

報道関係者各位

2015年10月22日

Brew-No.1003

## 急増する「爆買い」接客対応力を向上させる

# 「インバウンド接客対応～アジア人／ムスリム客 接客対応研修」

—2015年11月16日に東京銀座で無料紹介セミナー開催—

Brew株式会社(代表取締役:原 佳弘、本社:東京都中央区)は、急増するアジアからの観光客の「爆買い」に対応する接客対応力向上の研修を提供開始します。本研修の詳細ご説明の機会と致しまして、2015年11月16日(月)に、無料紹介セミナーを開催致します。

## 『インバウンド接客対応～アジア人／ムスリム客 接客対応研修』 無料紹介セミナー

### <実施概要>

日時 : 2015年11月16日(月) 14:00～15:30

場所 : 銀座アントレサロン セミナールーム(東京都中央区)

対象 : 企業の人事部、人材育成担当、グローバル担当の方(※同業の方、個人の方はお断りしております)



### 報道関係者様からの本件に関するお問い合わせ先

Brew(株) 研修事業部 担当:原

TEL:090-7724-8492 Mail: info@brew-ing.com

<http://www.brew-ing.com/> セミナー紹介サイト <http://jinjibu.jp/seminar/detl/32647/>

## **①本研修の特徴**

### **1) 中国以外の国からも観光客が急増しており、対応は急務**

観光庁「平成年度版 観光白書」によると、2014 年度の外国人客は、1341 万人にも達し、2020 年にはほぼ倍の 2500 万人を見込んでいる。さらにその内訳を見ると、中国人以上に台湾、タイ、インドネシアなど様々な国からのインバウンドが急増しているという。さらに興味深いことに、国籍別に「訪問したい場所」「日本でしたいこと」を調査すると、それぞれ国籍ごとに異なるとのこと。まさに多様な対応力が接客対応に求められている。

### **2) 中国・ASEAN の留学生や社会人など 5,000 人以上を指導してきた講師が登壇**

グローバル人材の教育は、現地での経験や現地の方との交流のその深さが鍵だと考えております。今回研修を担当する講師は、自らも大手メーカーで現地駐在の経験があり、独立後は 5000 人以上の中国・ASEAN など 58 カ国の方への指導経験があります。自らの経験とリアルな留学生と長年膝を突き合わせてきた実例などをお伝えすることができます。

### **3) 語学力を磨くだけでは不十分である**

外国人の接客は、語学力があった方が対応しやすいのは間違いない。しかし、語学力だけでは不十分である。どちらかというと、相手の国の特性・風習理解や、買い物における満足ポイントを理解していることが重要です。本セミナーでは、「国籍別の特徴」「おもてなし方法」「外国人客の不満ランキング」「クレーム対応ポイント」などを習得し、より満足度の高いインバウンド客の接客対応を目指します。

## **②紹介セミナー プログラム**

- (1) 本日のセミナーの概要と全体像ご紹介～インバウンド接客対応研修、その特徴と概要
- (2) 日本人とはまったく違う外国人客の特性
- (3) 外国人客の接客不満NO.1 とは
- (4) 言葉が通じなくても接客できる方法
- (5) 中国人客・イスラム圏のお客様に売る 3 つの鉄則
- (6) 中国人客を含む外国人のマナー違反はこうすれば減らせる
- (7) 質疑応答、その他グローバル対応研修のご案内

## **③実施概要**

日時 : 2015 年 11 月 16 日(月) 14:00～15:30

場所 : 銀座アントレサロン セミナールーム (東京都中央区銀座 7 丁目 13 番 5 号 NREG 銀座 ビル 1 階)

人数 : 最大 15 名様

費用 : 無料 (現地までの交通費はご負担ください)

対象 : 企業の人事部、人材育成担当、グローバル担当の方 (※同業の方、個人の方はお断りしております)

## **④お申し込み方法**

下記のセミナーサイトより、お申し込みくださいませ

<http://jinjibu.jp/seminar/detl/32647/>

※先着順でお引受けいたします