

**令和5年度 内閣府 沖縄型産業中核人材育成事業**  
**<顧客起点マーケティングによる高付加価値観光創造プログラム>**  
**募集要項**

## 1. 研修概要

### (1) 研修目的

本研修は、沖縄県内のホテル・観光施設・店舗で企画戦略、マーケティングに携わる方を対象に、データに基づきターゲットとしたい旅行者の興味、嗜好性を分析し、旅行者に寄り添った情報発信によって、付加価値の高い観光商材の需要を喚起し、送り届ける人材の育成を目的としております。

新型コロナウイルスの5類感染症移行に伴い、旅行需要の回復が本格化する中で、これからの沖縄観光においては、「量」から「質」の転換、FIT（個人旅行）・SIT（特定の興味や目的に絞った旅行）への対応が求められています。

その為には、従来の経験や勘に頼った集客やプロダクトアウト型の商品造成から脱却し、企業自らが自社に関連したデータを活用し、隠れていた付加価値の高い商材を「見える化」することにより費用対効果を高め、高単価の見込める旅行者から観光収益を上げる工夫が必要です。

本研修では、高付加価値な観光を理解するとともに、モバイル観光ナビアプリ「おきなわ Compass」のデータを活用しながら、ターゲット層にアプローチする先進的なマーケティング手法を実践的に習得し、顧客起点のマーケティング戦略を立案できる人材の育成を目指します。

### ▶ 目指すべき人材像に求められる知識・技能

- ・UX デザイン能力：データ分析に基づき、顧客のニーズに寄り添った顧客体験を創出する
- ・顧客起点デジタルマーケティング能力：
  - 明確化したターゲット層の心に刺さる表現・媒体・タイミングで情報発信する
- ・富裕層旅行者の理解：富裕層が沖縄観光に求めるサービス、ホスピタリティを理解する
- ・総合的企画力：PDCA を繰り返し高付加価値サービスの効果的な企画を構築する

### (2) 研修期間

2023年9月8日（金）～ 2024年1月26日（金） 計14日間(全17回の講座)

※講師の都合により開催日時に変更の生じる場合がございますので予めご了承ください。

### (3) 研修参加費用（受講料）

- ・無料
- ・沖縄本島内の移動費、研修会場での駐車代は各社様のご負担でお願いします。
- ・宿泊研修における宿泊費は、事務局で負担いたします。  
ただし、滞在中のお食事代、ホテルの駐車代[1,100円/泊(税込)]は各社様のご負担でお願いします。
- ・離島からご参加の場合、離島・沖縄本島間の交通費は、事務局で負担いたします。  
ただし、那覇市内の研修会場の場合、原則宿泊を伴わない行程でのご参加をお願いします。  
なお、宿泊研修のご参加については、沖縄本島からの参加者と同等のご対応といたします。

#### (4)モバイル観光ナビアプリ「おきなわ Compass」とは？

「おきなわ Compass」は、2022 年 7 月に沖縄観光 DX 推進コンソーシアム（株式会社 OTS サービス経営研究所、NTT コミュニケーションズ株式会社などで構成）によりリリースされました AI レコメンド技術を活用したモバイル観光ナビアプリです。（サービス紹介サイト <https://okinawa-compass.com/>）

沖縄全域において 4000 以上ものスポット情報を収録し、AI を活用したレコメンド技術により、観光客一人ひとりに寄り添った情報を提供するとともに、目的地までのナビゲーション、立ち寄りスポットのおすすめなど、充実した旅体験をサポートします。

スポット情報として登録をした店舗側の機能としては、ユーザーの好みに合わせてお店をおすすめするので、ご来店確度の高いユーザーほど情報が届きやすい仕組みとなっております。お店の基本情報はもちろん、クーポンや空席情報の配信、イベントや今の一押し商品などをお知らせできる機能など、集客につながる機能も多数ご用意しております。



図 1 おきなわ Compass 店舗機能

#### (5)カリキュラムの構成

※詳しい研修スケジュールは、募集ページに掲載いたします

##### ■ UX デザイン講座（全 5 回）

これまで感覚や経験を拠り所に認識されていた自店舗や施設の顧客について、UX デザイン（顧客のニーズに寄り添った顧客体験の設計）に則り、改めて顧客を具体的な人物像（ペルソナ）として定義します。さらに当該ペルソナの行動・感情を時系列にカスタマージャーニーマップとして可視化し、自社商材とのビジネス機会を探索します。

<主な研修テーマ>

- ・データに基づいたターゲット、ペルソナの設定
- ・カスタマージャーニーマップの作成
- ・カスタマージャーニーにおけるペルソナのニーズの想定とニーズに対する提供価値の検討

### ■顧客起点デジタルマーケティング講座（全3回）

「おきなわ Compass」は、顧客属性に合わせた Push 型のお知らせ配信やクーポン提供といった先進的なデジタルマーケティング機能を有しています。講座の中では、当該機能の理解を深め、自店舗や施設が想定する顧客属性に合わせたアプローチを実践的に習得します。

<主な研修テーマ>

- ・顧客起点デジタルマーケティングとは
- ・顧客起点デジタルマーケティングの提供価値
- ・顧客起点デジタルマーケティングツールとその活用例

### ■リゾートホテル宿泊研修（1泊2日）

リゾートホテルの総支配人、琉球舞踊の師範を講師として招いて、富裕層が旅行に求めるサービス、非日常空間に対する期待を理解し、顧客のロイヤルティを高める為に必要とされる知識、手法やリピート顧客に昇華させるための戦略を学習します。

また、講義で学んだ内容を踏まえ、今後の自社のブランディング戦略や高付加価値商材のプロモーション戦略について、ワークショップの中でディスカッションを行います。

<主な研修テーマ>

- ・リゾートホテルにおける顧客理解とブランディング戦略
- ・伝統文化から学ぶ本質の伝え方
- ・ワークショップ「各社の高付加価値化戦略について」

<講師陣>

- ・澤田 裕一 氏 株式会社リゾートプラス 代表取締役
- ・荒井 達也 氏 カフーリゾートフチャクコンド・ホテル 総支配人
- ・石栄 良二 氏 HIYORI オーシャンリゾート沖縄 総支配人
- ・玉城 智司 氏 株式会社かりゆし 代表取締役社長
- ・黒濱 美紀 氏 玉城流翔節皓涼会（琉球舞踊）師範

### ■実践演習講座（全3回）

「おきなわ Compass」の集客機能（お知らせ配信、クーポン発行など）を活用し、講座で学んだ内容を活かしながら、PCDA（「Plan（計画）」・「Do（実行）」・「Check（評価）」・「Act（改善）」を繰り返すことで、ターゲット層に対するアプローチ手法を実践的に身に付けます。受講生には実践演習の成果を、最終成果報告会にて報告いただきます。

<主な学習テーマ>

- ・「おきなわ Compass」を活用しての具体的なプロモーション計画の立案
- ・中間効果検証、改善施策の立案
- ・効果検証、プレゼン準備



図2 「おきなわ Compass」店舗向けダッシュボードのイメージ

## (6)研修修了の必須要件

- ・研修内で実施される課題に基づいた能力評価で7割以上を取得
- ・全研修日程への出席
- ・修了要件を満たした受講生には、内閣府特命担当大臣による修了証が授与されます

## 2. 実施主体

- ・内閣府沖縄型産業中核人材育成事業の委託を受けた株式会社 OTS サービス経営研究所が実施いたします。
- ・デジタルマーケティング分野に関する研修は、NTT コミュニケーションズ株式会社が監修、講師を行います。

## 3. 募集内容

### (1)対象者

- ・沖縄県内に事業所を有するホテル、観光施設・店舗等に所属し、企画戦略やマーケティングに携わる方
- ・上記に該当する方で、実務経験が3年以上ある方、あるいはマネージャークラスの方

### (2)定 員

- ・22名（同一企業からは原則3名まで）

### (3)事前講座説明会

- ・2023年7月10日（月）15:00~16:00（オンライン配信）
- ・当研修の参加を希望する方を対象にオンライン（Zoom）で実施いたします。
- ・説明会への参加は応募、選考の要件に含みません。
- ・説明会申し込み期限：2023年7月7日（金）17:00まで
- ・説明会の内容は後日、申し込みページに動画で公開いたします。

【講座説明会 参加申し込み URL】 <https://forms.gle/9exMpDbKSM7h3W7A>

事前講座説明会

参加申し込み



#### (4)研修方式

- ・Zoom 等を利用したオンライン研修と実地研修を組み合わせる研修を進めてまいります。
  - ①オンライン研修（全 8 回：原則 3 時間）
  - ②実地研修（全 4 回：原則 4 時間 オリエンテーション、成果報告会を含む）
    - ・会場①：沖縄産業支援センター（沖縄県那覇市字小禄 1831 番地 1）
    - ・会場②：沖縄県教職員共済会館 八汐荘（沖縄県那覇市松尾 1-6-1）
  - ③宿泊研修（1 回：1 泊 2 日）
    - ・会場：HIYORI オーシャンリゾート沖縄（沖縄県国頭郡恩納村仲泊 1055-1）
- ・オンライン研修においては、通信環境が安定し、研修に専念できる環境でご受講ください。
- ・研修内における連絡手段については Microsoft Teams の利用を想定しています。

#### (5)参加要件

- ・全研修日程への出席が可能な方
  - ※業務都合での欠席は認められません。全研修に参加できるよう上長とご調整をお願いします。
  - ※冠婚葬祭、病欠などやむを得ない場合の欠席は、補講を受けて出席といたします。
- ・当研修では、受講生の所属企業で提供している実際の商材、サービスをモバイル観光ナビアプリ「おきなわ Compass」等を活用してプロモーションし、集客に繋がったか効果検証をグループワークとして実践します。研修内で取扱う教材として、所属企業の商材・サービスのご提示に問題がない方
- ・オンライン上でのグループワーク、PowerPoint を使用してのプレゼンテーションに支障がない方
- ・オンライン研修への参加に際し、インターネットに接続可能な PC、web カメラ（PC 内蔵カメラ）、ヘッドセット（マイク付きイヤホン）、安定した通信環境をご用意できる方
- ・研修時間や課題制作については、業務の範囲内として取り扱うことを受講希望者の上長に承諾いただき、推薦者としてお名前・役職・連絡先（Email）、推薦理由を申込欄に入力をお願いいたします。

#### (6)応募方法

- ・募集ページ内、WEB 申込フォーム（Google フォーム）より必要事項を入力の上、お申し込み下さい。  
【募集ページ URL】 <https://otssmrc.co.jp/sub/2166>

#### (7)募集期間

2023 年 7 月 31 日（月）17:00 締切

→ 締切延長 2023 年 8 月 4 日（金）17:00 まで

募集ページ



#### (8)受講生の決定

- ・申し込みが定員を超える場合は、志望動機・経歴等を参考に、事務局にて選考いたします。
- ・2023 年 8 月 18 日（金）までに選考結果をメールにて通知いたします。

#### 4. お問い合わせ

---

顧客起点マーケティングによる高付加価値観光創造プログラム事務局

(株式会社 OTS サービス経営研究所内)

TEL : 098-869-1717 Email : [okinawa.kankou.dx@otsinfo.co.jp](mailto:okinawa.kankou.dx@otsinfo.co.jp) 担当 : ユタニ

※恐れ入りますが、お問合せは原則メールにてお願いいたします。

※お電話の際は、「内閣府の人材育成研修」の件でお問合せいただいた旨をお伝え下さい。

#### 5. 個人情報の取り扱い

---

お預かりした個人情報は、本事業の運営にかかわる目的にのみ使用いたします。

以上

2023年7月3日作成  
2023年7月26日更新