

外国人観光客向け



世界を呼び込め!

# おもてなし・免税対応研修

## in 庄内

開催日時 **9/11 (火)**

**13:30~16:00** 開場13:00

② 13:30~ おもてなし力向上研修

③ 14:30~ 免税対応研修

開催場所 **庄内総合支庁  
41号会議室**

※基礎講座①は庄内では開催されません。

## 基礎講座

### ①「ロコミサイト活用研修」



株式会社アクティビティジャパン  
代表取締役 小川 雄司 氏

HISグループのOTA(オンライン旅行会社)・アクティビティジャパンが、ロコミサイトの活用術を徹底的に伝授します。ロコミサイトの種類や特徴はもちろん、自社サイトへの誘導を促すスキルを学びます。

### ②「おもてなし力向上研修」



Fulford Enterprises,Ltd.  
CEO アダム・フルフォード 氏

日本文化を世界に案内するNHK World-Japanテレビ番組の英語監修者。外国人観光客を通して発見する地元の新たな魅力、その活用方法などを解説します。

### ③「免税対応研修」



株式会社J&J事業創造 開発本部マネージャー  
(一社)ジャパンショッピングツーリズム協会  
地域・連携事業担当部長 遊佐 知広 氏

売上向上のための重要なツール「免税」について分かりやすく解説します。免税店登録についても説明します。

各会場先着50名 **参加無料**

年々、訪日観光客が増加していますが、山形県においても外国人観光客が増えており、今後ますます増加することが想定されます。観光の対応現場での円滑なコミュニケーションを学び、受け入れに対する不安を取り除くための研修を実施します。

さらに、免税対応研修など、売上向上に役立つ情報も予定しております。

## in 村山

開催日時 **9/12 (水)**

**10:00~14:30** 開場 9:30

① 10:00~ ロコミサイト活用研修

② 11:00~ おもてなし力向上研修

③ 13:00~ 免税対応研修

開催場所 **山形県庁  
1001会議室**

### 事前告知

### 「インバウンド対応力向上研修」 応用講座

11月に開催予定

研修時間 3時間



セミナー講師(一例)  
柏木 恭子 氏

大手アミューズメント施設 インバウンド研修  
大手商業施設 インバウンド研修  
大手飲食店チェーン インバウンド研修  
他多数

業種業態、職業、インバウンドの受入状況、施設のレイアウトやオペレーション等を考慮し、施設に合った最適な接客方法をご提案します。  
また、各施設の課題や要望に沿った研修を実施いたします。

県内全域

**出前型研修**

研修を希望する施設

**大募集!**

【カリキュラム例】

異文化理解(講義)	欧米・アジア・その他諸外国人が期待している「おもてなし」
接客基礎(演習)	顧客満足の5原則 コミュニケーション、ロールプレイング
トラブル対応(演習)	声のトーンと態度 よくあるトラブル対応 ロールプレイング

講師紹介

研修内容

お申込み

※裏面の申込書にご記入の上FAX、または、下記サイトよりお申し込みください。<http://www.bb-town.jp/seminar/inbound/>

お問合せ

事務局:株式会社 フィデア総合研究所 担当:齋藤(信)、道家

TEL 023-626-9017

山形県委託事業 外国人観光客接客研修事業(山形県インバウンド・国際交流推進課)

