



インバウンド ^{ドアーズ} Doors 体験ストーリー

老舗寿司(鮨)店
大将・吉岡さんの場合

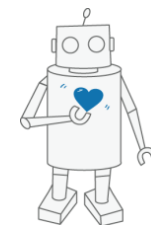
目次

- ▶ はじめに
- ▶ Doors (ドアーズ) 体験ストーリー
- ▶ Doors (ドアーズ) 詳細解説

はじめに

LOVO&CO. (ラボ) について

LOVO&CO. (ラボ) は思い通りのデザインで製品化できる、全く新しいインターネット上のMy工場(スマートファクトリー)です。クラウド上の様々なデザインと設備を利用してシームレスにアイデアを形にすることができます。LOVOの製品はすべて先端技術を用いて日本国内のオンラインFA装置(無人ロボット)で生産したMade in Japanブランドです。その革新的なプラットフォームだけでなく、製品の品質にもしっかりとこだわっています。 URL → <https://lovo.jp/>



Doors (ドアーズ) について

このたびは、体験ストーリーをダウンロードいただきありがとうございます。Doors (ドアーズ) は外国人観光客とあなたのお店を『扉(とびら)』でつなぐ、LOVO&CO.の開発したインバウンド集客対応の新サービスです。あなたのお店をGoogleマップ上で魅力的に紹介し、インバウンドを実店舗まで確実に誘導します。さらにスタッフに代わりシステムが外国人を接待するので、インバウンド対応の負担を軽減してパッケージ料金だけで外国人客を増やせます。

前半の体験ストーリーではある老舗寿司(鮨)店の大将の視点を通してサービスの内容を一緒に体験することができます。後半にはサービスの詳細な解説もご紹介します。どうぞ最後まで楽しんでいってください！

Doors（ドアーズ）体験ストーリー

老舗寿司(鮨)店 大将・吉岡さんの場合



福岡市の博多区で長年寿司(鮨)店を経営している大将の吉岡さん。時刻は夕方18時を回り、店内は徐々に混み始めてきました。

日本人客に混じって、店内にはちらほら外国人客の姿もみえます。**ここ数年店を訪れる外国人客は増え続けており、**時代の流れを感じています。



お客様が増え、店が繁盛するのは喜ばしいことです。これからも安定した経営を続けていくためには、こういったインバウンド需要もしっかりと取り込んでいく努力を続ける必要があるでしょう。

どんな国の人でも、わざわざ来店して頂く以上は絶対に満足して帰ってもらいたい。それが大将の心からの想いです。

メニューや価格の詳細は？

使われている食材は？

日本語だけで分からない…



しかし最近になって、大将の頭を悩ませる様々な問題が表面化し始めました。

まず外国人客の増加にともない、**外国語での店への問い合わせの電話**が増えました。「行き方が分からない」と言われても迎えに行く訳にもいきません。

入店後も**メニューや価格の説明、使用されている食材への質問**など、従業員が**不慣れな英語での対応を迫られる**ことが頻発するようになってきました。当然ですが、その分手間も時間も取られます。

このままでは他のお客さんにまで迷惑をかけることにもなりかねません。

常連さんから紹介してもらったコンサルタントさんなどにも相談してみましたが、どうしても費用に見合うほどの効果がイメージ出来ませんでした。



「外国人客の集客率は上げつつ、従業員の対応や教育の負担は減らしたい」。

これが大将の考える理想です。さらに言えば、店の前に英語のボードを設置したり、店内に派手な英語のメニューを貼りだしたりすることも避けたいと考えています。

店のWEBサイトもありますがお客様の流入は大手の総合案内サイトからの方が圧倒的に多く、WEBサイトを英語に対応したところで今の悩みが解決出来そうな気もしません。

難しいこととは思いながらも、なにか良い改善方法は無いものかと探していました。

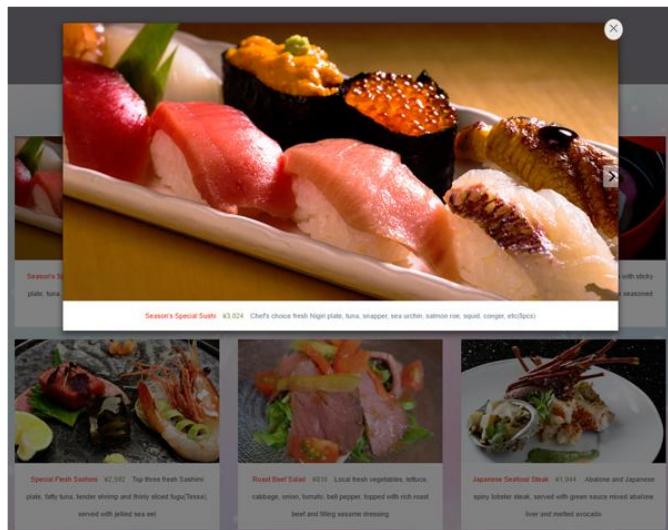
そんな時、店の事務を担当している長女がSNSでたまたま発見したのが「**Doors (ドアーズ)**」のサービスでした。





このサービスを利用し始めてからというもの、**Googleマップ**上に**店の情報が掲載**されるようになり、外国人客は**GPSに従って自国の言語で店まで勝手に案内**されて来るようになりました。

さらに店舗前には専用の**QRコードが刻印されたアクリル**と**LEDのサイン**が設置されました。外国人客はそのQRコードを読み込むことで、**入店する前に英語で説明されたメニューを予め確認**することが出来ます。



このメニューは**Googleマップ上の自店の項目にも「メニューのURL」**として**リンクが表示**されるようになり、来日まえからリサーチを行う**外国人客の意思決定にも有利に働く**ようになってきました。

日本を連想させる美しい白と赤の光は、今では店構えの良いアクセントにもなっています。



さらに入店後も**同じ内容の英語メニューを冊子で準備**しています。そのため、予めメニューについて理解できている外国人客は「**指さしのみ**」で注文が完了します。

アレルギーや宗教的に食べることが出来ない食材なども一目で確認できるようになったため、入店後に片言の英語でやり取りする従業員の手間やトラブルは大幅に軽減されました。

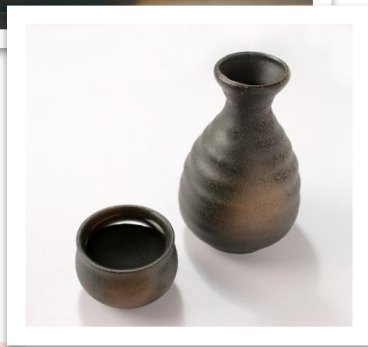
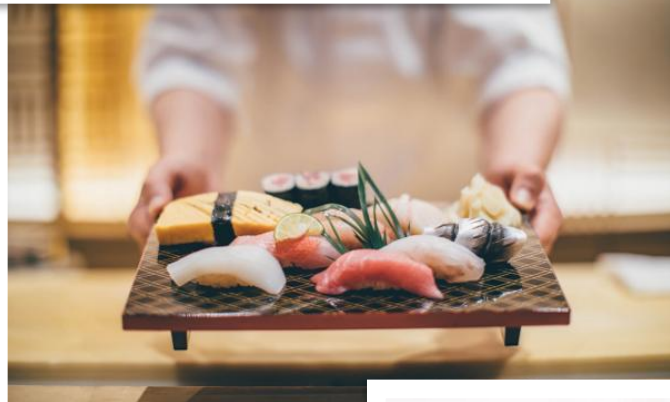
さらに付け加えると、この「Doors」のサービスのもう一つ良いところは、その「**説明文の英語の自然さ**」です。

単なる直訳ではなく、食欲をそそる表現でしっかりとアピールしてくれています。

「自作の不自然な英語メニューを出している店などに比べるとその信用度は間違いですよ」と、英語の得意な常連さんがわざわざ教えてくれた程です。



Classic Japanese Appetizer ¥1,620 Season's delicate tidbits, sugary chestnut, bitter nuts, crumbly tofu, fresh shrimp and fish, served bitter gourd



そんなことを考えながら仕事をしていると、また店の引き戸が開きました。前には少し緊張した面持ちで、1人の外国人客の方が立っています。アメリカ人の方でしょうか。

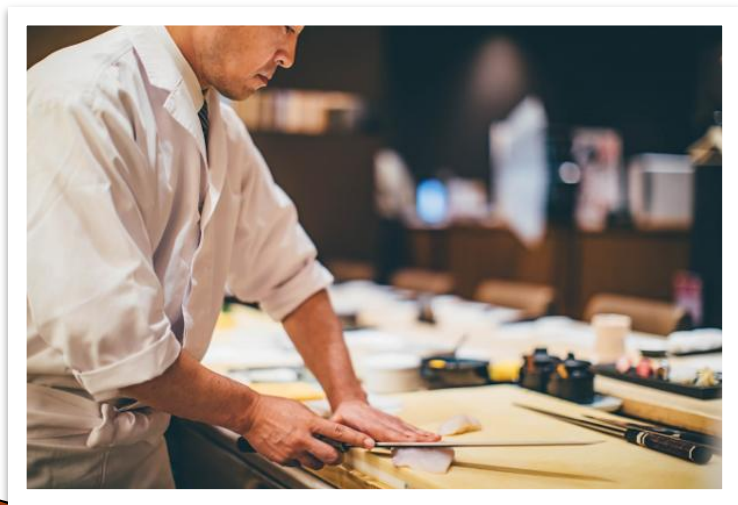
こういった状況には慣れている女将が、緊張をほぐすように笑いかけながらカウンター前の席に案内します。

さっそく渡されたメニューを見て**英語表記であることに安心**されたのか、その顔には安どの表情が浮かびます。

予めGoogleマップのメニューを見て決めていらっしゃったのか、おすすめである「季節の特上握り鮨8貫セット」と「地酒飲み比べセット」を指さしてご注文されました。

はるばる遠い国からわざわざ自分の料理を食べに来てくれたことに感謝と敬意を払いつつ、最高の仕事でその思いに応えたいと思いながらシャリを握る準備を始めます。

.....



一日の営業を終了して翌日の仕込みをしていると、事務作業を終えた長女がタブレット端末を片手に話しかけてきました。「この外国人の方、今日帰るときにアリガトウって言ってくれた人じゃない？」と言うのです。

覗き込んでみると、店のFacebookのページに「いいね!」をしている方は確かに今日の夕方に来店された外国人の方でした。**店の写真と満足してくれた旨を熱心な言葉でアップ**されています。そして、その投稿には**たくさんのフォロアーさんから反応**が返ってきています。

それを見て、大将は思わず胸が熱くなるのを感じました。誠実な仕事とおもてなしの心をもっておむかえすれば、外国人のお客様であろうとその想いはちゃんと伝わるのだなと。そんなことを考えながら、大将はまた仕込みに戻ります。明日も忙しくなりそうです。

おわり

Doors（ドアーズ）詳細解説

外国人観光客と店舗を扉でつなぐ集客サービス Doors (ドアーズ)

前半の体験ストーリーはいかがだったでしょうか？ 老舗寿司(鮨)店の大将の視点を通して、Doorsのサービスがどのようなものを体験して頂きました。後半はDoorsのサービスの詳細について解説します。

Doors (ドアーズ) は外国人観光客とあなたのお店を『扉(とびら)』でつなぐ、**インバウンド (外国人観光客) 集客対応の新サービス**です。あなたのお店をGoogleマップ上で魅力的に紹介し、インバウンドを実店舗まで確実に誘導します。



日本を訪れる外国人旅行客が困っているのは？

■ ホームページやクチコミが日本語

突然ですが、もしあなたがガイド付きツアーではなくエジプトのピラミッドを巡るふらり旅をするならどんな料理を食べますか？「せっかくなら地元で愛されているエジプト料理を味わいたい！」と思ってもアラビア語がわからないと困りますよね。日本語の全くわからない訪日客も同じように困っています。ホームページやぐるなびのクチコミの多くが日本語で写真から想像を膨らますのがやっとなのです。せっかく地元で愛され日本文化を味わえるお店が数多くあるのに訪日客に情報が届いていないのはとても残念なことです。



日本を訪れる外国人旅行客が困っているのは？

■コミュニケーションが取れない

日本でも都市部や観光地を中心に英語表記が増えているものの外国人観光客にとってはまだまだ言葉の壁は厚いようです。

レストランで日本語メニューしかなく英語を話せるスタッフが不在だったり駅で目的地までの道順を尋ねても説明不足で辿り着けなかったこともあるようです。少しの英語を話せたとしても「洋服の青山の看板を右に」と伝えるつもりで「青山」をそのまま「Aoyama Sign」や「Blue Mountain」とウツカリ直訳をしてしまって漢字の読めない外国人にはチンプンカンプンなんてこともあるそうです。



日本を訪れる外国人旅行客が困っているのは？

■メニューや食べ方がわからない

すべてアラビア文字で書かれたメニュー、何を注文すべきか困りますよね？せめて写真が載っていれば何となくどんな料理なのか想像つきますが肉料理とはわかって何の肉なのかまでは判断できません。外国人の中には宗教的に特定の食材しか口にできない人々やベジタリアンも多いようです。また「きつねうどん」の下に「Kitsune Udon」と書かれたメニューを目にしますが外国人には「きつね」も「うどん」も馴染みがありません。「Hot noodles with deep fried tofu」などの一言を添えるだけで伝わりやすくなります。



日本を訪れる外国人旅行客が困っているのは？

■なかなか尋ねるチャンスがない

外国人客が道端で尋ねたいと思っても早足で去ってゆく日本人に話し掛けるタイミングが難しいようです。確かに早足の方も多いですが中には「日本語以外は苦手」という理由からつい視線を逸らしてしまう事もあるようです。

もしも観光客がお店選びに困った際にスマートフォンやタブレットを使って現在地周辺のお薦めや評判のお店を簡単に探すことができ世界中で最も多く使われている『英語』でメニューや価格や食材などが分かり易く掲載されていたらとても喜んでもらえるはずです。



外国人観光客がお店選びから入店するまでの導線

外国人旅行客は訪日前からガイドブックやSNSのクチコミなどで行ってみたいお店を探しています。
また、Googleマップを用いて店舗写真や周辺観光スポットや駅からの距離などからお店を選んでいきます。
導線は【探す】⇒【選ぶ】⇒【移動する】⇒【見つける】⇒【注文する】の5つのポイントです。



外国人観光客をお店まで確実に誘導

導線は【探す】⇒【選ぶ】⇒【移動する】⇒【見つける】⇒【注文する】5つのポイントですが、「Doors（ドアーズ）」はこの5つのポイントを網羅する画期的なサービスです。

来店以前からお店の料理メニューを世界共通の英語で魅力的に伝え、旅行客に応じた言語でのGPSナビに沿って実店舗へ確実に導くことができます。

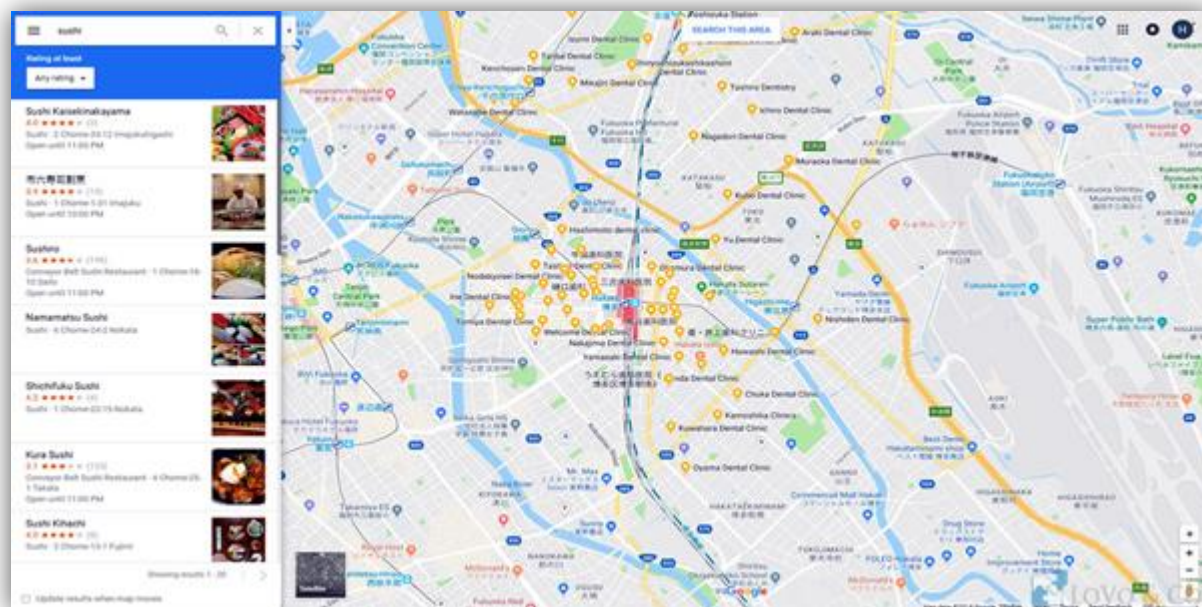


5つのサービスがセットになったオールイン・ワン・パッケージ

✓ 探す【Search】

Googleマップ英語最適化

お店のGoogleマップを英語対応に最適化しキーワード検索で表示される出現割合を向上させます。店舗の業態に応じて訪日客が検索をしそうな英単語キーワードを選定して埋め込みます。Googleビジネスアカウントごとにお任せ頂くか変更箇所だけお伝えして作業をして頂くかを選ぶことができます。

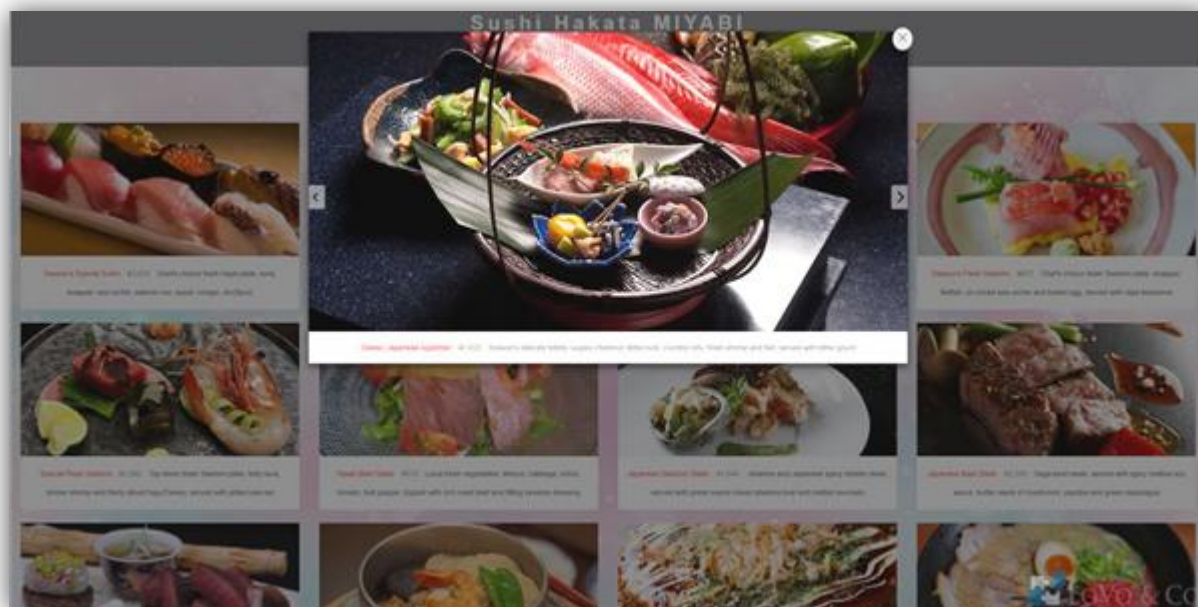


5つのサービスがセットになったオールイン・ワン・パッケージ

選ぶ【Choice】

英語メニューページ構築

旅先で命綱となるGoogleマップと連動した英語メニューページ【MENU サンプル】を構築します。ホームページの英語化よりもGoogleマップの閲覧数が圧倒的に多いため費用対効果が高いです。厳選した12品目の料理名・写真・価格・説明を単なる直訳ではなく食欲をそそる表現でアピールします。



5つのサービスがセットになったオールイン・ワン・パッケージ

移動する【Move】

Google GPSナビ連動

英語メニューを見てお店が決まればそのままGoogle GPSナビで道案内をします。旅行客に応じた言語設定を活用し土地勘がなく駅や道路の表示が読めない外国人でも音声ガイドに沿ってお店まで辿り着くことができます。外国人の多くは歩くのを苦にしないので徒歩30分圏内なら来店を見込めます。



5つのサービスがセットになったオールイン・ワン・パッケージ

見つける【Locate】

QRコード付LEDサイン

お店の近くまで来たときの目印として英語名のLEDサインを製作します。このドア（扉）マークが外国人受入の意思表示となります。さらにQRコードの読み取りで英語メニューページを表示するので外国人客に限らず通り掛かりの飛び込み客を獲得できます。[設置は店舗様にてお願い致しております]



※サインの外寸はW300xH440mmになります

5つのサービスがセットになったオールイン・ワン・パッケージ

注文する【Order】

店内用英語メニュー表

英語メニューページの12品目をB4サイズ1枚にまとめたメニュー表を3部お届けします。言葉の壁があっても来店客は指さしで簡単に注文することができ裏面はアレルギー早見表なので苦手なものを伝えることができます。「おもてなし」に満足すればSNS等で拡散してもらえて次の来客に繋がります。



スタッフに代わりシステムが外国人を接待します

外国人客の来店の際は、どうしても意思疎通や説明などに時間を取られがちです。スタッフの負担や教育コストの増加に頭を悩ませているオーナー様も多いと思います。

Doorsのサービスでは料理内容と食べ方をスタッフに代わりシステムが英語で魅力的に伝えます。そのため、予めメニューを見て来店するため実店舗でのスタッフの負担が軽減します。スタッフの確保や教育の悩みから解放されれば、その分本業の店舗運営に専念して頂くことができます。



お問い合わせから注文して製品の到着を待つだけです

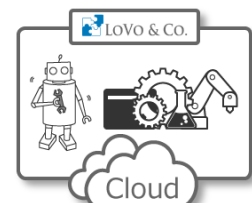
【1. オーダー】 メニュー構成を整えて発注

英語メニューに載せたい12品目(ドリンク含む)を定めてお問い合わせください。写真(推奨サイズ1024x512ピクセル)と簡単な説明(40文字)、Googleビジネスアカウント情報を用意して専用の申込み画面に沿って決済すれば注文完了です。



【2. 登録・生産】 MENU登録とLEDサイン生産

会員専用のMENU作成画面にて写真と説明を登録できます。LEDサインはLOVO&CO.内の自動設備にてスピーディーに『Made in Japan』ブランド生産を行います。英語メニューとGoogleマップの最適化を確認して頂いて商品発送となります。



【3. お届け】 Googleマップ組込と納品

英語メニューをGoogleマップに組み込みA4見開きタイプのメニューブックを3部お届けします。LEDサインはオリジナルのロットNo.を刻印してメニューブックと同梱いたします。本製品は5年の動作を保証します。

英語のメニューブックもお届けします

Googleマップと連動した英語メニューブックを作成して一緒にお届けします。料理名、説明、価格、アレルギー食材についての内容が英語で確認できますので、入店した外国人客は指さしのみで注文が可能です。A4見開きタイプで素材は防災ウレタン合皮製となります。部数は3部です。



パッケージ料金だけで外国人客を増やせます

飲食店様にご利用いただける画期的なサービスですが、中でも外国人客に人気のある 日本料理・寿司(鮨)・ラーメン・うどん・蕎麦・天ぷら・和食・和菓子・抹茶などのお店に最適です。

Doors のパッケージ料金は、

- ・ サービス
- ・ 製品 (QRコードサイン&英語メニューブック)
- ・ 送料
- ・ 消費税

が全てセットでの価格です。

パッケージ料金 ¥88,000 [税込]



WEB対策やスタッフの外国語教育から解放され、本業に専念して頂くことができます。

ご注文、ご相談はLOVOの専用サイトよりお問い合わせください。

URL → <https://lovo.jp/product/inbound/doors.html>