



# NEWS RELEASE

株式会社 **サッポロライオン**

〒103-8449 東京都中央区日本橋本町2-6-3 小西ビル

11005

## 外国人旅行者への接客サービス強化ツール

### 【おもてなしPad】をかこいや銀座七丁目店で試験導入開始

～ 英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・日本語 5カ国語対応 iPad用アプリ ～

株式会社サッポロライオン（本社・東京、社長・山崎範夫）は、2月10日（木）より「くつ炉ぎ・うま酒 かこいや 銀座七丁目店」において、iPadを利用した外国人旅行者に対する接客メニューシステム【おもてなしPad】（開発：有限会社アルテワークス）の試験導入を開始しました。

#### 記

#### 1. 【おもてなしPad】とは

##### iPadを利用した外国人旅行者に対する接客メニューシステム

英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・日本語の5カ国語に対応したiPad用アプリです。

ご来店時の対応から、お席のご案内、メニューの内容や食べ方、注文方法やお会計方法を、文字・音声・動画・写真などを使用してご説明するツールで、訪日された外国人のお客様がより快適にご飲食を楽しんでいただくことができ、また外国語を話すことのできない店舗スタッフでも安心して接客することができることから、サービスの向上と売上アップを図ることができます。

#### < iPadアプリ画面イメージ >

The screenshots illustrate the iPad application's interface. The left panel shows a 'Fireside Hotpot Guide' screen featuring a video of staff serving a hotpot with English subtitles: 'The staff member will fill the hotpot with soup, and turn on the gas.' Below the video, there are instructions in English and Japanese for preparing the gas stove, filling the pot, and eating the hotpot. The right panel shows the main menu with language selection buttons for English, 한국어, 普通话, 粵語, and 日本語. Below the menu is a detailed dish page for 'Steamed by the Fireplace' (Black Pork Rib) with allergen information and a price of ¥2,280.

（裏面もご覧下さい）

## 2. 試験導入の背景

訪日外国人のお客様にも快適にご飲食を楽しんでいただきたいという思い

近年、首都圏、特に銀座エリアを中心に外国人旅行客の来店数が増加しています。

これに対応すべく株式会社サッポロライオンでは、コーポレート・ホームページで英語・中国語（簡体字）のページを制作するほか、ご来店いただいたお客様が利用しやすいよう「くつろぎ・うま酒 かこいや」業態や、銀座エリアを中心とした「銀座ライオン」業態では、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語などで記載したメニューを採用し、訪日外国人の来店誘致を図っています。

しかし、メニューブック以外のお客様とのコミュニケーションが必要となる料理や店舗システムの説明を、外国語が不得手なことにより充分にすることができず、外国人のお客様に快適な飲食の時間を過ごしていただけないという悩みがありました。

そこで今回、比較的外国人旅行客の多い銀座エリアで、さらに日本食をもっと気軽に楽しんでいただくために、「くつろぎ・うま酒 かこいや 銀座七丁目店」での

【おもてなしPad】の試験導入を決定いたしました。

今後は、試験導入店舗での検証次第で、導入店舗数を拡大していく予定です。



## 3. 導入店舗データ



店名：くつろぎ・うま酒 かこいや 銀座七丁目店  
住所：東京都中央区銀座 7-9-20 銀座ライオンビル 3F  
電話：03 - 3571 - 5607  
規模：139坪・180席  
営業時間：月～木 17：00～23：00  
日・祝 17：00～22：30

コンセプト：「古民家の再生～日本の食事の原点回帰～」  
古民家や町屋をモチーフに、古き良き日本を思わせる内装。産直天然魚をはじめ厳選素材を使用した和食料理や焼酎アドバイザー・利酒師の資格を持つスタッフがおすすめする豊富な焼酎や地酒を取り揃える。



### <【おもてなしPad】導入後のお客様の反応>

i Padからお店の説明の翻訳が流れてくることに、まず非常に驚かれています。料理の画像が非常に大きく見ることができ、わかりやすいと評判で、また料理の食べ方などの音楽を伴う動画での説明を大変興味深くご覧になり、このシステム自体を楽しんでいらっしゃる方が多いです。

### <【おもてなしPad】導入後の店舗での反応>

これまで外国人のお客様には、英語のできるスタッフや中国人スタッフがいない場合、身振り手振りでコミュニケーションをとっていましたが、鍋など食べ方の説明の多い商品について十分に説明ができていませんでした。しかし【おもてなしPad】のおかげで、外国語のできないスタッフも積極的にお客様と接することができ、外国人のお客様にも明るく楽しいサービスをご提供できるようになりました。

## 4. システム開発



会社：有限会社アルテワークス

住所：北海道札幌市北区北7条西 4-17-1 竹山ホワイトビル 6F

社長：増井龍一

電話：011 - 728 - 5401

◆アドバイザー：北海道大学観光学高等研究センター遠藤主任研究員

以上

この件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします。

株式会社 **サッポロライオン** 経営企画室 西村礼佳

TEL：03-3249-6018 / E-mail：kouhou@sapporo-lion.co.jp