

# K-1 金沢飲食店の外国人対応が不十分

AAco-2班(担当:松本先生)

中谷翔・野口勇樹・松浦綾夏・足立真巳・上野想朔・高田紗妃

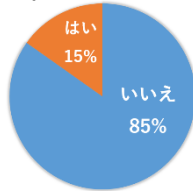
## 存在立証(写真)



- ・外国語対応されていない
- ・イラストがなく誰でもわかるデザインでない

## 存在立証(数値)

Q: (飲食店に向けて) 積極的に外国人客呼び込もうとしているか?



## ニーズ(印象)

金沢を訪れた外国人観光客が不満足に思うことの上位5項目

英語の通用しやすさ	27.9
母国語の通用しやすさ	23.0
豪華で快適な高級ホテルでの宿泊	19.7
アニメやポップカルチャーに関するグッズの購入	18.0
携帯電話や通信機器の利用しやすさ(Wi-Fi等の充実度)	18.0

## ニーズ(声:外国人観光客)

- ・飲食店のメニューが日本語ばかりで不便
- ・どこを一番に見たいのかわからない(見せたいところに特徴を持たせるべき)
- ・英語表記では食材、調理方法が分かりにくい

## 他では

京都観光で残念に思うこと

分類	割合(H25)
言語、案内、標識	13.7%
物価	11.2%
観光地のごみ	10.7%

## 既存策(現場:加賀 彌助)

英語表記のメニュー



外国人受入れマニュアル



## 既存策(世の中)



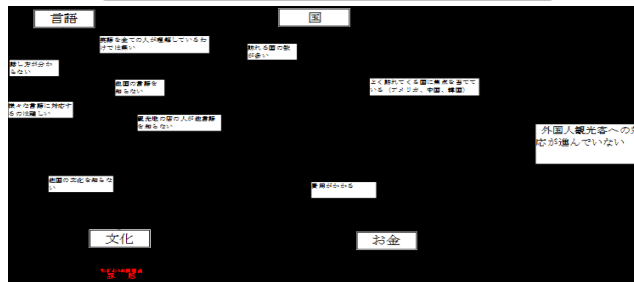
外国人観光客が来店前に必ずチェックするであろうホームページに英語表記メニューの

## 声(金沢飲食店)

- ・県や市は外国人客を呼び込むだけで、あとは丸投げ
- ・アレルギーがある際は言ってもらわなければならない
- ・英語表記のメニューはあるが合っているのかわからない



## 魚骨図:問題発生の原因分析



## ピックアップする課題

アレルギー表示が不十分

## 存在立証(写真)

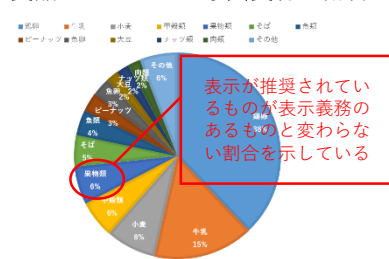
飲食店はアレルギー表示義務がない加工品も表示義務があるのは7/27品目 ※20/27は推奨

使用しているアレルギー物質					
卵	乳	小麦	そば	かに	落花生
●	●	●	●	●	●

【●】は使用しています。【-】は不使用。その他のアレルギー物質は別途記載。お問い合わせのたびに表示をご覧ください。

## 存在立証(数値)

食品アレルギーの原因食材の割合



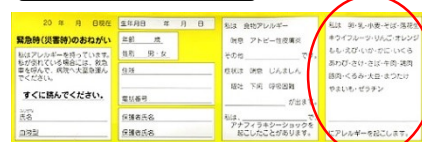
表示が推奨されているものが表示義務のあるものと変わらない割合を示している

## ニーズ(声:ロシア人家族)



子供がピーナッツアレルギーだけど、金沢はアレルギー表示が少ない!英語を話せる人も少ない!

## 既存策(世の中)



自身のアレルギー情報が書いてあるアレルギーカードを携帯し、提示する

## 前提条件

- ・市の外国人客の誘致の方向性は変えない
- ・お店の方針は変えない(メニュー、もてなし方)
- ・原材料、仕入れ先は変えない
- ・日本人にも外国人にもわかりやすいもの

## コンセプト

- ・金沢市で共通の食品ピクト(27品目)を導入する
- ・飲食店のアレルギー表示が一目でわかるマップ作製
- ・飲食店向けのアレルギーセミナーを行う

