

## □ 要請番号 (JL11220A01)

募集終了



国名	職種コード 職種	年齢制限	活動形態	区分	派遣期間	派遣隊次
マーシャル	F201 観光		個別	新規	2年	・ 2020/2 ・ 2020/3 ・ 2021/1

## 【配属機関概要】

## 1) 受入省庁名 (日本語)

天然資源商業省

## 2) 配属機関名 (日本語)

マーシャル諸島リゾート(MIR)

## 3) 任地 (マジュロ環礁デラップ地区) JICA事務所の所在地 (マジュロ デラップ)

任地からJICA事務所までの交通手段、所要時間 (徒歩 で 約 0.0 時間)

## 4) 配属機関の規模・事業内容

配属先は、ハワイの民間企業が2004年に撤退した際に国営化された国営ホテルである。客室数150室(シングル37室、ダブル113室)、年間にホテル約38,000名、レストラン約60,000名の客が利用している。スタッフは、総勢約120名、内フロント部門11名、客室管理部門22名、料飲部門24名、清掃部門10名、セキュリティ部門8名である。大規模宿泊施設は、配属先を含め国内に2軒しかなく、国内外会議が首都マジュロで開催される場合、すぐに満室となる。年間予算は約400万ドル。ボランティアの受入れは初めてである。

## 【要請概要】

## 1) 要請理由・背景

マーシャルにおいて観光業は数少ない産業の一つであり、政府は力を入れて取り組んでいる。しかし国内には、高い接客サービスを提供する宿泊施設や飲食施設は少なく、ホスピタリティを学べる職業訓練校もないため、サービス水準を高めることは容易ではない。配属先は国内最大の宿泊施設であり、要人來訪時には必ず利用されるホテルであるが、海外からの利用客が満足できる水準には至っていない。総支配人と人事部長は、接客サービス向上を目指しているものの、十分な指導ができていない。ホスピタリティ精神をスタッフに学ばせ、サービス向上につなげることを目的に本要請に至った。まずは現地人のおっとりとした気質を理解しながら、現場スタッフのサービス改善への意識を高めることから始める必要がある。

## 2) 予定されている活動内容 (以下を踏まえ、隊員の経験をもとに関係者と協議して計画を立て、柔軟に内容を変更しながら活動を進めます)

接客サービス向上の指導員として以下の活動を行う。

1. フロントデスク、客室清掃、レストランなど、ホテル内の全接客サービスの改善を行う。
2. レストランへの衛生面やメニューに助言する。
3. 顧客からの苦情やクレームを減らすための提案をする。
4. 月1回程度、ホテルスタッフを集めてホスピタリティ講習を開く。
5. ホテルでの活動が進んだ後半には、同ホテル以外の宿泊・飲食施設スタッフにも声をかけホスピタリティ講習を行う。

## 3) 隊員が使用する機材の機種名・型式、設備等

ホテル会議室、プロジェクター

## 4) 配属先同僚及び活動対象者

配属先同僚:

宿泊部門マネージャー(男性/30代/高卒/経験15年)

料飲部門マネージャー(女性/30代/高卒/経験10年)

料飲部門副マネージャー(女性/40代/高卒/経験15年)

活動対象者:国営ホテル従業員約120名

#### 5) 活動使用言語

英語

#### 6) 生活使用言語

その他

#### 7) 選考指定言語

英語(レベル:B)

### 【資格条件等】

[免許/資格等]: ( )

[学歴]: (専門学校卒) 備考: 専門知識を必要とするため

[性別]: ( ) 備考:

[経験]: (実務経験) 5年以上 備考: 経験に基づく指導が必要なため

[参考情報]:

- ・ホテル経営、ホスピタリティ技術
- ・マネジメントまたは指導経験2年以上

#### 任地での乗物利用の必要性

不要

### 【地域概況】

[気候]: (熱帯雨林気候) 気温: (25~30℃位)

[電気]: (安定)

[通信]: (インターネット可 電話可)

[水源]: (安定)

### 【特記事項】

※ホテルWebサイト:<https://www.marshallislandsresort.net/>

※ホテルは、離島ツアー、ケータリング、釣りクルーズといった有料サービスも提供している。

### 【類似職種】