

先生/Mr. Harrison (ジェフリー・スイガム)
生徒/Sakura (多田記子)
生徒/Yoko (金納ななえ)

Part I: Grade Pre- 1

Mr. Harrison:

どうも。このクラスを教えるハリスンです。
いよいよ、ディスカッションがスタートします。どんな意見が出るか楽しみです。
このクラスは、英検準1級対象です。
Hi. I'm the teacher for this class, Mr. Harrison.
Well, it's time for today's discussion. I'm looking forward to hearing your opinions.
This class is for Eiken Grade Pre-1 level listeners.

訪日外国人が増加しているため、小売りやサービス業界では、彼らの言語で接客をする人材の確保を急いでいます。

日本政府観光局によれば、昨年一年間の訪日外国人数は、1341万人超となり、過去最高を記録しました。

Due to the increasing number of foreign visitors to Japan, there is an urgent need to ensure that there are enough workers in retail stores and the service industry to serve them in their native languages.

According to the Japan Tourism Agency, the number of annual visitors to Japan topped 13.41 million last year, setting a new record.

今日は「接客」を共通テーマに、まず、このクラスでは、「訪日外国人が増加している背景」を話し合しましょう。

Today's theme for all classes is "customer service," and first, in this class, I'd like to discuss "the reasons for the increasing number of tourists visiting Japan."

It's discussion time!

Mr. Harrison:

訪日外国人を相手にする接客スタッフの雇用が進んでいます。それほど日本に来る外国人の数は増えているようです。韓国、中国などアジア諸国からの観光客が上位を占めています。

この背景には何があると思いますか？

The number of foreigners visiting Japan has increased so much that businesses are hiring more staff who can serve foreign tourists in their native languages. The vast majority of these visitors are from Korea, China, and other Asian countries.

What do you think the reasons for this are?

Yoko:

昨年、免税対象となる品物の種類が増えたからだと思います。

ニュースでそのことを知りました。

そのため、買い物を目的とする海外からの観光客が増えたと思います。

I think it's because they increased the number of tax-free goods last year.

I heard about it on the news.

Because of that, the number of tourists coming here to shop has increased.

Mr. Harrison:

そうです。どんなものが新たに免税対象となったか知っていますか？
That's right. Do you know what products have been made tax-free?

Yoko:

えーと、化粧品類が新たに免税対象になったと聞きました。
日本の化粧品は低価格で高品質なので外国人に人気だと聞いたことがあります。
Um, I heard that cosmetic products were one thing.
They say that Japanese makeup is popular with foreigners because of its low cost and high quality.

Mr. Harrison:

それもそうです。
昨年 10 月に、化粧品の他にも食品や医薬品、お酒などを含む様々な製品に免税対象が広がりました。
それで、これを機にますます日本製品の人気が高まっているようですね。
訪日外国人が増えた理由は他に何かあるでしょう？

Right again.

Last October, in addition to cosmetics, food, medicine, and alcohol were also added to the list of tax-free products.

And so, this is a good opportunity to make Japanese products even more popular.
Can you think of any other reasons the number of foreign tourists has been increasing?

Sakura:

はい。日本に入国するためのビザ発給が緩和されたのも一因だと思います。
特に中国や東南アジアの国々に対してビザ発給の緩和が進んでいると聞きました。
Yes, one reason is that Japan has eased visa restrictions.
I heard that it has become much easier for people from China and various Southeast Asian countries in particular to get them.

Mr. Harrison:

さくらさんも、この話題についてよくご存じですね。
中国に対しては、ビザ発給要件が緩和されました。
また、インドネシア、フィリピン、ベトナムに対しては、ビザの有効期限を引き延ばしました。

日本訪問へのハードルが下がっているようですね。

では、他にはどのような理由が考えられますか？

You are well-informed on this topic, too, Sakura.

The conditions for obtaining visas for Chinese citizens have been relaxed.

And the period of stay for visitors from Indonesia, the Philippines, and Vietnam has been extended.

So, hurdles to visiting Japan have been lowered.

OK, can you think of any other reasons?

Yoko:

円安が続いていることも、訪日客が増加している理由だと思います。
訪日外国人にとっては割安で買い物ができるのはうれしいことだと思います。
来日する観光客は、名所を訪ねたり、土産品を買ったりします。
そのような外国人に対応する接客スタッフが必要だと思います。

I think that the depreciation of the Japanese yen has been another reason for the increase in tourists.

Foreign tourists are happy if they can save money when shopping.

And visitors go to famous tourist attractions and buy souvenirs there.

So they need staff who can speak the tourists' native language to serve them.

Mr. Harrison:

そうですね。

免税対象の拡大と共に、円安は大きな要因となりそうですね。

では、他に、訪日外国人が増えて、接客スタッフが求められる背景には何があるのでしょうか？

That's right. The increase in the number of tax-free products and the yen's depreciation are both big factors. So, are there any other reasons that the number of foreign visitors are increasing and creating a need for staff who can serve them?

Sakura:

最近、海外で「クールジャパン」として日本文化がブームになっているからだと思います。

Recently, there's been a Japanese-culture boom known as "Cool Japan."

Sakura:

それで、無形文化遺産に登録された和食や、日本のアニメ、キャラクターへの関心が高まっていますよね。

And so, there's been increased interest in intangible cultural assets like Japanese foods, anime, and characters.

Mr. Harrison:

そうです。訪日客が日本の良さを再発見しているのかもしれないね。

政府は、オリンピックが開催される 2020 年に向けて、訪日外国人旅行者 2000 万人を目指しているようです。今後もさらに訪日外国人が増えそうですね。

そんな中、接客スタッフを増やす以外で、増加する訪日外国人に対応すべきことというと、どんなことが考えられますか？

Yes. People from overseas seem to be rediscovering Japan's appeal.

The government has set a target of increasing the number of foreign visitors to Japan to 20 million by 2020, when the Olympics will be held here. So the number of visitors will probably increase even more in the future.

So, with that in mind, do you have any ideas about things that can be done to make things easier for the growing number of foreign visitors, besides increasing the number of staff who can speak foreign languages?

Yoko:

公共交通をもっと整える必要があると思います。

例えば、観光バスが不足していると聞いたことがあります。

中国の旧正月のような、外国の大型連休時には、本数や人員を増やすなどの対応が求められると思います。

I think it will be necessary to develop more public transport.

For example, I heard that there's a shortage of tourist buses.

It will be necessary to add more vehicles and staff during foreign holiday periods like the Chinese New Year.

Mr. Harrison:

それは大事な点ですね。

他にはいかがでしょうか？

Yes, that will be important. Any other suggestions?

Sakura:

地図や公共施設の案内掲示板などで、多言語表記を充実させる必要があると思います。

以前、海外からの観光客が、自動券売機の使い方がわからず困っているところを見たこ

とがあります。

It will be necessary to increase the number of maps and signs in public areas that are written in foreign languages. In the past, I've seen foreign tourists having trouble using ticket vending machines.

Mr. Harrison:

それも必要ですね。

急激な訪日客の伸びに、受け入れ側が追いついていないという現状もありそうです。けれども、日本にとっても観光産業を成長させる好機ですから、サービス産業で外国語を話す人の数を増加したり、それ以外の面でも、早急に対応できるといいですね。

Yes, that will be necessary.

In some ways, Japan is not ready to deal with the rapidly increasing number of foreign tourists.

But this is a good chance for Japan to develop its tourism industry, so I hope that Japan will be able to increase the number of people in service industries who speak foreign languages, as well as making other changes.

今回のテーマは、「訪日外国人が増加している背景」でした。

英検準1級対象のクラスでした。

このあとは、2級&準2級です。

Today's theme has been "the reasons for the increasing number of tourists visiting Japan." This class was for Eiken Grade Pre-1 level listeners.

The Grade 2 and Pre-2 class is next.

Part II Grades 2 & Pre-2

Mr. Harrison:

こんにちは、皆さん。

議論の時間です。たくさん発言してくださいね。

このクラスは、英検2級・準2級対象です。

Hello, everyone. It's time for our discussion. I'm looking forward to hearing your opinions.

This class is for Eiken Grade 2 and Pre-2 level listeners.

日本を訪れる外国人が増加しつつあります。

そこで、小売りやサービス業界が、外国人相手の接客スタッフの確保を急いでいます。

今日は、「接客」を共通テーマとしています。

このクラスでは、「訪日外国人観光客の接客で必要なもの」について話し合いたいと思います。

The number of foreign tourists visiting Japan is continuing to grow. As a result, retail and service industries are working to serve these new international customers. The overall theme for today is "customer service." In this class, let's discuss "points to consider when serving foreign customers".

It's discussion time!

Mr. Harrison:

「訪日外国人の接客では、特に語学力が大事だ」と言う人がいますが、皆さんは、この意見についてどう思いますか？

Many people believe that the most important thing for serving foreign tourists is language ability. Do you agree with this opinion?

Yoko:

はい、そう思います。

もしお客様が店員と意思疎通ができなければ、店にとって最高のサービスを提供することは難しいです。

店員が英語を学ぶというのはいいいアイデアだと思います。

英語は母語または第二言語として、世界 10 億人超の人に使われていて、英語が話せればより多くの人とコミュニケーションがとれるでしょう。

それで、例として、買い物中に英語を話すことができる客は、より気持ちよく感じるでしょうし、来日客がさらに増えると思います。

Yes, I think so.

If customers can't communicate with staff, it's hard for shops to provide the best service. I think that it's a good idea for shop employees to learn English. English is spoken by over a billion people around the world as a first or second language, so they will be able to communicate with more people. And, English-speaking customers who can use English while shopping, for example, will feel more comfortable, meaning even more foreign tourists will come to Japan, I think.

Mr. Harrison:

ええ、なるほどね、そうかもしれませんね。

他に何か意見はありますか？

Yes, that may very well be true.

Any other opinions?

Sakura:

私は、「語学が最も大事だ」という意見には反対です。

言葉が通じなくても、意思の疎通はできると思うからです。

I don't agree that language is the most important thing.

I think that it's possible to communicate without words.

Mr. Harrison:

意見が分かれましたね。

どちらの意見も共感できる部分がありそうです。

では、質問を変えます。

訪日外国人の接客では、語学力以外にも大事な点は他にいくつもあるでしょう。

どれが一番重要ということではなく、必要だと思うことを挙げてください。

You both make interesting points.

I agree with both of them to a certain extent.

Now, let me ask a different question. Apart from language, there are a number of other important things that we can do to serve foreign tourists. It doesn't have to be "the most important" but, what elements are needed when serving foreign customers.

Sakura:

えーと、相手に寄り添う気持ちが大切だと思います。

Well, I think that we should try to understand their wants and needs.

Mr. Harrison:

それはいい意見ですね。どうしてそう思いましたか？

That's a really good point. Can you explain why you think that?

Sakura:

旅行をするとき、その土地の言語を話すということに不安になったりしますよね。

以前海外旅行に行った時、私も不安でした。

でも、あるお店で買い物をしたとき、その店員さんは私と一生懸命身振り手振りとしてコミュニケーションを取ろうとしてくれました。言葉はわかりませんでした。笑顔で対応してくれてとてもうれしかったです。その店員さんにとっても好感を持ちました。
When people travel abroad, they often feel nervous about speaking the language. When I travelled overseas, I felt the same. Once, I went into a shop and the shop clerk helped me communicate with her by using gestures.
I didn't know the language, but she smiled at me, so I felt happy.

Mr. Harrison:

おもてなしをするという気持ちは大事ですね。
言葉がわからなくても、感じのいい人には親しみを持つものです。
Yes, being kind and hospitable is very important. Even if you don't understand the words, you'll feel comfortable if a person is really nice to you.

では、他の人は何か追加する意見はありますか？
Does anyone have something to add?

Yoko:

相手が何を求めているかを想像して、シンプルな回答をすることが大事だと思います。
I think that we should imagine what the other person needs and try to answer as clearly as possible.

Mr. Harrison:

いい指摘ですね。
相手の話を注意深く聞いて、質問に的確に答えるということは、とても大切ですね。
では、他には何かあるでしょうか？
That's a good point. It's important to listen carefully to the other person and to answer their question accurately.
So, what else is there?

Yoko:

店員が商品の知識を持っていることが必要だと思います。
I think that store clerks should have a lot of knowledge about their products.

Mr. Harrison:

それも大事ですね。
詳しく話してくれますか？
That's also important. Can you elaborate?

Yoko:

えっと、ある店員の方が、いくつかの商品を比較して説明してくれた時です。
一つの商品を押し付けるのではなく、他の商品も紹介してくれたので、自分にとってベストな選択ができました。
Well, I'm always impressed when a store clerk can tell me the advantages and disadvantages of various products. If they introduce a variety of products instead of just pushing one, I can choose the one that's best for me.

Sakura:

ある店員が、専門用語を使わずに簡単な言葉で説明してくれた時です。
その分野に詳しくない私でとても簡単に理解できました。
And I'm always happy when they can explain things in a simple way that I can understand, without using technical words.

Mr. Harrison:

これは外国人観光客相手に接客する際に役に立つ、良いポイントですね。彼らと話す時に簡潔で分かりやすい言葉を使うのは重要だと思います。なぜなら、自分自身が理解し自信が持てるだけでなく、外国人観光客の多くが英語の母語話者ではないので、複雑な説明を理解できない可能性があるからです。また外国人観光客の中には日本語を話す人もいるので、彼らには簡単な日本語を使うのがよいと思います。

That's a really good point and is also important to keep in mind when speaking with foreign visitors. Often, short and simple phrases are best when trying to speak with foreign tourists. This is not only because you can feel confident in what you say, but also because many foreign tourists aren't native English speakers and may have trouble understanding longer explanations. In fact, some foreign visitors in Japan can even speak Japanese, so for them, simple Japanese instructions are probably best.

殆どの観光客は「こんにちは」「ありがとう」といった簡単な言葉を学びたいと思うでしょう。なぜなら日本の文化に触れたいと感じるからです。ですので、日本語で挨拶をするのは彼らにとって良い機会になると思います。挨拶の後、「これは～です」「～からきています」「～できます」といった簡単なフレーズを使うとよいと思います。

例えば、ふりかけを紹介するとしましょう。「これは日本の鶏天ふりかけで、大分の名産です。から揚げのような味がします。ご飯にかけて食べてください」といったように説明できます。

では、二人とも簡単な英語を使って日本のお土産を紹介してみてください。

さくらさんから。

Most tourists like to learn a few basic words like "*konnichiwa*" and "*arigatou*" because they want to learn about Japanese culture when they travel. Greeting them in Japanese helps them experience Japanese culture more. After greeting them in Japanese, you can say simple phrases like "This is a ___," or "It comes from ___." Or "You can ___." For example, if you are introducing *furikake* you might say, "This is a Japanese food called *toriten furikake*. It comes from Oita. It tastes like fried chicken. You can sprinkle it on rice." So, can each of you try introducing a Japanese souvenir using easy English? Sakura, you go first.

Sakura:

はい。ええっと。こんな風に言えるでしょうか……これはメロン味のチョコレートです。北海道のお土産です。夕張メロン味で、そこの名産です。

OK, ummm, let's see. You could say ... This is melon-flavored chocolate. It comes from Hokkaido. It tastes like yubari melons, which are local produce there.

Yoko:

では、どうでしょうか……これは手ぬぐいです。日本のハンカチです。結んで鞆を作れますし、壁にかけたりすることができます。

Or, how about ... This is a *tenugui*. It's a Japanese handkerchief. You can tie it and make a bag or you can hang it on the wall.

Mr. Harrison:

どちらも素晴らしい例ですね！

では、まとめますと、今日は外国人観光客への接客法について話し合いました。語学力以外でも、商品に精通しているべきでしょうし、そして日本を訪れる外国人がよい滞在となるように、簡単な言葉でお話したいですね。

Those are both very good examples.

Well, to sum up, today we talked about ways to provide service to foreign tourists. In addition to language, we should also be knowledgeable about products and speak in simple sentences so that foreign tourists will leave Japan with a good impression.

今回は、「訪日外国人観光客の接客で必要なもの」についてディスカッションしました。英検2級&準2級対象でした。このあとは、3級&4級です。
This time we discussed, “providing service to foreign tourists in Japan.”
That’s all for Grades 2 and Pre-2. Coming up next is Grades 3 and 4.

Part III : Grades 3 & 4

Mr. Harrison:

こんにちは、皆さん。

ディスカッションの時間です。準備はいいですか？

このクラスは、英検3級&4級対象です。

Hello, everyone.

It’s discussion time. Are you ready?

This class is for listeners at the Eiken Grade 3 and Grade 4 level.

訪日外国人が増加傾向にあります。

そこで、小売りやサービス業界が、訪日外国人の接客スタッフの確保を急いでいます。

このニュースを踏まえた本日の共通テーマは、「接客」です。

当クラスでは、「接客の経験」について話し合いたいと思います。

The number of foreign people visiting Japan is increasing.

So, many retail or customer-orientated businesses are looking for employees who are able to speak with foreign customers.

Given this news, today’s overall theme is “customer service.”

In this class, we will be talking about “experiences in the service industry.”

ちなみに、「接客」とは、「お客さんに対応する仕事」です。

By the way, the word “customer service” refers to any job that deals with customers.

It's discussion time!

Mr. Harrison:

さっそくですが、アルバイトで接客をしたことはありますか？

To begin with, has anyone had a part-time job where you had to speak with customers?

Yoko:

はい。私は、惣菜店で働いたことがあります。

Yes, I worked in a deli before.

Mr. Harrison:

どんな惣菜を扱っていましたか？

What kind of food did you have?

Yoko:

和食が多く、洋食もあります。

家庭料理のお店です。

We had a lot of Japanese food as well as Western food.

It was a deli with lots of home-style dishes.

Mr. Harrison:

人気のメニューにはどんなものがありましたか？
What was popular on the menu?

Yoko:
サラダです。
例えば、えびとアボカドのサラダなどです。
Salads.
For example, the shrimp and avocado salad.

Mr. Harrison:
お客さんは、どんな人が多かったのですか？
What kind of customers did you get?

Yoko:
主婦や会社員です。
Housewives and office workers.

Mr. Harrison:
他の人は、接客のアルバイトをしたことはありますか？
Have other people worked with customers before?

Sakura:
はい。秋葉原の書店で働いたことがあります。
Yes, I've worked at a bookstore in Akihabara.

Mr. Harrison:
どんなお客さんが多かったですか？
What kind of customers did you get?

Sakura:
会社員と、アニメやコミックを好きな人です。
Office workers and also people who like anime and comics.

Mr. Harrison:
特にどんなジャンルの本が人気でしたか？
What genre was especially popular?

Sakura:
ビジネス書や漫画が人気でした。
Business books and comic books.

Mr. Harrison:
では、実際にお客さんに接客した場面を思い出してください。
外国人客が来店したときの印象的なエピソードがあれば教えてください。
Now, please recall when you actually talked to customers.
Please tell us if you had any memorable incidents speaking with foreign customers.

Yoko:
外国人客に、惣菜の材料を聞かれたことがあります。
英語で答えられず、困りました。
I was asked about the ingredients in a dish once.
I couldn't answer in English and was at a loss for words.

Mr. Harrison:

どんな惣菜だったのですか？

What kind of dish was it?

Yoko:

きんぴらごぼうでした。

人参については答えられましたが、英語でごぼうが何て言うのかわかりませんでした。

そこで、厨房からごぼうを持ってきてそれをお客様にお見せしました。「I see (わかった)」と言われました。それからは、食材の英単語帳を常に携帯しました。

It was kinpira gobo.

I could tell him about the carrots, but I didn't know what gobo was in English.

So, I brought some gobo – I mean burdock – from the kitchen and showed it to the customer. He responded with "I see."

From then on, I always carried a little notebook which had all the ingredients listed in English.

Mr. Harrison:

いい心がけですね。人は、苦い経験から成長できますよね。

他の人は、外国人のお客さんと接したことはありますか？

That's great. People can learn from their mistakes.

Have other people worked with customers from foreign countries?

Sakura:

はい。業務外のことで質問されることがよくありました。

例えば、秋葉原という町のことや、電車の乗り換え方法などです。

Yes. I was often asked questions about things not related to my job many times.

For example, about the Akihabara area or how to change trains, and other things.

Mr. Harrison:

なるほど。

日本を代表する人として、知識を要求されることがあるようですね。

皆さん、接客の経験を通して、いろいろなことを学んだと思います。

アルバイトを経験して良かったと思うことは何ですか？

I see.

As a representative of Japan, it seems your knowledge is sometimes requested.

I think you have learned many things through your experiences.

What was a positive thing that you learned by working part-time?

Yoko:

お客様には幅広い世代の人や、さまざまな職種の方がいました。

急いでいる人や、店員とおしゃべりを楽しみたい人など、いろいろな方がいます。

相手のニーズに的確に対応するという経験は今後役に立つと思います。

There was a wide age-range in customers and there were also customers from many different occupations. Some people were busy and in a hurry and others wanted to have a little chat with store employees. There were many kinds of people. I learned to identify and deal with various kinds of people which I think will help me in the future.

Mr. Harrison:

それはとても良い経験ですね。他の人はいかがですか？

That is a very good experience. How about others of you?

Sakura:

コミュニケーション力が鍛えられたと思います。

客を喜ばせるためには、スタッフ同士のチームワークが必要でした。

どう連携したらうまくいくか、常に考えていました。

I feel that my communication skills improved.

In order to better serve our customers, teamwork was important. So I was always thinking of ways to communicate and work better with other staff members.

Mr. Harrison:

皆さん、接客の経験はよかったようですね。

ところで、接客係は、英語でこんな言い方をします。

例えば、レストランで食べ物の注文をきく店員は“server”といいます。

商店で働いている人は、“shop staff”、“sales staff”、または“clerk”といいます。

ただし、“staff”という言葉は、一人の人ではなく、人の集団を意味しますので、「一人のスタッフ」と呼ばないように注意してくださいね。言い換えますと、「彼は一人のスタッフです」といういい誤りは、「彼は一つのチームです」と言っているかのようになります。

It seems that everyone's experience in customer service was good.

By the way, there are several ways to refer to customer service staff in English.

For example, a person who serves food in a restaurant is a server. A person who works in a store can be called a store clerk. However, be careful not to call someone a “staff” as the word “staff” refers to a group of people, and not one person. In other words, the mistake of saying “He is a staff” would be like the mistake of saying “He is a team”.

接客のアルバイトで培った知識や経験を、今後もぜひいかしてほしいと思います。

Well, I hope that everyone continues to put their experience in the service industry to good use.

さて、今日は、「接客」をテーマに話し合いました。最初は、「訪日外国人が増加している背景」について考えました。2つ目は、「訪日外国人の接客に必要なもの」について話し合いました。そして最後は、「接客のアルバイトの経験」についてでした。リスナーの皆さんは、どれくらい理解できましたか？

Today's overall theme was “customer service.” In the first part we talked about “the reasons for the increasing number of tourists visiting Japan.”

In the second part we talked about “points to consider when serving foreign customers”. And in the last part we talked about “experiences in the service industry.”

To our listeners, how much did you understand?

今週の番組内英語のセリフとその日本語案内、ディスカッションの参考記事は、番組のウェブサイト (<http://www.radionikkei.jp/lr/>) に掲載しています。

次回は、「提案」についてディスカッションします。

The Japanese and English transcriptions for this session, as well as the referenced article, are available on the program website.

Next week, we will be talking about “making a proposal.”

©NIKKEI RADIO BROADCASTING CORPORATION