

観光・宿泊関連事業の経営者、管理者およびインバウンドご担当者向け

海外観光ゲストへの

# おもてなしスキル向上研修 in 千葉市

オール千葉で「おもてなし」



チーバくん

東京2020に向けて

- 外国人観光客の受入が心配だ。
  - 外国人観光客にもっと来てもらいたい。
  - 外国人観光客を最高のおもてなしで迎えたい。
- そんなあなたに外国人観光客が喜ぶおもてなしのノウハウをお伝えします。

参加無料!  
受付時間  
10:00～

## 研修① インバウンド対策

外国人観光客を受け入れるための必要な基礎知識やスキルを習得します。

10:30～

### お客様の気持ちを読みとくホスピタリティ

阿部 佳氏

明海大学ホスピタリティ・ツーリズム総合研究所所長／ホスピタリティ・ツーリズム学部教授

2003年にグランドハイアット東京に入社して、以来チーフコンシェルジュとして活躍してきた。日本人として現役で唯一のレ・クレドールインターナショナル名誉会員である。NHK「プロフェッショナル仕事の流儀」(2015年2月16日放送分)では、おもてなしの達人として紹介された。



12:15～

### ハラルフード研修 実際にハラルフード(イスラム教の方の食事)を食べ、理解を深めて頂きます。

## 研修② ユニバーサル対応

外国人を含めた高齢者や障害者の方などの受入に必要な知識やスキルを習得します。

13:00～

### ユニバーサル対応の心構え

篠塚 恭一氏

NPO法人日本トラベルヘルパー協会理事長

トラベルヘルパーの人材育成、行動に不自由のある人への外出支援ノウハウを公開し、都市高齢者と地方の健康資源を結ぶ、超高齢社会のサービス事業創造に奮闘している。



## 研修③ 災害発生時における外国人対応

13:45～ 各会場共通

NPO法人日本文化体験交流塾事務局長  
土屋 雄三氏

## 研修④ ICT機器を活用した外国人対応

14:10～ 各会場共通

英語通訳案内士  
岸 蘭丸氏

## 研修会場・スケジュール



12月16日(月) 千葉市会場 定員100名

千葉県教育会館 千葉市中央区中央4丁目13-10

駐車場 なし(近隣の駐車場をご利用ください)

千葉県教育会館へのアクセス

徒歩/JR千葉駅…20分 JR本千葉駅…12分 京成千葉中央駅…12分  
バス/JR千葉駅東口…2番、3番より乗車 中央4丁目にて下車 徒歩3分

主催：千葉県商工労働部観光企画課

## お申し込み先

### 千葉県海外観光ゲストへのおもてなしスキル向上研修事務局

観光・宿泊関連事業の経営者およびインバウンドご担当者向けの研修は、このチラシの会場以外にも木更津市、九十九里町、南房総市、勝浦市で行われます。また、観光宿泊関連事業者向けの語学（英語、中国語）の研修も県内5か所で行われます。WEBサイト <https://www.chibakanko.com/> をご覧いただき、ご関心ありましたらお申し込みください。

#### True Japan Tour 株式会社

下記のいずれかの方法より内容をご記入の上、お申し込みをお願い致します。

**WEB** <https://pro.form-mailer.jp/fms/6d3d06de175931>

**FAX** 03-6432-0042

**メール** [chibakanko@ijcee.com](mailto:chibakanko@ijcee.com)

WEBサイトからのお申し込みはこちら



#### ！ ご注意ください

※受付の締め切りは各研修の開催日の1週間前になりますのでご注意ください。

※お申込み多数の場合は抽選のうえ、受講者を決定させていただきます。

※当日は受付の際に、お名前を確認させていただきます。

※下記「お問合せ/受講申し込みに関する個人情報のお取り扱いについて」に同意の上、お申し込みをお願い致します。

※団体（社）でお申し込みの場合、一団体（社）で2名を限度とします。

※受講にあたり特別な配慮が必要でしたら、ご連絡ください。

### 「海外観光ゲストへのおもてなしスキル向上研修」お申込書

日程・会場	2019年12月16日(月)千葉県教育会館		
氏名	ふりがな	性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> 回答しない
住所	※市区町村まで	年代	<input type="checkbox"/> 10~20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代以上
メールアドレス	TEL		
勤務先	<input type="checkbox"/> 宿泊施設 <input type="checkbox"/> 飲食店 <input type="checkbox"/> 観光施設 <input type="checkbox"/> 物販店 <input type="checkbox"/> その他( )		
業務内容	<input type="checkbox"/> 経営・マネジメント <input type="checkbox"/> インバウンド対応 <input type="checkbox"/> 接客 <input type="checkbox"/> その他( )		
外国人観光客への対応に関して、困った経験があれば教えてください。			
今回の研修への参加理由や、期待することを教えてください。			

#### お問い合わせ / 受講申し込みに関する個人情報のお取り扱いについて

- (1) 事業者の名称: True Japan Tour 株式会社
- (2) 個人情報の利用目的: 取得した個人情報は、お問合せへの対応、本セミナー等についてのご連絡および運営管理、アンケートのお願い、セミナー等参加後のご意見・ご感想のお願い、統計資料作成等の目的のために利用いたします。
- (3) 個人情報の第三者提供について: 取得した個人情報は、ご本人の同意がある場合、または法令に基づく場合を除き、第三者に提供することはありません。
- (4) 個人情報の安全管理措置について: 取得した個人情報については、漏洩、滅失または毀損の防止と是正、その他個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じます。

## お問い合わせ

### 千葉県海外観光ゲストへのおもてなしスキル向上研修事務局 True Japan Tour 株式会社

**TEL** 03-6432-0194

**メール** [chibakanko@ijcee.com](mailto:chibakanko@ijcee.com)

※本事業はTrue Japan Tour 株式会社千葉県より受託して運営している事業です。



観光・宿泊関連事業の経営者、管理者およびインバウンドご担当者向け

# 海外観光ゲストへの おもてなしスキル向上研修

ホール千葉で「おもてなし」



チーバくん

東京2020に向けて

- 外国人観光客の受入が心配だ。
- 外国人観光客にもっと来てもらいたい。
- 外国人観光客を最高のおもてなしで迎えたい。

そんなあなたに外国人観光客が喜ぶおもてなしのノウハウをお伝えします。

参加無料!  
受付時間  
10:00～

## 研修① インバウンド対策

外国人観光客を受け入れるための必要な基礎知識やスキルを習得します。

10:30～ **木更津市 九十九里町**

日本旅館での外国人集客のポイント

Tyler Lynch (タイラー・リンチ) 氏

長野県千曲市、戸倉上山田温泉 旅館「亀清」主人



アメリカ合衆国シアトル出身。廃業の危機にあった妻の家業の旅館業に参画し、手作りで露天風呂を作るなど既存の旅館運営の常識を覆す様々な改革を行い、人気旅館として立て直した。

10:30～ **南房総市 勝浦市**

異文化理解とホスピタリティ

山口 和加子 氏

NPO日本文化体験交流塾副理事長、英語通訳案内士



東京都内定期観光(はとバス)英語ガイドの第一人者。新潟県、熊本県、山梨県等講演依頼も多い。本年は、外務省から日本文化紹介の専門家として、UAE、サウジアラビア、ヨルダンに派遣予定。

12:15～ **ハラルフード研修** 実際にハラルフード(イスラム教の方の食事)を食べ、理解を深めて頂きます。

## 研修② ユニバーサル対応

外国人を含めた高齢者や障害者の方などの受入れに必要な知識やスキルを習得します。

13:00～ **木更津市**

ユニバーサル対応の心構え

篠塚 恭一 氏

NPO法人日本トラベルヘルパー協会理事長



トラベルヘルパーの人材育成、行動に不自由のある人への外出支援ノウハウを公開し、都市高齢者と地方の健康資源を結ぶ、超高齢社会のサービス事業創造に奮闘している。

13:00～ **九十九里町 南房総市 勝浦市**

障がい者目線で伝えるバリアフリー対応

佐藤 由香利 氏

NPO法人ふくしまバリアフリーツアーセンター長



障がい者としてふくしまバリアフリーセンターで、バリアフリー観光案内窓口およびバリアフリー観光の普及活動を行っている。

## 研修③ 災害発生時における外国人対応

13:45～ **各会場共通**

NPO法人日本文化体験交流塾事務局長

土屋 雄三 氏

## 研修④ ICT 機器を活用した外国人対応

14:10～ **各会場共通**

英語通訳案内士

岸 蘭丸 氏

## 研修会場・スケジュール **定員40名**

12月4日(水) **木更津会場**



木更津市中央公民館  
木更津市富士見1-2-1

**駐車場** なし(近隣の駐車場をご利用ください)

JR木更津駅から徒歩3分

12月11日(水) **九十九里会場**



九十九里町立中央公民館  
九十九里町片貝2915

**駐車場** あり

JR東金駅から本須賀行きバス30分、  
九十九里町役場前バス停で下車

12月13日(金) **南房総会場**



南房総市丸山公民館  
南房総市岩糸2489番地

**駐車場** あり

JR館山駅から館山日東バス・鴨川日東バス  
館山亀田病院前で25分、古川バス停下車徒歩10分  
JR南三原駅から徒歩25分

12月19日(木) **勝浦会場**



勝浦キュステ  
勝浦市沢倉523番地1

**駐車場** あり

JR勝浦駅から徒歩20分  
勝浦駅からミレーニア勝浦循環線で5分  
勝浦市役所下車 徒歩3分

# お申し込み先

## 千葉県海外観光ゲストへのおもてなしスキル向上研修事務局

観光・宿泊関連事業の経営者およびインバウンドご担当者向けの研修は、このチラシの会場以外にも千葉市会場でも行われます。また、観光宿泊関連事業者向けの語学（英語、中国語）の研修も県内5か所で行われます。  
WEBサイト <https://www.chibakanko.com/> をご覧いただき、ご関心ありましたらお申し込みください。

### True Japan Tour 株式会社

下記のいずれかの方法より内容をご記入の上、お申し込みをお願い致します。

**WEB** <https://pro.form-mailer.jp/fms/6d3d06de175931>

**FAX** 03-6432-0042

**メール** [chibakanko@ijcee.com](mailto:chibakanko@ijcee.com)

WEBサイトからの  
お申込みはこちら



### ！ ご注意ください

- ※受付の締め切りは各研修の開催日の1週間前になりますのでご注意ください。
- ※お申込み多数の場合は抽選のうえ、受講者を決定させていただきます。
- ※当日は受付の際に、お名前を確認させていただきます。
- ※下記「お問合せ/受講申し込みに関する個人情報のお取り扱いについて」に同意の上、お申し込みをお願い致します。
- ※団体（社）でお申し込みの場合、一団体（社）で2名を限度とします。
- ※受講にあたり特別な配慮が必要でしたら、ご連絡ください。

## 「海外観光ゲストへのおもてなしスキル向上研修」お申込書

希望の 日程・会場 <small>※必ずご記入ください</small>	<input type="checkbox"/> 12月 4日(水)木更津市中央公民館 <input type="checkbox"/> 12月13日(金)南房総市丸山公民館	<input type="checkbox"/> 12月11日(水)九十九里町立中央公民館 <input type="checkbox"/> 12月19日(木)勝浦キュステ	
氏名	ふりがな	性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> 回答しない
住所	※市区町村まで	年代	<input type="checkbox"/> 10~20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代以上
メールアドレス		TEL	
勤務先	<input type="checkbox"/> 宿泊施設 <input type="checkbox"/> 飲食店 <input type="checkbox"/> 観光施設 <input type="checkbox"/> 物販店 <input type="checkbox"/> その他( )		
業務内容	<input type="checkbox"/> 経営・マネジメント <input type="checkbox"/> インバウンド対応 <input type="checkbox"/> 接客 <input type="checkbox"/> その他( )		
外国人観光客への対応に関して、困った経験があれば教えてください。			
今回の研修への参加理由や、期待することを教えてください。			

### お問い合わせ / 受講申し込みに関する個人情報のお取り扱いについて

- (1)事業者の名称: True Japan Tour 株式会社
- (2)個人情報の利用目的: 取得した個人情報は、お問合せへの対応、本セミナー等についてのご連絡および運営管理、アンケートのお願い、セミナー等参加後のご意見・ご感想のお願い、統計資料作成等の目的のために利用いたします。
- (3)個人情報の第三者提供について: 取得した個人情報は、ご本人の同意がある場合、または法令に基づく場合を除き、第三者に提供することはありません。
- (4)個人情報の安全管理措置について: 取得した個人情報については、漏洩、滅失または毀損の防止と是正、その他個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じます。

### お問い合わせ

## 千葉県海外観光ゲストへのおもてなしスキル向上研修事務局 True Japan Tour 株式会社

**TEL** 03-6432-0194

**メール** [chibakanko@ijcee.com](mailto:chibakanko@ijcee.com)

※本事業はTrue Japan Tour 株式会社千葉県より受託して運営している事業です。



観光・宿泊関連事業の従事者向け

# 海外観光ゲストへの おもてなしスキル向上研修

東京2020に向けて

- 外国人観光客への接客に不安がある。
  - 外国人観光客との会話のコツをつかみたい。
  - 外国人観光客を最高のおもてなしで迎えたい。
- そんなあなたに外国人観光客が喜ぶおもてなしのノウハウをお伝えします。



ホール千葉で「おもてなし」



チーパくん

参加無料!

英語に自信がなくても大丈夫!

役立つプレゼントつき!

受付時間 12:30~

## 研修内容

### 英語クラス

研修① 13:00~

#### おもてなし現場の課題解決法

- 外国人を受け入れるための心得・考え方
- 異文化理解

研修② 14:00~

#### おもてなし現場での実践英語研修

- 通訳案内士が教える、基本英語を使った会話法
- 外国人ネイティブとのロールプレイ

### 中国語クラス

研修① 13:00~

#### 様々な国からのお客様への対応

- アジアからのお客様へのおもてなしのポイント
- ハラール対応

研修② 13:40~

#### ICT等を使ったコミュニケーション

- コミュニケーションシートを使った会話

研修③ 14:10~

#### おもてなし現場での実践中国語研修

- 中国人ネイティブとのロールプレイ



### すぐ話せる簡単おもてなし英語

様々な場面で使える会話集  
簡単な単語を使うから苦手でも話せる



### 双方向コミュニケーションシート

指さしで簡単!  
英語・中国語・韓国語に対応

## 研修会場・スケジュール 定員15名

### 千葉市会場

英語 1月7日(火)・28日(火)  
中国語 2月4日(火)



千葉県教育会館  
千葉市中央区中央4丁目13-10

駐車場 なし  
(近隣の駐車場をご利用ください)  
徒歩/JR千葉駅...20分 JR本千葉駅...12分  
京成千葉中央駅...12分  
バス/JR千葉駅東口...2番、3番より乗車  
中央4丁目にて下車...徒歩3分

### 勝浦会場

英語 1月9日(木)  
中国語 1月30日(木)



勝浦キュステ  
勝浦市沢倉523番地1

駐車場 あり  
JR勝浦駅から徒歩20分  
勝浦駅からミレーニア勝浦循環線で5分  
勝浦市役所下車 徒歩3分

### 南房総会場

英語 1月16日(木)  
中国語 2月12日(水)



南房総市丸山公民館  
南房総市岩糸2489番地

駐車場 あり  
JR館山駅から館山日東バス・鴨川日東バス  
館山亀田病院線で25分、  
古川バス下車徒歩10分  
JR南三原駅から徒歩25分

### 九十九里会場

英語 1月23日(木)  
中国語 2月20日(木)



九十九里町立中央公民館  
九十九里町片貝2915

駐車場 あり  
JR東金駅から本須賀行きバス30分、  
九十九里町役場前バス停で下車

### 木更津会場

英語 2月6日(木)  
中国語 2月26日(水)



木更津市中央公民館  
木更津市富士見1-2-1

駐車場 なし  
(近隣の駐車場をご利用ください)  
JR木更津駅から徒歩3分



# お申し込み先

## 千葉県海外観光ゲストへのおもてなしスキル向上研修事務局

### True Japan Tour 株式会社

下記のいずれかの方法より内容をご記入の上、お申し込みをお願い致します。

**WEB** <https://pro.form-mailer.jp/fms/6d3d06de175931>

**FAX** 03-6432-0042

**メール** [chibakanko@ijcee.com](mailto:chibakanko@ijcee.com)

WEBサイトからの  
お申込みはこちら



### ! ご注意ください

※受付の締め切りは各研修の開催日の1週間前になりますのでご注意ください。

※お申込み多数の場合は抽選のうえ、受講者を決定させていただきます。

※当日は受付の際に、お名前を確認させていただきます。

※下記「お問合せ/受講申し込みに関する個人情報のお取り扱いについて」に同意の上、お申し込みをお願い致します。

※団体(社)でお申し込みの場合、一団体(社)で2名を限度とします。

※受講にあたり特別な配慮が必要でしたら、ご連絡ください。

## 「海外観光ゲストへのおもてなしスキル向上研修」お申込書

希望の 日程・会場 <small>※必ずご記入ください</small>	<英語>		
	<input type="checkbox"/> 1月7日(火) 千葉県教育会館	<input type="checkbox"/> 1月9日(木) 勝浦キュステ	<input type="checkbox"/> 1月16日(木) 南房総市丸山公民館
	<input type="checkbox"/> 1月23日(木) 九十九里町立中央公民館	<input type="checkbox"/> 1月28日(火) 千葉県教育会館	<input type="checkbox"/> 2月6日(木) 木更津市中央公民館
	<中国語>		
	<input type="checkbox"/> 1月30日(木) 勝浦キュステ	<input type="checkbox"/> 2月4日(火) 千葉県教育会館	<input type="checkbox"/> 2月12日(水) 南房総市丸山公民館
	<input type="checkbox"/> 2月20日(木) 九十九里町立中央公民館	<input type="checkbox"/> 2月26日(水) 木更津市中央公民館	
氏名	ふりがな	性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> 回答しない
住所	※市区町村まで	年代	<input type="checkbox"/> 10~20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代以上
メールアドレス		TEL	
勤務先	<input type="checkbox"/> 宿泊施設 <input type="checkbox"/> 飲食店 <input type="checkbox"/> 観光施設 <input type="checkbox"/> 物販店 <input type="checkbox"/> その他( )		
業務内容	<input type="checkbox"/> 経営・マネジメント <input type="checkbox"/> インバウンド対応 <input type="checkbox"/> 接客 <input type="checkbox"/> その他( )		
外国人観光客への対応に関して、困った経験があれば教えてください。			
今回の研修への参加理由や、期待することを教えてください。			

### お問い合わせ / 受講申し込みに関する個人情報のお取り扱いについて

- (1)事業者の名称: True Japan Tour 株式会社
- (2)個人情報の利用目的: 取得した個人情報は、お問合せへの対応、本セミナー等についてのご連絡および運営管理、アンケートのお願い、セミナー等参加後のご意見・ご感想のお願い、統計資料作成等の目的のために利用いたします。
- (3)個人情報の第三者提供について: 取得した個人情報は、ご本人の同意がある場合、または法令に基づく場合を除き、第三者に提供することはありません。
- (4)個人情報の安全管理措置について: 取得した個人情報については、漏洩、滅失または毀損の防止と是正、その他個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じます。

### お問い合わせ

## 千葉県海外観光ゲストへのおもてなしスキル向上研修事務局 True Japan Tour 株式会社

**TEL** 03-6432-0194

**メール** [chibakanko@ijcee.com](mailto:chibakanko@ijcee.com)

※本事業はTrue Japan Tour 株式会社千葉県より受託して運営している事業です。