

相模鉄道がインバウンド対策として 旺文社のeラーニング「ココマナ」を採用 ～学習効果の測定に「英語対応能力検定」も導入～

株式会社旺文社（東京都新宿区、代表取締役社長 生駒大吉）は、鉄道現場の英語が学べるeラーニング『ココマナ とにかくひとこと英語対応講座－鉄道コース－』が、相模鉄道株式会社（本社：神奈川県横浜市西区、代表取締役社長 滝澤秀之）に採用され、本年11月から学習を開始することをお知らせいたします。また、同時に学習の効果測定のために株式会社学びUPコミュニケーションズの「英語対応能力検定」もあわせて導入いたします。

相模鉄道では、近年、増加する外国人対応が顧客満足度向上の観点から、駅現場に向けた英語教育環境を整えることで、よりお客様にご安心いただける路線づくりを目指します。

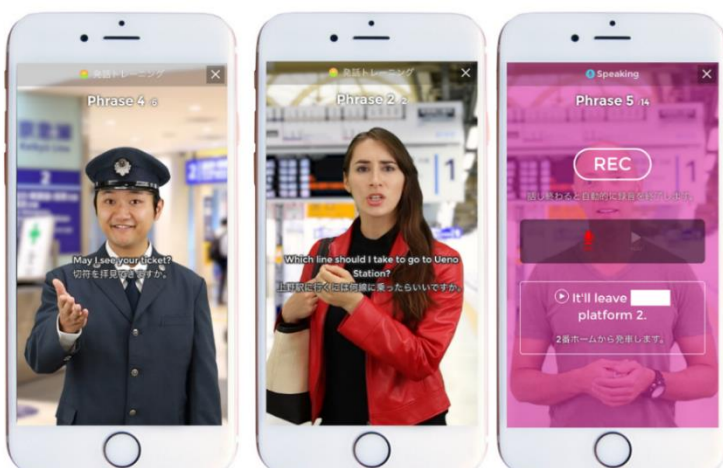
■沿線に居住する外国人の急増と、県内開催の国際イベントにおける英語対応強化が急務

相模鉄道では、近年の外国人観光客の増加や、神奈川県中部に居住する在留外国人の急増への対応として、全駅への通訳タブレットサービス導入、指差しフレーズ集設置等で対策を行っています。加えて、2019年度下期に開業予定の「相鉄・JR 直通線」、2022年度下期に開業予定の「相鉄・東急直通線」による都心部への相互乗入れ、また、国際イベントが神奈川県内で開催されることから、さらなる外国人客増加に向けた対応準備を行っていく必要があると考えていました。

そこで本年11月から『接客英語学習プログラム』を用意し、英語力向上を自ら希望する駅係員に受講してもらうことにより、お客様満足度の向上を目指します。旺文社による本プログラムは、鉄道英語に特化したeラーニング教材「ココマナ とにかくひとこと英語対応講座－鉄道コース－」・「英語対応能力検定 鉄道」・鉄道英会話研修・対策書籍を組み合わせ、学習の前後に受ける2回の検定で英語力の効果測定まで行う、約5ヶ月のプログラムです。2020年までに同プログラムを4回予定し、公募により実施する環境を整え、400名弱在籍する駅係員の英語教育ニーズに応えていく方針です。

訪日外国人の増加に伴い、接客現場に英語力を求める声はますます高まっています。旺文社では、今後も外国人のお客様と接する最前線の方々が、英語でのおもてなしに自信を持てるよう、各業種に特化した接客英語の習得を支援してまいります。

『ココマナ とにかくひとこと英語対応講座－鉄道コース－』



■eラーニング『ココマナ とにかくひとこと英語対応講座』について



接客シーンで使う英会話を臨場感あふれる動画で学べる、法人向けのeラーニング教材です。スマートフォン対応なので、シフト制で勤務することが多い職場でも、場所や時間にとらわれず、すきま時間に学習を進めることができます。

「鉄道」のほか「販売」「宿泊」「飲食」の全4コースを展開しており、各業種に特化した厳選接客フレーズを最短約2ヶ月で効率よく身につけられます。

ココマナ公式 HP : <https://cocomana.net/>

■英語対応能力検定について



旺文社、カシオ計算機、毎日新聞社の共同事業会社「学びUPコミュニケーションズ」が2017年3月から運営している検定です。「鉄道」「販売」「宿泊」「飲食」「タクシー」の「業種別試験」と、まちかどでの対応を想定した「一般試験」があり、スマートフォン、タブレット、パソコンで受験できるインターネット試験です。訪日外国人に対して、必要な案内やサービスができるか、基本的なおもてなし英語力をA～Dの4段階で総合的に評価します。受験料は6,500円（団体受験は5,850円、いずれも税別）。

英語対応能力検定 HP : <https://otai-kentei.com/>

■相模鉄道株式会社について



相模鉄道株式会社は、本社を神奈川県横浜市に置き、1917年の創業以降、相鉄グループの基幹となる鉄道事業を展開しています。現在運行する、本線、いずみ野線のほか、JR 東日本および東急電鉄との相互直通運転計画を進め、都心部と直結する新たな路線を2019年度下期以降、順次開業予定です。路線の利便性向上に加え、地域社会活性化へのさらなる寄与を目指しています。

【株式会社旺文社 会社概要】

社名 : 株式会社 旺文社

代表者 : 代表取締役社長 生駒 大壱

設立 : 1931年10月1日

本社 : 〒162-8680 東京都新宿区横寺町55

事業内容 : 教育・情報をメインとした総合出版と事業

URL : <https://www.obunsha.co.jp/>

本ニュースレターに関するお問い合わせ

株式会社旺文社 広報担当

TEL : 03-3266-6400 FAX : 03-3266-6849

E-mail : pr@obunsha.co.jp