



<多言語ガイド育成プログラム>

- ①業種別プログラム
- ②地域内対応力向上プログラム

ubusuna,inc.

株式会社うぶすな

①業種別プログラム

観光関連事業者がインバウンドの現状や各国観光客の傾向を理解し、外国人及び外国語への不安を払拭できるようになることを目的としたプログラムです。

対象	達成目標レベル	内容
宿泊施設	ビジネスホテルや旅館などのタイプごとに外国人宿泊客に伝えるべき事項を理解する。	フレームワークを使った全体像、さらに日本特有の宿泊形態である旅館については、滞在プロセスを説明するポイントや、観光客に伝えておくべき事項を紹介。
飲食店 小売店	各国の習慣、風習や宗教背景などを把握し、接遇方法を理解する。	【飲食店】各国や宗教背景ごとに理解すべき食事情を把握。また、食材、料理法、味や食べ方など明確に外国人客に伝わる説明方法をフレームワークを使って紹介。 【小売店】よくある商品についての質問や、外国人客が購入時に確認したい事項についての案内方法を紹介。
観光案内所 交通機関 観光ボランティア	交通機関等で外国人への的確な案内方法を理解する。	【観光案内所／交通機関】外国人への的確に案内をする方法を紹介。インフォメーションの現場では業務範囲以外の予期せぬ質問を受けることも多いため、その場合の対処方法についても共有。 【観光ボランティア】日本文化や歴史を外国人にわかりやすく伝えるための、表現形式と内容の組み立て方法について紹介。
通訳案内士	外国人目線で見た案内方法を理解する。	ガイドのための計画と準備を外国人目線で組み立てるコツを紹介。また、日本文化や歴史を外国人にわかりやすく伝えるための、表現形式と内容の組み立て方法について紹介。

①業種別プログラム<講師プロフィール>



石川恭子 (いしかわきょうこ)

WORLD BIZNet株式会社 代表取締役社長

米国イリノイ大学院経営学修士課程卒業 MBA取得。

国際マーケティングと国際企業経営を主軸に、実ビジネスおよび経営コンサルタントとして幅広い分野でのビジネス経験をもつ。複数大陸および複数国間に渡る事業や、数十カ国の国籍を持つ人材で遂行する事業のリーダー経験が豊富で、グローバルダイバーシティ組織マネジメントおよび国際人材マネジメントを得意とする。世界30カ国以上の渡航経験に加え、近年はICTを駆使したインバウンド観光客向けサービス事業を展開し、欧米、中国、アジアの外国人向けコミュニケーションに精通。

【実績等】

- ぐるなびグループ運営ウィンタースポーツ施設ポータルサイト海外版制作（英語、韓国語、中国語）
- 観光庁主催「Japan Festa in Bangkok」のマーケティングツール制作（英語、タイ語）
- 福岡国際空港「2010年上海国際博覧会」デジタル広告&クーポン配布システム開発導入
- 星野リゾートグループ運営リゾート施設の海外顧客向けホームページ制作および運営
- 在日米軍基地勤務米国人向けレクリエーションイベントの企画および販売 等

②地域内対応力向上プログラム<講座A>

地域住民における積極性を促し、交流を加速させる実践力を養うことを目的としたプログラム。
2タイプの研修を展開します。

講座A：インバウンドへの理解を深める事前準備

達成目標レベル：地域特性、外国人観光客の特徴と事前準備を理解し、接客対応の簡易表現ができるようになる。

対象	内容	補足
① 自分たちを知る (自分たちの地域の特性を知る)	地域及び自分たちの地域の特性を知り、観光客に提供する情報を把握・理解する。	
② インバウンド観光客を知る (お客様の特性を知る)	観光客の出身（欧米、東アジア、東南アジア等）による違いを理解する。	気候、文化（食文化等）、宗教の違いによる好みの差
③ 観光マップ、対応マニュアルの作成（事前準備を知る）	簡単・適格な言葉の選択、決まり文句の定型化、一目でわかるマップの準備。	マップ、パンフレットの作成方法を含む
④ 観光客への対応 (非日本人対応のコツ)	Step1：明確に大きさに Step2：外国との違いを見せる Step3：日本に合わせてみる 加えて、接客印象の向上に役立つ「お辞儀」の有効活用など	英語、中国語による対応法についての簡易表現

②地域内対応力向上プログラム<講座B>

講座B：接遇コミュニケーションの実践

達成目標レベル：外国人目線からの日本の接遇の品質や特徴を理解～体験実践し、接遇対応の不安が払拭される。

パート	内容
外国人講師が、「日本旅行でしか得られない3つの価値」とするポイントの紹介	<ol style="list-style-type: none">1) 日本人の気質 礼儀正しさ、規律性、シャイだけど親切、飽くなき好奇心、暗黙知の存在2) 作品（細部へのこだわり） 寿司、和菓子（歴史伝統+現代性）、電化製品等ハイテク商品、和洋折衷（異国文化の柔軟な取入れ）、神社仏閣（自然への畏怖と感謝）3) 生活 居酒屋（ちょっとした楽しみ）、デパート（「世界一厳しい消費者」を満足させる）、お客様は神様（おもてなし）、便利・清潔・安全な社会
海外留学生を相手にした接遇コミュニケーション実践	海外留学生（中国、韓国、台湾、タイ、米国の5ヶ国程度を予定）とネット中継で繋ぎ、接遇体験を実践する。

②地域内対応力向上プログラム<講座A.講師プロフィール>



大友信秀（おおとも・のぶひで）
金沢大学法学系教授、博士（法学・東京大学）

専門は知的財産法と地域ブランディング。
北陸農政局六次産業化プランナー選定評価委員会委員、
石川県「企業ドッグ」指定コンサルタント等を歴任し、地域中小企業
の活動を支援。

【実績等】

- 知財PeCo 特別名誉顧問
- 株式会社大副 最高ブランディング責任者（CBO）・最高デザイン責任者（CDO）
- 石川県農業人材育成事業「耕稼塾」経営革新スキルアップコース講師
- NPO法人e-cycle副理事長
- 株式会社うぶすな 顧問（法務・知的財産担当）
- 石川県「企業ドッグ」指定コンサルタント
- 北陸農政局総合化事業委員（実践者枠）
- 北陸農政局六次産業化プランナー選定評価委員会委員 等

②地域内対応力向上プログラム<講座B.講師プロフィール>



于航 (う・こう)

城西国際大学 観光学部ウェルネスツーリズム学科 准教授

- ・観光研究学会、日本温泉気候物理医学会所属。国内旅行業務取扱管理者、通訳案内士(中国語)、医療通訳士(1級)
 - ・「安房の国観光まちづくり塾」講師(H25~28年)
 - ・箱根大涌谷観光振興(箱根大涌谷観光センターで日本人販売員に中国語のサービス指導のほか、中国人観光客の誘致と販売促進について提言/H22年)
 - ・千葉県観光振興アドバイザー 就任(H25年)
 - ・「安房地域におけるインバウンド観光の可能性と問題点」(論文/H29年)
 - ・「外国人から見た鴨川・南房総~その魅力と可能性について」(講演/H20年)
- 他多数

城西国際大学 留学生

中国、韓国、台湾、タイ、米国など

