2014年トレンド予測

## 社会人学習領域



#### 『ケイコとマナブ』のご紹介



### 社会人がスキルアップ、転身・転職するための講座や 趣味のレッスンを発見できる スクール情報誌、資料請求&レッスン予約サイトです。

#### 月刊情報誌

# 

首都圏・東海・関西エリア にて毎月25日発売中 特別定価100円







※シリーズムックも発行

#### PCサイト

ケイコとマナブ.net

(http://www.keikotomanabu.net/)



#### モバイルサイト

モバイル用サイト





アプリ





#### 社会人学習領域における2014年予測



キーワード

## 2020年に向けて 「<mark>語</mark>学力」で訪日外国人を「**もてなす**」

# 語もてなし

サービス業、特に従来から意識の高い観光業にとどまらず、<u>美容や販売業、</u> 医療業の現場でも、**訪日外国人へサービスを提供する機会が増え**ている。 五輪決定を機に、その傾向がますます高まることは必至。

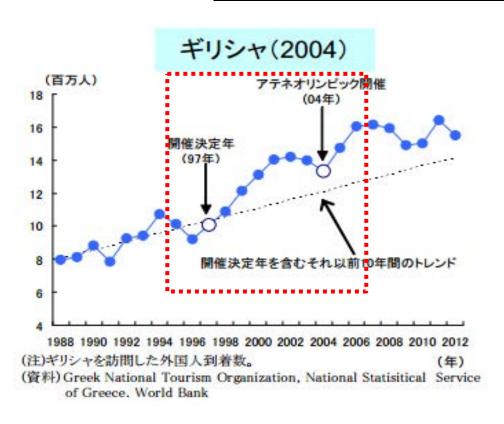
**現場のサービス業従事者は、語学力を向させることで、** より行き届いた「おもてなし」をしたい と考えている

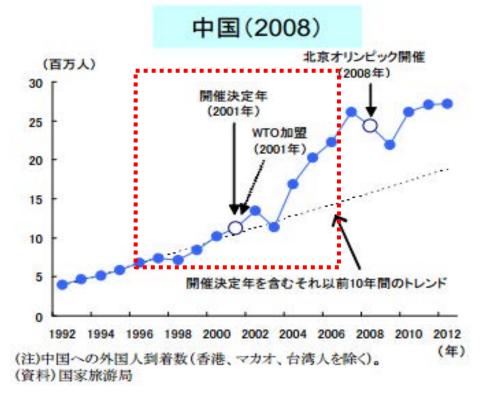
そんな中、それぞれの**業界の特徴に合わせて、業務上必要な語学力を身に つけられる民間スクール**が出始めている。今後は、個人のみならず、 企業研修として取り組む店舗や業種が増えていくと予想される。



## 五輪決定はインバウンド観光客数に大きく影響する。 日本も2020年には現在の3倍の2500万人を見込む。

#### オリンピック前後のインバウンド観光客数



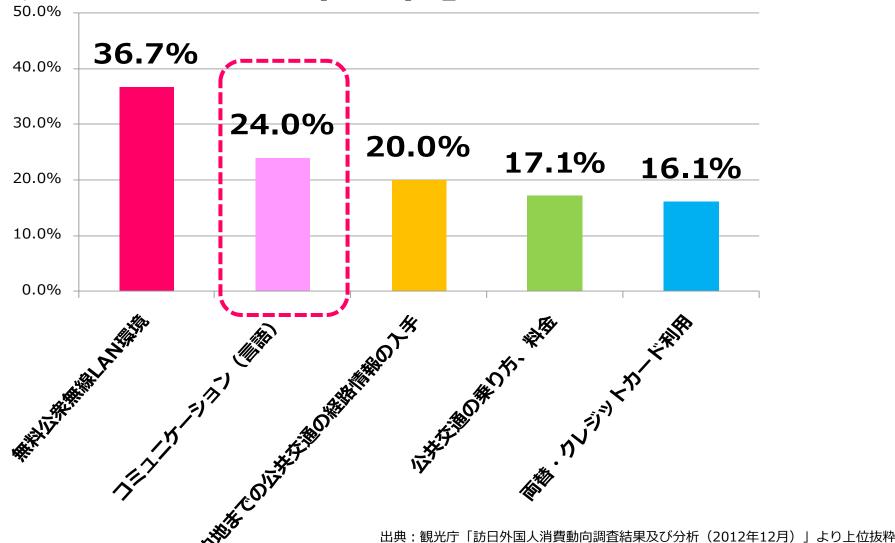


出典: みずほ銀行「緊急レポート(2013年9月)」



## 旅行中に最も困ったことは

「コミュニケーション(言語)」が上位



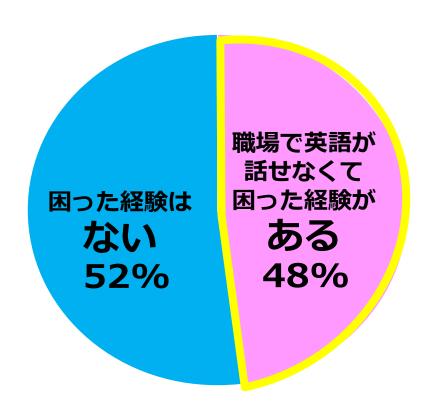
4



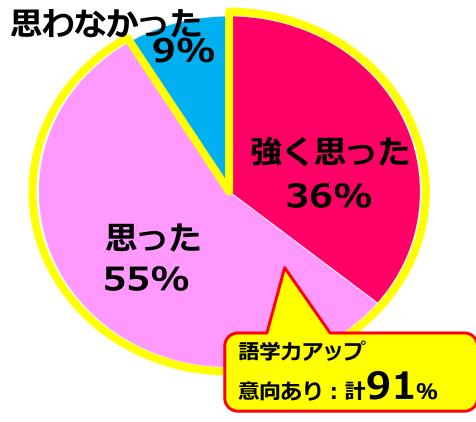


## サービス業従事者の9割近くが、 業務のために語学力をアップさせたいと考えている

■職場で英語が話せなくて困った経験は?



■その時、自分の語学力を アップさせたいと思いましたか?



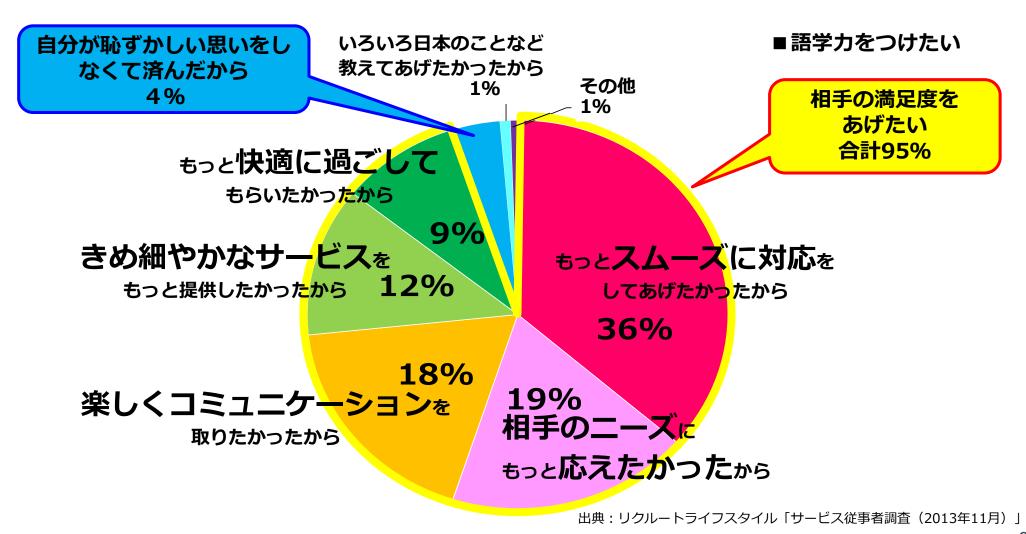
出典:リクルートライフスタイル「サービス従事者調査(2013年11月)」

5





## 語学力をつけたい理由は、「訪日外国人の満足度を あげるおもてなしのため」が9割近くを占める



#### サービス業従事者の状況



## サービス業従事者からの問い合わせは、 ここ5年間で他職業と比較して顕著に増加している

職業(業界)	2009年	2013年	5年間伸び率
サービス	21%	<b>27</b> %	6pt
クリエイティブ・マスコミ系	10%	14%	4pt
各種専門	10%	12%	2pt
建築・土木	6%	5%	1pt
技術	10%	8%	-2pt
営業	19%	10%	-9pt
管理・企画・事務	14%	14%	Opt
その他(公務員 etc.)	10%	10%	0pt



#### サービス業従事者が習得したいフレーズ



## 業務に則したフレーズの習得を希望しているため、 各職種ごとにその内容は全く異なる。

#### 販売業

「海外仕様の**クレジットカードが使用できない時の説明**」

「<u>すそ上げ</u>がいるかどうかなどをきいてあげたい」

「洋服の<u>コーディネートアドバイス</u>」

#### 医療業

「**服薬の指導**説明」 「診察室への<u>案内時の呼び方</u>」

「院内のルート案内くらいは簡単にできるようにしたい。」

#### 飲食業

「食物アレルギーがあるかの質問と食材の説明」

「掘りごたつ、禁煙は満席だが<u>喫煙ならすぐに案内可能</u>等」 「ドリンクバーの説明 <u>お一人様ワンオーダー制</u>の説明」

#### 美容業

「マッサージをする力加減や好み」

「<u>日本で流行っている</u>メイクをおしえてあげたい」

「今日セットしたヘアケアの薬剤や技術、<u>今後のセットの仕方</u>」





## 企業として訪日外国人の獲得を積極的に行うために 従業員へ英会話教育を実施するサービス業も

#### D-Heartman (ハートマン) バー(銀座)



#### 週2回・開店前に1時間 "ていねい"英語の研修

- ●訪日外国人を迎えるスキルの必要性を強く感じ、 今年度9月から開店前に研修開始
- ●ホテルマンが使うレベルの"ていねい"な表現、言い回しに絞った内容

#### Wiilbe ウィルビー 英会話学校(池袋)



#### 百貨店と協働して仕掛ける"商店街"の英語力up

●百貨店内のスペースを利用した、浅草・仲見世など地元商店街の老舗店舗の従業員(老若男女) 用の英会話講座相談案件が増加中





## 日本人の高度な技術・丁寧な接客が特に支持される "美容業"では語学力UPがビジネスチャンスに!

#### ネイルクイック ネイルサロン(全国)





#### 毎月&随時、従業員に英語研修を実施

- ●毎月の店長会議で希望者、また現場の希望従業 員にも接客英語の研修を無料で実施中。
- ●特に広尾や成田空港の店舗では飛び込み客が多い。デザイン要望、爪の形、オフの方法を説明できる接客用英語を学ばせている。

#### 美容院HAYATO ヘアサロン(六本木)





#### <u>スタッフ全員をバイリンガルにしてから配属</u>

- ●顧客の40%を外国人が占める
- ●すべてのスタイリストが2年以上、NYで外国人の髪質理解などの美容技術と語学研修を受けてから東京店舗に配属となる。

(インターナショナル育成プログラム)



### 「日常英会話」や「ビジネス英会話」ではない、 第三のカテゴリー「語もてなし英会話」の確立が必須。

日常英会話

ビジネス英会話

語もてなし英会話

学ぶ内容

- ●文法
- ●語彙
- ●発音

●商談・交渉

- ●プレゼン
- ●資料作成

- ●メニュー案内
- ●システム紹介
- ●電話予約の受け答え

受講料

10万円~

20万円~

~5万円

受講期間

3カ月~

1年~

~ 3カ月

具体的 フレーズ 「私の趣味はゴルフと映画鑑賞です」

「今回の製品の特長 は3つあります」 「洗髪のお湯加減は、お 熱くないですか?」

#### 「語もてなし英会話」講座の事例





## カスタマイズ 英会話 We (渋谷)



#### 販売員 ジョビングリッシュ



アバレル店の英語を学ぶ。 随時受付中



●「販売員」「接客・飲食」など業種ごとに 必要な英語を学ぶ「ジョビングリッシュ」 を展開。(5回・2万円前後)

#### く「美容師イングリッシュ!」の例文>

「Please come here to the shampoo station.」 ⇒シャンプー台にご案内致します。

「Is there any place you feel itchy?」
⇒かゆいところはございませんか?

- ●五輪開催決定以降、問い合わせが増加し 「美容師、アパレル販売、レセプショニスト」 等のサービス業従業員からの問合せが 半数を占める。
- ●ビジネス英語全体の問い合わせも 昨年比120%に。





## COCO塾

(全国)

## COCO塾

#### "医療関連コース(初級・中級)"

- ●看護師や医療関連スタッフを対象とした、 英語コースを設置。全48回で約25万円。
- ●初級では看護師や医療関連スタッフとして、 患者と接するための基本的な英語力を身に つけ、中級では専門用語を盛り込みながら、 具体的なメディカルシーンで使える実践的 英語。





#### 「語もてなし」族の実例



## 百貨店 ワインショップ店長 I さん (37歳)

◆勤務地:横浜(以前は銀座、千葉等)

**◆仕事:ワイン・チーズ商品接客** 

◆通い始め:2年前から

◆受講料:40万円/週2~3回

◆スクール: Gabaマンツーマン英会話

#### Q.きっかけ

A.場所柄もあり、1日に 5組程度の外国人のお客様が来店。語学ができる後輩に任せていたが、店舗責任者の自分こそ語学対応ができた方が良い、と思うようになった。

#### **Q.「語もてなし」したいこと**

**A.**扱っているチーズやワインの魅力に加え、日本の食文化、食事との相性、商品誕生のストーリーを伝えたい

#### Q.実際に使っているサービス英語

#### A. 「 (ワイン瓶を) パッキンで巻きますか?」

「保冷剤をおつけしますか?」「100gはこれ位です」

「横浜名物のシューマイにはこのワインがおススメです」

#### Q.周囲の「語もてなし」への取り組み広がり

A. せっかく来日してくださったお客様に、自信をもって**笑顔 で接客し、日本を好きになってもらいたい。** 





#### 社会人学習領域における2014年予測



キーワード

## 2020年に向けて 「<mark>語</mark>学力」で訪日外国人を「**もてなす**」

# 語もてなし

接客業従事者は、そもそも人と接することが好きだからこそ、 その仕事を選んだ人が多い。

そんな中、**日本人だけではなく、海外からのお客様を接客するシーン**が 増える中で、**彼らに満足してもらえるサービス**を提供したいと思っている。

そのためのツールが「語学力」であり、 安心して、**さらにきめ細やかな接客=「おもてなし」することを可能に**する。

その動きに供給者側も対応を始め、2014年は「語もてなし」元年として2020年に向けて大きな節目の年になるであろう。