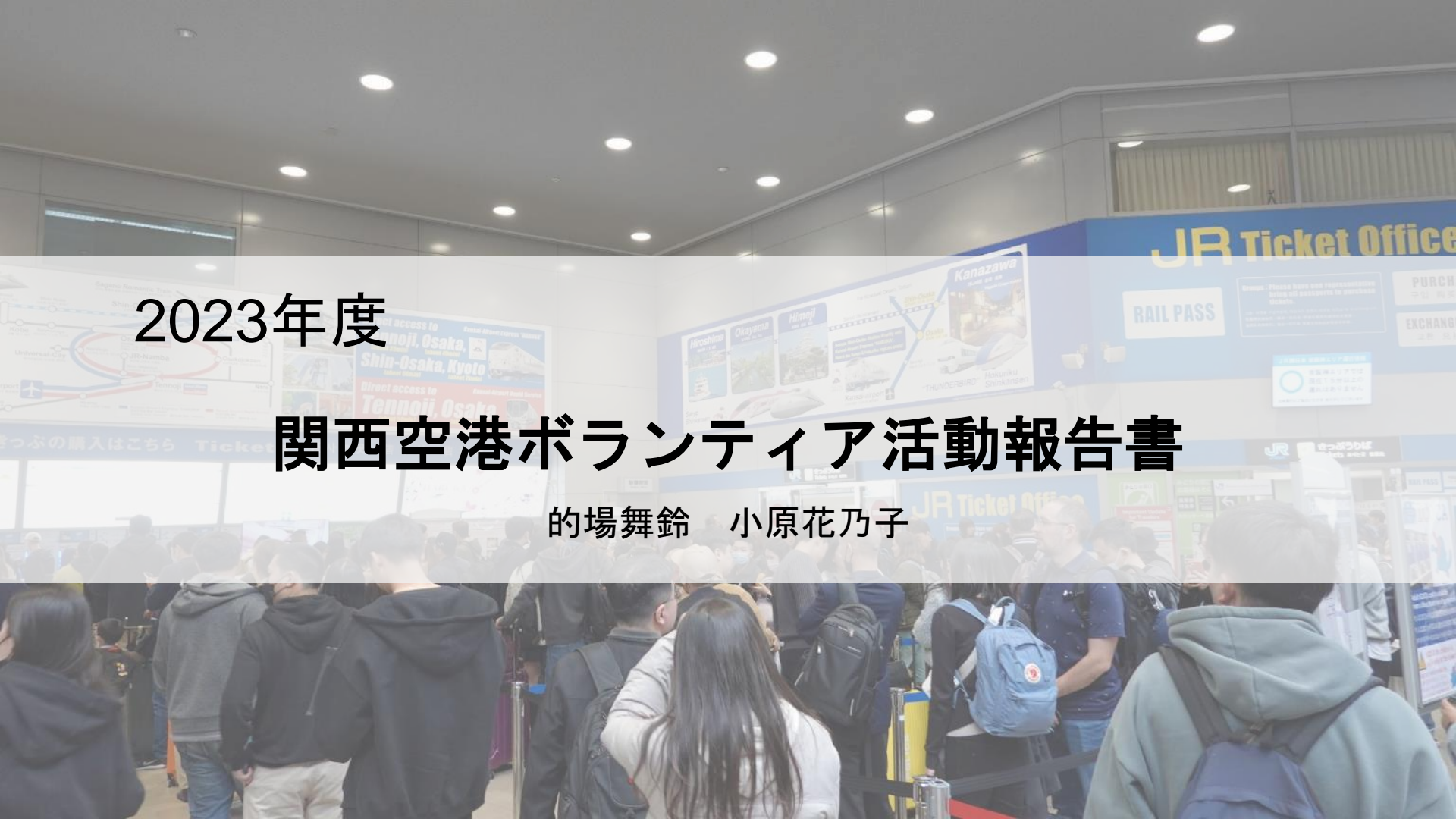


2023年度

関西空港ボランティア活動報告書

的場舞鈴 小原花乃子



Overview 活動概要



I

JR関西空港駅にて、外国人観光客のサポートをするボランティア

II

英語や中国語、韓国語で案内することが多い

III

コロナが後退し、本格的に新体制での活動がスタート

1年の流れ

Spring

4月

新体制AKV活動 開始

Summer

6月

初心者研修会

7月

留学生ツアー

Autumn &
Winter

11月

観光マップ撮影 in 下鴨神社

上級者研修会

交流会

12月



Activities in 2023

関西空港ボランティア ✈️



- ・ JR関西空港駅で活動
- ・ 外国人旅行者のサポートボランティア
- ・ 毎月約2回、土日に実施
- ・ 今年度は 32回実施
- ・ 延べ547名の学生が参加

2023 AKV活動

大坂国際高校

バカロレアコースの生徒が参加



今年度から本学附属高校生も参加。
計10名の高校生と共に活動しました。



観光マップ作成 in 下鴨神社周辺

京菓子資料館・相国寺・西陣織会館
旧三井家下鴨別邸・下鴨神社 撮影

計9名参加





研修会

- ・ 7月24日 初心者研修会実施
24名参加
- ・ 11月30日 上級者研修会実施
21名参加



交流会

- ・ 11月30日 交流会実施
21名参加

2023年度AKV活動中のハプニング

- お客様のお金に触れたら...

対処方法（改善）

基本、何が起きてもお客様のお金には触らないと再認識を行った。

- キャリーバッグの紛失

対処方法（改善）

紛失した場所によって問い合わせ先が異なるため、キャリーバッグを紛失した場所を聞き、正しい問い合わせ先まで案内した。



- 南海に案内したら...

対処方法（改善）

言葉での説明だけでなく、南海まで案内し、スタッフに引き継ぎするまで対応する。

- お客様の出発駅が間違えている

対処方法（改善）

チケットオフィスに案内する。
券売機を担当する場合は、出発駅の確認を徹底するように再認識を行った。

AKVリーダーズのコメント

・的場舞鈴

今年度は、新体制の中コロナが収まり本格的な活動をする1年でした。先輩方からリーダーを引き継ぎ、不安も沢山ありましたが、10名のリーダーを中心に、学年・学科問わず協力しながら対応することができました。また、リーダーズ体制や本学附属の高校生との活動など新しくなり、旧体制とは違ったAKV活動になったと思います。そして、観光マップ制作では、活動内でどのように配布するのか試行錯誤を行い、より良くなったと思います。

・小原花乃子

今年度から、リーダー10人での体制となりAKV活動を行いました。インバウンドの完全復活や、新体制での活動で対応への不安もありましたが、今年一年リーダーズで経験や会議を重ねたことにより、今では参加してくれる学生たちに頼られる存在になったと思います。来年は大阪万博もあり、よりインバウンド観光客が増加し、AKV活動も活発になると思うので、今年の実験を糧にさらに頑張りたいと思います。

教職員のコメント

・ 阪口葉子（教諭）

学生たちが、世界の国々から来られる旅行者の質問に耳を傾け、分かりやすく伝え、短時間で最大限のおもてなしの心を表します。わからない時は、駅員さんに尋ね、チームで助け合いますので、旅行者には喜ばれ、学生の成長に繋がっています。卒業間近のリーダー達は、この活動を後輩にバトンタッチし、後輩達がまた人々を助けて成長していく姿を見るのが、楽しみでもあり誇りに思います。

・ 高山佳穂（職員）

今年度はリーダーズ10名の新体制となり、コロナ禍を経た本格活動始動で、改めて活動の基本を考え直す1年でした。試行錯誤しながらも、交流会・研修会などを定期的開催するなど、全体のチームワーク向上に繋がる活動が出来ました。おもてなしの心を忘れず、今後も更なる活動の発展に期待します。

・ 土屋智子（職員）

コロナも落ち着き、やっと年間の開催回数や訪日観光客の対応など本来の活動に戻ってきた1年でした。お客様対応が多く、やりがいがあり嬉しい反面、できなかったことに対する困りごともありましたが、リーダーズでミーティングを重ね、よりよい活動になるよう連携をとり満足度を高め取り組んできました。リーダーズが一丸となってAKVの活動が大きく前進した1年になったと実感しています。