令和8年度 北海道観光人材確保加速化事業　従業員研修（集約型）

札幌観光おもてなし研修

お客様との距離を縮める「＋α の会話術」

～AI 時代だからこそ、質問力と雑談力で広がる観光のおもてなし～

2026
11/16
Mon

参加無料

受付や移動中、ちょっとした待ち時間も、お客様との会話を広げるチャンス。
お客様のニーズが多様化し、AI で簡単に情報が得られる今だからこそ、人とのコミュニケーションが、おもてなしの大切な価値になります。
本研修では、お客様の興味を引き出す質問のコツや、自然に会話を広げる雑談力を学びます。
さらに、ブラサトル和田さんのお話をヒントに、地域の面白い話題をお客様との会話につなげる方法を、参加者同士で楽しく実践します。明日からの接客に活かせる、参加型のおもてなし研修です。

日　時	2026（令和8）年11月16日（月）　10:00～15:00（昼休憩有）
場　所	かでる2・7　1060会議室 札幌市中央区北2条西7丁目
定　員	50名（定員になり次第締め切りとさせていただきます）

1.「そのひと言が会話を変える！」

～AI 時代のおもてなしに役立つ質問力と雑談力～



変化するお客様の傾向や AI の普及を踏まえ、これからの観光接客に求められるコミュニケーションを考えます。お客様の興味を知る質問や、ちょっとした雑談から会話を広げるコツをご紹介します。

馬上 千恵（もうえ ちえ）
M’s English代表
北海道アドベンチャートラベルガイド（スルーガイド第1号認定）
・全国通訳案内士・森林インストラクター

【地球の歩き方】「Guide of the Year 2024」受賞講師

2.「札幌・道央 バーチャルツアー」

写真やエピソードを通して、札幌・道央の歴史や文化、地域の面白さを再発見します。



和田 哲（わだ さとる）
街歩き研究家
北海道科学大学工学部 都市環境学科客員教授

3.ワークショップ

「地域の話題を、お客様との楽しい会話に ！」
午前中のお話をヒントに、歴史・自然・食・文化・人・暮らしなどの切り口から、お客様との会話を考えます。受付や待ち時間など、日常の接客場面を想定し、質問の仕方や雑談の広げ方を楽しく実践します。

申込方法

右のQRコードからお申し込みください。
（定員になり次第締め切りとさせていただきます）

北海道宿泊税を活用しています
Funded by the Hokkaido Accommodation Tax
北海道

主催：北海道
受託：「観光人材確保加速化事業」推進コンソーシアム
お問い合わせ：株式会社イーストデイリー　太田（ryuji.ohta@din-group.co.jp）

◆ 明日からの接客に活かせる、参加型のおもてなし研修です。

当日の流れ

時 間	項 目	内 容
9:30	受付スタート	
10:00	座学講義1	講義１ ：馬上 千恵 講師 「そのひと言が会話を変える！」から考えるトーク術
11:00	座学講義2	講義２ ：和田 哲 講師 「札幌・道央 バーチャルツアー」（写真＋ワイプフリップ実演）
12:00~13:00	休 憩	
13:00~14:50	ワークショップ	ワークショップ ：「地域の話題を、お客様との楽しい会話に！」 午前中のお話をヒントに、歴史・自然・食・文化・人・暮らしなどの切り口から、お客様との会話を考えます。受付や待ち時間など、日常の接客場面を想定し、質問の仕方や雑談の広げ方を楽しく実践します。
14:50~	まとめ挨拶	アンケート記入
15:00	研修終了	

対 象 等

札幌観光ガイドの会、札幌市観光ボランティア、札幌国際プラザボランティア、札幌市MICE観光ボランティア、道内観光案内所・道内ボランティアガイドの会、旅行会社添乗員、通訳案内士ネットワーク、宿泊施設、観光施設 他

講師プロフィール



馬上 千恵（もうえ ちえ） M’s English代表
北海道アドベンチャートラベルガイド（スルーガイド第1号認定）
・全国通訳案内士・森林インストラクター

福島県生まれ。帯広畜産大学卒業後、北海道森林管理局に8年間勤務。オーストラリアで英語教授法を学び英語講師となり、2008年より全国通訳案内士として、斜里町などの知床半島、稚内市、厚沢部町などに住んで英語の自然ガイドやインバウンド向けツアー企画など行う。2020年から札幌市拠点。全国のガイド養成講座や英語接客セミナーなどで講師も務めている。
英検1級／TESOL（英語教授法）／WAFAアドバンスレベル



和田 哲（わだ さとる）
街歩き研究家
北海道科学大学工学部都市環境学科客員教授

1972年札幌市生まれ。市電沿線で電車を毎日見ながら育つ。札幌旭丘高校、日本大学法学部卒業後、広告代理店や地元情報誌「O.tone」編集者を経て独立。古地図や古写真、道路のずれから札幌の歴史をひもとき、雑誌連載やYouTube、講演活動などで発信している。2015年にNHK「ブラタモリ」札幌編で2人目の案内人を務め、現在は地元テレビなどに出演中。
著書は「古地図と歩く札幌圏」シリーズ（あるた出版／2020年~）。

【ブラサトル チャンネル】
町歩き研究家・和田哲さんが“ブラブラ”歩きながら、町の新たな魅力や歴史・文化などを再発見するYouTube