

交通アクセス

会場 熊本全日空ホテルニュースカイ (熊本市中央区東阿弥陀寺町2番地)

- JR熊本駅(白川口)より/市電にて 健軍方面行 祇園橋電停下車 徒歩1分
徒歩にて 7~8分
- 熊本交通センターより/市電(辛島町電停)にて 熊本駅方面行 祇園橋電停下車 徒歩1分
- 熊本空港より/空港リムジンバス利用(約20分毎運行・所要時間約50分)
「熊本全日空ホテル ニュースカイ前」下車
- お車で越しの場合は、会場に有料駐車場がございます。(200台収容・フォーラム参加者の方は1台500円)



●申し込み方法

- WEB**
- ① 「九州観光推進機構」のサイトにアクセスし「おもてなしフォーラム」のバナーをクリック
 - ② 必要事項を入力し、参加希望の講演、分科会をチェック
 - ③ 自動返信メールにてお申し込みの確認
 - ④ 1/11(金)以降に案内を事務局より送信

- FAX**
- ① 下記のFAX専用申し込み用紙に必要事項を記入
 - ② 専用ダイヤルにFAXを送信
 - ③ 後日電話にて参加登録のお知らせ
 - ④ 1/11(金)以降に案内を事務局より送信

■FAX専用申し込み用紙(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)			チェックしてください <input checked="" type="checkbox"/> 経営者 <input type="checkbox"/> 管理者 <input type="checkbox"/> 担当者
氏名								役職(役職名もご記入下さい)	
性別	男	女	年齢	20歳未満	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60歳以上
連絡先	電話 ※携帯可	-	-	e-mail	@	●どちらからお越しですか?			
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	<input type="checkbox"/> 分科会4	都道府県			

ふりがな						所属(貴社名・貴団体名)			チェックしてください <input checked="" type="checkbox"/> 経営者 <input type="checkbox"/> 管理者 <input type="checkbox"/> 担当者
氏名								役職(役職名もご記入下さい)	
性別	男	女	年齢	20歳未満	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60歳以上
連絡先	電話 ※携帯可	-	-	e-mail	@	●どちらからお越しですか?			
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	<input type="checkbox"/> 分科会4	都道府県			

ふりがな						所属(貴社名・貴団体名)			チェックしてください <input checked="" type="checkbox"/> 経営者 <input type="checkbox"/> 管理者 <input type="checkbox"/> 担当者
氏名								役職(役職名もご記入下さい)	
性別	男	女	年齢	20歳未満	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60歳以上
連絡先	電話 ※携帯可	-	-	e-mail	@	●どちらからお越しですか?			
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	<input type="checkbox"/> 分科会4	都道府県			

※お申し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名以上でのお申し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 **FAX092-726-2384**

■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/ TEL 092-751-2528
おもてなしフォーラム事務局 (JTBCコミュニケーションズ九州内)

【申し込み締め切り日】
2013年1月11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、ご了承ください。

感動がある。物語がある。九州



おもてなし フォーラム

2013 in 九州

“おもてなし”といえば九州。
それが、私たちの思い描く未来の形です。

このフォーラムは、観光に携わる経営者・管理者・担当者、それぞれの立場で役に立つ基調講演と4つの分科会を開催します。
“おもてなし”という広くて深いテーマに、みんなで向き合います。

【日時】
2013年
1月23日(水)
13:00 ~ 16:30
(受付 12:00)

【会場】
熊本全日空ホテル
ニュースカイ
熊本市中央区
東阿弥陀寺町2番地

【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/ 休憩
14:30/ 分科会
16:30/ 終了

主催：九州観光推進機構
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)・4つの分科会(各90分)
※基調講演、分科会ともに先着事前受付。
※分科会は4セッション同時開催。いずれかのセッションにお申込み下さい。
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 / 社団法人九州経済連合会

OMOTENASHI FORUM 2013 IN KYUSHU

基調講演

タイトル

ディズニーと三越で学んできた
日本人にしかできない
「気づかい」の習慣

ディズニーにも超えられなかったものが、
日本にはあります。

老舗料亭で「心」を習い、
三越で「スキル」を極め、
ディズニーで「仕組み」を知る。



講師

上田 比呂志 氏

老舗料亭に生まれ、おもてなしの心を学び、三越でサービススキルを勉強し、フロリダディズニーワールドで約250名の部下の人材育成に貢献。現在は独立し講演、企業研修、パーソナルコーチングを中心に活動。



分科会
1



講師

大瀧 和代 氏
中国語通訳案内士

タイトル

中国人観光客の迎え方
和而不同 - おもてなしのヒント -

プログラム

- 1 中国人から見る日本の印象
- 2 漢字=中国語!?
- 3 戸惑う日本の習慣
- 4 非言語コミュニケーションを活用しよう
- 5 心からの「おもてなし」を伝えるために

おすすめ 担当者 管理者 経営者

言葉が通じないと思うと、どう接していいのかわからず戸惑ってしまう・・・。
相手を知らないから起きてしまう誤解とトラブル。日本の常識が必ずしも中国の常識であるとは限りません。どうやってこちらの思いを伝えることができるのか。
旅行の場面で出くわす中国人観光客の行動とその対処策について、さまざまな事例から説明いたします。

分科会
2



講師

安富 まり子 氏
JTBビジネスサポート九州
専任講師

タイトル

五感に訴えるおもてなしの心

プログラム

- 1 五感に訴えるコミュニケーション
＜実践ロールプレイング＞
- 2 おもてなしのプロ・組織人として必要な6つの資質
＜グループディスカッション＞

おすすめ 担当者 管理者 経営者

お客様は接客スタッフから受ける印象をその会社全体のものとして感じています。
私たちの姿勢がそのまま会社の姿勢だと捉えかねられません。そこで、直にお客様と向き合う者だからこそ、このチャンスを生かして、できることを考えていきます。
一人ひとりがおもてなしの力を発揮するために、接客スタッフである前に組織人・企業人としての心構えをしっかり持ち、よりよいおもてなしの表現方法を学びましょう。

分科会
3



講師

森田 昌嗣 氏
九州大学大学院教授
デザインディレクター

タイトル

おもてなしの見える観光まちづくり
迎える側と旅行者側の評価のズレを解決するおもてなし

プログラム

- 1 迎える側と旅行者側の「おもてなし」のイメージのギャップを考える
- 2 旅行者目線での「おもてなし」を読み解くために
- 3 ズレのない「おもてなし」をデザインする
～旅行者が求める心地よさの提供～
- 4 「おもてなし」のイメージ醸成による成功事例
- 5 ツーリズム・デザイン・カルテによる観光デザインのお手伝い

おすすめ 担当者 管理者 経営者

「新しいサービスを用意したのに、思ったように人が来ない…」実は旅行者は地元の素朴なサービスを望んでいた。
迎える側が考える「おもてなし」と旅行者側が考える「おもてなし」には時にズレがあります。こうした評価のズレはなぜ起こるのでしょうか？
旅行者が本当に求める心地よさを提供することが本当のおもてなしにつながります。
旅行者目線の「おもてなし」をどう作っていくのか、参加者の皆さまと考えていきます。

分科会
4



講師

大坪 浩民 氏
㈱インソース講師

タイトル

自己啓発・自己改革で
おもてなし向上を！
身の回りからの小さな変革

プログラム

- 1 現状に満足せず、身の回りの改革に挑戦する
- 2 小さな変革活動への取り組み 6つのルール
- 3 身近な「もう少し」と、その原因を考える
- 4 他の業界だったらどうなるか？を考えてみる
- 5 「もう少し」を、どう変えていくか？
小さな変革への取り組み

おすすめ 担当者 管理者 経営者

おもてなし向上を実現する上で、まずは自分の中に「変えたい」「変わりたい」という気持ちを持つことが大切です。
しかし、気持ちは行動に移してこそ意味のあるものになります。
そこで、まず改革の第一歩として、「身の回りの小さな改革(改善)」を考えてみましょう。