



接客・文化理解の  
英語・タイ語・ビジネスマナー教室  
横浜サワディーブリッジ  
さの  
代表・講師 佐野なおこ

### 【経歴】

1971年生まれ 栃木県栃木市出身 神奈川県横浜市在住

中学1年から英語をスタート。

1997年タイの首都・バンコクへ渡り、4年間外資系ホテルにてコンシェルジュとして勤務、宿泊者の9割が海外からというインバウンドの現場に入る。日々の業務で英語、タイ語、日本語の3言語を使い、日本・世界各国のビジネスマン、VIPの接客にあたる。

帰国後もメーカーで技術翻訳、商社で貿易事務、アテンド、受付インフォメーション、宿泊施設など英語を使った接客・サービス業にトータル20年間従事。70か国以上のゲストと英語で接客。

2010年に教室開業、主に入門・初心者向け接客・商売の英語、旅と生活のタイ語を得意分野とする。商工会議所、商店街、企業などで接客英会話や手書き英語POPセミナーの講師をつとめ、個別で商店にも出向きインバウンド対策のアドバイスも行う。

現在も、講師業の傍ら外国人も訪れる現場にて、日本語、英語での接客・販売に携わっている。ライフワークは、歌（ゴスペル）、朗読、歴史や異文化の研究。

### 【経験分野・全て英語使用】

ホテル、インフォメーションでの接客案内、雑貨店での販売、メーカーでの技術翻訳、メーカー・商社での営業・貿易事務、海外プロジェクトのグループセクレタリー

### 【資格】

早稲田大学—ミシガン大学英語テクニカルライティング検定試験2級  
サービス介助士2級

### 【教室概要】

事業者名	横浜サワディーブリッジ
代表者	佐野 なおこ
設立年月日	2010年9月1日
住所	〒231-0007 神奈川県横浜市中区弁天通 2-28 ライオンズマンション関内 304号室
電話番号	045-228-7513
メールアドレス	inquiry@yokohamasawasdee.com
ホームページ	<a href="http://www.yokohamasawasdee.com/">http://www.yokohamasawasdee.com/</a>
事業内容	<p><b>【個人向け事業】</b>            プライベートレッスン（接客英語、一般英語、英語 POP、タイ語）            英語・タイ語の個別指導会（読み書き中心）            旅と生活のタイ語会話講座</p> <p><b>【小規模事業者、商工会議所、企業向け事業】</b>            ・インバウンド対策セミナー講演            （店頭商売に役立つ接客英会話、手書き英語 POP、オフィスの英会話            簡単接客タイ語会話）            ・日本語接客・接客ビジネスマナー研修（+英語対応少々）            ・店舗個別訪問アドバイス            （インバウンド支援、主に店頭・店内英語表記、英語での接客指導など）</p>

### 【教室のミッション】

#### 1. 心地よく

質問と説明のやり取りが気軽な、心地よい教室をつくります。

#### 2. 楽しく

知らないことを憂うのではなく、新発見を楽しめる場を提供します。

#### 3. 時には力抜いて

続ける中で伸び悩みや方向転換はつきものですね。

時には力を「ふはー」と抜きながら現状維持の方法も助言します。

## 【インバウンド対策 セミナー実績】

### ■接客英会話セミナー（2012年～）

横浜市西区役所、鎌倉商工会議所、北海道紋別商工会議所、新潟県三条商工会議所  
横須賀商工会議所、三浦商工会議所、神奈川県、下諏訪商工会議所、

■インバウンドに役立つ接客接客セミナー（2019年～）※日本語と英語のおもてなし  
いわき法人会、気仙沼法人会、南都留中部商工会、新潟県商店街振興組合連合会

### ■接客接客セミナー～おもてなしのはじめの一步（2019年～）

愛西市商工会、東近江市商工会

### ■手書き英語 POP セミナー（2016年～）

三浦商工会議所、横須賀商工会議所、伊勢原市商工会、新宮商工会議所

### ■接客英会話＋手書き英語 POP セミナー（2017年～）

神奈川県主催セミナー、さいたま商工会議所、広島商工会議所

## 【小規模事業者向けインバウンド個別訪問実績】

北海道紋別市（2015年）、千葉県内店舗（2016年）、横須賀市（2018年）

三浦商工会議所経由で定期訪問継続中（2016年～）

## 【執筆・監修】

- ・通信講座「～お客様は外国人～おもてなし英会話入門」（日本英語検定協会）（2015年）
- ・「とっさに使えるカンタン接客英会話」（Jリサーチ出版）（2016年）

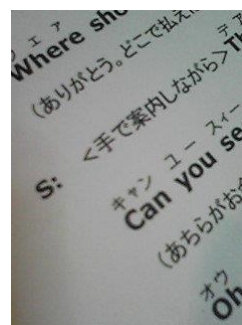
## 【所属団体】

横浜南青色申告会、横須賀商工会議所、千葉県産業振興センター、神奈川県商工会連合会

接客英会話セミナーの様子



フリガナ付きのテキストを使用



【接客英会話セミナー内容例 所要時間 60～120分 最大 30名様まで】

対象者のニーズにより、以下の内容を提供いたします。

●全業種対象 ウォーミングアップ編

お迎え、お見送り、お礼、謝罪、聞き返し、待ってもら、お伺いする、注意事項

●全業種対象 応用編

場所の案内、忘れ物・落とし物の対応、注意する（喫煙、写真撮影など）、ゴミの分別  
迷子（お連れの方とはぐれた）、体の不自由な方への声かけ、緊急対応（急病人、災害）  
会計

※会計のやりとりでは、実際に玩具のお金を用いて、  
ロールプレイしていただきます。



●販売店向け

商品の使用法、商品説明（質、色、形、サイズ、量）、試着、  
試用、試食、在庫確認、包装、修理対応、配送、クレーム対応

●飲食店向け

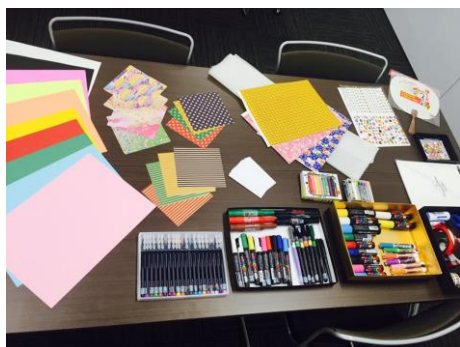
人数確認、混雑時のお声かけ、席へ案内、メニューの説明・注文、食事の提供、  
アレルギー・宗教等による制限の対応、食べ方の説明、トラブル対応、食後のサービス

【手書き英語 POP セミナー内容例 所要時間 60～90分 最大 10名様まで】

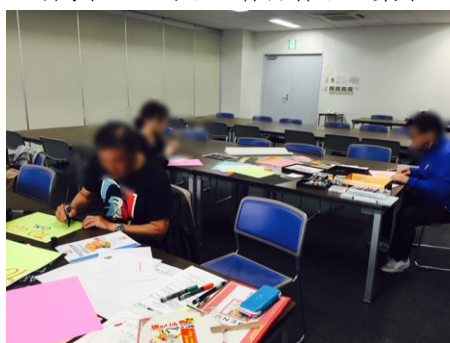
ペンと紙さえあれば気軽に書ける英語 POP の書き方を個別指導。実際にお店で使用する  
英語 POP を 1～2 作品仕上げていただきます。

テキスト「POP、貼り紙、メニュー作成における英語表記ルール」を配布します。

講師側で用具を用意



時間中じっくりと作品作りに集中



完成作品サンプル「ツヤツヤのお肌に」

