

観光事業者の「おもてなし力」総仕上げ！

平成28年度「観光おもてなし塾」第2回講座及び修了証書交付式を開催します

北陸新幹線が金沢開業から1年8ヶ月が経過しましたが、県内各地に多くの観光客が訪れております。県では、観光客の満足度を高め、リピーターを確保するため、観光関連業界に従事する方々の「おもてなし力」の向上を図ることを目的として、「観光おもてなし塾」を開催しております。

このたび、下記のとおり、第2回講座及び修了証書交付式を開催いたします。

記

1 日 時 平成28年11月24日（木）10時30分～16時20分

2 場 所 石川県地場産業振興センター 新館5階 第13研修室
（金沢市鞍月2丁目1番地）

3 内 容 **※ 取材は（3）修了証書交付式のみとさせていただきます。**

（1）開 会 10：30

（2）講 義 10：30～

・第6講義

業種別選択講座

テーマ：（交通）気持ちよくお客様に接しましょう

講 師：干場 龍一（（有）めだか交通 代表取締役）

・第7講義

演 題：こころを伝えるおもてなし～お客様の得意な感覚を理解する～

講 師：宮永 満祐美（（株）office・CanDo 代表取締役社長）

・第8講義

演 題：外国人観光客に対する「おもてなし」

講 師：長嶋 清恵（通訳案内士）

（3）修了証書交付式 15時55分～

修了証書授与

修了生への激励のことば

修了生代表による決意表明

（4）閉 会

4 修了予定者 平成28年度「観光おもてなし塾」塾生 11名

【参 考】観光おもてなし塾 概要

1 目 的

観光客の満足度を高め、リピーターを確保するため、少人数の塾形式による研修会を開催し、観光事業者の指導者層の底上げやスキルアップを図る。

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を主な対象とする。

3 内 容

おもてなしに関する講義等 年2回（1日に複数回の講義を行い、短期間で集中的に実施）

4 過去実績

- ・平成22年度 年5回開催 塾生22名
- ・平成23年度 年6回開催 塾生16名
- ・平成24年度 年6回開催 塾生14名
- ・平成25年度 年6回開催 塾生22名
- ・平成26年度 年6回開催 塾生40名
- ・平成27年度 年6回開催 塾生49名



※修了証書交付式の様子（H27）
（修了生代表による決意表明）

5 今年度実績

【第1回講座】

・第1講義

テーマ：北陸新幹線開業時代の石川の観光

講 師：山下 活博（県観光企画課長）

・第2講義

テーマ：お客様の満足につながる「おもてなし」

講 師：小野山 麻子（インターコンチネンタルホテル大阪チーフコンシェルジュ）

・第3講義

テーマ：修了生からの活動報告

報告者：濱村 芳恵（北陸鉄道（株）自動車部販売センター係長）

篠原 淳（丸六（株）代表取締役社長）

・第4講義

業種別選択講座

テーマ：（飲食）ホスピタリティは環境づくりから

講 師：浅田 久太（（株）浅田屋 代表取締役社長）

・第5講義

業種別選択講座

テーマ：（宿泊）楽しく実践！おもてなし

～レベルアップが自然とできるサイクルに乗ろう～

講 師：藤橋 由希子（（株）フジ観光開発 常務取締役）