



観光の「仕事」

文部科学省 沖縄・観光系分野における有機的高専連携プログラム開発・実証事業

旅行で「したいこと」

- 1
- 2
- 3
- 4 観光名所に訪れたい
- 5 まちあるきや散策をしたい
- 6 テーマパークや動物園水族館などに行きたい
- 7 買い物をしたりアウトレットモールに行きたい
- 8 お花見や紅葉など自然の変化を楽しみたい

旅行に行く「手順」

計画を立てる（したいことを決める）	旅行代理店・雑誌・チラシなど
移動手段・宿泊・飲食・イベント・施設など予約する	ネット予約・旅行代理店など
移動する	航空・鉄道・バス・レンタカーなど
したかったことをする	テーマパーク・温泉・自然・名所めぐり
食べる	飲食店・ホテル・旅館
買う	小売店・アウトレットモールなど
泊まる	ホテル・旅館

「旅行」にかかわる業種

温泉や露天風呂に入りたい	ホテル・旅館・温泉施設
おいしいものが食べたい	飲食店
宿でのんびり過ごしたい	ホテル・旅館
観光名所に訪れたい	観光施設（歴史文化産業遺産・自然など）
まちあるきや散策をしたい	観光協会・ガイド
テーマパークや動物園水族館などに行きたい	娯楽・文化施設
買い物をしたい	小売店
お花見や紅葉など自然の変化を楽しみたい	自治体・施設

旅行業

カウンターセールス

ツアーコンダクター

空港・航空業

キャビンアテンダント

グラウンドスタッフ

ホテル業

宿泊部門（フロントスタッフ）

接客担当部門（ベルスタッフ）

旅行業

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/hiiwb8SzhU?list=TLGGeiaIXbEJ_8kyNDEyMjAyMg
※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載ができませんのでURLの紹介をします。

カウンターセールス

主な仕事の流れ

- ①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
- ②（ ）の場合はご案内をする。
（ ）（視察・修学・職場旅行など）の場合は、見積もりを出す。
- ③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。
- ④（ ）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

こんな人に向いている

- ①旅行が好き
一般の人が知らない旅行情報を集め、提供できる
- ②人と接することが好き
お客様の話をよく聞き、ていねいな対応で信頼を得る
- ③計画を立てるのが好き
お客様のご要望に応えるプランを考える
- ③説明するのが得意
お客様に安心して旅行に出かけていただく

旅行業

ツアーコンダクター



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/jyIa3M3vsh8?list=TLGGYjrEAajmrEEyNDEyMjAyMg>

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

ツアーコンダクター

主な仕事の流れ

- ①ツアー前に、目的地の下調べや（ ）との打合せをする。
- ②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。
- ③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。
- ④ツアー後は、精算やレポート作成を行う。

ツアーコンダクター

こんな人に向いている

①旅行が好き

一般の人が知らない旅行情報を集め、提供できる

②人と接することが好き

お客様の話をよく聞き、ていねいな対応で信頼を得る

③説明するのが得意

お客様に安心して旅行していただく

④ () に対応する力がある

予想ができることはあらかじめ対応策を考えておき、予想できなかったことに対しても適切に対応できる力

ツアーコンダクター

「旅程管理主任者（国内・総合）」資格が必要

基礎知識を学び、研修を受講し、実地体験を行い資格を取得する

派遣社員や契約社員の割合が大きいのが特徴

空港・航空

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。

キャビンアテンダント

主な仕事の流れ

- ①搭乗前の機内確認
- ②飛行機のドアの開閉操作
- ③非常用設備案内
- ④離発着直前のアナウンスと安全確認（手荷物・シートベルト着用など）
- ⑤飲み物や機内食などの提供
- ⑥天候悪化時の安全確保、急病人への対応など
- ⑦到着後は設備の破損、忘れ物などの点検
- ⑧フライトの状況をレポートにまとめる

キャビンアテンダント

こんな人に向いている

- ①自己管理能力が高い
体調や時間の管理をしっかり行える
- ②高度な接客対応ができる
お客様の様子を察知して行動できる
- ③ () ができる
他職種との連携・協調性が取れる
- ④高い好感度を得ることができる
礼儀正しい振る舞いと信頼と安心をその場で築ける

空港・航空

グラントスタッフ



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://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。転載ができませんのでURLの紹介をします。

グランドスタッフ

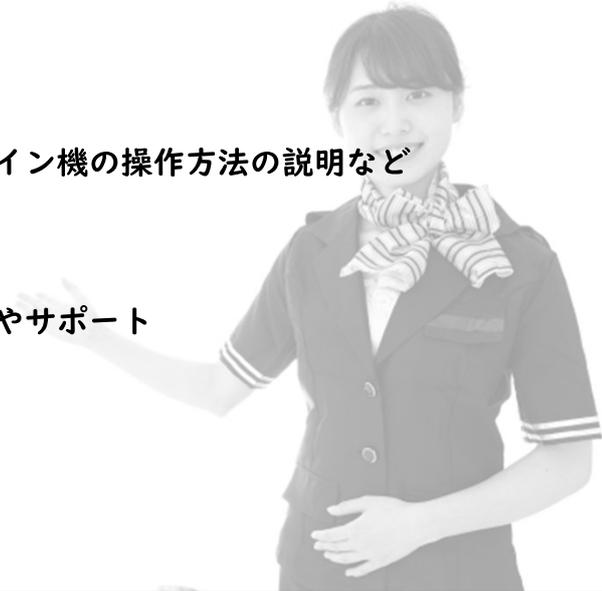
主な仕事

出発案内

- ①お客様の誘導やチェックイン機の操作方法の説明など
- ②搭乗ゲート前のご案内

到着便業務

- ①到着のお客様へのご案内やサポート
- ②手荷物対応



グランドスタッフ

こんな人に向いている

①チームプレーができる

他職種との連携・協調性が取れる

②高い状況対応力がある

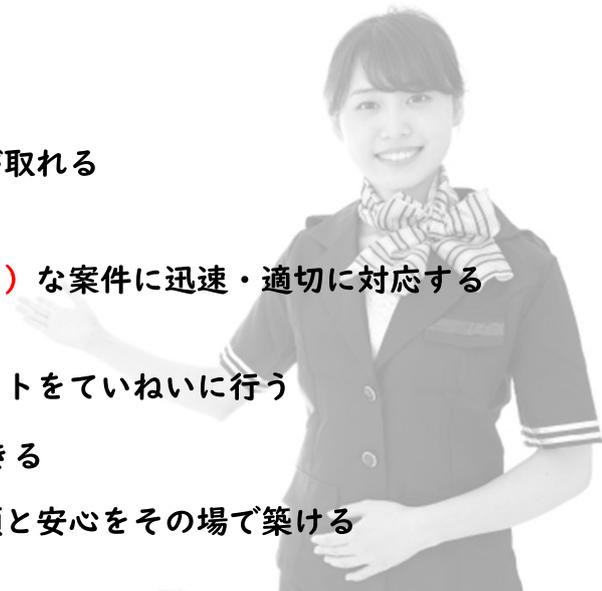
お客様の（ ）な案件に迅速・適切に対応する

③高い接客力

お客様への心配りとサポートをていねいに行う

④高い好感度を得ることができる

礼儀正しい振る舞いと信頼と安心をその場で築ける



ホテル

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。

フロントスタッフ

主な仕事の流れ

宿泊予約

予約受付、空室状況の案内、キャンセル・変更対応

受付業務

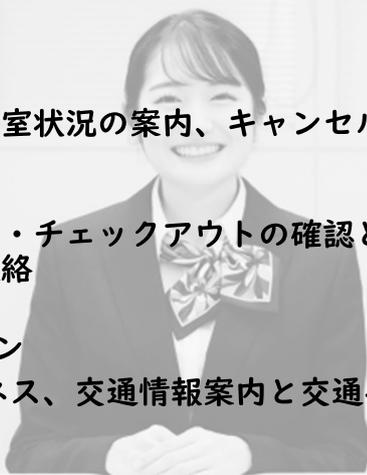
チェックイン・チェックアウトの確認と手続き、ホテル利用案内、
他部門への連絡

インフォメーション

観光、ビジネス、交通情報案内と交通手配、手荷物の管理など

会計業務

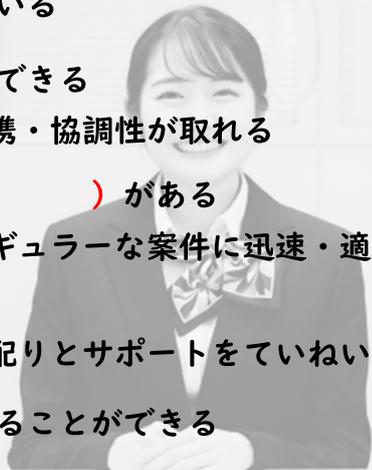
チェックアウト時の精算や外貨両替、貴重品預かりなど



フロントスタッフ

こんな人に向いている

- ① チームプレーができる
他職種との連携・協調性が取れる
- ② 高い（ ）がある
お客様のイレギュラーな案件に迅速・適切に対応する
- ③ 高い接客力
お客様への心配りとサポートをていねいに行う
- ④ 高い好感度を得ることができる
礼儀正しい振る舞いと信頼と安心をその場で築ける



ホテル

接客担当部門

(ベルスタッフ)



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—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。転載ができませんのでURLの紹介をします。

ベルスタッフ

主な仕事の流れ

荷物の運搬や保管

客室まで荷物を運ぶ。チェックアウトの際にもロビーへ荷物を運ぶ。

客室へのご案内

チェックインを済ませたお客様を客室まで案内する

客室の説明

鍵の開け方、空調や照明の使い方、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

ベルスタッフ

こんな人に向いている

①高い状況対応力がある

お客様のイレギュラーな案件に迅速・適切に対応する

②高い好感度を得ることができる

礼儀正しい振る舞いと信頼と安心をその場で築ける

③体力

立っている時間が長く、荷物も運ぶため体力が必要

④多言語語学力

英語・中国語など多言語の会話ができるとよい