

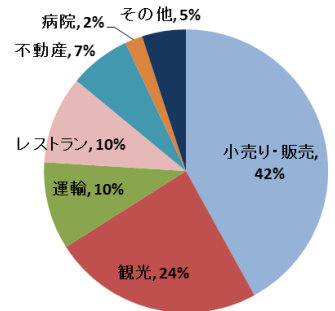
過去最高を更新し続ける訪日外国人旅行者数。 それに伴い、企業の“英語”に関する意識が変わってきています。

2015年の訪日外国人旅行者は、前年比47%増の1,974万人(推計値:日本政府観光局)を記録。1,000万人を突破した2013年から2年ではほぼ倍増し、3年連続で過去最高更新となりました。政府は、当初目標を大幅に引き上げ、2020年に現在の2倍の4000万人、30年には3倍の6000万人に増やす新しい目標を掲げました。また、観光庁が発表する訪日外国人消費動向調査によれば、2015年の訪日外国人旅行消費額は、3兆4,771億円と推計され、こちらも過去最高を記録しています。このような訪日外国人数の増加を受け、訪日外国人向け(インバウンド)のサービス関連市場は急成長しています。そしてその波は、企業の“英語”に関する意識を大きく変えようとしています。

ビジネスにおける英会話の必要性は、 「一部のグローバル企業だけのもの」から「インバウンドに関連するあらゆる企業」へ。

企業向けに英語研修サービスを提供しているイーオン法人部。「日本人の英語力をあげるため」の専門ノウハウにより、3,000社以上の研修実績を誇る同部署でも、訪日外国人の増加によるインバウンド市場拡大の影響が見られます。

これまで、英語研修を請け負ってきた企業の多くは、海外でビジネスを展開する、もしくは展開を視野に入れているグローバル企業が中心でした。しかしここ数年、「インバウンドへの対応」を目的として、これまで日本でドメスティックにビジネスを展開してきた交通インフラ企業、小売り・サービス業、ホテル業などからの英語研修依頼が急増しているのです。実際、そうしたインバウンド関連企業から法人部への問い合わせは、2012年ごろまではほとんどなかったものが、2015年は全体の約15パーセントを占めるまでに伸びてきている状況です。



インバウンド系企業からの問い合わせ業種別内訳

【事例①】東武鉄道の企業研修が2016年7月より本格スタート ～ 駅員・乗務員だけでなく、本社および技術職社員まで全6,000名の社員研修

その中でも特に近年、英語研修に力を入れていると感じられるのが、電鉄業界です。イーオン法人部では今夏、東武鉄道さまの総勢6,000名を超える全社員の英語研修をスタートします。今回の研修導入に携わられた人事部能力開発センター主任の杉本洋輔様にお話を伺いました。

Q,英語研修導入の目的、背景にはどのようなことがあったのでしょうか？

近年、外国人旅行者の利用は大きく伸びており、2015年には、東京スカイツリー外国人団体入場客数や東武グループ各ホテル売上実績、当社発行のインバウンドパス発売実績はどれも前年度比40%を超える増加率を記録しています。このような状況下、東武グループがさらなる発展を志向する上で、訪日外国人向けサービスの拡充は必要不可欠な要素であると考えています。ハード面はもちろんのこと、ソフト面における受入体制の整備は喫緊の課題と捉え、訪日外国人のお客様に対する接遇力向上を図ることを目的として、イーオンの英語研修導入を決めました。

Q,今回の研修ではなぜ“全社員”が対象なのでしょう？

今回の研修は、職種を問わず全社員向けに行っている接遇教育の一環と位置付けています。訪日外国人のお客様が困っている際に、より多くの社員がまずは一声お声がけし最低限のご対応ができるよう、全社的にもてなし気運の高揚と対応力向上を図りたいと考えています。今回の研修を、訪日外国人のお客様に対して社員が抱く不安感の軽減、継続的トレーニングに向けた動機付け、訪日外国人のお客様にとって親しみやすく分かりやすいご案内方法の習得につなげられればと考えています。



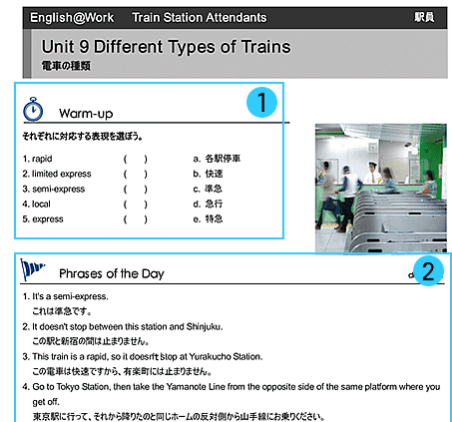
東武鉄道株式会社
人事部能力開発センター
主任
杉本洋輔 様

企業のニーズや課題に合わせた最適な研修プランをカスタマイズ。

前述の東武鉄道の研修受託に関するインタビューの中で、イーオンの研修を選んだ理由として、「同業他社における研修実績」とともに挙げられたのが、「鉄道係員に必要なご案内や業界固有の用語について豊富な知識(テキスト)を持っている」ことでした。

ポイント① イーオン独自の「業種別テキスト」をベースとしたオリジナル研修。

イーオン法人部の大きな強みとして、この「業種別テキスト」の存在が挙げられます。イーオンでは従来よりオンライン英会話の教材として、**47種類**のさまざまな職業と職種に対応したテキストを使ったレッスンをご用意しており、実践的に仕事に役立つ英語が学べると好評いただいています。医療系、飲食系といった大きなくくりではなく、たとえば医療系であれば「歯科医」「内科・小児科医」「産婦人科医」「看護師」「薬剤師」と職種別のテキストを用意しています。そのほか、「コンビニストア店員」「電気店員」などのショップ店員系から、「銀行窓口」「宅配業者従業員」「エステティックサロン従業員」などのサービス業、「警察官」「郵便局員」「教師」など公共性の高いものまで幅広く取り揃えています。イーオン法人部の企業研修においては、これらのテキストをベースに個々の企業のニーズをヒアリングした上で、詳細に渡ってカスタマイズし使用するため、その企業ごとのオリジナルの研修内容を構成することが可能です。



職業別英会話（オンライン）
「駅員」のテキスト例

ポイント② ニーズに応じて選べる研修スタイル。

研修スタイルは、イーオン講師が各企業に訪問してレッスンを行う「派遣研修」と、受講者が各自最寄のイーオン教室に通ってレッスンを受講する「通学研修」の大きく2種類からお選びいただけます。特に電鉄系の研修では、宿泊勤務という特殊な勤務形態で働かれている駅員の方もいるため、多くの場合、時間や場所に関し柔軟に対応できる「派遣研修」をお選びいただいています。また、研修終了後に、一部の選抜された方を対象として、専門的な会話に留まらない英語でのコミュニケーション力の総合的な向上を図る「ステップアップ研修」を設けるケースもあります。

【事例②】小田急電鉄の英語研修 ～「日本一の接客」を目指す鉄道会社の取り組みとは。

鉄道会社の中でも一足早くイーオンの英語研修を実施している小田急電鉄。導入を決めた同社 旅客営業部の課長代理・水島悦子様にお話を伺いました。

Q,どのような経緯でイーオンの企業研修を導入することになったのでしょうか？

当社は沿線に箱根や江の島・鎌倉などをはじめとする国際観光地を有していることから、近年、多くの訪日外国人旅行者にご利用いただいております。実際、新宿駅および小田原駅構内に設置している「小田急外国人旅行センター」の2015年度の利用者数は対前年比17.9%増となっており、2020年に向けて、この傾向はより一層強まることが予想されています。そのような中、多くの駅係員が英語でのご案内に苦手意識を抱えており、外国人旅行者に対して積極的なお声掛けができていないという状況にありました。こういったことから、より安心してご利用いただくための環境づくりの一環として、駅係員への英語研修を導入いたしました。

Q,実際にイーオンの研修をスタートさせた成果は？

駅係員には、週1回2時間、6週間のプログラムを受けてもらっています。イーオンのテキストは駅業務に特化した内容となっており、「改札付近でのご案内」など実践的な英会話を学ぶことができ、さらに毎授業ごとのチェックテストや、ロールプレイ形式での成果発表実施など、定着を図るための工夫が施されています。実際に研修を受けた駅係員からは、「駅での業務に特化した内容だったため興味を持って学ぶことができた」「テキスト通りのご案内したら英語が通じたのでうれしかった」「積極的に話しかけてみようと思えるようになった」という声が聞かれるなど、モチベーション向上にもつながっている様子が見られています。



小田急電鉄株式会社
旅客営業部 課長代理
水島悦子様
(肩書は当時のもの)

インバウンド向け“英語でおもてなし”需要は個人にも波及。 イーオン「ボランティアガイド養成講座(東京・大阪)」が全講座満員の大盛況。

訪日外国人旅行者増加のもう一つの側面として、英語で外国人旅行者のおもてなしをするボランティア通訳ガイドの需要拡大が挙げられます。イーオンでは、2015年より首都圏において、NPO法人TOKYO FREE GUIDE(東京都中央区、理事長:川本佐奈恵)と提携した“おもてなし英語”を学ぶ講座「ボランティア通訳ガイド養成講座」を開設。通訳ボランティアへの高い関心を背景に、募集開始から間もなく、今年度の全講座が定員(150名)に達する人気の講座となりました。

講座では、ボランティア通訳として必要な英語力を習得するだけでなく、ボランティア通訳活動におけるTOKYO FREE GUIDEの知見を活かし、ホスピタリティ精神や、様々な状況に臨機応変に対応できる柔軟性を養える内容を提供しており、また全3回の講座終了後には、TFGガイドメンバーに認定されるための試験の受験枠をご用意しているのも特長です。現在、講座卒業生から試験を希望した45名がTFGメンバーとして活躍しています。



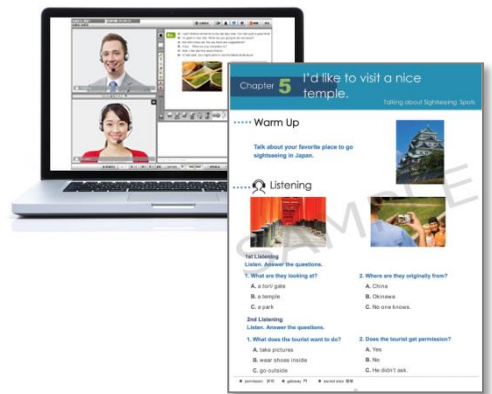
好評を受け、2016年にはさらに規模を拡大。東京の講座を全4回、定員も200名へと拡大して実施するほか、関西圏において通訳ボランティアガイドを行うVisit Kansai(兵庫県姫路市、代表:濱田憲洋)と提携し関西でも新たに講座を開設。世界的な人気観光地となっている京都や大阪を含む関西圏でのボランティア通訳ガイド需要に応えられるようになりました。



オンラインでも受講可能な「英語ボランティアガイド 初級コース」も展開。

これに加えて、2015年10月からは、イーオンの各教室※で受講可能な「英語ボランティアガイド 初級コース」も開講。スクール通学の受講方法だけでなく、自宅で学習できるインターネットオンライン受講タイプや、企業や学校などを対象とした法人契約受講タイプの3種類の受講形態をご用意しており、ライフスタイルに合わせながら、外国人を案内するための英会話力やおもてなしの心を学びたい生徒さまのニーズに応じています。

※実施教室:東日本エリア全校、首都圏エリア全校、名古屋本校、山陰四国エリア全校(2016年7月現在)



イーオンについて

イーオンは1973年に創業以来、日本人に最適な語学教育を通し、世界で通用する人材育成に高い評価をいただいています。日本人の英語上達のためにオリジナル教材を開発。人格、指導力ともに優れた日本人教師と外国人教師を採用。それぞれの強みを活かした効果的なレッスンで、苦手を克服しながらコミュニケーション力を高め、ビジネス英語や資格取得に大きな成果を挙げています。

イーオンでは、安心して英語を学んでいただくために、

- 生徒様の授業料に対して、「前受金分別信託制度」導入しています。
- 外国人教師の99%は北米で採用。来日後は全員日本の社会保険に加入させています。
- 文部科学省所管の「全国外国語教育振興協会」の加盟校です。

株式会社イーオン(本社所在地:東京都新宿区、代表者:三宅義和)は、現在、全国主要都市に250校を有し、幼児から学生、社会人の方々が通いやすく学びやすい環境とカリキュラムを構築。グループ全体で生徒数10万人を超える実績とともに、その約50%は未来を担う子どもたちであることもイーオンの信頼の証しです。

◆イーオン公式HP:<http://www.aeonet.co.jp/>