

日本一のおもてな市(し)を目指して…

伊東温泉おもてな師マイスター

～平成25年度 B級(ベーシック=初級)取得コース 受講者募集～

伊東温泉おもてな師マイスターとは・・・

伊東市全体のおもてなし力(人間力・専門力・ガイド力)向上を目指し、平成23年度に創設をした資格認定制度です。

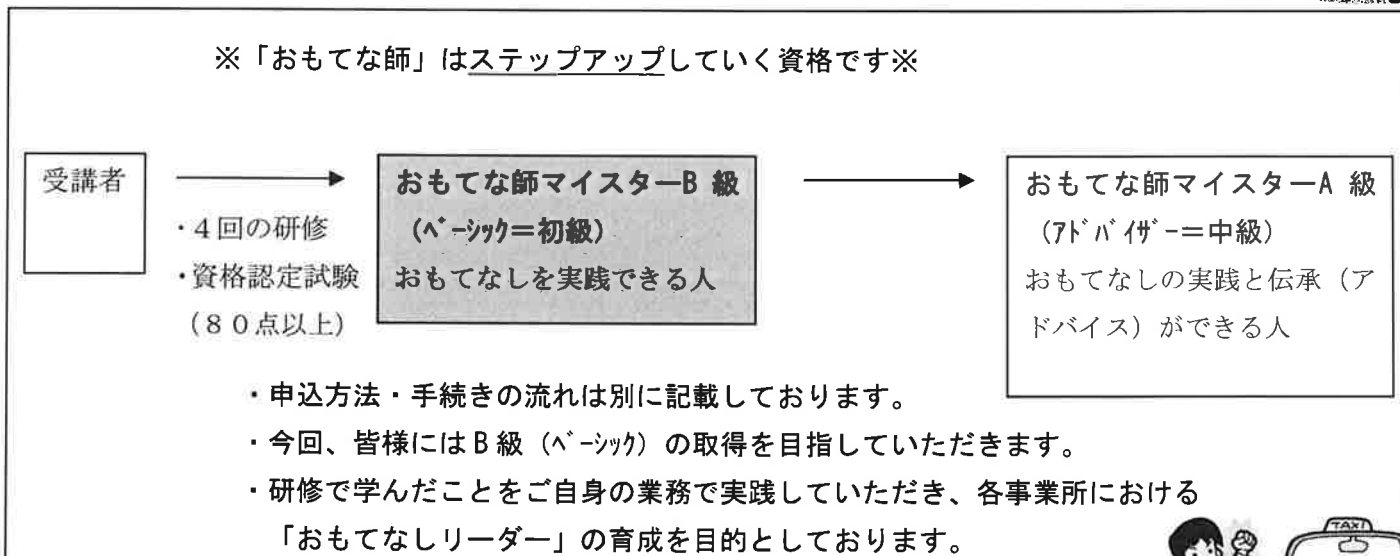
接客の心や技術のアップはもちろん、伊東市の歴史・文化・自然についての知識を深め、伊東市にお越しくださったお客様に「また伊東に行きたい!!」とっていただけるような“人づくり”を目的としております。

資格認定までの流れや、認定方法は次のとおりです。多くの方のお申し込みをお待ちしております。

1. 内 容 : 全4回の研修を受講していただき、その後に実施する資格認定試験に合格された方を「伊東温泉おもてな師マイスターB級」に認定いたします。



※「おもてな師」はステップアップしていく資格です※



2. 対 象 : ◆市内で事業を営んでいる方・市内事業所に勤務をしている方 (受講条件) ◆パソコンメールの使用が可能な方

[研修会以外にメール(ワード、エクセル等使用)による課題提出があるため]

◆業種・年齢・性別等は問いません。

(一般市民の方も、ご希望があればお申し込みいただけます)



3. 受講料 : 1名 8,000円

(全4回の研修受講料・認定試験受験料・テキスト代を含みます)



4. 定 員：20名

5. 申込方法・手続きの流れ

受講を希望される方に「受講前テスト」を受けていただきます。(簡易ペーパーテスト)
「申込書 兼 推薦状(受講前テストの裏面)」も記入し、商工会議所へご提出ください。

- ・「受講前テスト」、「申込書 兼 推薦状」は別に用意しております。
- ・受講前テストの受験料はいただきません。
- ・推薦状の推薦者はどなたでも構いませんが、企業にお勤めの方は必ず上席の方からご推薦をいただくようお願いいたします。(必ずご記入ください)
- ・「受講前テスト」及び「申込書兼推薦状」の提出期限は
9月10日(火)正午まで とします。
- ・提出先は伊東商工会議所(伊東市銀座元町6-11)まで(土日・祝日は休館)



提出された「受講前テスト」を採点し、20名の受講者を決定します。

- ・合否の決定日は 9月12日(木)を予定しております。
- ・結果については、合否にかかわらずご連絡いたします。
- ・合格者には改めて「受講案内」を送付しますので、受講料のご納入をお願いいたします。(入金確認をもって、正式な受講受付となります。)

6. 研修会概要

受講時間：3時間(1回あたり) 但し、第4回研修会については終日。

会 場：伊東商工会議所(伊東市銀座元町6-11)

実技研修講師：上原康子先生【(株)コンシェルジュ 代表取締役社長】

《プロフィール》

福岡県出身。ブライダル関連会社のコンサルタント及び人材育成業務の他、レストランを経営。「伊豆東海岸国際観光モデル地区整備推進協議会」主催のおもてなしセミナー講師(2008年)。平成23年度より、本研修会講師として依頼。



| 回 | 開催日 | 時間 | 内容 |
|---|-----------|-------------|------|
| 1 | 9月18日(水) | 13:30~16:30 | 実技研修 |
| 2 | 10月29日(火) | 13:30~16:30 | |
| 3 | 11月20日(水) | 13:30~16:30 | |
| 4 | 1月15日(水) | 10:00~17:00 | 視察研修 |
| 5 | 2月5日(水) | 13:30~16:30 | 試験 |

(全5回：研修4回、試験1回)

7. 研修会カリキュラム

| 回 | 講習内容 |
|---|--|
| 1 | <p>【S級、A級取得コース受講者との合同研修あり】</p> <p>(1) 制度趣旨・伊東温泉おもてな師マイスター資格認定の説明</p> <p>(2) 『おもてなしの7つのステップ』を基軸に《おもてな師》の基本姿勢を学ぶ</p> <p>①マインド（心づかい・気づかい）</p> <p>②形に見えるもの（基本挨拶・言葉づかい・姿勢・発声）</p> |
| 2 | <p>【S級、A級取得コース受講者との合同研修あり】</p> <p>(1) 受講者の職務別に、より具体的な言動をロールプレイング手法（様々なシチュエーションを想定した実技）にてトレーニング。</p> <p>(2) 各人への改善ポイントレポートを配布</p> |
| 3 | <p>【S級、A級取得コース受講者との合同研修あり】</p> <p>(1) 改善ポイントレポート内容を基にレベルアップトレーニング</p> <p>(2) 第4回に向けての事前資料配布</p> |
| 4 | <p>(1) 市内観光・歴史・文化スポットの見学会（詳細については後日ご案内します）</p> |
| 5 | <p>(1) 資格試験実施</p> <p>①実技試験（ロールプレイングによる、心づかい・言葉づかいなど）50点満点</p> <p>②筆記試験（市内観光・歴史・文化スポットの知識）30点満点</p> <p>(2) その他の評価対象</p> <p>①出席率 ②第1回～3回研修終了後のレポート 各10点満点</p> <p>※合格ライン：(1)と(2)の合計が80点以上</p> |

※研修会以外に、メールによる課題(レポート)提出等がございます。

8. 認定証：資格取得者（試験合格者）には「認定証」を交付します。

- ・本人にバッジ、ライセンスカードを交付。
- ・事業所には楯を貸与（但し、資格取得者が楯を貸与した事業所の所属から外れた時は、楯を回収させていただきます。）

9. 資格取得後

資格取得者には、市内観光イベントなどでの、“おもてなしスタッフ”としてご協力いただきたいと考えております。（強制ではありません）

10. 主催：伊東商工会議所

共催：一般社団法人 伊東観光協会
伊東温泉旅館ホテル協同組合
伊東市商店街連盟

後援：伊東市

問い合わせ先

伊東商工会議所 TEL 37-2500

FAX 35-0637

担当：総務課 塩谷



(様式1)

※提出期限 9月10日(火)まで

平成25年度

伊東温泉おもてな師マイスター研修会 (B級取得コース)

申込書 兼 推薦状

提出日

平成 年 月 日

| | |
|--|------------------------------|
| 受講希望者 | (ふりがな) 氏名： (男・女) |
| | 生年月日： 昭・平 年 月 日 (満 歳) |
| | 事業所名： |
| | 担当部署： |
| 担当業務： | |
| 事業所所在地 (一般申込の方は自宅住所) | 〒 ー |
| 事業所連絡先 (一般申込の方は自宅連絡先) ※こちらからの連絡は基本的に メール(受講者全員へ一斉送 信)を利用します。 | TEL： () FAX： () E-mail： |
| 推薦欄 | 推薦者 職・氏名 印 |
| | 推薦理由 |

※事務局記入欄

| | |
|----------|--|
| 整理番号 | |
| 受講前テスト点数 | |

H25 おもてな師マイスターB級取得コース 受講前テスト

社名・所属: _____ 氏名: _____ (歳) 男・女

- Q 1. 伊東市に在住及び在職して何年ですか？
[_____ 年 _____]
- Q 2. あなたは、他の人から《元気で明るい人》だと言われますか？
[はい . いいえ . その他]
- Q 3. あなたには友達がたくさんいますか？
[はい . いいえ . その他]
- Q 4. 現在あなたは "おもてなし"についてどのような勉強をしていますか？
[_____]
- Q 5. 伊東市のどのようなところが好きですか？
[_____]
- Q 6. あなたは道端にゴミを見つけた時、そのゴミを拾っていますか？
[はい . いいえ . その他]
- Q 7. あなたは道に迷っている人を見かけた時、自分から声をかけていますか？
[はい . いいえ . その他]
- Q 8. あなたは道案内の表示をいつも気に留めて見えていますか？
[はい . いいえ . その他]
- Q 9. あなたは観光客の方によく道を聞かれますか？
[はい . いいえ . その他]
- Q10. 外国人に道を聞かれた時、応える努力をしていますか？
[はい . いいえ . その他]
- Q11. 伊東市の歴史や文化で自慢できるものは何ですか？また、その理由は？
3つ挙げてください。
[①]
[②]
[③]
- Q12. 伊東八景を全て書いてください。
[_____]
- Q13. 伊東市で、おみやげにお勧めしたいものを3種類教えてください。
[① _____ ② _____ ③ _____]
- Q14. あなたの思う伊東市の地元グルメは何ですか？ 3つ教えてください。
[① _____ ② _____ ③ _____]
- Q15. 伊東温泉の湯量は毎分何ℓ(リットル)ですか？またそれは全国何位ですか？
[_____ ℓ(リットル) _____ 位]
- Q16. 伊東の「七福神の寺社」は？名称を全部書いてください。
[_____]
- Q17. 伊東温泉のキャッチフレーズは何ですか？
[_____]
- Q18. 印象深い伊東の観光イベントを5つ書いてください。(主催団体は限定しません)
[_____]
- Q19. 伊東市の景観(街づくり、道づくり等)についてのご意見をお聴かせください。
[_____]
- Q20. もし、あなたが《おもてな師》マイスターになったら、一番に何をしたいですか？
[_____]