

ビックカメラがオンライン英会話「Bizmates」を導入
インバウンド需要増加の課題にカスタマイズ教材で対応
～顧客体験価値の向上のため、グローバル人材育成に注力～

ビジネス特化型オンライン英会話事業「Bizmates」(<https://www.bizmates.jp/>)を展開するビズメイツ株式会社(本社: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、株式会社ビックカメラ(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:秋保 徹、以下「ビックカメラ」と言う。)が、英語研修プログラムにBizmatesの「カスタマイズ教材」を採用し、研修を開始したことをお知らせします。



■研修導入の背景

当社は日本のビジネスパーソンがビジネスの現場で成果をあげられるよう、高品質なオンライン英会話レッスンを提供しています。法人向けには英語研修を提供しており、業界や業務、英語レベルや各企業のニーズに合わせて一つひとつ作成する「カスタマイズ教材」の需要が増加しています。

今回の研修導入の背景には、ビックカメラの各店舗が直面するインバウンド需要の急増があります。近年、観光やビジネスで来日する外国人は増加の一途をたどっており、日本政府観光局が発表したデータによると、2024年3月の訪日外客数は69.5%増、2019年同月比では11.6%増と、単月としては過去最高を更新しました(※1)。また、訪日外国人が買い物に充てる平均額は増加傾向(※2)で、小売り業界全体の売上に大きな影響を与えています。

ビックカメラにおいては、特にターミナル駅の店舗での外国人顧客が増加し、英語での対応が不可欠となっています。これまでも各店舗の通訳や翻訳機で対応していましたが、従業員自らが積極的に顧客対応を行うために、英語研修の導入に至りました。研修に使用する「カスタマイズ教材」は、ビックカメラの従業員が日々の接客で直面する状況に直結した内容となっており、業界特有の語彙やフレーズが豊富に含まれています。実務に直結しているため、レッスンを受けたその日から、すぐに自信を持って英語で顧客対応を行うことが可能となります。

2024年4月15日より103名が研修に参加しており、期間は1年間実施する予定です。現在は10レッスン分のカスタマイズプログラムを開始しており、今後はアップデートを行いながら全20レッスンへ拡充していく予定です。

ビックカメラの英語研修を担当している税田 秀一郎氏は次のように述べています。

「Bizmatesを選んだ理由は、ビジネスシーンに特化しており、実践的な英会話力を身に付ける事ができるためです。また、シフトが固定しない従業員でも柔軟なレッスンスケジュールで学習ができることも重要でした。必要なシーンに合わせたテキストで、すぐに実務で使える英会話を学習でき、英会話力を磨くことができる点魅力でした。英語に対してのアレルギーがない社員が増え、今後の会社の方針にもグローバル化を見据えていけるようにしていきたいと考えております。」

■導入の効果

受講者からのコメント(抜粋)：

新宿東口駅前店 2階 カメラコーナー担当者

「自分をご案内の時に分からなかった単語を調べて先生に聞いたり、日常のたわいのない話をする事で会話力は上がっているのを実感しています。また、英語でご案内をしている時に、お客様にあなたの英語は上手いね！と言ってもらえる機会が増えました。ビックカメラ専用テキストを学習していますが、レッスンで習ったフレーズをそのままご案内で使えてとても便利だと感じています。」

当社は、今後も満足度の高い英語研修の提供のために継続的な改善を行い、グローバル化を目指す企業を支援してまいります。

※1：訪日外客数(2024年3月推計値)(日本政府観光局 2024年4月17日)：https://www.jnto.go.jp/news/20240417_monthly.pdf

※2：【訪日外国人消費動向調査】2024年1-3月期の調査結果(1次速報)の概要(観光庁 2024年4月17日)

訪日外国人消費動向調：<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001738293.pdf>

■ビックカメラのカスタマイズ教材(一部)



BIZ TIP

When you find a customer who looks lost, offer your help. Even if they don't need it, they'll know that you are willing to help.

お困りのお客様を見かけたら、声をかけてみましょう。いざとなれば店舗スタッフが助けてくれる認識を持ってもらえます。

If the customer's English is difficult to understand, take control of the conversation by using phrases below:

お客様の英語が理解できない場合は、以下のフレーズを使用し、会話のペースをコントロールしましょう。

Asking if they need help

- ▼ Do you need any help? 何かお手伝いしましょうか。
- ▼ Let me know if you need anything. 何かあればお声がけください。



SEE

Read the dialogues below.

A customer asks about the compatibility of the product he is interested in.

お客様が商品の互換性について質問しています。

TRY

Your trainer will be the customers below. Use the Biz Tip phrases to offer help and take control of the conversation.

トレーナーが以下の場面のお客様を演じます。Biz Tipのフレーズを使って声をかけ、会話のペースをコントロールしましょう。

Music appliances floor

1. A customer is looking at earphones
2. A customer looks completely lost



SEE

Read the dialogues below.

A customer asks about the compatibility of the product he is interested in.

お客様が商品の互換性について質問しています。

TRY

Look at the specs of the products below. Explain their compatibility. Your trainer will refine your English as needed.

以下の商品のスペックを見て、互換性について説明しましょう。トレーナーが英語の訂正・よりよい表現の提案をします。

Lee: Hi, I have a question. Can I use this rice cooker in the US, or will I need a transformer?

Miki: Let me see... It says 100V to 240V so **able to** use it in the U.S. no problem.

Lee: Great. And is this compatible with Mi Home?

Miki: Yes, this device is **compatible with** Mi Home.

Gojirushi GWH-1920 Rice Cooker

Voltage: 100V

App compatibility:

- Mi Home SmartHome App
- Mi Home, iPhone Home

■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」「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/>

■ビズメイツ株式会社とは

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人材の採用マッチングサイト「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: ビズメイツ株式会社 (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」: <https://bizmates.jp/>

・オンラインビジネス日本語会話「Zipan」: <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」: <https://gtalent.jp>

・グローバルIT人材の採用マッチングサイト「GitTap」: <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

Email: irinfo@bizmates.jp