

おもてなしセミナー  
「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」  
研修参加者募集のご案内



参加費  
無料

観光庁監修・全国通訳案内士による研修のご案内

「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修とは」

本研修は、インバウンド対応能力強化に向けた観光庁の事業です。本事業のために養成した全国通訳案内士を講師とし、専門家が監修したカリキュラムにそって、全国各地で研修を開催します。

研修開催日：令和4年 8 月 31 日（水） 13:00～16:00（受付12:40～）

研修開催場所：ロイヤルホールヨコハマ 3階「シンフォニー」 横浜市中区山下町90番地

カリキュラム：英語中級クラス・定員 30 名 対象：賛助会員のみ 料金：無料

| 項目   | 時間  | 研修の内容                                                                                                                                                                  |
|------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 開講   | 15分 | ・趣旨説明                                                                                                                                                                  |
| 基本講義 | 50分 | ○外国人対応の基本を学ぶ<br>・異文化理解と接遇マナー／・日本人の常識は外国人の常識とは限らない／・求められるのは「話すための英語」<br>・宗教などの世界の文化／・緊急事態に備える30の動詞による基本的な英語表現<br>○「多言語コミュニケーションシートの使い方」<br>○「スマートフォン等を活用した多言語翻訳ツールの使い方」 |
| 休憩   | 15分 |                                                                                                                                                                        |
| 英語会話 | 90分 | 初級編の各項目に対して、より正しい英語表現、より丁寧な英語表現、より複雑な状況に対応できる英会話を指導。<br>場面別の英語会話のうち、以下の点についても学ぶ。<br>・レストランや飲食店での対応<br>・日本独特なものの表現<br>・トラブル対応                                           |
| 最後に  | 10分 | 様々なツールの紹介本研修会のフォローアップ<br>・研修後の自習用教材や多言語対応のオンライン教材の紹介                                                                                                                   |

受講対象者の  
イメージ

- ・ホスピタリティの高いサービスの提供により、顧客満足度を高めたい方
- ・お客様からの様々なご要望や質問等にも柔軟で臨機応変な対応ができるよう語学・コミュニケーション能力を高めたい方
- ・アレルギーや宗教等の違いにも配慮した対応を学び、様々なお客様を迎えたい方

お申込み方法 おもてなしセミナー「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」参加申込書（別紙）  
※先着順となり、募集人数に達し次第、締め切ります。

お申込み期日 令和4年 8 月 18 日（木） 17 時迄

お申込み先 Eメール又はFAXにて別紙申込書をお送りください。  
Eメール [ukeire@ycvb.or.jp](mailto:ukeire@ycvb.or.jp)  
FAX 045-221-2100

問い合わせ先 公益財団法人横浜観光コンベンション・ビューロー 事業部 誘客推進課 森脇  
TEL：045-221-2111

# 研修のポイント

## 単なる語学研修ではありません！

訪日外国人旅行者への接客で重要なシーンにスポットを当てカリキュラムが組まれています。インバウンド対応を学ぶ内容で、語学の初心者でも参加できる実践的なカリキュラムです。  
**初級クラスと中級クラスの2つ、研修カリキュラムを準備**しています。

## インバウンド対応のプロが講師です！

全国通訳案内士は、様々な訪日外国人旅行者をご案内しているインバウンド対応のプロです。  
全国通訳案内士の国家資格を有する人材の中から、講師養成事業で選定された人材を講師に据えました。

## これでインバウンド対応も怖くない！

スマホやコミュニケーションシートの利用方法を習得し、語学が苦手な方でもインバウンドに対応できることを学びます。

## 英語以外の対応も可能に！

研修参加者に配布されるコミュニケーションシートは、3か国(3冊)分あり様々な言語に対応できるツールになっています。

## 教材が豊富で素晴らしい！

訪日外国人旅行者に対する典型的なシーンを洗い出し、その部分に特化した対応例を集約しています。これまで困っていたインバウンドに対応する様々な場面でも対処できるよう、本研修の教材一式には多くの対応例が収められ、学習内容をそのまま実践に移せるよう配慮されています。  
本事業のために専門家が制作した充実の**6種類の教材は、インバウンドの対応シーンに絞ったオリジナル**の力作です。6種類（3種類のテキスト、3種類のコミュニケーションシート）の教材を**参加者全員に配布**します！

## 研修参加者様へ 事前準備のお願い

研修前に**インストール**を必ずお願いします。

アプリのアイコンはこちら⇒



研修で「スマートフォン等を活用した多言語翻訳ツールの使い方」で利用をします。アプリ「**Voice Tra**」をご自身のスマートフォンやタブレットにインストールをお願いします。

### ●インストール方法

「VoiceTra <ボイストラ>」のHPにアクセス



ご自身の端末(2種類)に合わせて、ダウンロードとインストールをお願いします。

- 1) App Store (iPhone)
- 2) Google Play (Android)

## 通訳案内士が教える外国人受け入れの基礎知識（全123ページ）



訪日外国人旅行者の接客のプロである全国通訳案内士が、外国人のお客様を受け入れるにあたって知っておくべき基本的な知識を解説しています。

また、対応できない言語をお話しされるお客様ともしっかりコミュニケーションが取れる、簡単で便利なアプリの使い方などについても丁寧に解説しています。

## 英語テキスト（初級）（全150ページ）



**現場ですぐに使える実用例文～これではっちり！外国人のお客様対応～**

外国人のお客様への受け入れ対応にまだ踏み出せないでいる方や、これから強化していきたい方、外国人のお客様対応のコツを学びたい方を対象に作られたテキストです。

言葉に頼らないコミュニケーションのコツや工夫を場面ごとに例を挙げて解説しています。

## 英語テキスト（中級）（全163ページ）



**難しい場面も対応できる！～カリスマ通訳案内士が教える中級英会話集～**

外国人のお客様の満足度を高めるために本書をご活用ください。

お客様からの様々なご要望、ご質問に柔軟で臨機応変な対応をするために役立つ表現と厳選された単語を紹介します。

## コミュニケーションシート（3言語3冊）（1冊あたり28ページ）



**ペンや指で押さえて使えるコミュニケーションシート**

特に意思疎通が難しい場面での表現や情報をまとめました。

英語を含む3言語（英語・中国語（簡体字）・韓国語）に対応！

ご返信期限：令和4年8月18日(木)

返信先：FAX.045-221-2100/ E-Mail: [ukeire@ycvb.or.jp](mailto:ukeire@ycvb.or.jp)

(公財) 横浜観光コンベンション・ビューロー 事業部誘客推進課 (来訪者支援チーム) 行

## 「おもてなしセミナー」参加申込書

### ◆ご連絡担当者（代表者）様 ご記入欄

|               |        |  |     |  |
|---------------|--------|--|-----|--|
| 貴社名           |        |  |     |  |
| ご担当者<br>(代表者) | ご所属・役職 |  |     |  |
|               | お名前    |  |     |  |
| ご連絡先          | TEL    |  | FAX |  |
|               | Email  |  |     |  |
| 備考            |        |  |     |  |

### ◆「おもてなしセミナー」参加者 ご記入欄

- ・参加者皆様のご記入をお願いいたします。
- ・当財団賛助会員のみご参加が可能です。(1 団体からの参加者が4名を超える場合はご相談ください。)

|   | ご所属・役職 | お名前 | 当日連絡先 (TEL/Email)<br>※代表者のみ |
|---|--------|-----|-----------------------------|
| 1 |        |     |                             |
| 2 |        |     |                             |
| 3 |        |     |                             |

<お問い合わせ>

(公財) 横浜観光コンベンション・ビューロー

事業部 誘客推進課 森脇

TEL 045-221-2111 Email [ukeire@ycvb.or.jp](mailto:ukeire@ycvb.or.jp)