

令和6年度

「対応力向上のためのマナー研修」「インバウンドおもてなし研修」

参加者募集のご案内

ANA

ANA Business Solutions

Akita Shirakami Tourism

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」のご案内



★ 接客対応の良し悪しで顧客の増減が決まる！

★★ 接客がよくなると顧客満足度が向上⇒利益もUP！



★★★ お客様が喜ぶ接客は、自信やモチベーションの維持・UPに！

この研修では、ANAグループの現場で人財育成に携わった経験豊富な講師が、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。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。今年度は、初めて研修を受講される方向向けの「**基礎編**」と、すでに「**基礎編**」を受講された方向向けの「**ステップアップ編**」、ステップアップ編を受講された方向向けの「**地域のエキスパート編**」をそれぞれ開催いたします。

〈研修開催日〉 ◆**令和7年3月5日(水)**【**ステップアップ編**】**研修再受講者向け**】

- ① [午前の部/受付 9:15~] 9:30~12:30「**対応力向上のためのマナー研修**」
- ② [午後の部/受付 13:15~] 13:30~16:30「**インバウンドおもてなし研修**」

◆**令和7年3月6日(木)**【**基礎編**】**初めての受講者向け**】

- ③ [午前の部/受付 9:15~] 9:30~12:30「**対応力向上のためのマナー研修**」
- ④ [午後の部/受付 13:15~] 13:30~16:30「**インバウンドおもてなし研修**」

◆**令和7年3月7日(金)**【**地域のエキスパート編**】**3回目**の受講者向け】

- ⑤ [午前の部/受付 9:15~] 9:30~12:30「**対応力向上のためのマナー研修**」
- ⑥ [午後の部/受付 13:15~] 13:30~16:30「**インバウンドおもてなし研修**」

〈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（①～⑥）定員 **20名**（※原則、先着順）

※1日（推奨）/午前のみ/午後のみ の参加をお選びいただけます。

※受講希望者が多数の場合、1日受講希望者が優先となる場合があります。予めご了承ください。

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
（飲食店を含む）に従事している方

▼お申込み先・方法

～裏面をご覧ください～

▼お申込み期日

令和7年2月28日(金)15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

研修プログラム（予定）

3/5（水）ステップアップ編
※再受講者向け

③対応力向上のためのマナー研修

- オリエンテーション
- 「相手」との信頼関係を築くために
- マナー実践(再確認)
～4つの基本～
- お客様の心に寄り添うための
顧客心理
- まとめ

～お昼休憩～

④インバウンドおもてなし研修

- オリエンテーション
- 異文化理解の再確認と
異文化対応力の向上～リカレント
- 訪日外国人対応ロールプレイ
- まとめ

3/6（木）基礎編
※初受講者向け

①対応力向上のためのマナー研修

- オリエンテーション
- 「相手」との信頼関係を築くために
- マナー実践～4つの基本～
- お客様のロールプレイ
- まとめ

～お昼休憩～

②インバウンドおもてなし研修

- オリエンテーション
- 異文化理解の再確認と
異文化対応力の向上
- 訪日外国人対応ロールプレイ
- まとめ

3/7（金）地域のエキスパート編
※3回目受講者向け

⑤対応力向上のためのマナー研修

- オリエンテーション
- 「相手」との信頼関係を築くために
- 基本マナーの再確認
- お客様のロールプレイ
- まとめ

～お昼休憩～

⑥インバウンドおもてなし研修

- オリエンテーション
- 異文化理解の再確認と
異文化対応力の向上～リカレント
- 訪日外国人対応ロールプレイ
- まとめ

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⑥参加希望の研修
(①～④)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。

3/5(水) ステップアップ編/再受講者向け

https://bit.ly/2025_0305seminar



3/6(木) 基礎編/初受講者向け

https://bit.ly/2025_0306seminar



3/7(金) 地域のエキスパート編/3回目受講者向け

https://bit.ly/2025_0307seminar



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

能代市字海詠坂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