

特性・ニーズを把握し、効果的な接客・応対を行う

インバウンド対策のための異文化理解

# 訪日外国人の理解と対応力向上セミナー

## 参加対象

- インバウンドビジネスを行う企業の方
- 訪日外国人への接客・応対を行う方やその管理者
- インバウンド対策に関して、社員への指導や研修を行う方
- 訪日外国人向けの販促やマーケティング、企画に関わる方

開催日時 **2019年10月 8日(火)**

【時間】10:00~17:00

会場 **日本能率協会 関西事務所 研修室**  
(大阪市北区・梅田)

## ■ ねらい

2018年に訪日外国人旅行者数が3000万人を突破し、2020年の東京オリンピック、2025年の大阪・関西万博の開催に向けて、さらなる訪日外国人の増加が予測されます。

インバウンドビジネスに取り組む企業に限らず、様々な場面で外国人客に接客・応対する機会が増えてきており、その対応力が求められています。一方、外国人客に対する苦手意識があったり、ニーズを取り込めていなかったり、外国人客の満足度が高まらなかったりと、課題も多くみられます。

本セミナーでは、**外国人客に対する苦手意識を軽減し、特性・ニーズを把握**することで、**自信を持って接客・応対**することを目指します。店頭や窓口で対応する方はもちろんのこと、現場を統括する立場の方、経営層の方、研修担当の方、企画・マーケティング部門の方にもお役に立ていただける内容です。

## プログラム

10:00~17:00 (昼食 12:00~13:00)

### 1 訪日外国人の現状と今後の見込み

- ◆ 訪日外国人客のトレンドと国籍別割合
- ◆ 「モノ消費」から「コト消費」へ
- ◆ 中国人の爆買いはなぜ終了したのか
- ◆ 中国の最新の制度変更

### 2 外国人客の日本人との違い

- ◆ 外国人客の特性に関する基本事項
  - ①パーソナルスペース ②時間の厳格さ
  - ③親日性 ④国籍の違いによる相性
- ◆ 外国人客の特性に関する事例紹介

### 3 国籍・文化ごとの特性 ①アジア圏の訪日客

- ◆ 中国人客の特性
- ◆ 台湾人客の特性
- ◆ タイ人客の特性
- ◆ 韓国人客の特性
- ワーク①** 国籍ごとの特性の違いについて意見交換

### 4 国籍・文化ごとの特性 ②イスラム圏の訪日客

- ◆ イスラム圏訪日客のトレンドと今後の見込み
- ◆ ムスリムに関する基礎知識
- ◆ ムスリム客対応のポイントと具体的事例
- VTR** ムスリム客の日本滞在時の実状

### 5 効果的な接客手法 ①外国人対応のポイント

- ◆ 外国人客対応のやり方
  - ①指さしシート ②即時音声翻訳機 ③漢字の筆談
  - ④カタコト英語 ⑤日本語対応とジャスチャー
- ◆ 笑顔を絶やさない
- ◆ 相手の母国語を話す
- ワーク②** 筆談とカタコト英語だけで意思疎通を図る

### 6 効果的な接客手法 ②クレーム・マナー違反の対処法

- ◆ 外国人客の接客不満NO.1とは？
- ◆ 最大のクレーム防止策とは
- ◆ マナー違反者を減らすために
- ワーク③** 外国人客のマナー違反について意見交換

### 7 中国人客対応の鉄則

- ～中国人むけマーケティングを考える～
- ◆ 中国人客むけ商品・サービスづくりのヒント
  - ◆ 中国人客むけ広告・販促のポイント
  - ◆ 中国人客の商品購入パターン
  - ◆ 中国人富裕層のサービスに対する考え方
  - ◆ 写真撮影OKにしたほうがいいワケ
  - ワーク④** 新たな外国人客むけ商品・サービスを考える

## ■ まとめ/質疑応答

- ◆ 外国人客のCS向上のために

\*プログラム内容・スケジュールは変更することがあります。

# 訪日外国人の理解と対応力向上セミナー

講師紹介  
(敬称略)

千葉 祐大

一般社団法人キャリアマネジメント研究所  
代表理事



大学卒業後、花王㈱の人事部門、化粧品部門でキャリアを積む。2002年からは化粧品部門の中華圏担当責任者として、香港、上海の現地スタッフをマネジメント。2006年からコンサルタント・講師業を始め、全国の企業、自治体、教育機関等で年間200日以上、主に「グローバル人材」に関する研修を行っている。59か国・地域、延べ6,000人以上の外国人留学生を指導した経験があり、異文化交渉・コミュニケーションについては人後に落ちないと自任している。著書に『異文化理解の問題地図』（技術評論社）、『なぜ銀座のデパートはアジア系スタッフだけで最高のおもてなしを実現できるのか!?!』（IBCパブリッシング）。

## 関連セミナー

## 外国籍メンバーに対するコミュニケーション向上セミナー

<会期>【大阪開催】 2019年 7月22日(月) / 2019年10月23日(水) / 2020年 2月26日(水)

<対象>

- ・ 外国籍社員に対するマネジメント力を身につけたい方
- ・ 外国籍メンバーとプロジェクトを進めるリーダーの方
- ・ 外国人技能実習生や留学生アルバイトを受け入れている方
- ・ 外国籍社員の採用を検討・実施している人事の方

※日本人（日本企業の文化をベースにした方）が、日本において外国籍メンバー（主にアジア圏出身者）のマネジメントをすることを前提にしています。

<特徴>

- ・ 講義とワークショップが密接にリンクした構成で理解を深めます。
- ・ 外国人講師が、受講者の部下役となりロールプレイングを実施。現状レベルに合わせた、実践的な対応法をその場で習得できます。

詳しくは、**JMA 100646** で検索

## お申し込みについて

定員になり次第、申込受付を終了します。お早めにお申込みください。

1



パソコン(各種検索サイト)からダイレクトで

JMA 訪日外国人

または

セミナーID(半角数字)

JMA 151000

で検索

もしくは、<https://school.jma.or.jp/>

※貴社の情報セキュリティ方針等でwebからのお申込みが難しい方は  
JMAマネジメントスクールまでお電話(03-3434-6271)にてお問合せください。

2



スマートフォン  
タブレットから



**参加料** (消費税抜) ※本事業開催最終日の消費税率を適用させていただきます。

一般社団法人日本能率協会法人会員	45,000円/1名
会員外	50,000円/1名

※テキスト(資料)費・昼食費が含まれております。

※法人会員ご入会の有無につきましては、下記HPにてご確認ください。  
<https://www.jma.or.jp/membership/>

### 会員制度のご案内

小会は法人を対象とした会員制度を設けセミナー参加料割引をはじめ各種サービスを提供しております。詳しくは関西事務所までお問合せください。

### キャンセル規定

参加者のご都合が悪い場合は、代理の方がご出席ください。代理の方もご都合がつかない場合は、下記の規定によりキャンセル料を申し受けますので予めご了承ください。

開催7日前(開催初日を含まず起算)～前々日……………参加料の30%  
開催前日および当日……………参加料全額  
(万一キャンセルの場合は必ずメールあるいはFAXでご連絡ください。)

### ご注意

- ・ 参加申込規定はお申込ページにございますので、ご確認・同意の上、お申込ください。
- ・ 同業他社からのご参加はお断りする場合があります。
- ・ 参加者数が最少催行人数に達しない場合は、延期もしくは中止にさせていただきます。

### 申込に関する問合せ先

JMAマネジメントスクール TEL: 03(3434)6271

電話受付時間 月～金曜日9:00～17:00 ただし祝日を除く

メール: [seminar@jma.or.jp](mailto:seminar@jma.or.jp) FAX: 03(3434)5505

### 企画に関する問合せ先

プログラム内容、講師派遣、会員入会等  
本研修は、各社に講師を派遣して社内研修として開催できます。  
研修プログラムは、各社の希望に合わせてカスタマイズしますので、社内研修をご検討の方はお気軽にお問合せください。

### 一般社団法人日本能率協会 関西事務所

〒530-0001 大阪市北区梅田2-2-22 ハービスENTオフィスタワー 19階

TEL: 06(4797)2050(代表) / メール: [jma-kansai@jma.or.jp](mailto:jma-kansai@jma.or.jp)

これから求められる経営モデルの提唱

KAiKA

未開拓領域を花開かせる

KAiKA Awardsは、全社的な変革運動、経営理念を体現する人づくり、ダイバーシティ経営、新しいチャレンジを進めるプロジェクトなど、人・組織の力を結集する様々な取り組みを対象にした表彰制度です。

日本の経営革新

×  
学びと成長



日本能率協会(JMA)は、企業経営の要である「ひと」の力を最大にすることを通じ、新たな経営・組織づくりに貢献します。

社長・役員向けプログラムのほか、次世代経営者・幹部育成のための長期プログラム、役職別の能力開発研修、人事・教育、マーケティングなど専門領域のスキルアップ研修など年間2,000本以上の公開型研修を開催しています。

また、企業・自治体・学校に向け、個別課題解決支援を行っています。

JMAが選ばれ続ける4つの理由

1 現場課題に合わせたプログラム内容

2 実践力のつく演習

3 研修結果を継続させる仕組み

4 多様な業界、業種と交流