

2018年1月10日

各位

株式会社 みちのく銀行

「外国人観光客の満足度向上ワークショップ」の開催について

みちのく銀行（頭取 高田 邦洋）は、日本貿易振興機構（ジェトロ）青森貿易情報センターとの共催により、お客さまの海外ビジネス支援の一環として「外国人観光客の満足度向上ワークショップ」を開催いたしますので、下記のとおりお知らせいたします。

当行は、今後もお客さまの海外ビジネスに関する幅広いご要望にお応えできるよう、さまざまな情報提供に努めてまいります。

記

【ワークショップ概要】

名 称	外国人観光客の満足度向上ワークショップ
開 催 日 時	2018年2月2日（金） 13：45～16：10
会 場	津軽海峡フェリー株式会社 青森支店 ターミナルビル （青森市沖館2-12-1）
内 容	13：45～13：50 開会の挨拶（ジェトロ青森貿易情報センター） 13：50～14：00 支援機関事業紹介 14：00～14：45 ワークショップ①（45分） 14：45～14：55 休憩 14：55～15：40 ワークショップ②（45分） 15：40～16：10 個別相談
参 加 費	無 料
お 申 込 方 法	別添「案内チラシ」の参加申込書に記載の上、ジェトロ青森貿易情報センター宛てにFAXまたはメールにてお申込願います。 【お申込先】ジェトロ青森貿易情報センター FAX：017-773-2877 TEL：017-734-2575 E m a i l：aom@jetro.go.jp
定 員	ワークショップ：40名、個別相談：1～2社（いずれも先着順）
共 催	みちのく銀行、青森県、日本政策金融公庫青森支店、青森銀行
後 援	青森市

以 上

2月2日開催 新輸出大国コンソーシアム事業

## 外国人観光客の満足度向上ワークショップのご案内

～ インバウンド・ビジネスから海外展開へ・実践！おもてなし ロールプレイングから学ぶ ～

ジェトロ青森では「新輸出大国コンソーシアム※」外国人顧客の接客分野エキスパートによるワークショップを開催します。

今回は外国人観光客を相手に実際にあったエピソードを事前に集め、それを実演で再現しながら「どこが悪かったのか」「どうすれば良かったのか」等、ロールプレイング形式で学びます。

会場は津軽海峡フェリー青森支店様のご協力で、同ターミナルビルを利用、ボーディングゲートや受付カウンターも使いながらスタッフ役や顧客役を参加者が演じます。どうすれば上手にコミュニケーションが取れるのか、どんなジェスチャーが効果的なのか等を実践で体験していただきます。

日本人として「良かれと思って」使った身振り手振り（ジェスチャー）が、相手（外国人観光客）にとって失礼に当たってしまい誤解されるケースも少なからずある中、最低限覚えておきたいポイントを押さえつつ、身構えることなく外国人観光客に接するために役立つ内容です。

日ごろ外国人観光客と直接やり取りする機会の多い方、これからその機会が増える方、現場で何に苦慮しているのかを理解したい方…。さまざまなシーンに広く応用していただけるワークショップです。

外国人観光客への「おもてなし」についても改めて学ぶチャンス！ この機会にぜひご参加ください！

※「新輸出大国コンソーシアム」とは、政府系機関、地域の金融機関や商工会議所など国内各地域の企業支援機関が幅広く結集し、海外展開を図る中堅・中小企業等に対して総合的な支援を行う体制です。

※2016年10月20日、2017年3月8日、7月7日に開催されたインバウンドセミナーとワークショップに連携し、その第4弾として開催いたします。

### 記

■日 時：2018年2月2日（金）（※受付開始 13：15）

■プログラム（予定） 13：45～13：50 開会の挨拶 ジェトロ青森  
13：50～14：00 支援機関事業紹介  
14：00～14：45 ワークショップ①（45分）  
14：45～14：55 休憩  
14：55～15：40 ワークショップ②（45分）  
15：40～16：10 個別相談

■会 場：津軽海峡フェリー（株）青森支店 ターミナルビル（住所：青森市沖館2-12-1、電話：017-766-4733）

※駐車場利用可、当日は担当者の誘導に従って駐車場をご利用ください（会場・駐車場に関するご質問は津軽海峡フェリー（株）青森支店様までお問合せ下さい）

■講 師：<sup>こうたけ</sup>神武 <sup>ふさこ</sup>布左子 新輸出大国エキスパート

国内大手航空会社での国際線客室乗務員勤務を経て、大手航空会社系列の研修・教育企業にて主にマナー研修、ホスピタリティトレーニングを中心とした研修講師を務める。その受講対象は中学生からビジネスパーソンと年齢、業界問わず、多岐にわたる。また、おもてなしに関する認定制度、コンテストでの審査員も務めるなど、企業の教育体系づくりなどにも関わっている。

■主 催：ジェトロ青森貿易情報センター

■共 催：青森県、日本政策金融公庫青森支店、青森銀行、みちのく銀行 ■後 援：青森市

■対象者：インバウンド・ビジネスに携わる青森県内企業の経営者様及び実務担当者様等

■参加人数：ワークショップ40名、個別相談1～2社（いずれも先着順とさせていただきます）

■参加費：無 料

■申込締切：2018年1月31日（水）

■申込方法：参加申込書に必要事項を記入の上、ジェトロ青森までFAXまたはメールにて送信願います。

■お問合せ：ジェトロ青森貿易情報センター（担当：大塚）

電話：017-734-2575 FAX：017-773-2877 Email：aom@jetro.go.jp

# 「外国人観光客の満足度向上ワークショップ」申込書

ジェトロ青森貿易情報センター 宛 Eメール [aom@jetro.go.jp](mailto:aom@jetro.go.jp) 又は FAX : 017-773-2877

貴社名	※複数名でのご参加の場合、全員のお名前、部署、Emailをご記入ください。		
参加者	部署/役職	お名前	E-mail
			@
			@
連絡先	※電話番号は必ずご記入ください		
	TEL: _____	FAX _____	
	所在地 〒 _____		
講師への質問等 是非ご記入ください!	※日頃、外国人観光客への対応について苦慮していること、アドバイスがほしいことなどを是非ご記入ください。		
輸出経験の有無	<input type="checkbox"/> 経験あり (1年未満) <input type="checkbox"/> 経験あり (1~2年) <input type="checkbox"/> 経験あり (5年以上) <input type="checkbox"/> 経験なし		
輸入経験の有無	<input type="checkbox"/> 経験あり (1年未満) <input type="checkbox"/> 経験あり (1~2年) <input type="checkbox"/> 経験あり (5年以上) <input type="checkbox"/> 経験なし		
このセミナーをどこで知りましたか?	<input type="checkbox"/> ジェトロメンバーズ向けFAX <input type="checkbox"/> ジェトロ・ウェブページ <input type="checkbox"/> ジェトロ・メールマガジン <input type="checkbox"/> その他 (            )		
ジェトロ青森のメルマガの配信希望	<input type="checkbox"/> 希望する <input type="checkbox"/> 希望しない <input type="checkbox"/> 配信登録済み ※「希望する」にチェックいただいた方には、ご登録手続きのメールを送信させていただきます。		

★個別相談会申込み★ お申込多数の場合は先着順とさせていただきます。時間帯はご希望に添えない場合があります。

個別相談会 ※どちらかに✓	<input type="checkbox"/> 希望する	<input type="checkbox"/> 希望しない
希望時間帯 ※可能な時間帯全てチェック下さい。	<input type="checkbox"/> 15:40~15:55	<input type="checkbox"/> 15:55~16:10 ※個別相談会は2社まで、相談時間は1社15分です
具体的な相談内容 ※必ずご記入下さい。	例) 受付などに配置する看板やメニューの英訳等に有用なアイデア etc.	

※ご記載いただいた内容は、本ワークショップ運営及びフォローアップのためにジェトロが利用し共有・管理させていただきます。また今後各機関より・セミナー等のご案内をさせていただきます。