次回のアンケートのテーマ決め調査

|  |
| --- |
| Brainstorming of your interests  Omotenashi, Logical thinking, self motivation, Working |

|  |
| --- |
| To whom |

|  |
| --- |
| How(ex) Interview, Send the questionnaire, ask on the street, web, bulletin ) |

Choose topics which you are more interested in and describe details.(At least 0)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Topic 1: Write your theme  旅館・ホテル・民泊業界の接客業務における、外国人用サービスおよびおもてなし要件定義の明確化アンケート |
| Detail | ことばの定義  接客サービス：すべてのお客様に提供される満足度向上行為  外国人が期待する接客サービス：一般的に外国で提供されているサービス  おもてなし：お客様の状況に合わせて、行われるサービス。接客における日本の旅館では幅広くこの考え方が根付いており、またリッツカールトン等の一流ホテルでも提供される。しかし、両者におけるおもてなし観には違いがあるように思われる。  2020年のオリンピックをはじめ、アジア圏中心ではあるが外国人旅行客が年々増加している。  また、旅館業界におけるいわゆる「おもてなし」が外国人からも感動されている印象を受ける。しかし、外国人からみた旅館には3点の論点が残っている。  1．外国人が期待する接客サービスのプライオリティーの高いものは何か？  2．外国人が驚き・感動するおもてなしとは何か？  3．外国人が日本の旅館に最低限期待していることはなにか？  このようなことを定義することで、2020年に旅館・ホテル・民泊が日本らしいサービスを提供できるようにサポートしたい。 |
| To whom | 街頭調査 |
| How | QRと紙による質問項目 |
| Three example of question | 1．外国人が期待する接客サービスのプライオリティーの高いものは何か？  2．外国人が驚き・感動するおもてなしとは何か？  3．外国人が日本の旅館に最低限期待していることはなにか？ |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Topic 2: Write your theme |
| Detail |  |
| To whom |  |
| How |  |
| Three　example of question |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Topic 3: Write your theme |
| Detail |  |
| To whom |  |
| How |  |
| Three example of question |  |