

チャーターヨット及びボートのサービスクルー養成講座（短期）

トレーニング概要

トレーニングの目的: 日本国内及び海外でのチャータークルーズのためのサービスクルー養成

必要要件: 適切な訓練プログラムでグローバルスタンダードなクルー養成（ホスト&ホステス）のために必要な知識や体験を学ぶことで雇用の場を広げ、且つ安全に働けるようにする。プレジャーヨットや小型客船で働きたい方に向けて船上での仕事内容、サービスやゲストへのホスピタリティを習得する。役割分担が可能な大型客船と異なり、少人数でこなす小型ヨット等は、クルー個人が様々な事象に対応する必要があり、基本事項の習得は必須といえます。

目標: 基本的な船や海に関する知識に加えて、ゲストサービス、応対、料理の出し方、予防衛生、緊急時の対応、応急手当、無線等の必要知識習得を目指すトレーニングの提供。

研修プログラム:

- 第1段階：理論的な講義受講
- 第2段階：ヨットでの実践トレーニング
- 第3段階：実際のチャーターヨットでの乗船実習

研修プログラム項目:

研修終了時には下記の項目を習得していなくてはならない。

- クルーズ必要品のチェックリストの作成（備品、船内収納法、必要品管理など）
- 船上でのゲストの出迎え方
- 船上での顧客サービスの基本
- 船上でのアクティビティやエンターテインメントの提案
- 地元文化と顧客との橋渡し
- ホテルサービス（キャビン清掃、装飾、備品）& デッキ上のメンテナンス
- 食事の準備、テーブルセット、かたづけ
- 船上での衛生、安全の確保の基本
- 海上での応急処置や代替スキッパーの役割
- スキッパーの補助作業
- 英会話または他の言語でのコミュニケーション
- クルージングエリアのロケーションや港、気象海象の基本知識、他業者との連携
- 上陸地点のアドバイスや、陸上交通案内、諸注意など
- 船上での日本のマリン観光代表の役割
- チャーターヨット事業への貢献

補足:

*具体的な項目:

- 歓迎法、自己紹介の仕方、顧客アシストの手順
 - 顧客への接し方、言葉遣い、慣用&習慣への理解
 - 食事メニューの作成、食事の準備と提供、カクテルやアペリティフの準備、雰囲気づくり
 - サービスクルーとしての言葉づかい、明確な意思表示と安全の徹底
 - 利用予定のプラン確認（アクティビティやエクスカーション、利用器具、訪問地など）
 - クルージング地や訪問、上陸地の自然、文化、歴史的背景などゲストへの情報提供
 - 最新情報の入手方法（地元連絡先や資料、新聞からゲストの求める情報にアクセス）
 - ゲストを楽しませる手配やエンターテインメント（ゲーム、祭り、音楽、イベント等々）
 - 各チャーター会社の意向に沿ったサービスを告知する方法
 - スキッパーの補佐としてのナビゲーション（目視、双眼鏡での灯標や位置確認と他船の動向を把握するワッチ）
 - 無線や電話を使った安全&救助要請の習得
 - 浸水や火災の予防、安全備品（救助艇やライフベスト、消火器等）のメンテナンス
 - 入出港の際のクルー作業手順（係船やロープワークも含む）
 - スキッパーへのアシストはどのようにするか習得（ハンドサインやマリン用語）
 - 環境保護を意識した日常のボートメンテナンス（デッキ、ギャレー、船内、船外、各種タンクや貯蔵庫）
- 短期講習なので、一部履修しない項目もあります。

*仕事関連のスキル:

- コミュニケーション能力と基本的なマナー
- 外国語会話能力（ベーシック英会話）
- 調理関係のスキル（調理能力、
- 多様な顧客への対応能力（個人、グループなど）
- 顧客の期待への対応能力（ビジネス、若者、高齢者など）
- 頼もしいプロとしての振る舞い
- 予期しない事態への冷静でプロフェッショナルな対応
- 限られたスペースでの生活とチームとしての仕事の成就
- 非定時労働時間の維持（長距離と長時間チャーター）
- チャーター会社の魅力を理解し、顧客にアピールするか
- 不連続な労働時間と私生活のバランス

*あると望ましい関連能力&資格:

- 小型船舶操縦士免許または、コースタルセイリング認定証
- 無線資格、食品衛生責任者など
- 英文作成能力
- 瀬戸内のイベント、歴史文化、地理、経済等の理解（瀬戸大橋に関する知識や、漁業、祭り、気候自然等）
- 音楽、芸術、芸能に関する知識もしくは、技術