

(13)ザ・テラスホテルズ株式会社 ザ・ブセナテラス/ザ・ナハテラス ① No.52 業種2(宿泊施設) 語学



英会話研修

(初級) ザ・ブセナテラス、ザ・ナハテラス
英会話研修
(中級) ザ・ブセナテラス

ザ・テラスホテルズ株式会社
ザ・ブセナテラス/ザ・ナハテラス
沖縄県名護市喜瀬1808
沖縄県那覇市おもろまち2-14-1
代表取締役社長：國場 幸伸
業種：ホテル業
研修場所：ザ・ブセナテラス内宴会場/
ザ・ナハテラス内宴会場


講師

株式会社 Global Village
Taylor Busacca

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10月16日 12:00-14:00	オリエンテーション ・プレイスメント(レベルチェック)テスト(現状把握) 目標設定・自己紹介 中級(ザ・ブセナテラス)	2:00	5名
2	平成30年10月17日 14:00-16:00	オリエンテーション・レベルチェックテスト(現状把握) 目標設定・自己紹介 初級(ザ・ナハテラス)	2:00	6名
3	平成30年10月18日 12:00-14:00	オリエンテーション・レベルチェックテスト(現状把握) 目標設定・自己紹介 初級(ザ・ブセナテラス)	2:00	10名
4	平成30年10月23日 12:00-14:00	あいさつ・おもてなしの一言(お出迎え・お見送り)実習ロールプレイ 中級(ザ・ブセナテラス)	2:00	5名
5	平成30年10月24日 14:00-16:00	あいさつ・おもてなしの一言(お出迎え)・実習ロールプレイ 初級(ザ・ナハテラス)	2:00	5名
6	平成30年10月25日 12:00-14:00	あいさつ・おもてなしの一言(お出迎え)・実習ロールプレイ 初級(ザ・ブセナテラス)	2:00	10名
7	平成30年10月30日 12:00-14:00	実務英語:道案内(館内)・実習ロールプレイ 中級(ザ・ブセナテラス)	2:00	4名
8	平成30年10月31日 14:00-16:00	道案内・実習ロールプレイ① 初級(ザ・ナハテラス)	2:00	6名
9	平成30年11月1日 12:00-14:00	道案内・実習ロールプレイ 初級(ザ・ブセナテラス)	2:00	10名
10	平成30年11月6日 12:00-14:00	実務英語 (営業時間の案内・アレルギーの説明・ドレスコードの案内①) 実習ロールプレイ 中級(ザ・ブセナテラス)	2:00	4名
11	平成30年11月7日 14:00-16:00	道案内・実習ロールプレイ② 初級(ザ・ナハテラス)	2:00	6名
12	平成30年11月8日 12:00-14:00	実務英語(レストランのご案内)・実習ロールプレイ 初級(ザ・ブセナテラス)	2:00	11名
13	平成30年11月13日 12:00-14:00	実務英語 (営業時間の案内・アレルギーの説明・ドレスコードの案内②) 実習ロールプレイ 中級(ザ・ブセナテラス)	2:00	5名

NO	日時(期間)	学んだ内容・テーマ	実施時間 (休憩)	受講人数
14	平成30年11月14日 14:00-16:00	実務英語(レストランのご案内)・実習ロールプレイ 初級(ザ・ナハテラス)	2:00	3名
15	平成30年11月15日 12:00-14:00	実務英語(マリンレンジャーのご案内)・実習ロールプレイ 初級(ザ・ブセナテラス)	2:00	10名
16	平成30年11月20日 12:00-14:00	実務英語(マリンレンジャー、エステのご案内)実習ロールプレ イ 中級(ザ・ブセナテラス)	2:00	5名
17	平成30年11月21日 14:00-16:00	実務英語(エステのご案内)・実習ロールプレイ 初級(ザ・ナハテラス)	2:00	6名
18	平成30年11月22日 12:00-14:00	実務英語(エステのご案内)・実習ロールプレイ 初級(ザ・ブセナテラス)	2:00	10名
19	平成30年11月27日 2018年11月27日(火) 12:00-14:00	総復習ロールプレイ(前半の内容)・質疑応答 中級(ザ・ブセナテラス)	2:00	5名
20	平成30年11月28日 14:00-16:00	総復習ロールプレイ(前半の内容)・質疑応答 初級(ザ・ナハテラス)	2:00	5名
21	平成30年11月29日 12:00-14:00	総復習ロールプレイ(前半の内容)・質疑応答 初級(ザ・ブセナテラス)	2:00	9名
22	平成30年12月4日 12:00-14:00	お会計(クレジット、部屋掛け、現金) 実習ロールプレイ 中級(ザ・ブセナテラス)	2:00	5名
23	平成30年12月5日 14:00-16:00	お金・数字・お会計・実習ロールプレイ 初級(ザ・ナハテラス)	2:00	5名
24	平成30年12月6日 12:00-14:00	お金・数字・お会計・実習ロールプレイ 初級(ザ・ブセナテラス)	2:00	10名
25	平成30年12月11日 12:00-14:00	実務英語: 電話対応(宿泊予約を受ける、レストランの予約を受けるなど) 実習ロールプレイ 中級(ザ・ブセナテラス)	2:00	3名
26	平成30年12月12日 14:00-16:00	電話対応①・実習ロールプレイ 初級(ザ・ナハテラス)	2:00	6名
27	平成30年12月13日 2018年12月13日(木) 12:00-14:00	電話対応①・実習ロールプレイ 初級(ザ・ブセナテラス)	2:00	10名
28	平成30年12月18日 2018年12月18日(火) 12:00-14:00	実務英語(お勧めの観光地、周辺施設の案内)実習ロールプレ イ 中級(ザ・ブセナテラス)	2:00	5名
29	平成30年12月19日 2018年12月19日(水) 14:00-16:00	電話対応②・実習ロールプレイ 初級(ザ・ナハテラス)	2:00	5名
30	平成30年12月20日 12:00-14:00	電話対応②・実習ロールプレイ 初級(ザ・ブセナテラス)	2:00	10名
31	平成31年1月15日 12:00-14:00	実務英語スピーチ文作成(テーマ:沖縄の魅力) 中級(ザ・ブセナテラス)	2:00	5名
32	平成31年1月16日 14:00-16:00	実務英語(お見送り)・実習ロールプレイ 初級(ザ・ナハテラス)	2:00	5名
33	平成31年1月17日 12:00-14:00	実務英語(お見送り)・実習ロールプレイ 初級(ザ・ブセナテラス)	2:00	10名
34	平成31年1月22日 12:00-14:00	実務英語スピーチ(発表)・質疑応答 中級(ザ・ブセナテラス)	2:00	5名
35	平成31年1月23日 14:00-16:00	総復習ロールプレイ(後半の内容)・レベルチェックテスト ・質疑応答 初級(ザ・ナハテラス)	2:00	6名
36	平成31年1月24日 12:00-14:00	総復習ロールプレイ(後半の内容)・レベルチェックテスト ・質疑応答 初級(ザ・ブセナテラス)	2:00	11名
合計時間(休憩時間)・実人数			72:00 (0:00)	22名

課題

日本人のお客様ゲストと、インバウンドのお客様に対する接客レベルに差が生じている

目的と成果

目的	成果
外国語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)
恐れず、積極的にお客様に向き合う	どのクラスでも共通して、達成することができた。特に初級のクラスでは、変化が大きい。
お客様の意志・要望を理解・察する	簡単な要望(道案内や、レストラン案内など)は大体出来るようになった。細かい数値や、時間などについては、聞く言うだけだと不安が残る為、書くことでフォローするようにしている。アレルギーのお客様の対応は、初級クラスでは困難だった。
お客様に伝える・案内する	より細かい表現や、専門的な言い回しを身に付けることができた。上級者のクラスでは、今回の講座の内容を文書化し、英語対応マニュアルの作成を進めている。

総括

研修の初回に、それぞれの目標を具体的に決めてもらった。
 何の為に、どれ位・・・ということを自分で定めることが、研修を意欲的に受講する原動力になったと感じた。
 目標は、最終回に確認し各々の成長を実感することができた。

受講者

全22名:接客(22)

アンケート(記述部分のみ)

経営者

- 毎年大変お世話になっております。スタッフの教育を助けていただけるとは、大変ありがたく、今後も是非継続して頂く様、お願い致します。

担当者

- 枠の中で、必要な研修項目を自由に選ぶことができ、助かっています。必要な研修があっても、講師を探したり、料金を交渉することはかなりの負担になる為、次年度も宜しく願い致します。昨年に続き、同じ講師に来ていただけたため、とても助かりました。(当社の施設やコンセプトなどについて、すでにある程度ご理解いただいている為。)



講師

- コンスタントに研修クラスを受けていた受講生は、そうでない受講生に比べるとより上達が見られる。研修の途中から参加し始めた受講生がいたが、クラスに追いつくのに大変そうだった。研修授業を能率的なものにするために一貫性を持たせる必要がある。
- 全ての受講生が上手く勉強できていた様子。しかし、それぞれの受講生がホテルで別々の職種を担っているため、それぞれの仕事の内容にフォーカスして授業をするには時間が足りなかった。が、全ての受講生が自分にだけ必要なものでなく別の職種でも必要なものまで学ぶ事が出来た。それぞれの受講生が学んだ全ての事から自分に最小限必要なものだけを仕事に活かす事が出来るはず。

受講者

- 研修に参加してから、より英語を使用するよう意識しました。積極的に会話をするようになりました。
- 英語のブラッシュアップが行えたので自身のスキルとして向上させるために今回受講して良かったと感じる。また、このような機会があれば継続して受講したい。
- 今回の語学研修で以前より外国人のお客様との接客がしやすくなりました。また、お客様の話を理解できるようになり、それに対しての適切な応答ができるようになりました。
- 以前より、前向きに英語をとらえられるようになった。積極的に英語を使っていきたいです。
- 今回、研修に参加することで、他部署の知識も増やすことができた。また1つのフレーズだけでなく、いろんな表現を学ぶことができ、勉強になった。
- 長い期間、楽しく勉強になる時間を有難うございました。恐れずに、まずは伝えようとする姿勢がとても大切だと学びました。
- 外国の方の宿泊が増えているので、英語を頑張っていきたいと思います。
- 継続して英語の研修を受講していきたい。
- 実際に仕事をしながら語学スクール等に通うのは時間的に、金銭的にも難しいですがそれが職場で学べるというのはとてもありがたいと思いました。外国からの観光客が増えているからこそこういった支援は良いと思います。
- 普段こういった機会を受けることがないのでいい経験ができたと思います。
- もっと多くのスタッフにも機会があるとよい。