

インバウンドに向けた取り組み

変化する経営環境に立ち向かうための取り組みとして、インバウンド対応が求められています。そこで、それらに強みをもつコンサルティング会社(Jarman International KK)の協力を得て、コンサルティング会社の外国人スタッフによる現場訪問、インバウンドの心構えや仕事に役立つ英語フレーズの勉強会等の取り組みを2017年度よりスタートしました。

開始当初は「外国人が苦手」「英語は話せない」と苦手意識を感じているスタッフもいましたが、勉強会等を通じ、決して難しいことをしようとしているのではなく、日本人のお客さま対応と同様に「おもてなしの心」で接すればOKという意識が浸透しました。今では、簡単な英単語やジェスチャー等を交えながら、積極的にサポートするスタッフが増え、お客さまから「Thank you」とたくさんのお礼の言葉をいただいています。

