



## インバウンド向け接客 中国語研修

一般社団法人 糸満市観光協会  
 沖縄県糸満市西崎町4-20-4  
 代表理事：久保田 徹  
 業種：観光協会  
 研修場所：道の駅いとまん情報館 2階会議室



講師

株式会社 I L C

① 盧 洺鑫

② 田 野

### 研修内容

NO	日時(期間)	学んだ内容・テーマ	実施時間 (休憩)	受講人数	講師
1	平成30年11月13日 17:00~19:00	基礎発音(基本母音、声調) ワンフレーズ(挨拶①) Aグループ	2:00	13名	②
2	平成30年11月15日 17:00~19:00	基礎発音(基本母音、声調) ワンフレーズ(挨拶①) Bグループ	2:00	7名	②
3	平成30年11月20日 17:00~19:00	基礎発音(複母音)発音練習&復習 ワンフレーズ② Aグループ	2:00	6名	②
4	平成30年11月22日 17:00~19:00	基礎発音(複母音)発音練習&復習 ワンフレーズ② Bグループ	2:00	10名	②
5	平成30年11月27日 17:00~19:00	基礎発音(鼻音)発音練習&復習 ワンフレーズ③ Aグループ	2:00	8名	②
6	平成30年11月29日 17:00~19:00	基礎発音(鼻音)発音練習&復習 ワンフレーズ③ Bグループ	2:00	7名	②
7	平成30年12月4日 17:00~19:00	基礎発音(子音)発音練習、音節表全般 (組合読み) Aグループ	2:00	8名	②
8	平成30年12月6日 17:00~19:00	基礎発音(子音)発音練習、音節表全般 (組合読み) Bグループ	2:00	7名	①
9	平成30年12月11日 17:00~19:00	店内挨拶の練習、発音復習(定着) フレーズ練習 Aグループ	2:00	10名	②
10	平成30年12月13日 17:00~19:00	店内挨拶の練習、発音復習(定着) フレーズ練習 Bグループ	2:00	6名	①
11	平成30年12月18日 17:00~19:00	接客基礎会話①、案内フレーズ、復習 Aグループ	2:00	10名	②
12	平成30年12月20日 17:00~19:00	接客基礎会話①、案内フレーズ、復習 Bグループ	2:00	7名	①
13	平成30年12月25日 17:00~19:00	接客基礎会話②、案内フレーズ、復習 Aグループ	2:00	7名	②
14	平成30年12月27日 17:00~19:00	接客基礎会話②、案内フレーズ、復習 Bグループ	2:00	7名	①
15	平成31年1月8日 17:00~19:00	数字全般(年月日時)、応用練習 Aグループ	2:00	7名	②
16	平成31年1月10日 17:00~19:00	数字全般(年月日時)、応用練習 Bグループ	2:00	7名	①
17	平成31年1月15日 17:00~19:00	数字の復習、会話練習 Aグループ	2:00	6名	②

NO	日時(期間)	学んだ内容・テーマ	実施時間 (休憩)	受講人数	講師
18	平成31年1月17日 17:00~19:00	数字の復習、会話練習 Bグループ	2:00	7名	①
19	平成31年1月22日 17:00~19:00	まとめ、質疑応答 Aグループ	2:00	7名	②
20	平成31年1月24日 17:00~19:00	まとめ、質疑応答 Bグループ	2:00	6名	①
合計時間(休憩時間)・実人数			40:00 (0:00)	20名	

## 課題

中国語対応できる人材がおらず、簡単なコミュニケーションですら取れていない。

## 目的と成果

### 目的

中国語対応できる人材の育成。

### 成果

最低限ビジネスに必要な中国語に対応できる人材を育成できた。

## 目標の達成度(効果)

### 目標

簡単な中国語を聞き取ること

### 達成度(効果)

中国語をおおよそ聞き取ることができるようになった。

簡単な中国語を理解すること

中国語を読むことは出来ないが、単語からおおよその意味を理解することができるようになった。

簡単な中国語を話すこと

中国語の簡単な単語を書くことができるようになった。

## 総括

中国語講座を初めて受講される方がほとんどで、特に発音練習では、普段話す日本語との発声の違いで特に苦戦されていました。講座中は復唱し発音できるが、家に帰ってからの復習ではあっているのかすら分からないという受講生の声もありました。次回講座をする際は、CD等を準備し家でも復習勉強ができる素材があればいいなと思いました。

講座を受けてから、積極的に中国のお客様と接するスタッフさんも増え良い研修になったと思います。

## 受講者

**全20名**: JAおきなわファーマーズマーケットうまんちゅ市場(レジ、売り場) (5)、焼肉ばんない(ホールスタッフ) (5)、糸満市物産センター遊食来(レジ、売り場) (5)、糸満市観光協会(協会会員含む) (5)

## アンケート(記述部分のみ)

### 経営者

- ・今回の研修で、外国からのお客様に対して、主体制と積極性をもって対応することを身につけることができたように思える。

## 担当者

- 記載なし。

## 講師①

- 感想：週二回やっていますので、受講者の皆様も二回やるチャンスがあって、時間を合わせてくるか二回やってよく勉強できるという話があって良かったと思います。また、今回は接客業の方々多くて、非常に役に立つという声がありました。これからももっと教える気分になり、使命感を感じたんです。
- 意見：今回の期間が短くて内容としてもそんなに深くないため、皆様よくできていると思います。今回は特に意見無しです。



## 講師②

- 受講者たちの職業によってクラスを分けて、受講した方がいい。
- 研修を終了する直前に現場で実習を実施した方がよい。

## 受講者

- ロメイシン先生の教え方が大変良く、理解しやすかったです。中国語や中国の方について少し理解出来て良かったです。私達のレベルに合わせて進めて下さり、うれしく思います。今後も少しずつ継続して勉強したいと思います。今回、このような研修を設けて下さり、感謝しています。
- 中国語の発音が難しく、研修中に講師につづいて反復する時は、出来ていても、自宅で復習の際わからなくなる。間違えても使いつづけなければ上達しないのでは、ないかと思う(逆にお客様に教えてもらえる事もあるのでは)。
- 職場にて外国人が多く、特に中国人のお客様で最初は言話など分からず苦心していました。ところが研修に参加して、少しは言話の意味とか、かたことのあいさつ等も使用する事も出来る様に(なんとなく分かり合えた?) 又、出来た事に対して、うれしくなりました。もっと自分でも勉強して今以上に会話等出来るといいなあと思ってきました。先生も良い先生で楽しい研修でした。
- 今回研修を受ける迄、まったく耳に入ってこなかった中国語が多少なりとも耳に残るようになり、お客様と接する際のコミュニケーション力がはかれる様になったと思います。
- 思ってた以上に中国、そして中国語が好きになりました。これを機会に、少しは勉強したいと思います。でも発音が、むずかしい。
- 以前より中国語に中国の方の言葉を理解しようと思つようになりました。3ヵ月間ありがとうございました。
- 接客中、今まで聞きとれなかった中国語がわかるようになりました。それに、中国語で値段が言えるようになり、とても業務に役に立っています。
- 今回、このような勉強の場を設けていただきありがとうございました。私の仕事には中国語は、覚えていた方が有利なので、今回、学ぶ機会ができてとても嬉しかったです。接客に必要なフレーズや単語を中心に学んだので、直ぐに実戦で使えて少しは、インバンドのお客様に対する接客が良くなったと思います。今回のような、研修が年に2、3回あれば良いなと思いました。
- 教室での授業も良かったのですが、各店舗回っての現場実習を行ってほしいです。授業は分かりやすく楽しく学べました。
- 数字を聞きとること、お客様がゆっくり話す言葉を聞きとることが以前より出来るようになったと思います。