

全国の先進組合を紹介します!



テーマ：新たな販路開拓・市場開拓／草津温泉旅館協同組合（群馬）

●指さし会話帳アプリで、外国人観光客への接客力向上

<https://www.yumomi.net/>

■背景と目的

従来、組合員である旅館、ホテル、ペンションでは従業員が外国人観光客に接する機会が少なく、接客が不慣れであり、苦手意識も持っていた。全国有数の温泉地である草津温泉として、増加する海外からのインバウンド客に対応するには、従業員のコミュニケーション力を磨くことが急務であった。そこで、更なる販路拡大に向けて、スマホ・タブレット向けアプリ「指さし会話帳」を開発、導入した。

■事業・活動の内容と手法

スマートフォンのアプリ開発という新規性のある事業であるにも関わらず、導入がスムーズに進んだのは、組合員が抱えている現場の悩みを普段から実態把握していたことが大きな成功要因であった。現場の従業員は外国人観光客とのコミュニケーションに不安を感じているため、積極的な接客に結び付かないことが課題であったが、「女将の会」のアイデアやスマートフォン、タブレット端末といったIT活用で解決の道を見出せた。

現場では仲居や夜間の警備担当者等が外国人観光客とのコミュニケーションを取れるようになり、顧客側の満足度向上が図れ、従業員側では接客の自

信につながった。自信は従業員の向上心にもつながり、外国語の学習意欲の促進効果もあったために草津温泉全体の印象も高まっている。経費面では補助金を活用し、運営面では組合員が参画できる体制作りができたことも成功要因であった。

現在、利用者1,000人を目指しているが、まだ途中段階の300人である。スマートフォン利用者は増えており、また操作性も向上しているので、「草津温泉・指さし会話帳」も使う人のシーンに踏み込み、更なる機能改善を図ることで利便性が高まる。加えて、アプリ内のコンテンツの拡充も必要である。最近提供を開始した災害対応版も好評であったことを考えれば、組合員からアイデアを出してもらいながら、優先度をつけてアプリの改善と充実を進めていきたい。

■成果

新規性の高い取組みは事務局だけの事業となりがちであるが、今回の事業では従業員の現場で役立つスマートフォンアプリの導入という成果が得られた。その要因は、現場の悩みが解決できる取組みであったこと、女将の会に牽引してもらえたこと、及び補助金事業であったために事業期間の厳守が全員に徹底されたことが挙げられる。

三重県中小企業団体中央会(共済制度) 従業員のための退職金準備に —特定退職金共済制度—

【特定退職金共済制度実施団体】三重県中小企業団体中央会

■お取り扱いの詳細は、下記までお問い合わせください。

三井生命保険株式会社(引受保険会社)三重支社 〒514-0027 津市大門6番5号 TEL.059-227-0132

※詳細は、三重県中小企業団体中央会の「退職金共済規程」および商品パンフレットをご覧ください。

三井-KB-2018-499