



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6日(火)** **13:00~17:00** (受付12:30~)

研修開催場所 **和歌山県民文化会館 特設会議室** 和歌山市小松原通 1 - 1

カリキュラム (中級クラス：定員 30 名程度 / 4 時間)

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」
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
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、様々なお客様を迎えたい方

お申込み期日 令和4年 8月5日(金) から **8月26日(金) 17時**まで

お申込み方法 Eメール又はFAXにて本紙裏面申込書をお送りください。
Eメール e0625001@pref.wakayama.lg.jp
FAX 073-427-1523

<お問合せ先>

和歌山県 商工観光労働部 観光交流課 谷村・播野 TEL 073-441-2785

<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！

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)



参加申し込み記入欄

氏名 または企業・団体名			
連絡先	電話番号		
	メールアドレス		
住所			
参加者氏名（個人でお申し込みの方は、以下の記載は不要です。）			
役職		フリガナ 氏名	
役職		フリガナ 氏名	

※ 記載された個人情報、本研修会の目的以外には使用しません。

※ 申込者多数の場合は、抽選といたします。また、複数名でお申し込みの企業等については、人数調整を行う場合がございますので、あらかじめ御了承願います。

【新型コロナウイルス感染症に関するお願い】

御参加される皆様におかれましては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、御来場の際は、マスクの着用、検温・手指消毒等へのご協力をお願いします。喉の違和感や発熱等の症状がある場合は、御参加をお控えください。