

# 外国人観光客等おもてなし研修会

参加費無料！

## 開催のご案内

2/14(木)、2/15(金)開催  
定員各100名！

台北便の就航、クルーズ船の寄港、さらに北陸新幹線開業を見据え、外国人観光客のニーズに対応し、質の高いサービスが提供できるよう、外国人観光客を迎えるために必要な文化風習等の基礎情報や求められるサービス、おもてなし方法等を学ぶ研修を開催します。

**商店街、ショッピングセンター、飲食店等で主に接客担当スタッフの方が対象です。**

富山と高岡の2会場で実施します！

〈高岡会場〉平成25年2月14日(木) 午前10時～午後4時  
高岡商工ビル802・803号室  
(高岡市丸の内1-40)

〈富山会場〉平成25年2月15日(金) 同上  
富山県総合情報センター1階セミナー室  
(富山市高田527)



### プログラム

#### ■ 第1部 ～はじめに～

「外国人観光客おもてなし」 10:00～14:00

講師：株式会社JTB総合研究所 研究員 渡邊 浩良 氏

外国人観光客数や経済効果等の基礎知識から、指さしカードや案内看板などの外国語標記の導入効果、銀聯カードの導入効果・手続き等についてご紹介します。



#### ■ 第2部 ～先進事例に学ぶ～

「先進商店街の取組み」 14:00～15:00

講師：一般社団法人長崎サービスアンドディベロップメンツ

代表理事 高橋 孝次 氏

長崎浜んまち商店街振興組合連合会は、商店街としては全国で最大規模の全約350店舗のうち約300店舗が銀聯に対応する端末を導入しています。

銀聯に対応していれば貴重な現金を使わずに買い物が可能となるため、中国人観光客にとっては大きなメリットとなり、商店街の売上拡大が期待されます。この銀聯導入の取組みなどの先進事例についてお話いただきます。



#### ■ 第3部 ～実践編～

「接客マナーとコミュニケーション実習」 15:00～16:00

講師：株式会社JTBサポート中部 通訳案内士 六鹿 桂子 氏

外国人の文化風習、接客マナーの基本や、コミュニケーション実習、トラブルへの対応等についてご説明します。

■主催 富山県商工労働部商業まちづくり課

■実施主体・問合せ先 (株)JTB中部富山支店 〒930-0003 富山市桜町1-1-36

TEL 076-441-1310 FAX 076-441-1310

【お申し込み上の注意事項】

○受講料は無料です。

○お申し込みは、FAXにてお願いします。

○募集定員（各会場100名）になり次第、締め切らせていただきます。受講決定の連絡や参加証の送付は行いませんので、ご了承ください。（定員超過により参加できない場合のみ連絡いたします。）

**お申込期日 2月8日（金）まで**

**外国人観光客等おもてなし研修会 参加申込書**

フリガナ						
店名・会社名						
団体名						
所在地		〒	電話番号			
			FAX			
			Eメール			
参加者	①	フリガナ	性別	部署・役職	○印をご記入下さい。 高岡会場 富山会場 【2月14日(木)】 【2月15日(金)】	
		氏名	男・女			
	②	フリガナ	性別	部署・役職	○印をご記入下さい。 高岡会場 富山会場 【2月14日(木)】 【2月15日(金)】	
		氏名	男・女			
	③	フリガナ	性別	部署・役職	○印をご記入下さい。 高岡会場 富山会場 【2月14日(木)】 【2月15日(金)】	
		氏名	男・女			
	通信欄					

注) ご記入いただいた個人情報は、本研修会の目的に以外には使用いたしません。

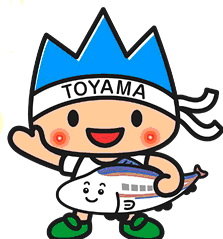
お問合せ

**外国人観光客等おもてなし研修会 事務局**

(株式会社JTB中部 富山支店内)

TEL 076-441-1310 (不在の場合は431-7581:富山支店営業課)

お問合せ時間 月～金 9:30～17:30 (土・日・祝日・年末年始を除く)



元気とやまマスコット  
きときと君

皆さまのご参加を心からお待ちしております

↓ **FAX 076-441-1310** ↓