

インバウンド獲得するHP作成術

第5回 外国人向け問い合わせ対処法(前編)

返信のポイントは「おもてなし精神」

外国人向けホームページ(以後・HP)を作る時、「実際問合せが来たらどうしたらよいのか?」という話がホテル・旅館から良く上がる。「言葉ができないからうちではだめだ」とか「外国人を雇う程の余裕はない」とかいった意見であるが、それではいつまで経っても外国人集客はできない。

では、実際に外国語で問合せが来た際にはどのような対応すればよいのだろうか?

まず、問合せを極力電話ではなくメールベースに持ち込むことだ。そのためHPでは目立つ位置に問合せの入り口を表示

しておく必要がある。特にメールアドレスを全ページ同じ位置に表示しておくことが非常に重要だ。そして、実際に外国語でメールの返信を行う際に不安を解消してくれるのが簡易的ではあるが翻訳ソフトだ。翻訳ソフトというところの精度に疑問を持つ読者も多いと思うが、その欠点を解消するため複数の翻訳ソフトで日本語と外国語を

往復して翻訳すれば誤訳の可能性を限りなく下げることができる。

ただ、お客様にとって魅力的で予約につながる外国人向けHPを制作する場合には翻訳ソフトでの翻訳はお勧めできない。あくまで便利

ツールとして利用するよう注意が必要だ。しかし、問合せの返信で最も重要なポイントは日本人的「おもてなし精神」を盛り込むことだ。例えば、単純な予約の返信でも「予約承りました。有難うございました。」という型にはまった返信よりも、食事が付いているのである「温めた食事を午後6時にご用意してお待ち

しております。」とか、食事がない場合は逆に「食事は付いていませんが、周辺ではこんなレストランがあります。」とURLを添えておくことがPIには新鮮に映る。HP内には正確でネイティブを惹きつける文章が必要だが、お問合せには正確さよりも「おもてなしの精神」が必要なのだ。後半では問合せの顧客満足度を上げるHP活用方法を紹介する。

正確に伝えるためにはメールではなく電話

正確に伝えるためにはメールではなく電話。電話では「温めた食事を午後6時にご用意してお待ち

しております。」とか、食事がない場合は逆に「食事は付いていませんが、周辺ではこんなレストランがあります。」とURLを添えておくことがPIには新鮮に映る。HP内には正確でネイティブを惹きつける文章が必要だが、お問合せには正確さよりも「おもてなしの精神」が必要なのだ。後半では問合せの顧客満足度を上げるHP活用方法を紹介する。

おります。」とか、食事がない場合は逆に「食事は付いていませんが、周辺ではこんなレストランがあります。」とURLを添えておくことがPIには新鮮に映る。HP内には正確でネイティブを惹きつける文章が必要だが、お問合せには正確さよりも「おもてなしの精神」が必要なのだ。後半では問合せの顧客満足度を上げるHP活用方法を紹介する。

筆者プロフィール



オーエイチ
チーフディレクター
有馬 孝行

1976年熊本県出身。2001年富士屋ホテル入社後、海外リゾートホテルや都内外資系ホテルを経て06年3月オフィスオーエイチ(現:株式会社オーエイチ)入社。入社後はホテルのネットマーケティングと海外経験を活かしホテル・旅館の外国人向けホームページのディレクション・海外プロモーション担当として活躍中。

Unryu Japanese Inn with Secret Bldg

The Sea and Pacific area boasts an array of scenery: natural scenery, beaches, mountains, seas and sea. Unryu is an ideal way to experience these beautiful landscapes while enjoying high-quality accommodation and hospitality.

Unryu is a hot future style ryokan (Japanese inn) which covers an area of approximately 7,000 square meters and features a central walking trail that is suitable for our guests.

There are over 40 sites of historical in the area around Unryu, and around 500 different types of plants, among them is "Kusatsu Zaiyu", a type of Japanese blue Suisyun, which is one of the hottest steam hotwaters in Shikoku each year. During the month of February visitors can enjoy the hot Suisyun, bathing the site in steam which flows.

Unryu is located in the Unryu Onsen (hot spring) area, which lies in the historic period city, upper margin of Kuroko area.

Here you can enjoy high-quality hot-spring bath, or rest and taking or pursue some fishing in the mountain stream.

問合せの入り口は全ページ常に同じ位置に表示することが重要