

(15)株式会社キープブルー タイガービーチリゾートクラブ

No.66 業種3(マリンレジャー関係) 語学



接客英語研修

株式会社キープブルー タイガービーチリゾートクラブ
 沖縄県国頭郡恩納村字富着1510-1
 ニューライフマンション201
 代表取締役：井上 尚志
 業種：マリンレジャー、ホテル施設管理運営
 研修場所：タイガービーチリゾートクラブ



講師

株式会社 Global Village
 ①Jon Barnard
 ②Loren Runcie

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19日 12:00~14:00	・オリエンテーション ・基本的なあいさつの受け答え・自己紹介	2:00	10名	①
2	平成30年11月22日 12:00~14:00	・前回の復習・おもてなしの一言 ・いつでも使える便利な表現・実習ロールプレイ	2:00	10名	①
3	平成30年11月26日 12:00~14:00	・前回の復習・お客様への声掛け ・ビジネスで使える受け答え・形容詞・名詞・動詞	2:00	8名	①
4	平成30年11月29日 12:00~14:00	・前回の復習・BRカウンター施設内英語 ・dodosedidHove	2:00	11名	①
5	平成30年12月3日 12:00~14:00	・前回の復習 ・BRカウンター施設内で常時使用する言葉を英語。数字	2:00	6名	①
6	平成30年12月6日 12:00~14:00	・前回の復習 ・BRカウンター施設使用英語.for.in.into.at.to.with.byにつ いて	2:00	10名	①
7	平成30年12月10日 12:00~14:00	・前回の復習 ・BRカウンター施設使用する英語・時間・Howmany・・・,	2:00	7名	①
8	平成30年12月12日 12:00~14:00	・前回の復習・時間・お金the,our,at,・実習ロールプレイ	2:00	10名	①
9	平成30年12月17日 12:00~14:00	・前回の復習・時間・お金・on,in,at・実習ロールプレイ	2:00	9名	①
10	平成30年12月20日 12:00~14:00	・前回の復習・hind,front,across・場所の案内 ・実習ロールプレイ	2:00	5名	①
11	平成30年12月24日 12:00~14:00	・前回の復習・hind,front,across・場所の案内 ・実習ロールプレイ(少人数の為前回の復習)	2:00	5名	①
12	平成30年12月27日 12:00~14:00	・前回の復習・過去、未来、現在の表現法 ・マリンカウンター常用会話、実習ロールプレイ	2:00	8名	①
13	平成31年1月15日 12:00~14:00	・テキストに沿って復習 ・マリンカウンター常用会話、実習ロールプレイ	2:00	5名	②
14	平成31年1月17日 12:00~14:00	・テキストに沿ってマリンカウンター常用会話、 実習ロープレイ	2:00	5名	②
15	平成31年1月22日 12:00~14:00	・テキストに沿って英会話・マリンカウンター常用会話	2:00	5名	②
16	平成31年1月24日 12:00~14:00	・テキストに沿って業務常用会話、実習ロープレイ	2:00	6名	②
合計時間(休憩時間)・実人数			32:00 (0:00)	11名	

課題

英語に適切に対応できる人材不足

目的と成果

目的	成果
英語に適切に対応できる人材の育成	最低限ビジネスで必要な外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	達成度(効果)
英語を聞き取ることができ、外国のお客様の要望に対応できる	外国語をおおよそ聞き取ることができるようになった。積極的に話しかける事ができるようになった
英語を話せて、外国のお客様に必要なことを伝えられる。	外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。資料作り(単語集)を活用しての接客ができるようになった
英語を書くことができ、外国客からのメール等に対応する	外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

これまで自信の無さからか外国人ゲスト様への対応は比較的消極的でした。しかし、接客英語研修を重ねる毎に積極的な対応に変わってきた事は十分な研修成果だとも思います。コミュニケーションが以前よりも簡単に取れるようになった事で、自信に繋がってきたようです。反省点と致しましては、回を重ねる毎に参加率が下がったことでした。

受講者

全11名: ホテル施設運営管理部門 (4)、タイガービーチリゾートクラブ運営部門 (6)、本社経理・総務 (1)

アンケート(記述部分のみ)

経営者

- ・記載なし。

担当者

- ・受講後、語学研修に対するスタッフ間の意識の変化や、英語の重要性について再認識する貴重な時間でした。ただ、業務間の講座だった為か、後半につれ受講者が減ってしまった事が少し残念に思います。授業で使用した資料等は今後、日常業務で活用する予定です。今の観光業界では英語を主に中国語や韓国語を話せる事が当たり前になっております。しかしながら、現状私共ではまだ十分な対応が出来ずしております。今後も機会があれば語学研修を積極的に受講したいと思っておりますので宜しくお願い致します。



講師①

- クラスの中にはレベルの違う受講生も居たが、簡単なものと難しいものを組み合わせながら、授業を進めていった。2人1組にしてお互いが考えながら学ぶことが出来るようなスタイルも取り入れた。こちらのクラスでも、全ての受講生が毎回参加することは難しいようだったので、必ず毎回復習を取り入れながらクラスを進めていった。

講師②

- 企業側より、練習しやすいロールプレイのシナリオを提供してほしい。

受講者

- JON先生には、細かい英語を教えていただき、感謝してます。最後まで担当していただけなかった事は残念ですが、引き継いでくれたローレン先生にも感謝致します。
- 同じ会社内ではあるが勤務形態の違いから、受講(開催)時間の設定で異なる希望があった。結果的に出席率の低下を紹いた感がある。(A現場は朝5:30~夜12:30までの交替制、B現場はほぼ固定の朝8:00~夜18:00まで。)
- 今後も継続的に受講できる環境があればいいなと思いました。
- 英語研修を重ねる毎に外国人のお客様との会話に少しずつ自信が持てるようになってきました。
- 今回の語学講習で自分の英語スキルがアップしているのを実感しております。受けて大変良かったと嬉しく思います。普段、マリノと施設で職場がわかれていますので皆で交流できる場所が作れて良い機会だったと思います。
- 講師の先生たちの一生懸命さが伝わってきたので自分自身もしっかり学ばないといけないと思いました。とてもたのしくて、また継続して受けたいです！