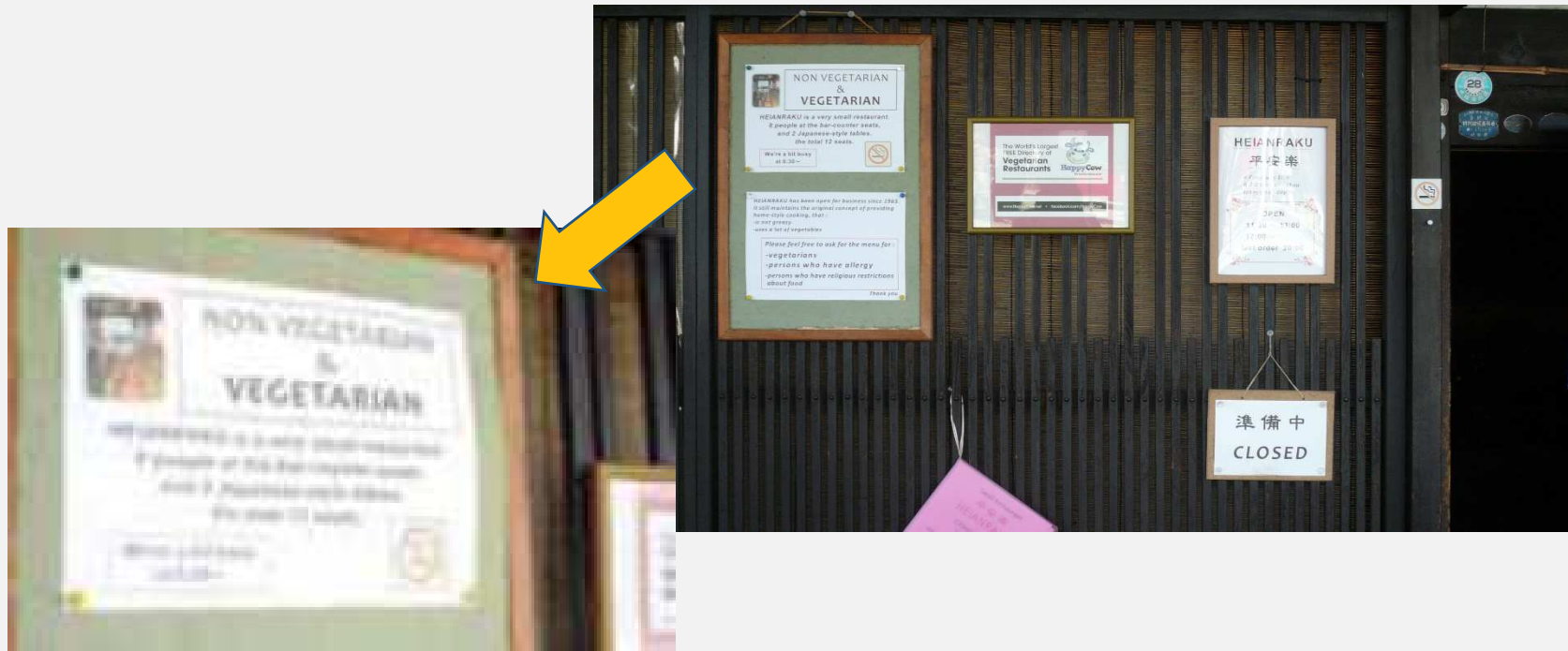


# 岐阜県高山市「中華料理店 平安楽」



世界最大級の旅行クチコミサイト「トリップアドバイザー」  
2016年「外国人に人気の日本のレストランランキング」第1位

# 岐阜県高山市 「中華料理店 平安楽」



- 店先にはいくつかの案内板がある
- インバウンド対応の第一歩として、

**店名、何の店か、店の特徴、英語メニューと価格、  
席料の有無、禁煙・喫煙の表示** を店外に英語で提示すべき

# 岐阜県高山市 「中華料理店 平安楽」



女将  
古田 直子さん

## 訪日客をもてなすヒント①

### 細やかな声掛けと会話

「声を掛ける量と、お客様の評価は比例する」と古田さん。難しい英語でなくても、料理を出した後に「OK?」と聞くなどすれば、気配りをしていることが伝わる。コミュニケーションが新たな注文につながり、声掛けが直接売り上げに貢献することもあるという。

高山市を訪れる外国人観光客は、欧米人が多い。「平安楽」には、ベジタリアン対応の料理を求めて訪れる人もいるが、ネット上では、この店ならではのもてなしを評価する口コミが目立つ。

# 岐阜県高山市 「中華料理店 平安楽」



ベジタリアン料理の英語メニューには、料理の説明や使用食材も明記。はじめは数か国語のメニューを用意していたが、今は英語版だけ。それで十分だということが、経験上わかってきたという。

## 訪日客をもてなすヒント②

### 食事制限や好みに対応する

「平安楽」のベジタリアンメニューは、お客様の要望から始まった。さまざまな宗教への対応に備え、フライパンなどの調理器具は2種類用意。肉類などを含めて調理する器具と、タブーになる食材を入れない器具とを使い分けている。



ベジタリアン向けの炒飯

# 岐阜県高山市 「中華料理店 平安楽」

< Point and Speak > 「指さし会話」

< ベジタリアンについて > 「ベジタリアン」とは動物性の食品を食べない人の事です

I am ~

**a vegetarian**  
ベジタリアンです  
(菜食主義者)

**a vegan**  
ビーガンです  
(絶対菜食主義者)

I can not eat



fish stock (魚のダシ)

+

and



honey

**a Buddhist**  
仏教徒  
(精進料理)

and

can not eat

garlic



onions  
(玉ねぎ・長ねぎ)  
(ニンニク)

野菜・豆腐・豆類・穀類は食べられます  
ただし仏教徒はネギ類や大蒜は  
食べられません

heianraku@gmail.com

< Point and Speak > 「指さし会話」


< アレルギーについて > I am ~

**a Coeliac**  
グルテンアレルギー  
(小麦たんぱく質)


**allergic to ~**  
食物アレルギー

I can not eat  
食べられません


< Gluten >  
wheat / barley  
rye / oat



**peanut**  
(ピーナッツ)



**onions**  
(ねぎ類)



**soy**  
(大豆・大豆製品)

< 注意しよう >  
\* 麺類・菓子類・パン・シリアル  
\* みそ・しょうゆ・雑穀酢・および  
カレーのルーなどの調味料  
\* 麦茶・麦焼酎・ビール

heianraku@gmail.com

- トリップアドバイザーで1位をもらった要因は、**自作の指さし会話シート**だと思っている
- **ベジタリアン用**と**食物アレルギー用**の2種類
- 希望するお客様に配布し、**次に訪問する店で見せるよう呼びかけている**
- 日本語で記入しているのは、他の店のスタッフにもベジタリアンや食物アレルギーについて理解してもらうため
- 問合せ先として当店のメールアドレスも書いてある

# 岐阜県高山市「中華料理店 平安楽」

白いご飯は「味が無い」



- ・ 外客は割とセットメニューを好む
- ・ 最初は皿を分けて出していたが、白飯だけ残す方が多かった  
⇒ おかずと白飯を1つの皿に盛りつけたところ、残す客は非常に少なくなった

# 岐阜県高山市 「中華料理店 平安楽」

## 前菜とスープ

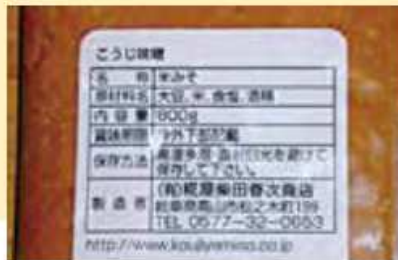


副菜とスープを「前菜」として先に出すようにしたのも好評

# 岐阜県高山市 「中華料理店 平安楽」

## 訪日客をもてなすヒント③

### 目で見て 安心してもらう



小麦不使用の醤油や、アルコールを添加していない味噌などを用意。原材料の表示を見せてお客様に納得してもらう。表記は日本語だとしても、見せて説明すれば安心感につながる。

「平安楽」では、小麦やアルコールを使っていない調味料を常に準備。アレルギーの人が来店した時には、その調味料のパッケージを席まで持って行き、目で確認してもらう。会計がいくらになるのかも、注文時に紙に書いて確認をとる。言葉で伝わらない分は、必ず目で見て納得してもらうようにしている。



カウンター席からは調理の様子が良く見える。外国人のお客様が座った時には、実際に使用している調理器具を見せて、食材・調理方法などに配慮していることを伝える。

グルテンフリーの醤油や、鰹を使っていないつゆは  
当店に不可欠



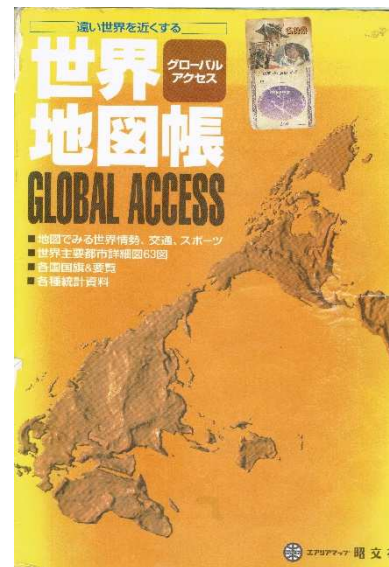
# 岐阜県高山市 「中華料理店 平安楽」



「平安楽」の店内。外国人観光客とやりとりするため、食材の図鑑などを置いている。世界地図帳が一冊あれば、「どっからござったんやな（どこからきたんですか）」というやりとりがしやすい。



「どっからござったんやな」



**世界地図帳**を用意し、  
お客様の出身地に丸をつけてもらうだけで  
話が弾み喜んでもらえる

# 岐阜県高山市「中華料理店 平安楽」

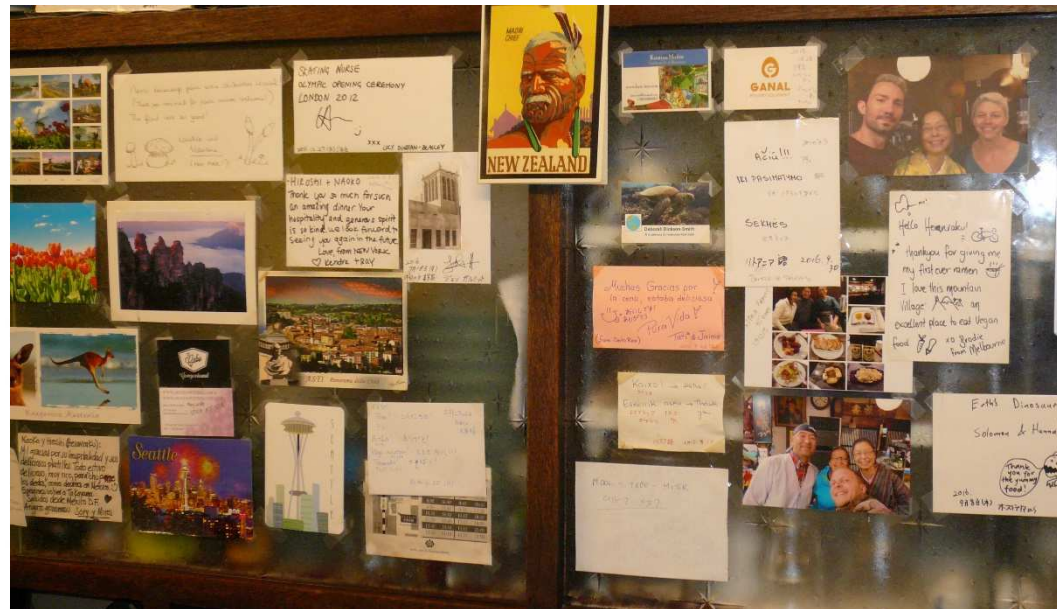
## 英語バージョンの名刺



- ・ 外客は**ショップカード**を欲しい方が多い  
⇒ **英語の名刺**を作成
- ・ 海外の方はファーストネームで呼んでくれる  
⇒ **姓ではなく名をアルファベット表記**

# 岐阜県高山市「中華料理店 平安楽」

毎日が世界旅行



**世界中のお客様から感謝の手紙が届く**  
お客様を温かく迎え、気遣うホスピタリティーが、  
多くの外国人から支持を集めている

# 岐阜県高山市 「中華料理店 平安楽」

女将

古田 直子さんの話

- ・ **外客を相手に仕事**をすることは、  
企業であれ個人であれ**何物にも代えがたい経験**
- ・ 当店も5年前頃は**経営が苦しかったが、**  
**オフシーズンも海外の方が来店するようになった**  
これが国の目指していることかと実感
- ・ **どの地域にもチャンス**はある

# 岐阜県高山市「中華料理店 平安楽」

みんなが感じる「めんどくさい」からの解放

\* メニューは日本語と英語での表記

⇒ 英語だけだと日本人が理解できない

(その逆もある)

\* 地図やパンフレットがあれば説明が簡単

⇒ 難しい会話がいらぬ

\* シンプルな料金設定

⇒ わかりにくいと説明が必要となる

## 岐阜県高山市 「中華料理店 平安楽」

「外国人対応で心がけていること」

- \* おなじみさんと区別しない
- \* お客様の要望からメニューを開発
- \* つねに声をかける

# 岐阜県高山市 「中華料理店 平安楽」

英語が話せる

≠

「ホスピタリティ」「おもてなし」

「ホスピタリティ」や「おもてなし」とは

かかわる人すべてに

ストレスをかけない心がけ

外国人対応のポイントは

**お互いにとってストレスフリー**なものであること

# 岐阜県高山市 「喫茶店 マルヤ」



「英語で挨拶ができるだけでコーヒー1杯売れる」  
とあって市主催の英会話教室に通った  
⇒実際に外国人の来店が増加



# 岐阜県高山市 「おにぎりとお惣菜 こびしや」

おにぎりとお惣菜「こびしや」



こびしやの叫び「つつつかないで」



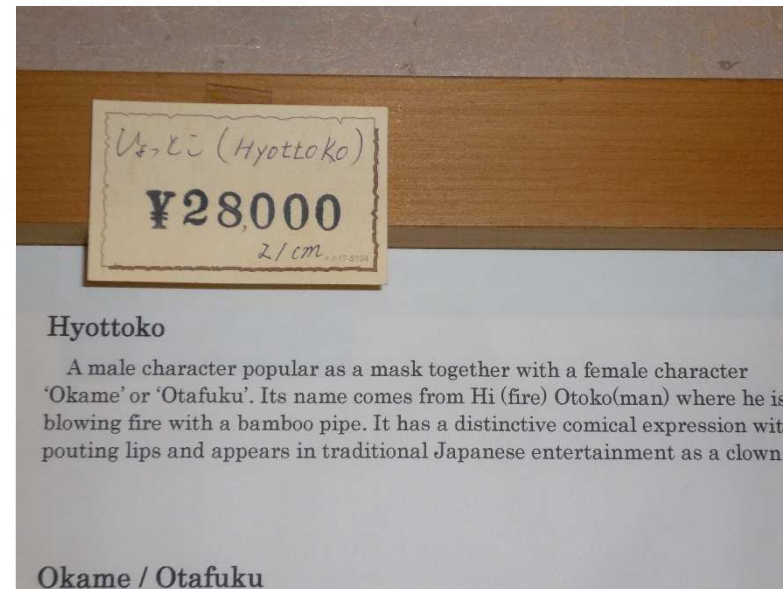
少し値段の高い天むすでも、  
**中身を英語表記して見える場所に並べる**だけで  
かなり売れている

# 岐阜県高山市 「一位一刀彫 鈴木彫刻」

## 一位一刀彫「鈴木彫刻」



## 鈴木彫刻「説明は文字で」



自分が話せない**英語での商品説明**は、  
**文字にして横に置いておくだけで、**  
外国人はその**意味と価値を理解し、高価な物でも買う**