

宿泊施設のための おもてなし研修

参加費：無料
要申込

福岡県では、県内宿泊施設におけるおもてなし力を磨き、来訪する観光客の満足度向上を図るため、宿泊施設従業員を対象とした研修を実施します。

日時

2026年12月3日(木)
13:00～16:00

会場

TKPガーデンシティPREMIUM
天神スカイホール ウェストルーム

定員

100名(申込先着順)

対象

県内の宿泊施設従業員の方

驚異の
満足度!

参加者の98.8%が
大満足・満足と回答しました

今日から実践! 現場に活かせるおもてなし

＜参加者の声＞

- ・スタッフみんなですでに取り組んで努力できていたことに気づき、さらにステップアップできるよう気持ちを新たにできたこともあれば、改善点に気づかせていただけて話し合えたこともあり、本当に良い学びの時間となりました。
- ・他の施設の方々の意見や考え方を知ることができ、今後の良い参考となりました。

(令和7年度 7月～1月のセミナー参加者向けアンケート集計結果より)



研修の様子

「どうしよう?」を「こうしよう!」に変える おもてなし
～多様なお客様への対応からクレーム・緊急時まで～

第1部

講義 | 約90分

- ・これからのおもてなし『場の質』を高める接客スキルの再整理
- ・多様なお客様ニーズへの対応(高齢者・障がい者・LGBTQ等)
- ・合理的配慮の基本と現場での対応方法
- ・クレーム対応の基本的な考え方および初動対応
- ・災害発生時等の緊急対応における接遇のあり方

第2部

演習・実践 | 約90分

- ・想定事例に基づくケーススタディ
- ・グループディスカッションによる対応方針の検討
- ・初動対応および声掛けの実践トレーニング

講師

飯野 智子 氏

有限会社フェイスアップ 代表取締役
公立はこだて未来大学 非常勤講師

株式会社ホテルオークラ東京に16年間勤務。3年間の上海勤務では営業・マーケティングと現地スタッフの教育に携わり、帰任後はアジア・パシフィックエリアのセールス、客室予約課長として宿泊販売管理やお客様対応を担当。独立後はホテル・旅館の現場に入りながら、サービス改善、人材育成、組織づくり等のコンサルティングに携わる。ホテルショコラ函館では13年半にわたり運営を受託。現在は宿泊施設をはじめ、自治体・企業等を対象に、ホスピタリティ、コミュニケーション、人材育成等をテーマとした研修・講演を全国で行っている。



申込方法

下記のURL または 右側の二次元バーコードから
お申込みください。

<https://forms.cloud.microsoft/r/ZdpiKJrBeT>



申込締切

2026年

11月26日(木)

オンデマンド配信も実施! ▶▶▶ 2026年12月17日(木)以降 配信予定

お問合せ先

福岡県おもてなし研修事務局 (株式会社JTB福岡支店内) 担当: 浅見・野畑・甲斐

■ メール : fukuoka-omotenashi@jtb.com

■ TEL : 092-712-6142 平日 09:30～17:30 土日祝 休業

主催 福岡県