



2019年度 関西空港ボランティア

Assisting at KIX as a Volunteer (AKV)

目次

- 2019年度活動報告発表メンバー
- AKV活動概要
- AKV活動で得られること
- AKV活動で重要なこと
- 今年度から新しい取り組みがスタート
 - 研修会&シェアタイム
 - 上級者研修会
- AKV活動における改善点
 - プラブックの改善
 - HPの作成
- 次の目標へステップアップ
- AKVメンバーの他の活動や功績
 - 関空旅博2019
 - 大阪観光ツアー
 - ツーリズムEXPOジャパン2019
 - 社会人基礎力育成グランプリ
 - GOOD JOB賞
- 今後のAKV活動に向けて

2019年度 活動報告発表メンバー

指導教員

- ・ライフデザイン総合学科 阪口 葉子 教授

学生

- ・国際コミュニケーション学科 3年 辻野 志帆 (AKV 80 回参加)
- ・国際コミュニケーション学科 4年 菊川 翔吾 (AKV 16 回参加)
- ・ライフデザイン総合学科 2年 藤本 さつき (AKV 33 回参加)
- ・国際観光学科 2年 蓮池 明悦 (AKV 28 回参加)
- ・国際コミュニケーション学科 1年 嶋津 里哉 (AKV 16 回参加)
- ・国際観光学科 1年 大口 諒介 (AKV 10 回参加)



AKV活動概要

- JR関西空港駅にて、外国人観光客のサポートするボランティア。
 - 2015年10月からスタートし、2019年度で5年目となる。
 - 毎月2回から4回、土日に、JR関西空港駅で活動
 - 2019年度の活動回数は32回、参加人数611名
(38回予定だったが、天候不良およびコロナウィルス感染予防のため、合計6回キャンセル)
- 1日平均参加人数20名程度



AKV活動概要

- ➡ 英語や中国語、韓国語で案内することが多い。
- ➡ 券売機
 - 行き先や目的を伺い、お客様一人一人のニーズに合った案内をする。
- ➡ JR改札口
 - 電車の乗り方や切符の確認、駅構内の案内



AKV活動で得られること

語学力の向上

- 様々な国のお客様を案内していくことで、語学力が向上する。

積極性や協調性

- 語学力が乏しくても、話しかけることで積極性につながる。
- 個人で対応できないときに、周りにいる学生と協力しながら対応していくことで協調性が身につく。

他学科の学生や留学生との交流

- 普段なら、あまり関わりをもてない他学部や他学科の学生と、交流できる。
- 留学生との交流で、様々な言語とふれあえる。

AKV活動で重要なこと



お互いのコミュニケーション



見えてきた課題

- ①JR職員さんと学生のコミュニケーション不足
- ②学生同士の情報共有の不足



課題に対する解決策

- ①JR職員さんとのシェアタイム
- ②上級者研修会



2019年度から新しい取り組みがスタート

■ 懇談会

- 2019年10月19日に、JR関西空港駅の駅長である、御堂様と学生との懇談会が初開催された

■ 学生からの提案

- JR職員さんと学生とのコミュニケーション不足
- お客様の質問にもっとしっかり答えられるようになりたい

■ 御堂駅長の回答

- 是非とも協力体制を作って、コミュニケーションを取っていきましょう
- JR社員との研修会、振り返り会の場を設けましょう

研修会＆振り返り会

～2019年11月からスタート～

■ 活動前の研修会

- 活動前にご案内のノウハウ、マナー全般、切符や路線についてJR職員さんから学ぶ

■ 活動後の振り返り会

- 活動中にあった情報の共有や正しい対応法、アイデアの提案などをJR職員さんとシェアする

■ メリット

- 次回の活動からすぐに改善できる
- 活動中にも気軽に相談できる



上級者メンバーによる 新しい試み

■ 上級者研修

- 問題点やプラス点、今後の活動方針について
- プラブック改善に向けて
- AKVメンバー向けホームページを開設

■ 結果

- 上級者が定期的に研修を行うことで、活動の改善点を発見でき、活動がより良いものになる
- 経験が浅い学生や初心者の学生へ、明確な情報を共有できる





AKV活動における改善点

■ AKV活動時に使うプラブックの改善

➤ プラブックとは、ボランティア活動をより良いものにするアイテム。路線図やマップ、トイレの場所などが記載されている。

〈Before〉

- ・ 18枚
- ・ 内容が複雑
- ・ ページの向きがバラバラ
- ・ 翻訳が英語のみ

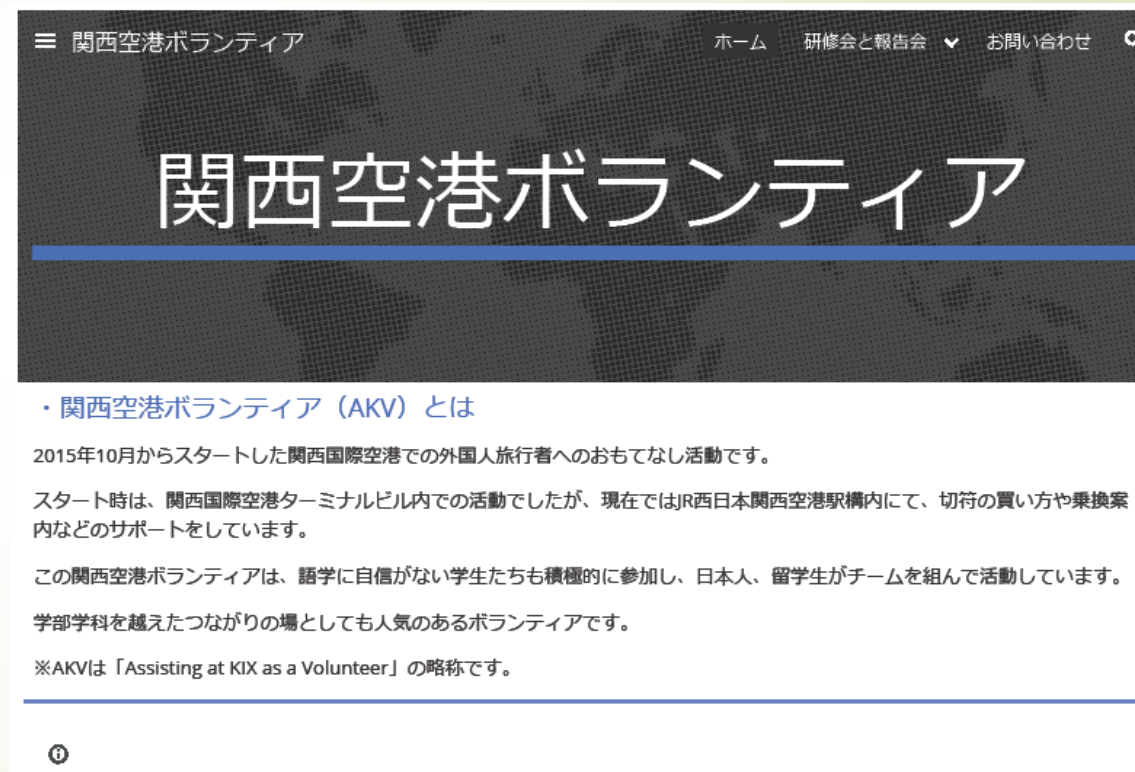
〈After〉

- ・ 10枚
- ・ 内容がシンプルに
- ・ 横向きに統一
- ・ 日、英、中、韓に対応

AKV活動における改善点

■ AKVメンバー用ホームページの作成

- 参加者が毎回違うので、11月から情報共有のためHPを開設。
- 活動時にあった問題点や改善点、良かったことなどをシェア。



JR×AKV 合同プロジェクト

- 2020年にお客様が急増すると予想されているイベントに対して、JR×AKV合同プロジェクトが立ち上がる
- 新しいイベントのために、関西空港駅でできることをJR職員さんと考える
 - USJの新エリアオープン
 - 東京 2020 オリンピック
 - ワールドマスタースゲームズ 2021 関西
 - 大阪・関西万博 2025
- 2020年2月7日に、第1回合同プロジェクト会議を開催
 - JR天王寺駅にて、参加学生8名・教職員2名



※新型コロナウイルスの影響により全活動が中止

AKVメンバーによる他の活動や功績



関空旅博2019



大阪観光ツアー



ツーリズムEXPO
ジャパン2019



社会人基礎力育成
グランプリ



GOOD JOB賞

関空旅博2019にスタッフ参加

- ▶ 政府観光局、航空会社、旅行会社などがブースを連ね、世界の文化、魅力を伝えるイベント

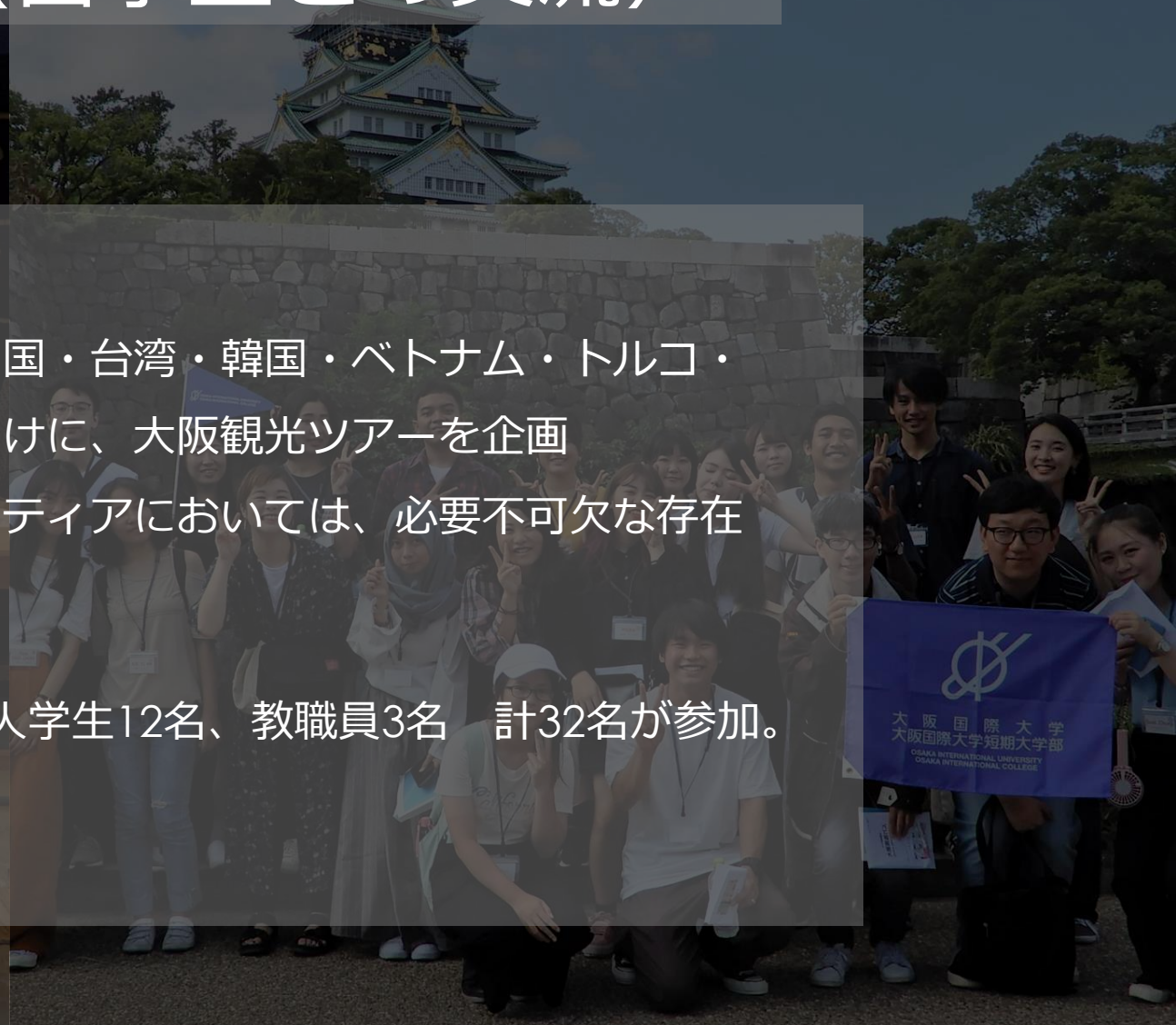
- ▶ 関空ボランティアAKV上級者の学生16名が
2019年5月18日（土）・19日（日）にスタッフとして参加





大阪観光ツアー（留学生との交流）

- ▶ AKV上級者メンバーが留学生（中国・台湾・韓国・ベトナム・トルコ・タイ・カンボジア）向けに、大阪観光ツアーを企画
留学生の存在は、関西空港ボランティアにおいては、必要不可欠な存在
- ▶ 2019年9月16日に留学生17名、日本人学生12名、教職員3名 計32名が参加。



ツーリズムEXPOジャパン2019 (出展ブーススタッフとして参加)

- ▶ 世界最大級の旅の祭典「ツーリズムEXPOジャパン2019」が大阪で初めて開催
- ▶ 国際観光学科・ライフデザイン総合学科の認知度向上を図るとともに、観光関連産業について学生の理解を深めてもらうことを目的とし出店
 - ▶ 2019年10月24日～27日の間、15万1099人が来場（世界100カ国、地域から1985ブース）
 - ▶ AKVメンバーが、出展ブースにて活躍

社会人基礎力育成グランプリに出場

- ▶ 学生たちが取り組んできた活動の内容と「社会人基礎力」の成長の度合いを評価するコンテスト。AKVリーダー辻野志帆さんを中心に参加
- ▶ 2019年12月8日（日）摂南大学にて発表

左から順に、阪口葉子教授・嶋津里哉・平舞麻衣・辻野志帆

GOOD JOB賞

- ▶ お客様の線路転落時に活躍した学生の貢献に対して評価された。

2019年12月21日(土) (左)藤本さつきさん (右)JR関西空港駅 御堂駅長

GOOD JOB CARD

大阪国際大学 藤本さつきさん へ

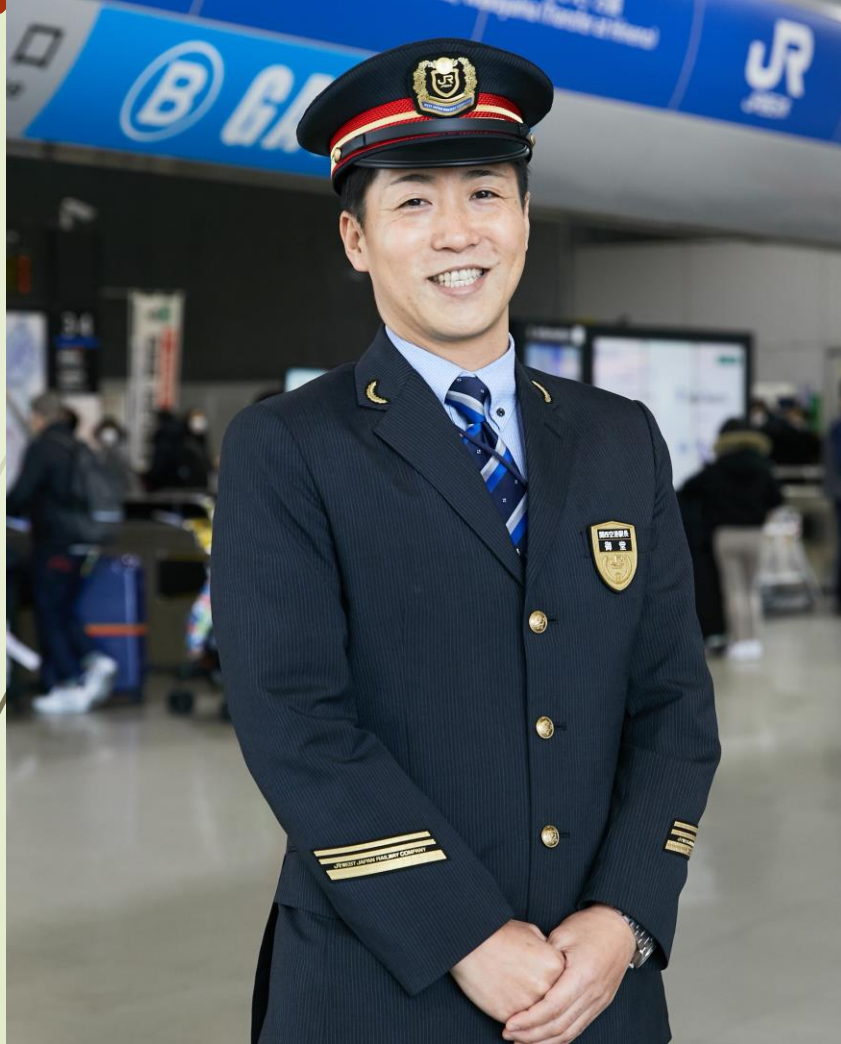
今後のAKV活動に向けて

～新型コロナウイルスの影響で、活動休止中の私たちが今出来ること～

- 初心者学生への研修動画作成
 - AKV上級者メンバーがJR関西空港駅での撮影を予定
- 東京オリンピック2020に向けて、JR職員さんとAKV上級メンバーとの合同プロジェクトを再スタートさせる
- AKV本番活動に向けて、コミュニケーション能力を高めるため、オンラインでのミーティングや研修会を企画
- 外国人観光客に人気のある観光スポットについて、紹介ツールの作成



JR関西空港駅 駅長 御堂直樹様よりメッセージを頂戴しました。



学生の皆様へ

皆様は今、大学生活という今後の人生を計画するうえで重要な成長の過程におり、幸運なことに皆様に多くの決定権を与えられています。皆様自身が「するか、しないか」を様々なことを決定することができます。人間は面倒なことを避けたい動物で、また、人と同じことをすることにより、それが最善の方法かどうかに関係なく、自分自身に安心感を求めたりします。

人を真似ることは悪い事ではありませんが、自分に足りないことは何かを考え、それを補うために何をするのが良いのか、一步踏み出してみてもいいと思います。A K Vという自らが考え能動的に参加できる環境があるのであれば、皆様自身が、そこで何を心得、何をしたいのか目的を明確にして参加するのが良いと思います。自ら考え、行動することに大きな意味があり、それを習慣付けることで大きな変化をもたらし、成長をさせてくれます。「良い習慣は才能を超えます」

また、私の信念に「不戦敗は認めない」というものがあります。挑戦しないで後悔をするなら、挑戦して後悔する方が何倍も意味があるということです。人生において、後悔の無い人間など存在しないと思います。ただし、人間は有能なので後悔を減らすことはできます。学生の皆様が、卒業の日を迎える時に、後悔がないのがベストですが、少しでも減らすことができるように自らの時間を投資してみてください。

私も学生の皆様に負けないよう思考を止めないようにし、社会に必要な鉄道インフラ業の社員として使命を果たしていきたいと考えております。

また、笑顔で皆様と逢える日を楽しみにしています。

西日本旅客鉄道株式会社 関西空港駅 駅長 御堂 直樹

JR関西空港駅 育成総括係長 建石祥代様よりメッセージを頂戴しました。

学生の皆様へ

これまで経験した事のない、ウイルスと共存しながらの状況で、大きな戸惑いと不安の中の大学生活を過ごされていることと思います。そのような中でも、与えられた環境の中で、自分達の出来る事を模索して努力されていることでしょう。

今は自分の想いや夢、やりたいことをしっかりと考え、自分の価値観を確認しておく時間として捉えてほしいと思います。想いを形にするための準備期間です。

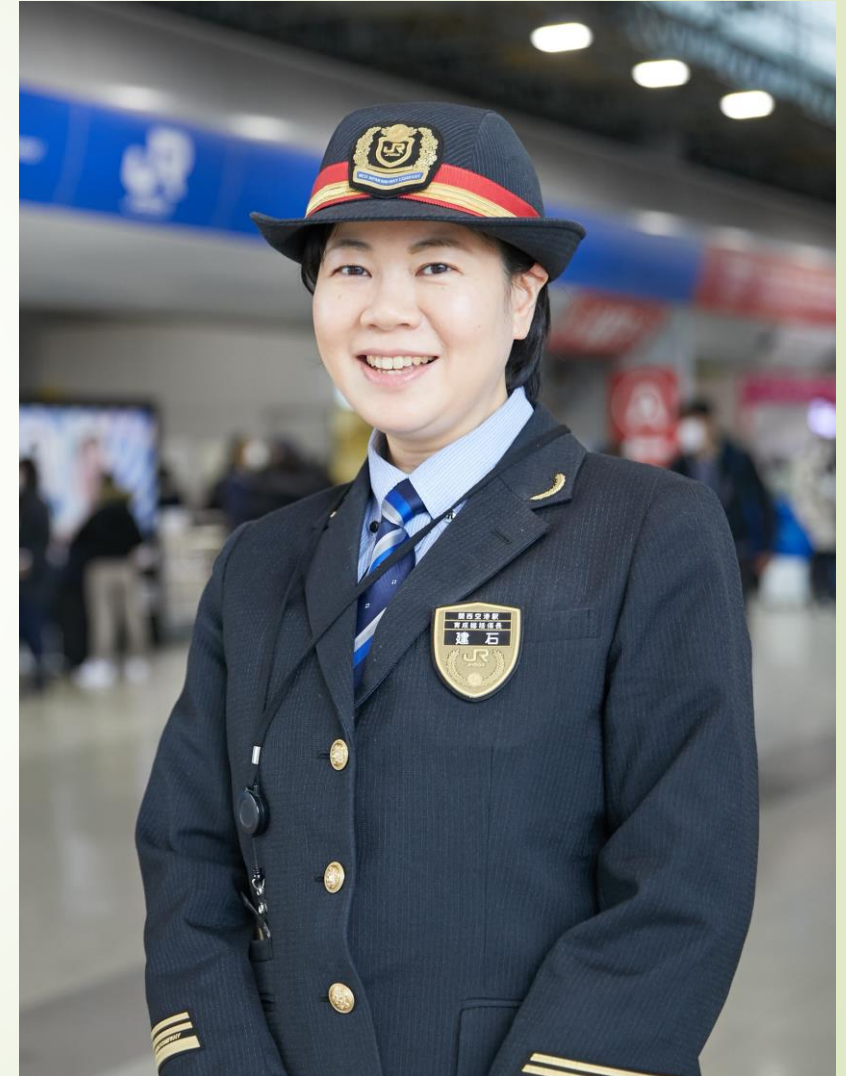
"The only constant is change"
～唯一の不変は変化すること～

状況は必ず変わります。その時期がきたら、まずは行動あるのみです。行動する事で、結果や次のステップがきっと見えてきます。関心の持てる事があれば、若さと時間的に余裕がある学生の特権を最大限に活かしてみてください。学生の皆さんには色々な経験をして視野を広げることをオススメします。

インターネット等で得られる情報は膨大ですが、実際の行動や体験に優るものではありません。視野を広げる経験の一つの選択肢として、関西空港駅のボランティア参加があります。世界の玄関口で、世界中の様々な価値観を持った人々との出会いは、きっと皆さんのこれからの未来にプラスになると思います。

早く皆さんの明るい笑顔にお会い出来る事を楽しみにしております。

西日本旅客鉄道株式会社 関西空港駅 育成総括係長 建石 祥代



☆指導教員

阪口教授のコメント



2019年度においては、JR関西空港駅 駅長 御堂様のご協力により、AKV活動内容が飛躍的に向上しました。特に活動前研修、活動後の振り返りをJRの職員さんと一緒に行い、その経験を元に、AKVメンバー向けホームページの開設や活動時に使うプラブックの改善などを学生たちが自主的に行ったことは、大きな成長と変化でした。

また御堂様から「今後開催予定の、様々な国際的なイベントで世界から来られるお客様対応に、学生たちからのアイデアを募ります。」と仰って頂き、東京オリンピック2020に向けて、JRと本学の合同プロジェクトが、2020年2月にスタートしました。

大変残念なことにコロナ禍によって、合同プロジェクトは、中断しています。しかしながらAKV活動が実際に出来ない中でも、AKVリーダー学生たちが、オンライン上で集まり、AKV活動を発展させようと試行錯誤しています。コロナ禍においても、これらの活動を通して、学生たちがさらに成長することを期待しています。

最後に、御堂駅長様はじめJRの皆様方に対して、学外での貴重な体験の機会、多大なご協力とご支援を頂いたこと、深く感謝を申し上げます。

ライフデザイン総合学科 教授 阪口 葉子