

(2) スターツ・ナハ・オペレーションズ株式会社 No.8 業種2(宿泊施設) 語学



おもてなし英語研修

スターツ・ナハ・オペレーションズ株式会社
 沖縄ナハナ・ホテル&スパ
 沖縄県那覇市久米2-1-5
 代表取締役：中松 学
 業種：ホテル業
 研修場所：沖縄ナハナ・ホテル&スパ内
 ミーティングルーム

フリーランス
 狩俣 聖子
 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
1	平成30年6月17日 13:00~15:00	おもてなし英語研修(フロント・朝食)	2:00	12名
2	平成30年6月18日 13:00~15:00	おもてなし英語研修(フロント・Bar)	2:00	8名
合計時間(休憩時間)・実人数			4:00 (0:00)	20名

課題

英語を得意とするメンバーがおらず、海外ゲスト対応が満足にできない。

目的と成果

目的	成果
よく使う英文を覚え、基本的な対応を全員できるようにする。	<div style="text-align: center; font-size: 2em; color: #003366;">➡</div> お客様へのお声かけの仕方を習得 朝食会場でのご案内の仕方を習得 フロントチェックイン時の対応スキル向上

目標の達成度(効果)

目標	達成度(効果)
英語でのチェックイン・チェックアウト・レストランのご案内など、基本的な対応ができるようになる	<div style="text-align: center; font-size: 2em; color: #003366;">➡</div> 積極的に英語で対応しようとする姿勢がみえる フロントチェックイン時の対応スキルが向上した
自分からお客様に対しての声掛け、フォローをすることができる。	<div style="text-align: center; font-size: 2em; color: #003366;">➡</div> 外国語を積極的に英語で対応しようとする姿勢がみえる
英語での簡単な質問に答えることができる。	<div style="text-align: center; font-size: 2em; color: #003366;">➡</div> 今まで全然話せなかった人も、習った単語や文法を使って少し対応ができるようになった

総括

初めての研修で、分からないことだらけでしたが、とても良い研修になりました。レベルに関わらず、全員が楽しく取り組みました。フロントメンバーは、もう少しハイレベルな研修も受けさせたいので、今後もレベルアップしながら続けていきたいと思います。色々な講師の方がいらっしゃいましたが、狩俣さんをお願いして本当に良かったです。

受講者

全20名:フロント(11)、飲料サービス(9)

アンケート(記述部分のみ)

経営者

- 人材＝人財と掲げている弊社としてはこのような支援はありがたく、沖縄観光の未来に向けて継続してこのような機会があれば良い。

担当者

- 外部講師を招いての研修は初の試みで多少不安もありましたが、研修を終えて、実施して良かったと思いました。私自身も研修に参加させて頂きましたが、勉強の仕方や英語を話すときの注意点なども教えて頂き、その場だけではなく今後にも生かせる研修でした。狩俣さんが色々な面白い話も交えながら進めてってくれたので、みんな最初は緊張していましたが、楽しく学ぶことができましたようです。このような機会を作って頂き、ありがとうございます。また定期的に研修をお願いする予定ですので、よろしくお願い致します。



講師

- 今回の研修は、21名の受講生様を2日間に分けて実施しました。各受講生の研修時刻は2時間と限られていたため、インバウンドの場面ですぐに使える実践的なプログラムを作りました。よりよい研修プログラムを作成するために、担当者様を通して、現場でうまく言えずに困っている表現を事前にリサーチテキストに取り入れしました。英語研修を受講するのが初めてということもあり、初めは緊張した様子が見られた受講生の皆様でしたが、熱心に取り組んでいらっしゃいました。受講中にも「〇〇はどう伝えればいいですか。」という質問も多く、今後さらに継続的に研修を組んでいけば、インバウンド対応にも積極的に対応できそうだと感じました。

受講者

- 質問時間をもっと多く取った方が良いと思います。
- 英語は苦手な部分が非常に強かったが、カリマタ先生のお話も聞いて、同じく苦手な方の経験談等も分かりやすく教えてくれて非常に参考になりました。とても良い研修内容でした。
- まだまだききたい事たくさんありましたが、基本的な事がわかって良かったです。ありがとうございました。
- とっっても、楽しかったです。じっさいに活用できるかは、自分の勇気と努力で。とっっても身になる授業でした。
- 日頃、業務の時やプライベートの時も含め、「こういう場面ではどういう使い方がいいのか」「どう言えばいいのか」など悩んでいて、スッキリしない所が質問をすることで解決し、自分が普段使っている英語が当たっているのかなど確認しながら研修を受けることができたので、とても為になる研修でした。引き続き、受講できる機会があればまた受けたいと思いましたし、もう少し実践的にやっていきたいなと思いました。
- 自分が使っていた英語が、あってるかが不安な事もあって、研修で教えてもらった、基礎的な事も、まちがって使ってた所や、どういう感じで言うのか、迷っていた所などが先生に聞けて、すごく勉強になりました。教えてもらった所は、復習して、覚え実践していきたいです。
- よく使う言い回し等を練習し、覚えるようなイメージをしていましたが、勉強の仕方や、現在の沖縄の状況も教えて頂けたのでとても勉強になりました。様々なパターンで今後も続けていけたらいいなと思いました。