

『一步先行く』インバウンド  
接客セミナー参加無料  
先着順  
定員30名

年々最多の訪日外国人観光客数を更新する現状、観光客受入に携わる現場においてはどのような受け入れ態勢が求められているのでしょうか——。山形県においても、今後増えることが想定される外国人観光客に対し、観光の対応現場において山形らしいおもてなしやコミュニケーションが円滑に行われることを目的とし、業種に応じた外国人観光客接客研修を実施いたします。インバウンドへの理解を深め、実践的なコミュニケーションスキルを身につけ、対応力の強化をはかりましょう。

## 全3回セミナー内容

(各回120分。山形県内各4地域にて同様の内容を行います。詳細の日程は裏面を参照)

## 宿泊業向け

(宿泊業にてお客様の対応に従事するマネージャー・従業員の方対象)

## 1回目 訪日客の現状と傾向・英語接客のメンタル醸成\*1

- 日本・東北・山形の訪日客
- 訪県外国人観光客の傾向と対策
- 受入準備・誘客
- なぜインバウンドをやるか
- 英語で接客をするためのメンタル

## 2回目 発音矯正・接客英語フレーズ習得

- カタカナで発音矯正
- 接客対応
- おすすめ・接客(チェックイン・日常会話・周辺案内・チェックアウト)
- 会計・お見送り

## 3回目 接客英語ロールプレイ

- 前回のおさらい
- ペアでのロールプレイ

## 飲食店向け

(飲食店にてお客様の対応に従事するマネージャー・従業員の方対象)

## 1回目 訪日客の現状と傾向・英語接客のメンタル醸成\*1

- 日本・東北・山形の訪日客
- 訪県外国人観光客の傾向と対策
- 受入準備・誘客
- なぜインバウンドをやるか
- 英語で接客をするためのメンタル

## 2回目 発音矯正・接客英語フレーズ習得

- カタカナで発音矯正
- 接客対応
- おすすめ・接客(注文・フォローアップ・バッシング・追加注文)
- 会計・お見送り

## 3回目 接客英語ロールプレイ

- 前回のおさらい
- ペアでのロールプレイ

\*1は業種を問わずほぼ同様の内容です

物販、観光案内、通訳案内に対応したインバウンド接客セミナーも行います。他業種のご案内は山形県HPなどで別途ご案内いたします。

## 講師 Lecturer 株式会社ライフブリッジ

## 『伊豆ダロー? = 以上でよろしいですか?』

長期の海外経験を活かし東北を中心にインバウンド・接客英語の講演実績多数。言語能力の向上はもちろん、コミュニケーション能力向上に焦点を当てたわかりやすい講義内容が定評のセミナーです。カタカナを読むだけで通じる楽しい参加型の講演で、3回通して『話せるようになる』ための実践的な内容でインバウンドによる売上げUP・インバウンド受入力UPを強力にバックアップします。

代表取締役  
櫻井 亮太郎海外事業部長  
阿部 千賀子

お申込み・問い合わせ詳細は裏面にて➡

## インバウンド接客セミナー <飲食店向け>会場・日程

回 \ 地域	村山地域	最上地域	置賜地域	庄内地域
第1回	11月14日(月) 14:00-16:00 村山総合支庁(402会議室)	11月16日(水) 09:00-11:00 新庄市役所上下水道庁舎2F(第1・2会議室)	11月17日(木) 09:00-11:00 置賜総合支庁(講堂)	11月21日(月) 09:00-11:00 庄内総合支庁(家畜保健衛生課研修室)
第2回	11月18日(金) 09:00-11:00 村山総合支庁(301会議室)	11月28日(月) 09:00-11:00 ゆめりあ2F(会議室)	11月18日(金) 14:00-16:00 伝国の杜(小会議室)	11月29日(火) 14:00-16:00 庄内総合支庁(家畜保健衛生課研修室)
第3回	12月2日(金) 09:00-11:00 村山総合支庁(402会議室)	12月6日(火) 09:00-11:00 最上総合支庁(講堂)	12月8日(木) 09:00-11:00 置賜総合文化センター(301会議室)	12月8日(木) 09:00-11:00 庄内総合支庁分庁舎(2号会議室)

## インバウンド接客セミナー <宿泊施設向け>会場・日程

回 \ 地域	村山地域	最上地域	置賜地域	庄内地域
第1回	11月14日(月) 11:00-13:00 村山総合支庁(402会議室)	11月16日(水) 14:00-16:00 新庄市役所上下水道庁舎2F(第1・2会議室)	11月17日(木) 14:00-16:00 置賜総合支庁(講堂)	11月21日(月) 14:00-16:00 庄内総合支庁(家畜保健衛生課研修室)
第2回	11月24日(木) 11:00-13:00 村山総合支庁(402会議室)	12月2日(金) 14:00-16:00 新庄市役所上下水道庁舎2F(第1・2会議室)	11月28日(月) 14:00-16:00 置賜総合支庁(講堂)	11月25日(金) 14:00-16:00 庄内総合支庁分庁舎(2号会議室)
第3回	12月2日(金) 14:00-16:00 村山総合支庁(402会議室)	12月6日(火) 14:00-16:00 最上総合支庁(講堂)	12月7日(水) 11:00-13:00 置賜総合文化センター(203会議室)	12月8日(木) 14:00-16:00 庄内総合支庁分庁舎(2号会議室)

※開場はセミナー開始30分前から

各会場のアクセス方法について:

村山総合支庁

<http://www.pref.yamagata.jp/ou/sogoshicho/murayama/301001/access.html>

最上総合支庁

[http://www.pref.yamagata.jp/regional/mogami\\_bo/guidance/access/7314001annai.html](http://www.pref.yamagata.jp/regional/mogami_bo/guidance/access/7314001annai.html)

置賜総合支庁

[http://www.pref.yamagata.jp/regional/okitama\\_bo/guidance/access/7325001guide.html](http://www.pref.yamagata.jp/regional/okitama_bo/guidance/access/7325001guide.html)

庄内総合支庁 分庁舎2号会議室

<http://www.pref.yamagata.jp/ou/sogoshicho/shonai/337001/ShichoAccess.html>

庄内総合支庁 家畜保健衛生課研修室

同上

新庄市役所 上下水道庁舎

<http://www.city.shinjo.yamagata.jp/s013/020/080/20150225184126.html>

ゆめりあ(最上広域交流センター)

<http://www.ecopolis.or.jp/yumeria/top.html>

置賜総合文化センター

<http://www.okisou-bunka.jp/>

伝国の杜

<http://www.denkoku-no-mori.yonezawa.yamagata.jp/info.htm>

**申込**

**11月1日(火)よりWEB申込受付開始**※各回締め切りは開催日2営業日前まで

WEB申込URL: [https://s-kantan.com/pref-yamagata-u/offer/offerList\\_detail.action?tempString=inbound](https://s-kantan.com/pref-yamagata-u/offer/offerList_detail.action?tempString=inbound)

こちらのQRコードからもWEB申込URLにアクセスできます⇒



※お申込み時点で定員に達していた場合、WEBお申込後ご参加をお断りする場合がございます。その場合は直接ご連絡を差し上げます。ご了承ください。

**問合せ**

変更・キャンセル・研修内容へのお問合せは

山形県インバウンド接客セミナー 運営管理事務局

担当者: 横下 TEL 050-3151-2309 / 050-3151-3527 (平日 09:00~17:00)

山形县委託事業 外国人観光客接客研修事業 (山形県インバウンド・国際交流推進課)