

解答（小論文国内 A）

観光地において観光資源の高付加価値化を実現するためには、施設整備や商品開発だけでなく、それを担う観光人材の育成が極めて重要である。第一に取り組むべきは、地域資源を「物語」として編集・発信できる人材の育成である。自然、歴史、食、文化といった地域固有の資源は、単体では価値が伝わりにくいが、背景やストーリーを伴って体験として提供することで、観光客の満足度は高まり、価格上昇にも納得感が生まれる。そのため、ガイドや事業者に対し、地域史理解やストーリーテリング、企画力を高める研修を行うことが重要である。

第二に、観光人材のホスピタリティとマネジメント能力の向上が求められる。体験価値の高い観光は、接客の質やサービスの一貫性によって評価が左右される。多言語対応や異文化理解に加え、顧客満足度を分析し改善につなげる視点を持つことで、滞在の質が高まり、再訪や長期滞在を促進できる。これにより、一人当たりの観光消費額の増加が期待できる。

さらに、地域内外の関係者をつなぐコーディネーター人材の育成も重要である。観光は宿泊、飲食、交通、体験事業者など多様な主体の連携によって成り立つため、分野横断的に調整できる人材がいれば、地域全体として付加価値の高い商品造成が可能となる。以上のように、観光専門人材育成は高付加価値観光の基盤であり、持続可能な地域観光の実現に不可欠である。