

## 平成26年度「観光おもてなし塾」第4回講座の開催について

県では、来年春に迫った北陸新幹線の金沢開業を見据え、県民総ぐるみで「おもてなし」の向上を図るため、観光関連業界に従事する方々を対象に、「観光おもてなし塾」を開催しており、今般下記のとおり、第4回目の講座を開催いたします。

なお、今回の講座では、塾生のほか、希望のあった県内の交通事業者の方々にも受講していただくこととしております。

### 記

#### 1 日 時

平成26年10月9日（木）14時00分～16時00分

#### 2 場 所

ANAクラウンプラザホテル金沢 3階 鳳の間  
(金沢市昭和町16番3号)

#### 3 内 容

(1) 開 会 14時00分

(2) 講 義

演 題：「おもてなし」向上のための指導者の心得  
～お客様が感動し、社員が躍動する会社づくり～

講 師：宇都宮 恒久（株式会社中央タクシー 代表取締役会長）

(3) 閉 会 16時00分

#### 4 参加者

平成26年度「観光おもてなし塾」塾生 45名  
ほか 県内タクシー事業者

## 【 参 考 】 観光おもてなし塾 概要

### 1 目 的

北陸新幹線金沢開業を見据え、観光事業者等の指導者層の底上げ、スキルアップを図るため、少人数の塾形式による研修会を開催する。

### 2 対 象

県内の交通事業者、旅館ホテル、飲食及び物販関係などの観光関連事業者の人材育成担当者

### 3 内 容

おもてなしに関する講義等 年6回（予定）

### 4 過去実績

- ・平成22年度 塾生23名 年5回開催
- ・平成23年度 塾生16名 年6回開催
- ・平成24年度 塾生14名 年6回開催
- ・平成25年度 塾生22名 年6回開催

### 5 今年度実績

第1回講座 開催日：平成26年7月14日（月）

内 容：講義 ホスピタリティ～心からのおもてなし～

講師 小島 久枝（ホテル日航金沢 宿泊部 チーフコンシェルジュ）

第2回講座 開催日：平成26年8月20日（水）

内 容：講義 おもてなしの心 先代女将に学んだこと

講師 長子（株式会社加賀屋 客室係教育担当）

講義 外国人観光客に対する「おもてなし」の向上

講師 長嶋 清恵（通訳案内士）

第3回講座 開催日：平成26年9月10日（水）

内 容：講義 新幹線開業に向けた“おもてなし”観光戦略

講師 小田 禎彦（株式会社加賀屋 代表取締役相談役）

講義 お客様の心に届く観光における「おもてなし」とは？

講師 後藤 貴康（株式会社JTB中部

交流文化部 地域交流推進課長

地域交流プロジェクトマネージャー）