

# 「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」 研修参加者募集のご案内



## 観光庁監修・全国通訳案内士による研修のご案内

### 「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修とは」

本研修は、インバウンド対応能力強化に向けた観光庁の事業です。本事業のために養成した全国通訳案内士を講師とし、専門家が監修したカリキュラムにそって、全国各地で研修を開催します。

研修開催日 令和4年 **9月11日(日) 12:30~16:10** (受付12:00~)

研修開催場所 **阿蘇草原保全活動センター** 熊本県阿蘇市小里656番地

カリキュラム (中級クラス+中国語: 定員30名)

項目	時間	研修の内容
開講	15分	・趣旨説明
基本講義	50分	○外国人対応の基本を学ぶ ・異文化理解と接遇マナー／・日本人の常識は外国人の常識とは限らない／・求められるのは「話すための英語」 ・宗教などの世界の文化／・緊急事態に備える30の動詞による基本的な英語表現 ○「多言語コミュニケーションシートの使い方」 ○「スマートフォン等を活用した多言語翻訳ツールの使い方」
休憩	5分	
英語会話	90分	初級編の各項目に対して、より正しい英語表現、より丁寧な英語表現、より複雑な状況に対応できる英会話を指導。 場面別の英語会話のうち、以下の点についても学ぶ。 ・レストランや飲食店での対応                      ・日本独特なものの表現                      ・トラブル対応
休憩	10分	
中国語講師による研修	50分	コミュニケーションシートや翻訳アプリなどのツールを実際に活用し、言語がわからなくてもできる対応を身に着けます。

受講対象者のイメージ

- ・ホスピタリティの高いサービスの提供により、顧客満足度を高めたい方
- ・お客様からの様々なご要望や質問等にも柔軟に臨機応変な対応ができるよう語学・コミュニケーション能力を高めたい方
- ・アレルギーや宗教等の違いにも配慮した対応を学び、様々なお客様を迎えたい方

お申込み方法 「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」参加申込書 (別紙)

お申込み期日 令和4年 **8月26日(金) 17時**

お申込み先 **Eメール又はFAXにて別紙申込書をお送りください。**  
**Eメール [youko-s@city.aso.lg.jp](mailto:youko-s@city.aso.lg.jp)**  
**FAX [0967-22-4566](tel:0967-22-4566)**

※新型コロナウイルス感染症拡大状況によりましては、中止またはオンライン研修に変更することがあります。

# 研修のポイント

## 単なる語学研修ではありません！

訪日外国人旅行者への接客で重要なシーンにスポットを当てカリキュラムが組まれています。インバウンド対応を学ぶ内容で、語学の初心者でも参加できる実践的なカリキュラムです。

## インバウンド対応のプロが講師です！

全国通訳案内士は、様々な訪日外国人旅行者をご案内しているインバウンド対応のプロです。全国通訳案内士の国家資格を有する人材の中から、講師養成事業で選定された人材を講師に据えました。

## これでインバウンド対応も怖くない！

スマホやコミュニケーションシートの利用方法を習得し、語学が苦手な方でもインバウンドに対応できることを学びます。

## 英語以外の対応も可能に！

研修参加者に配布されるコミュニケーションシートは、3か国(3冊)分あり様々な言語に対応できるツールになっています。

## 教材が豊富で素晴らしい！

訪日外国人旅行者に対する典型的なシーンを洗い出し、その部分に特化した対応例を集約しています。これまで困っていたインバウンドに対応する様々な場面でも対処できるよう、本研修の教材一式には多くの対応例が収められ、学習内容をそのまま実践に移せるよう配慮されています。本事業のために専門家が制作した充実の**6種類の教材は、インバウンドの対応シーンに絞ったオリジナルの力作**です。6種類（3種類のテキスト、3種類のコミュニケーションシート）の教材を**参加者全員に配布**します！

## 研修参加者様へ 事前準備のお願い

研修前に**インストール**を必ずお願いします。



アプリのアイコンはこちら⇒

研修で「スマートフォン等を活用した多言語翻訳ツールの使い方」で利用します。アプリ「Voice Tra」をご自身のスマートフォンやタブレットにインストールをお願いします。

●インストール方法  
「VoiceTra <ボイストラ>」のHPにアクセス



ご自身の端末(2種類)に合わせて、ダウンロードとインストールをお願いします。

- 1) App Store (iPhone)
- 2) Google Play (Android)

## 通訳案内士が教える外国人受け入れの基礎知識（全123ページ）



訪日外国人旅行者の接客のプロである全国通訳案内士が、外国人のお客様を受け入れるにあたって知っておくべき基本的な知識を解説しています。また、対応できない言語をお話されるお客様ともしっかりコミュニケーションが取れる、簡単で便利なアプリの使い方などについても丁寧に解説しています。

## 英語テキスト（初級）（全150ページ）



現場ですぐに使える実用例文～これでばっちり！外国人のお客様対応～

外国人のお客様への受け入れ対応にまだ踏み出せないでいる方や、これから強化していきたい方、外国人のお客様対応のコツを学びたい方を対象に作られたテキストです。言葉に頼らないコミュニケーションのコツや工夫を場面ごとに例を挙げて解説しています。

## 英語テキスト（中級）（全163ページ）



難しい場面も対応できる！～カリスマ通訳案内士が教える中級英会話集～

外国人のお客様の満足度を高めるために本書をご活用ください。お客様からの様々なご要望、ご質問に柔軟で臨機応変な対応をするために役立つ表現と厳選された単語を紹介します。

## コミュニケーションシート（3言語3冊）（1冊あたり28ページ）



ペンや指で押さえて使えるコミュニケーションシート

特に意思疎通が難しい場面での表現や情報をまとめました。

英語を含む3言語（英語・中国語（簡体字）・韓国語）に対応！