

## 実施地域募集のご案内



## 研修を実施する地域を募集しています！

 「地域の魅力発信の強化や周遊の促進に向けた研修とは」

本研修は、地域の魅力発信の強化や周遊観光の促進を図る観光庁の事業（環境に配慮した持続可能な周遊観光促進事業）です。全国通訳案内士を講師に据え、全国各地で研修を開催します。開催に当たり、本研修を実施していただく地域を募集いたします。

 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。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。

初級クラスと中級クラスの2つ、研修カリキュラムを準備しています。

**教材が豊富で素晴らしい！**

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。

**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。

## 2 研修カリキュラム

### 初級クラス（3時間）

- ・ 外国人旅行者の受入対応にまだ踏み出せないでいる方、これから強化していきたい方
- ・ 外国語での不十分なコミュニケーション対応が原因でトラブルが発生する等の困りごとのある方
- ・ 学生時代に英語が不得手だったので、複雑な表現などを学ぶのは抵抗があるが、これから外国語対応のコツを学びたい方

カリキュラム	時間	研修の内容
開講	15分	・趣旨説明
基本講義	50分	○「外国人を恐れない心構えと異文化への配慮」 ○「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」 ○「地域の魅力の発信方法」
休憩	15分	
初級英語会話	90分	○可能な限り中学校で学ぶ英単語を中心に場面別の短いフレーズを指導。 ○ロールプレイも取り入れた初級英会話 ○地域の魅力を英語で簡単に伝えるコツの紹介
最後に	10分	本研修会のフォローアップ ・研修後の自習用教材の紹介 ・多言語対応のオンライン教材の紹介

### 中級クラス（3時間）

- ・ 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

カリキュラム	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 ・異文化理解と接客マナー ・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」 ○「地域の魅力の発信方法」
休憩	15分	
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を指導。 ○「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」等、場面別の英語会話。 ○「地域の観光地について英語で説明する方法の紹介」
最後に	10分	様々なツールの紹介本研修会のフォローアップ ・研修後の自習用教材や多言語対応のオンライン教材の紹介

## 3 研修の教材

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。

これさえあればインバウンドに安心して対応できる、その**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！

### 通訳案内士が教える外国人受け入れの基礎知識（全123ページ）



訪日外国人旅行者の接遇のプロである全国通訳案内士が、外国人のお客様を受け入れるにあたって知っておくべき基本的な知識を解説しています。

また、対応できない言語をお話しされるお客様ともしっかりコミュニケーションが取れる、簡単で便利なアプリの使い方などについても丁寧に解説しています。

### 英語テキスト（初級）（全150ページ）



**現場ですぐに使える実用例文～これではっちり！外国人のお客様対応～**

外国人のお客様への受け入れ対応にまだ踏み出せないでいる方や、これから強化していきたい方、外国人のお客様対応のコツを学びたい方を対象に作られたテキストです。

最小限の単語に身振りや表情を加えることで、言葉に頼らないコミュニケーションをするためのコツや工夫を場面ごとに例を挙げて解説しています。英語による複雑な表現などを学ぶのは抵抗がある方でも、日々の業務にすぐに取り入れられる内容です。

### 英語テキスト（中級）（全163ページ）



**難しい場面も対応できる！～カリスマ通訳案内士が教える中級英会話集～**

外国人のお客様の満足度を高めるために本書をご活用ください。

お客様からの様々なご要望、ご質問に柔軟で臨機応変な対応をするために役立つ表現と厳選された単語を紹介します。

### コミュニケーションシート（3言語3冊）（1冊あたり28ページ）



**ペンや指で押さえて使えるコミュニケーションシート**

ペンや指で該当する部分を押さえて示すことで、外国語での意思疎通が難しいお客様とも、コミュニケーションが可能になる画期的な一冊。

特に意思疎通が難しい場面での表現や情報をまとめました。

英語、中国語（簡体字）、韓国語に対応！

## 4 募集要項

### 1 対象者（研修の主体となっただく組織）

- ✓ 地域の観光振興に携わる団体（DMO、地方自治体、観光協会）
- ✓ 民間事業者（宿泊事業者、旅行事業者、交通事業者、アクティビティ事業者、小売事業者、飲食事業者）

※：所在地を管轄する地方公共団体もしくはDMOもしくは観光協会が策定する計画において、持続可能な観光に関する取組について記載されている必要があります。

### 2 本研修開催にあたり交付する補助金

- ✓ 講師謝金に係る経費：講師1人につき、10万円
- ✓ 研修会場に係る経費：1回の研修につき、上限4万円

※：以下に関する経費は事務局が支払います。

- ✓ 講師の旅費交通費
- ✓ 研修カリキュラムの提供（観光庁が構築した初級クラス、中級クラスの研修プログラム）
- ✓ 3種類テキスト（参加人数分）の提供
- ✓ 3言語（3冊）のコミュニケーションシート（参加人数分）の提供
- ✓ 参加者募集用の募集チラシのフォーマット（印刷費は研修の主体者をご負担ください。）

### 3 対象者が実施すること

- ✓ **研修を実施してください。**  
研修を1～2回実施してください。研修のカリキュラムは初級と中級の2クラスあります。対象者の希望によりクラスを自由に選択することが可能です。研修回数の上限は2回とさせていただきます。  
（【例】中級を2回実施する。初級と中級を1回ずつ実施する。初級のみ1回実施する。などご自由に回数（上限2回）及び組み合わせをご指定ください。）
- ✓ 別途定める**新型コロナウイルス感染症対策(補助金対象外)**を講じてください。
- ✓ 研修会場の手配/当日の受付/受講生の募集及び参加者名簿の作成をお願いします。
- ✓ プロジェクターとスクリーン(補助金対象)、投影用ノートパソコン(補助金対象外)のご準備をお願いします。（ご準備が難しい場合は事前に運営事務局へご相談ください。ノートパソコンは講師持参の場合もあります。）
- ✓ アンケートにお答えください。

### 4 実施条件

- ✓ 人数の制約は特にございません。参加人数の目安は10名～30名です。10名以下となる場合は、事前に運営事務局にご相談ください。民間施設（一企業）単独で応募いただくことも可能です。
- ✓ 応募多数の場合には、採択に当たり「感染対策・環境対策に配慮した旅行の促進」、「宿泊施設・観光施設等における感染対策・省エネ対策の促進」、「地域が連携して実施する誘客・周遊を促すための仕掛けづくり」を併せて実施する地域、省エネに係る具体的な数値目標を計画に記載した地域等を優先させていただきます。

## 5 中国語・韓国語の追加研修について

- ✓ 中国語・韓国語の対応は英語ほど馴染みが無く、より対応が困難になります。そこで、中国語・韓国語への対応を強化するカリキュラムをご用意しました。
- ✓ 本カリキュラムでは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活用し、言語がわからなくてもできる対応及び**中国、韓国の方に好まれやすい地域の魅力や周遊観光についての内容**について学びます。  
例：近くの観光地への道順やおすすめの土産物を聞かれた時の対応など
- ✓ カリキュラムは約50分で、本研修（約3時間）に引き続く形で設定いたします。  
（合計、約4時間の研修になります。）
- ✓ 中国語又は韓国語のカリキュラムを追加いただくことをお勧めします。

## 6 新型コロナウイルス感染症対策

以下のコロナ感染症対策を行ってください。

- ✓ 受付での検温
- ✓ 受付でのソーシャルディスタンスの確保（マーキングテープで立ち位置指定）
- ✓ 受付に手指消毒液の配置
- ✓ 1テーブル1名の座席配置が可能なスペースがのぞましい
- ✓ 舞台上の飛沫防止シールドの設置（または、演壇から受講生までの距離を2m以上確保）
- ✓ 休憩時間での換気

その他、一般社団法人日本コンベンション協会（JCMA）が提示している「新型コロナウイルス感染症禍におけるMICE開催のためのガイドライン 第5版（改訂版）」などをご参照ください。

## 7 応募方法

Webよりご応募ください。 URL : <https://shuyukanko.com>

応募締め切り…… 令和4年12月20日（火）

応募先 …………… 環境に配慮した持続可能な周遊観光促進事業 事務局

### 環境に配慮した持続可能な周遊観光促進事業 事務局

株式会社JTB 霞が関事業部

TEL 03-6737-9276（平日 9:30～17:30）

メール [shuyukanko\\_kenshu@jtb.com](mailto:shuyukanko_kenshu@jtb.com)

本事業は、観光庁の事業を株式会社JTBが受託運営する取り組みです。