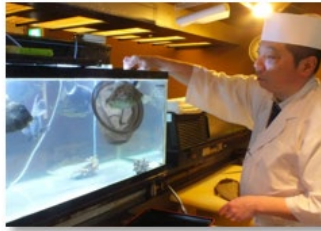


①地魚・和食居酒屋 てんまい 錦糸町

- ・URL : <https://r.gnavi.co.jp/g756501/kodawari/>
- ・特徴 : 全国の国産食材
- ・エリア : 東京都 墨田区
- ・ジャンル : 海鮮居酒屋（個人店）
- ・客単価 : 3,500 円
- ・客席数 : 80 席（中～大規模）
- ・規模感 : 小規模チェーン店（2 店舗）
- ・外国語対応 : 今後取り組み予定
- ・備考 : 活け造り（いけす有）
- ・選定理由 : 国産農林水産物（全国の地魚等）を使用している。観光客が増加しており、週3～4組の訪日外国人客が来店する店舗。「居酒屋（特に海鮮居酒屋）」業態は人気が高く日本の飲食店業態の中においても最も割合の高い業態のため、調査結果を広く有効に利用することが出来ると考える。また、本店舗は80席程度の中～大規模のチェーン店であるためオペレーション面での小規模・個人経営とは異なる課題検証ができるが期待できたため選定した。



②平一郎 焼肉 平和島本店

- ・URL : <https://r.gnavi.co.jp/a439700/syokuzai/>
- ・特徴 : 国産黒毛和牛を使用
【静岡県、佐賀県等の厳選したA5ランク】
- ・エリア : 東京都 大田区
- ・ジャンル : 焼肉
- ・客単価 : 4,000 円
- ・客席数 : 30 席（小規模）
- ・規模感 : 小規模チェーン店（4 店舗）
- ・外国語対応 : 既に取り組み中
- ・備考 : 掘りごたつ有
- ・選定理由 : 国産農林水産物（和牛）を使用しており、羽田空港からのアクセスが良く、外国人の来店もありインバウンド対応をじょじょに始めている店舗であり、「肉料理（焼肉）」は訪日外国人の訪問意向が高い業態である。また、「掘りごたつ」は日本固有のスタイルであることもあり本レストランを選定した。



③スギモト本店 東京スカイツリータウン・ソラマチ店

- ・URL : <http://r.gnavi.co.jp/dg740byx0000/>
- ・特徴 : 松坂牛、名古屋コーチン
- ・エリア : 東京都 墨田区
- ・客単価 : 3,500 円
- ・客席数 : 48 席
- ・規模感 : 中規模チェーン店
(すき焼きジャンルは2店舗)
- ・外国語対応 : 既に取り組み中
- ・選定理由 : 国産農林水産物(和牛、鶏等)を使用。創業明示33年の本店舗はすき焼きの食べ方や作り方に以外に、本店舗の歴史や日本文化について店員とのコミュニケーションの設定が可能のため選定した。



④お好み焼き×食べ放題 SABOTEN (サボテン) 仲見世通店

- ・URL : <https://r.gnavi.co.jp/g508106/>
- ・特徴 : 国産豚ロースステーキ
- ・エリア : 神奈川県 川崎市
- ・ジャンル : お好み焼き・もんじゃ
- ・客単価 : 3,500 円
- ・客席数 : 70 席 (中～大規模)
- ・規模感 : 個人店 (フランチャイズ経営)
- ・外国語対応 : 今後取り組み予定
- ・備考 : 掘りごたつ有
- ・選定理由 : 国産農林水産物(国産豚)を使用している。現状、外国人旅行客の来店頻度は月に1回程度のため飲食店側における対応は進んでいない。そのため本店舗での調査結果を地方等の「外国人未対応店舗」への好事例として展開できると考える。また、「お好み焼き」業態は日本特有の食文化であり、調理方法(自分で焼く)や注文方法(トッピング等)が他業態と比べて特徴的であるためコミュニケーションにおいて様々な課題が抽出可能と考えたため選定した。



⑤豚〇商店 AISHI (とんまるしょうてん あいし) 新宿総本店

- ・URL : <http://r.gnavi.co.jp/8r2rfhmg0000/>
- ・特徴 : 鹿児島産六白黒豚、国産和牛モツ、熊本県産 馬刺し
- ・エリア : 東京都 新宿区
- ・客単価 : 4,000 円
- ・客席数 : 60 席
- ・規模感 : 中規模
- ・外国語対応 : これから(最近)取り組みを開始
- ・備考 : しゃぶしゃぶのスープを選ぶオペレーション有り
- ・選定理由 : 国産農林水産物を多数使用しており、訪日外国人が多数訪問する新宿に店を構え



ている店舗。しゃぶしゃぶのスープを選ぶ（中国の火鍋と同様）オペレーションが発生するため、一般的なしゃぶしゃぶ店よりもオペレーション上の課題が出易い店舗のため選定した。

⑥～活きに 和みに～豊鮭

- ・URL : <https://r.gnavi.co.jp/b952900/syokuzai/>
- ・特徴 : 全国各地の漁港より直送の新鮮魚介【北海道から沖縄まで全国各地より】
静岡県有東木の農家より直送！本わさび【静岡県】
お米にもこだわる！特別栽培減農薬米【新潟県、宮城県】

・エリア : 埼玉県 埼玉市

・ジャンル : 寿司

・客単価 : 10,000 円

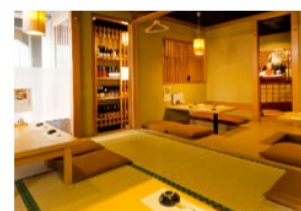
・客席数 : 36 席(小規模)

・規模感 : 小規模個人店

・外国語対応 : 今後取り組み予定

・備考 : 掘りごたつ有

- ・選定理由 : 国産農林水産物（コメ、魚介類、ワサビ等）を使用している。駅前開発で近隣にホテル開発が進んでおり今後訪日外国人客が増えることが予想されることから、店舗側においても対策を進めていくところ。「寿司」業態は訪日外国人に人気のジャンルであるが、日本特有の食文化であるため課題の発見が可能と考える。本店舗は小規模かつ個人経営の店舗であるため調査結果を、他ローカルエリアの小規模個人店における課題解決への展開が期待できるため本店舗を選定した。



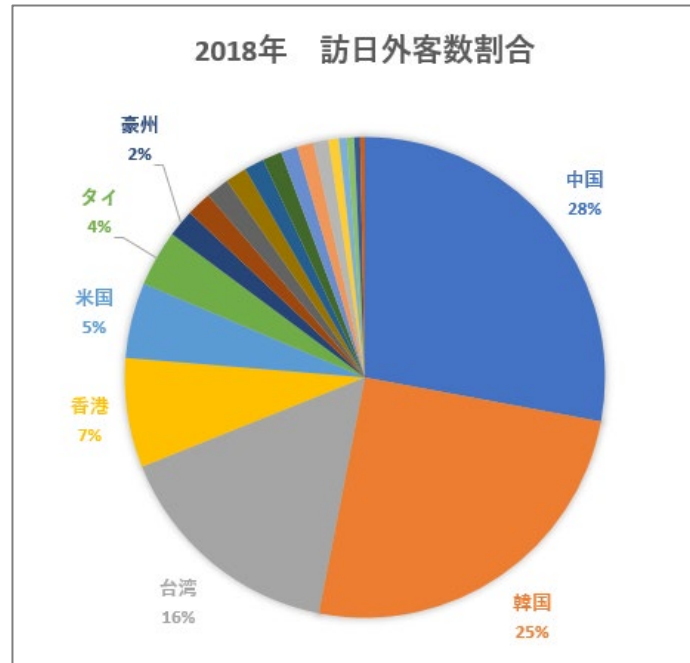
(7) モニター調査対象国における考え方

本事業に参加するモニター対象国の選定については、日本政府観光局(JNTO)が発表している 2018 年訪日客数上位 8 ヶ国である韓国、中国、台湾、香港、タイ、米国、豪州の 7 つの国と地域を対象とし、モニター検証を行った。

【表 2-2-2 2018 年訪日外客数割合】

国・地域	2018年1月～12月
中国	8,380,100
韓国	7,539,000
台湾	4,757,300
香港	2,207,900
米国	1,526,500
タイ	1,132,100
豪州	552,400
フィリピン	504,000
マレーシア	468,300
シンガポール	437,300
インドネシア	396,900
ベトナム	389,100
英国	334,000
カナダ	330,500
フランス	304,900
ドイツ	215,300
インド	154,100
イタリア	150,000
スペイン	118,900
ロシア	94,800
その他	1,198,500
総数	31,191,900

【図 2-2-3 2018 年訪日外客数割合 円グラフ】



出典：2018年12月 訪日外客数（JNTO 推計値）

【表 2-2-3 参加モニター一覧】

国籍	イニシャル	性別	年齢	職業
韓国	PSO	女	30代	フリーランス
	CJ	女	30代	主婦
	HC	男	20代	学生
中国	YE	女	70代	フリーランス
	FR	男	20代	学生
台湾	JY	女	30代	会社員
	SQH	女	30代	会社員
	WYC	女	20代	会社員
香港	MF	男	50代	会社員
	WZQ	男	20代	会社員
	ID	女	30代	主婦
タイ	NF	女	30代	会社員
	SK	女	20代	主婦
米国	DS	男	60代	フリーランス
	SW	男	20代	学生
豪州	JB	男	50代	フリーランス
	AM	男	50代	フリーランス

(8) 調査対象シーンにおける考え方

本事業では、飲食店内において、訪日外国人旅行者と飲食店スタッフ間で特にコミュニケーションがうまれやすいシーンとして、下記「入店 - ファーストオーダー - つきだし提供 - 店舗への質問 - 食べ方の説明 - 会計」の各シーンを取り上げた。また、シーン毎で外国人からの質問やコミュニケーション上の課題が発生し得る項目を設定し、各コミュニケーションツールを使用した際の課題や効果を検証した。

【表 2-2-4 対象シーンにおける使用ツール一覧表】

内容	外国人モニター	各ツール				
		冊子	タブレット	ポケットク	アプリ	指差し
入店	① 喫煙席/禁煙席を指定する	/	/	○	○	/
	② 個室の有無確認					
	③ レストランジャンル毎の質問					
ファーストオーダー	① 指定のメニューから1つ注文する	○	○	○	○	/
	② どれくらいの量・一人で食べられるか質問					
	③ お勧めメニューの質問					
	④ お勧めメニューの使用食材について質問					
	⑤ レストランジャンル毎の質問					
つきだし提供	① つきだしの意味や価格を聞く	/	/	○	○	○
店舗への質問 (その間調理)	① Wi-Fiの有無を聞く	/	/	○	○	○
	② レストランジャンル毎の質問	/	/	○	○	○
(提供後) 食べ方・調理方法料理 等への説明	① 食べ方・作り方に関する質問	/	/	○	○	/
	② 使っている食材等に関する質問	/	/	○	○	/
会計シーン	① 会計場所	/	/	○	○	○
	② 支払い方法について					

(9) 各店舗への質問と提供メニュー

本調査では、各店舗での多言語化対応状況を同条件下で検証するため、あらかじめ入店時の喫煙/禁煙の確認や個室の有無に関する質問やつきだしへの質問等、検証店舗 6 店舗へ共通した質問項目を設定した。一方で、ジャンル毎で発生し得る掘りごたつに案内された際の靴の着脱やジャンル別の食材に関する質問等、個別項目の質問も別途準備し、同条件下で主にモニターに焦点を当てた検証とジャンル毎で主に飲食店側に焦点をあて検証した。

【図 2-2-4 各レストランにおける質問内容一覧】

プリーフィング	共通/個別	地魚・和居酒屋 てんまい	平一郎 焼肉	スギモト本店	お好み焼き×食べ放題 SABOTEN	豚〇商店 AISHI	～活きに 和みに～ 豊鮨
入店	共通	【モニターから質問】 ①喫煙席/禁煙席を指定する ②個室の有無確認					
	個別	【モニターから質問】 (掘りごたつに案内) ③靴はどうすればいいですか？	-	-	【モニターから質問】 (掘りごたつに案内) ③靴はどうすればいいですか？	-	【モニターから質問】 (掘りごたつに案内) ③靴はどうすればいいですか？
ファーストオーダー	共通	【モニターから質問】 ①指定のメニューから 1 つ注文する ②店舗お勧めのメニューを聞く ③お勧めメニューの使用食材を聞く					
	個別	【モニターから質問】 ④いけすに入っている魚を食べられるのか？生きたまま食べるのか？ ⑥どれくらいの量ですか。一人で食べられますか。	【モニターから質問】 ④どれくらいの量ですか。一人で食べられますか。	【モニターから質問】 ④どれくらいの量ですか。一人で食べられますか。	【店員から説明】 ④飲み食べ放題について説明 【モニターから質問】 ⑤どのくらいの大きさですか。 ⑥ベジタリアン対応可能か？	【店員から説明】 ④出汁の選び方に関する説明 【モニターから質問】 ⑤牛か豚か？ ⑥どれくらいの量ですか。一人で食べられますか。	【モニターから質問】 ④かえで握りに使っている魚介類の種類について ⑤何個ありますか？
	注文メニュー (案)	特選 鮮魚5点盛り合わせ 2,570円 	牛焼肉3点盛り2,500円 (ハラミ、テnderロイン、バラ) 	愛知県産尾張牛すき焼き 4,700円 	【おすすめ】さぼ天 1,500円 (テーブルで焼く) 	鹿児島県産六白黒豚しゃぶしゃぶ 3,120円 	店長おまかせ かえでにぎり 5,000円 
つきだし提供	共通	【モニターから質問】 ①つきだしの意味や価格を聞く					
店舗への質問 (その間調理)	共通	【モニターから質問】 ①Wi-fiの有無を聞く					
	個別	【モニターから質問】 ②魚の種類について質問 ③いけすを見に行ってもいいですか。活け造りと薄造りの違いはなんですか。	【モニターから質問】 ②使用している肉について ③和牛はありますか。(又はどれですか) ④炭や網の交換について	【モニターから質問】 ②熟成牛って何ですか？ ③和牛はありますか。(又はどれですか) ④松坂牛と尾張牛の違いはなんですか。	【モニターから質問】 ②広島焼きとはなんですか？ ③もんじゃとはなにか？	【モニターから質問】 ②食材の追加はできますか？	【モニターから質問】 ②寿司にあう日本酒について質問 ③コースはどんな料理が出てきますか。
(提供後) 食べ方・調理方法料理等への説明	共通	【モニターから質問】 食べ方・作り方の質問や使っている食材等への質問 (下記、個別に設定)					
	個別	【モニターから質問】 ①それぞれの刺身の種類について ②ワサビの使い方について ③産地について	【モニターから質問】 ①焼き加減について ②タレの使い方について	【モニターから質問】 ①作り方について ②生卵の使い方について ③おすすめの食べる順番について	【モニターから質問】 ①焼き方について ②食べ方について ③火の弱め方について	【モニターから質問】 ①食べ方について ②しゃぶしゃぶお皿減について ③タレの使い方について	【モニターから質問】 ①それぞれのネタの名前を質問 ②食べる順番について
モニター食事	共通						
会計シーン	共通	【モニターから質問】 ①支払い方法について					

(10) コミュニケーションツールにおける考え方

本検証で使用するコミュニケーションツールは、いずれも本事業終了後すぐに、飲食店への使用を促すことが可能なものとし、また、訪日外国人旅行者が飲食店においてコミュニケーションが発生される「入店 - ファーストオーダー - つきだし提供 - 店舗への質問 - 食べ方の説明 - 会計」等、各シーンを網羅的に検証できるよう複数のツールを使用した。

① 外国語版メニュー（冊子、タブレット）

委託先である株式会社ぐるなびでは、飲食店が手軽にメニューを多言語変換できる「メニュー情報一元変換システム」(※¹)を用いて自動翻訳された外国語版ページをメニュー冊子にて製本し飲食店への提供を行っている。また、飲食店によってはタブレットを導入している店舗もあるため、タブレットからでも翻訳された外国語版ページから店舗情報やメニュー情報等を見ることが出来る。選定理由としては、訪日外国人旅行者がメニュー決定の判断基準として、多言語表記、料理写真、食材や調味料の表記有無によるものであることを想定し、その検証が可能なツールとした。また今回、モニターの対象国であるタイについては、別途タイ語にて翻訳したメニューブックを使い検証を行った。

※1 メニュー情報一元変換システム

株式会社ぐるなびでは、1996年より約20年間、当社に蓄積された約900万のメニュー名から誤字・重複等のスクリーニングをかけ、最終的に約2,300メニューに確定させたメニュー情報一元変換システム。(特許取得済み)これにより飲食店が自店の管理画面から登録された約2,300のメニュージャンル、約1,000の食材、約400の調味料、40の調理法のうち、該当するものを日本語で選択または入力することで、4言語(英語・繁体字・簡体字・韓国語)に自動変換されるもの。



② 指差し確認表（おもてなしツール）

同社では、訪日外国人旅行者が飲食シーンにおいてレストランスタッフとのコミュニケーションが発生しそうな場面を想定し、加盟飲食店向けに約40項目の注意事項を英語・韓国語・中国語(繁体字・簡体字)の4言語に翻訳したおもてなしツールを提供している。

本ツールにより、普段から外国語が話せるスタッフが常駐していない飲食店においても、訪日外国人旅行者とのコミュニケーションが発生した場合に提供できるサービスを伝える手助けとなり、訪日外国人旅行者の満足度向上に寄与したものとなる。

このように、シーンごとに外国人が疑問に感じる日本独自のルールや文化等をイラスト付きでわかりやすく説明していることから翻訳機器を通したコミュニケーションとは異なり、双方の意図や情報を瞬間的に得ることができるツールとして使用した。



③ 翻訳ソフト (Google の携帯アプリ)

訪日外国人旅行者が日本を訪れる際に、現地の人とのコミュニケーションツールに使用するものの一つとして、翻訳アプリケーションを使い、飲食店におけるシーンごとのモニタリング検証を行うこととした。本アプリケーションは実際の翻訳端末とは異なり、いつでもだれでもがスマートフォン一つでダウンロードをし、手軽に使えることが魅力であり、飲食店内においても導入における初期コストをかけないことから、飲食店が早急なインバウンド対応を要した場合に導入のハードルが低い事例の一つとして使用することとした。

また、外国人モニターだけでなく、飲食店側でも本事業後にすぐ導入・使用できるように日本で最も使用されている翻訳アプリの代表例として Google の翻訳アプリ (※²⁾) を本調査では統一使用することとした。

※2 Google Translate

入力では 103 の言語に対応しており、オフラインでもカメラ認識による翻訳や撮影した写真内テキストを翻訳してくれるのが特徴。また、会話をする際に自動で言語を検出し、翻訳することも可能。



④ 音声翻訳機

2017 年 12 月に発売された音声翻訳機のポケトークを使用した。特徴としては、74 の言語に対応している。飲食店等の騒音が予想される店内でも使用者の声をスムーズに認知することが可能とされている。またクラウド上の翻訳エンジンを常時使用するため常に最新で精度の高い翻訳を提供することが可能であることから本ツールをモニタリング検証に使用することとした。

