

平成29年度

## 外国人観光客等おもてなし向上プロジェクト

### セミナー受講者募集要項

#### ～ 外国人観光客の「接客」をきっかけに、熊本の「おもてなし」レベル向上を目指して ～

本県では、九州新幹線の全線開業や、熊本～高雄間、熊本～香港間の定期航空路線開設とともに、八代港への大型クルーズ船寄港も併せ、本県の海外からのアクセスは飛躍的に向上し、アジアを中心に観光客が増加してきました。

更には、2019年の女子ハンドボール世界選手権大会、ラグビーワールドカップ 2019の県内開催、2020年の東京オリンピック・パラリンピックも控え、外国人観光客は自然増以上に更に増えていくことが期待されます。

一方で、今回の熊本地震では、熊本市内から阿蘇方面へのアクセスが寸断され、人の流れが滞っているだけでなく、熊本城・阿蘇神社をはじめとする主要な観光資源が甚大な被害を受け、外国人観光客は未だ戻ってない状況です。

そこで、県では、地震により減少した外国人を含む観光客の入込客数回復のため、各種キャンペーン等により風評被害を防止することに努めていますが、これと併行して、本事業では、2019年度までに入込客が期待される外国人観光客対応を、**雇用の創出、地域経済の発展**につなげ経済効果を生んでいくために、産官学金の連携により受入環境整備を進めます。

つきましては、本要項のとおり、外国人観光客に接する機会の多い事業所を対象に**インバウンド(訪日外国人)受入れの体制を整えるための【語学とおもてなし】研修**を実施し受講生を募集します。

#### 1 研修名

外国人観光客等おもてなし向上プロジェクトセミナー

#### 2 開催地域

A・新規エリア研修:山鹿市、菊池地域、水俣・芦北地域

B・フォローアップ研修:熊本市、阿蘇地域、八代地域、天草地域

#### 3 対象業種

宿泊、飲食、物販、交通、金融機関

#### 4 対象者

A・新規エリア研修:山鹿市、菊池地域、水俣・芦北地域

スタッフ向け インバウンド対応人材育成研修:

事業所のスタッフ(店舗や車内でお客様に直接接する方) ※語学力は不問

オーナー向け インバウンド対策研修:

経営者、店長、マネージャークラスの方

B・フォローアップ研修:熊本市、阿蘇地域、八代地域、天草地域

平成27～28年度外国人観光客等おもてなし向上プロジェクトセミナー実施地域(熊本市、荒尾・玉名地域、阿蘇地域、八代地域、人吉・球磨地域、天草地域)に在住又は在勤の方

## 5 応募要件

上記3に該当する業種で、外国人観光客の受入れに関心があること

## 6 セミナー内容

### A・新規エリア研修:山鹿市、菊池地域、水俣・芦北地域

#### ①【スタッフ向け】インバウンド対応人材育成研修

以下の内容を業種(宿泊・飲食・物販・バス・タクシー・金融)別を実施する

目的) 接客レベルの向上と訪日外国人観光客対応に積極性を持つ

\* 接客対応者であれば、職責は問わない(経営者、店長クラスの参加も可)

	研修内容	形式
第1回	インバウンド事情の理解と外客対応の心構え	講義
第2回	異文化理解(主要国(エリア)観光産業における基礎知識)	講義
第3回	すぐに使える! 簡単語学(英語 5つのフレーズ)	演習
第4回	すぐに使える! 簡単語学(中国語 8つのあいさつ)	演習
第5回	すぐに使える! 簡単語学(韓国語 8つのあいさつ)	演習
第6回	スマホで始めるインバウンド集客基礎(SNS対策)	演習
第7回	SNSを用いてコミュニケーション: 訪日前後コミュニケーション	演習
第8回	外国人接遇の心構え(好み、タブー、嫌われること)	講義・演習
第9回	ロールプレイ)「聞く」を高める! 英語対応能力検定対策講座	英語テキスト (対応検定)
第10回	ロールプレイ)現場で役立つ! 総合接客ロールプレイ(英・中)	講義・演習

#### ②【オーナー向け】インバウンド対策研修

以下の内容を上位職向けに実施する

目的) 訪日外国人を接客し、適切に対応する環境を整える

	研修内容	形式
第1回	インバウンド概論(取組の流れ、未来予想図の共有)	講義
第2回	異文化理解①(国別の地域特性、訪日中のお客様への情報発信)	ワーク(ツール制作)
第3回	異文化理解②(よくあるトラブル対策とクレーム対応)	ワーク(ツール制作)
第4回	インバウンド観光におけるWeb基礎知識	講義
第5回	地域創生! 商品化への取り組みとSNS対策(画像、動画)	ワーク(スマホ)

### B・フォローアップ研修:熊本市、阿蘇地域、八代地域、天草地域 (1/15~実施)

#### ①(語学/英)

	研修内容	形式
第1回	街中で使いたい! 「聞く」「話す」を鍛える英語対応能力	英語テキスト(対応検定)
第2回	【検定対策】聞き取る秘訣~会話につなげるコツを知る! 【リスニング】	英語テキスト(対応検定)
第3回	シンプルな英単語を連ねてコミュニケーション! 【スピーキング&ライティング】	演習

## ②(語学/中)

	研修内容	形式
第1回	最初の一言！大事な単語の「聞く」を鍛える中国語対応能力	演習
第2回	まず覚えるべき10のフレーズ【スピーキング①】	演習
第3回	漢字を用いて！【ライティング&スピーキング②】	演習

## ③【集客】(スマホ、PC、タブレット持参できる方対象)

	研修内容	形式
第1回	世界の人とコミュニケーション！インバウンド観光におけるWeb対策基礎	講義・演習
第2回	訪日前～訪日後まで！一番つながるSNS(Facebook攻略法)	ワーク(スマホ)
第3回	訪日後～リピーター獲得！インスタグラム&Twitter	ワーク(スマホ)

## ④【接遇】(シンプルな英語でコミュニケーションが取れる方対象)

	研修内容	形式
第1回	ワンランク上の接遇技術(おもてなし～基礎会話)	講義・演習
第2回	リピーターにつなげるご案内～お見送り(ジェスチャー含む)	講義・演習
第3回	客単価UPをはかる褒め方/おすすめ/注意の仕方	講義・演習

### 7 修了証、取得可能な資格について(新規エリア研修のみ)

セミナーを6割(スタッフ向け6回・オーナー向け3回)以上受講された受講者には、**一般社団法人日本マナーOJT インストラクター協会「インバウンドコーチ®認定」**および「修了証書」を発行します。

また、スタッフ向け・オーナー向け研修のいずれも6割(6回・3回)以上受講された事業者には、「くまもとおもてなしリーダー認定証書」を発行します。

### 8 セミナーの開催時間、開催曜日及び研修会場

別紙参照

### 9 研修申込について

別紙申込書に必要事項を記入し、下記の宛先に、メール又はファックスで送付してください。

申込締切日:平成29年10月27日(金)

※フォローアップ研修の申込締切日は、改めてお知らせします。

### 10 研修日及び研修会場について

事業所の所在する地区(会場)での受講を原則とします。但し、ご都合がつかない場合は、別会場での受講も可能です。(要連絡)

### 11 受講料等について

無料です

### 12 テキスト・補助教材について

研修に必要なテキスト及び指差しシートは全参加者に配布します。

また、新規エリア研修では、研修の補助ツールとしてPCタブレットを参加事業所に1台配布します。

なお、PCタブレットは無償で配布しますが、研修以外で使用する場合に係る一切の経費は参加事業者負担とします。

## 13 お問い合わせ先

### 外国人観光客等おもてなし向上プロジェクトセミナー事務局

住 所: 〒862-8570

熊本市中央区水前寺6-18-1(熊本県観光物産課内)

TEL: 096-333-2332

E-mail: kumamoto-omotenashi@pref.kumamoto.lg.jp

【 電話・メールでのお問い合わせ 】

受付時間: 平日 8:30~17:15(土日・祝日は対応しておりません)

## 14 主催等

主催: 熊本県／公益社団法人熊本県観光連盟

協力:

山鹿市／菊池市／水俣市／大津町／芦北町／津奈木町／山鹿商工会議所／  
水俣商工会議所／山鹿商工会／菊池市商工会／大津町商工会／芦北町商工会／  
津奈木町商工会／山鹿温泉観光協会／平山温泉観光協会／菊鹿町観光協会／  
菊池観光協会／肥後おおづ観光協会／一般社団法人みなまた観光物産協会／  
芦北町観光協会／株式会社肥後銀行

## 15 セミナー実施会社トウルー

株式会社トウルー

「接客、接遇、販売」専門の人材育成  
研修会社

日本トップレベルの年間研修実施件数  
約1500社、計 6万名の接客・接遇指  
導実績を持つ。

講師は元CAを中心に飲食・物販・金  
融といった接客対応経験者であり、現  
場主義が特徴。

一般論ではなく、直ぐに使える「接  
客・接遇対応」に定評がある。2013年頃よりインバウンド(訪日外客対応)研修にも力を入れており、  
事業者、行政共に支援の経験豊富。また外国人に対する接客、外国人に対する指導についても実  
績があり、外国人講師も多数在籍。語学のみならず、異文化や国別の環境理解、集客スキルの指導  
まで幅広く提供している。熊本県では、平成27年度のおもてなし向上プロジェクトの他、県旅連女将  
の会や各地域の商店街などでの実績が有る。



## 2020年に向けて！訪日外国人（インバウンド）旅客対策、始めませんか？

### より外国人観光客に愛される「熊本のおもてなし」

～外国人・日本人を問わず「より多くのお客様を集めたい」事業者様におススメです～



ビジネス  
拡大の  
チャンス



観光は、宿泊、観光施設だけでなく、様々な業種が関わるすそ野の広い総合産業です。現在、国を挙げて外国人観光客受入れの動きが加速しています。本県においても、アジアを中心に外国人観光客が増加しています。外国人のお客様による観光消費額は、日本人観光客の2～8倍になると言われる中、外国人観光客の受入れは、雇用の創出、地域経済の発展につながる絶好のチャンスです。このため、宿泊施設、観光施設とともに、今後外国人の利用増が見込まれる飲食、物販、交通といった業種の皆様を対象に、外国語会話も含めた「おもてなし」向上プロジェクトセミナーを、産業界の連携により実施します。

#### インバウンド（訪日外客）取組のサイクル



経営者・マネジャー・店長 対象講座【全5回】

テーマ：「理解・集客」 外客ニーズを掴み、集客する

現場指導者、接客応対者 対象講座【全10回】

テーマ：「受入・ファン化」 外客対応に積極性を持つ

インバウンド対策 イベント講座【全2回】

第一人者が来能し、インバウンドの現状をお伝えします！

詳細は 募集要項をご確認下さい【無料です!!】

熊本県観光立国推進協議会  
監修/指導 熊井 伸也

対応言語は充実の4ヶ国語！初心者OK!!

株式会社トゥルース  
講師/指導員 石丸 洋



英語

中国語  
(大陸)

中国語  
(台湾)

韓国語

タイ語



すぐ使えるツール付!!

- ・指しツール
- ・POP類作成
- ・タブレット
- ・ダイアログ集
- ・案内事例

観光立国 2020年2000万人、  
2030年 3000万人 を 目指して、今から  
対策しましょう。海外のお客様に臆せず、  
気持ちよく対応できる人材を養成します！

◇ 主催 ◇

熊本県・(公社)熊本県観光連盟

TEL: 096-333-2334 (熊本県観光課)

始めるのは今!  
詳しくは 観光連盟  
へお気軽に  
お問い合わせ  
下さい!



◇ プロデュース&研修催行 ◇  
株式会社トゥルース

<http://www.truth-human.com>

株式会社 トゥルース とは？

【接客】「接客」「販売」指導専門の研修会社。  
年間1500件以上の研修を実施。2013年頃より  
インバウンド対策を小売・宿泊・飲食と幅広く  
指導している。外国人講師も多数在籍。