

お客様とともに 海外外食事業

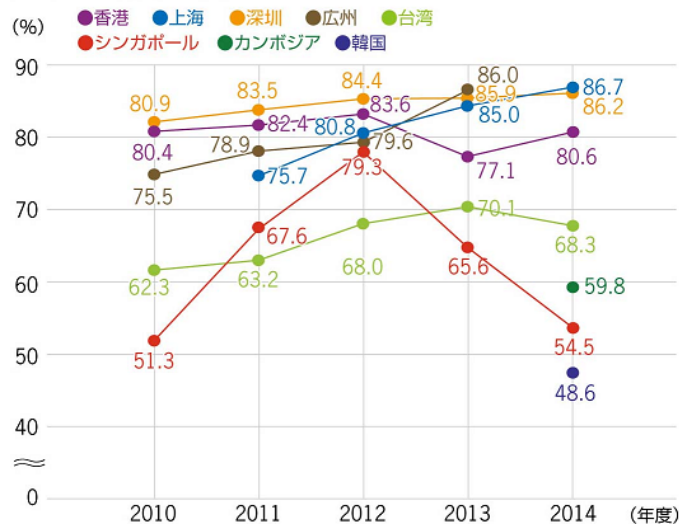
<経営目的>

一人でも多くのお客様にあらゆる出会いとふれあいの場と安らぎの空間を提供すること

■お客様満足度の向上を目指して

お客様アンケート

海外外食事業では、アンケート調査を通して、お客様からのご意見・ご感想をお伺いしています。アンケートの評価は4段階となっており、「最も高い評価を80%・最も低い評価を0件」を目標にしています。ご意見・ご感想は、それぞれの地域で、毎月2回程行われている「業務改革会議」にて確認し、ご満足いただけなかったという内容などについては、1件ずつその原因と対策について確認し、再発防止に努めています。また、頂いたご意見をもとに、商品・サービスの改善に努め、「もうひとつの家庭の食卓」という基本コンセプトに則し、現地のニーズに対応した商品・メニュー開発に取り組んでいます。



お客様満足度の推移グラフ

店舗運営レベルの維持向上

海外外食事業でも、お客様にご満足いただける営業レベルを確保・維持するため、ミステリーカスタマーを実施しています。外部機関の調査員の方などに、無作為に「お客様としてご来店」いただき、50項目において評価をいただいています。2014年度は、423回実施していただきました。

また、2014年度から、外食店舗運営のスタンダードが守られているかの確認と、改善点の共有を目的に、本部社員によるSIP（Standard Important Patrol）が香港の全店舗にて実施されています。今後は、香港以外の地域でもスタートさせていく予定です。

■お客様に楽しんで頂けるお店づくりを目指して

海外外食事業では、「現地の経済の発展に貢献すること」「その地域のお客様に楽しんでいただけるお店づくり」を基本とし、様々な取り組みを行っています。

地域名産メニューの提供

世界のお客様に日本の各地の名産をお楽しみいただくため、居食屋「和民」にて、特撰メニューとして様々な地域名産物を提供しています。2014年度は、九州、北海道や関西三大地域（京都、大阪、神戸）の代表的な料理を提供しました。



北海道 特撰メニュー
北海道の海産物などを使用したメニューをご提供



関西三大地域 特撰メニュー
関西地域の名物などをご提供

韓国のカンナム店大改装

2014年9月、韓国ソウル市にあるカンナム店をリニューアルオープンしました。本格的な日本食を韓国のお客様に楽しんでいただけるよう、韓国で人気上昇中の焼き鳥のメニューを拡充しました。店舗にはオープンキッチン、そして店舗入り口に焼き場を設け、焼き鳥を焼いている様子や香りも楽しんでいただけるようにしました。



カンナム店 入口の焼き場

マレーシアにて「ご膳メニュー」の導入

2014年11月から、マレーシアの「和民」において、お客様に日本料理の基本である「一汁三菜」を楽しんでいただきたい、又、お一人の時でも気軽にご来店いただけるようにとの思いから、御膳メニューを導入しました。主菜、ご飯、味噌汁、漬物などをバランスよく取り入れたメニューにし、ランチ及びディナータイムにもご提供しています。



ヒレ肉のサイコロステーキ定食

新タイプの「和民」が香港にオープン

2015年6月、香港銅鑼湾に「本物の日本食」と「ライブ感」を味わっていただくことをテーマにした新しいタイプの居食屋「和民」ウィンザーハウス店を出店しました。お客様に、本格的な日本食を提供するため、食材を見直し、焼き鳥の鶏は丸鶏を店舗でさばき、串打ちしたり、鮮魚の一部魚種については日本から直送のルートを確認するなどしています。また、焼き鳥を焼いている様子や香りも楽しんでいただけるよう、オープンキッチン、オープンバーを設けています。



■日本食を広めていくために

海外外食事業は、より多くのお客様に日本食を楽しんでいただくために、出店地域を拡大すべく、現地提携企業の開拓を進めています。2015年7月末現在アジアを中心とした11の地域で102店舗展開しています。

海外展開マップ（2015年7月末時点）

