

## 第3回 おもてなしフォーラムin九州 お申込み方法

下記のFAX専用申込み用紙に必要事項を記入

専用ダイヤルにFAXを送信

### FAX専用申込用紙(3名まで記入可能)

お申し込みの際は、参加希望のセミナーにチェックし、必要事項をご記入の上、下記のFAX専用ダイヤルまでお送りください。

ふりがな						所属(貴社名・貴団体名)	役職(役職名もご記入下さい)	
氏名								
性別	男・女	年齢	20歳未満	20~29歳未満	30~39歳未満	40~49歳未満	50~59歳未満	60歳以上
連絡先	電話※携帯可	-	-	-	e-mail	@		
参加希望セミナーに チェックしてください	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 基調講演	<input type="checkbox"/> 分科会1	<input type="checkbox"/> 分科会2	<input type="checkbox"/> 分科会3			
講師に聞きたいこと								

ふりがな						所属(貴社名・貴団体名)	役職(役職名もご記入下さい)	
氏名								
性別	男・女	年齢	20歳未満	20~29歳未満	30~39歳未満	40~49歳未満	50~59歳未満	60歳以上
連絡先	電話※携帯可	-	-	-	e-mail	@		
参加希望セミナーに チェックしてください	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 基調講演	<input type="checkbox"/> 分科会1	<input type="checkbox"/> 分科会2	<input type="checkbox"/> 分科会3			
講師に聞きたいこと								

ふりがな						所属(貴社名・貴団体名)	役職(役職名もご記入下さい)	
氏名								
性別	男・女	年齢	20歳未満	20~29歳未満	30~39歳未満	40~49歳未満	50~59歳未満	60歳以上
連絡先	電話※携帯可	-	-	-	e-mail	@		
参加希望セミナーに チェックしてください	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 基調講演	<input type="checkbox"/> 分科会1	<input type="checkbox"/> 分科会2	<input type="checkbox"/> 分科会3			
講師に聞きたいこと								

※お申込みされた方の個人情報は、本イベント以外の目的で情報を利用することは一切ございません。 ※3名以上でのお申込みの場合は本紙をコピーしてご使用ください。

申し込み専用FAX

# FAX.092-726-2384

●お電話での申し込みは受け付けておりません。予めご了承ください。  
●お問い合わせ先/TEL092-751-2528

おもてなしフォーラム事務局(JTBコミュニケーションズ九州内)

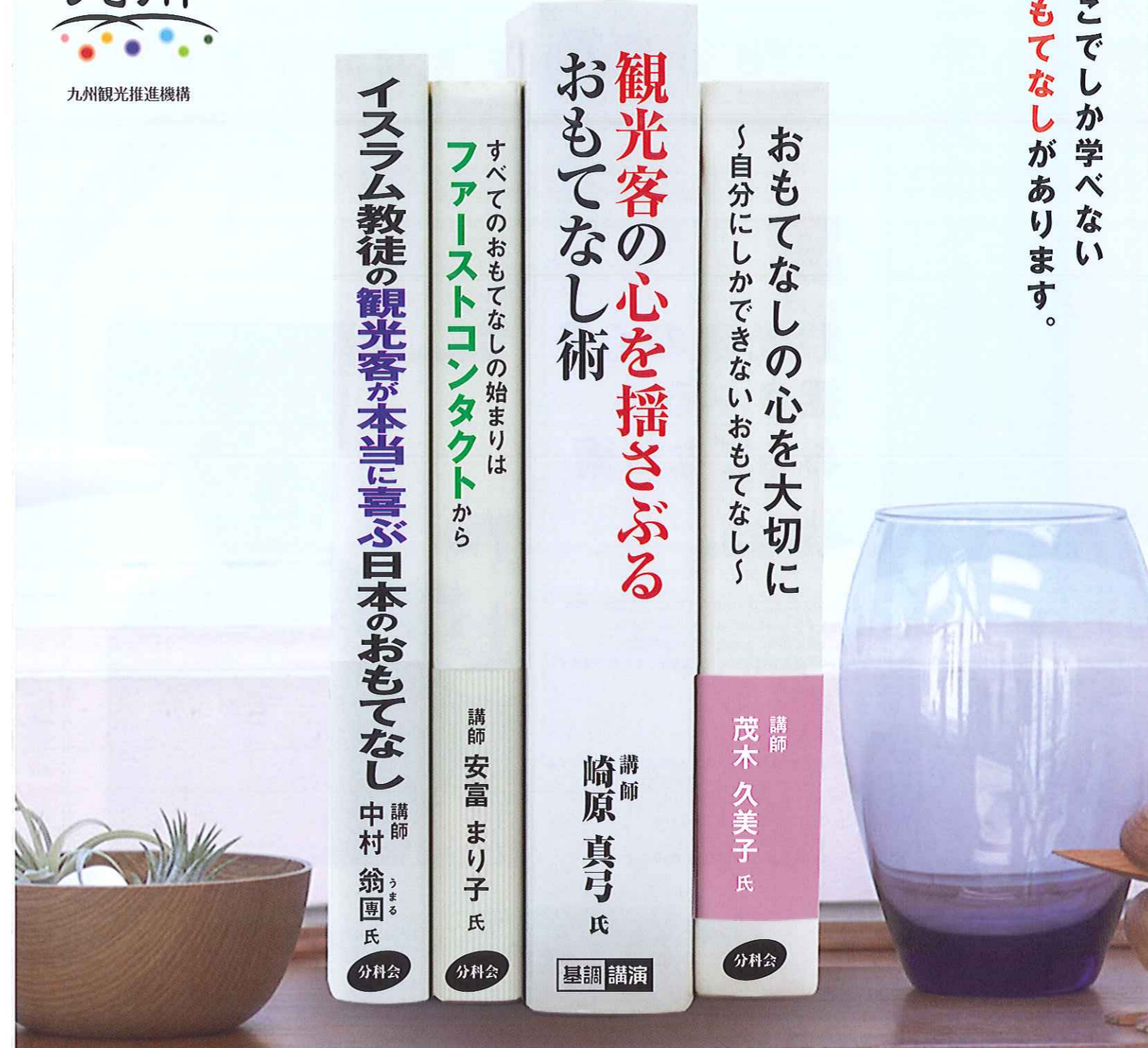
お申込みの日

2014年2月14日(金)

※先着事前受付

基調講演・分科会ともに定員を超えた場合、お申込みいただけないことがありますので、予めご了承ください。

九州  
九州観光推進機構



ここでしか学べない  
おもてなしがあります。

## 第3回 おもてなしフォーラム in九州

今回で3回目を迎える本フォーラムは、九州の観光業に携わるすべての方々の“おもてなし力”アップに寄与すべく開催します。“おもてなし”という広くて深いテーマに、参加者全員で向き合っていきます。

開催日

2014. 2.24 月

会場/鹿児島サンロイヤルホテル | 13:00~16:30 (受付12:00~)

【参加費】九州観光推進機構会員:無料 / 一般:1,000円

【内容】基調講演(60分)・3つの分科会

※基調講演、分科会ともに先着事前受付。※分科会は3分科会同時開催。いずれかの分科会にお申込みください。

※写真は全てイメージです。

【主催】九州観光推進機構 【共催】(公社)日本観光振興協会 九州支部

【後援】国土交通省九州運輸局/福岡県/佐賀県/長崎県/熊本県/大分県/宮崎県/鹿児島県/(一社)九州経済連合会

九州観光推進機構

検索

Facebook ページオープン!「おもてなしフォーラム」で検索!



# OMOTENASHI FORUM in KYUSHU

基調講演



## タイトル 観光客の心を 揺さぶる おもてなし術

講師  
さきはら まゆみ  
崎原 真弓氏  
スーパーバスガイド

「あの人にまたガイドをしてほしい」と言わせるおもてなし術とはどのようなものなのか。実体験に基づいたお話も含め、琉球空手、歌のご披露も織り交ぜた、講演をしていただきます。

プログラム

- 琉球の先人達の生き様から学んだ肝心(ちむぐくる)
- イチャリバ兄弟(出会えば皆兄弟)
- うとうすいや宝(お年寄りには宝)
- 誠そーちーねーなんくるないさ(誠実な心を持ってれば、志を貫き通すことができる。必ずなんとかなる。)



Profile

久米島出身。1982年、琉球バス株式会社にバスガイドとして入社。その後、1990年琉球バス株式会社を退職し、フリーバスガイドに。沖縄県内のバスツアー、修学旅行や法人団体のガイド、ガイド育成や講演会、ライブ活動などを精力的に行っている。「全国から予約が殺到するバスガイド」として注目を集め、2013年7月にはNHKのドキュメンタリー番組において、そのおもてなし術について特集が組まれたほど。予約は2年先まで入っているという人気バスガイド。現在沖縄県内のバスツアー、修学旅行や法人団体のガイドをこなしながら、ガイド育成や講演会、ライブ活動などを行っている。「動かない観光バス」をキャッチフレーズに保育園～学校PTA、公民館、ホテル施設など、客層に合わせた独自の演出で、幅広く沖縄の心を伝えていく。聞く人、見る人に元気を癒しを与え、泣き・笑い・感動の時間を共に紡いでいく。

## Time Table

〈タイムテーブル〉

- 12:00/受付開始
- 13:00/主催挨拶
- 13:10/基調講演
- 14:10/鹿児島県おもてなし事例発表
- 14:25/休憩
- 14:45/分科会
- 16:30/終了

## ACCESS

◆所在地……………〒890-8581 鹿児島県鹿児島市与次郎1-8-10

◆交通アクセス……………

【お車の場合】  
高速道路 九州縦貫自動車道鹿児島インターより鹿児島市内方面へ直進約15分  
駐車場200台収容 ※駐車料金無料

【無料シャトルバス】※乗車人数の状況によりご乗車できない場合がございます。  
(11:22)鹿児島中央駅 → (11:27)天文館 → (11:45)鹿児島サンロイヤルホテル

●JR九州鹿児島中央駅より  
【市営バスにて】  
鹿児島中央駅から16-2番線「鴨池港行き」で「与次郎1丁目」下車、徒歩2分  
または、「市民文化ホール北口」下車、徒歩2分

●天文館より  
【市営バスにて】  
天文館から市営バス16-1番線、16-2番線「鴨池港行き」で「与次郎1丁目」下車、徒歩2分  
または、「市民文化ホール北口」下車、徒歩2分

【市電(路面電車)にて】  
天文館通から1系統(谷山行き)で「荒田八幡」または、「騎射場」下車、徒歩20分  
●鹿児島国際空港より  
リムジンバスで70分「与次郎1丁目(ホテル前)」下車



鹿児島サンロイヤルホテル

分科会・1



## タイトル おもてなしの心を大切に

～自分にしかできないおもてなし～



講師  
もき くみこ  
茂木 久美子氏  
伝説のカリスマ販売員/  
元 山形新幹線「つばさ」  
車内販売員

プログラム

- おもてなしとサービスの違い
- ・サービスとは ・おもてなし(ホスピタリティ)とは
- エピソード事例紹介
- ハードへの投資ではなく、ソフト面でまだまだやれることが沢山ある

Profile

1980年山形県生まれ。98年からJR東日本の車内販売会社・日本レストランエンタプライズ山形営業支店で山形新幹線車内販売員として勤務。2005年に東京～山形の1往復で販売員1人当たり平均売り上げが7～8万の中、50万円の売り上げを記録。06年に最年少でJR東日本管内の車内販売員約1300人の中で3人しかいないチーフインストラクターに抜擢された。12年に車内販売員を引退。現在は山形を拠点に全国各地で講演活動を行っている。著書に「買わねぐていいんだ」「人の5倍売る技術」がある。

分科会・2



## タイトル すべてのおもてなしの始まりは ファーストコンタクトから

どの接客業もファーストコンタクトで第一印象を良くすることが重要です。短時間で良い印象を残すには、どんなことに気をつけたらよいのでしょうか。接客時のみならず、普段から意識しておくべきものも。初対面の方へのアプローチを行うときのコツと、いかに上手にコミュニケーションをとっていくのかを、ロールプレイングを交えた実践形式で体得いたしましょう。

プログラム

- 初対面の方へのアプローチ
- ことばのコミュニケーション
- ロールプレイング
- 興味を引きつける非言語コミュニケーション



講師  
やすとみ こ  
安富 まり子氏  
JTBビジネスサポート九州  
専任講師/  
元日本航空専任客室乗務員

分科会・3



## タイトル イスラム教徒の観光客が 本当に喜ぶ日本のおもてなし

ASEAN諸国からの観光客が増えています。インドネシア、マレーシア、シンガポール、タイ…これらの国に共通していることは、ムスリム(イスラム教徒)が国民に占める割合が高いということです。アルコール、豚肉は提供してはならない…ハラール食…様々な情報が飛び交っております。ムスリムの観光客を受け入れ、おもてなし、リピート訪問していただくために重要な概念「ムスリムフレンドリー」について、実際にムスリムを交えて、ワークショップ形式にて一緒に考えていきたいと思います。

プログラム

- 「ハラール」「ハラーム」とは?
- イスラム教徒受入環境整備にとって大切な「ムスリムフレンドリー」とは?
- ムスリムフレンドリーワークショップ



講師  
なかむら うまる  
中村 翁團氏  
宗教法人  
FIC福岡 masjid アン ナール  
イスラミックセンター事務局長