

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

フォローアップ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が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

熊本市、阿蘇地域、南阿蘇地域、八代地域、天草地域、上天草地域

3 対象業種

観光分野に関連のある全業種

4 対象者

原則、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.熊本市

| | 研修内容 | 形式 |
|-----|---|---------|
| 第1回 | 【英語】街中で使いたい！「聞く」「話す」を鍛える英語対応能力 | 講座(実践) |
| 第2回 | 【接客】ワンランク上の接客技術(おもてなし～基礎会話) | 講義・演習 |
| 第3回 | 【接客】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4回 | 【中国語】一步踏み込むご挨拶「接客基礎挨拶」と中国語圏(2017年変化)理解 | 講座(実践) |
| 第5回 | 【集客】(旅前)地域観光プロモーション 考え方とWEB集客の基礎知識 | 講座(ワーク) |
| 第6回 | 【集客】使えて便利！SNS／口コミ対策(実際に使ってみよう！FB、Instagram, Trip advisor) | 講座(ワーク) |

B.阿蘇地域

| | 研修内容 | 形式 |
|-----|---|---------|
| 第1回 | 【英語】街中で使いたい！「聞く」「話す」を鍛える英語対応能力 | 講座(実践) |
| 第2回 | 【英語】(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) | RPG |
| 第3回 | 【英語】シンプルな英語を重ねてコミュニケーション(スピーキング&ライティング) | 講座(実践) |
| 第4回 | 【中国語】一步踏み込むご挨拶「接客基礎挨拶」と中国語圏(2017年変化)理解 | 講座(実践) |
| 第5回 | 【中国語】使えて便利！よく使う簡単一言会話(文法)「話す」「聞く」 | RPG |
| 第6回 | 【集客】(旅前)地域観光プロモーション 考え方とWEB集客の基礎知識 | 講座(ワーク) |
| 第7回 | 【集客】使えて便利！SNS／口コミ対策(実際に使ってみよう！FB、Instagram, Trip advisor) | 講座(ワーク) |
| 第8回 | 【集客】(旅中・旅後)接近戦で「お客様対応」ツール作成(WEB&リアル) | 講座(ワーク) |

C.南阿蘇地域

| | 研修内容 | 形式 |
|-----|---|---------|
| 第1回 | 【英語】街中で使いたい！「聞く」「話す」を鍛える英語対応能力 | 講座(実践) |
| 第2回 | 【英語】(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) | RPG |
| 第3回 | 【中国語】一步踏み込むご挨拶「接客基礎挨拶」と中国語圏(2017年変化)理解 | 講座(実践) |
| 第4回 | 【集客】(旅前)地域観光プロモーション 考え方とWEB集客の基礎知識 | 講座(ワーク) |
| 第5回 | 【集客】使えて便利！SNS／口コミ対策(実際に使ってみよう！FB、Instagram, Trip advisor) | 講座(ワーク) |
| 第6回 | 【集客】(旅中・旅後)接近戦で「お客様対応」ツール作成(WEB&リアル) | 講座(ワーク) |

D.フォローアップ研修:八代地域

| | 研修内容 | 形式 |
|-----|------------------------------|-------|
| 第1回 | おもてなし英語講座①／インバウンド事情、簡単フレーズ | 講義・演習 |
| 第2回 | おもてなし英語講座②／販促、接客フレーズ 他 | 講義・演習 |
| 第3回 | おもてなし中国語講座①／中国人接客の心構え、簡単フレーズ | 講義・演習 |
| 第4回 | おもてなし中国語講座②／販促、接客フレーズ | 講義・演習 |

E.フォローアップ研修:天草地域

| | 研修内容 | 形式 |
|-----|---|---------|
| 第1回 | 【英語】街中で使いたい!「聞く」「話す」を鍛える英語対応能力 | 講座(実践) |
| 第2回 | 【英語】(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) | RPG |
| 第3回 | 【集客】(旅前)地域観光プロモーション 考え方とWEB集客の基礎知識 | 講座(ワーク) |
| 第4回 | 【集客】使えて便利! SNS/ 口コミ対策(実際に使ってみよう! FB、Instagram、Trip advisor) | 講座(ワーク) |
| 第5回 | 【集客】(旅中・旅後)接近戦で「お客様対応」ツール作成(WEB&リアル) | 講座(ワーク) |
| 第6回 | 【中国語】一步踏み込むご挨拶「接客基礎挨拶」と中国語圏(2017年変化)理解 | 講座(実践) |

F.フォローアップ研修:上天草地域

| | 研修内容 | 形式 |
|-----|---|---------|
| 第1回 | 【集客】(旅前)地域観光プロモーション 考え方とWEB集客の基礎知識 | 講座(ワーク) |
| 第2回 | 【集客】使えて便利! SNS/ 口コミ対策(実際に使ってみよう! FB、Instagram、Trip advisor) | 講座(ワーク) |
| 第3回 | 【集客】(旅中・旅後)接近戦で「お客様対応」ツール作成(WEB&リアル) | 講座(ワーク) |
| 第4回 | 【接客】ワンランク上の接客技術(おもてなし~基礎会話) | 講義・演習 |
| 第5回 | 【接客】リピーターにつなげのご案内~お見送り(ジェスチャー含む) | 講義・演習 |
| 第6回 | 【接客】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 セミナーの開催時間、開催曜日及び研修会場

別紙参照

8 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30年1月12日(金)

9 受講料等について

無料

10 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等は全参加者に配布します。
また、フォローアップセミナーを8割以上受講された事業所には、PC タブレットを1台配布します。(既にPC タブレットを受領した事業所を除く)
但し、数に限りがあるため、申込順に配布します。
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。

11 修了証、取得可能な資格について

セミナーを6割以上受講された受講者には、「修了証書」を発行します。

12 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
FAX: 096-385-7077
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)

13 主催等

主催: 熊本県／公益社団法人熊本県観光連盟

協力:

熊本市／阿蘇市／南阿蘇村／八代市／天草市／上天草市／熊本県商工会連合会／
熊本商工会議所／阿蘇市商工会／南阿蘇村商工会／八代市商工会／氷川町商工会／
本渡商工会議所／天草市商工会／上天草市商工会／牛深商工会議所／苓北町商工会／
熊本国際観光コンベンション協会／阿蘇市観光協会／南阿蘇村観光協会／
一般社団法人 DMO やつしろ／一般社団法人天草宝島観光協会／
一般社団法人天草四郎観光協会／株式会社肥後銀行／株式会社くまもと DMC

14 セミナー実施会社トウルー

株式会社トウルー

「接客、接客、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・接客指導
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・接客対応」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、接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」 外客応対に積極性を持つ

インバウンド対策 イベント講座【全2回】

第一人者が未能し、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 熊本市

対応言語は充実の4ヶ国語！初心者OK！！

日本や海外の観光客
向けに 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
- ・タイアログ集
- ・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 ◇

株式会社トゥルス

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

株式会社 トゥルス 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。