

## 平成26年度「観光おもてなし塾」第5回講座の開催について

県では、来年3月14日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5回目の講座を開催いたします。

### 記

#### 1 日 時

平成26年11月14日（金）10時00分～12時10分

#### 2 場 所

石川県地場産業振興センター 本館 2階 第2研修室  
（金沢市鞍月2丁目1番地）

#### 3 内 容

- |   |        |
|---|--------|
| (1) 開 会                                     | 10時00分 |
| (2) 講 義                                     |        |
| ア 演 題：未来への「おもてなし」                           | 10時01分 |
| 講 師：大樋 年雄（ロチェスター工科大学客員教授、<br>石川県観光スペシャルガイド） |        |
| イ 演 題：「おもてなし」の環境づくり                         | 11時10分 |
| 講 師：浅田 久太（株式会社浅田屋 代表取締役社長）                  |        |
| (3) 閉 会                                     | 12時10分 |

#### 4 参加者

平成26年度「観光おもてなし塾」塾生 45名

## 【 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)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)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)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）

第4回講座 開催日：平成26年10月9日（木）

内 容：講義 「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（中央タクシー(株) 代表取締役会長）