

これからの売上を左右するのは 観光客、事前に準備をしておこう！

新型コロナウイルス感染症の影響により、観光需要も様変わりしましたが、
徐々に観光業も動き始めています。

そこで、本セミナーでは、世界水泳などの国際大会はもちろん、来たるべく
観光需要に備え、事前に準備すべき基本的なことをお伝えします。

旅行者を取り込んで売上アップに繋げましょう。

① 個人旅行が進展、少人数のプライベートツアーが増加

密を避けて「清潔」「安心安全」を求める → 団体旅行が減少

② 1回の旅の価値が向上

今回来福する旅行者は、準備万端、存分に楽しむつもりです。消費したくなる体験を提供しましょう

③ 旅はより滞在型へ

業務関連や、前後に仕事を入れるワーケーションも増えています。福岡市もワーケーションを促進

④ 食を中心に「多様性」がキーポイント

コロナ禍の影響もあり、世界的にベジタリアンが増加。

⑤ スマホファースト、デジタル化が当たり前

お店探しから、翻訳、通訳、決済、口コミ拡散まで、スマホで行います

⑥ 「持続可能（サステイナブル）」な視点が重要！

エコやリサイクル、地域の素材、食材を使っているか、特に欧米系は気にして選んでいます。みなさんの対応がみられています。

旅の感動 本質は変わらない

**みなさんの対応が
福岡の印象を決めます**

普通の暮らしぶりを楽しみたい旅行者

地元の人との交流を求めている

あなたと触れ合うことで「福岡」が好きになる

みなさんは世界のファンを作る「福岡の観光大使」

① 特別扱いは必要ありません。いつもの接客と笑顔で

相手は日本の文化を楽しみに旅行にきています。

完璧な言語対応を求めているわけではありません。配慮は必要です。

② 言葉は通じなくても対応する気持ちは伝わるもの

無視をされていると感じさせないように、日本語でいいから声かけを

ex) 満席のとき、日本語でもいいから声かけを

一生懸命さは伝わります。面倒に思っていることも伝わります。

③ 外国人は日本での習慣やルール、マナーは知らないと思って対応を

自分が海外に行ったときのことを思い出してみましよう。

料理の食べ方、作法などわからないことは伝えていきましょう。

④ 自分たちの魅力や商品を自信をもってすすめてみましょう。

① **子どもの頭をさわること**

世界の多くの国では、「子どもの頭には精霊が宿る」などと信じられています。「かわいい」という気持ちから触る日本の感覚とはまったく違うのでご注意ください。絶対にしないようにしましょう。

② **「OK」「ピース」などのハンドサインは国によって侮辱や揶揄などを意味する。不用意にあまり使わない方がよい**

例えば「OK」のサインはフランス人にとっては「役に立たない」などの意味で失礼にあたります。日本人がよくする「ピースサイン」も(手のひらがピースをする側に向いていると)、イギリスやオーストラリアでは、侮辱や揶揄を意味します。必要がなければ、あえて指でいろんな形を示すハンドサインをしない方がいいでしょう。

③ **日本語で悪口などを言わない。**

日本にくる旅行者は、日本好きが多く意外に日本語を理解している人も多いものです。「わからないだろう」とスタッフ同士が困ったことなど日本語で話していませんか。たとえ日本語がわからないとしても、その場の雰囲気は伝わりますので、慎重に!

④ **禁煙、分煙に敏感**

「パブリックな場所では禁煙」という国も増えてきました。

禁煙か喫煙かについてはわかりやすく表記し、入店の際に最初に確認しましょう。

**(1) 試着や試食(※コロナの状況による)は積極的に!
おすすめを伝えていきましょう。**

何を買っていいか、選んだらいいかわからないという人も多いです。人気ランキングや自分のおすすめを伝えていきましょう。

**(2) どの国の人も質問や要望を伝えてきます。
値段交渉などできることは対応し、無理な場合はきっぱりと伝えて**

面倒くさがらずに、相手が何を求めているのかきいていきましょう。また、食については宗教上の理由やアレルギーなどで検討したうえでできないことはできないと伝えましょう。

(3) 写真付メニューやPOP、指差しを活用して

おすすめのメニューは写真付きで、よくきかれることはPOPなどで表記を。旅行者には、名物を組み合わせたセットメニューをおすすめ商品にすることで単価をあげることもできます。物販もまとめ買いや免税額程度のセットで促進

**(4) できるだけ税込表示(総額表示)を。
税別の場合、料金表示より高くなっている印象を持ちます。+Taxなどの表記を**

(5) 和製英語に注意!

「試食」や「試飲」をすすめるときに、「サービス」と言っていないですか。

英語で「無料」は「フリー」です。その他「バイキング」→「ビュッフェ」など