

**宿泊施設の
ための
インバウンド対応
ガイドブック**

はじめに

新型コロナウイルス感染症の影響で、しばらくのあいだ訪日外国人観光客の受け入れが制限されていましたが、2022年10月からの水際対策の緩和が訪日外国人増加のきっかけとなり、インバウンド市場はコロナ前の水準を上回る勢いで、急速に回復しています。また、政府としても2030年までに訪日外国人旅行者数を6,000万人まで増加させる目標を掲げており、日本の観光マーケットは更なる拡大が見込まれます。

海外では、“ryokan experience = 旅館体験”という言葉が生まれていて、日本特有の宿泊施設である旅館に泊まるという体験を楽しみにしている海外旅行者がたくさんいます。そして、海外の旅行者から絶大な人気を誇るゴールデンルートに位置する静岡県も、これまで以上にインバウンド宿泊客の増加が期待できます。そのような状況下で、海外の旅行者の方たちにも、静岡県の宿泊施設での滞在を最大限楽しんでいただくための重要なポイントを、このガイドブックで簡潔にまとめました。

良質な宿泊体験を提供するためには、宿泊前の事前確認が大変重要になります。事前確認を丁寧に行うことで、海外旅行者が期待しているものと宿泊施設が提供できるサービスのミスマッチを防ぎ、結果的に顧客満足度が向上します。

豊かな自然・歴史・文化・スポーツ・食など、海外の方たちにも魅力を感じていただける観光資源が、静岡県にはたくさんあります。インバウンド需要が拡大している今、このガイドブックが、世界中の旅行者の方たちに静岡県での宿泊を満足していただける一助になれば幸いです。



海外旅行者を集客する



海外予約サイトに掲載する

主要な海外予約サイトに掲載することで、世界中の旅行者からの予約を受けることが可能になります。予約サイトごとに、利用者の多い国が異なります。



海外サイトでのレビュー(口コミ)を増やす

日本人宿泊客と同じように、海外旅行者が宿泊施設を選ぶ際に最も重視する項目の一つがレビュー(口コミ)です。良質な宿泊体験を提供し高評価のレビューを増やすことで、インバウンド旅行者の予約増加が見込めます。



海外予約サイトの注意点

じゃらんnetや楽天トラベル、一休.comなどの日本の予約サイトと違い、海外の予約サイトは、掲載施設がホテルを前提としてサイトが設計されています。そのため、日本の予約サイトのように、チェックイン時間や男女の人数、交通手段などの宿泊情報を事前に入手することができません。予約を受け付けた段階で知りたい情報をメールで確認する、という手間を加えることで、海外旅行者に対しても適切なサービスを提供できるようになります。



No Showの防止方法

海外予約サイトからの予約の受付を事前カード決済のみにすることで、No Showは大幅に軽減できます。各サイトの管理画面から、カード決済のみの予約受付に変更できます。

滞在中のトラブルを防ぐための3つのポイント



① 予約内容の確認メールを必ず送る

前述したとおり、海外予約サイトからの宿泊者の情報は、宿泊日や部屋タイプなどの必要最低限の情報しか記載されていないことがほとんどのため、宿泊前に事前に知りたい情報を予約者に対して確認する必要があります。確認事項を明確にしたうえで、メールのテンプレートを作成しておくと、確認業務を円滑に行えます。なお、各予約サイトから、宿泊者に対しての確認メールを送れます。

テンプレート例

Dear ○○○

Thank you for your reservation!

In order to give you good ryokan experience, we have some questions.

Please tell us about;

your home address and phone number (住所と電話番号)

gender of each person (性別)

check-in time (チェックイン時間)

some allergic food or food preferences (食べ物のアレルギーや食べられないもの)

transportation to come to our hotel (交通手段)

We look forward to hearing from you!

Best regards,

施設名

滞在中のトラブルを防ぐための3つのポイント



② 宿泊施設の個別の規則を伝える

チェックインの最終受付時間や門限、子供の受け入れの可否など、旅館の個別の規則を事前に伝えておくことで、宿泊中のトラブルを防げます。また、旅館においては、チェックインが大幅に遅れる場合は、夕食を提供できない可能性があることを伝えておくことで、チェックインの遅れを軽減できます。



③ 特別なリクエストがないかを事前に確認

食べ物のアレルギー、ベジタリアンメニューやハラールなどの食事対応や、送迎やチェックイン前の荷物の預かりなど、特別なリクエストがないかの事前確認も大切になります。

その際に、できないことはできないとはっきりと伝えることが重要です。提供できるサービスの範囲を明確にすることで、宿泊者との要望のミスマッチを防ぎ、満足度の向上にも繋がります。



海外旅行者からよくある問い合わせ

右ページの問い合わせ内容について、事前にテンプレートを用意しておく、対応業務がスムーズに行えます。



海外旅行者からよくある問い合わせ

カテゴリー	問い合わせ内容
 チェックイン・アウト	チェックイン対応時間、アーリーチェックインやレイトチェックアウトの可否とその料金
 公共交通機関でのアクセス方法	空港から最寄駅までの乗り換えルート
 送迎サービス	送迎場所、送迎可能時間、予約方法や追加料金の有無
 駐車場について	駐車場の有無や追加料金の有無
 宅急便や荷物の預かり	宅急便の事前受取や配送サービス、チェックイン前・チェックイン後の荷物の預かりの可否
 寝具について	ベッドの有無や大きさ、浴衣のサイズ
 食事について	夕食や朝食の開始時間、アレルギーやベジタリアンメニュー、ハラル対応の可否
 周辺の観光情報	施設周辺のおすすめ観光スポットや飲食店

海外旅行者の宿泊中の対応について



滞在中の対応言語について

英語や中国語、韓国語など、海外旅行者の母国語を話せるスタッフがいない場合は、市販されている音声翻訳機やスマートフォンアプリを使用することをお勧めします。

ポケットーク(音声翻訳機)



<https://pocketalk.jp>

VoiceTra(音声翻訳アプリ)



<https://voicetra.nict.go.jp>

また、海外の宿泊者にスマートフォンの画像翻訳機能を使用していただけると、メニューなどの多言語表記ができない場合も対応が可能になります。



チェックインについて

チェックイン時に、部屋番号・夕食と朝食の時間・Wi-Fiパスワード・チェックアウト時間などの宿泊情報を書いた紙を渡すことで、滞在中のミスコミュニケーションを防げます。アレルギーやベジタリアン、ハラル対応など、食事の変更が可能な施設は、チェックインの際に改めて、食材の確認をすることをお勧めします。

Welcome to 施設名

Room Number :

Dinner time :

Breakfast time :

Wi-Fi ID :

Wi-Fi Pass :

Check-out time :

We hope you will enjoy your stay at our hotel!

海外旅行者の宿泊中の対応について



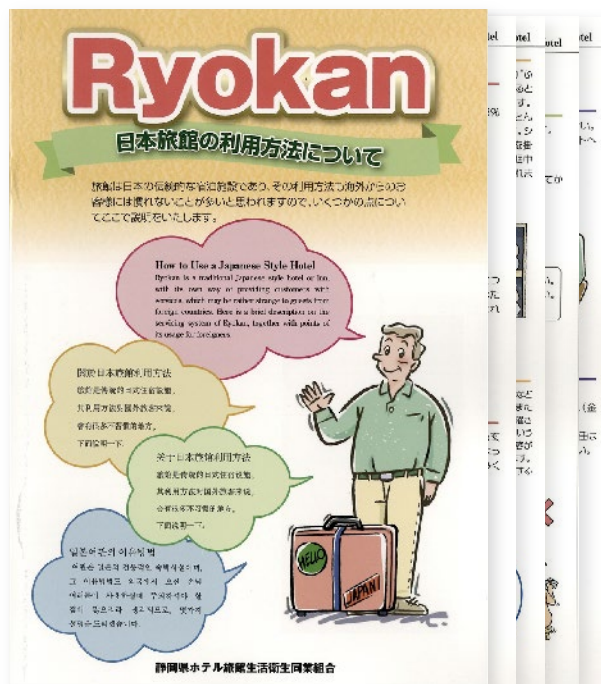
大浴場や客室などの使い方について

当組合にて、「日本旅館の使用方法について」という冊子を用意しています。ホテルとは違った旅館特有のルールやマナーを記載しています。当組合のホームページにてダウンロード可能ですので、こちらをご活用ください。



静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合
(日本旅館の使用方法について)

http://shizuokayado.jp/search/digital_book/ryokan/html5.html#page=1



WEBサイトより PDF版をダウンロード出来ます。

滞在中のトラブルの事例と対応方法

チェックイン	トラブル事例	対応方法
	宿泊者数や予約部屋数の違い	予約が入った際に予約確認メールを送ることで、予約内容の違いを防げます。また、予約サイトの予約画面をあらかじめプリントアウトしておくことで、スムーズな対応が可能です。
チェックイン時間の遅れ	予約確認メールを送る際に、チェックインが遅くなる場合は事前に連絡をくださいと記載しておくことで、チェックインが遅れる時に連絡が来る確率が上がります。	

客室内	トラブル事例	対応方法
	土足厳禁について	客室内は土足厳禁であることをチェックイン時にお伝えください。
アメニティやリネン類の盗難	シャンプーなどのアメニティ、タオルや浴衣などを持ち帰ってしまう場合があるので、部屋案内の際に、持ち帰れるアメニティとそうでないものをお伝えください。	

食事	トラブル事例	対応方法
	食事内容の変更について	チェックイン後に、アレルギーやベジタリアンメニューなどの対応をリクエストされる場合があります。予約を受けたタイミングで食事内容についての確認メールを送ることで、食事内容の変更のトラブルを防げます。
声の大きさについて	他のお客様にも迷惑がかかるほどの大きさで喋っている場合は、声のボリュームを下げてくださいと直接お伝えください。	

大浴場	トラブル事例	対応方法
	入浴マナーについて	多言語対応の入浴マナーのポスターなどを脱衣所にご用意ください。また、チェックイン時に大浴場の入り方をレクチャーすることで、他のお客様とのトラブルを防げます。

チェックアウト	トラブル事例	対応方法
	クレジットカードについて	現金のみでしか支払いを受け付けていない場合は、チェックイン時にその旨をお伝えください。
荷物の忘れ物	荷物の忘れ物を国際郵便で送ってほしいと頼まれる場合もあるため、チェックアウト時に客室内に忘れ物がないかを確認していただくことをおすすめします。	

海外旅行者の宿泊中の対応について

外国人旅行者向けコールセンター(24時間対応)

海外旅行者が滞在中に、施設内のスタッフでは対応できないトラブルが発生した場合は、JNTO(日本政府観光局)が運営している外国人旅行者向けコールセンターをご活用ください。



外国人旅行者向けコールセンター

https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000311.html

電話番号 **050-3816-2787**

- ・対応時間 365日、24時間
- ・対応言語 英語、中国語、韓国語、日本語
- ・対応範囲 緊急時案内(病気・事故等)、災害時案内、一般観光案内

MEMO
