

小売事業者様

商店主様

外国人対応、すぐにできます!

# 売上アップのための外国人観光客対応セミナー

売上アップ 集客のコツ 接客のコツ 免税販売

参加  
無料

外国人観光客のお客様に、沖縄での滞在を快適に楽しんでいただくため、県内5か所で外国人観光客のお客様をお迎えするための研修会、セミナーを開催します。2015年の訪日外国人観光客数は1,974万人(前年47.1%増)、訪日外国人1人当たりの旅行支出も176,167円(前年16.5%増)と、今後多くのお客様をお迎えする好機となっています。接客のコツや売上アップのための「免税店」になるため・なつてからのノウハウも無料でお伝えします。参加された事業者様には個別の巡回支援(申込制)もご用意していますので、ふるってご参加ください。皆様のご参加を、心よりお待ちしております!



## スタッフ研修会

対象者

外国語が苦手な方でも安心!  
小売店、商店スタッフの方向け

外国人観光客のお客様をお迎えすることは難しいことはありません。この研修では、実践的なノウハウを身につけたい方、また取り組んではいけけど対応が不十分とお考えの小売店の方を対象に「相手の文化や考え」を知って「こころのハードル」を取り除きながらお客様にご満足していただき、お店の売り上げもアップできる接客術をお伝えします。

内容	
インバウンド最新事情	>>>> 変化する消費動向、今後の見通し
外国人接客2つのマインドセット	>>>> 心の壁と「知・異文化」
売上アップの接客術	>>>> 中国人接客5つの秘訣
異文化の「なぜ!!」を解消	>>>> 異文化コミュニケーションの面白さ
心が伝わる言語/非言語コミュニケーション	>>>> すぐに使える接客10大用語 (英語、中国語)
ロールプレイ	>>>> 現場で即対応、外国人対応が楽しくなる

日程		各回共に開催30分前から受付します。
中部エリア	10月13日(木) 14:00~16:00	定員60名
[場所]イオンモール沖縄ライカム3階 [会場]ホールA (北中城村アワセ土地画整理事業区域4街区)		
北部エリア	10月14日(金) 14:00~16:00	定員60名
[場所]ホテルゆがふいんおきなわ [会場]あけみおB (名護市字宮里453-1)		
宮古エリア	10月19日(水) 14:00~16:00	定員60名
[場所]マリンターミナルビル2階 [会場]大研修室 (宮古島市平良下里108-11)		
那覇・南部エリア	10月20日(木) 14:00~16:00	定員60名
[場所]沖縄県立博物館・美術館 [会場]博物館講座室 (那覇市おもろまち3-1-1)		
石垣エリア	10月21日(金) 14:00~16:00	定員60名
[場所]ホテル日航八重山 [会場]星砂Sの間 (石垣市大川1559)		



講師：愛甲 香織 あいこう かおり  
株式会社ワンストップ・イノベーション HRディレクター  
元日本航空管理職・乗務経験29年、30万人以上の接客、7カ国3,000人以上の人材育成を経験。2007~2010年、日本航空上海に駐在し、中国人客室乗務員の採用、育成、人事労務マネジメントに従事。2012年退職後、上海・北京・台湾・日本で接遇、異文化理解研修を実施中。現在は、インバウンド案件に関わる教育・研修事業のプロフェッショナルとして活動を行っている。



## 免税販売セミナー

対象者

免税販売や外国人旅行者ビジネス、  
免税店申請に関心のある方向け

もし「免税店」と「そうでない店」が並んでいたら、外国人観光客のお客様はどちらのお店に入るでしょうか。外国人観光客をお迎えし、お店の売上を上げるためには「免税店」になることが重要です。外国人の買物需要を取り込む意義、免税店になるための準備、免税店になった後のお店での必要事項や準備、情報を分かりやすくお伝えします。

内容	
免税店化の意義、啓蒙	>>>> ①免税とは ②訪日外国人の現況 ③訪日外国人の買物需要を取り込む意義(必要性) ④国籍ごとの外国人の買物傾向 (沖縄県への来訪者数、今後の展望も交えて) ⑤免税店となった、地方の商店街や中小事業者の声
実際の免税手続き	>>>> 記録票や包装などの現場での必要事項
免税店になるためには	>>>> ①消費税免税制度の概要 ②免税店になるために必要な手続き ③免税店になるための概算経費

日程		各回共に開催30分前から受付します。
中部エリア	11月 9日(水) 14:00~16:00	定員40名
[場所]EMウェルネスリゾート コスタビスタ沖縄 ホテル&スパ [会場]オルキデア (北中城村喜舎場1478)		
宮古エリア	11月10日(木) 14:00~16:00	定員40名
[場所]マリンターミナルビル2階 [会場]大研修室 (宮古島市平良下里108-11)		
那覇・南部エリア	11月16日(水) 14:00~16:00	定員40名
[場所]沖縄県立博物館・美術館 [会場]美術館講座室 (那覇市おもろまち3-1-1)		
北部エリア	11月17日(木) 14:00~16:00	定員40名
[場所]ホテルゆがふいんおきなわ [会場]ハピラ (名護市字宮里453-1)		
石垣エリア	11月18日(金) 14:00~16:00	定員40名
[場所]ホテル日航八重山 [会場]西表の間 (石垣市大川1559)		

●セミナー参加者の中から、ご希望の方は全2回の個別支援を受けることができます。(10社程度)




講師：池田 直久 いかた なおひさ  
株式会社J&J事業創造 Tax Free事業本部 営業開発プロデューサー。  
免税店制度の概要や導入事例、手続きについて分かりやすく解説することをモットーに、小売事業者のみならず自治体や商工会議所、観光事業者、金融機関等の様々な対象者に対してのセミナーを数多く実施。直近3年間で130回を超える講演実績があるなど経験豊富。

お申込みは裏面へ!

# 売上アップのための外国人観光客対応セミナー お申込み方法

下記の **1** **2** どちらかで、お申込みください。

**1**  **Webでのお申込み** URL  <http://taxfree.okinawa/seminar.html>

**2**  **FAXでのお申込み** **FAX送信先**  **098-861-1308**

本用紙下部に必要事項をご記入の上、右記の番号に送信してください。

※申込先着順で定員になり次第、締め切らせていただきます。

## 2 FAXでの参加申込書

ファクシミリでお申込の場合は、下記をご記入の上お送りください。

ご希望の日時に  
「○」を  
入れてください

### スタッフ研修会

<input type="checkbox"/>	中部 エリア	<b>10月13日(木)</b> 14:00~16:00	[場所]イオンモール沖縄ライカム3階 [会場]ホールA	定員60名
<input type="checkbox"/>	北部 エリア	<b>10月14日(金)</b> 14:00~16:00	[場所]ホテルゆがふいんおきなわ [会場]あけみおB	定員60名
<input type="checkbox"/>	宮古 エリア	<b>10月19日(水)</b> 14:00~16:00	[場所]マリンターミナルビル2階 [会場]大研修室	定員60名
<input type="checkbox"/>	那覇・南部 エリア	<b>10月20日(木)</b> 14:00~16:00	[場所]沖縄県立博物館・美術館 [会場]博物館講座室	定員60名
<input type="checkbox"/>	石垣 エリア	<b>10月21日(金)</b> 14:00~16:00	[場所]ホテル日航八重山 [会場]星砂Sの間	定員60名

ご希望の日時に  
「○」を  
入れてください

### 免税販売セミナー

セミナー参加者の中から、ご希望の方は全2回の個別支援を受けることができます。(10社程度)

<input type="checkbox"/>	中部 エリア	<b>11月 9日(水)</b> 14:00~16:00	[場所]EMウェルネスリゾート コスタビスタ沖縄 ホテル&スパ [会場]オルキテア	定員40名
<input type="checkbox"/>	宮古 エリア	<b>11月10日(木)</b> 14:00~16:00	[場所]マリンターミナルビル2階 [会場]大研修室	定員40名
<input type="checkbox"/>	那覇・南部 エリア	<b>11月16日(水)</b> 14:00~16:00	[場所]沖縄県立博物館・美術館 [会場]美術館講座室	定員40名
<input type="checkbox"/>	北部 エリア	<b>11月17日(木)</b> 14:00~16:00	[場所]ホテルゆがふいんおきなわ [会場]ハピラ	定員40名
<input type="checkbox"/>	石垣 エリア	<b>11月18日(金)</b> 14:00~16:00	[場所]ホテル日航八重山 [会場]西表の間	定員40名

店舗・事業所・団体	名称		業種	・小売業 ・飲食業 ・サービス業 ・観光業 ・その他( )
	所在地			※いずれかに○をつけてください。
参加者①	フリガナ		TEL	
	氏名		FAX	
			E-mail	
参加者②	フリガナ		TEL	
	氏名		FAX	
			E-mail	

※ この申込書にご記入いただいた個人情報は、当セミナーに関する以外に使用しません。

お問い合わせ

**県内商業インバウンド市場獲得推進事業事務局** [(株)JTB沖縄 交流事業部内]  
〒900-0006 那覇市おもろまち4-19-30 新都心DLビル3階 TEL.098-860-7704 FAX.098-861-1308  
担当:田島・池原 (E-mail : taxfree\_okinawa@okw.jtb.jp)