

外国人観光客向け



世界を呼び込め！

別添 1

おもてなし・免税対応研修

山形会場

8月27日月

13:30~15:30(開場 13:00)

【会場】村山総合支庁 402 会議室(4F)
(山形市鉄砲町 2-19-68)

庄内会場

8月31日金

13:30~15:30(開場 13:00)

【会場】庄内総合支庁 41 号会議室(4F)
(三川町大字横山字袖東 19-1)

※ 両会場とも、内容は同じです。
※ 裏面の申込書に記入の上、FAXしてください。

講師紹介

株式会社

ヒト・コミュニケーションズ
渋谷 英輝氏

ヒト・コミュニケーションズ東北
支社に於いて観光・MICE に特化した
人材サービス業務を担当。

ボランティアガイド育成事業や外国
人観光客受入事業の運営等、インバウ
ンド関連事業の運営実績多数。

参加無料

各会場
先着30名

免税店でない店舗
の方も、ぜひご参加
ください。

研修メニュー

外国人観光客
の基礎知識

消費税の
免税制度とは

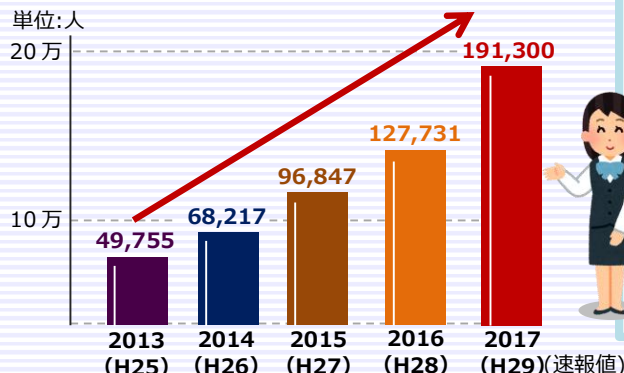
免税手続
の演習

接客の演習



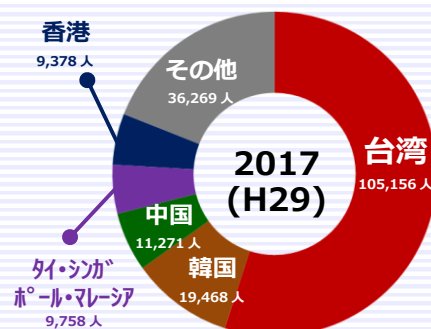
データ
で実感

山形県内を訪れる外国人旅行者数は年々増加↑



県内を訪れる外国人旅行者数は、震災直後に減少しましたが、ここ数年は急増しており、震災前(2010年 83,722人)と比較しても2倍以上増加しています。
また、県内を訪れる旅行者の半数以上は台湾からとなっています。

国籍・地域別旅行者数の内訳



資料：山形県インバウンド・国際交流推進課「外国人旅行者受入実績調査」

お問合せ 事務局：株式会社フィデア総合研究所 担当：齋藤(信)、道家 TEL 023-626-9017

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

免税手続き・おもてなし研修 参加申込書

FAX 023-630-3371

【山形県 商工労働部 商業・県産品振興課 行き】

ご氏名			
企業名・店舗名・団体名・所属			
参加会場 ※ 参加する方に○		山形会場	庄内会場
ご連絡先	電話番号		
	E-mail		

ご氏名			
企業名・店舗名・団体名・所属			
参加会場 ※参加する方に○		山形会場	庄内会場
ご連絡先	電話番号		
	E-mail		

●申込期限 平成 30 年 8 月 22 日(水)



- ・申込期限を過ぎた場合は電話にてお問合せください。
- ・受付票、受講票等は発行しません。当日会場までお越しください。
- ・先着順の受付とします。会場の定員を超えた場合、お申込みいただけないことがございます。
- ・記入いただいた個人情報については、本研修に関する目的以外で利用することはありません。
- ・参加者の欄が足りない場合は、本書をコピーしてご利用ください。

外国人観光客向け  世界を呼び込め！

おもてなし・免税対応研修

in 庄内

開催日時 **9/11 (火)**

13:30~16:00 開場13:00

- ② 13:30~ おもてなし力向上研修
③ 14:30~ 免税対応研修

開催場所 **庄内総合支庁
41号会議室**

※基礎講座①は庄内では開催されません。

基礎講座

①「ロコミサイト活用研修」



株式会社アクティビティジャパン
代表取締役 小川 雄司 氏

HISグループのOTA(オンライン旅行会社)・アクティビティジャパンが、ロコミサイトの活用術を徹底的に伝授します。ロコミサイトの種類や特徴はもちろん、自社サイトへの誘導を促すスキルを学びます。

②「おもてなし力向上研修」



Fulford Enterprises Ltd.
CEO アダム・フルフォード 氏

日本文化を世界に案内するNHK World-Japanテレビ番組の英語監修者。外国人観光客を通して発見する地元の新たな魅力、その活用方法などを解説します。

③「免税対応研修」



株式会社J&J事業創造 開発本部マネージャー
(一社)ジャパンショッピングツーリズム協会
地域・連携事業担当部長 遊佐 知広 氏

売上向上のための重要なツール「免税」について分かりやすく解説します。免税店登録についても説明します。

各会場先着50名 **参加無料**

in 村山

開催日時 **9/12 (水)**

10:00~14:30 開場 9:30

- ① 10:00~ ロコミサイト活用研修
② 11:00~ おもてなし力向上研修
③ 13:00~ 免税対応研修

開催場所 **山形県庁
1001会議室**

事前告知

「インバウンド対応力向上研修」 応用講座

11月に開催予定

研修時間 3時間



セミナー講師(一例)
柏木 恭子氏

大手ミュージアム施設 インバウンド研修
大手商業施設 インバウンド研修
大手飲食店チェーン インバウンド研修
他多数

業種業態、職業、インバウンドの受入状況、施設のレイアウトやオペレーション等を考慮し、施設に合った最適な接客方法をご提案します。
また、各施設の課題や要望に沿った研修を実施いたします。

【カリキュラム例】

異文化理解(講義)	欧米・アジア・その他諸外国人が期待している「おもてなし」
接客基礎(演習)	顧客満足の5原則 コミュニケーション、ロールプレイング
トラブル対応(演習)	声のトーンと態度 よくあるトラブル対応 ロールプレイング

県内全域

出前型研修

研修を希望する施設

大募集！

お申込み

※裏面の申込書にご記入の上FAX、または、下記サイトより
お申し込みください。http://www.bb-town.jp/seminar/inbound/

お問合せ

事務局：株式会社 フィデア総合研究所 担当：齋藤(信)、道家

TEL 023-626-9017

外国人観光客向け おもてなし・免税対応 研修申込書

FAX 023-626-9038

(集合型研修)

【フィデア総合研究所行き】

基礎講座申込

企業名・店舗名 団体名・所属		具体的 業 種	
所在地	〒 (-)		
連絡先	TEL: () FAX: () E-mail		
受講者氏名 (担当業務)	1. 担当業務 ()	2. 担当業務 ()	
	3. 担当業務 ()	4. 担当業務 ()	
参加研修 ※参加する研修に ☑してください。	庄内会場 9/11 (火) □②「おもてなし力向上研修」 □③「免税対応研修」	山形会場 9/12 (水) □①「ロコミサイト活用研修」 □②「おもてなし力向上研修」 □③「免税対応研修」	

申込期限 平成 30 年 8 月 31 日 (金)

- ・先着順の受付とします。会場の定員を超えた場合、お申込みいただけない場合がございます。
- ・定員に空きがある場合、申込期限を過ぎた場合でも参加を歓迎しております。
その場合は電話にてお問合せください。
- ・受付票、受講票等は発行しません。当日会場までお越しください。
- ・記入いただいた個人情報については、本研修に関する目的以外で利用することはありません。
- ・参加者の欄が足りない場合は、本書をコピーしてご利用ください。

(出前型研修)

応用講座予約申込

企業名・店舗名 団体名・所属		具体的 業 種	
担当者名 (役職名)	(役職名:)		
担当者連絡先	TEL: () FAX: () E-mail		

- ・個別に連絡申し上げます。
- ・先着順の受付とします。予定定員を超えた場合、お申込みいただけない場合がございます。
- ・記入いただいた個人情報については、本研修に関する目的以外で利用することはありません。