



SMILE CALL INTERVIEW

日本文化の象徴であり、免税対象品目にも加えられている「日本酒」。その中でも、東京、神田で「日本酒」を専門に扱う小売店へ、訪日観光客への対策についてインタビューを行った。

株式会社アイコ



株式会社アイコ

〒101-0041
東京都千代田区神田須田町1丁目28-4

日本酒専門の小売事業を展開。2017年5月8日、東京都千代田区神田に第1号店を出店。日本全国の中小規模の酒蔵から、杜氏(とうじ)や蔵人(くらびと)がこだわりを持って造った日本酒を取り寄せ、東京ではまだあまり見かけない種類の酒類を多く取り揃える。



代表取締役 飯村 明良 氏

言語体制を強化することで、 日本酒文化ないし、日本文化を広めたい。

2017年5月8日にオープンした酒販店。ビジネス街である神田に位置し、日本酒を専門に扱う。日本各地の地酒を取り揃え、常に30種類以上の試飲を用意し、店内で有料試飲が出来る「角打ち」にも対応している。オープン前から、日本人だけでなく、訪日客を取り込みたいと考え、SMILE CALL(スマイルコール)の導入を決めた飯村氏にお話を伺った。

POINT | ポイント

- オープン前から、訪日客をターゲットにしていた。
- 言語スタッフの採用の難しさから、通訳サービスを導入。
- 日本酒という、日本の伝統文化を広める手助けをしたい。
- 「和酒や」を通して気軽に地方の酒蔵にツアーに出かけられるようにして、地方活性の一助になりたい。

USAGE SITUATION | 利用状況

設置場所:レジカウンター
主な利用用途:商品の説明



INTERVIEW | インタビュー

日本酒を提供するだけでなく、一緒に文化も伝えたい。

—株式会社アイコの事業内容について教えてください。

日本酒専門の小売店を運営しています。2017年5月8日、東京都千代田区の神田に1号店をオープンしました。日本各地の、規模の小さい酒蔵から、積極的に日本酒を取り寄せ、より多くのお客様に知ってほしいと考えています。



—酒販店を始めようと思ったきっかけはございますか？

日本の文化を海外に広めたいという思いがありました。株式会社アイコとして、「和酒や」をオープンする前は、貿易に携わる仕事をしていました。主に、化粧品や健康食品の輸出を行っていたのですが、モノと一緒に日本の伝統的な文化も海外に売り出すことが出来るのでは、と考えるようになりました。自分の持っているノウハウや人脈を活かせる商材は何かと考えた結果、日本酒という商品に行きつきました。

—「和酒や」を利用するのは、どのようなお客様でしょうか？

訪日客でいえば、秋葉原や新橋に観光へ来ている方が、その足で訪れることが多いように思います。アジア圏の方よりも、欧米からのお客様が多く、自身へのお土産に購入いただくケースが多い印象です。その他では、神田という土地柄、仕事帰りの社会人の方や、週末などは神田近隣で散歩を楽しんでいるご夫婦などが多く立ち寄ります。

味や好みを正確に伝え合って、 ベストな商品を提案したい。

—通訳サービスを導入しようと思った理由について、お聞かせください。

先ほども少しお話ししましたが、「和酒や」へは、訪日客を取り込んでいきたいと考えていたため、言語対応の準備は必須でした。当店は、規模が大きいわけではないので、言語スタッフを採用することも難しく、対応方法を模索していました。そんな時に、FacebookでSMILE CALL(スマイルコール)を見つけ、これならと思い、問い合わせに至った次第です。

—どんなシーンでの利用を考えていますか？

やはり、1番は、商品の説明シーンです。日本各地の珍しい地酒を取り扱っているので、産地や製造方法など、商品の特徴をお伝えしたいと考えています。海外のお客様は、自身で試飲してから購入したい方が多いので、味や香りなどの好みお聞きして、ベストな商品をご提案したいと考えています。

—翻訳や通訳のサービスを用いることに対して、不安や懸念はありましたか？

酒造りならではの用語が伝わるのか、という部分に不安はありました。「やまはい」や「きもと」など、酒造りの用語には、日本語にしかない表現も多くあるため、人を介さない翻訳アプリでは、上手く翻訳できない上に、正しく伝わっているのかも分かりません。それに比べ、SMILE CALL(スマイルコール)は、人と人が顔を合わせて通訳するため、より正確に説明できますし、日

本語の意味が分からない場合は、通訳スタッフが聞き返してくれるので、安心して頼ることができます。

たった1台で、すべてをカバーできるので 助かります。

—SMILE CALL(スマイルコール)を導入するメリットは何だと思いますか？

たった1台で、24時間365日、5言語をカバーできる点です。1人で、5言語対応できるスタッフは、まずいませんし、採用できたとしても営業時間のすべて、勤務していただくことは不可能です。SMILE CALL(スマイルコール)なら、その点を解決できる上に、コスト面でも非常に安価で優れています。

—導入によって、期待する効果は、どんなものがございますか？

訪日客を集める施策の1つになれば、と考えています。導入施設は、無料でステッカーをいただけるため、外国人のお客様へのPRにも活用できます。SMILE CALL(スマイルコール)で、受け入れ体制を整備することによって、より外国人に来ていただくことが出来るのでは、と考えています。

実際の通訳事例

お客様	自宅用の日本酒を探しています。
スタッフ	予算や味の好みはございますか？
お客様	2,000円から4,000円ぐらい。 出来れば、すっきりとした辛口のお酒がいいです。
スタッフ	こちら、新潟県〇〇酒造の淡麗辛口のお酒で、地元では非常に人気の純米酒です。値段は2,500円です。

—SMILE CALL(スマイルコール)以外で、海外のお客様向けに、 考えている施策がございますか？

現在、海外客向けのECサイトを作っています。ひとまずは、英中韓の3言語対応ですが、いずれは、ヨーロッパ圏の言語にも対応していきたいと考えています。場所や国籍に捉われず、日本酒を知り、楽しんでいただきたいと願っております。

