

2023年7月25日

第15回Bizmeイツ調査
観光地で働く会社員の約9割が
「日本へのインバウンド増加」を実感
9割以上が、英語が話せないことで対応に困った経験あり
～リスクリングの一環として、約7割が「英語研修」の導入を希望～

ビジネス特化型オンライン英会話事業「Bizmates」(<https://www.bizmates.jp/>)を展開するBizmeイツ株式会社(東京都千代田区、代表取締役社長:鈴木 伸明、以下「当社」と言う。)は、観光地のサービス施設で勤務している会社員103名を対象に外国人観光客への英語対応に関する実態調査を実施しました。

外国人観光客への英語対応に関する実態調査

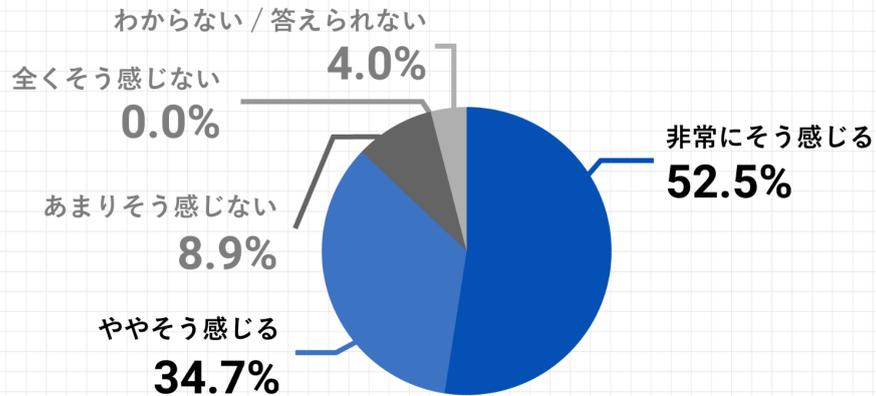
観光地で働く会社員の約9割が、
「日本へのインバウンド増加」を実感
9割以上が、英語が話せないことで対応に困った経験あり

■観光地で働く会社員の87.2%が、近年日本へのインバウンドが増加していると実感

「Q1.あなたは、コロナウイルスの規制緩和や、円安などにより近年日本へのインバウンドが増加していると感じますか。」(n=103)と質問したところ、「非常にそう感じる」が52.5%、「ややそう感じる」が34.7%という回答となりました。

Q1

あなたは、コロナウイルスの規制緩和や、円安などにより近年日本へのインバウンドが増加していると感じますか。



Bitmates

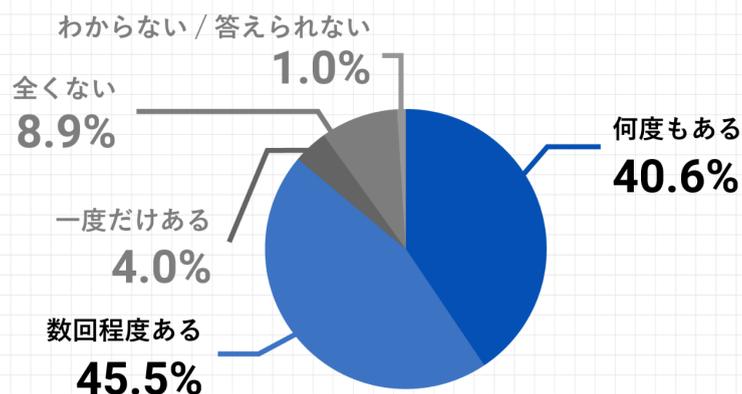
- ・非常にそう感じる: 52.5%
- ・ややそう感じる: 34.7%
- ・あまりそう感じない: 8.9%
- ・全くそう感じない: 0.0%
- ・わからない/答えられない: 4.0%

■観光地で働く会員の86.1%が、英語が話せないことで対応に困った経験あり

「Q2.あなたは、業務を行う中で、英語が話せないことで対応に困ったことがありますか。」(n=103)と質問したところ、「何度もある」が40.6%、「数回程度ある」が45.5%という回答となりました。

Q2

あなたは、業務を行う中で、英語が話せないことで対応に困ったことがありますか。



Bitmates

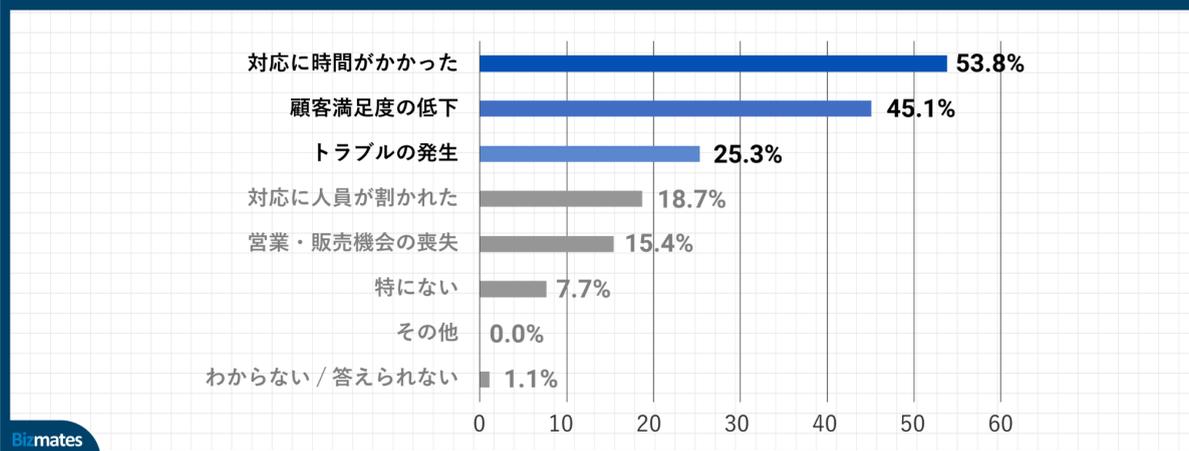
- ・何度もある: 40.6%
- ・数回程度ある: 45.5%
- ・一度だけある: 4.0%
- ・全くない: 8.9%
- ・わからない/答えられない: 1.0%

■英語が話せないことで、半数以上が「対応に時間がかかった」と回答

Q2で「何度もある」「数回程度ある」「一度だけある」と回答した方に、「Q3.英語が話せないことで、どのようなコストや皺寄せが発生しましたか。(複数回答)」(n=93)と質問したところ、「対応に時間がかかった」が**53.8%**、「顧客満足度の低下」が**45.1%**、「トラブルの発生」が**25.3%**という回答となりました。

Q3

Q2で「何度もある」「数回程度ある」「一度だけある」と回答した方にお聞きします。英語が話せないことで、どのようなコストや皺寄せが発生しましたか。(複数回答)



- ・対応に時間がかかった: **53.8%**
- ・顧客満足度の低下: **45.1%**
- ・トラブルの発生: **25.3%**
- ・対応に人員が割かれた: 18.7%
- ・営業・販売機会の喪失: 15.4%
- ・特にない: 7.7%
- ・その他: 0.0%
- ・わからない/答えられない: 1.1%

■英語が話せないことで、「必要な説明が理解してもらえない」や「お客様の意図が汲み取れない」などのトラブル発生

Q3で「わからない/答えられない」以外を回答した方に、「Q4.Q3で回答した以外に、英語ができないことで起こったことがあれば、自由に教えてください。(自由回答)」(n=92)と質問したところ、「必要な説明が理解してもらえない」や「お客様の意図が汲み取れない」など52の回答を得ることができました。

<自由回答・一部抜粋>

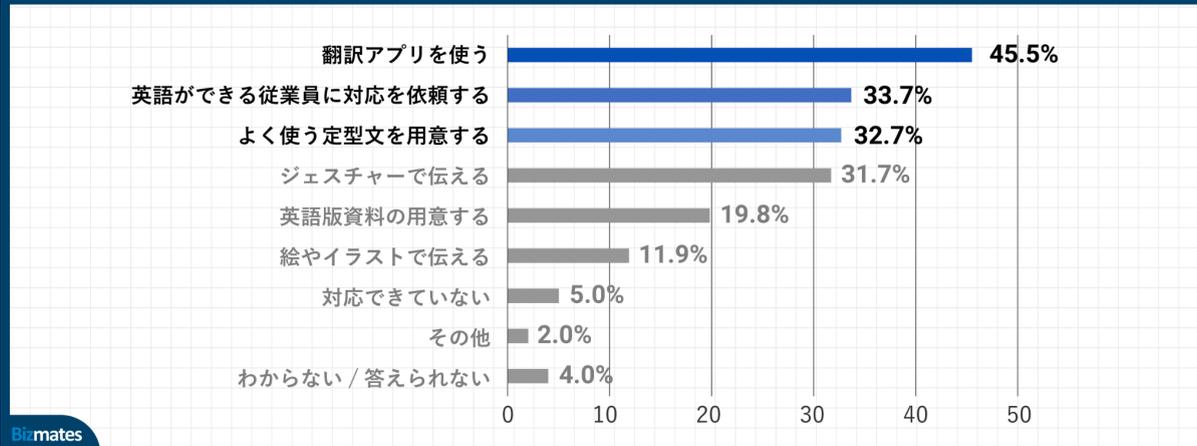
- ・34歳: 必要な説明が理解してもらえない。
- ・37歳: お客様の意図が汲み取れない。
- ・46歳: 間違って伝わった。
- ・47歳: コミュニケーションが取れない。
- ・46歳: 文化も言葉もわからないのでトラブルになった。
- ・54歳: ミスインフォメーションによるクレームや病院案内などで適切な案内が出来なかった。
- ・56歳: 意思伝達が出来ない事により相手に不安感を与えた。

■外国人観光客に対して、約半数が「翻訳アプリを使う」対応を実施

「Q5.あなたのお勤め先では、外国人観光客に対して、現状どのように対応していますか(複数回答)」(n=103)と質問したところ、「翻訳アプリを使う」が**45.5%**、「英語ができる従業員に対応を依頼する」が**33.7%**、「よく使う定型文を用意する」が**32.7%**という回答となりました。

Q5

あなたのお勤め先では、外国人観光客に対して、
現状どのように対応していますか。(複数回答)



- ・翻訳アプリを使う: 45.5%
- ・英語ができる従業員に対応を依頼する: 33.7%
- ・よく使う定型文を用意する: 32.7%
- ・ジェスチャーで伝える: 31.7%
- ・英語版資料の用意する: 19.8%
- ・絵やイラストで伝える: 11.9%
- ・対応できていない: 5.0%
- ・その他: 2.0%
- ・わからない/答えられない: 4.0%

■現在行っている外国人観光客への対応、「三者通訳サービスの利用」や「6カ国語に対応したパンフレットを用意」などの声

Q5で「わからない/答えられない」以外を回答した方に、「Q6.Q5で回答した以外に、現在行っている外国人観光客への対応があれば、自由に教えてください。(自由回答)」(n=99)と質問したところ、「三者通訳サービスの利用」や「6カ国語に対応したパンフレットを用意している」など58の回答を得ることができました。

<自由回答・一部抜粋>

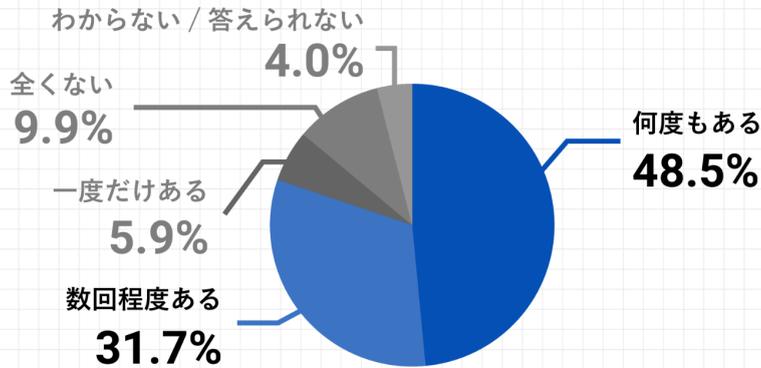
- ・54歳:三者通訳サービスの利用。
- ・46歳:6カ国語に対応したパンフレットを用意している。
- ・54歳:メニューや案内看板などの英語表記。
- ・28歳:あらかじめ観光案内等を作っておく。
- ・55歳:POP作成。
- ・51歳:外国語が堪能なスタッフが判別できるようにしている。
- ・42歳:予め外国語の資料を用意している。

■約8割が、現場の英語レベルが足りてないと痛感

「Q7.あなたは、現場の英語レベルが足りていないと感じたことがありますか。」(n=103)と質問したところ、「何度もある」が48.5%、「数回程度ある」が31.7%という回答となりました。

Q7

あなたは、現場の英語レベルが足りていないと思ったことがありますか。



Birmates

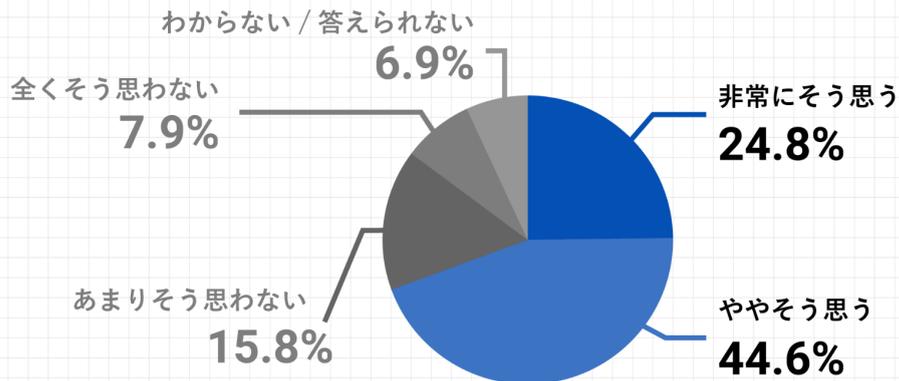
- ・何度もある: 48.5%
- ・数回程度ある: 31.7%
- ・一度だけある: 5.9%
- ・全くない: 9.9%
- ・わからない/答えられない: 4.0%

■リスキングの一環として、約7割が「英語研修」の導入を希望

「Q8.近年様々な企業で導入が増えているリスキングの一環として、お勤め先に英語研修を導入してほしいと思いますか。」(n=103)と質問したところ、「非常にそう思う」が24.8%、「ややそう思う」が44.6%という回答となりました。

Q8

近年様々な企業で導入が増えているリスキングの一環として、お勤め先に英語研修を導入してほしいと思いますか。



Birmates

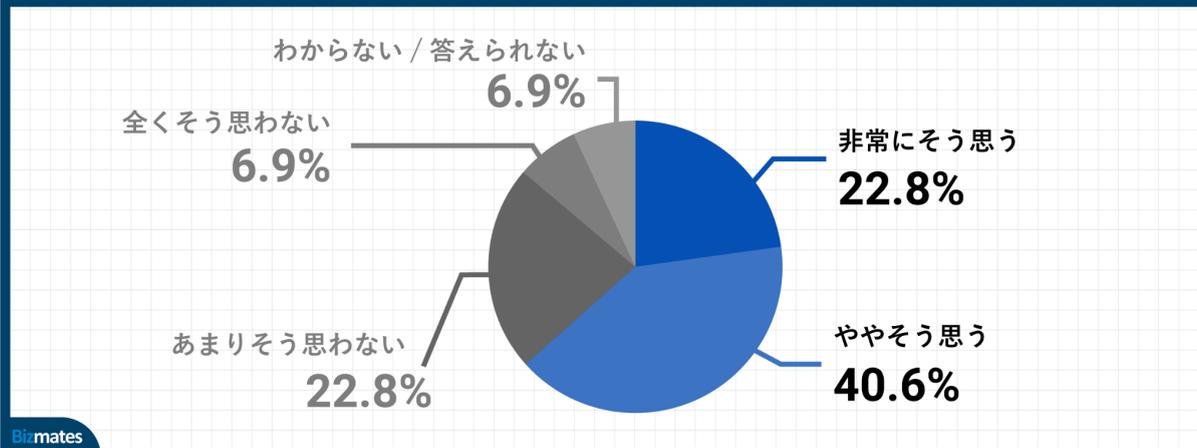
- ・非常にそう思う: 24.8%
- ・ややそう思う: 44.6%
- ・あまりそう思わない: 15.8%
- ・全くそう思わない: 7.9%
- ・わからない/答えられない: 6.9%

■63.1%が、英語の実力が上がることで売上げが向上すると回答

「Q9.あなたは、英語の実力が上がることで売上げが向上すると思いますか。」(n=103)と質問したところ、「非常にそう思う」が22.8%、「ややそう思う」が40.6%という回答となりました。

Q9

あなたは、英語の実力が上がることで売上げが向上すると思いますか。



Bitmates

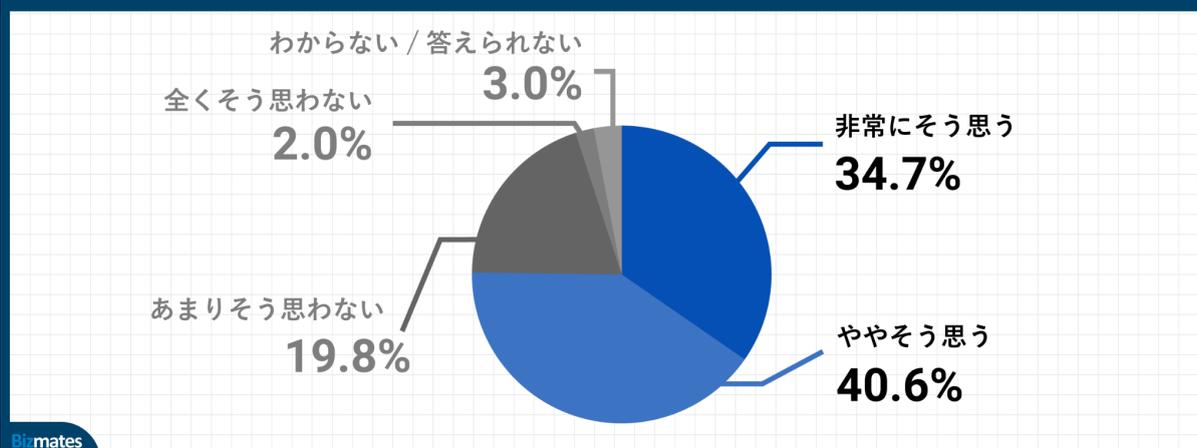
- ・非常にそう思う: 22.8%
- ・ややそう思う: 40.6%
- ・あまりそう思わない: 22.8%
- ・全くそう思わない: 6.9%
- ・わからない/答えられない: 6.9%

■観光地で働く会社員の中で、英語力の向上が自身のキャリア形成にも良い影響を与えると考えているのは75.3%

「Q10.あなたは、英語の実力が上がることで自身のキャリア形成にも良い影響を与えますか。」(n=103)と質問したところ、「非常にそう思う」が34.7%、「ややそう思う」が40.6%という回答となりました。

Q10

あなたは、英語の実力が上がることで自身のキャリア形成にも良い影響を与えますか。



Bitmates

- ・非常にそう思う: 34.7%
- ・ややそう思う: 40.6%
- ・あまりそう思わない: 19.8%
- ・全くそう思わない: 2.0%

・わからない/答えられない:3.0%

■まとめ

今回は、観光地のサービス施設で勤務している会社員103名を対象に、外国人観光客への英語対応に関する実態調査を実施しました。

まず、観光地で働く会社員の87.2%が、コロナウイルスによる規制の緩和や、円安などにより近年日本へのインバウンドが増加していると実感していることがわかりました。また、9割以上が、英語が話せないことで対応に時間がかかったなど、業務に支障が発生していたことが明らかになりました。現状、外国人観光客に対して、「翻訳アプリを使う」や「英語ができる従業員に対応を依頼する」などの対応策をとっているものの、現場の英語レベルが足りていないと痛感している声も多いようです。

今回の調査で、インバウンド増加に伴い、観光地で働く従業員における英語のスキルアップは必要と感じている人が多いことがわかりました。近年様々な企業で導入が増えているリスニングの一環として、英語研修を導入してみたいかでしょうか。従業員の英語力アップやキャリア形成だけでなく、顧客満足度の向上や売上向上などの相乗効果も期待できるかもしれません。

■ビジネス特化型オンライン英会話「Bizmates」とは

Bizmatesは、「ビジネスで成果をあげるために必要な5つの素養を高める」ビジネス特化型オンライン英会話学習プログラムです。多彩なビジネス経験を持つ一流のトレーナー陣によるレッスンで、ベースとなる「英語力」に加え「コミュニケーション力」「リーダーシップ力」「ダイバーシティ」「パーソナリティ」といった5つの素養を総合的に高めます。

さらに、オンラインレッスンの学習効果を最大化させるために、プロの日本人英語学習コンサルタントが最適な学習法をご提案し、課題解決に向けて伴走する「Bizmates Coaching」を提供しています。

オンライン英会話「Bizmates」: <https://www.bizmates.jp/>

オンラインコーチング「Bizmates Coaching」: <https://www.bizmates.jp/coaching/>

■調査概要

調査概要:外国人観光客への英語対応に関する実態調査

調査方法:IDEATECHが提供するリサーチPR「リサビー®」の企画によるインターネット調査

調査期間:2023年6月19日～同年6月22日

有効回答:観光地のサービス施設で勤務している会社員103名

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

《利用条件》

- 1 情報の出典元として「Bizmeits」の名前を明記してください。
- 2 ウェブサイトで使用する場合は、出典元として、下記リンクを設置してください。

URL: <https://www.bizmates.jp/>

■Bizmeits株式会社とは

グローバルタレントと企業の成長支援を担うテックソリューションカンパニーです。ビジネス特化型オンライン英会話「Bizmates」、外国籍ITエンジニアの転職エージェント「G Talent」、グローバルIT人材に特化した採用/転職プラットフォーム「GitTap」、そして外国人向けビジネス特化型オンライン日本語会話「Zipan」の提供を通して、国内と国外双方のグローバルタレント、および日本企業の成長を支援しています。

【会社概要】

会社名: Bizmeits株式会社 (英名: Bizmates, Inc.) (コード番号: 9345 東証グロース市場)

代表: 代表取締役社長 鈴木 伸明

本社: 東京都千代田区神田須田町1-7-9 VORT秋葉原maxim10階

設立: 2012年7月3日

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

【事業内容】

1.ランゲージソリューション事業

- ・オンラインビジネス英会話「Bizmates」 URL: <https://bizmates.jp/>
- ・オンラインビジネス日本語「Zipan」 URL: <https://www.zipan.biz/>

2.タレントソリューション事業

- ・外国人ITエンジニアの転職エージェント「G Talent」 URL: <https://gtalent.jp>
- ・グローバルIT人材に特化した採用/転職プラットフォーム「GitTap」 URL: <https://www.gittap.jp/client>

【本件に関するお問い合わせ先】

ビズメイツ株式会社 広報担当

TEL: 03-3526-2654 Email: biz_pr@bizmates.jp

[お問い合わせフォーム](#)