

岡山県

インバウンド接客、おもてなし勉強会を開催

支援概要

■支援の経緯

K町を訪れる観光客は、平成23年より年間100万人を下回り、年々減少している。町としてはインバウンドを増やしていき、挽回していきたいと考えているが、現状インバウンドに対応できる人材が不足している。

そこで、K町の観光産業に携わる団体及び事業者へ研修を行い、インバウンドを迎えることができる環境を整えていきたいと考え、ホテルでのコンシェルジュとしての経験が豊富で、インバウンド観光客の接客・接客指導が得意分野であるK氏に研修講師を要請した。

インバウンドがリピーターとして町に来たくなるようなおもてなしのできる人材を育成したい。

■専門家による具体的な支援内容

観光業に携わる20代から60代までの団体・事業者15名が参加。研修形式でインバウンドをお迎えするための大切な心構えや具体的な接客方法のアドバイスを行い、外国人と日本人の観光客の違いや接客の好みの違いなどを複数の事例を交えながら説明した。また2020年に向けて、インバウンドの取り込みがチャンスであること、英語の必要性や語学を学ぶ姿勢、英語を学ぶことで世界観が変わること等を伝えた。

支援の効果

日本人と外国人との違いを否定的にとらえるか、肯定的にとらえるかでまったく人生は変わってくるということ、接客する側の心がhappyかどうかで接客も変わることを参加者が理解できた。不安は自分たちで基本的な準備をすることで解消できるので、今後の接客にも活かせるよう取り組んでいきたい。



専門家の声

和やかな雰囲気の中で研修を行うことができました。インバウンドの増加はこれからのようですが、K町には自然、温泉、食、アクティビティとコト消費を好むインバウンドにとっては非常に魅力的なコンテンツがあります。この研修がインバウンド対応の取り組みに向けた第一歩になることを期待しております。

団体の声

観光協会として専門家の方をお呼びすることが予算的に難しい中、このような形で研修を行えたことは大いに意義があった。今後、増加していくインバウンドへの接客方法を学ぶことができ、目から鱗であった。参加した団体関係者のインバウンド取込みへの意識も上がり、大変勉強になりました。