事業部門会セミナー

インバウンド飲食店戦略　大阪万博に向けてリスタート最前線

日時：2022 年 8 月 2 日（火） 15:00～16:30
会場：浪速区／ORA会議室

2022 年 8 月より訪日外国人市場が動き出した日本。パンデミックで閉ざされたマーケットにリスタートがかかりました。

そこで、今回の事業部門会セミナーでは、コロナ禍においてもSNSなどを駆使することで攻めの営業を実践し続け、ゴーストキッチン等にもチャレンジされた［あじびるグループ］、そして、70 万人インバウンド送客の実績をもつグルメサイト【TabePark（タベパーク）】運営会社の代表取締役 本岡玲二氏に、「ウイズコロナでのインバウンド戦略はどうあるべきか？」「飲食店はどうやってリスタートをかけるべきか」など、最新のインバウンド飲食店集客について、お話しいただきました。

■CONTENTS

Ⅰ　インバウンドとは
Ⅱ　個人旅行（FIT）
　情報手段
　店舗情報
　店頭情報
　情報の整理
Ⅲ　団体旅行（GIT）
　集客方法
　団体旅行のメディア（TabePark のサービス）
　TabePark の団体送客事例
　TabePark の団体食事コンサル例
Ⅳ　世界共通の新型コロナ対策

事業部門会セミナー 『インバウンド飲食店戦略　大阪万博に向けてリスタート最前線』
講師：株式会社リーフオペレーション・あじびるグループ 代表取締役社長 本岡玲二氏

Ⅰ　インバウンドとは

インバウンドは、『内向きに入ってくる』という意味合いがあり、主に旅行関連では外国人が訪日することを指します。一方、自分の国から外国へ旅行することをアウトバウンドといいます。

訪日外国人はビジネスと観光に分けることができます。そして、ビジネスは「MICE（マイス）」と「個人ビジネス」とに、観光は「団体旅行（GIT）」と「個人旅行（FIT）」とに大きく分けることができます。

現在、日本政府はアフターコロナ対策の一環として、参加者が多く、一般の観光旅行に比べて消費額が大きい国際会議などの受注を目指しており、今後、「MICE」が各地で開催される予定です。

「MICE」とは……
Meeting（会議・研修・セミナー）／Incentive tour（報奨・招待旅行）／Convention または Conference（大会・学会・国際会議）／Exhibition（展示会） の頭文字をとった造語

Ⅱ　個人旅行（FIT）

<u>情報手段</u>

個人旅行客が情報を知り得る手段としては、次の 4 つがあります。

［旅前］ WEB やアプリ／観光ガイドブック・ガイドパンフ／ブログ・SNS　 など
［旅中］ WEB やアプリ／観光ガイドブック／観光案内所・コンシェルジュサービス／ブログ・SNS　など
［店舗］ 料理・サービス・店員・雰囲気　など
［旅後］ ブログ・SNS　など

特に飲食店が注意しなければならないのが［店舗］です。写真やムービーなどとともに［旅後］にブログや SNS にアップされた結果、多くの人が目にする［旅前］の情報としてガイドブックや取材に掲載されるネタになることも。費用はかかりませんが、必ずしも正しい情報が流れているとは限らないようです。

正しく情報を伝えるためには、まずはインバウンドを強化したい業態に注目し、自社商品を誰が求めているのかを把握しましょう。そのうえで、“伝えたい情報”については、掲載費を支払ってでも「広告」を活用することも必要です。
つまり、誰に（どの国を主に）するのかを考え、そのうえで反響のある媒体を有効に活用する――。これがターゲットとニーズを明確にした情報発信になります。

店舗情報

日本旅行の楽しみが“モノ”より“コト”になった現在、訪日外国人の方々が求めている情報は至ってシンプルになり、「何を・どこで・幾らで」のみです。
つまり、WEB、グルメ本、グルメアプリには補助的な翻訳は必要ですが、単に店舗情報を発信するだけならば、数字や写真、絵、店名（グラフィック）、GPS 化したマップなどの視覚的なものがあれば、言葉は必要ありません。

また、今の時代は訪日外国人の方が自身の映像で友人や知人に情報発信する SNS も貴重な店舗情報を伝える手段になっています。「SNS 映えする商品の開発」も念頭におくことをお勧めします。

店頭情報

個人旅行中の訪日外国人の来店を望むのであれば、次のような店頭情報を準備しましょう。

外国語の店頭看板やウェルカムボードの設置／ショップカード QR 化／世界共通のピクトグラム表示への見直し／翻訳メニューや写真メニューの導入または QR 化（店頭店内共）／各種海外 PAY の導入／SNS 映えのメニューの導入／禁煙分煙などの表示／Instagram や Twitter 誘導

特にこれからの時代は、禁煙分煙の表示は欠かせないでしょう。また、「＃店舗名」などの Instagram や Twitter に誘導するしくみづくりも重要になると思われます。

情報の整理

インバウンド戦略のキーワードは「誰が　誰に　何を　どのように」の４つです。
「誰が」はインバウンドを強化したい店舗のことで、「誰に」はターゲット国やターゲット年齢など。「何を」は売りたい商品、「どのように」はターゲットに響く商品や手段です。
なお、「どのように」については、費用対効果も考えたうえで、「新規来店を促す広告」と「リピーターを促す SNS やブログ」をうまく使い分けながら集客手段を考えるようにしましょう。

Ⅲ　団体旅行（GIT）

集客方法

団体旅行の集客方法には、「直接営業」と「エージェント方式」の2種類があります。

「直接営業」とは、飲食企業本部が窓口となり、各国各旅行会社に対し、セールス、予約受付、人数変更などを行う方法です。旅行会社との細かいやり取りはもちろんのこと、変更などがあるたびに各店舗に連絡するのも飲食企業本部が行うことになります。
一方、「エージェント方式」とは、エージェントが店舗側と密にやり取りをしながら、団体専用メニュー開発、受け入れ時のコンサルティング、旅行会社へタイムりーなオンラインセールスを実施してくれます。予約管理画面で予約や請求も一本化が可能で、また、予約は電話やLINEで、日本語だけで対応が可能。来店するツアーガイド上のフォローもエージェント側が行ってくれます。

団体旅行のメディア（TabePark のサービス）

私が経営する株式会社 TabePark JAPAN は、訪日団体観光客向け飲食店予約サイト「TabePark」を運営しており、この予約サイトを通じて、訪日ツアーを販売する海外旅行会社のランドオペレーターとして、飲食店や体験ツアーの予約手配を行っています。
コロナ禍前の 2019 年送客実績は 78 万人で、インバウンド飲食店団体送客実績はナンバーワン。
イニシャル・ランニング費無料の完全成果報酬型サービスです。

①提携旅行会社 800 社強の専用ページで紹介②過去未来の予約を管理する「予約管理システム」を利用③予約オペレーション④海外セールス代行⑤キャンセル保障（予約日前日 18 時以降から半額補償）⑥インバウンドに特化したメニューや接客を提案するなどのインバウンドコンサル、の 6 つのサービスが飲食店さまに支持されています。

TabePark の団体送客事例

・大手居酒屋チェーン店　A 社　（2019 年実績　送客数約 84000 人　売り上げ約1億 4000 万円）
特徴⇒全国で複数業態展開しているため、ひとつのツアーで複数の食事を受けることが可能。食事は「食べ飲み放題コース」が一番人気。セットメニューは「鍋」「陶板焼き」といったインバウンド人気メニューをベースに 8～10 品でボリューム感を演出。

・焼肉チェーン店　B 社／単店　（2019 年実績　送客数約 23000 人　売り上げ約 3600 万円）
特徴⇒単店売り上げ上位店舗の席数約 100 席の大阪焼肉店。「焼肉食べ放題コース」が一番人気。また、焼肉以外の食事も接客的に取り入れ、「うなぎ」「たこ焼き」「鍋」など人気メニューも数多く揃えることで機会損失を減らし、より多くのツアーを取り込む。

TabePark の団体食事コンサル例

もともとインバウンドツアーに人気の高いメニュー構成を採用している店舗の場合は、通常メニューをそのまま販売します。ただし、ニーズに応じて時間などを調整することで金額の変更を依頼したり、添乗員1名無料などを提案する場合があります。

一方、飲食企業によっては、インバウンド専用メニューの作成を依頼することもあります。その場合、ボリューム重視はもちろんのこと、お客さま自身で作れる「たこ焼き作り体験セット」や多業態展開を活かした多彩なメニュー構成など、自社の強みを活かしたメニュー構成をこちらからご提案しています。

メニュー例）たこ焼き御膳（たこ焼き作り体験）／サーロインステーキ御膳／うなぎ三昧コース／抹茶しゃぶしゃぶ御膳／黒毛和牛食べ放題／海鮮ちゃんこ御膳／蟹・しゃぶしゃぶ食べ放題／ラーメン＋お土産セット／加熱式あったか弁当／川下り＋うなぎ蒸籠セット／抹茶＋お茶菓子作り体験／寿司握り体験／懐石料理＋舞妓遊び体験　など

Ⅳ　世界共通の新型コロナ対策

今後も、インバウンドマーケティングは、コロナ禍前のインバウンド全盛の時代から変わらないと考えられます。しかし、これからの時代は“新型コロナウイルス感染症対策の見える化”が必須となります。
最低、英語、中国（簡体字、繁体字）、韓国語の感染症対策の店頭 POP は必要でしょう。日本政府観光局（JNTO）の WEB ページから感染症対策の店頭 POP が最大 15 言語分、どなたでも無料ダウンロード可能なので、早速活用してみてはいかがでしょうか？

＜要約抜粋＞