

# インバウンド対応研修④ おもてなしの実践編

**\*対象者** 観光産業に従事している実務者

**\*時間** 半日（4時間程度）

**\*費用** 研修運営費 ※プログラムカスタマイズ費、講師交通費・宿泊費、会場費は別途

## 研修の目的

日本らしいおもてなしを理解すること

接客に関する英語・中国語を学習すること

訪日外国人旅行者向けの接客を実演すること

訪れてくる外国人旅行者との具体的なやり取りをロールプレイを通じて学習します。**日本らしいおもてなしを理解**した上で、それをどのように伝えていか、言語の練習を交えながら実際に外国人相手に実践します。英語、中国語が苦手な方向けの内容となっています。

## 研修の特徴

### 1. ロールプレイを活用した実践的研修

英語や中国語を実際に学習し、外国人留学生など外国人を相手に接客のロールプレイを行います。実践的な練習で疑問点の解消や不安の解消へとつながります。

### 2. JTBグループのノウハウを活用

観光業界で様々な経験を有するJTBグループのケースや知見を活用。観光業界の「今」を題材に実践的な学習が可能となります。

### 3. 経験豊富な講師陣が担当

観光産業の第一線で活動している講師が担当します。実務と理論の両方を駆使して受講生と共に双方向の学習を演出します。



## 学習プロセス

日本らしいおもてなしの理解

接客に関する英語・中国語の練習

外国人を相手にしたロールプレイ

## 学習項目

日本らしいおもてなしとは

基本的な接客用語の学習英語／中国語

訪日中国人向けホスピタリティメソッド理解

外国語を活用した接客の実演留学生とのロールプレイ

日本人が求めるサービスの価値のレベル感		中国人が求めるサービスの価値のレベル感	
情緒的要因	レベル6 記憶にのこる感動サービス	期待超越 うれしい驚き 加量提案 先読み 個別配慮 仲間意識	期待超越 うれしい驚き 先読み 個別配慮 組織力 共感 加量提案 踏み込み 洞察・察知 （レベル・要項） 仲間意識
	レベル5 共感できる心地よさ	共感できる 快適さ 踏み込み 洞察・察知 （レベル・要項） 親密さ	共感できる 心くばり 信頼感 コンスタント 快適さ 親密さ
	レベル4 機転と安心感	組織力 コンスタント 信頼感 臨機応変	機転と 心地よさ コンスタント 快適さ 親密さ 臨機応変
基本的要因	レベル3 お客様が期待する品質	アフターフォロー 的確 情報提供 的確 計画的	アフターフォロー 的確 笑顔 言葉遣い
	レベル2 お客様対応の基礎	約束遵守 迅速 正確 ヒアリング	お客様が期待する品質 お礼・お詫び コスト管理 計画的 ヒアリング 顧客あてしなみ
	レベル1 ビジネスマナー	お礼・お詫び 笑顔 言葉遣い 服装・身だしなみ	最低限の お客様対応 情報提供 約束遵守 正確 迅速

## プログラム例

項目	概要	時間	スタイル
日本らしいおもてなしとは	日本のおもてなしの心の理解とサービスの基本となる考え方を学びます	45分	講義形式 （一部簡易ワークあり）
訪日外国人に喜ばれるおもてなしとは	訪日外国人の価値観を知り、日本のおもてなしによる満足を最大化する考え方を学びます	45分	講義形式 （一部簡易ワークあり）
基本的な接客用語の学習（英語／中国語）	接客の際に必要な英語や中国のフレーズを学びます。	60分	講義形式
外国語を活用した接客の実演（留学生とのロールプレイング）	学習したフレーズを実際に外国人相手に練習します。	60分	ロールプレイ

## 担当講師紹介



夏苺 正史（なつかり まさし）  
《株式会社JTBコミュニケーションデザイン ホスピタリティマネジメント局 チーフマネージャー》

■プロフィール  
某大手流通グループの婦人服専門店事業にて、OL～ミセスファッションまでのブランドを扱うショップ5店舗の店長を経験。その後、本社人材開発部門にて、採用と人材育成に関わり、人事コンサルティング会社へ転職。採用戦略と人材開発に関わるコンサルティング及び講師を担当。