 10:30 14:00	ホテル出発 (貸切バスにて移動) 琉球大学特別講義 (荒川教授) 琉球大学学生による活動取組紹介とランチ交流会 (琉球大学学生食堂) ヘルスツーリズム研修 (タビックタラソセンター 宜野座) (宿泊) ホテルバームロイヤルNAHA国際通り
4	9月8日 (木)	10:00 12:00 12:30 15:00 17:30	シティーホテル研修 (ホテルバームロイヤルNAHA国際通り) ホテル出発 (貸切バスにて移動) 沖縄観光関連企業訪問 (リウボウデパート) 沖縄観光関連企業訪問 (ヒルトン沖縄北谷リゾート/ダブルツリーbyヒルトン沖縄北谷リゾート) 沖縄県人会 (同窓会)、県内企業、県庁職員との交流会 (ヒルトン沖縄北谷リゾート) (宿泊) ホテルバームロイヤルNAHA国際通り
5	9月9日 (金)	9:30	セルフフィールドトリップ研修 (各自にて) (宿泊) ホテルバームロイヤルNAHA国際通り
6	9月10日 (土)	9:30 10:00 12:00 14:00 15:00 19:00	チェックアウト体験、ホテル出発 (貸切バスにて移動) 地域観光資源研修 (瀬長島ウミカジテラス視察) 琉球食文化研修 (御菓子御殿恩納店) チェックイン体験 リゾートホテル研修 (カヌチャベイホテル&ヴィラズ) ホテルBBQ (宿泊) カヌチャベイホテル&ヴィラズ
7	9月11日 (日)	9:30 11:00 12:00 15:00	ホテル内アクティビティ チェックアウト体験、ホテル出発 (貸切バスにて) 琉球食文化研修 (百年古家 大家) 那覇空港 解散

Ⅲ. 研修アンケート

本研修において「研修前」・「研修後」のアンケートを無記名にて回答を求めた。回答においては、記述式の回答、7段階選択式、選択肢から選ぶ方式、および10段階での評価点数方式を用いた。

1. 「研修前」アンケートについて

- ①「沖縄リゾート研修」に参加申込をした理由について具体的に記入して下さい。
- ②研修参加費用：8万円（シティホテル5泊、リゾートホテル1泊、朝食6回、昼食2回、ホテル夕食ビュッフェ1回、ホテルBBQ1回含む）について
 - 7：とても高いと感じる
 - 6：高いと感じる
 - 5：やや高いと感じる
 - 4：どちらでもない（妥当だと感じる）
 - 3：多少安いと感じる
 - 2：安いと感じる
 - 1：とても安いと感じる
- ③「沖縄リゾート研修」全体に対して
 - 7：とても楽しみに（期待）している
 - 6：楽しみに（期待）している
 - 5：やや楽しみに（期待）している
 - 4：どちらでもない（可もなく不可もなく）
 - 3：あまり期待していない（多少不安である）
 - 2：期待していない（不安である）
 - 1：全く期待していない（とても不安である）

【※上記③の7～1までの選択肢は、「研修前」の期待度を調査するものとして、以下④～

②までの質問の選択肢は、同様とする。】

- ④宿泊ホテル「ホテルパームロイヤル NAHA」について
- ⑤宿泊ホテル「カヌチャベイホテル&ヴィラズ」について
- ⑥航空券取得について
- ⑦エアライン研修（那覇空港）について
- ⑧地域観光資源研修：首里城公園周辺（含む、世界遺産3か所を巡る）ツアーについて
- ⑨琉球大学での特別講義（荒川教授）について
- ⑩琉球大学での学生交流会（ランチ）について
- ⑪ヘルスツーリズム研修（タピックタラソセンター宜野座）について
- ⑫シティホテル研修（ホテルパームロイヤル NAHA）について
- ⑬沖縄観光関連企業訪問（リウボウ）について
- ⑭沖縄観光関連企業訪問（ヒルトン沖縄北谷リゾート）について
- ⑮同窓会および県内企業との交流会&夕食ビュッフェ（ヒルトン沖縄北谷リゾートにて）

について

- ⑯セルフフィールドトリップ研修について
- ⑰地域観光資源研修（瀬長島ウミカジテラス）について
- ⑱琉球食文化研修（御菓子御殿恩納店）について
- ⑲リゾートホテル研修（カヌチャベイホテル&ヴィラズ）について
- ⑳ホテルBBQ（カヌチャベイホテル&ヴィラズにて）について
- ㉑琉球食文化研修（百年古家／大家）について

2. 「研修後」アンケートについて

- ㉒研修参加費用：8万円（シティホテル5泊、リゾートホテル1泊、朝食6回、昼食2回、ホテル夕食ビュッフェ1回、ホテルBBQ1回含む）について

- 7：とても高いと感じた
- 6：高いと感じた
- 5：やや高いと感じた
- 4：どちらでもない（妥当だと感じた）
- 3：多少安いと感じた
- 2：安いと感じた
- 1：とても安いと感じた

- ㉓「沖縄リゾート研修」全体に対して

- 7：とても楽しかった（とても満足した）
- 6：楽しかった（満足した）
- 5：やや楽しかった（やや満足した）
- 4：どちらでもない（可もなく不可もなくだった）
- 3：あまり楽しくなかった（あまり満足しなかった）
- 2：楽しくなかった（満足しなかった）
- 1：全く楽しくなかった（全く満足しなかった）

【※上記㉓の7～1までの選択肢は、「研修後」の満足度を調査するものとして、以下㉔～

㉔までの質問の選択肢は、同様とする。】

- ㉔宿泊ホテル「ホテルパームロイヤルNAHA」について
- ㉕宿泊ホテル「カヌチャベイホテル&ヴィラズ」について
- ㉖航空券取得について
- ㉗エアライン研修（那覇空港）について
- ㉘地域観光資源研修：首里城公園周辺（含む、世界遺産3か所を巡る）ツアーについて
- ㉙琉球大学での特別講義（荒川教授）について
- ㉚琉球大学での学生交流会（ランチ）について
- ㉛ヘルスツーリズム研修（タピックタラソセンター宜野座）について
- ㉜シティホテル研修（ホテルパームロイヤルNAHA）について
- ㉝沖縄観光関連企業訪問（リウボウ）について

- ⑳ 沖縄観光関連企業訪問（ヒルトン沖縄北谷リゾート）について
- ㉑ 同窓会および県内企業との交流会&夕食ビュッフェ（ヒルトン沖縄北谷リゾートにて）について
- ㉒ セルフフィールドトリップ研修について
- ㉓ 地域観光資源研修（瀬長島ウミカジテラス）について
- ㉔ 琉球食文化研修（御菓子御殿恩納店）について
- ㉕ リゾートホテル研修（カヌチャベイホテル&ヴィラズ）について
- ㉖ ホテル BBQ（カヌチャベイホテル&ヴィラズにて）について
- ㉗ 琉球食文化研修（百年古家／大家）について
- ㉘ セルフフィールドトリップ研修での実施内容について記入して下さい。
- ㉙ 全体を通して「一番目」「二番目」「三番目」に満足した（楽しかった）研修について、回答して下さい。
- ・「ホテルパームロイヤル NAHA」での宿泊
 - ・「カヌチャベイホテル&ヴィラズ」での宿泊
 - ・航空券取得
 - ・エアライン研修（那覇空港）
 - ・地域観光資源研修：首里城公園周辺（含む、世界遺産3か所を巡る）ツアー
 - ・琉球大学での特別講義（荒川教授）
 - ・琉球大学での学生交流会（ランチ）
 - ・ヘルスツーリズム研修（タピックタラソセンター宜野座）
 - ・シティホテル研修（ホテルパームロイヤル NAHA）
 - ・沖縄観光関連企業訪問（リウボウ）
 - ・沖縄観光関連企業訪問（ヒルトン沖縄北谷リゾート）
 - ・同窓会および県内企業との交流会&夕食ビュッフェ（ヒルトン沖縄北谷リゾートにて）
 - ・セルフフィールドトリップ研修
 - ・地域観光資源研修（瀬長島ウミカジテラス）
 - ・琉球食文化研修（御菓子御殿恩納店）
 - ・リゾートホテル研修（カヌチャベイホテル&ヴィラズ）
 - ・ホテル BBQ（カヌチャベイホテル&ヴィラズにて）
 - ・琉球食文化研修（百年古家／大家）
 - ・その他
- ㉚ 「沖縄リゾート研修」全体を通して、学び・気づきや感想などを具体的に記入して下さい。
- ㉛ 全体を通じて「沖縄リゾート研修」の点数を付けるとすると、何点ですか？（10点満点）
大変不満 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10 大変満足

Ⅲ. 研修アンケートの結果と考察

アンケート実施に際し、参加者全員（12名）より、すべての項目（㉑～㉛）に対して有

効な回答を得た (n = 12)。

1. 「研修前」のみ、回答したアンケートについて

①：「沖縄リゾート研修」に参加申込をした理由について、記述式にて回答を求めた結果(表2)、参加者のほとんどが本研修の目的を理解し、ホテルやエアラインなどを中心とした沖縄での観光/リゾート産業を学び、体験することを参加理由としている。

表2 「沖縄リゾート研修」に参加申込をした理由について

<ul style="list-style-type: none"> ●沖縄での仕事などを知ってみたいかったから。 ●リゾートホテルはどこなところかどうゆうふうなおもてなしをするのか、どのような施設を設けているのかを知りたかったため。 ●沖縄のリゾートを学んでみたいと思ったのと、全くどう言うものかわからなかったので興味本位。 ●沖縄に興味があったのとエアラインの研修に惹かれたから。 ●沖縄のリゾートやホテルについて現場で働いている人たちを見学してホテル業について学びたかった。沖縄に行きたかった。 ●沖縄に行ったこと無かったので沖縄に興味があって行ってみたいかったのと、空港、ホテルの研修ができると聞いたので、働いてる方に直接お話を聞ける機会なので行ってみたいと思い、申し込みました。 ●沖縄に行ったことがなくて行くチャンスだったのと、ホテルとエアラインについて学びたかったから。 ●沖縄リゾート研修は、どのような研修になるのか少し心配でしたが、沖縄県というイメージがとても楽しそうだな思ったので。 ●沖縄のリゾートホテルはどんな場所か気になったのと、沖縄の観光地に行ってみたかったから。 ●空港やホテルなど自分の興味のある会社や企業で研修出来ることと、沖縄に行ったことが無かったため。 ●幼い頃から沖縄によく旅行していて沖縄が好きだったから。 ●経験を積みたかったからです。
--

2. 「研修前」と「研修後」の比較

②と⑫：参加費用について高い～安いと感じるか回答を求め、「研修前」と「研修後」の平均スコアについて比較した結果、研修前5.3・研修後4.4であった(図1)。研修前は、やや高いと感じていた参加費用が、研修後、充実した研修内容や宿泊先など全体を通して、妥当な金額設定であると納得されたのではないかと推測できる。

③と⑬：「沖縄リゾート研修」全体について、平均スコアの比較した結果、研修前の期待度6.2・研修後の満足度6.9であった(図2)。このような任意の研修に自ら進んで参加表明できる参加者たちなので、研修前から期待度は高かったが、研修後は、充実した研修内容や宿泊先など全体を通して、ほぼ満点に近い高い満足度が得られたと考えられる。

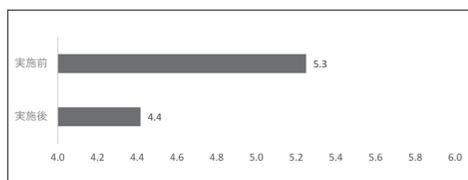


図1 研修参加費用について

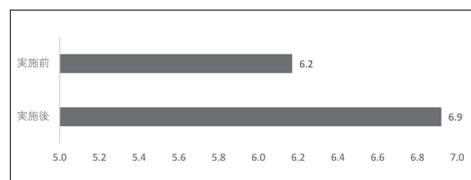


図2 「沖縄リゾート研修」全体に対して

④と㉔：宿泊ホテル「ホテルパームロイヤル NAHA」について、平均スコアの比較をした結果、研修前の期待度 6.4・研修後の満足度 6.8であった（図 3）。本研修 6泊 7日の内、5泊するホテルとあって、研修前から期待度は高かったが、実際の宿泊を通して、立地や施設、およびスタッフのホスピタリティを体感したことで、とても高い満足度が得られたと考えられる。

⑤と㉕：宿泊ホテル「カヌチャベイホテル&ヴィラズ」について、平均スコアの比較をした結果、研修前の期待度 6.8・研修後の満足度 6.7であった（図 4）。事前研修において事前調べをしたことで高級リゾートホテルと言う期待度が非常に高く、実施後も 0.1 ポイント平均スコアが下がったが、ほぼ大差なく期待度通りの満足度が得られたと考えられる。

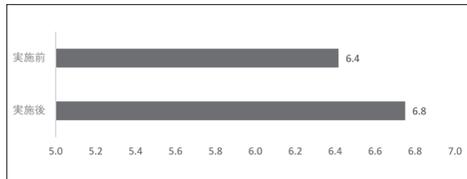


図3 ホテルパームロイヤルNAHAについて

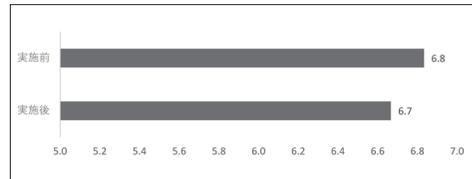


図4 カヌチャベイホテルについて



⑥と㉖：航空券取得について、平均スコアの比較をした結果、研修前の期待度 4.4・研修後の満足度 4.7であった（図 5）。本研修は、観光産業を広く学ぶことを目的にしており、その一環で、各自で沖縄 / 那覇空港までの往復航空券を取得するというチャレンジを行った。事前研修にて JAL/ANA と LCC のメリット・デメリットを学んだ上でチケット

を手配する形とし、「台風が来たら、とても大変なことになるね」などの話をしていた結果、研修前の平均スコアも他のアンケート項目に比べて低い平均スコアとなった。研修実施に際し、恐れていたことが的中し、台風のため12名中10名のフライトチェンジとなり、研修開催も危ぶまれたが、参加者自身によって情報収集を行ない、かつ一般の観光客の大変さも実感することができ、苦勞してチケットを確保して沖縄入りが出来たことで自信にも繋がり、研修後の平均スコアも多少上昇したのではないと思われる。

⑦と⑳：エアライン研修（那覇空港）について、平均スコアの比較をした結果、研修前の期待度6.6・研修後の満足度6.8であった（図6）。将来、エアライン業界への就職を希望する参加者も多いことから、研修前から期待度は高かったが、普段、立ち入ることの出来ないカウンター内でのチェックイン講座やアナウンス講座、那覇空港にてグランドスタッフとして働く観光・英語コースの卒業生も交えた社員座談会を実際に体験したことで、更に高い満足度が得られたと考えられる。

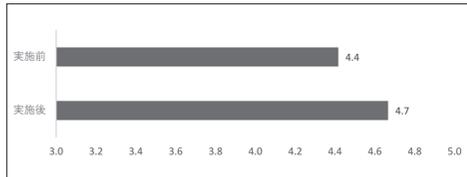


図5 航空券取得について

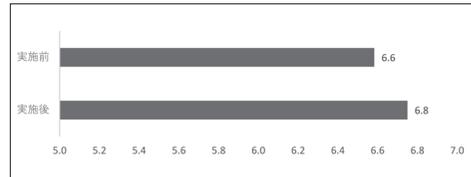


図6 エアライン研修について



⑧と㉑：地域観光資源研修として、首里城公園周辺（世界遺産3か所を巡る）ツアーについて、平均スコアの比較をした結果、研修前の期待度5.8・研修後の満足度5.1であった（図7）。事前研修にて、2019年10月31日に首里城正殿等の火災が起こり、現状の姿をある程度理解した上での研修前アンケートでは、やや期待しているとのことであったが、実

施の現地では、火災後の姿を目の当たりにしたことに加え、沖縄特有の台風後の高温多湿の中、約3時間歩きで見学・移動をしていたため、研修後の平均スコアが下がってしまったのではないかと考えられる。

⑨と⑳：琉球大学での特別授業（荒川教授）について、平均スコアを比較した結果、研修前の期待度 5.9・研修後の満足度 5.5であった（図8）。研修前は、いつもとは異なる講義を受講できるという期待度があったが、参加者にとって多少難しい講義内容であったこともあり、平均スコアが少し下がってしまったのではないかと考えられる。

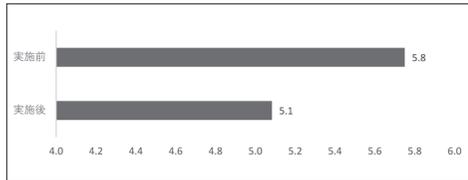


図7 首里城公園周辺ツアーについて

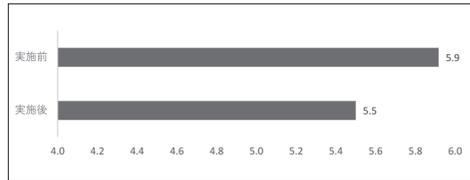


図8 琉球大学特別講義について



⑩と㉑：琉球大学での学生交流会（ランチ）について、平均スコアを比較した結果、研修前の期待度 5.8・研修後の満足度 6.5であった（図9）。研修前は、他大学の学生との交流に多少期待していたが、実際に沖縄にて観光学を学ぶ学生たちと交流することで、同年代の若者がよく遊びに行く場所やインスタ映えるスポットなどを聞くことが出来、現地での楽しみ方が学べ、満足度が高まり平均スコアが高まる結果になったと考えられる。また、琉球大学には様々な国からの留学生も多く、周りにもたくさんの留学生がランチをしていた。その留学生たちと同じ場所でランチしたことで海外を感じる事が出来た様子であっ

た。

⑪と⑬：ヘルスツーリズム研修（タピックタラソセンター宜野座）について、平均スコアを比較した結果、研修前の期待度 6.2・研修後の満足度 6.8 であった（図 10）。参加者全員がタラソセラピー（温海水リラクゼーション）初体験と言うことで、事前研修から非常に興味を持ち期待度も高かった。実際に現地では、当初予定していなかった子宮ヨガの体験もあり、加えてタラソセラピーとクチャパックにより心身の内側・外側ともに癒され、研修後の満足度も上がり、平均スコアもさらに上昇させたのではないかと考えられる。

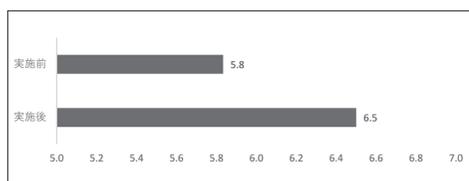


図 9 琉球大学学生交流会について

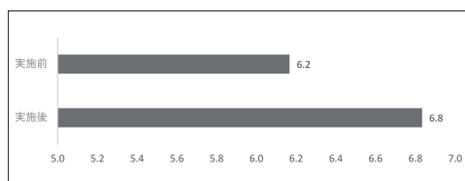


図 10 ヘルスツーリズム研修について



⑫と⑭：シティホテル研修（ホテルパームロイヤル NAHA）について、平均スコアを比較した結果、研修前の期待度 6.0・研修後の満足度 6.7 であった（図 11）。上記（図 3）より、宿泊先としても期待度・満足度ともに高い平均スコアであったが、実際に女性取締役から女性ならではのホスピタリティや働き方についてレクチャーを受け、共感できる内容が多々あり、研修後の満足度も上がり、平均スコアもさらに上昇させたのではないかと考えられる。

⑬と⑮：沖縄観光関連企業訪問（リウボウ）について、平均スコアを比較した結果、研修前の期待度 5.1・研修後の満足度 5.1 であった（図 12）。本研修において、リウボウ訪問は、他の研修内容と比べると、若干、カラーが異なることもあり、沖縄のお土産や県産品などについての学びの場として取り入れたが、研修前も研修後も平均スコアに変化がなかった。

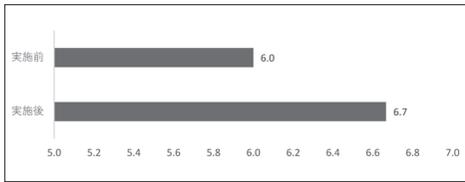


図 11 シティホテル研修について

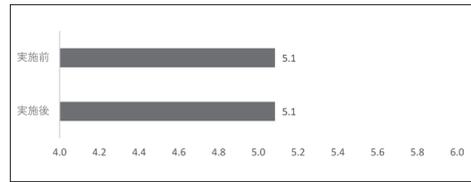


図 12 リウボウについて



⑭と⑳：沖縄観光関連企業訪問（ヒルトン沖縄北谷リゾート）について、平均スコアを比較した結果、研修前の期待度 6.5・研修後の満足度 6.9であった（図 13）。研修前から期待度は高かったが、ホテルスタッフのレクチャーや施設案内など全体を通して素晴らしい研修を受けたことで、研修後はほぼ満点に近い高い満足度が得られたと考えられる。

⑮と㉑：同窓会・県内企業・県職員との交流会（夕食ビュッフェ）について、平均スコアを比較した結果、研修前の期待度 6.4・研修後の満足度 6.9であった（図 14）。高級リゾートホテルでの夕食と言うこともあり、研修前から期待度は高かったが、その期待を超える食事の素晴らしさにほぼ満点に近い高い満足度が得られたと考えられる。

「沖縄リゾート研修」実施報告および課題の考察

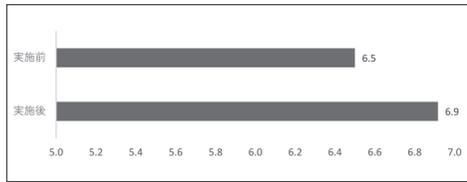


図 13 ヒルトン沖縄北谷リゾートについて

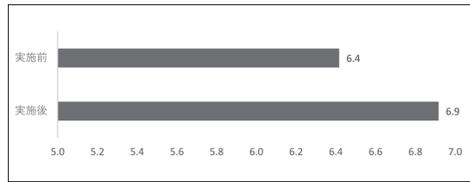


図 14 同窓会・県企業・県職員との交流会について



⑩と⑳：セルフフィールドトリップ研修について、平均スコアを比較した結果、研修前の期待度 6.7・研修後の満足度 6.8 であった（図 15）。参加者たちは、一般の観光客目線を大切にしながら各自で行先を決めて 1 日を過ごす取り組みに研修前からとても楽しみにしており期待度も高く、実際に現地においても非常に有意義な時間を過ごし、満足度を得たことで、研修前も研修後も平均スコアが共にハイスコアであった。

㉑と㉓：地域観光資源研修（瀬長島ウミカジテラス）について、平均スコアを比較した結果、研修前の期待度 6.5・研修後の満足度 6.8 であった（図 16）。研修前よりインスタ映えするスポットとして事前調べをしていたことで期待度も高く、研修後も期待通りの満足度を得ることが出来たことから、研修後の平均スコアがさらに上がったと考えられる。

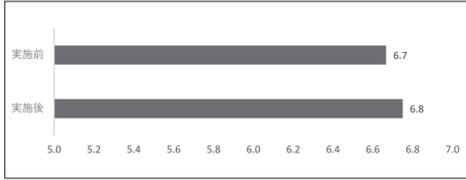


図 15 セルフフィールドトリップについて

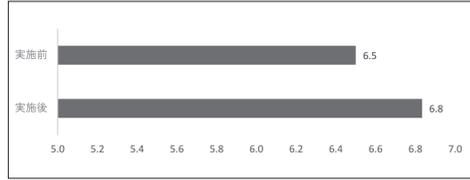


図 16 瀬長島ウミカジテラスについて



⑱と㉔：琉球食文化研修（御菓子御殿恩納店）について、平均スコアを比較した結果、研修前の期待度 6.3・研修後の満足度 6.8 であった（図 17）。事前研修においても、沖縄独特の食事に参加者たちも大変興味を持っており、研修前の平均スコアも高かったが、実際に現地にて食事（島豆腐ハンバーグ御膳）をしたことで更に満足度も上がり、結果として平均スコアも上がったのだと考えられる。

⑲と㉕：リゾートホテル研修（カヌチャベイホテル&リゾート）について、平均スコアを比較した結果、研修前の期待度 6.8・研修後の満足度 6.8 であった（図 18）。本研修において、最後の夜に 1 泊だけする高級リゾートホテルと言うこともあり、研修前から期待度はかなり高く、現地研修においても、ホテルスタッフとして働く観光・英語コースの卒業

「沖縄リゾート研修」実施報告および課題の考察

生が実際に活躍する姿を見ることが出来、宿泊してみても期待を裏切らない満足度を得られた結果として、研修前も研修後も高い平均スコアにて変化が無かった。

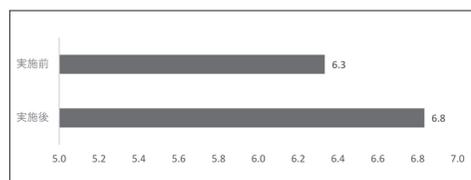


図 17 御菓子御殿恩納店について

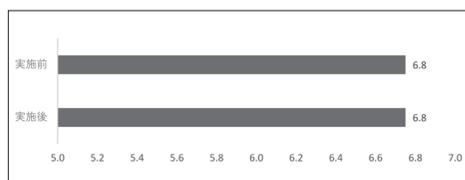


図 18 リゾートホテル研修について



⑳と㉑：ホテル BBQ について、平均スコアを比較した結果、研修前の期待度 6.8・研修後の満足度 7.0 であった（図 19）。本研修最後の夜に参加者全員で BBQ デイナーを予定していたこともあり、研修前より、かなりの期待度が高かったが、実際のホテル BBQ を通して、参加者全員が大満足し、最後に花火が打ち上がるというサプライズもあったことで、研修後の平均スコアが満点となった。

㉒と㉓：琉球食文化研修（百年古家 / 大家）について、平均スコアを比較した結果、研修前の期待度 6.4・研修後の満足度 6.8 であった（図 20）。上記の（図 17）の結果同様に、琉球食文化について研修前の平均スコアも高かったが、実際に現地にて琉球古民家という雰囲気の中で食事（特別料理 / 大家御膳～雅）をしたことで更に満足度も上がり、結果として平均スコアも上がったのだと考えられる。

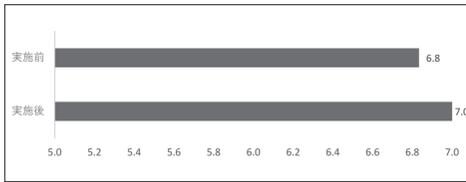


図 19 ホテル BBQ について

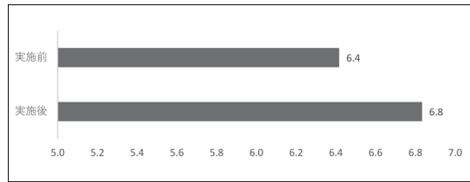


図 20 百年古家大家について



3. 「研修後」のみ、回答したアンケートについて

④：セルフフィールドトリップ研修での実施内容について、記述式にて回答を求めた結果（表3）、参加者全員が北谷/美浜のアメリカンヴィレッジを訪れ、その他、インスタ映えするA & Wやブルーシール本店、きれいなビーチなどで写真を撮ったり、国際通りでショッピングを楽しんだりしたようであった。

表3 セルフィールド研修での実施内容について

<ul style="list-style-type: none"> ●アメリカンビレッジで観光 ●国際通りでお土産巡り、アメリカンビレッジ、海 ●国際通りを回って、アメリカンビレッジや近くのビーチを観光しました。 ●アメリカンヴィレッジでお買い物、ショッピング ●A&W、ブルーシール、アメリカンビレッジ ●アメリカンビレッジに行きました。バスで行ったのですが、バスの種類が多かったり読み方が分からなかったりして少し苦戦しましたが、自分たちで沢山調べて無事に行き帰って来ることができました。 ●アメリカンビレッジへ行ってセルフイースポットや海を巡り、日が落ちるとA&Wに行った。 ●北谷のアメリカンビレッジ観光 ●沖縄のインスタ映えスポット巡り、ブルーシール本店、アメリカンビレッジ、北谷、A&Wを巡った。 ●アメリカンビレッジに行き海に行った。 ●バスに乗って、ブルーシールやA&Wに行き、北谷まで行きアメリカンビレッジを観光した。 ●アメリカンビレッジで観光
--

⑬：全体を通して「一番目」「二番目」「三番目」に満足した（楽しかった）研修について、全研修内容の選択肢から選ぶ方式にて回答を求めた結果（表4）、「一番目」に満足した研修として「エアライン研修（那覇空港）」が選ばれた。これは、本研修最初の研修ということもあり印象深かったことや、エアライン業界へ就職希望の参加者の満足度も高かったことなどが考えられる。「二番目」に満足した研修として「ホテルパームロイヤルNAHA」での宿泊が選ばれた。これは、本研修中5泊し快適に過ごせたホテルであり、参加者同士で長い時間、共に過ごし思い出もたくさん作れたことで満足度も高かったと考えられる。「三番目」に満足した研修として「ヘルスツーリズム研修」が選ばれた。この研修では、ヨガやタラソセラピー、クチャパックなど初めて体験することばかりで印象深く、かつ「癒し」という観光の一つのテーマを実体験することで、満足度も高かったと考えられる。

表4 全体を通して「一番目」「二番目」「三番目」に満足した（楽しかった）研修について

	エアライン研修（那覇空港）	沖縄観光関連企業訪問（ヒルトン沖縄北谷リゾート）	ホテルBBQ（カヌチャベイホテル&ヴィラズにて）	同窓会および県内企業との交流会&夕食ビュッフェ（ヒルトン沖縄北谷リゾートにて）	セルフィールドトリップ研修	「ホテルパームロイヤルNAHA」での宿泊	「カヌチャベイホテル&ヴィラズ」での宿泊	ヘルスツーリズム研修（タピックタラソセンター・宜野座）
一番目	3	2	2	2	2	1		
二番目	2	1	1	2	1	3	2	
三番目	2	2		2		1	2	3

⑭：「沖縄リゾート研修」全体を通して、学び・気づきや感想について、記述式にて回答を求めた結果（表5）、参加者全員から前向きなコメントがとても多く見られ、将来に向け、貴重な経験を積むことが出来たと思われる。

表5 「沖縄リゾート研修」全体を通して、学び・気づきや感想などについて

●こんなにも充実するものだと思わなかったのとでもいろいろな職種を学び将来につなげることができました。特にこの研修のエアライン講習で実際にチェックイン体験をしたことでより航空業界で働きたいと思うようになりました。他にもホテル業界にも興味が湧き職種の選択肢が増えました。これから沖縄で就職することを視野に入れて学んでいきたいです。

●リゾートホテルに初めて行って、ビジネスホテルなどは違い、働く人も多ければ役割分担もいっぱいあり、泊まる部屋以外にもプールなどが設備されていてすごいなと思った。やっぱり外国人観光客も多いため英語が出来ていないと成り立たないビジネスだとも思いました。空港の体験も減多にできることではないのですが楽しかったし、アナウンスの大切さも知れて良かった。

●今まで、沖縄で働くことに抵抗があったけどエアラインの研修などを受けて、沖縄で働いてみたいと、感じました。それに加え、今まで行ったことなかったアメリカンビレッジや国際通りなどを訪れることが出来たので良かったです。

●行く前の不安な気持ちがゼロになるくらいにほんとに楽しかったし満足行く研修でした。研修だけじゃなくて自由の時間も多かったりして沖縄を堪能できたのでまた沖縄に行きたいなと強く思いました！

●自分が知らない沖縄のところまで知れた気がしました。1週間で沖縄のさまざまなところに行けて嬉しかったです。

●行きの飛行機が何回も欠航になってメンタル的に来ましたが、いい経験ができたなと思いました。沖縄に来て研修がスタートするとそんなことも忘れるくらい楽しくて、特にヒルトン沖縄北谷リゾートではとても良い刺激を受けました。みんなの仲も深まった気がして嬉しかったです。タラソ体験ではみんなで泥パックもして楽しい思い出を作ることが出来ました。帰りの飛行機も欠航になって帰りを1日見送ることになって、その時違う航空会社に変えたりとか色々問題が生じて金銭的にも来るものがあったり落ち込んでいたのですが、人生で上手くいくことばかりじゃないんだなって事が本当に痛感しました。それを10代のうちに経験できた私たちは多分何があっても挫けないと思います。

●沖縄研修行く前より、沖縄のことをたくさん知れて沖縄で働きたいと思いました。マーケティングのことなどもすべてとても有意義な研修でした。

●接客する時に、お客さんの仕草や表情で感情を読み取り、それに合わせながら会話をしていくことが大切だと分かった。アメリカンビレッジは、思った以上に外国人が多く、日本とは思えない光景でびっくりしました。ステーキやスムージーを飲んだり、お買い物も沢山できて良かったです。

●沖縄リゾート研修を通じて沢山のことを学びました。その中で企業訪問というのはガチガチでも働かずそうないイメージがあったのですがとても気さくな方が多く説明もわかりやすく教えて下さった時はこのような会社で働きたいと感じました。そして琉球大に行っても全く違う先生のお話を聞いて沢山の意見があり企画を作る際にどのような目標でどういったことをするとお客さんの良い価格が買えるのかなど経営者側の学びも学ばせてもらいました。沖縄のリゾート地だからこその文化・食べ物・物・場所というように開発側が気づかないといけないところも沢山あり意味良い学びが出来ました。タビックタラソセンターでは私はヨガが初体験だったのでどのような事をするのか気になってた部分が多くヨガをしていくうちに身体が柔らかくなった気持ちになりました。また、海水プールの塩素がキツク入った時目に染みしました。あまり大阪では感じれないようなプールだったので体験できて良かったです。そして、首里城は平地にあると思っていました。実際に行ってみると山の奥であることが今でも信じられないくらい高い場所にありました。そして世界遺産も一つの場所に3つも遺産があるなんて大阪人からしたらあり得ないですがガイドさんのお話を聞いていくうちに納得ができました。沖縄の人のアットホームな感じを見て私も沢山の人の笑顔になれるように立派な大人になりたいと思いました。そして、この研修にこれほど本当に嬉しいしありがたいなと思いました。ありがとうございました。

●実際に体験したり、施設を回ったりなど、普段は出来ないことが出来たのでとても楽しかったし、貴重な経験になりました。また機会があれば参加したいし、もっと色んな研修を増やしても良いと思いました。

●エアライン航空があまり興味がなかったんですけど、今回の研修を通してとても興味を持ったので良かったです。

●まず最初に航空券や宿泊の予約を取る大変さがこの研修で凄くわかりました。そして、この研修を通して今まであまり興味がなかったエアラインやホテル業にも興味を持つことができ、将来の就職にも考えることが出来ました。沖縄だけでなく、観光についても沢山学ぶ事が出来たので良かったです。

⑮：全体を通じて「沖縄リゾート研修」の点数を付けるとすると、10段階（大変不満1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10 大変満足）での評価点数方式にて回答を求めた結果（表6）、10点満点が8名、9点が4名で平均点が9.67点というハイスコアであった。これは参加者全員から満足度が非常に高かった研修であったことが確認でき、大変嬉しい結果となった。

表6 全体を通じて「沖縄リゾート研修」の点数（10点満点）

参加者	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
得点	10	10	10	9	9	10	9	10	10	9	10	10
平均	9.67											

IV. 今後の課題

1. 参加者について

本研修は、ライフデザイン学科（キャリアデザインコース、観光・英語コース）主催の研修として実施したが、参加者12名すべて観光・英語コース所属であった。研修説明会では、キャリアデザインコースより8名の参加者が見られたが、研修内容から観光産業中心

のスケジュールが多くあり、研修参加を見合わせてしまった可能性が考えられる。次年度以降、研修内容を検討する際に、もう少し研修のバラエティを増やし、多くの参加者が参加出来る研修の導入を検討していきたい。

2. 事前研修について

研修実施に向け、参加者決定後、5回に渡り事前研修を実施したが、学科で用意した研修についての事前調査は、とても詳しく行っていたが、セルフフィールドトリップ研修について、特に指定をせずに参加者各自の希望を優先したため、SNSからの情報を頼りに参加者全員がアメリカンヴィレッジを訪れる結果となった。これを受け、研修内容を検討する上で、参加者ニーズから研修スケジュールにアメリカンヴィレッジでの研修を取り入れることを念頭に入れ、沖縄本島内にたくさんある他の観光資源にも視野を広げられるよう、事前研修の中で伝えていきたい。

3. 現地集合・解散について

本研修の特色であり、目玉の一つでもある航空券を自分たちで取得して那覇空港にて集合・解散するという取り組みは、他の海外・国内研修においては見られないと思われる。観光学を学ぶ参加者たちが航空券を実際に自分たちで取得してみることで、引率者等には頼らない今までとは異なる旅の経験を積むことが出来たと思われる。しかしながら、研修実施時期が季節的に台風シーズンと重なるため、今回の研修でも、まさに当事者となり、研修開始前から心配が尽きなかったが、一般の観光客が沖縄旅行を行う際にもあり得る事態なので、そのことを実体験した上で、研修運営する側の準備として、関連旅行会社との連携を図り、様々なシミュレーションをしておくことが重要だと思われる。

4. 研修費用について

本研修の参加者は、受益者負担として一人8万円を徴収している。この8万円の内訳は、宿泊費6泊分、琉球食文化研修における昼食2回分、最終日のホテルBBQ代、および国内旅行保険（航空機欠航等宿泊費用プラン）と旅行会社の取扱料金である。研修アンケートの結果を受け、期待度・満足度共に高かったリゾートホテルでの宿泊を1泊から2泊へ増やすことでの更なる満足度の向上を目指し、費用対効果を踏まえ今後の検討としたい。また、その他、現地での移動費用（ゆいレール、貸切バス）や研修体験費用、および引率教員に係る費用が別途必要だが、その分は、戦略的経費予算にてカバーされていることから、本研修の様子や参加者の声などを広報的に活用し、学生募集へと繋げられるよう働きかけていきたい。

5. 研修内容について

限られた日程の中で、可能な限り、将来に向けた様々な業種や職種を体験・見学できるようスケジュールを組み込んだ結果、研修前の期待度の高さと研修後の満足度の高さから特に問題は感じられなかったが、研修内容により多少、アンケートスコアの高低があった

ので、それぞれの研修内容を再度精査して、次年度以降のスケジュールを検討していきたい。また、実際に全行程を通して、若干、詰め込みすぎた感も否めなかったので、研修内容を精査する際に参加者にとって有益な研修は、時間を多く取るなどの調整をしていきたい。

6. 沖縄観光関連企業との協働について

本学と就職協定を締結している沖縄県にて、県の就職支援事業（Iターン・Uターン）を受託している企業とのコラボ研修をスケジュール内に1日設定しており、現地での研修を前に、「観光概論」の授業時間にて沖縄とZOOMで繋ぎ、ホテル業とウエディング業の2社に特別授業を実施して頂いた。その上で、現地での研修へとつなげ、その後のインターシップへと導き、沖縄県内企業への就職に興味を持たせる流れであった。しかしながら現地でのウエディング業訪問がキャンセルとなり、急遽、リウボウデパート見学となったことで、参加者からの期待度も満足度も他の研修と比較して低いスコアになってしまったことを受け、本学より直接依頼する他の研修とは異なり、就職支援事業関連の企業への依頼についても、事前にしっかりと打ち合わせを行い、期待度・満足度の低下を防ぎたい。

V. おわりに

実は2年前より本研修は実施予定であったが、コロナウイルス感染症拡大により2年続けて中止となり、3年越しの研修実施であった。

「国内有数のリゾート観光地である沖縄県において観光産業や多種多様な観光資源、および沖縄（琉球）独自の文化や風習を学び、理解を深める。」という研修目的は、十分に達成できたものと考えられる。

本研修実施につき、研修先企業から最大限の協力を受け、アンケート結果にもあるように非常に満足度の高い研修を実施することが出来た。もちろん、参加者12名の積極性や団結力も素晴らしく、参加者全員で研修を成功させたとも言える。

最後に、本研修に関わって頂いた各企業のスタッフ、ライフデザイン学科の教員や各部署の職員、そして参加者およびその家族に感謝申し上げたい。