

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

会社・事業所名 (フリガナ) カブシキガイシャトヨタエンタプライズ トヨタジギョウシヨ	発表者名 (フリガナ) シモムラ サヤ
株式会社トヨタエンタプライズ トヨタ事業所	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

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**

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

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

活動計画

活動項目	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 年間 海外来館人数

2023年から急増 英語対応も増加

2020年 2021年 2022年 2023年

※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 2021 2022 2023

16 0 2 61

P11

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

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

テーマ選定

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

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 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!!

SR 15 (24%) 受付 37 (61%) その他 9 (15%)

N=61件

P12

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ない

十分な対応ができていない

P14

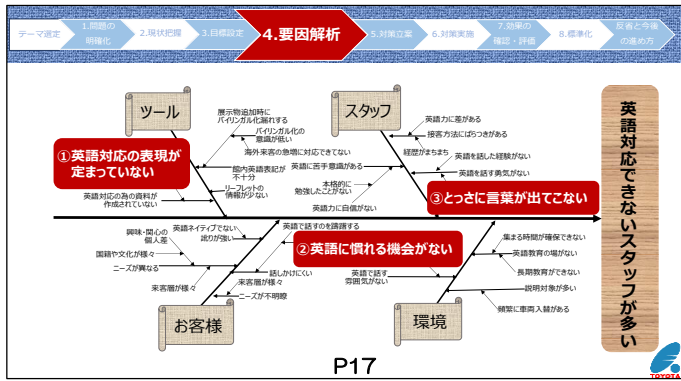
3. 目標設定

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



テーマ決定 → 1.現状把握 → 2.現状把握 → 3.目標設定 → **5.対策立案** → 6.対策実施 → 7.効果の検証・評価 → 8.標準化 → 改善の定着のめど

要因	真因	No.	対策	実施者	効果	期間
英語対応の表現が定まっていない	受付の英語対応は決めがなく個々に任されている	①	英語QA集を作成する	手嶋下村	○	9月～
英語に慣れる機会がない	開館中は集まって学習する時間がない	②	英語を発する時間を作る	全員	◎	9月～
とっさに言葉が出てこない	「最初の一言」が分からず説明が始まらない	③	説明用補助パネルを作成する	成田竹内	○	10月～

P19

テーマ決定 → 1.現状把握 → 2.現状把握 → 3.目標設定 → **6.対策実施** → 7.効果の検証・評価 → 8.標準化 → 改善の定着のめど

対策①
 受付用「英語QA集」を作成する
 応援要請の内容をもとにQAの例文を作成

応援要請の内容
 館内の説明
 荷物お預かり
 他施設概要/アクセス
 工場見学休止について
 タクシー呼び出し
 ベビーカー/車いす貸出
 飛入り団体の受付

全員が同じ文言で学習対応方法が統一された

P20

テーマ決定 → 1.現状把握 → 2.現状把握 → 3.目標設定 → **6.対策実施** → 7.効果の検証・評価 → 8.標準化 → 改善の定着のめど

対策②
 英語を発する時間を作る
 QA集の発音を身につける
 開館前 朝礼内3分で実施

朝礼

朝礼当番に続き 全員でQA集を発声発音・リズムを覚える!

折角作ったのに読めない...
 しかし... どうしよう?

P21

テーマ決定 → 1.現状把握 → 2.現状把握 → 3.目標設定 → **5.対策立案** → 6.対策実施 → 7.効果の検証・評価 → 8.標準化 → 改善の定着のめど

QA集を作成しても 簡単には3点に届かない!
 2点→3点までのステップを把握する

スタート 単語で伝えられる 2点

対策① 文を発音する

対策②-1 文を使う (対話)

対策②-2 文で伝えられる 3点

GOAL

目標までの学習ステップ

P22

テーマ決定 → 1.現状把握 → 2.現状把握 → 3.目標設定 → **6.対策実施** → 7.効果の検証・評価 → 8.標準化 → 改善の定着のめど

対策②-1
 英語を発する時間を作る (朝礼当番が読めない)
 「英語QA集」読み方が分からない...
 再対策① フリガナをつける

音声版を作成

隙間時間に個々で発音を習得「朝礼当番」も自信をもってできるように!

自分一人で読めるようにならない

P23

テーマ決定 → 1.現状把握 → 2.現状把握 → 3.目標設定 → **6.対策実施** → 7.効果の検証・評価 → 8.標準化 → 改善の定着のめど

対策②-2
 英語を発する時間を作る (朝礼当番が読めない)
 ロープ実践!

発音が伝わらない
 フレーズを覚えるまで練習!

伝わった!うれしい!!

次回のロープまでに自主学習し着実に目標を達成

P24

テーマ決定 → 1.現状把握 → 2.現状把握 → 3.目標設定 → **6.対策実施** → 7.効果の検証・評価 → 8.標準化 → 改善の定着のめど

対策②-2
 英語を発する時間を作る (朝礼当番が読めない)
 一問一答に慣れてきた

状況を見て自分から案内する練習をし、接遇レベルをUP

P25

テーマ決定 → 1.現状把握 → 2.現状把握 → 3.目標設定 → **6.対策実施** → 7.効果の検証・評価 → 8.標準化 → 改善の定着のめど

対策③
 説明用補助パネル作成
 ツールの使い方を練習(紙芝居)

英語でベビーカー? なんだったけ?

パネル(表)
 Strollers / Wheelchairs Available
 STROLLER WHEELCHAIR

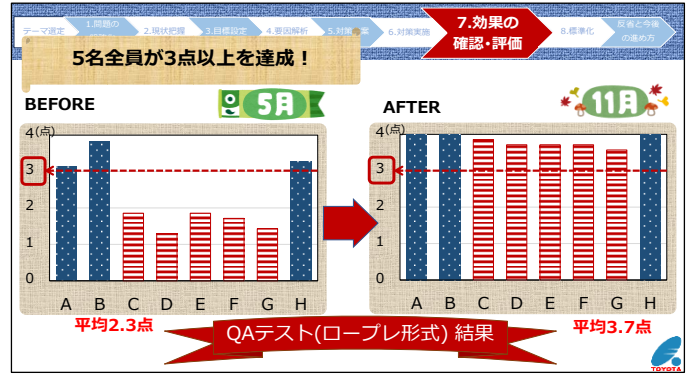
パネル(裏)
 Stroller (ベビーカー) Wheelchair (車いす) 車椅子
 展示場内にはベビーカーと車椅子が1時間45分までご利用いただけます。
 We have strollers / wheelchairs you can borrow if you need.
 These are for use within this museum only.
 Please return it to the reception desk.
 ※日・英文の表記で対話サポート

パネル(フォーマット)を見せる → 一言目がスムーズに出るようになった

P26



P27



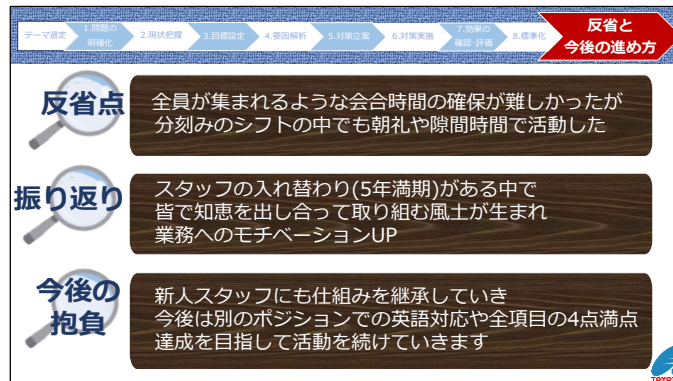
P28



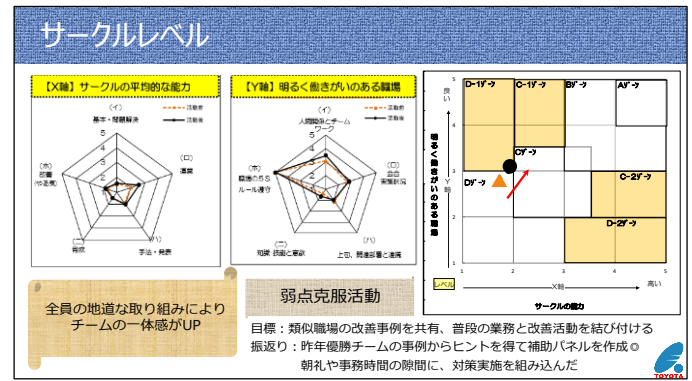
P29

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