困りごと解決ビジネス専科（第34回）

Q. 外国人のお客さまとスムーズにやり取りするには？

2021.08.02

訪日外国人のお客さまへの商品やサービスの説明、支払時に手間取ってしまうことがあります。今後もお客さまを呼び込んでいきたいのですが、何かよい対処方法はありませんか？

A.リアルタイムで会話できる「音声翻訳機」や「翻訳アプリ」を取り入れてみましょう

日本政府観光局（JNTO）の統計データによると、訪日外国人旅行者は年々増加傾向にあります。

観光庁の「旅行中に困ったこと」ランキングによると、「施設等のスタッフとのコミュニケーション」「多言語表示の少なさやわかりにくさ（観光案内板、地図等）」が上位となっています。

訪日外国人旅行者が挙げた「多言語表示・コミュニケーションで困った場所」では飲食店・交通機関・小売店が上位となっており、具体的なシーンとして「注文する時」「商品を探す時」「商品の内容や使い方を確認する時」が挙げられています。

ITで困ったことを解決する… 続きを読む