

No. <b>303</b>	テーマ <b>受付の英語対応力不足を克服！</b>
-------------------	------------------------------

会社・事業所名（フリガナ） 株式会社トヨタエンタプライズ トヨタ事業所	発表者名（フリガナ） シモムラ サヤ 下村 沙弥
--	--------------------------------



P1

### 会社紹介

**会社概要**

所在地：本社 名古屋市中村区名駅四丁目4番10号  
豊田事務所 愛知県豊田市司町4丁目16番地  
東京事務所 東京都千代田区九段南2丁目3番18号

設立：1952年10月23日  
従業員数：4,332名 【2024年4月現在】

**企業理念**

① 安全・安心・快適なサービスを提供し、「企業活動」や「人々の生活」をサポートすることで社会に貢献します。  
② 三つの「信頼」を大切にします。  
③ 自由闊達な社風と、何事にもチャレンジする精神を大切にします。

**会社モットー** 「ありがとう！」を喜びに  
・「お客様第一、現場第一、安全第一」の心で  
・関係する全ての方々に大切なパートナーとなる

**TEPグループ行動指針**

[5つの考動]  
私たちは、目指す幸せの実現に向け、安全と健康を全ての基本として考動します。

1. 現地現物によるサービスの創造
2. お客様満足の追求
3. コンプライアンス
4. 多様性の尊重
5. 絶え間ないカイゼン

P2



P3

### 職場紹介

トヨタ自動車(株) 本社地区

1977年トヨタ自動車40周年に設立

国内外からのお客様にトヨタの最新技術や取組を紹介する展示館

愛知県豊田市 トヨタ自動車(株) 本社本館の東側 トヨタ会館

P4

### 職場紹介

**メンバー**

5年の有期雇用  
技能伝承と継続がむずかしい

P5

### 職場紹介

**主な業務**

ご案内言語 (二ヶ国語)  
日本語 英語

交替で配置につく(8名)

P6

QCサークル紹介	サークル名（フリガナ）		発表形式
	TKS☆39 (ティーケーエスサンキュー)		プロジェクト
本部登録番号		サークル結成年月	2015年 4月
メンバー構成	11名	会合は就業時間	(内)・外・両方
平均年齢	27 最高 42 歳、最低 20 歳)	月あたりの会合回数	3回
テーマ暦	本テーマで 9 件目 社外発表 1 件目	1回あたりの会合時間	0.5 時間
本テーマの活動期間	2023年 4月 ~ 2023年 12月	本テーマの会合回数	20回
発表者の所属	株式会社トヨタエンタプライズ トヨタ事業所 本館地区業務サポート室 施設運営G 勤続 4年		

## 職場紹介

**サークル**

T トヨタ  
K 会館  
S SR (ショールーム)  
★  
39 Thank you

「ありがとう」をたくさんいただけるような接客品質向上を目指す

P7

## テーマ選定

1.問題の明確化 2.現状把握 3.目標設定 4.要因解析 5.対策立案 6.対策実施 7.効果の検証・評価 8.標準化 反省と今後の進め方

評価 ○=5点 ○=3点 △=1点

評価項目	重要度	緊急性	CS向上	実現性	合計
困りごと					
C+walkの体験者が少ない	○	○	○	○	14
英語対応力が不足している	○	○	○	△	16
オンライン授業の予約管理が煩雑	○	○	△	△	8

【背景】  
入国制限緩和に伴い、海外来客が急増  
近年で最も「英語対応力」が求められる

※対応力：リスニング + スピーキング

P8

## 活動計画

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
問題の明確化	手嶋成田							
現状把握		手嶋成田						
目標設定			木戸間					
要因解析				森田川上				
対策立案					小野下村			
対策実施						全員		
効果の確認							手嶋成田	
標準化								川井竹内

P9

## 1.問題の明確化

【仕事の目的】  
受付として 国内外のお客様に言葉の壁を感じることなく安心していただけるご案内をする

【あるべき姿】  
海外からの来館者の質問・要求に親切・丁寧・正確に対応できている

【ギャップ】  
海外のお客様と英語でのコミュニケーションがとれていない

【現状】  
言語の壁により、十分対応できていないスタッフがいる

CS向上できていない

P10

## 2.現状把握

### ① 年間 海外来館人数

2023年から急増 英語対応も増加

2020年 1229  
2021年 44  
2022年 148  
2023年 3094 (1月~6月)

※2019年 (約20,000名)

英語のできるスタッフへの応援要請が頻発

2020 16  
2021 0  
2022 2  
2023 61

P11

## 2.現状把握

### ② 英語応援要請 (件数)

2023年1~6月

受付 (会館の顔) からの応援要請が一番多い!!

N=61件

SR 15 (24%)  
受付 37 (61%)  
その他 9 (15%)

P12

## 2.現状把握

### ③ 応援要請の内容

ポジション	応援要請の内容	件数
受付 (合計37件)	館内の説明	8
	荷物お預かり	4
	他施設概要/アクセス	7
	工場見学休止について	6
	タクシー呼び出し	5
	ペーパーク/車いす貸出	4
	飛入り団体の受付	3
SR (合計15件)	乗車の案内	5
	飲食禁止の声かけ	3
	部品/車の輸入について	3
その他	車両の説明	4
	電話問合せ、体験物 等	9

聞き取れるのにフレーズが出てこない

英語を文章で言えない

合計61件

P13

## 2.現状把握

### 英語レベル調査

応援要請の内容 7項目

16問

項目ごとに採点

4点 丁寧な接遇ができる (英検3級程度~)

3点 文で伝えられる (英検準2級程度)

2点 単語で伝えている (英検3級程度)

1点 物と身振りで伝えている (英検4級程度)

0点 リスニングができない (~英検5級程度)

4点×7項目 = 28点満点

十分な対応ができている ○

十分な対応できていない ×

P14

## 2.現状把握

### ロープレテスト7項目の平均点

2点以下が 5名/8名

◆結論◆  
「単語で伝えている」(十分な対応ができていない)スタッフが半数以上

P15

## 3.目標設定

1 1月末までに5名のロープレテストを2点→3点にする!

2点 単語で伝えるレベル

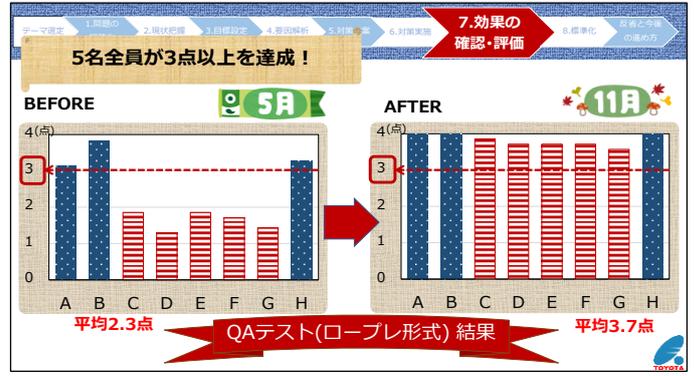
3点 文で伝えるレベル

P16





P27



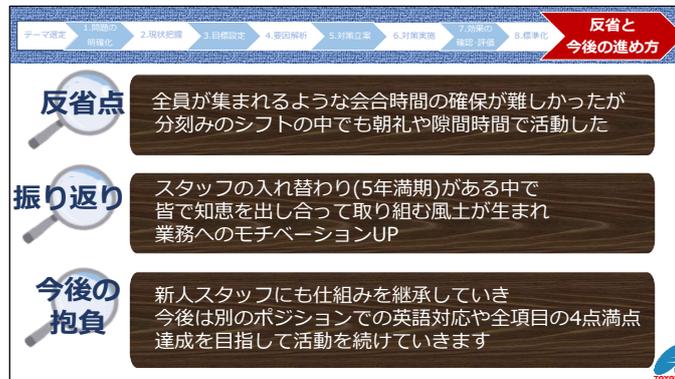
P28



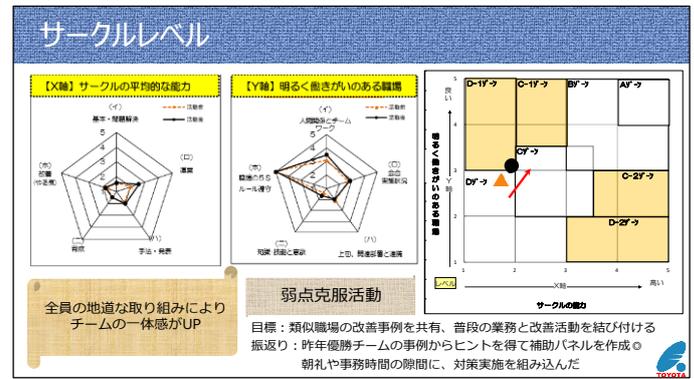
P29

何を	誰が	誰に	いつ	どうする
朝礼の発声練習	朝礼当番(輪番制)	全員	毎朝	継続して実施
ロープレテスト	川上	全員	月末	評価
英語QA集	受付担当者	全員	随時	更新

P30



P31



P32



P33