

「話せる」から「任せられる」へ

宿泊施設で活躍する外国人スタッフのための 実践ビジネス日本語講座

接客編

1月開講 / 週2回・全8回 / オンライン開催

接客・敬語・日本の商習慣を学び、将来のリーダー候補を育成します

こんなお悩みはありませんか？

- ☑ N1・N2は持っているがお客様に寄り添う接客にはまだ不安がある
- ☑ クレーム対応で言葉に詰まってしまう
- ☑ 日本人社員との意思疎通にズレがある
- ☑ 将来の管理職候補として育成したい

対象者

- 日本語能力N1・N2程度の方
- 宿泊施設で接客部門

講座の特徴

- ① 「話せる」ではなく「仕事を任せられる」人材を育成
- ② 宿泊業に特化した実践型カリキュラム
- ③ AIフィードバックによる成長の見える化



実施形式

- 🖥️ オンライン(双方向・ライブ形式)
- 👥 少人数制のグループレッスン
- 🎭 実践的ロールプレイ中心



目標イメージ

お客様の意図を正確に汲み取った適切な対応と、円滑な連携・引継ぎを日本語で完遂できる力を身につけます。
「本物のビジネス日本語」と「おもてなしの心」を武器に、お客様からも仲間からも信頼されるプロフェッショナルを目指します。

※本チラシに使用している画像はAI生成画像です。



学校法人国際文化アカデミー

JTBツーリズムビジネスカレッジ NEXT

TEL:03-5944-5255 Email:jtc-next@jtb-college.ac.jp



<<2027年1月開講>>

●講座内容 全8回

●時間 火・木 18:30~19:30

●定員 5名 ※最少催行人員:3名

●受講料 44,000円(税別)/お一人様

●申込 2026年12月11日(金) 17:00

【申込はこちら】



全8回/ 各60分 / 週2回 / オンライン開催

2027年
1月12日・14日・19日・21日・26日・28日・2月2日・4日

授業の流れ(60分間)



カリキュラム内容

回	テーマ	主な習得スキル
1	お客様の意図を読み取る	文脈理解・合意・非言語情報・意図推測と確認
2	正確に聞き、確認する	聞き返し・復唱・具体化・確認質問
3	短く、分かりやすく説明する	PREP法・ピラミッド構造・結論先行
4	相手に配慮して案内する	敬語・待遇表現・クッション言葉・代替案
5	トラブルに適切に対応する	事実確認・謝罪・代替案・エスカレーション
6	上司へ分かりやすく報告する	PREP・5W1H・事実と意見の区別
7	上司や仲間に相談・提案する	問題整理・理由説明・提案表現
8	社内にて正確に引き継ぐ	要約・優先順位・申し送り・チャット

AIフィードバックレポート例

AI フィードバック
第1回: 基本あいさつ・第一声
受講生: [氏名] / 担当講師: [氏名] / 2026年09月9日 / CEFRI-A2 (全8回中の第1回)

1. Can-doの達成度

Can-do (できるようになること)	達成度	レッスンでの様子・ひとこと
① 初音時のあいさつ 「いらっしゃいませ」と笑顔であいさつできる	◎ しっかりできた	職場でも使い慣れており、授業中も自分から「いらっしゃいませ」と言っていました。
② 用件を確認 「チェックインですか」と期待をたずねられる	○ できた	ロールプレイの役割の中で「チェックインでございますか」と言えました。単独でも言えたと安心です。
③ 案内 「こちらへどうぞ」と案内へ案内できる	○ できた	練習を重ねて「どうぞ、こちらへ」と言えるように、自信がとまよふ入れ替わりの場面を演習しました。
④ 待機のお断り 「少々お待ちください」と待たせられる	◎ しっかりできた	自分から「はい、一瞬です」と「一瞬」までの丁寧な断りをしました。
⑤ 困りごとへの第一声 「お困りですか」「どうされましたか」と声をかけられる	△ 要支援	今回は練習の機会が少なかったです。困っていきそうなお客様への第一声として次回にしたい目標です。
⑥ 聞き返し 「もう一度お願いします」と聞き返せる	◎ しっかりできた	聞こえなかった場面でも自分から「もう一度お願いします」と言えました。大きな成長です。

このCan-doは、おおむね達成できています。特に「いらっしゃいませ」「少々お待ちください」「もう一度お願いします」も、自分から言える場面が見られました。決めの丁寧な表現（おしらせできません等）の発音と、英語にたよらず日本語で言うことが次の課題です。

2. 次回までの学習ステップ

レッスンで見られた様子をもとに、次回までの練習です。

- 「申し訳ございません」「大変お待たせしました」は、まだ言いにくい場面がありました。「もう・し・わ・け」のように区切って、毎日3回ずつ声に出して練習しておきましょう。
- わからないとき・聞こえないときは、英語ではなく「恐れ入ります。もう一度お願いいたします」と日本語で言う練習をしておきましょう。
- 「お困りですか」「どうされましたか」は今回あまり練習ができませんでした。困っていきそうなお客様への第一声として、次回までに言えるようにしておきましょう。
- 「いらっしゃいませ」で用件を確認「こちらへどうぞ」と、3つのフレーズを続けて言う練習をしておきましょう。

3. このレッスンのポイント

このレッスンのテーマは「第一印象」です。教材では、チェックインはお客様が来店と最初に関わる場面、ここでの印象が滞在全体の評価を決める、と学びました。だからこそ、最初のひとことごとがとても大切です。■さんは英語で「いらっしゃいませ」と言え、さらに「少々お待ちください」「もう一度お願いします」を自分から使っていました。こうした明るい第一声と聞き返しは、お客様に「ここは安心できるホテルだ」と感じてもらう力につながる、大きな強みです。

受講規約

※お申込の前に必ずお読みください。

受講者は、受講をお申込いただいた時点で、本受講規約の記載内容に同意したものとみなします。

第1条(目的)

本規約は、学校法人国際文化アカデミー JTB ツーリズムビジネスカレッジNEXT(以下「当校」といいます。)が主催する未来観光塾(以下「本講座」といいます。)の受講にあたり、受講者と当校の権利義務関係を定めることを目的とします。

第2条(受講資格)

本講座の受講資格は、申込手続きが完了し受講料の納入が確認できた方とします。

第3条(受講料)

本講座の受講料は、講座により異なります。詳細は、別紙コース別ご案内をご確認下さい。なお、受講料は前納制とし、コース毎に定めた期日までにお支払いいただきます。

第4条(講座内容の変更)

当校は、やむを得ない事情により、本講座の内容、開催日時、場所等を変更することがあります。講座内容に変更がある場合は、受講開始日の8営業日前までに、メールまたは電話にて受講者に通知します。

第5条(講座の休講・中断・中止)

当校は、受講者が最少催行人員に達しない場合、天候不良、ストライキ、感染症の流行や担当講師の都合、その他やむを得ない事情により講座を休講・中止・中断とすることがあります。その場合は、休講情報をホームページに掲載し、併せてメールや携帯電話またはSMS(ショートメッセージサービス)にて受講者にご案内します。

また、上記事由により講座が休講・中止となった場合に限り、当該受講料を返金いたします。なお、講座の休講・中止・中断の際に受講者に生じた交通費等の損害は補償いたしかねます。

第6条(代講・カリキュラムの一部変更)

当校は、代理講師により講座を実施すること、もしくは講座内容の一部変更することがあります。ただし、この場合、受講料の返金はいたしません。

第7条(キャンセルポリシー)

受講者の都合により講座を解約する場合、お申し出の時期によって、当校は以下のキャンセル料を申し受けます。

キャンセル申し出の時期	キャンセル料
受講開始日の前日から起算して8営業日前まで	無料
受講開始日の前日から起算して7営業日前から3営業日前まで	受講料の20%
受講開始日の前日から起算して2営業日前まで	受講料の30%
受講開始日の前日まで	受講料の50%
受講開始日以降	受講料の100%

なお、上記ポリシーによらず、別途、解約・返金ポリシーを、定めている講座があります。また、既に申込が完了している教材の費用については、返金できないことがあります。

第8条(返金の方法)

受講者により講座解約のお申し出後、当校は、所定のキャンセル料を差し引いた受講料を受講者ご指定の口座に返金します。なお、返金口座の指定がないまま解約日から3ヶ月以上経過した場合は、返金はいたしません。また、受講者都合で解約された場合の返金にかかる振込手数料は、受講者負担となります。

第9条(受講者の義務)

受講者は、本講座の受講にあたり、以下の事項を遵守するものとします。

- ・本講座の目的、内容を理解し、責任を持って受講すること。
- ・講座中は講師の指示に従うこと。
- ・講座の秩序を乱す行為、他の受講者や講師への迷惑行為をしないこと。
- ・講座で得た情報を、主催者の許可なく第三者に開示、二次利用しないこと。
- ・講座資料を許可なく複製、転載、録画や録音をしないこと。
- ・受講者は、講座会場内における自己の貴重品・持参品の管理について一切の責任を負うものとし、盗難、紛失等が発生した場合であっても、主催者に対して補償その他の請求を行わないものとします。

第10条(秘密保持)

受講者は、講座中に開示された情報(固有の営業上、その他事業の情報、講座内におけるノウハウ等を含むがそれらに限られない)並びに他の受講者より開示されたそのプライバシーに関わる情報を秘密として扱うものとし、これらの情報を使用し、又は第三者に開示しないものとします。

第11条(免責事項)

当校は、本講座の受講に起因または関連して受講者に生じた損害について、当校の故意または重過失による場合を除き、一切責任を負いません。

第12条(損害賠償)

受講者が、本講座の受講に起因または関連して当校に対して損害を与えた場合、もしくは他の受講者その他の第三者との間で紛争が発生した場合、当該受講者は、当校または相手方に対して一切の損害を賠償するものとします。

第13条(規約の変更)

当校は、本規約および本規約に付随する諸規約の全部または一部を、必要に応じて変更することができます。変更後の規約は、効力発生日を定め、当校のホームページに事前に掲載する方法により周知し、当該効力発生日以降の受講に適用されるものとします。

第14条(個人情報の取扱い)

当校は、受講者の個人情報を、本講座の運営に必要な範囲内で取り扱い、適切に管理します。また、申込情報及び受講者が本講座を受講する過程において知り得た情報は、講座の実施・運営(受講者名簿の作成、アンケートの集計及び分析)並びに当校からの営業情報提供の目的の範囲内に限った利用を行い、その他の目的には利用しません。但し、以下のいずれかに該当する場合を除きます。

- ・本人の同意を得ている場合
- ・法令等の定めに基づく場合
- ・緊急かつやむを得ないと認められる場合

個人情報の取り扱いの詳細については、当校プライバシーポリシー<https://www.jtb-college.ac.jp/privacypolicy/>をご参照ください。

また、当校は上記業務の全部又は一部を他の事業者へ委託する場合があります。その場合、当校は委託先に対し契約等により必要かつ適切な管理を義務付けます。

第15条(反社会的勢力の排除)

当校及び受講者は、それぞれ相手方に対し、次の各号の事項を確約するものとします。

- ・自らが、暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずる者又はその構成員(以下総称して「反社会的勢力」という。)ではないこと。
- ・自らの役員(業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいう)が反社会的勢力ではないこと。
- ・反社会的勢力に自己の名義を利用させ、この契約を締結するものでないこと。
- ・前項に反した場合は、当校及び受講者は相手方に対して催告すること無く本契約を解除することができます。

第16条(準拠法、管轄合意)

本規約の準拠法は日本法とします。本講座に関する受講者と当校との間の一切の紛争は、訴額により東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

学校法人国際文化アカデミー
2025年9月17日