

多言語対応・ICT化推進フォーラム 「飲食店がインバウンド集客で成功する方法」

講師：株式会社船井総合研究所 フード支援部 部長 上席コンサルタント 二杉 明宏氏

2019年12月24日、「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」は多言語対応の取組事例を広く共有・発信するため、「多言語対応・ICT化推進フォーラム」を開催しました。

講師として経営コンサルティング会社の船井総合研究所（以下、船井総研）の二杉明宏氏が登壇し、外食業界が縮小していく中で、訪日外国人を集客するためにはどのような施策が必要なのかを話しました。

外食業界は1997年の約30兆円をピークに市場が縮小し、現在は約25兆円程度となっています。一方で、飲食店の有効求人倍率は他業界平均の約2倍あり、従業員の確保が厳しい状況が続いています。そのような市場環境の中で成長を遂げていくためには、労働環境を改善するとともに、ICT化を推進し、年々増加する外国人観光客に利用してもらうことが大切です。そのために必要となるのが、利用客とのコミュニケーションの改善だと二杉氏は述べます。船井総研の調査では、日本での食事を楽しみにしている訪日外国人は多いにもかかわらず、実際の利用では、飲食店スタッフとのコミュニケーションにストレスを感じていることが分かりました。こうした結果から、会話でのコミュニケーションは多言語による対応を前提に考え、食事マナーなど食文化の違いをわかりやすく伝えることが必要になります。

訪日外国人が多く訪れる飲食店は、すでに外国語が話せるアルバイトの採用を行っていたり、翻訳ツールの導入を行っている店舗です。また、決済手段を電子化することで、ストレスなく支払いができるようにし、多言語のメニューを店頭には設置し店内を和風の内装にするなど、「日本らしさ」「和のテイスト」を演出することも、外国人の店舗選択のきっかけになります。

二杉氏は「観光で訪れた外国人は、どのお店に行ったらよいかわかりません。そのため口コミサイトやSNSで情報を集めて、観光客の評価が高い店舗を選ぶ傾向があります。そこでしかできない体験を提供することで、良い口コミを発信してもらうことが大切になります。」と話します。同時に大切なのが、そこで働く従業員のマインドセットです。ツールだけに頼らず、利用客はどこにストレスを感じているのか、どんなところに期待しているのかをしっかりと検証することで、利用客を増やすことにつながります。一度ですべてを行うことは難しくても、できることから始めることで、効果を実感でき、また厳しくなっていく業界で生き残っていくことにつながっていきます。



(令和2年2月作成)

問い合わせ先

問合せ先：株式会社船井総合研究所 フード支援部 TEL：03-6212-2921（代表）

船井総合研究所フードビジネス専門サイト「フードビジネス.COM」：<https://funai-food-business.com/>