

# インバウンド接客 ロールプレイ研修のご提案



エイジスリサーチ・アンド・コンサルティング株式会社  
コンサルティング事業本部 篠崎 真悟

TEL: 043-350-3861

〒262-0032 千葉県千葉市花見川区幕張町3-7727-1  
エイジス本社第2ビル

# インバウンドの現状と研修のゴール

## インバウンドの現状とこれから

### ◆入国者数はコロナ前をしのぐ勢いの中、消費意欲の高い旅行者が多い

訪日外国人数は、コロナ直前の2019年3188万人。この20年で7.5倍ほど増えている。2003年当時の政府により【外国人の訪日を促して経済の活性化を図るという「観光立国」宣言】がなされた事から始まっている。コロナ禍を経た2023年7月のインバウンド数は232万人で、中国を除く各国から軒並み2019年比をプラスで推移。滞在中の消費意欲も高く2023年の1年間で4.9兆円の消費予想。今後も堅調な伸びが予測されている。

## ロープレ研修

訪日外国人に対する接遇力を高める5つのキーワードを学び  
「自信を持って接客が出来る！」

異文化理解

苦手意識  
の払拭

ハンバーバル  
コミュニ  
ケーション

外国語  
接客用語

翻訳ツール  
の活用

## 実践(ゴール)

実際の現場で購入する気満々のお客様へクロスセルが実践出来るようになり  
「店舗の売上UP！」



## 研修概要

研修名称	インバウンド接客ロールプレイ研修(英語・中国語)
研修対象・人数	現場スタッフ・20名まで参加可能
研修会場	貴社研修会場
研修時間	120分
研修担当講師	メイン講師 2名～3名
研修型式	対面サーキット方式 ※各言語専門講師を軸に周回式
テキスト	PDFデータにて納品
料金	275,000円(税込み) ※講師交通費は別途実費となります。



A講師:英語



B講師:中国語

# 研修タイムスケジュール

## 目的

- ☞ 今後ますます増えるインバウンドに対応するため、「インバウンドの現状」を知り「異文化に対する理解力」「インバウンド接客力」を身に付ける。
- ☞ 接客は語学力だけではないことや、色々なツール、コミュニケーション方法を学んだ上でロールプレイで実践し「できる！」を実感し現場でクロスセルが出来るようになる。








テーマ	内容	手法
インバウンド現状 異文化理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インバウンドの今とこれから</li> <li>・異文化理解をするためには</li> <li>・欧米豪とアジア諸国の現状について</li> <li>・ノンバーバルコミュニケーションの重要性</li> <li>・おススメ翻訳ツール</li> </ul>	講義
接客用語	<ul style="list-style-type: none"> <li>・覚えておくと即役立つ英語、中国語のフレーズ</li> <li>・発声演習</li> </ul>	講義 演習
実践ロールプレイ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実際の接客場面を想定したサーキット式接客演習</li> <li>・1点だけでなくクロスセルが出来る販売テクニック</li> </ul>	演習
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修振り返りとまとめ</li> <li>・質疑応答など</li> </ul>	講義



# エイジスリサーチ・アンド・コンサルティングについて

- 小売業に精通しているエイジスグループの中で、リサーチと教育研修を担う
- 邦人及び在日外国人調査員による覆面調査では、客観的で精度の高い調査を実施し独自のメソッドで結果を数値化、改善へつなげている
- 日本全国の小売業と飲食業のサービスレベルの調査をして優秀な店舗を表彰する「サービス・オブ・ザ・イヤー」を2014年より毎年実施
- MSPAへ加盟（ミステリーショッピング・プロフェッショナル協会：世界400社が加盟する覆面調査における世界最大の業界団体）



 <b>棚卸</b> 自社開発の棚卸専門端末機器・システム。訓練された専門スタッフ。高い精度とロココストオペレーションを実現。	 <b>集中補充</b> 営業時間外に行う商品補充。常に欠品・不足のない完成された売場を実現し、販売機会ロスの低減に貢献。	 <b>新店セットアップ 改装</b> 出店や改装時の什器設置、商品陳列をトータルサポート。拠点網を活かし、全国複数店舗の同時オープンにも対応。	 <b>カテゴリーリセット 季節の棚替</b> マーチャンダイジングプランに合わせ、商品のリセット・棚替を計画的に実施。新商品のチェーン全店一斉導入も可能。
 <b>売場管理</b> 商品の「欠品チェック」「賞味期限チェック」などを実施し、クレームや販売機会ロスのない売場管理を実施。	 <b>リサーチ</b> ミステリーショッピング（覆面調査）、商圏調査、来店客調査等を実施。店舗戦略や経営に精度の高いデータを提供。	 <b>教育研修</b> 課題解決や目的に沿った教育研修プログラムを用意。リサーチの結果に基づく、様々な改善プログラムを提案。	 <b>派遣</b> 人員不足解消のためのレジ派遣サービスやレジ一括請負サービス。計画的な人員体制の構築が可能に。

**MSPA** ASIA/PACIFIC  
 MYSTERY SHOPPING PROFESSIONALS ASSOCIATION

◆お問い合わせ先◆

エイジスリサーチ・アンド・コンサルティング株式会社  
 TEL:043-350-3861 E-mail:csc\_sales@ajis-group.com

