観光業の仕事

2023年度版

文部科学省　沖縄・観光分野における有機的高専連携プログラム開発・実証事業

学校法人KBC学園

観光業とは

「観光業」には様々な業種・職種の人が関わっています。

みなさんが、旅行に行こうと考えて、実際に旅行に行って、帰るまでの行動をピックアップして、どんな会社や人が関わっているかみてみましょう。

航空・鉄道・バス・タクシー・レンタカーで出発

観光地で観光（飲食・買い物・施設利用）

ホテル・旅館などに宿泊

観光地で観光（飲食・買い物・施設利用）

航空・鉄道・バス・タクシー・レンタカーで帰宅

まとめると、

旅行代理店

交通機関（バス・タクシー・鉄道・レンタカー・航空など）

飲食店

土産物屋

商業施設

テーマパーク

美術館・博物館・動物園・水族館・映画館・ホール・スタジアムなど文化施設

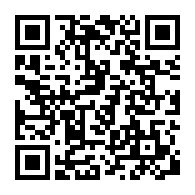
アウトドアスポーツ（ダイビング・登山・カヌーなど）のインストラクター

など多くの業種が関係しています。

ここでは、働いている人が多い、「旅行業」「航空」「宿泊業」3つの業種を取り上げ、それぞれどのような仕事があるのかを学びます。

**旅行系**

**①カウンターセールス**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

<https://youtu.be/hiIwb8SznhU?list=TLGGeiaIXbEJ_8kyNDEyMjAyMg>

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

（視聴MEMO）

主な仕事 旅行会社での店頭業務

お客様の希望お客様の希望（目的地、移動手段、日程、予算、宿泊施設など）を聞き取る

パッケージツアーの場合はツアーのご案内をする。

手配旅行（視察・修学・職場旅行など）の場合は、見積もりを出す。

コンピュータや電話で、航空機や鉄道、宿泊施設の予約をする。

行程表・領収書・旅行保険など発行や手続きをする。

カウンターセールスとは、旅行会社のカウンターでお客様の要望に合ったツアーやプランを提案・販売する仕事をいい、内勤営業とも呼ばれています。「営業」というと、自ら客先に出向いて商品を販売するイメージがありますが、カウンターセールスは外回りではなく、カウンター越しに営業活動をおこなうのが大きな特徴です。

カウンターセールスの仕事内容は幅広く、旅行商品の提案や案内以外にも、申込書の作成や旅行の手配といった仕事も多くなります。「商品やサービスを売る」という営業的な側面と、「申込書の作成」などの事務的な側面を併せ持った仕事内容だといえるでしょう。

必須資格 特になし

あればよい資格 旅行業務取扱管理者、旅程管理主任者など

必要な素質や能力

●お客様のニーズや不安を読み取り、最適な情報を提供できる高いコミュニケーション力

●お客様に納得をしていただくためのプレゼンテーション能力

●会社の顔としてお客様に接するマナー

●常に新しい商品知識を深めていく努力ができる人

●社内外とのコミュニケーションを円滑に取れるスキル

**②ツアーコンダクター（）**



仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

https://youtu.be/jyIa3M3vsh8?list=TLGGYjrEAajmrEEyNDEyMjAyMg

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

（視聴MEMO）

仕事内容 ツアー中の管理や調整をします

ツアー前に、目的地の下調べや手配担当者との打合せをする。

ツアー中は、参加者点呼、搭乗券の受け渡し、旅行地の注意事項、現地スタッフと確認、食事や観光施設の精算、ホテルへのチェックインなど。

予定外の交通機関の遅延対応、病人・けが人への対応、盗難対応なども行う。

ツアー後は、精算やレポート作成を行う。

添乗員の仕事は、旅行会社が企画し販売するパッケージツアーまたは団体旅行に同行し、旅行計画に従ってツアーが安全かつ円滑に運行されるように交通機関や各種施設との調整や対応を行い、旅程を管理することです。

また、お客様に旅行を楽しんでいただくための工夫をこらしてゆく旅の演出家としての一面もあります。

必須資格 旅程管理主任者資格（国内資格・総合資格）

研修を受講して、実際に添乗員に同行し経験を積みます。実践できることを重要視している資格です。

①eラーニングを使って添乗員になるために必要な知識を学びます。

②国内または総合旅程管理研修を受講します。

③実践編として先輩添乗員に同行する形で実際に旅行に添乗し経験を積みます。

あればよい資格

旅行業務取扱管理者、TOEIC、実用英語技能検定など

求められる素質や能力

添乗員はお客様が安全で快適な旅行をしていただくために旅程を管理するとともに、お客様に旅を楽しんでいただく旅の演出家として下記のような素質・能力が求められます。

●社会人としての常識と礼儀作法が備わっている。

●常に、お客様との円滑な意思疎通と信頼関係に努めることができる。

●人間に対する関心が深く、他人への思いやりと気配りができる。

●リーダーシップと責任感がある。

●海外添乗の場合は、英語など外国語の会話力がある。

●トラブルへの対応が冷静かつ的確にできる。

**③ツアーガイド**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

https://youtu.be/gE7NY6HTGSE?list=TLGG2MXwicrEMXwyNDEyMjAyMg

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

仕事内容 観光地の案内をします

ツアーガイドは、観光ツアーに参加したお客様に、観光地の案内をする職業です。大きく分けて、「日本国内にて日本語で案内をする」「日本国内にて外国語で案内をする」「日本国外にて日本語で案内をする」3種類の業務があり、どの業務形態であっても、案内をする土地の情報を幅広く知っておく必要があります。

ツアーに参加した旅行者全体に観光地の歴史や見所を説明するだけでなく、一人ひとりの疑問に答えることもあるため、有名な情報だけでなく地域の人しか知らないようなローカル情報を持っておく必要があります。そのため、昔から住んでいた土地で勤務をしたり、その土地に移住をする人もいます。

必須資格

なし

あればよい資格

旅行地理検定、歴史能力検定、語学、など

求められる素質・能力

●さまざまなツアー参加者全員と円滑にコミュニケーションをとる能力

●体調を崩している人がいないか一人ひとりに目を配る能力

●旅行者が楽しめる情報を日頃から収集しようとする向上心

●観光地の情報を分かりやすく伝えるプレゼンテーション力

●多くの旅行者をまとめて、はぐれる人を出さないリーダーシップ力

●旅程がうまく進まない時やトラブル時にも落ち着いて対応するスキル

●屋外で大きな声を出したり丸一日歩き続けたりする体力

●観光地の情報を細かく大量に覚えておくための記憶力

●旅行者を退屈させず、どんな時も楽しませようとするユーモア力

●ガイドをする土地で現地の方とスムーズに会話をする語学力

【業界団体など】

一般社団法人　インバウンドガイド協会 <https://inbound-guide.org/>

一般社団法人　日本観光通訳協会 <https://www.jga21c.or.jp/>

この他、地域に密着したガイド協会が多数存在します。

**④ツアープランナー**

仕事内容 旅行商品の企画をします

旅行の企画をする職業です。どのような人が自社ツアーを利用し、何に興味関心を持っているのかをリサーチして国内外のパッケージツアーを企画します。

パッケージツアーとは、旅行目的地や日程、宿泊、移動手段、観光などのサービス及び料金を設定し参加者を募る、募集型企画旅行のことです。航空券やホテルの手配などをすべて旅行会社が行うため、自分で計画を立てたり準備をしたりしなくても、気軽に旅行できる点が特長です。

大規模な旅行会社の場合は商品企画の専門部署がありますが、中小規模の旅行会社では自分で企画したツアーに添乗(ツアーコンダクター)の仕事をすることもあります。

必須資格

なし

あればよい資格

旅行業務取扱管理者、旅程管理主任者など

求められる素質・能力

●数ある旅行先から目的に応じたプランを立てる企画力や発想力

●旅行者のニーズに応じて旅行のテーマやストーリーを提案する力

●他社ツアーのリサーチや市場ニーズやトレンドを常に入手する情報収集力

●歴史、文化、芸術、スポーツなど幅広い知識に興味を持つ力

●社内外とのコミュニケーションを円滑に取れるスキル

●プレゼンテーション能力

**⑤ツアーオペレーター（ランドオペレーター）**

仕事内容 交通機関、ホテル、レストラン等の手配代行

旅行会社の依頼を受け、交通機関やホテル、レストラン等の手配・予約を専門に行う仕事です。海外の旅行会社からは日本の、日本の旅行会社からは海外の手配を依頼されます。ツアープランを組み、旅行会社に提案することもあります。

海外の旅行会社や施設等とメールや電話等でやりとりするため、語学力は欠かせません。現地(海外)駐在となる場合もあります。

必須資格

なし

あればよい資格

なし

求められる素質・能力

●高い語学・コミュニケーション力

●高い情報収集能力

【業界団体など】

OTOA（一般社団法人　日本海外ツアーオペレーター協会）

https://www.otoa.com/

**空港・航空業界**

**①キャビンアテンダント**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

https://youtu.be/SoG0nM9Ag-E?list=TLGGIbzwyRzh2ogyMzEyMjAyMg

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

仕事内容

機内の保安とサービス

●主な機内サービス業務

○飲み物や機内食などの提供

○免税品などの機内販売

○離発着時や非常時の機内アナウンス

○新聞・雑誌・毛布などの配布・回収

国際線の場合はこれに付随して入国書類の配布などの業務が発生します。さらに小さな子どものお世話をしたり、搭乗中のお客様からの問い合わせに回答したりと、お客様ごとに異なる様々なリクエストに臨機応変に対応する必要があります。

●主な保安業務

○搭乗前の機内確認（忘れ物・不審物のチェック、荷物棚やトイレのチェックなど）

○飛行機のドアの開閉操作

○非常用の設備案内

○離発着前の安全確認（手荷物の収納状況やシートベルトの着用など）

○急病人への救急処置

○天候悪化時の機内の安全確保

キャビンアテンダントは、保安要員として機内の安全を守る責任があります。この他にも、万が一ハイジャックなどの緊急事態が起きた場合には、キャビンアテンダントがお客様を適切に誘導する必要があります。

必須資格

なし

あればよい資格

TOEIC600点程度

求められる素質・能力

●お客様一人ひとりの様子を察知して行動する接客対応スキル

●体調や時間の管理をしっかりと行える自己管理能力

●他職種との協調性を持ったチームプレーができる人

●礼儀正しい振る舞いと高い好感度を得ることができるスキル

**②グランドスタッフ**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

<https://youtu.be/K9_PsRcVHEk?list=TLGGUCNJKPIyKkQyNDEyMjAyMg>

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

仕事内容 空港での接客業務

●チェックイン業務

搭乗手続き対応

チェックインカウンターで航空券の発券や座席の指定を行ったり、乗り継ぎの案内などを行います。

預け入れ荷物対応

預け入れ荷物対応は、機内に持ち込むことができないお客様の荷物を、貨物室に乗せるためにカウンターで預かる仕事です。

●出発案内の業務

出発ロビー案内

混雑時のお客様の誘導や、自動チェックイン機の操作方法の説明など。乗り遅れやターミナル誤りなどのお客様のイレギュラーな案件にも迅速に対応します。

搭乗ゲート前案内

時間になっても搭乗予定のお客様が現れない場合は、スタッフで連携して空港内をくまなく探し回ることもあります。

●到着便の業務

到着旅客対応

お客様へ乗り継ぎ便の案内を行なったり、車椅子のお客様のサポートを行なったりします。

手荷物対応

お客様の手荷物の返却対応を行う仕事です。

必須資格

なし

あればよい資格

TOEIC550点程度

求められる素質・能力

●他職種との協調性を持ったチームプレーができる人

●お客様のイレギュラーな案件に迅速かつ適切な対応ができるスキル

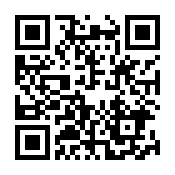
●お客様のサポートを丁寧にこなす心配りができる人

●礼儀正しい振る舞いと高い好感度を得ることができるスキル

**ホテル業界**

ホテルや旅館などは、大規模なものから個人経営のものがあり、職種が専門的に分かれている施設や全てひとりで行う施設もあります。ここでは、中規模～大規模宿泊施設を例に職種をとりあげます。

**①宿泊部門（フロントスタッフ）**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

https://www.youtube.com/watch?v=Mr3HnKfWh\_g

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

仕事内容 フロントでの接客業務

●宿泊予約

電話やインターネットでの予約受付、空室状況の案内、キャンセル・変更に対応

●受付業務

チェックイン・チェックアウトの確認と手続き、ホテル利用方法のご案内、他部門への連絡など

●インフォメーション

観光、ビジネス、交通情報と手配、手荷物の管理など

●会計業務

チェックアウト時の精算や外貨両替、貴重品預かりなど

必須資格

なし

あればよい資格

語学、ホテルビジネス実務検定など

求められる素質・能力

●礼儀正しい振る舞いと高い好感度を得ることができるスキル

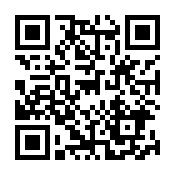
●他職種との協調性を持ったチームプレーができる人

●お客様のイレギュラーな案件に迅速かつ適切な対応ができるスキル

●お客様のサポートを丁寧にこなす心配りができる人

●英語・中国語など多言語の語学力

**②接客担当部門（ベルスタッフなど）**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

https://www.youtube.com/watch?v=Hhnm83SdFpE

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

仕事内容

●荷物の運搬や保管

ドアマンからお客様の荷物を引き継ぎ、チェックインをすませた後、客室まで荷物を運びます。チェックアウトの際にも客室からロビーへ荷物を運び、出発まで荷物を保管することもあります。

●客室への案内

チェックインを済ませたお客様を客室へ案内します。

●客室の説明

鍵の開け方、空調や照明の使い方、室内設備の説明など。

●各種案内

タクシーの手配や郵便物、宅配便の管理、観光スポットの案内など

必須資格

なし

あるとよい資格

語学、ホテルビジネス実務検定など

もとめられる素質・能力

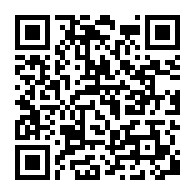
●礼儀正しい振る舞いと高い好感度を得ることができるスキル

●お客様のイレギュラーな案件に迅速かつ適切な対応ができるスキル

●ベルスタッフは立っている時間が長く、荷物も運搬するため体力が必要

●英語・中国語など多言語の語学力

**③客室清掃・整備担当（ホテル・旅館）**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

https://youtu.be/zH8iW33CEk8?list=TLGGXyuYQcEh2GcyNDEyMjAyMg

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

仕事内容

客室はホテルの最大の商品であるため、完璧を求められる仕事です

●客室清掃

ゴミ捨て、拭き掃除、床掃除、お風呂・洗面台・トイレなど水回りの清掃を行います。

●ベットメイキング

シーツや枕カバーなどの寝具の交換をします。

●備品の管理

タオルやアメニティなどの備品の交換と補充をし、客室内の備品や家具などに不備や異常がないか点検します。

必須資格

なし

あるとよい資格

ホテルビジネス実務検定など

もとめられる素質・能力

●丁寧に迅速に美しく清掃をする努力や工夫ができる人

●客室のトラブルに対応することがあるため、クレーム対応力

●英語・中国語など多言語の語学力

**④ホテル・旅館支配人**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

https://youtu.be/Z8G57987BQw?list=TLGG9Rg1IDqg5xUyNTEyMjAyMg

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

仕事内容

ホテルにある部門（宿泊部門、宴会部門、飲食部門など）を統括する仕事です。

●ホテルの施設・設備のチェック

掃除が行き届いているか、壊れている設備がないかなどを歩き回って確認します。

●サービスの基準を満たしているか確認

ホテルに設定されているサービスの基準に照らし、決められた水準が守られているか確認します。

●お客様への対応

お得意様や著名人が訪れたときに、必ずあいさつをします。また、接客をすることもあります。

●経営状態の確認

ホテルの経営状態をチェックし、経営方針や経営計画を立てたりします。

●働きやすい環境づくり

従業員が毎日気持ちよく働ける環境をつくります。

必須資格

なし

あるとよい資格

ホテルビジネス実務検定など

求められる素質・能力

●高度なコミュニケーション能力

●高いマネジメント能力と経営ノウハウ

●すべてのスタッフから信頼される人

●上質な接客能力

●外国人のお客様と会話ができる語学力