

公的職業訓練効果検証 ワーキンググループ報告書

令和 7 年度第1回東京都地域職業能力開発促進協議会
令和 7 年 1 月 19 日 (水)

東京都地域職業能力開発促進協議会ワーキンググループの開催状況等について

公的職業訓練効果検証の対象

旅行観光分野

訪日外国人が増加する中で旅行観光分野は一定の求人ニーズがあることに加え、東京都は「観光振興」に注力している。このことから、職業訓練における旅行観光分野の人材育成、人材供給に対応するため、令和7年度は、旅行観光分野を対象とした。

情報収集（ヒアリング）実施状況

ヒアリング実施時期

令和7年7月～8月

ヒアリング実施者

東京都地域職業能力開発促進協議会ワーキンググループ

（東京労働局、東京都、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構東京支部）

ヒアリング先

①職業訓練実施機関 3機関

〔 公共職業訓練（施設内訓練） 1機関
　　公共職業訓練（委託訓練） 2機関 〕

②職業訓練修了者採用企業 3社

③職業訓練修了者 4名

東京都地域職業能力開発促進協議会ワーキンググループの開催状況等について

検証の目的・内容

東京都地域職業能力開発促進協議会において設置された公的職業訓練効果検証ワーキンググループは、適切かつ効果的な職業訓練を実施していくため、個別の訓練コースについて、訓練修了者や採用企業からのヒアリングも含め、訓練効果を把握・検証し、訓練カリキュラム等の改善を図る。

検証対象コース

	訓練実施機関A	訓練実施機関B	訓練実施機関C	
訓練期間	6か月	6か月	3か月	
訓練修了者 (年代、前職)	50代 事務職	20代 PCでの動作確認	20代 販売職	
受講のきっかけ	<ul style="list-style-type: none">旅行が好きで、今まででは仕事と趣味は分けて考えていたが、これから的人生は好きなことを仕事にしたいと思ったこと。	<ul style="list-style-type: none">前職は事務職で接客経験も無かったが、人と関わる業務がしたかったこと。旅行が好きで、ホテル勤務に憧れがあったこと。	<ul style="list-style-type: none">学生の時の海外経験。他職種に就職していたが、自己実現を目指そうと思ったこと。	<ul style="list-style-type: none">学生時代の旅行会社のオンラインインターンシップ。その後、実際に海外に行き、旅行業の実習を経験したこと。
採用企業	派遣会社 (添乗員専門)	ホテル	旅行会社 (アウトバウンド)	
			旅行会社 (アウトバウンド)	

東京都地域職業能力開発促進協議会ワーキンググループの開催状況等について

訓練カリキュラム・就職支援について（ヒアリング結果）

▶ 訓練実施にあたり工夫している点・就職支援の状況



訓練実施機関

- ・社会経験のある受講生が多いので、実例を踏まえた接客対応を行う実践的な訓練を取り入れている。
- ・元旅行会社勤務の講師より、カウンターでの接客の基本を伝えてもらい、苦情の対応など具体的にテーマを考えてグループワークでの発表という形で講義を実施している。
- ・旅行業界は仕事の種類が多いので、授業の中で様々な仕事を紹介するようにしている。
- ・ツアーアンケート（実技）では、4名1組でツアーの作成を体験してもらう。その過程でチームワークも学んでもらう。
- ・企業説明会を訓練中に3回実施している。旅行会社、添乗ガイド会社、ホテル、空港関連事業者の採用担当者に来てもらい観光業界が求める人材や採用に向けた説明をしている。また不定期で訓練終了後に業界で活躍しているOBの話を聞くことのできる機会を放課後に設けている。
- ・地方の旅館では和室の作業ができることを求められることがあるので、施設内に和室を新たに設置。実技の訓練として布団敷きや和室での料理のサービスを練習している。

▶ 訓練内容のうち、就職後に役立っているもの・もう少し勉強したかったもの



訓練修了者

- ・添乗の知識を学ぶ授業で、実際の行程に沿って学んでいくことができたのがとてもよかったです。また法令や約款についても、旅行業の成り立ち等の前提的な知識をもとに丁寧に教えてもらい、実際に業務にあたってからもその知識のおかげで業務が頭に入りやすくなかったです。
- ・レストラン部門で勤務しているため、ベッドメイク等宿泊系の授業内容はまだ役立っていないが、今後、配置転換があった際は役に立つと考えている。
- ・朝食は外国人客が多く対応に英語を使うため、英語の授業は役立っています。
- ・英会話の授業は週1回程度だが、もっと多くあってもよいと思う。
- ・人それぞれ重きをおく科目が違うのでできれば選択制にできればいいと思った。

東京都地域職業能力開発促進協議会ワーキンググループの開催状況等について

▶ 採用選考で重要視していること・訓練において、より一層習得しておくことが望ましいスキル・技能等



- ・1. ホスピタリティ 2. 周囲の人と協力して仕事ができる方 3. 語学（英語）力
- ・幅広い年齢層や国籍のお客様があり、また外国籍のスタッフもいるので、コミュニケーション能力は最も重視。
- ・接客業務を行うので一般常識はもちろん、コミュニケーションスキル、商品知識や地理等の知識もあれば尚よい。サービス業経験者（飲食店、販売、営業等）はコミュニケーションスキルも高く、強みになる。
- ・コミュニケーションスキル、言葉遣い（敬語）、語学力、異文化理解（宗教による食事や礼拝への配慮）、最低限のITスキル（データ入力）。
- ・語学力があれば応対の幅が拡がり、即戦力につながる。

▶ 語学の必要性について



- ・英語、中国語を使用することが多く、この言語を活かしたインバウンドに対応できる言語学習が必要である。
- ・他にはスペイン語ができれば世界中の殆どの国の方と会話が出来ると思う。
- ・英会話はレベルによるクラス分けをして授業をしている。中国語の授業も少ないが実施。
- ・外国語ではないが、敬語が正しく使えることは重要。敬語の授業もある。
- ・語学関連については、6時間設定しているが、語学を習得するためのカリキュラムではなく、就職した際に、必要となる語学の内容を理解してもらう程度の道しるべ的な内容。実際問題、語学力は入校段階で個人差があり、職業訓練で統一的に実施するのは難しいと思われる。



- ・語学スキルもある程度は必要になってくる。旅行英語でもよい、限られた英語力でも可能。
- ・外国語は使うフレーズはある程度決まっているため、最低限の会話スキルでも問題ない。
- ・語学は英語ができればよく、中国語やスペイン語ができるとよりよいが必須ではない。
- ・語学に関しては、読み込み、会話力のどちらも重要。

東京都地域職業能力開発促進協議会ワーキンググループの開催状況等について

▶ 就職支援、キャリアコンサルティングで取り組んでいること、課題等



訓練実施機関

- ・就職先について具体的に何がしたいのか決めて入校してくる生徒は殆どいない。
- ・観光といっても様々な職種があるため、まずはそれらがどのようなものかを紹介し、訓練生に興味をもってもらうための情報提供後、後半の3ヶ月は企業説明会を通して具体的な企業の業務体系を把握してもらう。
- ・例えばホテルに就職する場合にも（フロント、ベッドメイク、宴会担当、コンシェルジュ、清掃等）仕事は多岐にわたることを知ってもらうことが重要。
- ・添乗員の雇用形態はほぼ派遣で、好きな仕事だとしても添乗員だけで生活するのは厳しい。

▶ 訓練校で行われた就職支援（キャリアコンサルティング）でよかつた点、改善した方がいい点



訓練修了者

- ・自分に合う仕事を具体的にアドバイスしてくれるところ。
- ・面接対策でどのようなことを面接官から質問されるかを教えてもらったことは役立った。
- ・旅行業界の中でもどのようなキャリアを目指していくかという点について、就職支援のプロの先生と面談で相談しながら考えることができたのは非常に良かった。
- ・自分の場合は、海外留学の経験があったので、旅行業に就職を希望する場合は、履歴書に海外渡航歴を記載した方が良い旨のアドバイスをもらった。

▶ 旅行・観光業界で働く方を増加させる取組について

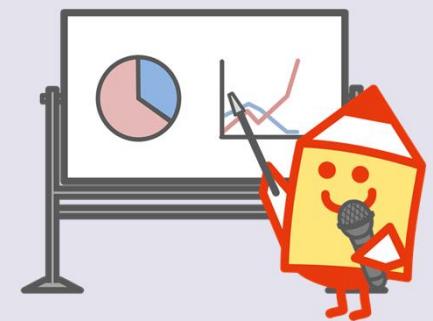


採用企業

- ・賃金をどう上げていくかが課題（他業種に比較して低賃金）。ほとんどが派遣社員であり派遣先との契約もあることから賃上げについて日々交渉はしているが難航している状況。
- ・安定性を確保したいが、繁閑の差が激しいため、正社員として雇い入れることは困難。安定を求める方、若い方には不人気。添乗員だけでは生活が出来ず、閑散期は別の仕事をしている方もいるのが現状。
- ・業界未経験の40～60代を採用したこともあり、労働力人口が低下している中、高齢者の採用は考えていく必要がある。たとえばロビーに立ってお客様を案内、誘導するロビーサービスは未経験の中高年者でも対応できる。

ヒアリングを踏まえた効果検証等

- ◆今回取り上げた3コースの関係機関へヒアリングを行ったが、就職先・訓練修了生双方ともにカリキュラム・就職支援は有効だとしており、訓練から就職に結びついたことが確認できた。
- ◆採用企業は「協調性」「接客力」「異文化理解」などを重視しており、訓練実施機関が訓練でグループワークや実技科目（添乗業務、ツアープランニング、接客対応など）の授業を通じて、ワンランク上のコミュニケーション能力の向上を図っていることについて、高く評価していることが確認できた。
- ◆多様な働き方へ対応するため、キャリアコンサルティングにおいて業界理解への支援が有効である。入校時点で旅行業界の中の細分化された職種までは知らない訓練生も多いことから、職種紹介や業務体系の理解促進が重要となってくる。
- ◆語学力については、ヒアリングを行ったすべての企業において重要な採用基準であることが確認されたが、入校時点での個人の習熟度の違いや訓練時間の確保の関係で、カリキュラムの中での習得は難しい。短期訓練においては語学は「現場でよく使用されるフレーズ等の確認」にとどめるため、訓練受講者が個人で学習を進めるよう意識付けをすることが必要である。



東京都地域職業能力開発促進協議会ワーキンググループの開催状況等について

訓練カリキュラム等の改善促進策（案）

旅行・観光分野3コースの訓練実施機関、4名の修了生・3法人の就職先にヒアリングを行った結果として、以下のことを訓練施設へ情報提供する。

1 実践的な訓練（実技）の実施

授業やキャリアコンサルティングの中で、旅行会社でのカウンターや企画・営業、添乗員、通訳ガイド、ホテル・旅館でのフロント業務、客室清掃等の旅行・観光業の業務内容が多岐に渡っていることについての理解を深めることが有効である。現状の旅行・観光分野の職業訓練については、これらに対応した実践的な実技科目が設定されているため、訓練受講者を採用した企業の評価は非常に高い。

さらに、限られた訓練期間で、効果的に訓練を実施するためには、特定の業務に特化した内容で実施する、あるいは可能であれば科目選択制の導入も方策の一つである。

2 多様な働き方への対応

旅行・観光分野の訓練受講者については、近年、シニア層の受講者が増えており、シニア層はパートタイム、派遣、個人事業主等、多様な働き方を求めている。一方で若年層の訓練受講者の多くが正社員を希望しており、年齢や希望の働き方など個々のニーズに合わせた就職情報の提供などの就職支援及びキャリアコンサルティングの実施が求められる。

東京都地域職業能力開発促進協議会ワーキンググループの開催状況等について

訓練カリキュラム等の改善促進策（案）

3

語学スキルの習得

旅行・観光業で就労するに当たっては、インバウンド対応や海外添乗業務等において、英語を中心とした語学力が求められる。

ただし、語学力は訓練受講時点で個人差があることや、語学関連のカリキュラムを設定することにより、旅行・観光関連に関する知識・技能の習得に必要な時間が確保できなくなる等、短期間の職業訓練の中で、実施が難しい場合があることから、語学習得の必要性を理解してもらい、個人での学習を奨励することも必要となる。

4

ワンランク上のコミュニケーションスキルの必要性

旅行・観光業においては、コミュニケーションスキルを重視する企業が多いため、訓練カリキュラムにおいて、ビジネスマナーや接客の基本を設定したり、グループワーク形式で、コミュニケーション能力を向上させることにより、旅行・観光関連の企業への採用の可能性を高めることができる。

ただし、上記1～4は、3コースのヒアリング結果のため、旅行・観光分野すべてに有効とは限らないことに注意する必要がある。