

飲食店の訪日外国人対応事例 (多言語対応等)

令和6年3月

福岡県商工部観光局観光政策課



はじめに

食は、福岡県の観光における最も重要な要素のひとつであり、全国の中でも、福岡県の食べ物の美味しさは旅行者から高く評価されています。

一方で、外国人旅行者に対する調査によると、スタッフとのコミュニケーションが取れないことや、多言語表示の不足が、旅行中に困ったことの上位に入っており、福岡県の魅力を十分に旅行者に伝えるためには、多言語対応をはじめとした訪日外国人への対応力の強化が必要となります。

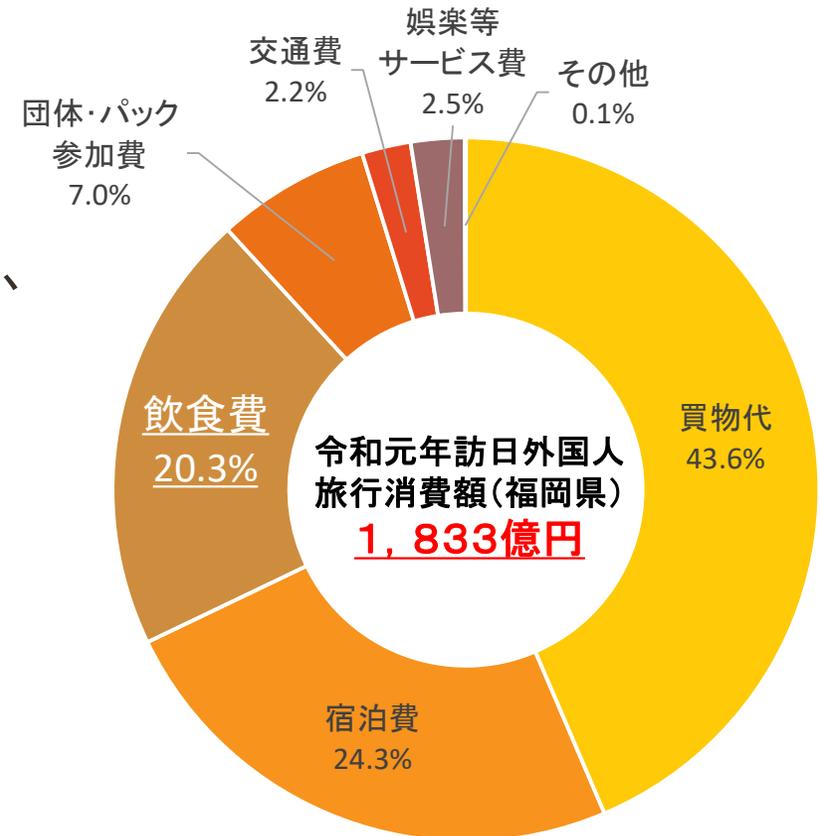
これまで県では、食を通じた旅行者の満足度の向上を目的として、研修などにより、飲食店における多言語対応等の受入体制の整備を進めてきました。

今回、これらの取組を参考にさせていただきため、事例等を取りまとめたところです。

誰もが快適な旅を楽しめるよう、県の様々な事業も御活用いただきながら、多言語対応を含む外国人旅行者の受入の推進と、食を通じた福岡県の魅力向上に御協力いただきますようお願いいたします。

1 訪日外国人旅行者の消費動向

- 訪日外国人の旅行消費額のうち、飲食費に占める割合は、買物代、宿泊費に次いで3番目（約20%）に高く、約372億円が消費されており、飲食店にとって非常に大きな市場となっています。
- 昨今のインバウンド需要の回復基調を踏まえると、旅行者の消費拡大や飲食店の売上向上を図る上で、飲食店における外国人旅行者の消費を取り込むための受入環境整備（多言語対応等）の促進は大変重要な課題となります。



出典：訪日外国人消費動向調査(令和元年)

2 県内飲食店におけるインバウンド対応の状況

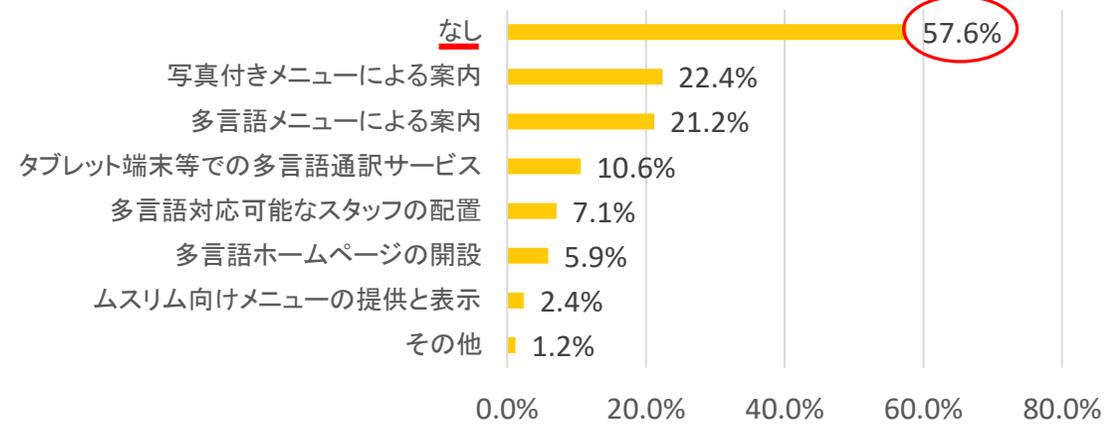
- ・県内飲食店へのヒアリング調査によると、**半数以上の店舗において、多言語対応等のインバウンド対応を実施していない状況です。**
- ・メニュー表示や言語コミュニケーション、情報発信の手段など、**多言語対応が最大の課題**となっています。



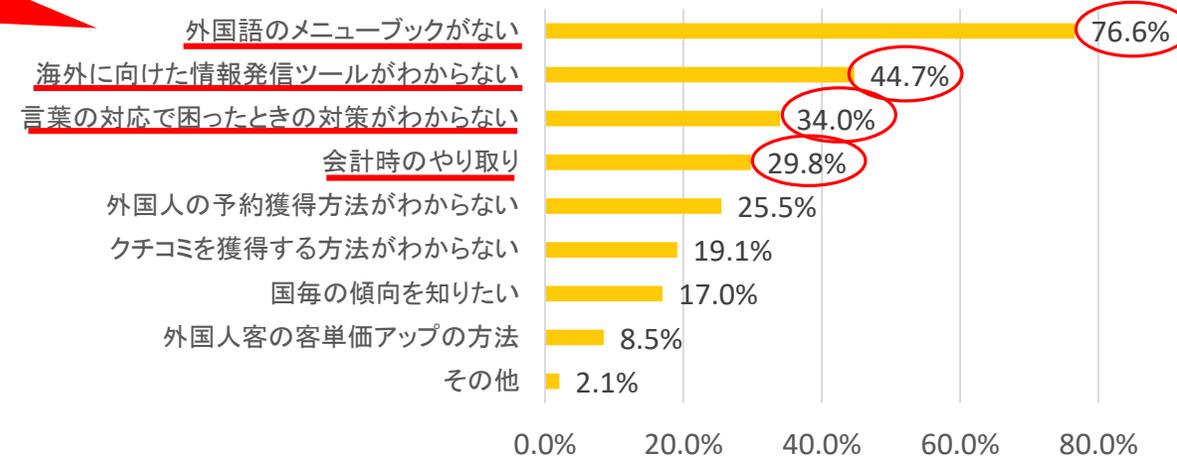
多言語対応が最大の課題

県では、多言語対応をはじめとした、飲食店に対する外国人旅行者の受入体制強化に対する支援を実施

「飲食店へのヒアリング調査(福岡県(R4))」
Q1 実施している具体的なインバウンド対応



Q2 訪日外国人対応における課題



3 飲食店におけるインバウンド対応のヒント

～入店前

世界に向けた情報発信

- ・Google Mapでのオーナー登録
- ・SNSでの情報発信 ⇒ P7
- ・インバウンド協力店への登録 ⇒ P10

お店の受入体制強化

- ・ヴィーガン・ムスリム・アレルギーなどの対応メニュー開発 ⇒ P8、11
- ・多言語コールセンターへの登録 ⇒ P9

※国の「小規模事業者持続化補助金」の活用が可能です(R5)

注文～食事中

多言語対応

- ・多言語メニューでの案内 ⇒ P6
- ・写真付きメニューでの案内 ⇒ P6
- ・多言語翻訳機での対応
- ・多言語コールセンターでの対応



▲豚骨風ラーメン
(ヴィーガン対応)

会計

多言語対応

- ・多言語翻訳機での対応
- ・多言語コールセンターでの対応

売上拡大

- ・キャッシュレス対応



▲多言語 & 写真付きメニュー



▲多言語コールセンター

4 飲食店における多言語対応の事例 (1/2)

福岡県観光地域飲食店磨き上げ事業 (R2~R4)

▼英語表記の写真付メニュー表

取組
内容

- ・英語表記のメニュー表作成
- ・インバウンドを意識したご当地メニューの導入

課題

- ・インバウンド需要の回復を見据えて、満足度向上やリピーター獲得に向けた受入体制を整えておく必要があった

成果

- ・英語表記の写真付メニュー表を作成したことにより、外国人観光客へのスムーズな案内が可能となったことで、満足度向上につながった。
- ・ご当地ドリンクを新たにメニューとして採用したことにより、お客様単価が向上するとともに、お土産販売の強化と、地域PRにつながり、店舗の価値を高めることができた。



▲ご当地ドリンク等の導入

4 飲食店における多言語対応の事例 (2/2)

福岡県観光地域飲食店磨き上げ事業 (R2~R4)

▼SNS

取組
内容

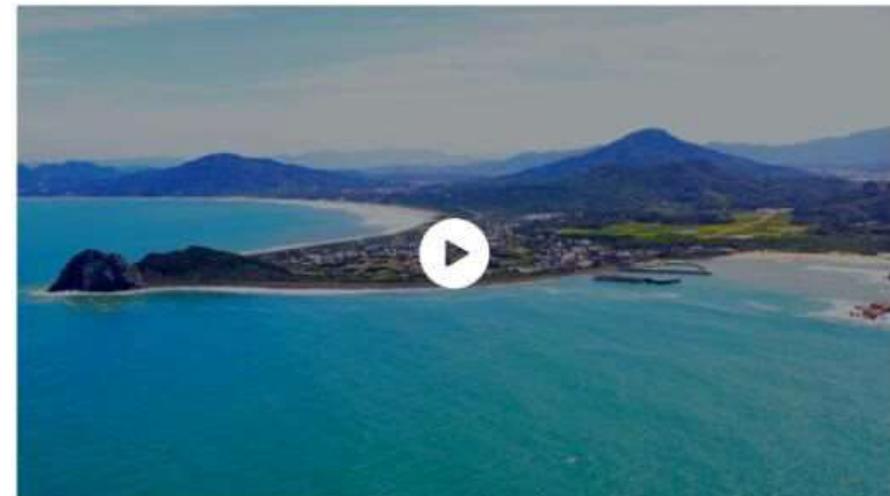
- ・SNSによる韓国人向けの情報発信
- ・店舗独自の魅力を訴求

課題

・インバウンドのメインターゲットである韓国人観光客に対して、効果的な情報発信ができていなかった

成果

- ・韓国語のハッシュタグを新たに設けて、日本語のままSNSで発信することで、国内だけでなく韓国人観光客の誘客にも成功した
- ・海を一望できるロケーションを併せて発信することで、食の魅力だけに留まらない店舗独自の魅力が認知され、他店舗との差別化を図ることができた



▲動画

5 飲食店における食の多様性への対応事例

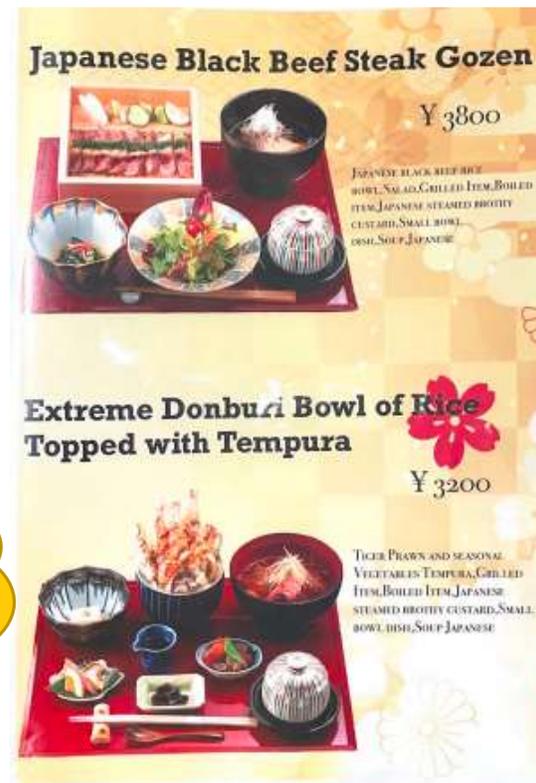
多様な食文化に対応した飲食店の受入環境整備事業（R5）

店舗名	博多魚蔵（福岡市博多区）
食の多様性への対応	ムスリム対応 ※予約不要（コースメニューのみ要予約）
きっかけ	● オリンピック開催による需要への期待（2019年度から対応開始）
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 調味料はハラール対応、牛・鶏肉はハラール認証を使用 → すべてのお客様に同じ食材で提供している。 ● ムスリムのお客様専用メニューに、お店の対応ポリシーを明記 （第三者機関認証の有無等）
成果	<ul style="list-style-type: none"> ● 1日平均10～20名のムスリムのお客様の来店と、接待利用の増加 ● （ムスリムだけでなく）ヴィーガンのお問い合わせの増加
今後の対応	<ul style="list-style-type: none"> ● グランドメニューの表記の工夫 （グランドメニューにムスリムのお客様専用メニューの内容を統合） ● ムスリム対応が可能であることをSNSで情報発信 ● ヴィーガン対応への取組

1日あたり
平均10～20名の
ムスリムのお客様が
来店！

グループにムスリムやヴィーガンの方が一人でもいる場合、対応できないとグループ全員を逃すことになり、お店にとって大きな損失に…

▼ムスリム専用メニュー



注釈）ムスリム：イスラム教徒

ハラール：イスラム法において合法的なもの（例：ノンアルコールの調味料）

ヴィーガン：完全菜食主義者

6 飲食店に対する訪日外国人対応支援 (1/3)

● ふくおかよかところコールセンターの運営 (H26～)

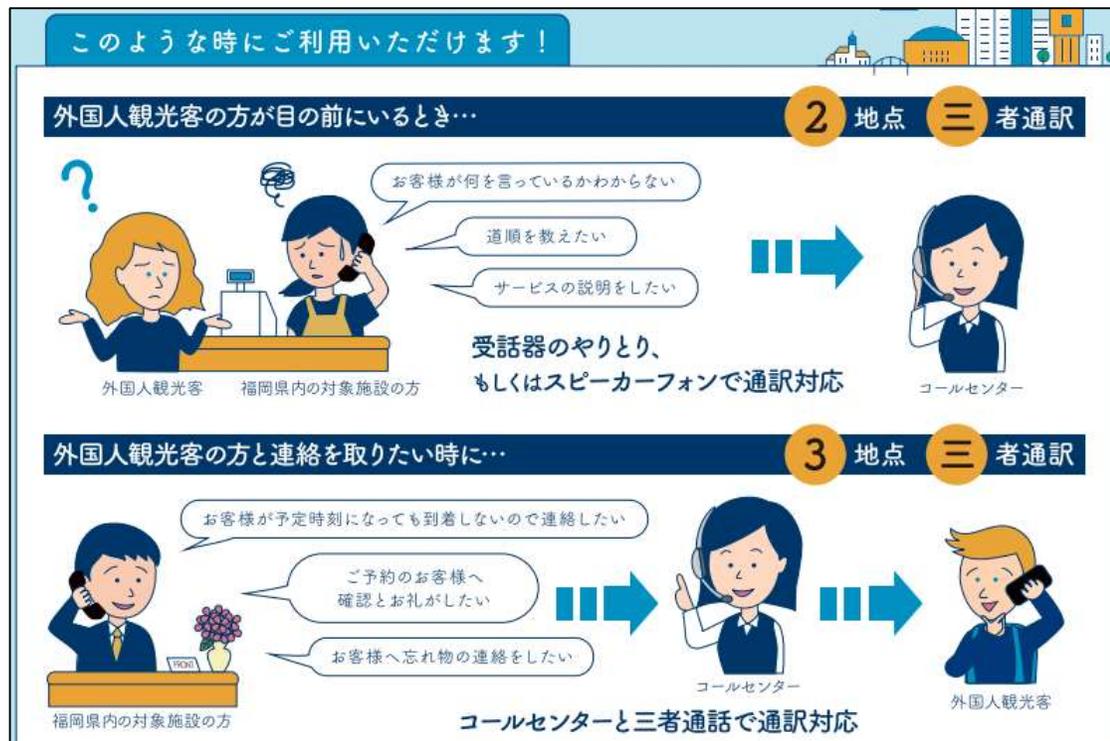
・飲食店や宿泊施設等の観光関連施設における外国人観光客との接客時のコミュニケーションをサポートするため、平成29年6月「ふくおかよかところコールセンター」を設置し、多言語対応による電話通訳サービスを提供しています。

・また、平成30年4月より、外国人観光客向けの共通電話番号を新設し、「九州・山口多言語コールセンター」として一体的に運用しています。(24時間365日21言語対応)



電話番号や部署を事前にご登録いただくことで、通訳依頼時に施設名などをお尋ねすることなく、対応できます。ぜひご登録ください。

<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/yokatoko-callcenter.html>



料金

通訳料無料*

*コールセンター間の通話料は、ご利用施設様の負担となります。

6 飲食店に対する訪日外国人対応支援 (2/3)

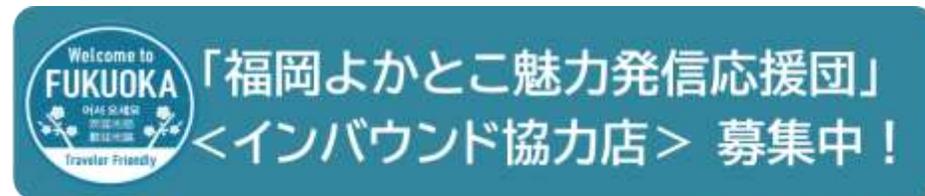
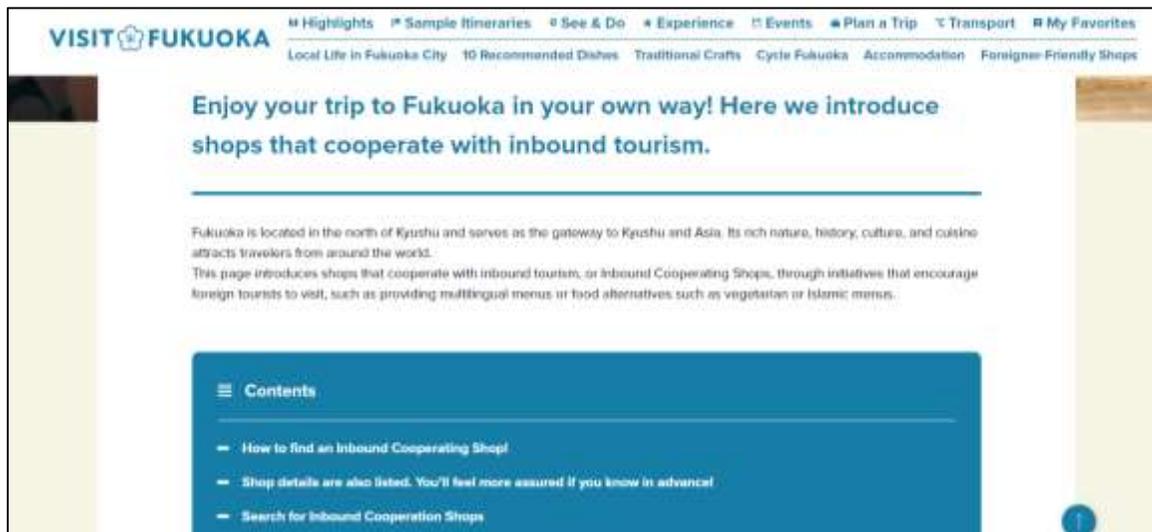
● インバウンド協力店の登録・情報発信 (H27～)

・多言語対応や写真付メニューなど、外国人観光客の受入れに積極的な飲食店や宿泊施設などを「インバウンド協力店」として募集、登録し、協力店の情報を県観光サイトで発信しています。

<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/inboundkyouryokuten.html>

【県観光サイト「VISIT FUKUOKA」】 ※英・中・韓国語

<https://www.crossroadfukuoka.jp/en>



福岡県では、外国人観光客が訪れたいくなるお店づくりに取り組む『インバウンド協力店』を募集しています！

対象施設	『インバウンド協力店』とは
福岡県内で営業しているレストラン、ホテル、ショップ、観光施設など	<ol style="list-style-type: none"> 1 多言語対応可能なスタッフを配置している 2 写真付や多言語メニューを設置している 3 ムスリムやベジタリアン対応メニューを提供している 4 福岡県が設置する多言語コールセンター【ふくおかよかここコールセンター】に登録している 5 その他、外国人観光客を受け入れる取組みを行っていること
<p>『インバウンド協力店』になると</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福岡県の観光情報サイト「クロスロードふくおか」(日本語・英語・韓国語・簡体中文・繁体中文)を通じて、世界中にPRします。 https://www.crossroadfukuoka.jp/feature/inbound-shop 	<p>【取組み事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、パンフレット、ブライスカード等の多言語表記 ・タブレット端末等での多言語翻訳サービス ・無料Wi-Fi環境の整備 ・キャッシュレス決済の導入や免税店登録 など
<p>福岡県などが実施するインバウンド受入セミナー等の情報提供を行います。</p> <p>インバウンド協力店であることが一目でわかるオリジナルステッカーを提供します。</p>	
	<p>※①～⑤までのいずれかの取組みを行っている店舗であれば大丈夫です！(今後、取組み予定でも可！)</p>

6 飲食店に対する訪日外国人対応支援 (3/3)

● 多様な食文化に対応した飲食店の受入環境整備事業 (R5~)

・ハラール・ヴィーガン等の多様な食文化を有する旅行者に対応できる飲食店・宿泊施設等の充実を図るため、食の多様性に対応するためのセミナー及びメニュー開発支援を実施しています。

【メニュー開発支援イメージ】 ※難しく考えなくても対応可能



11