

(23) 沖東交通事業協同組合 ①

No.36 業種6-4(流通・交通) 語学



インバウンドに対応する 実践中国語研修

沖東交通事業協同組合
 沖縄県中頭郡西原町字小橋川90-1
 代表理事：東江 一成
 業種：一般乗用旅客 自動車運送業
 研修場所：沖東交通 会議室



講師

株式会社 I L C
 盧 洛鑫

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
1	平成30年9月3日 16:30~19:30	第1課ー基本母音、声調、発音練習、挨拶① ロールプレイング (Aグループ)	3:00	6名
2	平成30年9月6日 16:30~19:30	第1課ー基本母音、声調、発音練習、挨拶① ロールプレイング (Bグループ)	3:00	10名
3	平成30年9月10日 16:30~19:30	第2課ー複合母音、子音、発音練習、挨拶② ロールプレイング (Aグループ)	3:00	7名
4	平成30年9月13日 16:30~19:30	第2課ー複合母音、子音、発音練習、挨拶② ロールプレイング (Bグループ)	3:00	6名
5	平成30年9月17日 16:30~19:30	第3課ー人称代名詞、基本文型(自己紹介) ロールプレイング (Aグループ)	3:00	6名
6	平成30年9月20日 16:30~19:30	第3課ー人称代名詞、基本文型(自己紹介) ロールプレイング (Bグループ)	3:00	10名
7	平成30年9月24日 16:30~19:30	第4課ー発音復習、指示代名詞、一般疑問詞 ロールプレイング (Aグループ)	3:00	9名
8	平成30年9月27日 16:30~19:30	第4課ー発音復習、指示代名詞、一般疑問詞 ロールプレイング (Bグループ)	3:00	7名
9	平成30年10月1日 16:30~19:30	第5課ー自己紹介復習、平叙文の練習、発音復習 ロールプレイング (Aグループ)	3:00	8名
10	平成30年10月8日 16:30~19:30	第5課ー自己紹介復習、平叙文の練習、発音復習 ロールプレイング (Bグループ)	3:00	8名
11	平成30年10月11日 16:30~19:30	第6課ー疑問文、数字・時間 ロールプレイング (Aグループ)	3:00	5名
12	平成30年10月15日 16:30~19:30	第6課ー疑問文、数字・時間 ロールプレイング (Bグループ)	3:00	8名
13	平成30年10月18日 16:30~19:30	第7課ー形容詞述語文、数字・時間の応用 ロールプレイング (Aグループ)	3:00	7名
14	平成30年10月22日 16:30~19:30	第7課ー形容詞述語文、数字・時間の応用 ロールプレイング (Bグループ)	3:00	7名
15	平成30年10月25日 16:30~19:30	第8課ー動詞述語文、進行形、テンス ロールプレイング (Aグループ)	3:00	9名
16	平成30年10月29日 16:30~19:30	第8課ー動詞述語文、進行形、テンス ロールプレイング (Bグループ)	3:00	6名
17	平成30年11月1日 16:30~19:30	第9課ー特殊疑問文、二重目的語 ロールプレイング (Aグループ)	3:00	9名

NO	日時(期間)	学んだ内容・テーマ	実施時間 (休憩)	受講人数
18	平成30年11月5日 16:30~19:30	第9課－特殊疑問文、二重目的語 ロールプレイング (Bグループ)	3:00	7名
19	平成30年11月8日 16:30~19:30	第10課－道訪ね、連動文、多義語 ロールプレイング (Aグループ)	3:00	8名
20	平成30年11月15日 16:30~19:30	第10課－道訪ね、連動文、多義語 ロールプレイング (Bグループ)	3:00	7名
21	平成30年11月19日 16:30~19:30	フレーズ練習、電話対応練習 ロールプレイング (Aグループ)	3:00	6名
22	平成30年11月22日 16:30~19:30	フレーズ練習、電話対応練習 ロールプレイング (Bグループ)	3:00	7名
23	平成30年11月26日 16:30~19:30	現場対応、トラブル対応、質疑応答 ロールプレイング (Aグループ)	3:00	6名
24	平成30年11月29日 16:30~19:30	現場対応、トラブル対応、質疑応答 ロールプレイング (Bグループ)	3:00	8名
合計時間(休憩時間)・実人数			72:00 (0:00)	16名

課題

中国語を話されるお客様に対し、一連の電話対応が出来ていない。
中国語を活用した、より良いサービスの提供が出来ていない。

目的と成果

目的

基礎的な中国語を身につけ、フレーズ集を作成・活用することにより電話対応を含め、より良いサービスの提供が出来るようにする。



成果

中国語を話されるお客様に対し、ある程度の電話対応が出来るようになった。中国語を活用し、以前より親切なサービスの提供が出来るようになった。

目標の達成度(効果)

目標

中国語を聞き取ること



時間案内及び、ご乗車場所、下車場所等の簡単な聞き取りが出来るようになった。

中国語の内容を理解すること



観光内容等の詳細を尋ねられた場合には満足な理解には至らないが、簡単な内容や、ニュアンスなど大まかに何を望んでいるかを感じ取ることは出来るようになった。

中国語を話すこと



定型的なフレーズや、簡単な案内を中国語で話す事が出来るようになった。

総括

盧先生の講習は2度目という事もあり、受講生も安心して講習に入る事が出来ました。
クルーズ船の入港も増え海外(特に中華圏)からのお客様のニーズに、ある程度応えられようになった事が大変良かったと思います。反省としては、せっかくの研修に参加人数が少ない日もあったので、それがもったいなく思いました。

受講者

全16名:無線室/電話オペレーター (16)

アンケート(記述部分のみ)

経営者

- 受講生も勉強になり、業務に貢献できると大変喜んでおり、満足しております。今後インバウンド対策にも大変役に立つと思っております。次年度も同様な事業を継続していただければ、他部署の社員への波及を狙いたい。

担当者

- 外国人観光客(特に中国)からのタクシー依頼が増加しており、今後もこの様な研修の機会があれば、研修を継続してインバウンド対策を強化していきたい。



講師

- 感想:初めての方は結構いるので、ゆっくりとやっていくうちに少しずつやる気が出てきた。後半になると、実践に合わせるシミュレーションを行い、様々な問題を研修で解決した。より深く中国人の価値観や世界観を理解し、言葉で伝わるようになった。殆どの受講者は研修に集中していたが、研修以外の時間ではなかなか学習できなかった。
- 意見:短期間でスキルを上げたが、研修が終わってから暫くすると忘れてしまうので、長期に渡る研修は必要だと思う。また、室内レッスンのような研修は、観光客のいる現場とどうしても違う部分があって、研修講師としては少し受講者の職場と仕事内容を見学し、把握してから研修を行い、更に、研修内容としてはシミュレーションではなく、実際に現場で観光客を対応して、見本を見せたい。若しくは職場で実際に対応する場面に直面させ、隣でサポートしたいと思う。

受講者

- 盧先生の講習は二度目で安心感もあり、落ちついて受講する事ができました。以前にくらべ中華圏のお客様からの依頼が多くなる中、実用会話のロールプレイング(お客様側、オペレータ側)を経験する事ができ、より中国語に興味が深くなりました。今まで習った事を少しずつ挑戦し、自信につなげていきたいと思えます。
- とても有意義な研修でした。ただ、語学は習得するのに時間がかかるので、より長期の研修や自己学習が必要だと感じます。先生の授業はとてもわかりやすく毎回楽しく受講することができました。
- 約3ヶ月の期間でしたが貴重な経験をありがとうございました！盧先生にセンスがあると褒められて嬉しかったです！！この経験をこれから活かせるようにします
- 中国語を初めて習ったけど1番初めの時は声調があることも知らなかったが習うにつれ声調を少しずつ聞き取れるようになりロールプレイングをやって楽しかった
- まだ分からないところもたくさんありますが、すこずつ練習したいと思えます。日本と中国の文化の違いなども色々知ることができてとても勉強になりました
- まだまだ実践で使えるレベルに達していないので今後教えて頂いた内容を自分なりに勉強し直すと同時にテレビの中国語講座等でヒヤリング発声を磨き、少しでも仕事に役立てていきたいと思えます。盧先生には3ヶ月間とてもわかりやすい授業をして頂き感謝しております。
- 2回目の研修ですが、漢字を見ながらと、聞き取りだけでは理解するのに大きな差があります。
- 中国語での電話での難しさが良く分かりました。まだ辞書などで調べながらじゃないと会話出来ませんが日々勉強して覚えていきたいです。
- 発音の発声の仕方が難しい所がありました。練習すると出来ると思えますが、なかなか練習出来なくて(自習でなくて)、最後まで、うまく発声出来ない語がありました。文法は、もともと日本語の文法も理解出来てなかったの、難しかったです。すみません。先生の話はわかりやすく理解して授業を受けているつもりですが、自分自身、覚える事が出来なかった。授業は楽しかったです。