



ベトジェットエア
日本人旅客対応における
コミュニケーション向上
のための実践ガイド
タイ・ベトジェットエア株式会社



ア-ラフ-ァー サーヤ-ダ



目的

1. ベトジェットエアの地上業務職員を対象とした、コミュニケーション能力および接客サービス向上のためのマニュアルを作成すること。
2. 航空会社職員による日本人旅客とのコミュニケーションにおける問題点および課題を調査すること。



タイ・ベトジェットエア株式会社

vietjet Air.com



ベトジェットエアは、人の夢をかなえるために、会社を始めました。その後、会社は大きくなりました。今は、ベトナムでいちばん大きい民間の航空会社です。アジアのいろいろな国に、飛行機を飛ばしています。

背景

ベトジェットエアには、日本人のお客様が多く利用しています。英語で対応することもできますが、日本人のお客様は日本語で説明を受けるほうが、より安心して利用できます。そのため、日本語でのコミュニケーション力を高めるために、このプロジェクトを作成しました。



実施手順

実施手順	月															
	2025年11月				2025年12月				2026年1月				2026年2月			
1. 準備	■	■	■	■												
1.1 文献を調べる	■	■														
1.2 情報を集める	■	■														
1.3 情報を正しくまとめる		■	■													
1.4 マニュアルを専門家に送って、確認と修正をしてもらう		■	■													
1.5 読みやすく、分かりやすいマニュアルを作る				■												
2. データ収集					■	■	■	■	■	■						
2.1 試験グループで試して、マニュアルを直す					■											
2.2 対象グループで試す					■	■	■	■	■	■						
3. データ分析												■				
4. 意見に基づいてプロジェクトを改善する													■	■		
5. 会社にマニュアルを提出する														■		



Good morning

おはようございます。

Ohayō gozaimasu. (お-あ-よ-う-ご-ざ-い-ま-す)

Good afternoon

こんにちは。

Konnichiwa. (こ-ん-に-ち-は)

Good evening

こんばんは。

Konbanwa. (こ-ん-ばん-は)





プロジェクトの成果

このプロジェクトを通して、作成者は実際の仕事で日本語を使う力が向上し、自信がつけました。また、旅客サービスに合った丁寧な日本語の使い方を学びました。

さらに、日本人のお客様へのサービスを助け、日本語専攻の学生が航空業界で知識を実際に使えることを示しました。

ベトジェットエアの日本人旅客対応におけるコミュニケーション向上のための実践ガイド





満足度

基本的な情報を日本語で案内することで、日本語に不慣れな職員の負担軽減にも貢献した。また、より丁寧で親しみやすいサービス環境の形成にも寄与したと考えられる。



実際の仕事で、作成者はいろいろな経験をしました。いいこともあり、むずかしいこともありました。

実習先や大学、自分のことについて考えることができました。この経験は、これからの成長に役立ちます。





ありがとうございました。

