

## インバウンド業務に必要となる知識・技能とレベル（一覧）

インバウンド業務に必要となる知識・技能	
1. インバウンド業務に携わる心構え	①顧客満足実現の重要性についての理解
	②インバウンドスタッフに期待される役割・使命についての理解
	③インバウンド業務の対応範囲
	④職業倫理、コンプライアンス（訪日客に伝えるべき法令、条例を含む）
	⑤インバウンド市場の動向
	⑥時事・一般常識
2. 訪日客に対する接遇マナーと身だしなみ	①接遇マナー
	②身だしなみの知識
3. インバウンド業務の具体的な内容と実践力	①定型的な現地業務
	②定形外現地業務（フリータイムのプランニング）
	③現地業務以外の業務（事前準備等）
4. 国内の交通機関	①国内の交通機関、交通事情
	②乗り換え、乗り継ぎ
	③空港・駅・港の施設の特徴等
5. 訪日客の安全管理、トラブル対応	①訪日客の安全管理
	②トラブル対応と対策
	③スケジュール管理
6. チームマネジメント	
7. 派遣元、派遣先、関係先との折衝、交渉、提案	
8. コミュニケーション	①バーバルコミュニケーション（言語によるコミュニケーション）
	②ノンバーバルコミュニケーション（言語以外のコミュニケーション）
9. 外国文化と日本文化	①外国の文化、慣習、風土、お国柄等
	②日本の文化、慣習、風土、お国柄等
	③諸外国と日本の相違点（文化、慣習、風土、お国柄等）
10. インバウンド業務に関する周辺知識	①国内の観光地、食事、ショッピング（土産）
	②宿泊施設、会議場、地域（エリア）