

令和元年度

# 外国人観光客受入における課題解決を目指す 第1回おもてなし研修のご案内

滋賀県で外国人観光客が安心して、快適に滞在・観光できる受入環境を目指し、全3回にわたるおもてなし研修を開催いたします。

今回は、第1回研修会参加者の募集についてご案内いたします。



◆ 開催日時：2019年9月20日（金）10:30～16:00

研修テーマ①：コミュニケーションの心得

研修テーマ②：多様な食文化・生活習慣の受入について

研修テーマ③：キャッシュレス対応について

◆ 研修対象者：滋賀県内の宿泊施設、観光事業者、  
市町・観光団体の方

◆ 研修会場：コラボしが2 1 3階大会議室

滋賀県大津市打出浜2-1

JR膳所駅より徒歩15分 京阪石場駅より徒歩3分

◆ 参加費用：無料

◆ 募集人員：100名（なお定員になり次第締め切ります）

◆ 申込締切日：2019年9月17日（火）

◆ 申込方法：下記ホームページからお申込ください。

[https://camail.knt.co.jp/form/pub/knt\\_kbc/biwako-v1](https://camail.knt.co.jp/form/pub/knt_kbc/biwako-v1)



※研修会は全3回実施いたしますが、各1回のみでの参加も可能です

主催：公益社団法人びわこビジターズビューロー

問合せ先：(株)近畿日本ツーリスト関西 滋賀支店

TEL 077-522-7518（担当：松岡）

E-mail [shiga@or.knt.co.jp](mailto:shiga@or.knt.co.jp)

全3回の研修内容については  
裏面を参照ください

# 全3回の研修内容について

## 第1回研修会(座学)

研修開催予定日:2019年9月20日(金) 会場:コラボしが21 会議室にて

時間割	研修テーマ	講義概要
10:30~10:40	研修概要説明	
10:40~12:00	①コミュニケーションの心得 講師:畑中 綾 (株式会社インブリージョン)	インバウンドガイドの目線から見たおもてなしの心
12:00~13:00	休憩	
13:00~14:20	②多様な食文化・生活習慣の受入について 講師:株式会社サラーム・パートナーズ スタッフ	ハラール対応や祈祷室の設置など宗教等による食事制限や生活習慣のある観光客の受入について
14:30~15:50	③キャッシュレス対応について 講師:芳賀 敏 (株式会社Origami)	日本での現状・各国での普及状況 日本国内での先進事例・導入例について
15:50~16:00	研修1日のまとめ (大阪観光大学 小野田金司教授)	研修コーディネーターによるまとめ

## 第2回研修会(先行事例視察 ※フィールドワーク)

研修開催予定日:2019年12月11日(水) 【※実施日変更の場合あり】

1日	①ハラール対応の事例視察 (尼崎市「松葉寿司」を視察予定)	ハラール対応のレストラン・飲食店視察
	②京都体験型観光の事例 (「京都和心館」又は「わくわく館」を視察予定)	外国人に人気の体験コンテンツを取り扱っている施設を訪問し事例を学ぶ
	③大阪ワンダフループバス (実際に乗車予定)	日本初の訪日外国人専用路線運行 実際に乗車体験していただく予定

※申込人数が多い場合は班を分割し、それぞれ時間差・訪問順番を変更して視察します

## 第3回研修会(座学)

研修開催予定日:2020年2月4日(火) 会場:コラボしが21 会議室にて

時間割	研修テーマ	講義概要
10:30~10:40	研修概要説明	
10:40~12:00	①SNSを活用した観光コミュニケーション 講師:道越万由子(株式会社BEYOND 代表取締役)	SNSによる観光地の認知度向上事例 SNSの活用による旅の面白さ拡大など
12:00~13:00	休憩	
13:00~14:20	②観光リスクマネジメント 講師:高松正人(株式会社JTB総合研究所)	災害時の外国人観光客への情報提供 正確な情報を確実に伝えることが安心につながる
14:30~15:50 (研修のまとめ:15:50~16:00)	③研修コーディネーターによる総括講義 講師:小野田金司(大阪観光大学 教授)	※講義内容詳細は現在調整中

※なお第2回以降の研修会については諸事情により内容が一部変更となる場合もございます。予めご了承ください。(第2回・第3回各研修会の募集については後日改めてご案内いたします。)