



## 平成23年度第4回おもてなし向上研修会開催！

伊勢志摩地域来訪者の顧客満足度向上と、再訪したいと感じさせる受け皿整備を目的に、全4回の「おもてなし向上研修会」を開催しています。第4回目は稲七総合法律事務所の服部一孝弁護士を講師にお招きし、観光従事者向けの法的紛争事例の紹介及び解説を中心に講演いただきます。ぜひご参加ください。

また、実際に発生したクレームやトラブルに対する対処方法等を研修会当日に講師から解説していただきます。ご質問がある場合は3月2日(金)15時までに別紙によりご提出くださいますよう、よろしくお願いいたします。

講 師	服部 一孝氏(稲七総合法律事務所 弁護士)
テ ー マ	観光従事者向け「法的紛争事例」の紹介と解説
内 容	■観光従事者が陥りやすい法的紛争事例の紹介及び解説 ■観光従事者からの事前質問に対する解説 ■質疑応答その他
開催日時	平成24年3月15日(木) 13:30~15:00
開催場所	伊勢市二見生涯学習センター2階研修室2
参加申込締切	平成24年3月2日(金)15時
質問締切	同上

**※参加費無料**

<お問い合わせ・お申込み>

社団法人伊勢志摩観光コンベンション機構

担当:橋爪・島田

〒519-0609 伊勢市二見町茶屋111-1

TEL:0596-44-0800 FAX:0596-42-2929

E-mail: info@iseshima-kanko.jp

FAX: 0 5 9 6 - 4 2 - 2 9 2 9

「第4回おもてなし向上研修会」参加申込書

施設・団体名	氏名	連絡先

<事前質問表>

1	実際に発生した、あるいは発生することが想定されるクレームやトラブルについて、具体的に（いつ、どこで、誰が、どのようなことをした）ご記入ください。
2	上記1で実際に発生したクレームやトラブルの場合、どのように解決したか、あるいは解決しない場合はどうなったのかをご記入ください。

※誠に恐縮ですが、参加申込と服部弁護士への事前質問は3月2日（金）15時までにFAXまたは電子メールにてご連絡くださいますよう、よろしく願いいたします。

【事務局】  
(社)伊勢志摩観光コンベンション機構  
担当者：橋爪・島田  
TEL: (0596) 44-0800  
FAX: (0596) 42-2929  
E-mail: hasizume.k@iseshima-kanko.jp