



受講料
無料

要事前申込

ふくしま アフターDC おもてなし 研修会

2027年、ビッグパレットふくしまで開催!!

「基礎」「実践」「バリアフリー対応」の3つ通しでの
受講をおすすめしますが、ご都合に応じて
参加可能な講座だけの受講も可能です。

※外国人スタッフ編は「基礎」「実践」の2つの講座で構成しています。

担当講師

おおにし
大西 ますみ 株式会社リョケン 専任アドバイザー
ホテル・旅館の接客訓練を中心に、30年にわたり200軒余に
対する研修実績を持つ。生産性向上と品質向上を可能にする
運営システムの再構築など、運営改善のコンサルティング、人
材戦略の支援業務も多く手がけている。



2027年
1/19
(火)

外国人スタッフ 編

観光に関わる仕事にたずさわる
外国人スタッフ向け

基礎講座

90分

- 1 接遇の基礎
 - ・あいさつ 基本とバージョンアップ
 - ・基本姿勢 お辞儀 歩き方
 - ・物の持ち方 受け渡し方
- 2 会話の基礎
 - ・心地よく届く話し方
 - ・印象のよい返事と回答
 - ・ことばづかい チェックポイント

実践講座

110分

- 1 伝わる話し方トレーニング
 - ・ハキハキ話す 発声トレーニング
 - ・すれ違いのあいさつ
 - ・呼びかけられた時
 - ・リクエストに対応する時
 - ・答えがわからない時
- 2 接客会話トレーニング
 - ・グループワーク対応に困ったこと
 - ・事例研究ロールプレイング
こんな時どう言えばいいの？
※グループワークで上がったエピソードや疑問
を取り上げた実践的な事例研究とトレーニング

2027年
1/20
(水)

旅館・ホテル 編

旅館・ホテル・民宿などの
宿泊施設で働く方向け

基礎講座

90分

- 1 接遇の基礎
 - ・あいさつ 基本とバージョンアップ
 - ・基本姿勢 お辞儀 歩き方
 - ・物の持ち方 受け渡し方
- 2 会話の基礎
 - ・心地よく届く話し方
 - ・印象のよい返事と回答
 - ・ことばづかい チェックポイント



実践講座

110分

- 1 ファンを作る接客力
 - ・ファンづくりの楽しさと幸せ
 - ・私から始めるファンづくり
 - ・リピーターの理解と対応
- 2 私のおもてなし グループワーク
 - ・「また来ます」と言われたエピソード
 - ・リピーターのお客様対応 工夫と心がけ
- 3 クレームの理解と対応
 - ・クレームの理解
 - ・クレームを防ぐためのことばと対応
 - ・クレームを挽回するためのことばと対応



バリアフリー対応講座

60分

- 1 サポート事例 グループワーク
 - ・サポート時に困っていること、工夫
- 2 サポートの必要なお客さまの理解と対応
 - ・ご高齢のお客さま、妊娠中のお客さま
 - ・目の不自由なお客さま
ロールプレイング ご案内/料理説明
 - ・耳の不自由なお客さま
ロールプレイング あいさつと返事の手話
 - ・歩行の不自由なお客さま
車椅子のサポート



ふくしまアフターDCとは

2026年4月～6月、地元観光関係者や
自治体、JRグループ等が一体となって、
実施した国内最大規模の観光企画「ふ
くしまデスティネーションキャンペーン
(DC)」の後継企画として位置付けられ
ており、2027年4月1日～6月30日の
3ヶ月にわたって開催されます。

主催

**福島県デスティネーション
キャンペーン実行委員会**

(福島県観光交流課内)

※「旅館・ホテル編」と「一般観光事業者編」のプログラム項目は共通ですが、それぞれの対象に合わせた内容で予定しています。
※講座プログラムに掲載されている写真は、令和7年度に実施した「おもてなし研修会」の様子です。

9割以上が「役に立つ」と 答えた研修、その声をお届けします。

令和7年11月と令和8年1月に県内7会場で開催した「ふくしまDCおもてなし研修会」には、延べ600名超の皆さまに受講いただきました。

研修内容の理解度・活用度ともに9割以上の方から高評価をいただき、現場に活かせる研修として高い満足度を得ています。ここでは、受講者の皆さまからいただいた声の一部をご紹介します。

基礎講座

- 今、自分が何を学ばよいか、自分に足りない部分に気づくことができました。
- 入社1年目となりますが、学べる点が多いためになる事ばかりでした。ことば遣いやお客様への対応など改善できる点が見つけられたので、今後の活動に役立てていきたいと思いました。
- 初めて研修を受けて、ことば遣いや挨拶の仕方等を学べ、とてもためになりました。会社でも共有して活かしていきたいと思います。

実践講座

- 他の施設の方と情報を共有することができて、とても良かったです。
- 動画の視聴、ディスカッション等もあり、とても分かりやすかったです。
- ベアワークを交えての研修会だったため楽しく学ぶことができました。自分が普段どんな接客をしているのか見つめ直したり、できていなかったことに気付かされたりすることもあり、とても充実した時間を過ごせました。
- 接客面における心構えをロールプレイングを通して、身につけることができました。今後、実践してより良い接客を行えたら良いなと思いました。

ふくしまアフターDCおもてなし研修会受講申込書

ホームページまたはFAXにてお申し込みください。



手軽に入力・申込ができる
「ホームページからのWEB申込」がおすすめです！

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/32031a/fukushimaafterdc-omotenashi.html>

FAXは下記へお送りください

0557-81-6246

TEL.0557-83-2120 (電話受付 / 平日9:00~18:00)

おもてなし研修会事務局
(株式会社リョケン)
担当: 大川

会社・団体・職業		研修会コードを記入し、受講希望の講座に○を記入してください。				
受講者	部署・役職	コード	講座	部署・役職	コード	講座
	氏名 ①		基礎() 実践() バリアフリー()	氏名 ②		基礎() 実践() バリアフリー()
	部署・役職	コード	講座	部署・役職	コード	講座
	氏名 ③		基礎() 実践() バリアフリー()	氏名 ④		基礎() 実践() バリアフリー()
必ずご記入をお願いします。 連続用として使用します。	ご住所	〒				
	申込担当者		TEL	()	-	
	メールアドレス					

※5名以上での受講の場合、複数枚にご記入のうえ、お送りください。 ※ご記入いただいた個人情報は本事業以外には使用いたしません。

開催日	研修会	コード	講座	時間	会場
2027年 1/19(火)	外国人スタッフ向け	A	基礎 実践	10:30~12:00 13:00~14:50	ビッグパレットふくしま (コンベンションホールB) 〒963-0115 福島県郡山市南二丁目52番地 TEL.024-947-8010 申込締切 1/12(火) (会場のホームページは二次元コードからご覧いただけます) 
1/20(水)	旅館・ホテル向け	B	基礎 実践 バリアフリー	10:30~12:00 13:00~14:50 15:00~16:00	
1/21(木)	一般観光事業者向け	C	基礎 実践 バリアフリー	10:30~12:00 13:00~14:50 15:00~16:00	

【当日のご案内】筆記用具をご持参ください。午前、午後ともにご参加の場合、ご持参いただいた昼食を会場内でおとりいただくことが可能です。