

「来てよかった、  
また来たい」  
ふくしまに。



# ふくしまDC おもてなし 研修会

参加費  
無料

要事前申込



県内7エリアで開催!!



2026年4月～6月に福島県で開催される「ふくしまデスティネーションキャンペーン(ふくしまDC)」の開催に向けて、お客様に「来てよかった」「また来たい」と思っただけの福島を目指す「おもてなし研修会」を開催します。

## 日程

### 【2025年】

- 県北 11/11(火)～13(木)
- 会津 11/17(月)～18(火)
- 南会津 11/19(水)～20(木)

### 【2026年】

- 相双 1/13(火)～14(水)
- いわき 1/15(木)～16(金)
- 県中 1/26(月)～28(水)
- 県南 1/29(木)～30(金)

詳しい日程は裏面をご覧ください。

## 担当講師

おおにし

**大西 ますみ** 株式会社リョケン 専任アドバイザー  
ホテル・旅館の接客訓練を中心に、30年にわたり200軒余に対する研修実績を持つ。生産性向上と品質向上を可能にする運営システムの再構築など、運営改善のコンサルティング、人材戦略の支援業務も多く手がけている。



## 旅館・ホテル 編

旅館・ホテル・民宿などの  
宿泊施設で働く方向け

### 基礎講座

90分

- 1 福島のおもてなしを感じよう、考えよう
- 2 接遇の基礎
  - 笑顔とあいさつ
  - 基本姿勢 歩き方・すれ違い方
- 3 会話の基礎
  - 明るく元気な声 印象のよい話し方

### 実践講座

90分

- 1 接遇対応ロールプレイング
  - 道案内をする ことば/さし示し方/誘導
  - 質問に答える わからない時/親切な会話
  - 届け物をする 受け渡し方/配慮のことば
- 2 福島を伝えよう! グループワーク
  - 知識と情報
  - お客様を喜ばせる伝え方
- 3 心のバリアフリー
  - サポートの必要なお客様の理解と対応  
ご高齢のお客様/目や耳の不自由なお客様  
お身体の不自由なお客様/外国からのお客様

### リーダー講座

80分

- 1 職場のコミュニケーション
  - チームワーク
  - モチベーションを高める、支える
  - あいさつで変わる職場 ロールプレイング
- 2 職場の成長サポート
  - ディスカッション 職場育成の工夫
  - 目標と努力、充実感と幸福感
- 3 ローカルアンバサダーの活躍
  - ディスカッション 仲間と共に取り組む
  - 研修ツールと活用

## 一般観光事業者 編

交通事業者・観光施設・案内所・  
土産物店・飲食店などで働く方向け

### 基礎講座

90分

- 1 福島のおもてなしを感じよう、考えよう
- 2 接遇の基礎
  - 笑顔とあいさつ ● 座ったままでの挨拶
  - 基本姿勢 ● お支払い対応
- 3 会話の基礎
  - 明るく元気な声 印象のよい話し方

### 実践講座

90分

- 1 接遇対応ロールプレイング
  - 道案内をする ことば/さし示し方/誘導
  - 質問に答える わからない時/親切な会話
  - 届け物をする 受け渡し方/配慮のことば
- 2 福島を伝えよう! グループワーク
  - 知識と情報
  - お客様を喜ばせる伝え方
- 3 心のバリアフリー
  - サポートの必要なお客様の理解と対応  
ご高齢のお客様/目や耳の不自由なお客様  
お身体の不自由なお客様/外国からのお客様

### リーダー講座

80分

- 1 職場のコミュニケーション
  - チームワーク
  - モチベーションを高める、支える
  - あいさつで変わる職場 ロールプレイング
- 2 職場の成長サポート
  - ディスカッション 職場育成の工夫
  - 目標と努力、充実感と幸福感
- 3 ローカルアンバサダーの活躍
  - ディスカッション 仲間と共に取り組む
  - 研修ツールと活用

## 外国人スタッフ 編

観光に関わる仕事にたずさわっている  
外国人スタッフ向け

### 基礎講座

90分

- 1 福島のおもてなしを感じよう、考えよう
- 2 接遇の基礎
  - 笑顔とあいさつ
  - 基本姿勢 歩き方・すれ違い方
- 3 会話の基礎
  - 伝わる発声と話し方 トレーニング

### 実践講座

90分

- 1 接遇対応ロールプレイング
  - 道案内をする ことば/さし示し方/誘導
  - 質問に答える わからない時/親切な会話
  - 届け物をする 受け渡し方/配慮のことば
- 2 福島のここが好き! グループワーク
  - おもてなしの準備をしよう!  
テーマ:家族や友人を福島でおもてなし  
どこに行く? 何を? それはなぜ?



ふくしま  
デスティネーション  
キャンペーンとは

2026年4月～6月に地元観光関係者や自治体、JRグループ等が一体となって、「しあわせの風ふくしま」をキャッチコピーに実施する国内最大規模の観光キャンペーンです。

主催

福島県デスティネーション  
キャンペーン実行委員会

(福島県観光交流課内)

※「旅館・ホテル編」と「一般観光事業者編」のプログラム項目は共通ですが、それぞれの対象に合わせた内容で予定しています。



手軽に入力・申込ができる  
「ホームページからのWEB申込」がおすすめです！  
<https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/32031a/fukushimadc-omotenashi.html>

FAXは下記へお送りください  
おもてなし研修会事務局  
(株式会社リョケン)  
担当:大川・柴田  
**0557-81-6246**  
TEL.0557-83-2120(電話受付/平日9:00～18:00)

|           |         |                                |          |       |     |          |
|-----------|---------|--------------------------------|----------|-------|-----|----------|
| 会社・団体・職業  |         | 研修会コードを記入し、参加希望の講座に○を記入してください。 |          |       |     |          |
| ご参加者      | 部署・役職   | コード                            | 講座       | 部署・役職 | コード | 講座       |
|           | 氏名 ①    |                                | 基礎実践リーダー | 氏名 ②  |     | 基礎実践リーダー |
|           | 部署・役職   | コード                            | 講座       | 部署・役職 | コード | 講座       |
|           | 氏名 ③    |                                | 基礎実践リーダー | 氏名 ④  |     | 基礎実践リーダー |
| お申し込みします。 | ご住所     | 〒                              |          |       |     |          |
|           | 申込担当代表者 |                                |          |       |     |          |
|           | TEL・FAX | TEL( ) - FAX( ) -              |          |       |     |          |
|           | メールアドレス |                                |          |       |     |          |

※5名以上のご参加の場合、複数枚にご記入のうえ、お送りください。 ※ご記入いただいた個人情報は本事業以外には使用いたしません。

| エリア         | 開催日               | 研修会       | コード | 講座           | 時間                                        | 会場(各会場のホームページは二次元コードからご覧いただけます)                                                                                                                                                             |
|-------------|-------------------|-----------|-----|--------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 県北<br>福島市   | 2025年<br>11/11(火) | 外国人スタッフ向け | A   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30                | サンライフ福島(大研修室)<br>住所:〒960-0113<br>福島市北矢野目字檀ノ腰6-16<br>TEL.024-553-5529<br><div>申込締切<br/>11/4(火)</div>                                                                                         |
|             | 11/12(水)          | 旅館・ホテル向け  | B   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30<br>14:40～16:00 |                                                                                                                                                                                             |
|             | 11/13(木)          | 一般観光事業者向け | C   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30<br>14:40～16:00 |                                                                                                                                                                                             |
| 会津<br>会津若松市 | 11/17(月)          | 旅館・ホテル向け  | D   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30<br>14:40～16:00 | 北会津公民館(大ホール)<br>住所:965-0131<br>会津若松市北会津町<br>中荒井字宮西1-1<br>TEL.0242-58-3111<br><div>申込締切<br/>11/10(月)</div>                                                                                   |
|             | 11/18(火)          | 一般観光事業者向け | E   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30<br>14:40～16:00 |                                                                                                                                                                                             |
| 南会津<br>南会津町 | 11/19(水)          | 旅館・ホテル向け  | F   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30<br>14:40～16:00 | 南会津町役場(多目的ホール)<br>住所:〒967-0004<br>南会津郡南会津町<br>田島字後原甲3531-1<br>TEL.0241-62-6100<br><div>申込締切<br/>11/10(月)</div>                                                                              |
|             | 11/20(木)          | 一般観光事業者向け | G   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30<br>14:40～16:00 |                                                                                                                                                                                             |
| 相双<br>南相馬市  | 2026年<br>1/13(火)  | 旅館・ホテル向け  | H   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30<br>14:40～16:00 | 浮舟文化会館(第1・第2研修室)<br>住所:〒979-2124<br>南相馬市小高区<br>本町2-89-1<br>TEL.0244-44-3049<br><div>申込締切<br/>1/6(火)</div>                                                                                   |
|             | 1/14(水)           | 一般観光事業者向け | I   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30<br>14:40～16:00 |                                                                                                                                                                                             |
| いわき<br>いわき市 | 1/15(木)           | 旅館・ホテル向け  | J   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30<br>14:40～16:00 | いわき市中央公民館(中会議室)<br>住所:〒970-8026<br>いわき市平字堂根町1-4<br>TEL.0246-22-5431<br><div>申込締切<br/>1/6(火)</div>                                                                                           |
|             | 1/16(金)           | 一般観光事業者向け | K   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30<br>14:40～16:00 |                                                                                                                                                                                             |
| 県中<br>郡山市   | 1/26(月)           | 外国人スタッフ向け | L   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30                | 郡山市労働福祉会館(中ホール/大ホール)<br>※1/26「外国人スタッフ向け」は「中ホール」で開催します。<br>※1/27「旅館・ホテル向け」、<br>1/28「一般観光事業者向け」は「大ホール」で開催します。<br>住所:〒963-8014<br>郡山市虎丸町7-7<br>TEL.024-932-5279<br><div>申込締切<br/>1/19(月)</div> |
|             | 1/27(火)           | 旅館・ホテル向け  | M   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30<br>14:40～16:00 |                                                                                                                                                                                             |
|             | 1/28(水)           | 一般観光事業者向け | N   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30<br>14:40～16:00 |                                                                                                                                                                                             |
| 県南<br>白河市   | 1/29(木)           | 旅館・ホテル向け  | O   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30<br>14:40～16:00 | 白河市産業プラザ人材育成センター(研修室)<br>住所:〒961-0053<br>白河市中田140<br>TEL.0248-21-7361<br><div>申込締切<br/>1/19(月)</div>                                                                                        |
|             | 1/30(金)           | 一般観光事業者向け | P   | 基礎実践<br>リーダー | 10:30～12:00<br>13:00～14:30<br>14:40～16:00 |                                                                                                                                                                                             |

【当日のご案内】筆記用具をご持参ください。午前、午後ともにご参加の場合、ご持参いただいた昼食を会場内でおとりいただくことが可能です。  
※「基礎」「実践」「リーダー」の3つ通しでの受講をおすすめしますが、ご都合に応じて参加可能な講座だけの受講も可能です。 ※外国人スタッフ編は「基礎」「実践」の2つの講座で構成しています。  
※ご都合に合わせて、事業所の所在地域やお住いの地域以外の会場で受講いただくことも可能です。