

(14) 株式会社ホテルマネージメントジャパン ホテル日航アリビラ ① No.55 業種2(宿泊施設) 語学



**英会話**

株式会社ホテルマネージメントジャパン  
ホテル日航アリビラ  
沖縄県中頭郡読谷村字儀間600  
代表取締役：東 俊三  
業種：ホテル業  
研修場所：ホテル日航アリビラ内研修室

 株式会社 Global Village  
①Jon Barnard  
②Loren Runcie

講師

**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10月2日 12:00~14:00	【宿泊部】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、便利な表現	2:00	5名	①
2	平成30年10月9日 14:30~16:30	【宿泊部】おもてなしの一言・あいづち・聞き返し、実習ロールプレイ	2:00	5名	①
3	平成30年10月12日 14:00~16:00	【料飲部】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、便利な表現	2:00	5名	①
4	平成30年10月16日 12:00~14:00	【宿泊部】時間・お金・数字練習、実習ロールプレイ	2:00	10名	①
5	平成30年10月19日 14:00~16:00	【料飲部】おもてなしの一言・あいづち・聞き返し、実習ロールプレイ	2:00	8名	①
6	平成30年10月23日 12:00~14:00	【宿泊部】敬語の使い方・接客英語、実習ロールプレイ	2:00	5名	①
7	平成30年10月26日 12:00~14:00	【事業部】実務接客英語1(ショッピング)、実習ロールプレイ	2:00	6名	①
8	平成30年10月26日 14:00~16:00	【料飲部】時間・お金・数字練習、実習ロールプレイ	2:00	8名	①
9	平成30年11月2日 11:30~13:30	【事業部】実務接客英語2(ショッピング)、実習ロールプレイ	2:00	6名	①
10	平成30年11月2日 14:00~16:00	【料飲部】敬語の使い方・接客英語、実習ロールプレイ	2:00	5名	①
11	平成30年11月6日 12:00~14:00	【宿泊部】実務接客英語1、実習ロールプレイ	2:00	5名	①
12	平成30年11月9日 11:30~13:30	【事業部】実務接客英語3(事業部Q&A)、実習ロールプレイ	2:00	8名	①
13	平成30年11月9日 14:00~16:00	【料飲部】・電話で予約を受ける ・部屋に電話を入れる(ホテルオリジナル)・電話で予約を断る	2:00	6名	①
14	平成30年11月16日 11:00~13:00	【事業部】実務接客英語4(事業部Q&A)、実習ロールプレイ	2:00	5名	①
15	平成30年11月16日 14:00~16:00	【料飲部】・お客様を迎える・満席の時の案内	2:00	5名	①
16	平成30年11月20日 12:00~14:00	【宿泊部】実務接客英語2、実習ロールプレイ	2:00	5名	①

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
17	平成30年11月27日 12:00～14:00	【宿泊部】実務接客英語3、実習ロールプレイ	2:00	5名	①
18	平成30年11月30日 11:30～13:30	【事業部】実務接客英語5(プール)、実習ロールプレイ	2:00	6名	①
19	平成30年11月30日 14:00～16:00	【料飲部】・オーダーをとる・おすすめの料理を伝える	2:00	5名	①
20	平成30年12月4日 12:00～14:00	【宿泊部】実務接客英語4、実習ロールプレイ	2:00	5名	①
21	平成30年12月7日 11:30～13:30	【事業部】実務接客英語6(プール)、実習ロールプレイ	2:00	5名	①
22	平成30年12月7日 14:00～16:00	【料飲部】・アレルギーの案内 (ホテルオリジナル)	2:00	6名	①
23	平成30年12月11日 12:00～14:00	【宿泊部】実務接客英語5、実習ロールプレイ	2:00	5名	①
24	平成30年12月14日 11:00～13:00	【事業部】実務接客英語7(イカロス)、実習ロールプレイ	2:00	6名	①
25	平成30年12月14日 14:30～16:30	【料飲部】・会計をする	2:00	5名	①
26	平成30年12月18日 12:00～14:00	【宿泊部】総復習ロールプレイ、質疑応答	2:00	5名	①
27	平成30年12月21日 11:30～13:30	【事業部】実務接客英語8(イカロス)、実習ロールプレイ	2:00	6名	①
28	平成30年12月21日 14:00～16:00	【料飲部】・総復習ロールプレイ (実務英語①～⑤)	2:00	5名	①
29	平成31年1月11日 11:30～13:30	【事業部】実務接客英語9(フィールド)、実習ロールプレイ	2:00	5名	②
30	平成31年1月18日 11:30～13:30	【事業部】総復習ロールプレイ、質疑応答	2:00	5名	②
合計時間(休憩時間)・実人数			60:00 (0:00)	41名	

## 課題

英語対応できる人材が少ない

## 目的と成果

### 目的

基本的な英語対応できる人材の育成

### 成果

今まで、英語圏外国人が来ると、英語ができるスタッフを呼んでいたり、単語で対応していたが、道案内や会計等研修で学んだことがそのまま実践することができ、一生懸命英語でコミュニケーションを取ろうする姿勢が見えるようになった。

## 目標の達成度(効果)

### 目標

初級レベルの英語の習得。自己紹介、あいさつの受け答え等

### 達成度(効果)

概ね、初級レベルの英語は習得できたようだが、恥ずかしいのか、クラス内の皆の前では元気に挨拶できるスタッフは少なかった。

時間、数値、お金の数え方等、おもてなしや敬語の使い方

会計や時間を聞かれることに対し、ある程度外国人との対応について、免疫はついたように思えるが、繰り返し実践していかないと、すぐに言葉がでてこない様子はある。丁寧な言い方は理解したようだが、全員が実践活用して習得できるレベルまでは達していないと思われる。

## 目標

現場に基づく接客応対



## 達成度(効果)

怖がることなく、反復実践を行う必要がある。ワンフレーズはそのまま実践で使えるようになったようだが、その後、何か言われた時に対応に詰まることもあるが、当初よりできるようになっている様子。

## 総括

実践的なフレーズを研修で習い、すぐに現場で活用できたことで、従業員のモチベーションが上がっているように見える。また、参加できていない従業員から、参加したかったと声が上がっているほど、英語の必要性を感じているようで、今回のような環境を提供できたことは、従業員の自己啓発の場を提供になりとても良かった。

## 受講者

**全41名**：宿泊部/チェックイン、ベルサービス、ハウスキーピング（10）、料飲部/料理・ドリンク提供（15）、事業部/マリンレジャー関連業務、ショップ関連業務（16）

## アンケート(記述部分のみ)

### 経営者

- ・記載なし。

### 担当者

- ・通常の依頼をした場合安くない費用が、研修クオリティをそのまま、本事業を活用することで費用を抑えられることは、非常に多くのメリットを感じる。
- ・今後も様々な研修を利用する場合、活用していきたい。

### 講師

- ・企業側が、受講生が実際に現場で使える(必要な)フレーズなどのシナリオやロールプレイのセッティングなどを講師に提供してくれると非常に助かる。
- ・上記の6、7について、レベルの違う受講生を同じクラスで指導することは、さほど問題ではない。レベルの差はモチベーションの差だと感じる。受講生が授業を負担に感じたりストレスになったり、時間の無駄だと感じたりすることのないよう、授業の中でアクティビティのバランスを上手く取る事でマネージ出来ると確信している。授業の中で使う教材を全てのレベルの受講生の為に最大限利用し皆が確実に授業で楽しみ練習しながらフレーズを完成して行くことは可能だが、中には日本語を直訳した文法などもあり、教えることが困難な場合もある。このような場合、長いフレーズであれば必要な文法と単語に分解してから教えていくようにしている。以上の理由から7番はそれほど必要ではなく、6番の方が必要だと自分は感じる。1、2、8、11について、受講生が目的とゴールを持っていることは非常に嬉しい。クラスのサイズ(人数)もいつも丁度よい。毎回、同じ受講生が授業に出席出来るとは限らないことも理解できるし、授業に出席出来なかった受講生に対しての復習も苦にはならない。むしろ全ての受講生に復習は必要。9について、講師に経験とインスピレーションがないと難しいと思う。。



### 受講者

- ・インバウンドゲスト対応する際、どのように伝えれば良いかわからないことがあったが、この研修に参加することにより、会話が少しできるようになった。
- ・とても丁寧に教えていただき、とてもわかりやすかったです。英会話を勉強したいと以前から思っており、とても良い機会を与えていただいたことに感謝しております。10回のレッスンを受け、少しは成長できたかなと個人的に思っておりましたが、実際外国人に話かけられた際にまったく言葉が出てこなく、もっと頑張らないとダメだなと痛感しております。私以外のスタッフが出るべきだとは思いますが、機会があればまたチャレンジしてみたい

です。

- 過去に習った事のある忘れかけた英会話の文法などを思い出す事が出来た。
- 英語含め、他の外国語も学んでみたいと思った。継続的かつ同分野の研修をする事により、若干意識も減りスキル、レベUPつながると思う。
- 初級レベルの英会話だったが、基本に立ち返ることができ、非常に有意義な研修だった。
- それぞれの職種に合わせて教えてもらったので、実務でとても役立つ内容でした。
- 接客業の言葉以外に日常会話も取り入れながら交互に学びたいと思った。
- 今後もこのような講習を積極的に取り組んでいきたい。今回は週1回2時間だったが、週2回1時間のコースなど希望します。
- 初級レベルの英会話も、文法をちゃんと使用して接客に活用は出来なかったが、勉強方法を学べて、今後少しずつになります。スキルアップに繋げて行きたいです。
- 仕事の都合で途中からの参加になったが講習会の雰囲気がよく参加しやすかった。内容がフォーマルな英会話で難しかったが講師の方が覚えやすい内容にして頂いたので理解しやすかった。今後の外国人ゲストとのコミュニケーション作りに活かしていきたい。
- 理解出来た部分もあり、理解出来なかった部分もありましたが、確実に自身のスキルアップにつながりました。今後も継続的に講習があれば参加していきたいし、継続的学習する努力も行っていかなければならないと思います。また、現場のスタッフに教えたりと育成にもつなげていきたい。
- お客様からの質問や返事、案内に活かせました。以前より会話も楽しく感じるようになりました、今後もこのような研修を続けていけたら嬉しいです。
- 勉強になりましたが、すぐに現場で話す(使える)までにはむずかしかったです。継続的になっていきたいです。
- ジョン先生の授業は楽しく、わかりやすくご指導いただきました。具体的にアリビラの館内図や季刊誌を使ってのプラクティスも非常にわかりやすく金銭の授受もおもちゃのお金などを準備していただき、実際の会計業務のようにやりとりができて、実際の業務でも海外のゲストに対して以前より緊張しなくなりました。ショップとマリンの授業で受けれたので実務に近くて大変よかったです。実際現場で対応に困るような事例もジョン先生に相談することができ丁寧に教えてくださいました。ジョン先生に感謝です。ありがとうございました。ローレン先生も最後の2回だけでやりにくかったと思いますがかわいいイラストをホワイトボードに描いて楽しい授業でした。ローレン先生に感謝です。ありがとうございました。
- 一度しか参加できなかったが、非常にかわりやすく、また機会があれば参加したい。
- 飲食のスタッフは全人研修をうけるためにスケジュールをくんでほしいです。こんかいの研修はBasic Skillで初級だからだからこそしてほしいようなところがたくさんありました。継続してほてる全本のレベルをあげたいとおもいます。
- 今後もこのような講習を積極的に取り組んでいきたい。
- 何か日本語を英語にしたい文章等を聞いたりもしたいので日本語を話せる人が先生のほうがありがたいと思いました。