

## 記者発表資料

大阪経済記者クラブ会員各位

# 商店街！ウェルカム・インバウンド事業の実施について

【お問合せ先】大阪商工会議所 流通・サービス産業部  
流通担当（小西・大石）  
Tel：06-6944-6440  
（当日19時まで）

## 1. 趣 旨

- 大阪商工会議所 流通活性化委員会（委員長：山本博史・(株)小倉屋山本社長）は、「たんと繁盛大阪アクション」におけるインバウンド増進フィールド「観光の本格的な産業化プロジェクト」の事業として、「商店街！ウェルカム・インバウンド事業」を11月から実施する。
- 現状、ミナミ地域などの中心繁華街を除けば、言葉の問題によるコミュニケーションの不安感等から、インバウンドの取り込みに消極的な商店街、個店もまだまだ多く、増加するインバウンドが商店街のにぎわい向上に結びついていない。
- そこで、インバウンド受け入れに関心のある商店街とともに、個店のコミュニケーション能力の向上等を図りながら、外国人観光客に日本人の暮らし、文化を体感しながら、買い物を楽しんでもらえる大阪の商店街を増やすことを目指す。
- 具体的には、店を空けることができない個店主向けの「外国人接遇ウェブ講座」や、専門家からインバウンド受け入れに向けた心構えや顧客対応を学ぶ「出前講座」の実施、また大阪で学ぶ留学生が外国人観光客として実際に個店を訪れ、店主とのコミュニケーションを通じて買い物する、ロールプレイング研修などを実施する。
- 現在、千林、駒川、粉浜、天神橋筋四番街、天神橋3丁目、安立本通り、安立中央、京橋中央、地下鉄あびこ中央の9商店街が参加を予定しており、今後さらなる参加を呼び掛けていく。

## 2. 事業概要（詳細は添付資料参照）

### （1）商店街版外国人接遇ウェブ講座・出前講座

- 3つの「外国人接遇ウェブ講座」を新たに企画作成。インバウンド客と商店街の個店主が、身振り手振りや平易な英語で外国人と交流し、実際の購買に結びつけることができるような接遇のノウハウを学ぶ。
- 多忙で店を空けることができない個店主に向けてウェブ上で提供する。
- また同ウェブ講座を教材に、講師が商店街に出向く出前講座も実施する。





たんとうきせい

## (2) 外国人留学生ロールプレイング研修



- 留学生が外国人観光客として、商店街の複数店舗へ買い物に訪れる。英語で商品について質問し、個店主が外国人接客を体験する講座。
- 留学生は実際に商品を購入するため、店主はコミュニケーションを通じて商品の魅力を伝えることができれば、売り上げにつながり、外国人接客に対するモチベーション向上になる。(1)の研修と併用して活用できる。(協力：学校法人エール学園)

## (3) その他

- 上記事業に参加した商店街の個店主に対しては、本会議所が新たに商店街向けに作成する、商店街版おもてなし会話帖（英語版・11月下旬に完成予定）を提供する。

以上



【会話シート イメージ図】

◆添付資料：「研修プログラムについて」

## 研修プログラムについて

### 1. 商店街版外国人接遇ウェブ講座・出前講座

#### 【実施概要】

- 時 期：11～1月で1商店街1回程度
- 場 所：各商店街事務局会議室等
- 時 間：20:00～21:30（90分程度）
- 参加対象：商店街の傘下の個店10～20店舗程度
- 参加費：無料
- 講 師：株式会社大丸松坂屋セールスアソシエイツ  
営業企画部スタッフ  
インバウンドビジネスディレクター 林田尚之氏



#### 【内容・スケジュール】

- 20:00～20:30（ウェブ講座も踏まえて）インバウンドに関する基礎情報を確認する
- インバウンドのリアルな現状とインバウンドマインドについて説明
  - 百貨店の現場やインバウンドに対応している商店街の実例を説明
- 20:30～21:00 接客ロールプレイング（慣れることを重視）
- 講師アシスタントが外国人のお客様役を担いリアル感満載のロールプレイング研修を行う参加者にその場でインバウンド接客を体感してもらう
- 21:00～21:30 現場での問題点・疑問点などの解決策提示
- 事前リサーチやアンケートにより明らかになった課題解決策の提示
  - 質疑応答

【※外国人接遇ウェブ講座】1講座 10分程度 合計3講座

「コミュニケーションスキルアップ～接客あるあるワンポイントアドバイス～」

「インバウンド接客実践編～英語は通じたもん勝ち！会話が成り立つコツ～」

「インバウンド接客実践編～英語便利フレーズと発音のコツ～」

（企画：大阪商工会議所 制作・監修：(株)大丸松坂屋セールスアソシエイツ）

### 2. 外国人留学生ロールプレイング研修

男女ペアの留学生が外国人観光客として、実際にお金を持って各個店を訪れ、個店主は上記1で学んだフレーズ等を活用しながらコミュニケーションを試みる。客役の留学生はやり取りを通して、商品を気に入れば買い物をする。個店主のコミュニケーション力とともに、外国人観光客受け入れに対するモチベーションも併せて向上させるのが狙い。（協力：学校法人エール学園）

#### 【内容・スケジュール】

- 10:00 指定された商店街に集合（男女の2人1組以上）
- 10:00～11:30 指定された個店（5店程度）を訪問
- 留学生は（英語で）店主とコミュニケーションをとりながら買い物をする
  - 買い物には事務局より当日支給される資金（5000円～10,000円）を活用
- 11:30～12:30 昼休憩
- 12:30～14:00 指定された個店（5店程度）を巡回。（午前中に同ずる）
- 14:00～14:40 商店街事務局にて、個店主と気づいた点を意見交換
- ※各商店街の状況により午前中で終了の場合もある。