

多様な接客バリエーションを手に入れる！

インバウンド・カスタマー・ マネジメント

年々増える訪日外国人客への対応は、欠かせないものになっています。
また対応の仕方も状況に合わせてどんどん変化が必要とされています。
店舗での実際の事例を踏まえて明日からできる最新の対応方法を学べます！

2025年 **9月18日** 木

- 日 時：2025年9月18日（木）10:00～12:00
- 場 所：ZOOMによるオンライン開催
- 受講料：8,000円（税込）

——— こんな方におすすめ ———

- インバウンド客の対応に苦手意識を持っている
- 相手の国や文化に合わせてどう対応を変えたらいいかわからない
- 言葉のカベをやぶる方法を知りたい



講師：千葉 祐大 氏

一般社団法人 キャリアマネジメント研究所 代表理事
花王株の販売・マーケティング部門の 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した経験からおもに「外国人材」に関する研修や講演を行なう。これまで59か国・地域、延べ6000人以上の外国人材を指導した経験があり、異文化 コミュニケーションに精通している。「とにかくわかりやすい話」に定評がある。



プログラム詳細

講義 1

訪日外国人の現状と見込み

◆訪日外国人の現状と今後の見込み

V字回復するインバウンド／国籍別の推移
今後の中国人客の動向／コロナ前との訪日目的の変化
★動画 「『ここだけ』『今だけ』の場所」

【ディスカッション】

「インバウンド客対応の現状課題」をテーマに意見交換

講義 2

インバウンド客の日本人との違い

◆外国人客の特性に関する基礎知識

パーソナルスペース／親日性／国籍の違いによる相性

◆国籍・文化ごとの特性

(1) 中国人 (2) 台湾人 (3) 韓国人 (4) タイ人
(5) ベトナム人

イスラム教徒の慣習と対応する際の留意点

★動画 「台湾人と中国人の微妙な関係」

★動画 「イスラム教徒の困りごと」

【ディスカッション】

「日本人客とのニーズ違い」をテーマに意見交換

講義 3

インバウンド客に対する効果的 対応法 (1)

◆言葉のカベをやぶるための方法

音声翻訳機／指さしシート／カタコト英語の有効性

音声翻訳機を使うときに有効な「やさしい日本語」とは

【ワーク】言葉のカベのやぶり方について参加者同士で意見交換

【ワーク】「やさしい日本語」を実際につくってみる

講義 4

インバウンド客に対する効果的 対応法 (2)

◆対応を成功させるポイント

インバウンド客の接客不満NO.1 とは／笑顔の重要性

相手の母国語を話す有効性／代表的なNGジェスチャー

最大のクレーム防止策とは

【ワーク】相手の言葉で話すトレーニング

特長

インバウンド客の動向を正しく理解でき、適切で効果的な対応法が 学べるプログラムになっています。
受講者のインバウンド対応に対する苦手意識が払しょくされ、インバウンド対応のモチベーションが上がることを
ゴールとします。レクチャーとディスカッションが密接にリンクした構成になっています。
インバウンドに関する基本的な理解を深められるだけでなく、現場ですぐに使える対応法を多く学べる点が特長です。

申込方法

<会員企業様>

- ※お申込みは、各社でとりまとめてお申込みとなります。ご自身の会社のJASPAトレーニング窓口へお申込みください。
窓口ご担当者様は、所定の申込用紙を事務局までメールまたはFAXでお送りください。(締9月3日(水))
- ※翌月のシフトが決定していない場合は、参加人数のみでお申込みください。後日参加者情報をいただきます。
- ※受講料についての参加者個人と会社の負担割合や有休か公休かなどの扱いは、各社にてご判断ください。
- ※オンラインでの参加は、Zoomを使用しての配信となります。
- ※研修内のワークではできるだけ多くの方と交流をいただくため、複数人でひとつのデバイスでの参加はお控えください。
どうしてもひとり1デバイスでの参加が難しい場合は、お申し込み時にJASPA事務局にご相談ください。
- ※お申し込み後のキャンセルに関しては、9月11日までにご連絡ください。
その後のキャンセルにつきましては、返金いたしかねますので予めご了承ください。
- ※お申込み多数の場合は、抽選とさせていただきます場合がございますので、予めご了承ください。