



報道発表資料の配付日時 1月26日(水) 13時30分

発表項目 (行事名)	「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」及び 「インバウンド観光セミナー」について		
記者レクチャー のお知らせ	実施日時)	発表者	
		発表場所	
概要	<p>上川総合振興局では、アフターコロナのインバウンド復活を見据え、地域の観光人材がホスピタリティ溢れる笑顔で外国人旅行者に接することができるよう、次のとおり「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」及び「インバウンド観光セミナー」を実施しますので、お知らせします。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>1 「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」  (1)開催日時 令和4年2月7日(月) 13:00～17:00  (2)開催方法 オンライン  (3)主 催 北海道上川総合振興局(観光庁監修)  (4)参加対象 観光関係事業者(宿泊・交通・飲食・体験ガイド等)、市町村等  (5)内 容 ①中学校で学ぶ英語を中心とした場面別の対応方法  (予 定) ②翻訳アプリによる中国語での対応方法  (6)定 員 20名  (7)申込期限 令和4年2月3日(木) 12:00  定員に達した場合は期限前でも申込を締め切らせていただきます。</p> <p>2 「インバウンド観光セミナー」  (1)開催日時 令和4年2月28日(月) 10:30～15:00  午前の部(英語圏対象:10:30～12:05)のみ、午後の部(台湾対象:13:30～15:00)のみの参加も可能です。  (2)開催方法 オンライン  (3)主 催 北海道上川総合振興局、北海道観光振興機構  (4)参加対象 観光関係事業者(宿泊・交通・飲食・体験ガイド等)、市町村等  (5)内 容 ①豪州市場及び台湾市場の近況報告  (予 定) ②外国人留学生を交えたロールプレイング  (6)定 員 30名  (7)申込期限 令和4年2月24日(木) 12:00  定員に達した場合は期限前でも申込を締め切らせていただきます。</p>		
参 考			

報道(取材)に当たってのお願い	幅広く事業者の皆様を受講いただきたいので、申込期限前の積極的な報道をお願いします。		
他のクラブとの関係	同時配付	(場所)	
	同時レク		

担当 (連絡先)	産業振興部商工労働観光課食・観光戦略室(担当者:福田 勝志) TEL ダイヤルイン 0166-46-5196
-------------	---





# 「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」 研修参加者募集のご案内



## 観光庁監修・全国通訳案内士による研修のご案内

### 「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修とは」

本研修は、インバウンド対応力強化に向けた観光庁の事業です。本事業のために養成した全国通訳案内士を講師とし、専門家が監修したカリキュラムにそって、全国各地で研修を開催します。

研修開催日 令和4年 **2月7日** (月) **13:00~17:00** (受付12:30~)

研修方法 **オンライン**

カリキュラム (初級クラス：定員20名/約4時間)

項目	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」
初級英語会話	100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での英会話を指導。 ロールプレイングも取り入れた初級英会話 ・チェックイン、チェックアウトなど ・単語のみ、3語の文など簡単表現 ・have, giveなど基本動詞を活用した簡単会話
中国語講師による研修	50分	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実際に活用し、言語がわからなくてもできる対応を身に着けます。

受講対象者のイメージ

- ・外国人旅行者の受入対応にまだ踏み出せていない方、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

お申込み方法 「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」参加申込書 (別紙)

お申込み期日 令和4年 **2月3日** (木) **12時**

お申込み先 Eメール又はFAXにて別紙申込書をお送りください。  
Eメール [araki.yousuke@pref.hokkaido.lg.jp](mailto:araki.yousuke@pref.hokkaido.lg.jp)  
FAX 0166-46-5208



## 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。インバウンド対応を学ぶ内容で、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。

### 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の中から、講師養成事業で選定された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。

### 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。  
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。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！

## 研修参加者様へ 事前準備のお願い

研修前に**インストール**を必ずお願いします。

アプリのアイコンはこちら⇒



研修で「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」で利用をします。アプリ「Voice Tra」をご自身のスマートフォンやタブレットにインストールをお願いします。  
●インストール方法  
「VoiceTra <ボイストラ>」のHPにアクセス



ご自身の端末(2種類)に合わせて、ダウンロードとインストールをお願いします。

- 1) App Store (iPhone)
- 2) Google Play (Android)

### 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客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～これでばっちり！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。  
言葉に頼らないコミュニケーション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  
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。  
英語を含む3言語(英語・中国語(簡体字)・韓国語)に対応！

## 「地域の観光人材のインバウンド対応能力強化研修」

## 【参加申込み】

申込み締切：2月3日(木) 12時 (定員に達した場合は締め切らせて頂きます。)

## 【申込先・問い合わせ先】

上川総合振興局 商工労働観光課 TEL：0166-46-5942

e-mail：araki.yousuke@pref.hokkaido.lg.jp FAX：0166-46-5208

【1】 企業名・団体名 ※必須	
【2】 職・参加者氏名 ※必須	
職・参加者氏名	
【3】 電話番号 ※必須	
【4】 メールアドレス ※必須	
【5】 備考	

監修：観光庁 主催：上川総合振興局



## 令和3年度 観光関連団体・自治体向け外国人観光客受入研修事業

# インバウンド観光セミナー

## - アフターコロナのインバウンド動向について -

年々順調に伸びていた訪日観光客も新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、令和2年度以降激減し、落ち着いたと思ったところオミクロンの出現で、再び感染が拡大する恐れもあります。しかし、近い将来、かならずアフターコロナをにらんだインバウンド観光が再び活発化するの間違いありません。上川総合振興局では、このような時期にいち早く準備をしておくために、アフターコロナにおけるインバウンド動向について学ぶ研修事業を下記の日程で開催します。オーストラリアと台湾から訪日観光の動きを伝えてもらいます。ワークショップでは、英語と台湾語の外国人講師が登場。地域の魅力の伝え方を、ネイティブ外国人スタッフとともにロールプレイを交えて楽しみながら体験します。

### 研修概要《午前の部／午後の部》

定員  
30名

参加  
無料

- 開催日時：令和4年2月28日（月）
  - 午前の部：10時30分～12時05分（受付10時00分～）
  - 午後の部：13時30分～15時00分（受付13時00分～）
  - 午前の部のワークショップは英語で午後の分ワークショップは中国語（台湾）で行いますので、両方の参加をお待ちしております。
- 研修方法：オンライン
- 参加対象者：市町村、観光関係団体、  
観光関係事業者（宿泊・交通・飲食・体験ガイドなど）

今回の研修はコロナ感染防止対策には万全を期すと共に 基調講座・座学は会場にてオンラインで収録された映像中心に視聴し、ワークショップでは実際にネイティブ外国人スタッフとのロールプレイやゲームで体感で楽しみながら行います。

### 午前の部

#### ■ 【座学】

◎ 講座-1（収録映像）（30分）

#### オーストラリアからみたコロナ後の訪日観光

阿部 晃士 氏（JTB Australia Pty Ltd. 取締役社長）

「アジア・欧米系北海道観光に関する訪日外国人旅行者の意向調査」では、アフターコロナの旅行滞在日数や予算が増えると回答しています。欧米系は滞在日数が増えても予算は変わらないとみています。さらに、感染防止対策に関心が高まっているようです。そこでオーストラリアから送客する立場からお話しいただきます。

#### ■ 【ワークショップ】

現場対応実践研修（60分）

#### 外国人観光客対応ワークショップ～実際に外国人との接触で体感演習～

デーヴィッド・バーネット氏（NPO法人ワールド・ユース・ジャパン理事） 岩崎 修子氏（全国通訳案内士） 榎谷 稔（凸版印刷東日本TIC） ネイティブ欧米外国人留学生

上川管内の食・景観・体験・交流と、地域の特性活かした観光商品を英語でPRする想定ワークショップをネイティブスタッフを交えておこないます。



■ 【座学】

◎ 講座-1 (収録映像) (25分)

**台湾の現状とコロナ後の訪日、北海道への動向**

**黄 玉雲 (JOY HUANG) 氏 (日盟国際商務有限公司 代表取締役社長)**

アフターコロナ後の台湾の訪日旅行に対する需要の詳細をお話しいたします。

安全な日本のイメージ、コロナ感染望対策の要望、現地で体験したいこと、など台湾の人が日本旅行に求める事柄を具体的に明示していただきます。

■ 【ワークショップ】

現場対応実践研修 (60分)

**外国人観光客対応ワークショップ～実際に外国人との接触で体感演習～**

**陳清茹 (Chen Chingju) 氏 (全国通訳案内士) 榎谷 稔 (凸版印刷東日本TIC) 台湾人ネイティブスタッフ**

上川管内の食・景観・体験・交流と、地域の特性活かした観光商品を中国語でPRする想定ワークショップをネイティブスタッフを交えておこないます。

主催：上川総合振興局 (公社)北海道観光振興機構

講師プロフィール

**阿部 晃士氏**

**JTB Australia Pty Ltd. 取締役社長**

株式会社日本交通公社に入社。JTBコミュニケーション大阪本社、JTBイベントコンベンション部、JTB札幌法人事業部長、営業統括部JTB(Hong Kong)Ltd. 社長を経て、2021年4月オセアニア、オーストラリアの取締役社長に



**黄 玉雲 (JOY HUANG) 氏**

**日盟国際商務有限公司 代表取締役社長**

- ・台湾永安旅行社・シェラトンホテル台北・日商華亜広告代理店
- ・日本観光協会台湾事務所・日本交流協会台北事務所(日本大使館)
- ・2014年6月、日盟国際商務有限公司設立後、社長就任

日本観光協会台湾事務所や日本交流協会台北事務所(現日本台湾交流協会)の観光担当を長年にわたって務め、日本政府観光局はもとより、様々な自治体の観光イベントや商談会など、数多くのプロモーション経験を積んでいる。

台北国際旅行博、高雄国際旅行博などを主催の 中華民国旅行商業同業公会とも連携、BTOC/BTOBの観光セミナー/商談会などで側面的支援を行う。





**デヴィッド・バーネット氏**  
**NPO 法人ワールド・ユース・ジャパン理事**

イギリス出身、札幌在住30年目、元日本国内添乗員で現在異文化プログラム運営やスポーツ・観光関連の通訳・翻訳やサイクリングガイドの仕事をしています。  
インバウンドの人材育成セミナーなどで英語・異文化やコミュニケーション分野の経験多数。



**岩崎 修子(いわさきのぶこ)氏**  
**全国通訳案内士、会議通訳(同時通訳)者、北海道通訳アカデミー講師**

通訳者や通訳ガイド対象の各種講座や研修会で、講師として通訳者及びガイドの育成やスキルアップにかかわる。また自治体主催や、インバウンド関連の英語でのおもてなし講座などでの講師経験多数。通訳者としても各種シンポジウム・セミナー・国際会議などでの豊富な通訳経験、案内士としてもFITやクルーズ、団体、インセンティブなど、欧米・アジア・中東・アフリカなど世界中のお客様のガイドを務める。北海道通訳者協会、日本観光通訳協会、北海道通訳翻訳研究会 会員。インバウンドの人材育成セミナーなどで英語・異文化やコミュニケーション分野の経験多数。



**陳清茹 Chen Chingju氏**  
**全国通訳案内士**

全国通訳案内士、総合旅行業務取扱管理者、総合旅程管理業務主任者、北海道観光マスターなどの資格を持ち北海道通訳案内士協会に所属。  
台湾、中国、東南アジア圏のインバウンドツアー業務、医療通訳、日本の工場視察業務などの経験が豊富。



《司会進行》**谷口 美和子**

- ・ラジオパーソナリティ
- ・プラステージ代表
- ・司会・ピアノ講師
- ・運動指導者
- ・子育て支援団体mamatea代表
- ・MRS JAPAN ASIA SUPREME2016  
『BEST EVENING GOWN』、『BEST TALENT』受賞



## 令和3年度 観光関連団体・自治体向け外国人観光客受入研修事業 -アフターコロナのインバウンド動向について

### 【参加申込み】

申込み締切：2月24日(木) 12時 (定員に達した場合は締め切らせて頂きます。)

### 【申込先・問い合わせ先】

上川総合振興局 商工労働観光課 TEL：0166-46-5942

e-mail：araki.yousuke@pref.hokkaido.lg.jp FAX：0166-46-5208

参加する研修は下記のいずれでしょうか？ チェックを入れてください。

午前の部・午後の部ともに参加  午前の部のみ参加  午後の部のみ参加

【1】 企業名・団体名 ※必須	
【2】 職・参加者氏名 ※必須	
職・参加者氏名	
【3】 電話番号 ※必須	
【4】 メールアドレス ※必須	
【5】 備考	

◆研修内容についての問合せ先：凸版印刷(株) 東日本事業本部 新事業・TDX (担当・榎谷)  
Email: minoru.masuya@toppan.co.jp