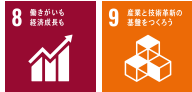


要請番号 (JL11223A01)

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	・ 2023/4 ・ 2024/1 ・ 2024/2 ・ 2024/3

【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、客室数150室(シングル37室、ダブル113室)、年間利用者数は約38,000名で、併設されているレストランの利用者は約60,000名となっている。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。同国内における大規模宿泊施設は配属先を含め2軒しかなく、会議やイベント等はほとんどが配属先ホテルで実施されている。年間予算は約400万ドル(2019年)。JICA海外協力隊の受入れは初めてである。

【要請概要】

1) 要請理由・背景

当国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、要人来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、スタッフに対する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。まずは現地人ののんびり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。

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。

- 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。
- レストランへの衛生面やメニューに助言する。
- 顧客からの苦情やクレームを減らすための提案をする。
- 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。

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:
従業員約120名

5) 活動使用言語	6) 生活使用言語	7) 選考指定言語
英語	その他	英語(レベル:B)

【資格条件等】

[免許]：（ ）

[性別]：（ ） 備考：

[学歴]：（専門学校卒） 備考：専門知識を必要とするため

[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

[汎用経験]：

・ホテル業界での料飲部門での実務経験

[参考情報]：

・ホテル業界での実務経験は必須

・料飲サービスでの実務経験があると尚良い

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）

[水道]：（安定）

【特記事項】

訓練言語と現地語学訓練言語が異なる。現地語(マーシャル語)については、現地語学訓練期間に語学研修を行う。