



↑「松島屋」町屋民泊施設

【事例】

通訳

翻訳

「松島屋」町屋 民泊施設チェックイン代行

- 【クライアント】 株式会社パル 様
- 【実施内容】 中国人宿泊客の獲得と外国人宿泊客の満足度向上
- 【言語】 日本語・英語・中国語（繁）
- 【担当業務】
1. 英・中通訳対応
2. 外国人顧客からの電話対応



問題

予算に限りがある中で外国語対応も十分に行いたいが、
どうしていい分からない。

口コミ評価が下がる？

多くの外国人観光客が利用する民泊物件を運営している場合、
予約管理からチェックインまでのゲスト対応を外国語で対応する必要があります。

しかし、外国語対応できるスタッフを常駐させているのはコストがかかり、また、外国人対応が丁寧
にできていない場合にはSNS等の口コミ評価が下がる恐れもありました。

施策

予約対応からチェックインまでの
オンデマンド対応。

- 予約メールが入った時点から、顧客言語のネイティブスタッフが対応。
- 到着予定時間にスタッフが現地に赴き、対面でのチェックイン対応。
- オンデマンド対応により、対応人件費を固定費ではなく変動費化することでコストを抑制。
- 予約の問い合わせからチェックイン対応までをワンストップソリューションで提供。



効果

オンデマンドの予約管理代行で 町屋レジデンスの受付コストを削減。

- 外国語対応できていなかった時に比べ、月間の外国人予約件数が数倍になり、さらなる顧客開拓を展開することが可能になりました。
- 受付スタッフが常駐せずチェックイン時等必要な場合にのみ対応するので、コスト削減になります。
- また、ゲストから良いレビューを獲得することができ、競合との価格競争の差別化を図ることもできました。

【アドリンクだからできたこと】

POINT
1

大手百貨店での海外顧客対応カウンターで
経験を積んだ外国人スタッフが対応。

POINT
2

オンデマンド対応の外国人対応で
受付コストを削減。

POINT
3

外国人宿泊客の獲得と満足度向上に貢献。

株式会社アドリンクはお客様とのミーティングを通じて、
下記のプロセスに基づいて問題解決を図ります。

STEP 01

インタビューにより
問題の本質を見極めます



STEP 02

確実に問題解決につながる
課題を設定します



STEP 03

課題解消のための解決策を
提案・実施します



STEP 04

解決策実施後
P D C K サイクルで援助します



※ P D C K サイクルとは

Plan : 企画を立て

Do : プランを実行し

Check : 結果を確認して

Kaizen : 改善することを意味します

僕らのアイデアが地域を変える。

アドリンクは絶えず新たなアイデア出し続け、地域社会の発展に寄与します。

少子高齢化による人口減少で国内の観光市場は縮小傾向にあり、
インバウンド観光が日本の観光産業の新たな活力剤になっていくことは間違いありません。

ただ、言語や文化の異なる外国人に正しく情報発信をしたり、
受け入れ体制を整備することは簡単ではありません。

株式会社アドリンクは外国人観光客の皆様が日本各地に“行ってみたい”、“また来たい”と
思えるような環境を実現し、インバウンド観光を通じて地域活性化に貢献します。



アドリンク
ホームページ




インバウンド
最新情報ブログ



FBグループ
「インバウンドinfo」

〒601-8047
京都市南区東九条下殿田町43 2F
TEL 075-662-8889
EMAIL info@add-link.co.jp

株式会社アドリンク 
<https://add-link.co.jp>