

# 英語研修による満足度向上と情報資産(口コミ/レビュー)獲得を通じて 本質的なインバウンド環境整備の強化を目指す

採択事業者名

LanCul株式会社

コンソーシアム構成員

## Wakka | 旅館勉強会の実施概要 | 潮の丸 | 憩いの家

| コンソ内部のみ         |    | 含む外部            |    |
|-----------------|----|-----------------|----|
| 実施回数の累計         | 2  | 実施回数の累計         | 4  |
| 参加人数の<br>ユニーク累計 | 28 | 参加人数の<br>ユニーク累計 | 47 |

### 代表的な実施事例

|                   |                                                                        |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 狙いとゴール            | 本事業の進捗状況や成果を共有し、インバウンドへの興味関心を高め、横展開することにより受け入れ環境の整備と強化する狙い。            |
| 実施の成果             | 外部勉強会では、10名を超える方が参加。<br>特に4社は次年度の実装（アプリ）に対して興味を示している。                  |
| 実施アジェンダ<br>協議内容   | 事業概要から始まり、インバウンド対策の本質的な視点共有を行った。インバウンド視点を踏まえた上でトライアングルでの成果報告や意見交換を行った。 |
| 参加者の一例            | 道後館、ANAクラウンプラザ、いしづちジャーニー、松山観光コンベンション協会、西条市観光課、ホテルエコ道後、南レク株式会社          |
| 次年度以降の<br>想定アクション | 引き合い発生した4社に対して、JTB商事との代理店契約を通じて実装先拡大を目指す。                              |

編集データの抜粋やビジュアルなどを適宜挿入



## データ活用・協議の具体例

| 重要指標例 | データ活用・協議の具体例                                                                                                              |                                                                                             |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"><li>従業員/施設の行動変容、英語に対するモチベーション及び業務に対する積極性の検証</li><li>外国人観光客の口コミ数や率によって満足度向上を検証</li></ul> |                                                                                             |
|       | 実装前                                                                                                                       | 実装後                                                                                         |
|       | データ取得<br>・英語学習の記録、学習データがない状態                                                                                              | ・アプリで学習履歴や進捗の確認<br>・予約を通じて学習計画が可能に。                                                         |
|       | データ活用<br>・自前の記録ノートに都度記載                                                                                                   | ・参加した英会話や学習した内容が可視化<br>・進捗に応じてバッジ獲得等でデータを活用した学習促進                                           |
|       | 実行<br>・外国人顧客・英語接客はそもそも避ける<br>・行き当たりばったりコミュニケーションで試みる。                                                                     | ・アプリ上での接客練習が記録され、自分で聴き直す等の活用が可能。                                                            |
|       | 業務反映<br>・企業/施設内で悩みや課題を共有できる人がいるか不明であるため、協業・業務反映が難しい。                                                                      | ・施設毎に導入されているため、従業員同士でのデータ・ノウハウ共有や意見交換が可能。<br>・英会話ウェビナーでは施設を超えて参加するため、コミュニティ形成による協業・業務反映が可能。 |

### 代表的な実施事例

