

**大阪観光局が推奨する接客研修
アーキ・ヴォイスが損害保険ジャパン日本興亜と提携して
大阪で「インバウンドおもてなし研修」を実施**

この度、100言語の翻訳・外国語研修を行う株式会社アーキ・ヴォイス（京都市）は、損害保険ジャパン日本興亜と提携して、訪日外国人（インバウンド）を接客するための「インバウンドおもてなし研修」を実施します。本研修の対象者は、観光に携わる現場のスタッフになります。大阪観光局からの正式な推奨を得て、まずは大阪観光局の賛助会員 650 社に対して研修を実施します。10月からのスタートで初年度の導入目標は約 100 社。

アーキ・ヴォイスは 10 年以上にわたって、空港・鉄道・ホテル・ショッピングモールなど、外国人を接客する現場職員に対して、語学研修を提供してきました。すでに 200 社以上の導入実績があります。

損害保険ジャパン日本興亜は、訪日客に対して、日本に入国後でも加入できる業界初の「訪日旅行保険」を紹介し、普及を目指しています。

■ 「インバウンドおもてなし研修」プログラムの背景

一昨年（平成 26 年）に大阪を訪れた外国人観光客は 376 万人。これは、この年に日本を訪れた観光客の「28%」にあたります（<http://www.pref.osaka.lg.jp/kanko/kokusai-data>）。さらに今月、大阪府と大阪市は、2020 年の来阪外国人客数の新しい目標を 1300 万人とする計画「大阪都市魅力創造戦略 2020」案を打ち出しています。

大阪では現在すでに外国人の接客対応などが問題になっており、今後ますます宿泊施設や商業施設などでの外国人観光客対応が必要になってきます。

そのため、アーキ・ヴォイスは損害保険ジャパン日本興亜と共同で、単なる語学研修ではなく、接客現場のスタッフが外国人観光客に「どのように商品を販売するか」という接客研修プログラムを開発しました。英会話や中国語会話を応用して、訪日外国人への接客力向上、売上増加を狙います。また受講者には受講後、専用の WEB サイトを用意し、講義を視聴できるようにし、現場の接客ツールの翻訳も行います。長期的には、ハラル対応も予定しています。

【株式会社アーキ・ヴォイス 概要】

100 言語の翻訳、通訳手配を行う。2002 年に京都で外国語スクールとして創業後、現在、国内では京都・大阪・東京、海外では中国・タイ・ベトナム・香港で事業を行う。これまで、5000 社以上と取引を行い、あらゆるドキュメントに対応している。

【損害保険ジャパン日本興亜株式会社 概要】

国内・海外の損害保険事業、生命保険事業を行う。1888 年に創業、2014 年 9 月 1 日に損害保険ジャパンと日本興亜損害保険が合併し、単体の損害保険会社としては日本国内最大となった。また、近年では介護・ヘルスケア事業へ参入し、他業種との連携も強化。グローバル M&A の実施により、海外保険事業の成長も加速している。

【公益財団法人大阪観光局 概要】

内外観光客の誘致及び受入れ、コンベンションの誘致・支援等を行う。大阪府の観光戦略に掲げる「2020 年外国人旅行者 650 万人目標達成」に向け、2013 年 4 月に大阪観光局事業の実施主体となる公益財団法人大阪観光コンベンション協会が設立。ガバナンス強化のため、2015 年 4 月には公益財団法人大阪観光局へ組織変更となり、観光誘客の促進や新たな観光魅力の創出に取り組んでいる。

【サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社アーキ・ヴォイス 担当：杉本翠
TEL:03-3409-0004
E-mail: midori_sugimoto@archi-voice.jp

【資料に関するお問い合わせ先】

株式会社アーキ・ヴォイス 担当：杉本翠
TEL:03-3409-0004
E-mail: midori_sugimoto@archi-voice.jp