

インナー大会プレゼン部門 2016 専用企画シート

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。

大学・学部・所属ゼミナール名 (フリガナ)		
フリガナ) トウヨウダイガク	フリガナ) ケイエイガクブ	フリガナ) ナカノゼミナール
東洋大学	経営学部	中野ゼミナール

※チーム名は参加申込書に記入した名称を記入してください。

チーム名 (フリガナ)	代表者名 (フリガナ)	チーム人数 (代表者含む)	PPT 動画 (有・無)
フリガナ) シーチーム	フリガナ) サトウダイキ	5	無
C チーム	佐藤大紀		

研究テーマ (発表タイトル)
日本のおもてなしを世界に～飲食店サービスの提案

※必ず<企画シート作成上の注意>を確認してから、ご記入をお願いいたします。

1. 研究概要 (目的・狙いなど)

現在、訪日外国人の数が増えており、さらに今後も増えると予想されています。外国人が日本に来る目的の1位に「日本食を楽しむこと」が挙げられていますが、飲食店における従業員と訪日外国人とのコミュニケーションが上手くいっていない事例が散見されます。そこで私たちは、訪日外国人が多く来る飲食店においてどのような点がコミュニケーションにおいて問題なのかを明らかにし、どのようにすれば従業員の多言語に対応した接客の質を向上することが出来るのか、について研究を進めました。

2. 研究テーマの現状分析 (歴史的背景、マーケット環境など)

訪日外国人が年々増加 (データ) し、その目的として1位:日本食を楽しむ(約80%)、2位:都心部で買い物を楽しむこと(約65%)が上位に挙げられております(観光庁2012)。そこで、飲食店側は訪日外国人に対して、簡単なフレーズやジェスチャーを覚えさせていたり、メニューを多言語表記にしたりなどの対応策を行っている飲食店も増えてきました。

3. 研究テーマの課題

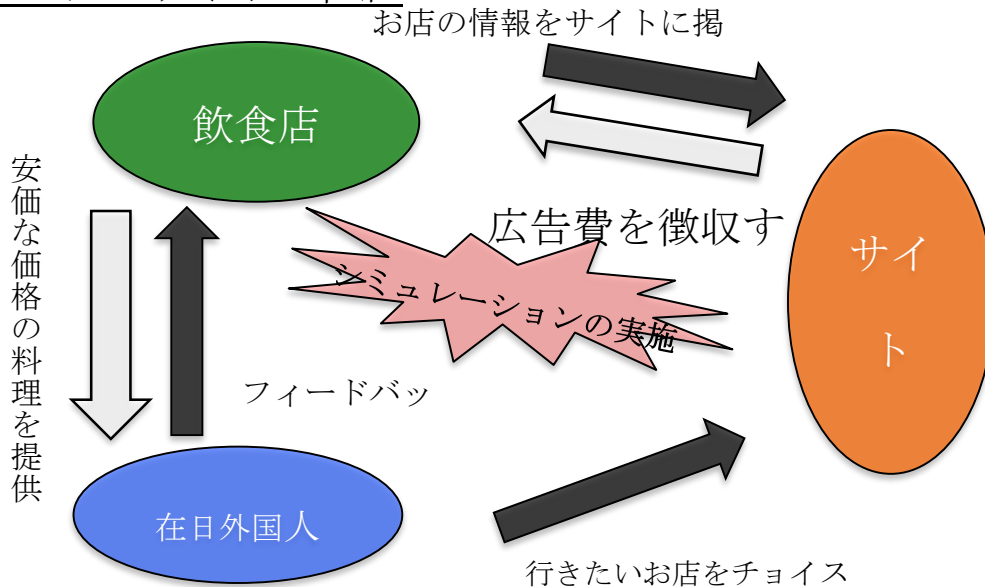
飲食店は上記のような対応策を行っているにもかかわらず、訪日外国人は不満を抱えています。観光庁(2016)によると、訪日外国人が旅行中に困っていることが、施設などのスタッフとのコミュニケーションが図れない(37%)とあります。つまり、メニューの多言語表記などではコミュニケーション上で限界があり、サービスが中々向上しないという課題があると私たちは考えます。実際に、浅草などの訪日外国人が多く来る飲食店にアンケート調査を行なったところ、「文化の違いなどの細かい説明が出来ない」「英語だけでなく、中国人などの来客も増え多言語での対応が出来ない」といった声が挙がりました。メニュー表記を多言語で行なうなどの簡単な対応は少数の外国人には対応出来ていましたが、現在のような多くの訪日外国人が来るような状況では、そのような対応では間に合わなくなってきています。そこで必要とされているのが外国語でのコミュニケーションです。しかし、

飲食店において外国語を話せる人材が不足しており、その育成も困難な状況であるということが課題として挙げられます。

4. 課題解決策（新たなビジネスモデル・理論など）

上記の訪日外国人が飲食店に抱える不満や飲食店側の訪日外国人に対するコミュニケーション上の問題を解決するために、在日外国人モニターサイトを提案します。サイトの概要は以下の図のようになります。

モニターサイトの仕組み



【お店側】お店側はサイトに登録し、どの言語を必要としているか・人数・報酬などの項目を掲載し、お店側が指定した日時に在日外国人にきてもらい、そこで接客シミュレーションを行います。シミュレーションが終わった後には、来てくれた在日外国人の方に感想を述べてもらったり、評価シートを書いてもらい、フィードバックを受けることができます。

【在日外国人の方】在日外国人の方はサイトに登録し、条件に当てはまる自分の行きたいお店を選ぶことができます。お店に行こうと決めた際には、サイトを通して予約し、実際にお店に行った時に言葉遣いやどのような対応をしたら良いのかということに従業員に伝えながらシミュレーションをして頂きます。そして最後にお店側にフィードバックをしてもらいます。

このプランは、【在日外国人】【お店】【サイト】の三者にそれぞれメリットがあります。在日外国人は多くのお店から自分の行きたいお店を選ぶことが可能であり、低価格で料理を楽しむことができます。お店側は在日外国人とのシミュレーションを行うことで従業員の接客の質が向上します。そしてサイト側はお店から広告料をもらうことができます。このように三者がメリットを享受することが可能であり、また、研究の課題であった飲食店の従業員が訪日外国人に対して接客する上でのコミュニケーション上の課題も解決することができます。

5. 研究・活動内容（アンケート調査、商品開発など）

訪日外国人が多く来る飲食店の従業員の方へのアンケート調査

概要 場所：仲見世通り(8月29日 10:00~12:00 n=22)/竹下通り(8月29日 10:00~13:00 n=9)

- ・外国人のお客さんは一日にどれくらいきていますか⇒平日 6.7割 平日 5割程
- ・外国人のお客様に接客する上で困っていることは何かありますか
⇒細かい説明、コミュニケーション、文化の違い、多言語対応
- ・外国人に対して行っている対策は何かありますか⇒外国語のメニュー、ジェスチャーやフレーズを覚える

概要 場所：仲見世通り(9月22日 9:00~13:00 n=20)

- ・私たちの提案したサイトがあったら利用したいと思いますか⇒利用したい(70%) 利用したくない(30%)

- ・なぜこのサイトを利用したいと思いましたが⇒接客の練習の場を増やしたい
- ・なぜこのサイトを利用したくないと思いましたが⇒従業員の数が少ないため、やろうと思っても出来ない

東洋大学の留学生へのアンケート調査

概要 場所：東洋大学(9月20日 12:00～16:00 n=30)

- ・私たちの提案したサイトがあったら利用したいと思いますか⇒利用したい(87%) 利用したくない(13%)
- ・なぜこのサイトを利用したいと思いましたが⇒割引があるから、英語対応の飲食店がわかる
- ・なぜこのサイトを利用したくないと思いましたが⇒日本食が好きではなく、行く機会がない
- ・日本の飲食店を利用する際に困っていることはありますか⇒お店が英語対応しているのかわからない

上記のアンケート結果より、飲食店において訪日外国人の方との間に問題生じてしまっており、現状の対応策では限界が来てしまっています。そのような状況の中で、私たちの提案に対して飲食店・在日外国人両方のニーズがあることが明らかになりました。

6. 結果や今後の取り組み

外国人が多く来る浅草にある飲食店へのアンケート調査、東洋大学の留学生へのアンケート調査によって、このサイトを利用したいと思いませんかという質問に対し飲食店側は7割が、そして東洋大学の留学生側は約9割の人が利用したいという結果になりました。よって、この提案に対するニーズはあるという結論に至りました。

7. 参考文献

DIAMOND online(2016) 『外国人観光客が感じた二大不満は「英語」「WiFi」』

<http://diamond.jp/articles/-/88123> 2016年8月19日検索

ぐるなび(2015)

「外国人客受け入れに積極的なのはアジア・焼肉・エスニック系飲食店」

<http://www.gnavi.co.jp/company/release/2015/20150724-9613.html> 2016年8月19日検索

観光庁(2012) 「外国人旅行者の日本の受入環境に対する不便・不満」

<http://www.mlit.go.jp/common/000205584.pdf#search=%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%BA%81+%E5%A4%96%E5%9B%BD%E4%BA%BA+%E4%B8%8D%E4%BE%BF> 2016年8月19日検索

観光庁(2016) 「訪日外国人観光客が日本に来て困ったこととは？」

<http://www.mlit.go.jp/common/001115689.pdf> 2016年8月19日検索

リクルートライフスタイル(2014) 「外国人が好きな「日本食」、スシ・テンプラはもう古い!? 訪日観光客を魅了する新定番は、アレだった! 訪日観光経験者600名に聞いた「日本食でおいしかったもの」1位は日本の国民食。ソース味のあのメニューも大健闘！」

http://www.recruit-lifestyle.co.jp/news/pressrelease/gourmet/nw8531_20141215 2016年8月19日検索

インナー大会プレゼン部門実行委員会への連絡事項

<企画シート作成上の注意>

※本企画シートは審査の対象となります。

※本企画シートは、「日本語」で書かれたものとし、1チーム・1点提出してください。

※本企画シートの項目に沿って、ご記入をお願いいたします。各項目に文字数制限はありませんが、1~7以外の項目を追加することは「不可」とさせていただきます。

※本企画シートは、インナー大会プレゼン部門実行委員会への連絡事項と企画シート作成上の注意を含め、3ページ以内に収めてください。実行委員会から審査員に渡す際は、A4サイズでプリントし、3ページ目までをお渡しします。

※大会参加申込み時点から、「参加メンバー」の変更があった場合、上記「インナー大会プレゼン部門実行委員会への連絡事項」に記入してください。なお、参加申込書提出時からのチーム名変更は「不可」とさせていただきます。

※企画内容は、未発表の(過去に他誌・HPなどに発表されていない)ものに限りです。ただし、学校内での発表作品は未発表扱いとなります。

※商品写真、人物写真、音楽などを掲載・利用する場合、必ず著作権、版権の使用許諾を得てください。日本学生経済ゼミナール関東部会・日経BP社・日経BPマーケティング社は一切の責任を負いません。

※書籍や新聞等の文献から引用した場合は、出典先(使用した文献のタイトル・著者名・発行所名・発行年月など)を明記してください。統計・図表・文

書等を引用した場合も同様に明記してください。また、Web サイト上の資料を利用した場合は、URL とアクセスした日付を明記してください。
※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。