

インナー大会プレゼン部門 2018 専用企画シート

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。

大学名 (フリガナ)	学部名 (フリガナ)	所属ゼミナール名 (フリガナ)
フリガナ) キョウリンダイガク	フリガナ) ソウゴウセイサク	フリガナ) クノゼミナール
杏林大学	総合政策学部	久野ゼミナール

※大会申込書時に記入したチーム名から変更することはできません。

※パワーポイント内に動画を使用している場合は「有・無」を記入し、「有」の場合は使用するスライド番号も記載してください。

チーム名 (フリガナ)	代表者名 (フリガナ)	チーム人数 (代表者含む)	PPT 内動画 (有・無)	動画使用 スライドページ
フリガナ) クノゼミナール A チーム	フリガナ) ナガオ マサシ	6	無	
久野ゼミナール A チーム	長尾 真志			

※当日使用する PC、マイク、レーザーポインター機能付きワイヤレスプレゼンターは会場に準備しております。

これらは個別にご用意いただいても大学施設・設備の関係上ご利用いただけませんのであらかじめご了承ください。

発表時に使用する成果物 (例: 商品化した●●、店舗で配布したパンフレット、調査時に使用したアンケート)

駅で使用する指差し会話帳、テキスト教材

※成果物の配布は、『禁止』とさせていただきます。あらかじめご了承ください。

研究テーマ (発表タイトル)

産学連携「駅職員から始める世界一のおもてなし大国」

※必ず<企画シート作成上の注意>を確認してから、ご記入をお願いいたします。

1. 研究概要 (目的・狙いなど)

当プロジェクトは、JR 東日本八王子支社と杏林大学の学生・留学生との協働事業である。同支社管内駅職員の外国人対応能力向上を目的とし、日本を訪れる外国人と駅職員の双方が直面するコミュニケーション上の課題を解決するためのツール (多言語カードおよび職員向け動画・テキスト教材) を開発した。

2. 研究テーマの現状分析 (歴史的背景、マーケット環境など)

2018 年の平昌五輪では、外国人観戦客に対する駅職員の不十分な対応が世界的に報道された。そのため 2020 年の東京五輪に向けて訪日外国人数が増加傾向にある日本は、おもてなしだけでなくイメージ向上のために、都内交通機関職員の外国

人対応能力向上も急務となっている。よって駅職員の外国人対応能力向上ができれば、日本を訪れる外国人の満足度向上や事故、災害時の不安解消につながる。加えて鉄道サービスは公益性の性格を帯びており、そのサービスを利用する外国人の満足度が向上すれば、日本全体のイメージ向上や低下防止につながる。こうした取り組みを通じ「公共交通機関の外国人対応力が世界一高い国」という世界における地位確立にもつながると考える。

3. 研究テーマの課題

二点ある。第一に、JR の鉄道や駅を利用する外国人と駅職員との間にどのようなコミュニケーション上の問題やニーズが存在するかを明らかにすること、第二に、それらの問題を解決するための新しいツールを開発することである。

4. 課題解決策（新たなビジネスモデル・理論など）

外国人と駅職員との間に、どのようなコミュニケーション上の問題やニーズが存在するかを明らかにするため、双方の課題抽出を目的とした調査を外国人と駅職員それぞれに行う。またその調査により抽出された課題を解決するためのツールを開発し導入することで課題解決を図る。具体的には語学力が足りないため語学力がなくても迅速に対応ができる OMOTENASHI カードの作成と同時に長期的視点で語学力を身につけるためにテキスト教材とそれに連動した動画教材の作成である。

5. 研究・活動内容（アンケート調査、商品開発など）

おもてなし改善ツールの作成の過程において、外国人と駅職員との間にどのようなコミュニケーション上の問題が存在するかを明らかにするために、駅職員約 640 人に対してアンケートを行い、外国人によく聞かれる事柄について駅別に抽出した。また、外国人が駅利用時に感じる疑問や不安を抽出するために、留学生に協力してもらいモニターツアーを実施した。2 つの調査より中央線沿線の駅では、「特急券と乗車券の違い」「乗り換え方法」などといった事柄についての疑問を持ちやすくまた、説明が困難であることが明らかとなった。

それらの結果をもとに“駅職員と外国人が簡単にコミュニケーションがとれるツール”と“駅職員の英語基礎力を向上させるツール”の必要性を感じ、4.に記載した 2 つのツールの作成を行った。これらのツール作成にあたり類似した既存の商品を数多く分析し、秀逸な点や問題点を抽出した後、JR 職員・学生で何度も話し合い完成に至った。

6. 結果や今後の取り組み

杏林大学と JR 東日本八王子支社の協働という意味では、当初の計画どおり 2 年間の活動を経て本年 3 月末で一つの区切りを迎えたが、今回開発した「多言語 OMOTENASHI カード」は日本語のわからない外国人にツールの必要性や使い勝手のアンケートを取ったところ 8 割以上の方から高い評価を得ることができた。さらに八王子支社管内の複数駅におけるテスト試行を経て、現在はその使い勝手等に関する再検証が行なわれている。また駅職員向けの英会話教材（テキスト+動画）に関しても、来年度以降の導入を目指して各駅での活用方法が検討されている。鉄道を利用する外国人の満足度調査は引き続きぜひ独自でも実施し、結果を JR とも共有したい。

7. 参考文献

- 五輪閉会式後、深夜に観客大混乱「電車は終わりました」。朝日新聞.2018-2-10.朝日新聞デジタル
<https://www.asahi.com/articles/ASL2B1DZ1L29UHBI03Y.html> (参照 2018-08-01).
- 多摩観光推進協議会「東京多摩」への外国人客を誘致. ひばりタイムス.2018-04-26
<https://www.skylarktimes.com/?p=14803> (参照 2018-08-07).
- “1-1 旅行中に困ったこと(全体)”.「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」.
平成 28 年度.国土交通省観光庁
http://digjapan.jp/wp-content/uploads/2017/02/komatta_28.png (参照 2018-0807)
- “八王子市訪日外国人旅行者の推移”八王子市における多言語対応の取り組みについて.
平成 28 年度.八王子市 市民活動推進部 多文化共生推進課
<https://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/references/pdf/1707forum/a-4.pdf> (参照 2018-0810)
- 訪日外国人誘致へ JR 東日本八王子支社と協力 東京・多摩地区で.毎日新聞.2016-10-18.デジタル毎日
<https://mainichi.jp/univ/articles/20161018/org/00m/100/018000c> (参照 2018-0810)
- JR 東、杏林大と訪日客調査 ニーズ把握へ連携.日本経済新聞.2016-10-14.日経電子版
https://www.nikkei.com/article/DGXLASFB13H8R_T11C16A0L83000/ (参照 2018-0815)

<企画シート作成上の注意>

- ※本企画シートは審査の対象となり、予選会・本選の前に、実行委員会から審査員(ビジネスパーソン・大学教員)の方々に事前にお渡しいたします。
- ※本企画シートは、「日本語」で書かれたものとし、1 チーム・1 点提出してください。また、インナー大会終了後、プレゼン部門にご協力いただいている日経ビジネス様(株式会社日経 BP マーケティング)に大会結果ページを作成いただいております。大会結果ページにはチーム名やご提出いただいた本企画シートが掲載されます。
- ※本企画シートの項目に沿って、ご記入をお願いいたします。各項目に文字数制限はありませんが、1~7 以外の項目を追加することは「不可」とさせていただきます。
- ※本企画シートは、インナー大会プレゼン部門実行委員会への連絡事項と企画シート作成上の注意を含め、4 ページ以内に収めてください。実行委員会から審査員に渡す際は、A4 サイズでプリントし、4 ページ目までをお渡します。
- ※大会参加申込み時点から、チーム編成の変更(チームの人数・交代など)は、「不可」とさせていただきます。ただし、チームメンバーの留学等やむを得ない事情でチーム編成に変更が生じる場合は、実行委員会(プレゼン局)にご連絡ください。実行委員会側で協議のうえ、ご返答いたします。なお、参加申込書提出時からのチーム名変更は「不可」とさせていただきます。
- ※企画内容は、未発表の(過去に他誌・HP などに発表されていない)ものに限りです。ただし、学校内での発表作品は未発表扱いとなります。
- ※商品写真、人物写真、音楽などを掲載・利用する場合、必ず著作権、著作権の使用許諾を得てください。日本学生経済ゼミナール関東部会・日経 BP 社・株式会社日経 BP マーケティングは一切の責任を負いません。
- ※書籍や新聞等の文献から引用した場合は、出典先(使用した文献のタイトル・著者名・発行所名・発行年月など)を明記してください。統計・図表・文書等を引用した場合も同様に明記してください。また、Web サイト上の資料を利用した場合は、URL とアクセスした日付を明記してください。
- ※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。
- ※パワーポイント内で動画を使用する場合は、必ず「有」とご記入ください。「有」の場合は使用するスライド番号も明記してください。動画を使用する際の注意事項は参加要項に記載しております。
- ※成果物を使用する場合は、必ず企画シートにご記入ください。企画シートにてご記入が無い場合、発表当日のご使用を「不可」とさせていただきます。あらかじめご了承ください。

↑ **ここまでを 4 ページ以内におさめて、ご提出ください**