

英会話のGaba 「英会話による“おもてなし”に関する調査」 ～接客業務に従事するビジネスパーソン1,000名に調査～

《日本を訪れている外国人に対する接客》

～～日本を訪れている外国人に喜ばれると思うサービス～～

外国人客に喜ばれると思うサービスのポイント 「笑顔」「思いやり」「正確さ」
「笑顔」、「おもいやり」は特に女性ビジネスパーソンで高い傾向に
8割以上が「良い接客は日本のイメージアップに繋がる」と回答

～～外国人のお客様に紹介したら日本滞在をより楽しんでもらえると思うもの～～

日本滞在をより楽しんでもらえると思うもの 1位「和食・日本食」、2位「伝統工芸・伝統美術」、3位「お祭り」
20代の約4割が「漫画・アニメ」、30代の約4割が「神社・仏閣」推し、「サブカル」では世代差も

～～外国語での接客経験～～

7割強が「外国語しか話せないお客様への接客経験あり」、経験者の8割は“おもてなし”が不十分
4人に1人が「外国語を話せないことが原因でお客様が帰ってしまった」と回答

《接客業務に携わるビジネスパーソンの英会話学習》

～～仕事に対する意識と外国語会話の必要性～～

女性の4人のうち3人が“おもてなし”のプロを目指したい
業務上身につける必要があると感じる外国語会話 トップは「英会話」
半数弱が「いますぐにでも」、9割が「東京五輪開催年までには」英会話を身につける必要があると回答

～～英会話学習状況と英会話習得によってもたらされる変化～～

“おもてなし”のプロを目指したい人の5人に1人以上が英会話を勉強中
3人に2人が英会話習得により「自分に自信が持てる」、女性の4割強が「行動が積極的になる」と回答

～～これまでの英語学習に対する意識～～

6割強が「英語を勉強している最近の小学生がうらやましい」
7割強が「学生時代にもっと英語を勉強すればよかった」と回答

本リリース内容の転載にあたりましては、

「英会話のGaba調べ」と記載頂けますよう、お願い申し上げます。

PDF版・グラフデータは、Gabaマンツーマン英会話ウェブサイトよりご覧いただけます。

<http://www.gaba.co.jp/release/release140326.html>

《調査概要》

- ・調査期間：2014年3月4日～3月11日の8日間
- ・調査対象者：関東（東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県）、東海（愛知県）、関西（大阪府、京都府、兵庫県）に勤務し、小売業、飲食店、サービス業などで週2日以上接客業務に従事している20歳～59歳のビジネスパーソン
- ・回答数：合計1,000名（有効回答から男女の回答数が均等になるように抽出）

2020年東京五輪開催の決定により、日本を訪れる外国人観光客の数は増加が見込まれ、それに伴い、小売業やサービス業では需要拡大が予想されています。接客業務に従事するビジネスパーソンにとっては嬉しい反面、外国人観光客の接客については心配なことも多いのではないのでしょうか。

英会話のGabaでは、接客業務に従事しているビジネスパーソンの外国人観光客の接客経験や英会話に対する意識・実態を探るため、関東、東海、関西で勤め、小売業、飲食店、サービス業などで週2日以上接客業務に従事している20歳～59歳のビジネスパーソンに対し「英会話による“おもてなし”に関する調査」を実施いたしました。

(調査協力会社: ネットエイジア株式会社)

調査結果

《日本を訪れている外国人に対する接客》

～～日本を訪れている外国人に喜ばれると思うサービス～～

◆ 外国人客に喜ばれると思うサービスのポイント 「笑顔」「思いやり」「正確さ」

「笑顔」「おもいやり」は特に女性ビジネスパーソンで高い傾向に

◆ 8割以上が「良い接客は日本のイメージアップに繋がる」と回答

日本のサービスの質の良さは世界でも有名ですが、実際に接客業務に従事しているビジネスパーソンは、どのようなサービスが、日本を訪れている外国人に喜ばれると考えているのでしょうか。

小売業、飲食店、サービス業などで接客業務に週2日以上従事している男女ビジネスパーソン1,000名(全回答者)に、日本を訪れている外国人には、どのようなサービスが喜ばれると思うか聞いたところ、「笑顔でのサービス」73.9%が最も多く、次いで、「思いやりのあるサービス」57.5%、「正確なサービス」45.3%、「分け隔てのないサービス」43.5%が続きました。

男女別にみると、「笑顔でのサービス」や「思いやりのあるサービス」は特に女性の方が高く、「笑顔でのサービス」は男性の67.4%に対し女性では80.4%、「思いやりのあるサービス」は男性50.8%に対し女性は64.2%と10ポイント以上の開きがみられました。

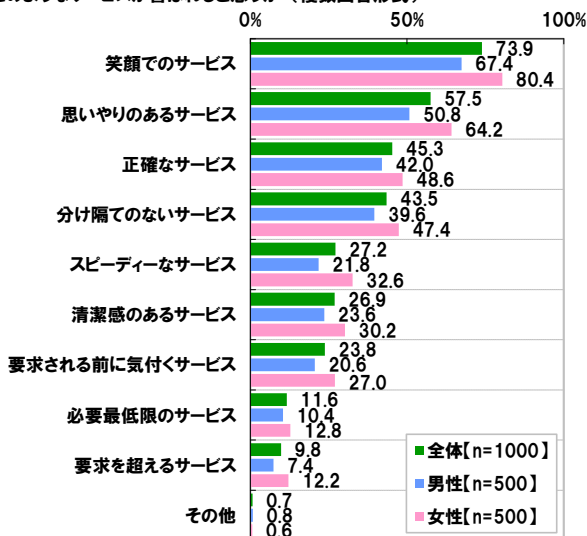
また、全回答者(1,000名)に、良い接客をすれば日本のイメージが良くなると思うか聞いたところ、「非常にそう思う」が42.0%、「ややそう思う」が41.1%となり、合わせて83.1%が『そう思う』と回答しました。

～～【コメント】～～

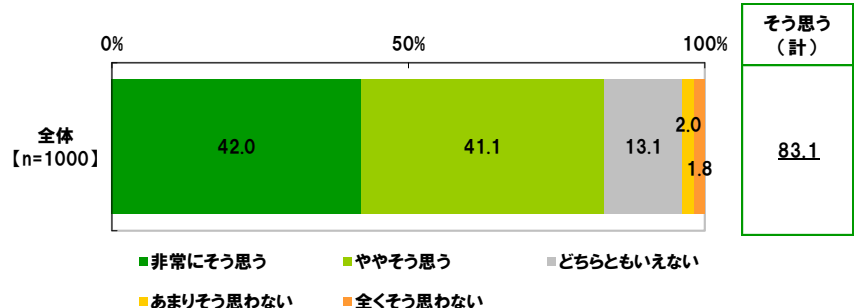
接客業務に従事しているビジネスパーソンが、日本を訪れている外国人に喜ばれると思うサービスのトップは「笑顔でのサービス」でした。そんなこと！？と思う方もいらっしゃるかもしれませんが、笑顔での接客が少ない国もあるようで、日本を訪れた際に笑顔での接客を受け感動を感じる外国人もいるようです。また、上位には「思いやりのあるサービス」、「正確なサービス」も挙げられており、日本らしいきめ細やかなサービスが喜ばれるとの思いが窺える結果となりました。

～～

◆日本を訪れている外国人には、どのようなサービスが喜ばれると思うか(複数回答形式)



◆良い接客をすれば日本のイメージが良くなると思うか(単一回答形式)



～～外国人のお客様に紹介したら日本滞在をより楽しんでもらえると思うもの～～

◆ 日本滞在をより楽しんでもらえると思うもの 1位「和食・日本食」、2位「伝統工芸・伝統美術」、3位「お祭り」
20代の約4割が「漫画・アニメ」、30代の約4割が「神社・仏閣」推し、「サブカル」では世代差も

外国人観光客が、お店など自分の勤務先に来た場合、観光のお手伝いをしたいと思う接客業務に携わるビジネスパーソンも多いのではないのでしょうか。

そこで、全回答者(1,000名)に、外国人のお客様に紹介したら、日本滞在をより楽しんでもらえると思うものを聞いたところ、「和食・日本食」55.3%が最も多く、次いで、「伝統工芸・伝統美術」46.3%、「お祭り」42.2%、「年中行事」41.4%、「伝統芸能」39.2%が続きました。また、クールジャパンとして紹介されることのあるポップカルチャーやサブカルチャー、ハイテク技術も挙げられており、「漫画・アニメ」は26.9%、「サブカルチャー(コスプレやキャラクターなど)」は13.2%、「家電」は13.1%でした。

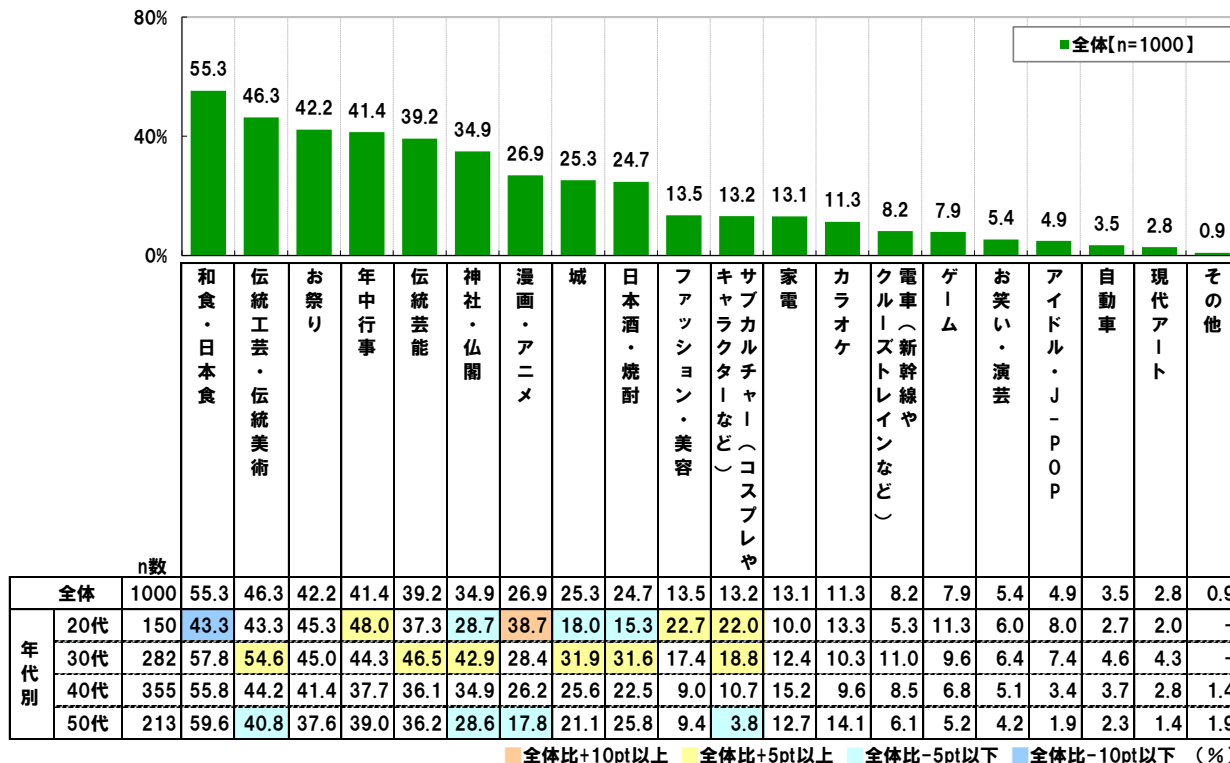
世代別にみると、20代では「漫画・アニメ」38.7%、30代では「神社・仏閣」42.9%や「城」31.9%が他の世代より高くなりました。また、20代と30代では「サブカルチャー(コスプレやキャラクターなど)」が上の世代より高く、20代22.0%、30代18.8%(40代は10.7%、50代は3.8%)となりました。

～～【コメント】～～

外国人のお客様に紹介したら、日本滞在をより楽しんでもらえると思うもののトップは、「和食・日本食」でした。和食がユネスコの無形文化遺産に登録されたこともあり、和食を楽しみに日本を訪れる外国人の方が、今後さらに増えることが予想されますので、自分のオススメのお店などを紹介すると非常に喜ばれるのではないのでしょうか。また、和食に続いたのは「伝統工芸・伝統美術」、「お祭り」、「年中行事」、「伝統芸能」となっており、日本の伝統文化に触れることで日本滞在をより楽しんでもらえると思うビジネスパーソンが多い様子が窺えました。3位になった「お祭り」は、全国各地で行われ、参加・見物もしやすく、また、華やかなものから激しいものまで色々な祭りがあるため、外国人のお客様にとって、印象深いシーンとして思い出に残ることも多いのではないのでしょうか。

～～

◆外国人のお客様に紹介したら、日本滞在をより楽しんでもらえると思うもの（複数回答形式）



～～外国語での接客経験～～

◆7割強が「外国語しか話せないお客様への接客経験あり」、経験者の8割は“おもてなし”が不十分

◆4人に1人が「外国語を話せないことが原因でお客様が帰ってしまった」と回答

それでは、実際に、接客業務に携わるビジネスパーソンが、英会話など日本語以外で接客にあたらなければならない状況を経験している割合は、どのくらいなのでしょう。

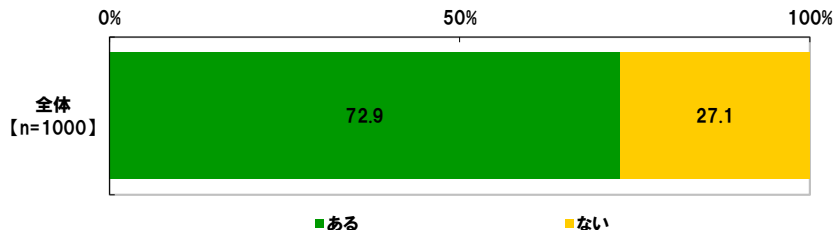
全回答者(1,000名)に、外国語しか話せないお客様への接客経験を聞いたところ、「ある」が72.9%となり、7割以上が外国語しか話せないお客様への接客を経験していることがわかりました。

また、そのような経験がある729名に、接客の際の実体験を聞いたところ、「外国語が話せず、自分が困った」が80.8%、「外国語が話せず、十分なサービスができなかった」が80.5%、「外国語が話せず、お客様を困らせてしまった」が58.8%となりました。さらに、約4人に1人(23%)が「外国語が話せず、お客様が帰ってしまった」経験があることが明らかになりました。

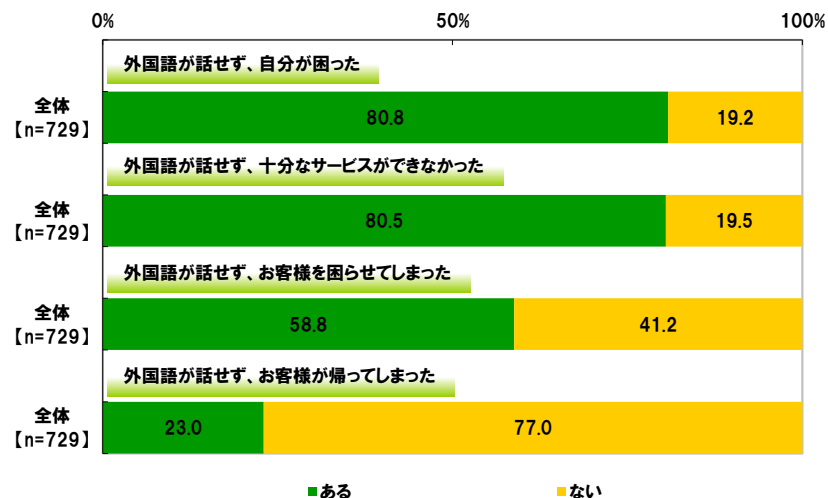
～～【コメント】～～

接客業務に携わるビジネスパーソンに、外国語での接客経験を聞いたところ、7割以上が外国語しか話せないお客様への接客を経験し、その経験者の多くが困ってしまった経験や“おもてなし”ができなかった経験があることが明らかになりました。接客業務のプロといえども、お客様の要望が汲み取れなければ対応が難しく、日本らしいきめ細やかなサービスでの“おもてなし”ができないようです。今後、日本を訪れる外国人観光客の増加が見込まれていることを考えると、外国語でのコミュニケーション力を身につける重要性も高まっていくのではないのでしょうか。

◆これまでに外国語しか話せないお客様がきたことがあるか、ないか（単一回答形式）



◆外国語しか話せないお客様への接客において、経験したことがあるか、ないか（各単一回答形式）
対象：これまでに外国語しか話せないお客様がきたことがある人[n=729]



《接客業務に携わるビジネスパーソンへの英会話学習》

～仕事に対する意識と外国語会話の必要性～

◆女性の4人のうち3人が「おもてなし」のプロを目指したい

◆業務上身につける必要があると感じる外国語会話 トップは「英会話」

◆半数弱が「いますぐにでも」、9割が「東京五輪開催年までには」英会話を身につける必要があると回答

全回答者(1,000名)に、仕事に対する意識として、「おもてなし」のプロを目指したいかを聞いたところ、70.2%が「目指したい」と回答し、接客に対し意識の高いビジネスパーソンが多いことがわかりました。

男女別に、「おもてなし」のプロを目指したいとした割合をみると、女性の方が高く、男性の65.2%に対し、女性では75.2%と4人に3人の割合となりました。

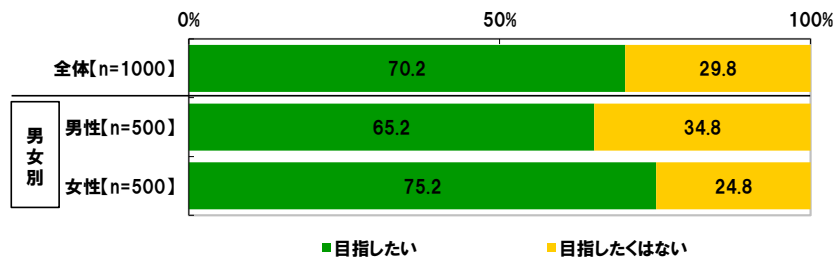
次に、全回答者(1,000名)に、「現在、業務上身につける必要があると感じる外国語会話」を聞いたところ、「英会話」72.7%が際立って高く、また、「今後、業務上必要になるシーンが増えると思う外国語会話」でも「英会話」68.7%がトップになりました。

また、「現在、英会話を業務上身につける必要がある」と回答した727名に、いつまでに身につける必要があると感じるか聞いたところ、「いますぐにでも」47.6%が最も多くなり、「東京五輪開催年まで(計)」は90.1%という結果となりました。

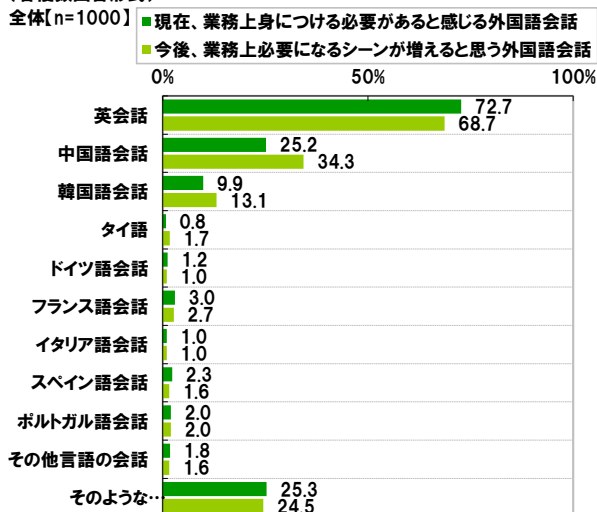
～【コメント】～

接客に対して意識の高いビジネスパーソンが多くいることがわかりました。しかし、その一方で、前述のとおり、外国語しか話せないお客様への接客では、多くのビジネスパーソンが日頃の力を発揮できなかった経験をしていることも明らかになっています。接客に対する意識が高いビジネスパーソンほど、このような状況では、悔しい思いをしたのではないのでしょうか。そのような経験もあってか、外国語会話を身につける必要性を感じているビジネスパーソンは多く、7割以上が「英会話」を身につける必要性を感じており、その内の半数弱が「いますぐにでも」身につける必要があると回答しています。接客業務に携わるビジネスパーソンにとって、英会話の習得は急務のようです。

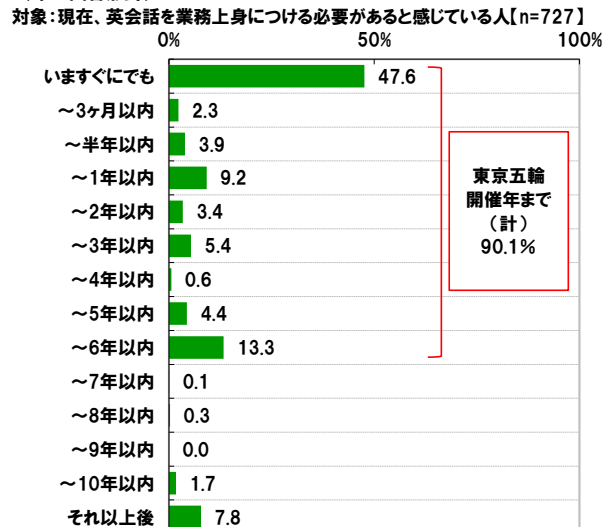
◆仕事に対する意識「おもてなし」のプロを目指したいか、目指したくないか
(単一回答形式)



◆現在、業務上身につける必要があると感じる外国語会話 / 今後、業務上必要になるシーンが増えると思う外国語会話
(各複数回答形式)



◆いつまでに英会話を身につける必要があると感じているか
(単一回答形式)



～～英会話学習状況と英会話習得によってもたらされる変化～～

◆「おもてなし」のプロを目指したい人の5人に1人以上が英会話を勉強中

◆3人に2人が英会話習得により「自分に自信が持てる」、女性の4割強が「行動が積極的になる」と回答

それでは、接客業務に携わるビジネスパーソンの英会話学習状況はどのようになっているのでしょうか。

全回答者(1,000名)に、現在、英会話の勉強をしているか聞いたところ、「勉強している(会社が研修を用意)」1.2%、「勉強している(会社から費用のサポートあり)」1.4%、「勉強している(会社からサポートなし)」15.6%となり、『勉強している』ビジネスパーソンの割合は17.8%となりました。仕事に対する意識別にみると、“おもてなし”のプロを目指したい層では『勉強している』割合が21.7%と5人に1人以上となり、目指したくない層(8.7%)の2倍以上となりました。

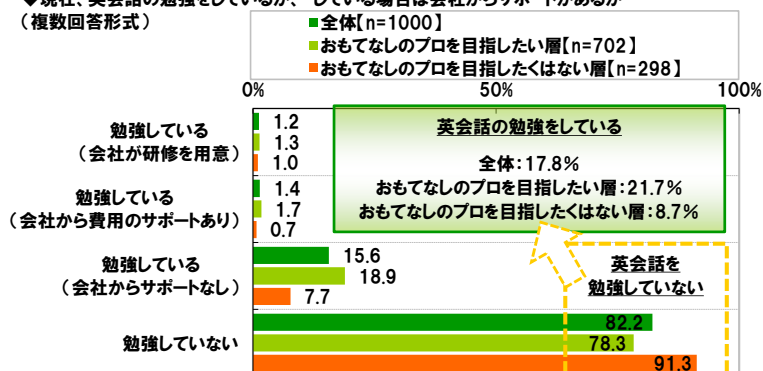
次に、全回答者(1,000名)に、英会話ができるようになったら生まれると思う変化について聞いたところ、外国人のお客様への接客では、「スムーズに対応できる」49.9%が最も多く、次いで、「日本人と同レベルの接客ができる」49.6%、「コミュニケーションがとれる」37.0%、「きめ細やかなサービスが提供できる」30.8%が続きました。

また、自分自身の変化を聞いたところ、最も多かったのは「自分に自信が持てる」で65.8%と際立って高く、「向上心が強まる」35.6%、「行動が積極的になる」34.8%が続きました。特に、女性では「自分に自信が持てる」は71.2%と7割を超え、「向上心が強まる」(40.6%)や「行動が積極的になる」(41.8%)でも男性より高くなりました。

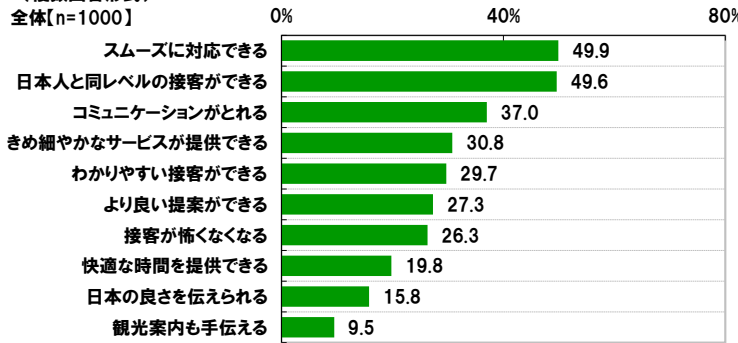
～～～【コメント】～～～

接客業務に携わるビジネスパーソンの多くがサービス向上に対する意識が高く、業務上、英会話を身につけなければならぬと感じているビジネスパーソンも多くいましたが、英会話の勉強をしている割合は、現時点では2割弱にとどまりました。また、英会話習得によって生まれると思う変化を聞いたところ、外国人のお客様への「接客の質が向上する」だけでなく、「自信が持てるようになる」、「向上心が強まる」、「行動が積極的になる」という自身の変化を予想するビジネスパーソンも多数みられました。英会話習得によって、外国人のお客様へも十分な“おもてなし”ができ、その経験が日頃の接客の向上にもつながるといった好循環が生まれるかもしれません。

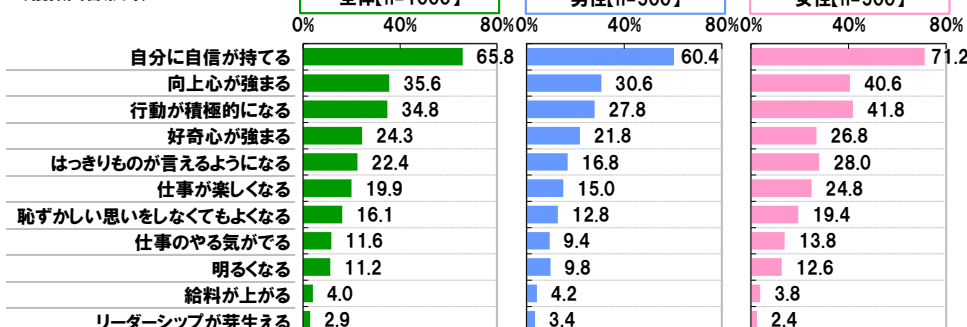
◆現在、英会話の勉強をしているか、している場合は会社からサポートがあるか (複数回答形式)



◆英会話ができるようになったら、外国人のお客様への接客にどのような変化が生まれると思うか (複数回答形式)



◆英会話ができるようになったら、自分自身にどのような変化が生まれると思うか (複数回答形式)



～～これまでの英語学習に対する意識～～

◆6割強が「英語を勉強している最近の小学生がうらやましい」、
7割強が「学生時代にもっと英語を勉強すればよかった」と回答

全回答者(1,000名)に、これまでの英語学習について聞いたところ、「小学校から英語教育がはじまっている最近の小学生がうらやましい」では、「非常にそう思う」が34.0%、「ややそう思う」が29.1%となり、合わせて63.1%が同意を示しました。

また、「学生時代にもっと英語を頑張って勉強すればよかった」では、「非常にそう思う」が45.2%、「ややそう思う」が27.9%で、73.1%が同意する結果となりました。

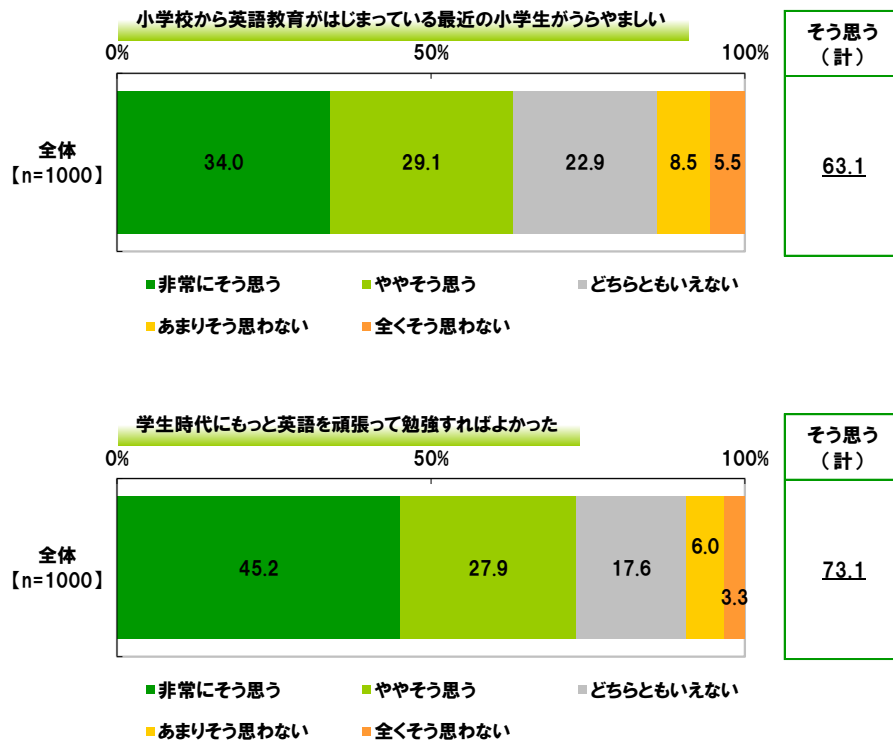
～～【コメント】～～

接客業務に携わるビジネスパーソンに、現在、英語教育を受けている小学生に対する気持ちを聞いたところ、うらやましさをを感じるビジネスパーソンの割合は6割強となり、学生時代の英語の勉強不足に後悔を感じる割合は7割強になりました。

サービス産業の現場では、多くのビジネスパーソンが英会話の必要性を感じており、また、学生時代の英語勉強量を後悔しているビジネスパーソンも多数となりました。将来、接客業に携わりたいと思っている方は、学生時代から英会話の習得に取り組んでみてはいかがでしょうか。

～～

◆これまでの英語学習に対する意識（各単一回答形式）



■■調査概要■■

- 調査タイトル：英会話による“おもてなし”に関する調査
- 調査対象：ネットエイジアリサーチのモニター会員を母集団とする
関東、東海、関西で勤め、週2日以上接客業務に従事している
20歳～59歳の男女ビジネスパーソン
- 調査期間：2014年3月4日～3月11日
- 調査方法：インターネットリサーチ
- 調査地域：
関東（東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県）、東海（愛知県）、関西（大阪府、京都府、兵庫県）
- 有効回答数：合計1,000名（有効回答から男女の回答数が均等になるように抽出）
（内訳）運輸業49名/小売業621名/飲食店142名/宿泊業42名/サービス業146名
- 協力調査会社：ネットエイジア株式会社

■■報道関係者様へのお願い■■

本リリース内容の転載にあたりましては、
「英会話のGaba調べ」と記載頂けますよう、お願い申し上げます。
PDF版・グラフデータは、Gabaマンツーマン英会話ウェブサイトよりご覧いただけます。
<http://www.gaba.co.jp/release/release140326.html>

- 会社名：株式会社 GABA
- 代表者名：代表取締役社長 増田 崇之
- 設立：2004年6月
- 所在地：東京都渋谷区元代々木町30-13 グラスシティ元代々木4F
- 業務内容：英会話スクール運営・英会話教材事業
- ホームページ：<http://www.gaba.co.jp/companyinfo/>

■株式会社GABA

「Gabaマンツーマン英会話」、「Gaba子どもマンツーマン英会話(通称:Gaba kids)」の名称で、マンツーマン専門の英会話スクールを運営しています。マンツーマンの特長を生かし、グループレッスンでは困難な受講生一人ひとりのレベルやニーズに合わせた個別カリキュラムを提供しています。

お客様お問い合わせ先



0120-286-815（平日 9:00～22:30 / 土日祝 9:00～22:00）



www.gaba.co.jp

わたしたちは大胆不敵な人生目標に挑む人々を応援します。
Helping people achieve their most audacious life goals.