

33. 訪日外国人接客研修

<http://www.tb.mlit.go.jp/hokkaido/bunyabetsu/kankou/tiiki/setugukensyu/index.html>

外国人観光客受入体制整備のため、多言語で標準的な対応に必要な研修を実施することにより、訪日外国人向けの観光案内体制の充実を図り、対応レベルの向上を図ることを目的とする。

● **対象**
訪日外国人受入に積極的な地域の観光関係者、自治体職員等

● **スケジュール**
・実施時期(予定)
平成21年10月～平成22年3月

● **実施状況**
平成18年度 実施10件(うち北海道内1件)
平成19年度 実施17件(うち北海道内4件)
平成20年度 実施10件(うち北海道内1件)

実施年度	地域	タイトル
18年度	網走市	韓国・中国からの訪日旅行者の特徴とニーズ
19年度	洞爺湖町	世界一流の観光地を目指そう！ ～サミット開催を契機に～
	小樽市	台湾人旅行者の変化と受入接遇のポイント
	千歳市	台湾観光客が北海道でドライブ観光をするために！
	函館市	心からのおもてなしで、世界に開かれた国際観光都市を目指して
20年度	音更町	地域と取り組んだ外国人観光客のおもてなし

平成19年度

<小樽市 ～台湾人旅行者の変化と受入接遇のポイント～>



講演: JNTO 柏木 隆久氏、
(社)日本観光協会 大島 正敬氏

会場風景

<函館市 ～心からのおもてなしで、世界に開かれた国際観光都市を目指して～>



講演: 観光カリスマ
山田 桂一郎氏

会場風景

平成20年度

<音更町 ～地域と取り組んだ外国人観光客のおもてなし～>



講演: 観光カリスマ 澤 功氏

宿泊客の9割以上が外国人という澤の屋旅館の館主であり、観光カリスマにも選定された澤 功氏を迎え、「地域と取り組んだ外国人観光客のおもてなし」というテーマで講演が行なわれた。

「町と一緒に外国人を迎え入れることが大事」「外国人は歓迎されていないことにはすぐ気付くので、迎える心を育てることが重要」等、豊富な経験に裏付けされた接遇論を展開。

これから外国人観光客受入に取り組む参加者にとってイメージしやすいだけでなく、これまで受入に携わってきた参加者にとっても、おもてなしの心の重要性を再確認できる内容となっていた。