

愛媛県

インバウンドへの情報伝達方法と良質な接遇の必要性を助言

支援概要

■支援の経緯

愛媛Mグルメガイド星付き店の会は、2018年の春にMグルメガイド愛媛版に掲載されたM市一番町から三番町に店を構える11店舗の星付き店からなる任意団体である。現在抱えている課題はMグルメガイドに掲載されたが、インバウンドが増えておらず、言語対応などインバウンドを受け入れる体制が整っていない点である。専門家による支援によって対応を整備し、インバウンドの増加と消費額の向上を図っていききたい。

■専門家による具体的な支援内容

専門家であるM氏からはインバウンドが増えていない原因は、インバウンド客へ上手く情報の伝達が行えていない点にあると指摘。消費額が比較的多いインバウンド層がよく閲覧しているポケットコンシェルジュへのサイト開設を行い、ターゲットを絞って情報発信を行うべきであると助言を行った。またインバウンドへの言語対応ができる人材が不足している点については対処療法として言語翻訳機のポケットクの利用で対応が可能であると助言。ただしインバウンドは日本独特のおもてなしの文化を体験したいとニーズを持って来店することが多いので、言語対応ができる人材採用を行い、良質な接遇を行うことが良い口コミとなり、結果としてインバウンドの増加につながると助言を行った。

支援の効果

支援を受けるまでポケットコンシェルジュの存在を知らない店舗が多かったが、支援後さっそくサイトの開設を検討する店舗が出てくるなど具体的なアクションに繋がる支援となった。



専門家の声

広島や東京・大阪などに比べると、愛媛はまだ飲食業界を取り巻く環境や規模が小さいと感じています。当事業はひとまず終了となりますが、中国地方豪雨災害による被災地の経済の落ち込みは激しいので、様々な支援を行い、愛媛県の食文化向上と観光集客増加を目指したいと考えております。

団体の声

新しい発想と今後の展開について、視野が広がる有意義な支援を受けました。今回の支援を契機にしてターゲットを絞った情報の発信を行い、インバウンド対応のできる人材確保に予算を講じてインバウンド客が増加する好循環を作っていきたいと思っています。