

2-3 店内コミュニケーション編

訪日外国人観光客に向けた仕掛けづくり

●だるま料理店(神奈川県小田原市)

「だるま料理店」は創業121年の老舗の和食割烹店であり、訪日外国人観光客が急増中の小田原城下町に位置しています。その和な佇まいが訪日外国人観光客の来店意欲を刺激して、観光はもとより、外国人ビジネスマンの接待に使われることも多いそうです。毎月、外国人客の予約が後を絶たないくらいの人気店です。

まずは外国語に対応、日本語が話せない訪日外国人観光客にもオーダーがスムーズになるよう体制を整えました。店の外壁に大型看板を設置して、有形文化財である店内の画像も掲示しました。訪日外国人観光客に読んでもらえるように、英語で店の解説、使用可能なクレジットカードを記載して、利便性もアピールしています。外看板には英語版リーフレットを配置、訪日外国人観光客の集客に成功しています。



日本が感じられる店内



英語表記の外看板

●しゃぶ禅 六本木店

2014年に30周年を迎えた「しゃぶ禅 六本木店」は、外国人が多く集まる六本木に位置することもあり、訪日外国人観光客はもちろん、ビジネスで来日した外国人をもてなす場所としても多く使われています。

もともと外国人の来店は多かったようですが、意識的に訪日外国人観光客の集客をさらに強化。英語版グランドメニューやリーフレットの用意はもちろん、来日前に食べたいメニューを決めて来る外国人が多いので、自社ホームページに英語版のページも設けました。メニュー内容はもちろん、しゃぶしゃぶの食べ方なども翻訳し、初めての方でも困らないようにわかりやすく掲載しています。

掘り炬燵のあるお座敷や、着姿の女性スタッフの接客など、日本ならではのスタイルに加え、ひな人形や五月人形、七夕飾りなど、四季折々の日本の伝統文化を感じさせる演出も外国人客に人気を集めています。また、帰り際に手渡す、スタッフ手作りの折り鶴や傘などのお土産も、お店の印象づけにひと役かっており、訪日外国人観光客などに喜ばれています。



和テイストのおみやげ



英語表記のコースと料金



●JA全農兵庫 直営レストラン「神戸プレジール」

神戸プレジールは、神戸ビーフをメインにした兵庫県産食材の地産地消レストランです。兵庫県・神戸市と連携して、GI登録された世界ブランド食材の「神戸ビーフ」「但馬牛」を通じ、海外マスコミの取材対応やプロモーションビデオ撮影協力、海外の要人・行政およびマスコミ関係者の食事会での料理提供・食材説明などにも取り組んでいます。昨年は神戸外国倶楽部のパーティにも出店し、各国外交官・ビジネスマン等を対象に開催された神戸ビーフ・日本酒のセミナー後にも試飲試食をしていただき、好評を博しました。

また、レストランにも「同国人の旅行ブログをみて来店した」というお客様も多いので、外国語メニューを置いたり、サイト内に外国語の予約システムを用意したりするとともに、ビジネス英会話ができるスタッフの配置・育成もしております。さらに、来店された外国のお客様にご意見を伺い、「夏場でも温かいお茶を出してほしい(台湾)」「日本に来たのだから日本語で接客してほしい」等のリクエストを、随時接客に活かしております。



英語での接客



セレブリティミレニアム号昼食会

訪日外国人観光客が興味を示すイベント

●dining & bar KITSUNE(東京都渋谷区)

dining & bar KITSUNEは、渋谷と恵比寿の中間にあるダイニングバーです。「スシ」を取り入れた料理など遊びのあるメニューを取り揃え、最大300人のパーティーも可能なおしゃれな空間となっています。お店では、盆踊りや縁日やマグロの解体ショーといった日本的なイベントを企画し、店舗のコンセプトにリンクさせたアレンジを加えることで、外国人はもちろん、日本人客にも大変評判となっています。



dining & bar KITSUNE

●ダブリナース

1995年オープンの「ダブリナース」は、現存する都内最古のアイリッシュパブです。都内に5店舗あり、いずれも本国の雰囲気そのまま再現した趣のある内装に加え、キルケニーなどの樽詰ビールと素朴と味わい深いアイルランド料理が人気で、多国籍な人々が集まります。なかでも、アイルランド最大のお祭り・セントパトリックデイには、毎年盛大にイベントを開催しており、店内は外国じゃないかと思わせるほどの外国人でにぎわいます。ほかに、日本に普及するかなり前から、ハロウィンパーティーやカウントダウンパーティーも開催しており、外国人の間で定番のビッグイベントを、日本定着前より開催することで、在日、訪日外国人の安定した集客に成功しています。



アイリッシュパブ「ダブリナース」

2-3 店内コミュニケーション編

コミュニケーションの重要性

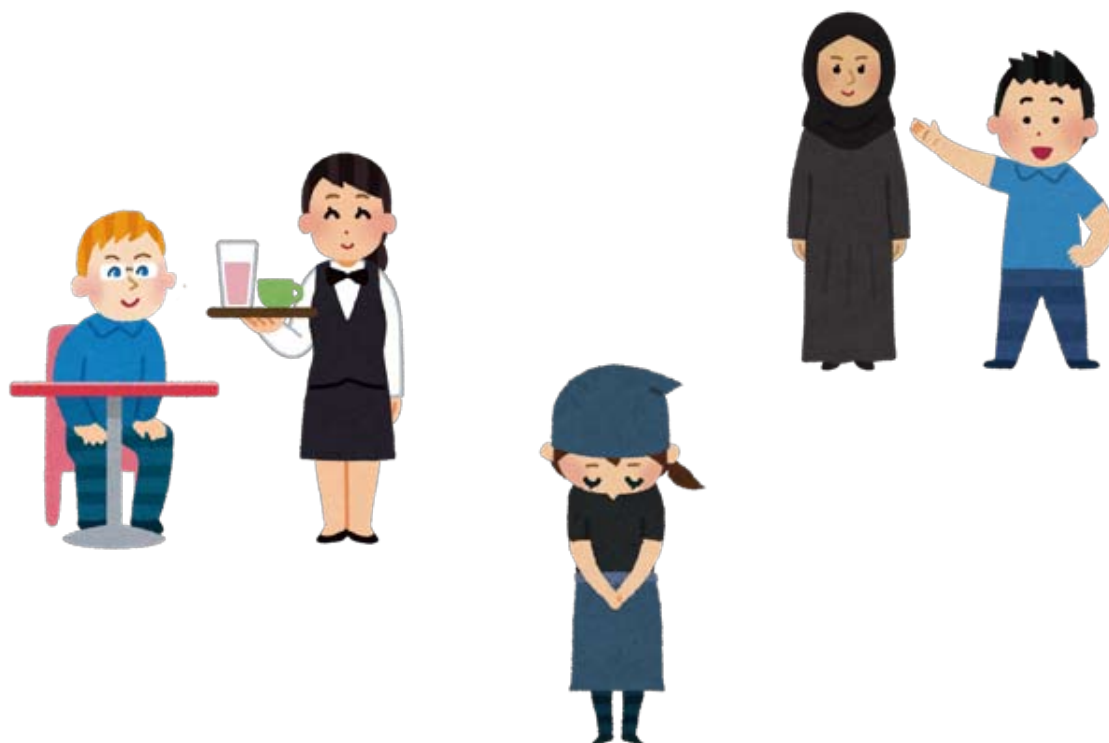
「お客様に喜んでいただけるサービスを提供する」ことは、飲食店業にとって基本的な心構えです。しかし、訪日外国人観光客の場合、食文化、宗教など、すべてにおいて価値観が大きく異なるため、より細かな配慮が必要とされます

訪日外国人観光客が「何を求めているか」を分析して、よりよいサービスや対応を心がけましょう。訪日外国人観光客を思いやる対応の積み重ねが、国や文化の違いを超えたサービスにつながります。言葉は通じなくても表情から「相手が今何を求めているか」を考えることが大事です。注文の際に「嫌いな食材はないか」「宗教上の理由で食せないものはないか」など、事前に何うようにして、食

後は「いかがでしたか？」などと、笑顔で声をかけてあげることでも飲食店と訪日外国人観光客を繋ぐ、コミュニケーションとなります。

諸外国から訪日される方々には、日本とは異なる食習慣や食事のマナーが存在します。相手の立場になって対応しましょう。箸が苦手な方困っている方がいればフォークとスプーンをお渡しする、食べ方の難しい料理は、目の前でレクチャーするなど、サービス精神が不可欠です。

このような「おもてなし」のコミュニケーションが、外国人客の満足度の指標となり、SNSへの情報発信、またはお店のリピーターにつながります。



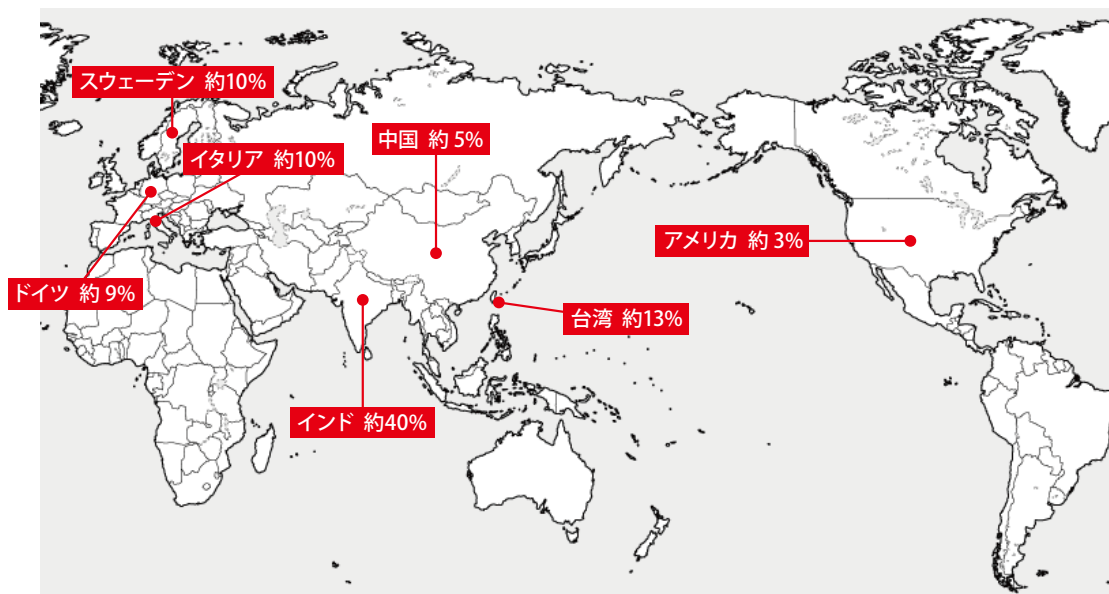


ベジタリアンとアレルギーについて

訪日外国人観光客の多くは日本語で書かれたメニューを理解できません。「注文したメニューと違うものができた」などのトラブルも少なくありません。また、イスラム教徒やベジタリアンなど、摂取に制限がある訪日外国人観光客には、受け入れ側の理解や準備が不足していたために、深刻なトラブルが起こる可能性があります。豚、鶏、牛などのイラストを表示して見せる「ピクトグラム」は、料理のイメージ、食材（アレルギー食材）などを可視化することができ、視覚で理解できるので非常に効果的です。外国語表記はもちろんですが、イラストや写真を大きく記載すれば、訪日外国人観光客の満足度を高めることが可能になります。

●世界のベジタリアン人口

国際機関などによる包括的な調査は行われていないが、さまざまな団体やメディアの調査から推測すると、中でも全人口に占めるベジタリアンの割合（約40%）とインドが群を抜いている。インドの主要宗教であるヒンドゥー教、およびジャイナ教が肉食を強く戒めていることに大きく関係している。また、台湾も全人口の約13%とベジタリアンが多いことは特筆され、これもまた肉食を禁ずる大乘仏教と道教の影響が大きく寄与している。ヨーロッパ、北米での高い健康意識や動物愛護の視点からベジタリアンになる人が増加しており、ニュースサイト「the LOCAL」の記事によればスウェーデンでは2010年から2014年の5年間でベジタリアンの割合が4%増加し10%とスウェーデン人の10人に1人になっているなど、欧米各国でも同様に世界中で増加の一途をたどる。



インバウンド対応事務局調べ

2-4 多言語対応ツール編

訪日外国人観光客のための 飲食店用接客ツール

訪日外国人観光客の増加に伴い、大手チェーン飲食店や老舗レストランなどでは、多言語に対応した専任のコンシェルジュが常駐していますが、個人経営や小売店では簡単に人を雇い入れることはできません。

そんな飲食店から「多言語に対応できない」「上手にコミュニケーションする自信がない」という相談が多く寄せられたことから、アサヒビール株式会社が接客ツールを開発しました。

提示したボードを訪日外国人観光客が指で示す、指さし形式の「外国人お客さま用コミュニケーションツール」。入店時、注文時、食事中、会計時とシーン別になっており、それぞれに必要な最小限の「会話形式の文章」が記載されています。店にないメニューや対応不可能な文章や単語にはあらかじめ削除しておきましょう。

- ①**入店時** 事前予約か否か、待ち時間、何名来店か、禁煙喫煙をうかがうことが可能です。
- ②**注文時** ドリンクか食事か、メニューを希望されているかをうかがうことが可能です。ほかメニューの価格、お勧めメニュー、追加オーダーも承れます。さらにアレルギーなど苦手な食材、宗教上の理由で食せない食材をうかがうことが可能です。
- ③**食事中** フォークや箸、取り皿から調味料まで必要とされているアイテムをうかがうことが可能です。オーダーが通っていない場合、オーダーキャンセルなどのご希望もうかがうことが可能です。
- ④**会計時** クレジット、現金、トラベラーズチェックなど支払い方法をうかがうことが可能です。

英語、韓国語、タイ語、中国語（簡体字、繁体字）の4カ国語に対応。全国約5000店舗に配布したほか、国ごとの食の好みや宗教上のルールに基づき、食材やインバウンド対応などを紹介する「飲食店おもてなしガイドブック」も制作しています。

訪日外国人観光客の目的は「日本食」であり「飲食」です。したがって飲食店のサービス向上が日本のイメージアップにも結びついています。心のこもったサービスを提供するためにも、外国人観光客の言葉が分からなくても、このようなツールを使用して海外のお客さまに満足度の高い対応を心がけましょう。

本施策のポイント

ツールにアレンジを加え、POPやポスターでアピール

コミュニケーションツールの活用は訪日外国人観光客とのオーダーミスなども防ぐことができ、スムーズな接客を促すものです。接客を重ねたうえでツールを改良していきましょう。アイテムが足りなければ写真画像をプラスする、必要のない項目は削除して、ご自身のオリジナルツールに仕上げていくことで、満足度の高いサービスが可能になります。またPOP、のぼり、ポスターなどを活用し、お勧めメニューなど、店舗がアピールしたいことを掲示することも傾倒していきましょう。

表紙

外国人お客さま用 英語 / English

コミュニケーションツール

※本図はあくまで参考例であり、実際の店舗に合わせたアレンジが推奨されています。必要に応じて調整してください。

スタッフとのコミュニケーションに必要な箇所を指してお使いください。
Please indicate the expressions you need to communicate to staff.

入店時 On entering

事前に予約をしています We have a reservation.	待ち時間を教えてください Please tell us expected waiting time.	禁煙席 / 喫煙席をお願いします We need a non-smoking / smoking room.
[] 名でお願いします We are [].	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0	

注文時 On ordering

ドリンクのメニューを見せてください Could you show us the beverage menu?	ドリンクのオーダーをお願いします Would you please take our beverage order?
料理のメニューを見せてください Could you show us the food menu?	料理のオーダーをお願いします Would you please take our food order?
これはいくらですか? How much is this?	おすすめのメニューを教えてください What is your recommended menu?
	追加の注文をお願いします We want to make another order.

注文時 On ordering

[] が苦手です
I am sorry but I am not keen on [].

※本図はあくまで参考例であり、実際の店舗に合わせたアレンジが推奨されています。必要に応じて調整してください。

牛 Beef	豚 Pork	鶏 Chicken	魚 Fish	イカ Squid
タコ Octopus	エビ Shrimp	カニ Crab	貝類 Shellfish	卵 Egg
牛乳 Milk	はちみつ Honey	アルコール Alcohol beverages		

裏面にもご覧ください
Please see the back side.

裏表紙

外国人お客さま用 英語 / English

コミュニケーションツール

※本図はあくまで参考例であり、実際の店舗に合わせたアレンジが推奨されています。必要に応じて調整してください。

スタッフとのコミュニケーションに必要な箇所を指してお使いください。
Please indicate the expressions you need to communicate to staff.

食事中 During meal

[OO] を持ってきてください
Could you bring us [] ?

※本図はあくまで参考例であり、実際の店舗に合わせたアレンジが推奨されています。必要に応じて調整してください。

メニュー Menu	スプーン Spoon	ナイフ Knife	フォーク Fork
ばし Chopsticks	レンゲ Chinese ladle	グラス Glass	お水 Water
取り皿 Serving plate	灰皿 Ashtray	ライター Lighter	塩 Salt
コショウ Pepper	しょうゆ Soy sauce	子供用イス Kids' chair	子供用食器 Children's tableware

注文したものがまだ来ていません My order has not arrived yet.	注文したものをキャンセルしたいです Could I cancel my order?	トイレまで案内してください Please take me to the washing room.
--	---	--

会計 Billing

お会計をお願いします Can I have the bill?	現金で支払いをお願いします I want to pay in cash.
クレジットカードで支払いをお願いします I want to pay by credit card.	トラベラーズチェックで支払いをお願いします I want to pay by traveler's check.

コミュニケーションツールとして指さし会話ボードを導入
(出典: アサヒビール株式会社発行「外国人お客様用コミュニケーションツール」)

2-4 多言語対応ツール編

ウェブ簡単ステップで多言語メニュー作成

訪日外国人観光客のためのメニュー作成を検討しているのであれば、福岡観光コンベンションビューローの「Fukuoka Gourmet Navi」(福岡市多言語メニュー作成サイト)を参考にはいかがでしょうか。

福岡市では、いち早くインバウンド対応の必要性を感じ、2004年にこのサイトを立ち上げました。翻訳言語は、「英語」「韓国語」「中国語簡体字」「中国語繁体字」の4言語に対応しており、「メニュー作成」のボタンをクリックして、お店で取り扱っている料理のカテゴリ、商品名を選択し、「作成ボタン」を押すだけで、料理名が4つの言語に翻訳されて表示されます。一度に複数の料理名を変換することも可能で、メニューの作成からプリントアウトまで手軽にできるのが魅力です。また、「メニュー表紙のダウンロード」のボタンをクリックすれば、メニューの表紙のダウンロードもラクラク可能。もちろん、料理の写真などの挿入もでき、見やすくわかりやすい多言語メニューが簡単に作成できます。

このような多言語作成ソフトは、ほかの自治体でも導入検討していると思いますが、早急な対応が必要です。料理名の翻訳変換だけでなく、アレルギー特定原材料を含む食材リストや、気をつけなくてはならない食習慣や調理法など、インバウンド対応に必要な情報を合わせてサイトに掲載することで、情報の共有が広まり、より理解を深めることが可能になります。

また、訪日外国人観光客向けの「外国人メニューのある飲食店検索サイト」と連動することも重要で、広く情報を公開することで、観光客はニーズに合った飲食店が手軽に検索でき、飲食店側も集客につながるなど、観光客・飲食店双方に有益となります。

サイトにはほかにも、中国、韓国などの国別食習慣、イスラム教、ヒンドゥー教、ベジタリアンなどの宗教・習慣別食に対する禁止事項や注意点、各国の敬称、食物アレルギーについてなど、訪日外国人観光客対応に有益なコンテンツを盛り込むことで、いっそう外国人へのおもてなしが充実し、訪日外国人観光客に安心して日本の食事を楽しんでもらえるのではないのでしょうか。



福岡観光コンベンションビューローの「Fukuoka Gourmet Navi」(福岡市多言語メニュー作成サイト)

👉 URL: http://welcome-fukuoka.or.jp/menu_create/

本施策のポイント

ウェブモバイルで簡単翻訳を可能に

メニュー翻訳については福岡観光コンベンションビューローのみが行っているわけではありません。リーズナブルな価格設定でメニュー翻訳を行う事業者もあります。

またホームページを持っているのであれば、「翻訳ツールサイト」で、ウェブサイトへ各国語への自動翻訳機能を加えることが可能です。ほかモバイルで翻訳メニューを紹介可能なソフトやネイティブの発音ができる!デジタルアプリを提供している事業者も登場しています。

ほか「グルメ系口コミサイト」もインバウンド対策として多言語の対応に乗り出しました。それぞれのサイトなどを調べて、飲食店にあった方法を画策して有効活用していきましょう。



訪日外国人観光客対応「接客指差し会話」®ツール (出典:株式会社情報センター出版局)

👉 URL :<http://biz.yubisashi.com/>