

**3月8日開催**

## 外国人観光客の満足度向上ワークショップのご案内

～インバウンド・ビジネスから海外展開へ～（新輸出大国コンソーシアム事業）

ジェトロ青森では、外国人顧客の接客エキスパートによるワークショップ及び個別相談会を開催します。「知っておくべき訪日外国人観光客への接客方法とは」「英語が話せなくても指差し英語によるコミュニケーションとは」「異文化を理解するには」「青森に来た観光客の満足度を上げたい」…こんな悩みにお応えするべく、新輸出大国コンソーシアム（※）エキスパートが、外国人への接客の仕方、簡単な英語やジェスチャーによるコミュニケーション、訪日外国人への自社ブランドの認知向上と海外展開をどうするべきか等についてアドバイスします。この機会にぜひご参加ください！

※「新輸出大国コンソーシアム」とは、政府系機関、地域の金融機関や商工会議所など国内各地域の企業支援機関が幅広く結集し、海外展開を図る中堅・中小企業等に対して総合的な支援を行う体制です。

※2016年10月20日に開催された日本政策金融公庫主催のインバウンドセミナーに連携し、その第2弾として開催いたします。

### 記

- 日時：2017年3月8日（水）（※受付開始 12:30）
  - 13:00～13:05 開会の挨拶 ジェトロ青森 所長 奥貴史
  - 13:05～13:15 基調報告「青森県のインバウンド戦略」青森県誘客交流課
  - 13:15～13:40 基調講演「インバウンド・ビジネスを活かして海外展開へ」  
講師：ジェトロ新興国進出支援課 課長 田中一史
  - 13:40～15:10 ワークショップ①「外国人観光客への接客について」（90分）
  - 15:20～16:20 ワークショップ②「簡単な英語を使ったコミュニケーション」（60分）
  - 16:20～16:30 支援機関事業紹介
  - 16:30～17:10 エキスパートによる個別相談会（1社20分、事前申込制・4社まで）

- 会場：日本政策金融公庫青森支店（青森市長島1-5-1 AQUA 青森長島ビル）  
※会場には駐車場がないためお車でご来場の際は県営柳町パーキング（地下駐車場）他をご利用ください。

- 講師：中野 美夏子 新輸出大国エキスパート（接客英語、接客マナー、グローバルマナー）  
国内大手航空会社にて、国際客室乗務員として6年間乗務。退職後、オーストラリア国立大学にて英語教授法 Graduate Certificate 取得。VIP 通訳などを経験。その後、大手航空会社系列の研修・教育企業にて接客英語研修、グローバルマナー研修講師、また、官公庁を中心に接客マナー研修講師として従事。英語とマナーを組み合わせた研修をクライアントのニーズに合った形で提供している。

渡瀬 恵津子 新輸出大国エキスパート（接客・ビジネスマナー、コミュニケーション、ビジネスメール）  
国内大手航空会社での国際客室乗務員勤務を経て、大手航空会社系列の研修・教育企業にて主にマナー研修、ホスピタリティトレーニングを中心とした研修講師を務める。企業研修のみならず、大学でのソーシャルマナー教育にも携わる。また、接客に関する認定制度、コンテストでの審査員を務め、企業内講師の養成にも協力。様々な業界における現場においての課題抽出、接客分野における教育体系づくりなどにもかかわっている。

- 主催：ジェトロ青森貿易情報センター、日本政策金融公庫青森支店
- 共催：青森県、青森港国際化推進協議会
- 対象者：インバウンド・ビジネスに携わる青森県内企業の経営者様及び実務担当者様等
- 参加人数：40名（先着順とさせていただきます）
- 参加費：無料
- 申込締切：2017年3月3日（金）
- 申込方法：参加申込書に必要事項を記入の上、ジェトロ青森までFAXまたはメールにて送信願います。
- お問合せ：ジェトロ青森貿易情報センター（担当：大塚・奥）  
電話：017-734-2575 FAX：017-773-2877 Email：aom@jetro.go.jp

# 「外国人観光客の満足度向上ワークショップ」 申込書

ジェトロ青森貿易情報センター 宛 Eメール [aom@jetro.go.jp](mailto:aom@jetro.go.jp) 又は FAX : 017-773-2877

貴社名	※複数名でのご参加の場合、全員のお名前、部署、Emailをご記入ください。		
参加者	部署/役職	お名前	E-mail
			@
			@
連絡先	※電話番号は必ずご記入ください		
	TEL: _____	FAX _____	
備考	所在地 〒 _____		
	※日頃、外国人観光客への対応について苦慮していること、アドバイスがほしいことなどをご記入ください。		
輸出経験の有無	<input type="checkbox"/> 経験あり (1年未満) <input type="checkbox"/> 経験あり (1～2年) <input type="checkbox"/> 経験あり (5年以上) <input type="checkbox"/> 経験なし		
輸入経験の有無	<input type="checkbox"/> 経験あり (1年未満) <input type="checkbox"/> 経験あり (1～2年) <input type="checkbox"/> 経験あり (5年以上) <input type="checkbox"/> 経験なし		
このセミナーをどこで知りましたか？	<input type="checkbox"/> ジェトロメンバーズ向けFAX <input type="checkbox"/> ジェトロ・ウェブページ <input type="checkbox"/> ジェトロ・メールマガジン <input type="checkbox"/> その他 (            )		
ジェトロ青森のメルマガの配信希望	<input type="checkbox"/> 希望する <input type="checkbox"/> 希望しない <input type="checkbox"/> 配信登録済み ※「希望する」にチェックいただいた方には、ご登録手続きのメールを送信させていただきます。		

★個別相談会申込み★ お申込多数の場合は先着順とさせていただきます。時間帯はご希望に添えない場合があります。

個別相談会 ※どちらかに✓	<input type="checkbox"/> 希望する	<input type="checkbox"/> 希望しない
希望時間帯 ※可能な時間帯全てチェック下さい。	<input type="checkbox"/> 16:30～16:50	<input type="checkbox"/> 16:50～17:10 ※個別相談会は4社まで、相談時間は1社20分です
具体的な相談内容 ※必ずご記入下さい。		

※ご記載いただいた内容は、本ワークショップ運営及びフォローアップのためにジェトロ、日本政策金融公庫、青森県および青森港国際化推進協議会が利用し共有・管理させていただきます。また今後各機関より、セミナー等のご案内をさせていただく場合がございます。