

INBOUND GUEST JOURNEY

入口から退店までの 外国人対応フロー

来店者の疑問と、店舗側が用意する行動・ツールを8段階で整理します。最初から全て説明せず、必要な情報を必要な場面で渡すことが基本です。

来店前 来店前 01 来店者 入ってよい？ 初心者でも大丈夫？ 店舗 Googleマップ・公式サイトで、年齢、営業時間、場所、初心者歓迎を明示。 ツール：英語基本情報／店舗ページ	入口 入口 02 来店者 どこへ行けばいい？ 何かルールはある？ 店舗 歓迎表示、18歳未満不可、撮影・喫煙等の店舗規則を短く案内。 ツール：入口サイン／ピクトグラム	最初の声かけ 最初の声かけ 03 来店者 パチンコとパチスロの違いが分からない。 店舗 初回かを確認し、希望時間・興味に合わせて大分類だけ説明。 ツール：固定英語20フレーズ	機種選び 機種選び 04 来店者 どの台を選べばいい？ 空いている？ 店舗 空き台と遊技中を説明し、初心者へ案内しやすい候補を提示。 ツール：初心者向け機種案内
遊技開始 遊技開始 05 来店者 現金はどこ？ 何を押す？ 店舗 サンド、カード、遊技クレジット、呼び出しボタンを3段階で説明。 ツール：店内パンフレット／座席ガイド	遊技中 遊技中 06 来店者 表示の意味は？ エラー？ 店舗 説明を詰め込みすぎず、質問・エラー時に呼び出しボタンで支援。 ツール：QRコード案内／翻訳ツール	遊技終了 遊技終了 07 来店者 どう止める？ 残高はどうする？ 店舗 カード・レシート・手荷物を確認し、精算機を案内。 ツール：退店フロー／床・壁面サイン	景品・退店 景品・退店 08 来店者 次はどこ？ また来られる？ 店舗 玉・メダル・レシートから景品カウンター、出口まで案内し、反応を記録。 ツール：景品カウンター案内／アンケート

記録する4指標

改善のために最低限記録すること

・訪日客からの質問件数

・パンフレット・QRコードの利用数

・初回遊技を支援した人数

・解決できなかった相談内容

NG

長い機種説明を最初に行う／スタッフごとに表現が違う／退店手順を最後まで案内しない