

# 「接客＆マナー研修」「訪日外国人おもてなし研修」 参加者募集のご案内



参加費  
無料

世界最高評価※を受賞したANAが大切にする「おもてなしの心」を学ぶ  
「接客研修（基礎編）」のご案内

※ANAは、英国SKYTRAX社のワールド・エアライン・レーディングで世界最高評価となる「5スター」を獲得

この研修では、ANAの客室乗務員や空港職員を数多く育ててきた講師が、エピソードや実例を用いて、わかりやすく、心に響く、接客の基礎研修を行います。また、入国規制緩和で、これから増えてくる外国人のお客様と接する際に感じる言葉の壁・心の壁から生じる「苦手意識」を払しょくし、「接客＝おもてなしの心」の表し方を学び、今後、増えてくる外国人観光客への対応能力の向上を目指します。

- < 研修開催日 > ①「接客＆マナー研修」 令和5年 **2月15日** (水)  
[午前の部] 9:30～12:30 (受付9:00～) [午後の部] 13:30～16:30 (受付13:00～)
- ②「訪日外国人 おもてなし研修」 令和5年 **3月1日** (水)  
[午前の部] 9:30～12:30 (受付9:00～) [午後の部] 13:30～16:30 (受付13:00～)

< 研修開催場所 > **能代山本広域交流センター** 能代市字海詠坂3-2

< 募集人数 > 各回 **定員20名** (先着順) ※午前の部/午後の部は同内容となります

## 受講対象者

- ・勤務地が**能代市、藤里町、三種町、八峰町**で接客を伴う観光関係に従事している方
- ・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コミュニケーション能力を高めたい方

▼ お申込み方法 ①お名前 ②所属団体・業種 ③お勤めの市町村名 ④電話番号 ⑤メールアドレスを明記のうえ、**メール** または **申込フォーム** からお申込みください。

▼ お申込み先

【メールで申込】 [akita-shirakami@as-t.jp](mailto:akita-shirakami@as-t.jp)

【申込フォーム】 ①2月15日「接客＆マナー研修」  
<https://bit.ly/23-0215>



②3月1日「外国人おもてなし研修」  
<https://bit.ly/23-0305>



▼ お申込み期日 **令和5年1月16日(月) 17時** ※定員に達した時点で申込受付を終了いたします。

▼ お問い合わせ先 一般社団法人あきた白神ツーリズム  
TEL 0185-74-7115 ✉ [akita-shirakami@as-t.jp](mailto:akita-shirakami@as-t.jp)

# 研修プログラム（予定）

## ①「接客&マナー研修」[2023.2.15/ 3時間]

接客とは～おもてなしの心の表し方～

1. 接客とは 2. サービスとは 3. お客様満足とは 4. ANAのおもてなし～おもてなしの心の表し方～

お客様対応ロールプレイ

現場を想定し、お客様役・スタッフ役にわかれてロールプレイを実施

まとめと質疑応答

## ②「訪日外国人 おもてなし研修」[2023.3.1/3時間]

オリエンテーション

グローバル化と異文化理解

1. グローバル化とは 2. 文化について（1）カルチャーアイスバーグ（2）異文化理解

異文化対応力の向上

1. コミュニケーションの重要要素 2. ノンバーバルコミュニケーション 3. プロトコール

訪日外国人対応 ロールプレイ

まとめと質疑応答

### 研修参加のみなさまへ ～感染拡大防止のために～

- ・発熱・せき・頭痛などの症状がある場合は来場をご遠慮ください。
- ・会場入口では検温および手指の消毒をお願いいたします。
- ・会場内ではマスクの着用をお願いいたします。

本研修は新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえて、延期または中止となる場合がございます。

## 研修への参加申し込み方法

### ▼メールでの申し込み

①お名前 ②所属団体・業種③お勤めの市町村名④電話番号⑤メールアドレスを明記のうえ、下記アドレスまで送信ください。

### ▼参加申し込みフォームからの申し込み

セミナーの参加申し込みフォームからも申し込みいただけます。

※スマートフォンから申し込む場合は下記QRコードからアクセスしてください。

①2月15日「接客&マナー研修」  
<https://bit.ly/23-0215>



②3月1日「外国人おもてなし研修」  
<https://bit.ly/23-0305>



主催・問合せ  
申込み先

一般社団法人 あきた白神ツーリズム

能代市宇海詠坂3-2 能代山本広域交流センター内

TEL 0185-74-7115 FAX 0185-74-7116 ✉ [akita-shirakami@as-t.jp](mailto:akita-shirakami@as-t.jp)