

## JY海外研修

2014年11月17日から22日までの4泊6日の日程で海外研修を3年ぶりに行いました。北は北海道から南は鹿児島まで、総勢29名の参加者で研修視察して参りました。

行き先は、日本人に最も人気のある観光地のハワイ、オアフ島です。観光地として発達したホノルルエリアの飲食店で、外国人観光客や地元ハワイアンへの対応等を(今回は、観光客として)お客様の立場から観る事で、外食産業としての対応や在り方を視察して参りました。

2020年の東京オリンピックを控えた観光立国の日本が今後の対応を検討している中、我々焼肉協会としても研修視察を行うことで、対応するためのきっかけづくりを目的としました。

【和食】が、世界文化遺産に登録されたのは記憶に新しいところですが、ここホノルルでも和食については、諸外国の中では最も浸透している場所だと考えておりました。和食と言っても御存じの通り、多種多様にある訳ですが、今回は限られた時間の中で、鉄板焼き店やチェーン店のうどん専門店等を視察して参りました。店舗毎に現地と調和した趣向での料理提供が繁盛につながっているとの印象を受けました。また、我々焼肉協会としては、現地の焼肉店の動向には最も興味のあるところですが、今回は、日本企業では無く、韓国ソウルに本店のある店を視察しました。韓国本店と同様に安定した味わいの料理を提供すると共に、あえて韓国流の接客等を行う事により、地元のBBQ文化との差別化を図る事でお店は繁盛している様子でした。現地に進出している店舗に共通して言える事ですが、ただ現地との調和を図るだけでは無く、お店の売りとしての魅力を提供する方法により差別化を図る事で現地に受け入れられているという事です。

ここハワイには米国本土やヨーロッパからの観光客も多い事から、欧米諸国の外食産業も進出しており、各国料理や接客等も体験出来たかと思えます。自由時間では参加者がそれぞれ、事前に視察したいレストランやパンケーキ屋さん等ハワイでの人気店を周る等して、焼肉料理以外の中華、韓国、イタリアンやフレンチ等の海外の様々な料理との出会いや接客方法等を体験した事で、自店に戻ってから、今回の体験を生かしたメニュー開発や接客対応等、色々な面でプラスになることが得られたことと思えます。

また我々、焼肉協会会員店舗にて提供している【焼肉】との比較を行いながら、今後見込まれる外国人観光客への対応についても、おもてなしや接客等が色々な知恵と工夫で、お客様を満足させていたお店も見受けられ非常に参考になりました。店内のメニュー表示や価格表示等で、言葉の壁を取り除くための工夫も見られた事は1つの収穫だったと思えます。

最終日の夜は、参加者全員でディナークルーズに出かけ、現地のハワイ料理を堪能しました。代表的なハワイ文化のフラダンスの余興もありと、夫婦二人三脚でお店をここまでにした事への慰労や感謝の意味も含めて参加した皆様にも良い思い出としばしの休養にもなった事と思います。

また次回、機会がありましたら、皆様にも是非参加して頂きたいと思います。