

教育ICTの学びによる笑顔を、最前線からレポート！

日本語学習編

# 海外基地乗務員の日本語学習サポートのため Visual Learning .Japaneseを 導入した効果を聞く

日本航空株式会社  
海外基地客室乗員部

浅井 裕介さん

HU YANIさん



# 日本語会話に自信がついて、仕事が充実。理解しづらい文法や敬語も、背景から学べます

国際線を持つ日本の航空会社として、海外基地乗務員の日本語のスキルも重要視する日本航空株式会社。語学教育に大切な日常的な学びとしてVisual Learning .Japanese (略称：VLJ) を導入した背景とその効果についてお話を伺いました。

—— 導入いただいている商品 **クラウド型日本語学習サービス「Visual Learning .Japanese」** ——



上海、香港、台北、シンガポール、バンコク、マニラ、ロンドンの海外基地7拠点を有しており、全体で約1100名の海外基地乗務員が在籍

**日本語スキルが必要な理由とは？**  
日本語で会話ができる、という理由で弊社を選んできた日本人のお客さまが多くいらっしゃいますし、離着陸時のアナウンスや緊急時のお客さまとのコミュニケーションは、日本語と英語を使います。全員一丸でおもてなしを提供するため、日本語をマスターしてほしいと思っています。



浅井 裕介 (あさい ゆうすけ) さん  
日本航空株式会社  
海外基地客室乗員部 業務グループ 兼務  
海外基地サポート室

**VLJ採用のポイントとは？**  
まとまった時間を取りにくい海外基地乗務員でも、業務の合間の15分〜30分程度、会社貸与のタブレット端末を使って学習できます。時間や場所を選ばず、手軽に学習を続けられると思います。

**成果はどうでしょう。**  
サービススキル等に加えて日本語スキルも上がり、邦人乗務員と同じように、責任者に昇格する海外基地乗務員がはじめています。「日本語が以前より話せるよ

**VLJ導入のきっかけは？**  
入社時点では日本語に触れたことのない方が多いので、採用後に現地の日本語学校で学んでもらってから、日本でもサービスの訓練をします。その後は定期的な日本語学習の機会が提供できていなかったのですが、10年近いキャリアの海外基地乗務員が、その経験値を日本人のお客さまへのサービスに活かしたくても、日本語を学ぶ機会が少なく、日本語のスキルアップが難しいことがわかりました。日常的に日本語に触れ、学習する必要性を感じ始めた時、出会ったのがVLJでした。



学習者の声

HU YANI (胡 雅妮) さん  
日本航空株式会社 海外基地客室乗員部 上海客室乗員室

## 入社前から日本語は勉強していましたか？

全くしていませんでした。日本航空に入社して3年目なので、日本語の勉強もまだ3年目です。最も難しいのは文法です。母国語とは主語と述語の順番が違うので、慣れるまで大変でした。

## VLJの感想を教えてください。

母国の語学教育は暗記から始まりますが、なぜその言い方になるかまでは教えてくれません。例えば、「敬語」は、日本語だと相手によって言葉を使いわけ

ますが、暗記だけではなかなか理解できませんでした。でも、VLJは文法の背景を教えてくださいました。VLJで構造を学んでから、間違った日本語を使うことが少なくなり、日本の文化も少しずつ理解できてきました。

## 役立つ教材は？

学んだ文法がどんな場面で使われるかを動画で学ぶ「シーン会話」です。日本語会話の実践にすぐ活かせるので、以前は外出先で日本語を使おうとするたびに緊張していましたが、そんなこともなくなりました。会話に自信がつくと仕事も充実します。以前は片言の単語だけのコミュニケーションでしたが、今は文章で会話できるようになったので、仲間とお客さまともコミュニケーションがとりやすくなり、より良いサービスにつながっていると思います。

## VLJに要望はありますか？

プライベートの時間帯に使う頻度が高いのはスマートフォンなので、スマートフォン用アプリのコンテンツが充実するとういと思います。単語帳に最新のトレンドワードがあると、日常会話をもっと楽しくなると思います。

うになった」という声はもちろん、「もっと日本語を学びたくなった」という声もよく聞きますね。学習意欲を刺激しているようです。

**今後の展望を教えてください。**  
海外基地乗務員は能力が高

く、頼れる存在です。彼らは今以上に日本語スキルを習得すれば、よりサービス品質が向上すると思います。そのために、VLJを活用していきたいですね。

問い合わせ先：エヌ・ティ・ティ ラーニングシステムズ株式会社 教育ICT推進部

TEL 03-5419-7219(代)

e-mail with-school2020@nttls.co.jp

URL <http://nttls-edu.jp/vlj/>