

訪日観光客への接客・対応力の強化に向けた

ミステリーショッピングリサーチ

インバウンド覆面調査のご案内

インバウンド覆面調査では、実際に外国籍モニターが来店し、日本語以外の言語を利用して接客対応を調査します。言葉が通じないというシチュエーションが想定される中、お客さまにどのように対応し、それが外国人のお客さまの目にどのように映っているのか、これまでの覆面調査とは異なる価値を提供します。



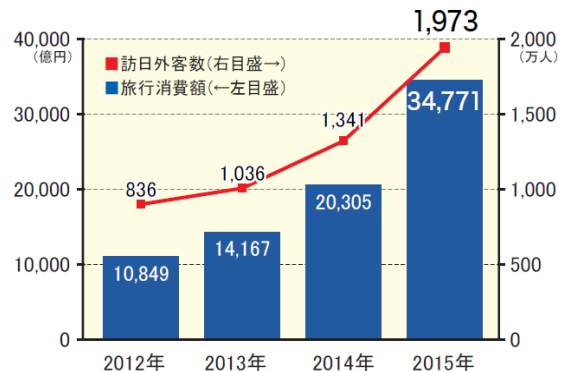
世界に認められる『日本のおもてなし』で訪日観光客の方々が感動満足するお店に

2015年の訪日外客数は前年比47.1%増の1,973万7千人(日本政府観光局発表)、また、旅行消費額は3兆4,771億円(国土交通省観光庁発表)と推計されました。日本政府は2020年までに訪日外国人数2000万人、観光消費額4兆円という目標を掲げており、外国人のお客さまとの良好な関係を築いていくことが求められています。日本の『おもてなし』を世界にアピールをしようという動きが国をあげて高まっている今、注目されているのは、まさにサービス業の最前線で働くスタッフさんのホスピタリティ向上です。

「インバウンド対策研修」では、外国籍の講師が具体的な活動・事例をお伝えします!

「インバウンド覆面調査」と組み合わせて実施する「インバウンド対策研修」では、訪日観光客の来店を促し販売に結びつけるための取り組みを学びます。言葉が通じない外国人のお客さまへの対応力を向上させることは、多様化していくニーズにお応えしていくための視点を養い、一人ひとりのお客さまに向き合うスタッフ育成につながります(右:研修風景)。

■訪日外客数と旅行消費額の推移



出典:国土交通省観光庁(訪日外国人旅行者数)、日本政府観光(訪日外国人旅行消費額)資料をもとに作成



●受付窓口

あいおいニッセイ同和損害保険 株式会社

東京都渋谷区恵比寿1-28-1TEL(大代表):03-5424-0101

●企画・運営(診断実施)

株式会社 MS&Consulting

東京都中央区日本橋小伝馬町4-9 TEL(代表):03-5649-1185