

# インバウンド対応研修③ 受入整備編

- \*対象者 観光産業に従事している実務者・マネジメント層
- \*時間 半日（3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

訪日外国人旅行者のニーズを理解すること

受入に関するソフト面・ハード面の改革

受入現場のトラブルを理解すること

急増する訪日外国人旅行者が実際に来訪された場合には、どのように対応すればよいのでしょうか。彼らの期待することをしっかりと理解し、また、**受入に関するソフト面・ハード面の整備方法**を徹底的に学習します。その他にも、実際に受入現場で起きているインバウンドに関する様々なトラブルを研究することで、今後そのようなトラブルを回避する方法も学びます。

## 研修の特徴

### 1. アクティブラーニングの活用

講義を一方的に聞くのではなく、グループワーク、グループディスカッション、プレゼンテーションなど受講者の皆様が主体的・能動的に学習できるような環境を創出します（アクティブラーニング型研修）。

### 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。

### 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。



## 学習プロセス

訪日外国人旅行者のニーズの確認

受入にあたっての重要事項の確認

受入環境の整備計画書の作成

## 学習項目

訪日外国人旅行者が期待すること

受入にあたっての環境整備

受入にあたっての心構え

トラブル事例紹介

受入環境の整備計画書の作成

## プログラム例

項目	概要	時間	スタイル
訪日外国人旅行者が期待すること	訪日外国人旅行者が日本に期待することを理解します。日本人が考える「おもてなし」と訪日外国人旅行者が期待する「おもてなし」の違いを明確にします。	30分	講義形式
受入にあたっての心構え	受入に際して、ソフト面での重要な事柄を理解します。意識改革、異文化理解、コミュニケーションの重要性を学習します。	30分	講義形式
受入にあたっての環境整備	ハード面で重要となる事柄を理解します。WIFI環境の整備、決済システムの変更、看板、ホームページの多言語化なども確認します。	30分	講義形式
トラブル事例紹介	訪日外国人旅行者との間に発生したトラブル事例を確認します。トラブル事例の原因、対策について、グループ毎に議論します。	30分	講義形式／グループワーク
受入環境の整備計画書作成	自地域にフィットした受入環境をどのように整備していくか目標設定を行います。	60分	グループワーク

## 担当講師紹介



宮口 直人（みやぐち なおと）  
《株式会社JTBコミュニケーションデザイン コンサルタント》

### ■プロフィール

大学卒業後、株式会社ジェイティービーに入社し、法人営業・顧客企業のセールスプロモーション活動に従事。その後、日本精工株式会社にて、外資系自動車会社の営業担当として、担当部品のコストダウン、生産地移管などの業務に携わる。2009年より経営コンサルタント、講師職に従事。コンサルタントとして、宿泊施設の再生、地域活性化プロジェクト、観光人材育成等の領域で豊富な経験を有する。

### ■経歴等

Australian Catholic University経営学修士（MBA）会計学専攻  
株式会社ビズユニテッド代表取締役（観光コンサルティング会社）  
株式会社バリューシップクリエイション代表取締役（宿泊施設運営会社）  
和歌山大学 国際観光学術センター客員研究員  
神田外語大学講師（キャリア教育、企業分析担当）  
東京国際大学講師（観光学、観光インバウンド担当）