

ホテル名	南三陸ホテル観洋							
ホテル概要	地域	東北	業態	観光ホテル	客室数	244 室	参加形態	WS参加施設
	所在地	宮城県本吉郡南三陸町黒崎 99-17			URL	http://www.mkanyo.jp/		

テーマ	外国語が話せないスタッフでも外国人観光客に対応できるようにする
カテゴリー	人材育成・定着化、サービス改善・クレーム対応・マーケティング
部門	調理・配膳・食器洗浄

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> ・仙台空港民営化により、海外エアラインの増加。今後さらに訪日外国人の来館が増える見込み。 ・海外 OTA との契約により、今後更なる外国人対応案件が増える見込み。 ・2020 年の訪日外国人 4,000 万人時代に備える。 	
改善の内容	<p>【サブ玄関からフロントへの案内】</p> 	<p>【外国語翻訳サービスの案内】</p> 
	<p>【ラウンジメニュー】</p> 	<p>【館内平面図】</p> 
	<p>【館内平面図】</p> 	<p>【エレベーターのボタン案内】</p> 
改善の効果	まだ、設置したばかりだが、外国人への対応としてできることから始め、お客様へのサービスにつなげる。	