



観光事業者のための

災害時対応力向上セミナー

参加費
無料

東京においては、発生が懸念されている首都直下地震をはじめ、風水害や火山噴火などのいつ起きてもおかしくない災害への備えを徹底していくことが重要です。

旅行者が訪れる観光施設では、災害が発生した場合、日本人だけではなく外国人に対しても安全確保のための避難誘導や多言語での情報提供等が必要となります。

そこで、観光事業者の皆様を対象に、災害時における外国人旅行者とのコミュニケーション方法について、ロールプレイングを交えて実践的に学べるセミナーを開催します。

現地開催+オンライン

令和7年2月26日(水)

14:00~16:00

東京都内の観光事業者、観光関連団体など

50名(先着)

現地開催：ブイキューブ PLATINUM STUDIO
(港区白金一丁目17番3号 NBFプラチナタワー16階)
※オンラインでも視聴可能です。

【現地来場について】お申込み後、セミナー会場のご案内資料をお送りします。

【オンライン視聴について】

- 注1：お申込み後、視聴URLのご案内メールをお送りします。
- 注2：一つの視聴URLに対して複数デバイスでの接続はできません。
- 注3：視聴にアプリ等は不要で、PC、スマホ等のブラウザから視聴できます。

日時
対象
定員
開催方法

プログラム

1. 災害時における外国人旅行者のニーズ等を知ろう

「緊急災害支援無料電話通訳」(※)の取組実績を基に、被災した外国人旅行者が抱える困りごとや不安、求める情報等について、地震や風水害等の災害別の特徴を踏まえご説明します。

※ 災害時に外国人が無料で利用できる電話通訳サービス

北別府 彩 氏 / BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS 部長

2. 外国人旅行者に伝わる表現を学ぼう

災害時における外国人旅行者との意思疎通において特に役立つ外国語のフレーズを紹介するとともに、実際の事例に基づき使い方を解説します。

解説資料：観光庁「非常時における訪日外国人旅行者対応のための用語集」(「伝わる表現」用語集)

小宮山 國治 ダニエル 氏 / BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS エキスパート

3. 【ロールプレイング】外国人旅行者への対応を実践してみよう

用語集やジェスチャーの活用など、外国人旅行者との効果的なコミュニケーションのポイントについて、講師との掛け合いによるロールプレイング等を通じて実践的に学びます。(参加に当たり語学力は不要です。)

※上記のほか、「災害時初動対応マニュアル」(東京都)、「東京都防災アプリ」(東京都)「Safety tips」(観光庁監修)などを紹介します。

お申込み方法

下記のURLまたは二次元バーコードよりお申込みください。

<https://research.surece.co.jp/0226seminar>



申込〆切 2月25日(火)

講演者・スピーカーの紹介

株式会社 BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS 部長 北別府 彩 氏



2014年、株式会社ブリックス(現:株式会社BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS)入社。

多言語コンタクトセンターに2年従事して案件対応および管理業務、2016年より同社経営企画室にて訪日旅行者・在住外国人の受入整備における政策提言を行う。

2020年より営業職に異動、観光・医療分野担当として受入環境整備を目指した取り組みを実施している。

株式会社 BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS エキスパート 小宮山 國治 ダニエル 氏



出身地:メキシコシティ。通訳歴:12年

通訳者および通訳センター管理者として従事。観光案内から医療通訳、会議通訳等の専門通訳を対応。非常時・災害時においては、外国人旅行者への災害時情報提供コールセンターの業務実績を持つ。

通訳者としてだけではなく、日本語CSや多言語CSの対応、全体的な品質管理などの業務に携わるほか、日本語・外国語問わず、電話対応を始めとするホスピタリティ、マナー、接遇に関する指導も行う。

「伝わる表現」用語集



観光庁ウェブサイト「伝わる表現」用語集ページ

主催 東京都

問合せ先

観光事業者のための災害時対応力向上セミナー 運営事務局

株式会社 サベイリサーチセンター
SURVEY RESEARCH CENTER CO.,LTD.

グローバル課 佐藤、牧

☎ 03-5990-9307