

4 成果と今後の期待

—実際に「ツール活用研修」に参加した参加者の反応や感想はどうだろうか。

佐藤氏 外国のお客様から質問される機会が増えてきていたので、質問に的確に答えて案内ができればいいなと思っていました。ただ、なかなか難しい質問もあるので、中途半端に答えてしまったら、結局わからないまま案内できずに終わってしまうこともありました。今回制作してもらったツールに、お客様の求める答えがあり、ツールを使うことで理解してもらえるというのはとても画期的だと思います。これまでツールを使って案内することは考えていなかったのですが、素晴らしいと感じました。

秋山氏 こうすればいいんだなという経験を積めたことで、動じなくなったように思います。以前よりも、外国のお客様で少し困っていきそうな方がいたら、自分から声をかけたり、向こうから寄ってきた時に「どうしましたか?」と応えたりできるようになりました。外国人旅客対応に積極的になりましたね。

佐藤氏 英会話レッスンの時は人数が多かったので、自分は逃げられるんじゃないか、自分に質問がこなければいいな、という気持ちでしたが、今回は1対1だったので、聞かれたら何かしらアクションしなければならなかったです。相手の話を確認しながら、単語の羅列になってしまいがちながらも、とりあえず言葉を発して、コミュニケーションを何とか取るしか状況が良かったと思います。拙い英語でもコミュニケーションがとれるんだという自信を少し持てたというか、外国人旅客への対応に慣れたのかもかもしれません。

—「外国人旅客対応 ツール制作・活用研修」の成果や今後の展望はどのように考えているのだろうか。

望月氏 研修後に参加者に聞いてみたところ、「英会話よりも全然簡単。ツールを早くほしい。」といった声をもらいました。



千葉営業所 佐藤氏

また、何よりも研修後の顔が違いましたね。やりきったぞ! 1対1でもやれたぞ!という顔をしていて、嬉しかったですね。

最近実施した昇格試験の内容にツールに表記された英語の問題を出したのですが、正解率が非常に良く、当面の成果があったことを実感しました。これから先の成果については、運転士一人一人のやる気次第という面もありますが、やる気を喚起していくのが企画側の役割だと思いますので、一回で終わるのではなく、継続的にいろいろと考えていこうと思っています。

石川氏 現場の意見を聞きながら、こんなものも入れたいという内容があれば、ツール自体も増やしていきたいと思っています。また、研修も繰り返し行っていき、外国人とのコミュニケーションに動じないような運転士を多く生み出していきたいです。

☆制作担当者の声(塚田知子)

今回の企画は、インバウンド客への対応力強化を目的として「コミュニケーション補助ツールの制作」「ツールの使い方理解」「実践ロールプレイ」という3段階の構成をとりました。

現場で外国人旅客から多く聞かれる質問をイメージして、実際に対応できるようになることを目指しました。そのために、最初のツール制作の段階から現場の営業所と運転士の皆さんにも協力をいただきながら進められたところがカギでした。また、ツールやビデオで学習するだけでなく、運転士の皆さん一人ずつに、旅客役の外国人講師とロールプレイ練習を行ってもらいました。頭で理解しただけでなく「実際に自分でも外国人旅客に対応した、できる」という成功体験と自信を強く持っていただき、業務に持ち返ってもらえたことが最大の成果だと考えております。



外国人旅客対応 ツール制作・活用研修

総務部 人事課 課長 石川氏、望月氏
千葉営業所 所長 三浦氏、秋山氏、佐藤氏

リンクグローバルソリューション 事例紹介： 京成バス株式会社

「ツール制作・活用研修」を企画された3名の方と実際に活用研修に参加された2名の方にお話を伺いました。

COMPANY PROFILE

京成バス株式会社の概要

- 本社所在地: 千葉県市川市八幡三丁目3番1号
- 事業内容: 一般乗合旅客自動車運送事業、一般貸切旅客自動車運送事業、特定旅客自動車運送事業
- 資本金: 2,005百万円 ■ 営業キロ: 3,156.812km (内、高速バス2,544.814km)
- 路線数: 129路線 [内、高速バス44路線] ■ 営業所数: 8営業所 2出張所 ■ 従業員数: 1,590人



Link Global Solution Inc.
株式会社リンク グローバル ソリューション

〒104-0061 東京都中央区銀座3-7-3 銀座オーミビル
TEL: 03-6867-0071 FAX: 03-6867-0072
E-mail: info@link-gs.co.jp

www.link-gs.co.jp

外国人旅客とのコミュニケーション力 ≠ 語学力 – ツールを活用して成功体験と自信をつける –



総務部 人事課 石川課長

1 「外国人旅客対応 ツール制作・活用研修」実施背景

「外国人旅客対応 ツール制作・活用研修」を実施した背景はどのようなものか。

石川氏 訪日外国人が2千万人を突破するような勢いで増えていく中、当社も成田空港や羽田空港、東京駅を基点にしていますから、外国人と関わる機会は増えています。外国人のお客様に聞かれたことを的確に答えられる運転士の育成を進めていく必要性を感じていました。それでまず初めにやったのが、英語を話せる運転士を作っていくことでした。英会話レッスンという形でやったのですが、どうしても運転士一人一人の覚えるレベルが違いました。また、バスの運転士が必要としている英会話について、英会話スクールとこちらの要望が合わないということもありました。これでは数年かけても、オリンピックまでに英語でしっかり対応できるような運転士を育成するのは難しいと考えていた時に、簡単に意思疎通ができるツールを提案してくれたのが、今回の研修でした。

望月氏 何となく最初の頃は、英会話はレッスンすればみんな同じようにできるようになるという先入観がありました。しかし、実際に研修を実施してみると、運転士一人一人の育ってきた環境の違いですとか、もともとのスキルにもかなり差がありました。あとはアレルギー反応といいますか、語学に関して非常に壁が高いと感じている運転士がいることも痛感しました。かなり悩んでいる時に、ツールを制作して活用するというご提案をいただきましたので、もうこれしかないと思いました。

「このような取り組みは、人事(本社)が良かれと思って実施するが、現場からはありがた迷惑に受け取られてしまうこともある。現場の受け止め方はどのようなものだったか。

三浦氏 もともと私は本社にいたので両方の立場がわかるのですが、「本社が良いと思って企画したので、現場でやってください」ということで降りてくるものが多いです。ところが、現場からすればそれが本当に運転士のためになるのか、運転士の心に伝わるものなのか、疑問なものも多かったですね。以前にもキッズ向け英会話などいろいろありましたが、現場としては「もう少し違う形がいいのでは?」と思っていました。そういう意味では、今回の研修が今までで一番、本社のやりたいことと、運転士のやる気を含めた現場での実践度を近づけられた内容だったと思います。ツールを制作する段階から現場の声をヒアリングして、内容に反映させながら構築できたのは大きかったと思います。

2 「外国人旅客対応 ツール制作・活用研修」の概要

「訪日外国人観光客からのクレームNo.1に接遇面で「無視されたと感じる」という項目があるが、これは「語学」に対する苦手意識をもつ日本人が、語学が出来ないことを理由に外国人に対して「全てのコミュニケーションを避けた」ことに起因している。顧客対応を避けられない、誰にも対応を引き継げないバス運転士には、何よりも「コミュニケーションを避けない」姿勢と対応力が求められていた。

「そこで、「コミュニケーション力≠語学力」と置き、外国人旅客対応ツールおよびその運用マニュアルを制作し、緊急度が高いバス運転士に短期間で外国人旅客に対する「初期対応力」をつけてもらうことを目的にプロジェクトを立ち上げた。



人事課 望月氏

「外国人旅客対応ツールと運用マニュアルは、京成バス社とLGSとの協働プロジェクトにより、リアルな現場の観点と異文化対応のナレッジを活用し、外国人旅客とのコミュニケーションにおいて「分かりやすく」「使いやすい」ことにこだわって作成した。

「外国人旅客対応ツールと運用マニュアルの使い方について、「理解」と「実践」の2段階でトレーニングを行った。

①【理解研修(ビデオ視聴)】 ⇒日本人講師から、外国人旅客との接遇場面での考え方、ツールの使い方、運用マニュアルの見方についてインプットを受ける。

②【実践研修】 ⇒外国人旅客役の外国人講師とツールを活用したコミュニケーションの実践練習を行う。

「研修終了後には、ツールの使い方を理解しているとともに、実際の外国人旅客に対する接遇場面での心構えと準備ができている状態を目指す姿とした。



外国人旅客対応ツール

3 設計・運用のポイント

「外国人旅客対応 ツール制作・活用研修」の設計にあたり、どのようなところにこだわったのか。

望月氏 社長から、おもてなしを一番大事にするようにと言われていました。それで、運転士がツールを使うだけで一言もしゃべらないのは無しにしました。現場の運転士にとっては、覚えることが多くなり、負担になったかもしれませんが、おもてなしは譲らずにやろうということになりました。また、実際に使うのは

現場なので、運転士の使い勝手を考え、よく聞かれるフレーズを前にもってきたり、イラストを増やしたり、本当に運転士にとって使いやすいものを作ることを意識しました。私自身も、何度か現場に足を運び、運転士からリアルな話を聞きながら進めていきました。前回、英会話レッスンを実施した際には、大人数で受講しましたが、実際には周りに助けてくれる人がいない中で、自分一人で外国人旅客に対応しなければいけないので、研修の場でも1対1のシーンを設定しました。

三浦氏 今回、私の営業所では研修を空港の休憩室でやりました。まさに私達の現場と言える場所なので、そこでやるのが心理的にも現場に近い状況設定につながったと思います。以前は現場から仕事を終えて営業所に帰ってきてから研修していたので、気持ち的にも帰りたいモードになってしまっていました。現場に近い場所でやることで、仕事モードのまま研修を受けられる気がします。



千葉営業所 三浦所長

「外国人旅客対応 ツール制作・活用研修」の概要

PROGRAM

STEP 1

ツールの制作
(事前シミュレーション型)

- 制作ステップ
- 活用シーンの事前現場検証
 - 要員のコミュニケーションレベルの把握
 - 制作・編集
 - ※随時、外国人スタッフによる活用シミュレーションを実施・統合

STEP 2

ツールの使い方理解プログラム
(ビデオ視聴トレーニング)

- プログラム内容
- オリジナルツールの内容理解
 - オリジナルツールの使い方理解
 - 外国人旅客への使い方・外国人接客の「コツ」シミュレーション場面
 - サバイバル挨拶英語フレーズ

STEP 3

ツール活用実践トレーニング
(シミュレーション型)

- プログラム内容
- 外国人講師が旅客役を演じ参加者はツールを実際に活用しながら接客対応する
 - 外国人対応に対する慣れ
 - サバイバル挨拶実践
 - ツール活用パターンの習得

STEP 4

実践活用シーンの
覆面調査による
検証と再トレーニング

- 実施ステップ
- 覆面調査
 - 検証・分析
 - 活用マニュアル改訂
 - 再トレーニングプログラム実施