

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

参加費  
無料



## 「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修とは」

訪日外国人観光客（＝インバウンド）への対応力をアップするための研修です。国家資格「全国通訳案内士」を持つ講師による研修で、外国人対応の際の「より適切な」「より丁寧な」英語表現、「複雑な状況に対応できる」英会話を学びます。専門家が監修したカリキュラム＆オリジナル教材を使用。ホテルや観光施設・飲食店で働く方や英語を使った観光のお仕事に興味がある方におすすめです。また、追加研修として、中国語がわからなくても中華圏からの観光客に対応するためのノウハウやヒントも学びます。

研修開催日 令和4年 **2月21日**（月） **13:00～17:00**（受付12:30～）

研修開催場所 **高知城ホール 大会議室**

高知県高知市丸ノ内二丁目1番10号

※お車でお越しの方は、ホールまたは近隣の有料駐車場をご利用ください。

カリキュラム（**中級クラス**：定員30名／4時間）

・今回は初級クラスの研修は実施しません。  
・オンラインでの受講はできません。現地会場にお越しただいての研修となります。

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 ・異文化理解と接客マナー／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」
英語会話	90分	外国人対応の際の、 <b>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。</b> ロールプレイングも取り入れた場面別の英語会話について学ぶ。 ・チェックイン、チェックアウトなど ・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
中国語対応のための追加研修	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、 <b>中国語がわからなくてもできる対応を身につけます。</b> （中国語講師が日本語で研修を実施します）

受講対象者

- ・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で**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、様々なお客様をお迎えしたい方

※英語レベルの目安は、TOEIC550～785（英検2級～準1級）ですが、スコアをお持ちでない方でも、またはそれ以上のスコアをお持ちの方でも大歓迎です。

お申込み方法

EメールまたはFAXで「お名前」「所属会社・団体名」「Eメールアドレス」「電話番号」  
「英語レベル（TOEICスコア等）」「どういった場面で英語を使うことを想定されているか」をご連絡ください。  
※別紙の申込書に記入し送っていただくか、そのままメール本文に入力して送ってください。

お申込み期日

令和4年 **1月28日**（金） **17時** ※ただし、定員30名に達しましたら、期日前であっても締め切らせていただきます。

お申込み先

Eメール：[inbound@kvca.jp](mailto:inbound@kvca.jp) / FAX：088-873-6181

※申込み受付後2日以内にメールで受講確定のご連絡をします。連絡がない場合は、下記お問い合わせ先までお電話ください。

お問合せ先

公益財団法人高知県観光コンベンション協会 国際誘致部 担当：横山、池内  
TEL：088-823-1434 / Eメール：[inbound@kvca.jp](mailto:inbound@kvca.jp)

# 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、語学の中級者向けの**実践的な**カリキュラムとなっています。

## 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し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！

## 地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修 in 高知 (2/21)

# 申込書

※こちらの申込書に記入し送っていただくか、各項目をそのままメール本文に入力して送ってください。

お名前(ふりがな)	
所属会社・団体名	
Eメールアドレス	
電話番号	
英語レベル(目安)	※TOEICや英検のスコアをお持ちでない方は、「日常会話レベル」「ビジネス英語レベル」「高校で学んだ英語レベル」などの表現でご記入ください。
こういった場面で英語を使うことを想定されているか	例)ホテルのフロント、飲食店、観光地ガイド 等

お申込み期日 令和4年 **1月28日** (金) **17時**  
※ただし、定員30名に達しましたら、期日前であっても締め切らせていただきます。

お申込み先 Eメール：[inbound@kvca.jp](mailto:inbound@kvca.jp) / FAX：088-873-6181  
※申込み受付後2日以内にメールで受講確定のご連絡をします。  
連絡がない場合は、下記お問い合わせ先までお電話ください。

お問合せ先 公益財団法人高知県観光コンベンション協会 国際誘致部 担当：横山、池内  
TEL：088-823-1434 / Eメール：[inbound@kvca.jp](mailto:inbound@kvca.jp)