

# 東京都外国人旅行者受入サービス向上のためのセミナー開催

## 及びアドバイザー派遣のお知らせ（宿泊事業者向け）

東京都では、外国人旅行者が安心して快適に滞在できる受入環境の整備を推進しています。

このたび、宿泊事業者の皆様を対象に、外国人旅行者受入サービス向上に向けたセミナーを開催します。

また、各事業者の皆様のニーズに応じた助言等を行うアドバイザー派遣も行います。

皆様のご参加をお待ちしております。

### 1. 外国人旅行者受入サービス向上セミナー

外国人旅行者の現状や今後の動向、多言語対応などの受入環境や集客、サービス向上にあたって必要な対応策や先進事例の紹介などを実施

#### 第一回

- (1) 日時：平成28年11月9日（水） 13:30～16:00
- (2) 場所：TKPガーデンシティPREMIUM秋葉原 ホール 2A
- (3) 主な対象：宿泊施設の経営者、マネジメント層

#### 第二回

- (1) 日時：平成28年11月11日（金） 13:30～16:00
- (2) 場所：立川グランドホテル3階 サンマルコ
- (3) 主な対象：宿泊施設の経営者、販売責任者

#### 第三回

- (1) 日時：平成28年11月14日（月） 13:30～16:00
- (2) 場所：大島町開発総合センター 大会議室
- (3) 主な対象：宿泊施設の経営者、マネジメント層

### 2. 外国人旅行者受入に係るアドバイザー派遣

#### ■ 個々の事業者のニーズに対応したアドバイザーを派遣

【実施支援例】現状を踏まえた個別相談、講義形式での社員研修

- (1) 期間：平成28年11月1日（火）から平成29年3月15日（水）の間で最大2回まで
- (2) 対象：都内の宿泊事業者
- (3) 場所：事業者が希望する東京都内指定場所

第一回セミナー内容

日時	平成28年11月9日（水） 13:30から16:00まで（開場13:00）
セミナー内容	<p><b>【40分】区部における外国人旅行者の動向と対応について</b>  <b>◆講師：黒須 宏志</b>（株式会社JTB総合研究所 執行役員・主席研究員 コンサルティング事業部所属）                  ・2020年までの宿泊者の動向や国籍別訪日旅行の現状及び今後の動向からみえてくる、区部の宿泊施設が備えておくべき心構えについて最新トピックスを交えて説明します。</p> <p><b>【40分】宿泊事業者が知っておくべき多様な旅行者の受入ノウハウ</b>  <b>◆講師：遠藤 由理子</b>（株式会社JTBグローバルマーケティング&amp;トラベル 仕入企画部長）                  ・異なる文化や習慣等を持つ外国人旅行者の対応について宿泊事業者はどのような準備や対応をするべきか、また、バリアフリーへの対応について、具体的な事例を交えながら対応策について解説します。</p> <p><b>【60分】すぐに活用できる！接客スキル向上のための人材育成方法を伝授</b>  <b>◆下平 久美子</b>（株式会社 REFINE（リファイン） 代表取締役社長）                  ・すぐに自社で活用できる、接遇のプロフェッショナルが教える接遇スタッフ研修の手法や人材育成のポイントを分かり易く解説します。</p>
定員	200名
会場	TKPガーデンシティPREMIUM秋葉原 ホール2A 東京都千代田区外神田1-7-5 フロントプレイス秋葉原

第二回セミナー内容

日時	平成28年11月11日（金） 13:30から16:00まで（開場13:00）
セミナー内容	<p><b>【40分】多摩地域における外国人旅行者の動向と対応について</b>  <b>◆講師：黒須 宏志</b>（株式会社JTB総合研究所 執行役員・主席研究員 コンサルティング事業部所属）                  ・2020年までの宿泊者の動向や国籍別訪日旅行の現状及び今後の動向からみえてくる、多摩地区の宿泊施設が知っておくべき影響について最新トピックスを交えて説明します。</p> <p><b>【40分】増加する外国人旅行者受入のための多言語対応の基本と応用</b>  <b>◆講師：水谷 初子</b>（株式会社JTBグローバルマーケティング&amp;トラベル 執行役員）                  ・これから外国人旅行者の増加が見込まれる多摩地域の宿泊施設において、多言語対応の基本や宿泊施設の特徴に応じた応用編まで、様々な事例をもとに解説します。</p> <p><b>【60分】自社ホームページや宿泊予約サイトを活用した集客方法</b>  <b>◆講師：高倉 佑介</b>（エクスポート・ジャパン株式会社 Webプロモーション部 ジャパンガイドチームリーダー）                  ・自社ホームページで外国人旅行者の予約を増やすためのポイントや、宿泊予約サイトの活用方法、外国人旅行者が知りたい宿泊施設の情報など、外国人旅行者に響く情報発信方法を解説します。</p>
定員	50名
会場	立川グランドホテル 3階 サンマルコ 東京都立川市曙町 2-14-16

第三回セミナー内容

日時	平成28年11月14日（月） 13:30から16:00まで（開場13:00）
セミナー内容	<p><b>【40分】島しょ地域における外国人旅行者の動向と対応について</b>  <b>◆講師：黒須 宏志</b>（株式会社JTB総合研究所 執行役員・主席研究員 コンサルティング事業部所属）                  ・2020年までの宿泊者の動向や国籍別訪日旅行の現状及び今後の動向からみえてくる、島しょ部への影響について最新トピックスを交えて説明します。</p> <p><b>【40分】これだけはおさえておきたい、受入のための心構え・環境整備</b>  <b>◆講師：水谷 初子</b>（株式会社JTBグローバルマーケティング&amp;トラベル 執行役員）                  ・外国人旅行者受入整備について、宿泊施設がまず初めに行うべき事項やスタッフの心構え、基礎的な言語対応などについて、外国人旅行者の受入を検討または受入を始めようと考えている宿泊事業者向けに、外国人旅行者受入整備の解説を行います。</p> <p><b>【60分】セミナー講師と宿泊事業者による意見交換会及びワークショップ</b>                  ・島しょ地域の宿泊施設経営の方々の生の声を聞き、それぞれが抱えている課題について、講師とともに今後の解決策、進め方について一緒に考えます。</p>
定員	50名
会場	大島町開発総合センター 大会議室 東京都大島町元町 1-1-14

### — セミナー講師陣の紹介 —

#### テーマ「外国人旅行者の動向と対応」

（対象地域：区部・多摩・島しょ）

講師名：黒須 宏志

株式会社JTB総合研究所

執行役員・主席研究員 コンサルティング事業部所属

<経歴>

京都大学卒業後、日本交通公社入社。1989年に財団法人日本交通公社へ移籍。1995年～96年イギリス研修。2013年に株式会社JTB総合研究所へ主席研究員として出向後、2015年執行役員となり現職。

旅行マーケットトレンド研究・マーケット予測を専門分野とし、数多くの公的機関・自治体・観光関連事業者からの調査・研究ならびに講演業務に従事。

#### テーマ「受入環境整備の実態と取組の必要性」

（対象地域：区部・多摩・島しょ）

講師名：水谷 初子

株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル執行役員

<経歴>

欧州地域の海外AGTセールス、観光人材育成、組織開発、JTBブランド戦略推進室長を務めたのち、2016年4月より現職。日本観光振興協会「双方向交流促進委員会」メンバー。

講師名：遠藤 由理子

株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル仕入企画部長

<経歴>

国際旅行事業部、BOUTIQUE JTB責任者を経て、2016年2月より仕入企画部部長となる。

#### テーマ「外国人旅行者接遇」

（対象地域：区部）

講師名：下平 久美子

株式会社REFINE（リファイン）代表取締役社長

<経歴>

日本航空株式会社入社後、国際線客室乗務員を経て、JALコーディネーションサービス株式会社にて客室乗務員教育・企業マナー接客教育を担当。1991年株式会社リファインを設立し、心理学に基づき、人間の魅力開発・コミュニケーション・接客の研究と教育に関わる。鎌倉市教育委員長・日本交流分析協会副理事長・話しことは検定試験官など幅広く活動。日本人・外国人に対する接客・接遇について深い見識を持ち、公的機関・大学・企業における数多くの講演・研修業務だけでなくメディア等の出演経験も豊富。著書も多数。

#### テーマ「外国人旅行者の集客方法」

（対象地域：多摩）

講師名：高倉 佑介

エクスポート・ジャパン株式会社

Webプロモーション部 ジャパンガイドチーム リーダー

<経歴>

中央大学卒業後、印刷会社にて法人営業を担当。2012年より2年半の上海駐在を経て、現職に至る。

世界トップの訪日・在日外国人向けポータルサイトである

「japan-guide.com」の広告・広報を担当。全国の自治体、および大手企業の海外向け情報発信に携わりインバウンド向けプロモーション業務や講演・メディア出演等の広報業務に従事。

### 外国人旅行者受入に係るアドバイザー派遣

外国人旅行者受入に伴う環境整備、人材育成、集客・マーケティング、サービス向上など、各事業者の課題を解決するための助言及び取組事項について提案いたします。

#### 【実施支援例】

- ・施設内の多言語化について、現状を踏まえた個別相談
- ・情報発信や集客方法に関するアドバイス
- ・外国人旅行者受入に係る接遇方法について、講義形式による社員研修 等

実施期間：平成28年11月1日（火）～平成29年3月15日（水）まで / 募集事業所数：30事業者（最大2回）

実施場所：東京都内（多摩地区、島しょ地区含む） / 所要時間：90～120分

### セミナー参加及びアドバイザー派遣申込

■参加費 : 無料（ただし、会場までの交通費、アドバイザー事業で会議室等を利用される場合の費用は各事業者様のご負担をお願いいたします。）

■申し込み方法 : ホームページ、FAXまたはメールにより、必要事項をご記入のうえお申し込みください。

■申し込みホームページ：「宿泊向け外国人旅行者受入サービス向上セミナー・アドバイザーHP」

URL▶ <http://www.lapita.jp/index.html>

■お問い合わせ「宿泊向け外国人旅行者受入サービス向上セミナー・アドバイザー」事務局

TEL : 03-5909-8090 FAX : 03-5909-8100 e-mail : [tokyo-seminar@bwt.jtb.jp](mailto:tokyo-seminar@bwt.jtb.jp)

<申込締切> セミナー：各開催日5日前まで アドバイザー：平成29年3月8日（水）まで

# 東京都外国人旅行者受入サービス向上のためのセミナー 及びアドバイザー派遣申込書（宿泊事業者向け）

- 定員に達し、ご参加いただけない場合、お知らせいたしますので、以下に漏れがないようにご記入ください。  
なお、当日はお送りいただきました「本参加申込書（又は申込メール）」と「お名刺1枚」を必ず持参ください。

1.セミナー参加希望	<input type="checkbox"/> 第一回 セミナー参加（11月9日（水）） <input type="checkbox"/> 第二回 セミナー参加（11月11日（金）） <input type="checkbox"/> 第三回 セミナー参加（11月14日（月））	
2.アドバイザー希望	<input type="checkbox"/> アドバイザー派遣を希望（希望内容： _____ ）	
3.貴施設名 （ご所属）	（フリガナ） -----	
4.ご参加人数	<input type="checkbox"/> 1名 <input type="checkbox"/> 2名 <input type="checkbox"/> 3名 <input type="checkbox"/> その他    名	
5.ご来場者名 （ご担当者名）	部署名	役職
	（フリガナ） -----	
	お名前	
6.ご住所 （所在地）	〒	
7.ご連絡先	TEL	（            ）
	FAX	（            ）
	e-mail	@
8.ご同伴者名	（フリガナ）	（フリガナ）
	-----	-----
	お名前	お名前
9.セミナー及びアドバイザー派遣に対する要望等		

【個人情報の取扱いに関して】

この申込書において知り得た個人情報は、当セミナーまたはアドバイザー派遣、東京都及び事務局からのご案内に関する以外に利用しません。

## 会 場

第一回 セミナー（11月9日（水））会場  
**TKPガーデンシティ  
 PREMIUM秋葉原 ホール2A**  
 東京都千代田区外神田1-7-5  
 フロントプレイス秋葉原  
<http://www.kashikaigishitsu.net/facilitys/gcp-akihabara/>

第二回 セミナー（11月11日（金））会場  
**立川グランドホテル  
 3階サンマルコ**  
 東京都立川市曙町 2-14-16  
<http://tachikawa.khgrp.co.jp/>

第三回 セミナー（11月14日（月））会場  
**大島町開発総合センター  
 大会議室**  
 東京都大島町元町 1-1-14  
<http://www.town.oshima.tokyo.jp/soshiki/soumu/public-office.html>

※日付により、内容及びセミナー場所が異なりますので、ご注意ください。

**<申込締切> セミナー：各開催日5日前まで      アドバイザー：平成29年3月8日（水）まで**

申込先

「宿泊向け外国人旅行者受入サービス向上セミナー・アドバイザー」事務局

**FAX：03-5909-8100**

**e-mail：tokyo-seminar@bwt.jtb.jp**