

## 世界に通用する横浜ならではのホスピタリティとは？！ 「外国人観光客を横浜ファンにする！ ホスピタリティ研修」 開催のお知らせと取材のご案内

公益財団法人横浜観光コンベンション・ビューロー（以下、「YCVB」）では、このたび、観光関連事業者・団体を対象にした「ホスピタリティ研修」を実施します。本研修では、グランド ハイアット 東京 コンシェルジュであり、明海大学 ホスピタリティ・ツーリズム学部教授である、阿部佳氏を講師に迎え、「ホスピタリティのプロ」としての心構えを学び、「世界に通用する横浜ならではのホスピタリティ」とは何かについて考えます。

YCVB では、横浜に関する知識の向上、接客マナーのスキルアップ等をテーマに、市内事業者、ボランティアガイド団体をはじめとした観光関連事業者を対象としたホスピタリティ研修を毎年実施しています。本研修は、毎回100名を越える参加者が受講する人気の研修となっています。近年の訪日観光客増加に伴い、国内だけでなく、海外からの観光客への横浜の案内対応や発信機能の拡充、街全体のホスピタリティのさらなる向上、案内対応レベルの向上を図ることを目的に、「外国人観光客の受入れ」を中心テーマとした研修を行っています。

### 外国人観光客を横浜ファンにする！ ホスピタリティ研修 概要

- 【日時】 平成29年9月6日（水）14：00～16：00 終了予定（受付開始：13：30）
- 【会場】 ワークピア横浜 3階「かもめ・やまゆり」 TEL 045-664-5252（横浜市中区山下町24-1）
- 【対象】 ① 横浜市内観光案内所  
② 「横浜トラベルインフォスポット（※1）」「横浜タッチポイント（※2）」登録事業者  
③ 市内・県内ボランティアガイド団体  
④ 当財団賛助会員
- 【参加予定者】 170名程度  
※募集は既に終了しています
- 【参加費】 無料
- 【講師】 グランド ハイアット 東京  
コンシェルジュ あべ けい 阿部 佳氏



過去のホスピタリティ研修の様子

### 取材のご案内

本研修の取材をご希望の方は、**9月5日（火）17時**までに当財団事業部来訪者支援課（TEL045-221-2111）までご連絡をお願いいたします。ぜひご取材ください。

【裏面あり】

### 【お問合せ先】

公益財団法人横浜観光コンベンション・ビューロー  
事業部 来訪者支援課長 大嶋 太 TEL：045-221-2111

## 参考資料

### 【講師プロフィール】 グランド ハイアット 東京 コンシェルジュ 阿部 佳 (あべ・けい)

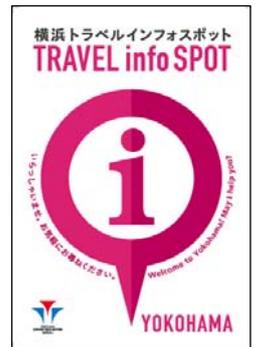
東京都生まれ。慶應義塾大学卒業後、(株)パルコ入社。(財)幼児開発協会の企画室に勤務。1992年にヨコハマ グランド インターコンチネンタルホテルにコンシェルジュとして入社、1993年よりヘッド・コンシェルジュ。1997年にコンシェルジュの世界的組織「レ・クレドール」の国際正会員となり、翌年「レ・クレドールジャパン」のプレジデントに就任。2002年グランド ハイアット 東京にチーフコンシェルジュとして就任。近著に『もっと前へ、日々進化 コンシェルジュの仕事道』(清流出版)、『お客様の“気持ち”を読みとく仕事コンシェルジュ』(秀和システム)がある。

### (※1) 横浜トラベル インフォ スポット

「横浜トラベル インフォ スポット」は、横浜の観光地図やパンフレットを入手したり、近隣の簡単なお案内などのサービスが受けられる施設です。市内観光施設、商業施設、宿泊施設等の民間事業者の協力の下、横浜を訪れる国内外からの観光客を温かくお迎えし、ちょっとした観光案内や道案内等に対応し、回遊性及び街全体のホスピタリティを高めることを目指した取組みとして、平成28年度から民間観光案内所事業を展開しています。この取組みに賛同いただける事業者を「横浜トラベル インフォ スポット」として登録しています。

登録事業者数 (※平成29年7月末時点) : 62事業者/88か所

(内訳) 観光施設 17施設/美術館・博物館、文化施設 9施設/宿泊施設 24施設/商業施設 15施設 (うち、コンビニエンスストア 8店舗) /インフォメーション 5拠点 (うち、横浜市外 2拠点) /交通機関 8拠点/その他 10拠点



### (※2) 横浜タッチポイント

東京都内をはじめ、横浜市外のインフォメーション施設、宿泊施設および商業施設等に、横浜への交通・観光案内および横浜PRへの協力いただける施設を「横浜タッチポイント」として登録しています。

登録事業者数 (※平成29年7月末時点) : 25施設 (東京、千葉、静岡、川崎、成田空港ほか)