

eラーニング + 英語対応能力検定



集合研修

おもてなし接客英語研修 三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズ



全社的な取り組みの前段階として、店頭での接客英語対応を推進するリーダー育成プログラムを実施。

特に訪日外国人の多い伊勢丹新宿店の選抜メンバー12名が参加しました。

修了後、売場で指導的立場となることを求められているため検定試験はもちろん、eラーニング、書籍、集合研修などを織り交ぜた密度の濃い教育プランを組みました。

教育プラン「おもてなし接客英語」リーダー育成型

現場で影響力のあるリーダーを育成することを目指しています。学習目標と学習期間を設定することで、計画的で効率のよい社員教育がおこなえます。また、集合研修を取り入れることで学習へのモチベーション維持やきめ細やかな学習進捗管理ができます。

- **目標** レベルA判定
- **期間・スタイル** <4ヶ月> 自主学習期間中に集合研修を実施
- **学習メニュー**
 - ・「英語対応能力検定」×2回 (学習前・学習後)
 - ・eラーニング「とにかくひとこと英語対応講座」
 - ・集合研修×3回

1ヶ月目



2ヶ月目



3ヶ月目



4ヶ月目



旺文社のインバウンドソリューション

課題

研修の学習効果と今後の課題を目に見えるカタチで蓄積できないか。

効果が分からず繰り返される「おもてなし接客英語」の社員研修

解決 できます。

集合研修に、検定試験とeラーニングを加えることで、学習量と試験結果を客観的数字で把握できます。研修参加者の習得度はもちろん、データを分析することで、学習効果と今後の課題も見えてきます。

サービスの流れ

1 教育ご担当者 教育プラン打ち合わせ



教育ご担当者からのヒアリングをもとに、詳しい教育プランを決めていきます。

2 研修参加者 英語対応能力検定



参加メンバーの実力把握ができるとより効果的・効率的な社員研修がおこなえます。また、学習者本人も自分の実力を把握することが、何よりのモチベーションアップにつながります。

3 研修参加者 ココマナ(eラーニング)



研修期間中、学習の中心はeラーニング。予め決められた学習進度を意識しながら、ひとりひとり自分のペースで学習を進めます。

4 研修参加者 三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズ集合研修

研修期間中の集合研修は、学習モチベーションを維持し、教育プラン全体の学習効果アップにつながります。集合研修の学習内容は、参加メンバーの英語力や目標とする接客英語レベルなどにより最適なものを、教育ご担当者と協議の上、決めていきます。



接客英語のプロが研修を担当



接客研修で実績のある三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズが企画



研修の人数規模や学習内容はフレキシブルに対応可能



実際に体を動かして、現場に即した接客シーンを学ぶ

5 研修参加者 英語対応能力検定



効果測定はもちろん、学習者の目標設定として英語対応能力検定の団体受験の実施は効果的です。

6 教育ご担当者 結果レポート



英語対応能力検定の成績やココマナ(eラーニング)の学習進度や週末テスト、修了テストの成績をもとに、研修実施グループ全体としての接客英語力の変化をレポートとして提出いたします。研修の成果を客観的な数字で確認し、データとして蓄積できるので、同一グループの継続的な教育プラン策定だけでなく、研修規模や研修実施グループを置き換えた場合の教育プラン策定にも役立ちます。

英語対応能力検定の団体受験と「おもてなし接客英語」教育プランのお問い合わせ先

ココマナ
0800-111-5507 (9:30~17:30 土日祝除く)

株式会社 旺文社 ココマナ事務局
〒162-8680 東京都新宿区横寺町 55

MAIL: otai@obunsha.co.jp