

もうインバウンド観光客の接客は怖くない！
『言葉の壁を越えて「おもてなしの心」を伝えるスゴイ仕組み』の提供開始
店舗スタッフの悩みを解決し、楽しいショッピングのひとときをサポート

株式会社クリエイティブアルファ(所在地:東京都港区・代表取締役:田代章)は、アパレルや飲食の店舗スタッフ向けに、お店ですぐに活かせるインバウンド観光客接客研修『言葉の壁を越えて「おもてなしの心」を伝えるスゴイ仕組み』の提供を開始しましたのでお知らせします。

この研修は一方通行の座学ではない「遊び脳」を刺激する体感型研修で、語学や外国人に対する苦手意識が作る心の壁を壊すことが最大の特徴です。外国人に対する心の壁を払拭し、楽しみながら自然と接客に必要な会話が身に付く英会話研修や、言葉の壁を越えてコミュニケーションできる「ゆびさしコミュニケーションカード」をはじめとする三つのワークショップなどの「スゴイ仕組み」により、店舗スタッフに共通する接客の悩みを解決し、明日からでも海外からのお客様に日本の「おもてなしの心」を伝えられるようになるお手伝いをします。



◆社会背景

今や訪日外国人客数は年間 1,300 万人に達し(日本政府観光局(JNTO)発表より)、さらに増加し続けています。円安の後押しやビザの緩和、プロモーション強化など数々の訪日促進策が奏功し、国家プロジェクト「観光立国推進基本計画」が目標とする、2020 年までに 2,500 万人という目標へ確実に近づいています。

国土交通省官公庁の「訪日外国人の消費動向」(2014 年 1-3 月期 報告書)によると、訪日旅行者の買い物場所は、「スーパー・ショッピングセンター」が 63.3%とトップで、最も満足した購入商品については、飲食に続き「服・かばん・くつ」などのファッションアイテムが挙がっています。(図表-1)

【 図表-1 最も満足した購入商品 (韓国・台湾・香港・中国・米国平均) 】

| | | | | | | | |
|-----------|-----------------|------------|----------------|----------------------------|-----------------|------------------------|------------|
| 飲食 40% | 服/かばん/くつ 12% | 菓子類 10% | 電気 製品 6% | マンガ アニメ キャラクター 4% | 化粧品 香水 4% | その他 食料品 飲料 4% | その他 21% |
|-----------|-----------------|------------|----------------|----------------------------|-----------------|------------------------|------------|

しかしながら残念なことに、彼らが「日本での観光で困ったこと」、「驚いたこと」については、言語に関する問題が多数ランクインする結果となっています。

- ・英語を話せる人が少ない 36.6%
- ・言葉(自国語)が通じない 32.4%
- ・看板などの表示が日本語で読めない 31.1%

※ リクルートライフスタイル発行『じゃらん』「訪日旅行者の実態調査」(2014年8月25日～9月3日実施)

一方接客する側の視点から見てみると、7割強が「外国語しか話せないお客様への接客経験があり」、そのうちの8割は“おもてなし”が不十分であったと感じています。多くの接客従事者が、インバウンド観光客に対する経験を持ちながらも、「言葉の壁」のためにその力を十分に発揮できなかったと感じていると言えるでしょう。

【図表-2 外国語しか話せないお客様への接客について(単一回答形式)】



※株式会社GABA 接客業に従事する1,000人を対象とした「英会話による“おもてなし”に関する調査」(2014年3月4日～11日実施)より

◆ 『言葉の壁を越えて「おもてなしの心」を伝えるスゴイ仕組み』とは

接客スタッフが外国人のお客様に対して感じる「十分なサービスが提供できない」という意識の正体は、実は言葉の壁ではなく、語学や外国人に対する苦手意識が作る「心の壁」です。この心の壁を壊すことで、言葉の壁を越えてお客様に「おもてなしの心」を伝えるスゴイ仕組みを盛り込んだインバウンド観光客接客研修を構築しました。

インバウンド観光客がもたらすビジネスチャンスをつかむために、ショップスタッフに向けて、二つの視点に基づいたすぐにも実践できるインバウンド対策を実施いたします。

【1】従業員満足度 ES(モチベーションアップ型)研修

スタッフが興味を持ちやる気スイッチを入れるまでの、従業員満足度 ES(モチベーションアップ型)を切り口とした研修で、スタッフの「楽しい！」を「やる気」につなげることを目的としています。

国際線チーフキャビンアテンダントを講師に迎え、一から英会話を勉強しなくてもポイントさえつかめれば外国人のお客様とコミュニケーションできる楽しさを体感します。「英語なんて話せない…」と心の壁を作らずに、お客様と繋がりとうとする気持ちを一番に考え、『楽しくなる！やる気になる！！売場で役立つ英会話』を学ぶことでスタッフに「わかった！」、「自分にもできる！」を感じてもらいます。この「わかる」、「できる」がスタッフのモチベーションを高め、「自ら考え動く」レベルに引き上げます。

【2】顧客満足度 CS(戦略的対策&実践型)研修

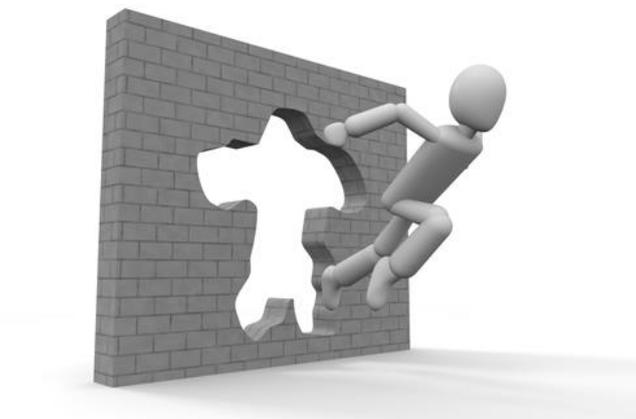
インバウンド観光客への接客の重要性の説明から始まり、危機提起から実践までを網羅した顧客満足度 CS(戦略的対策&実践型)を切り口とした研修です。

研修の前半でインバウンド観光客の消費動向について再確認、情報共有することで研修の意義を確認し、続くワークショップに向けて受講するスタッフの心を開きます。

その後 3 つのワークショップにより「心を伝える」、「相手に伝わる」を体感します。言語に関する課題解決や苦手意識を払拭し、文化の違いを学ぶことで外国人に対する心の壁を壊します。そして心と言葉の壁を越えて日本的「おもてなし」を自然に実践できるグローバルな対人センスを開発、接客シーンの強化を図ります。

【3つのワークショップ】

- ① 言葉を越えたコミュニケーションへの気づき・共感を引き出す「バケーションの記憶の共有」
- ② 今日から接客に活かせる「4ヶ国語 5大用語トレーニング」
- ③ 指差しでコミュニケーションする「コミュニケーションカードトレーニング」



■ 会社概要

商号 株式会社クリエイティブアルファ
設立 1994年6月
資本金 1億円
代表者 田代 章
所在地 東京都港区浜松町 1-2-14 ユーデン浜松町ビル 5階
TEL:03-6402-7757/FAX:03-6402-7575

【CAグループ】

株式会社クリエイティブアルファ(人材教育事業 / 飲食事業 / 店舗運営コンサルティング)
株式会社シーエーリーディング(内装施工事業)
株式会社シーエーコマンドジー(設計デザイン事業)
株式会社シーエーセールススタッフ(人材派遣事業 / 人材紹介事業)
株式会社シーエーヒューマンリソース(香港における求人サイト運営 / 人材紹介事業)
株式会社鎌倉ベーカーリー(ベーカーリー事業)

■ 本件に関するお問合せ先

株式会社クリエイティブアルファ 広報室 松葉谷 維子
TEL:03-6402-7573 / FAX:03-6402-7574
E-MAIL:kouhou@ca-group.jp
URL:<http://www.c-alpha.com/>