テーブルチェック × 口コミコム

データから訪日客の行動が丸わかり！

飲食店のための インバウンド対策講座

2023.5.25（木）
午後2時30分〜午後4時



株式会社TableCheck
PR Manager 望月実香子



株式会社mov
口コミコム戦略部長 新井勇作

TIMETABLE

1 | イントロダクション　5min

2 | 各社自己紹介　10min

4 | **【トークセッション】** 60min

「データから訪日客の行動が丸わかり！

飲食店のためのインバウンド対策講座」

■ 「インバウンド対策」はなぜ重要？

訪日客数の推移や口コミの増加

訪日客の予約件数推移、市場占有率など

■ インバウンド対策、キホンのキ

海外ゲスト受け入れのための準備編

インバウンド対策効果事例

■ 口コミから見る訪日客の行動と集客術

～来店から口コミ投稿まで～

5 | Q&A　15min



Dining Connected

Mission

DINING CONNECTED

世界中のレストランとカスタマー
をつなぐプラットフォーム

Speaker : Yu Taniguchi



株式会社TableCheck 代表取締役社長CEO

谷口　優

1984年6月神奈川県生まれ。幼少期の約10年間をシンガポールで過ごす。国際的な統合決済管理プラットフォーム企業で、営業・リーガル・経営企画などさまざまな業務に携わる。2011年3月、株式会社VESPER（現・株式会社TableCheck）を創業し、CEOに就任。飲食店向け予約・顧客管理システムを国内外26カ国・地域の約7,300店舗に提供し、グローバル展開を進めている。

About

- 社名　　：株式会社TableCheck（TableCheck Inc.）
- 設立　　：2011年3月11日
- 社員　　：110名が在籍（22ヶ国籍）※2023年3月末時点
- 拠点数　：7拠点

  ［国内］東京、大阪

  ［国外］韓国、シンガポール・インドネシア、タイ、UAE、中国

- 主要株主：



山田 進太郎氏
メルカリ代表

JAFCO

Benefit one

三井住友銀行グループ
SMBCベンチャーキャピタル

dnx ventures



Offices in

Tokyo(HQ)

Osaka

Singapore

Seoul

Indonesia

Thai

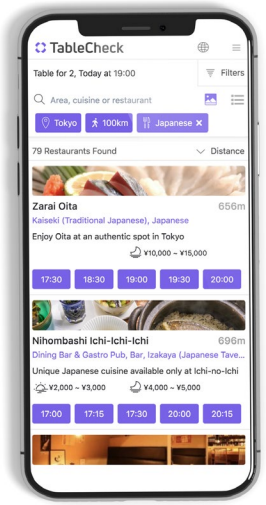
UAE

Hong Kong

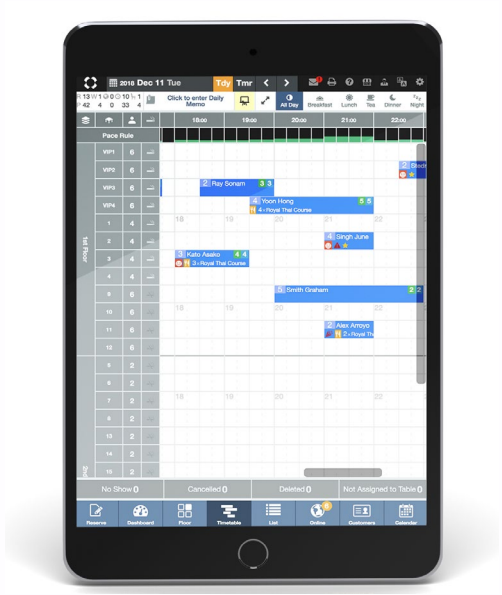
China

プロダクト
Product

2013.10 リリース



蓄積・整理
統合・分析



ユーザー向けネット予約システム

クラウド型レストランマネジメントシステム

数字で見るTableCheck Numbers

＊注記のないものは、2023年4月末時点の数値を集計

8,000 店舗

課金店舗数

32 か国・地域

顧客所在地（国・地域）

98.76%

利用継続率（月次）

226店舗超

ミシュラン掲載店

22国籍

在籍スタッフ

18か国語

国内最多の多言語対応

約2,000,000人

TableCheckを通じた月間ネット予約人数

※2022年6月時点

約8,700万人

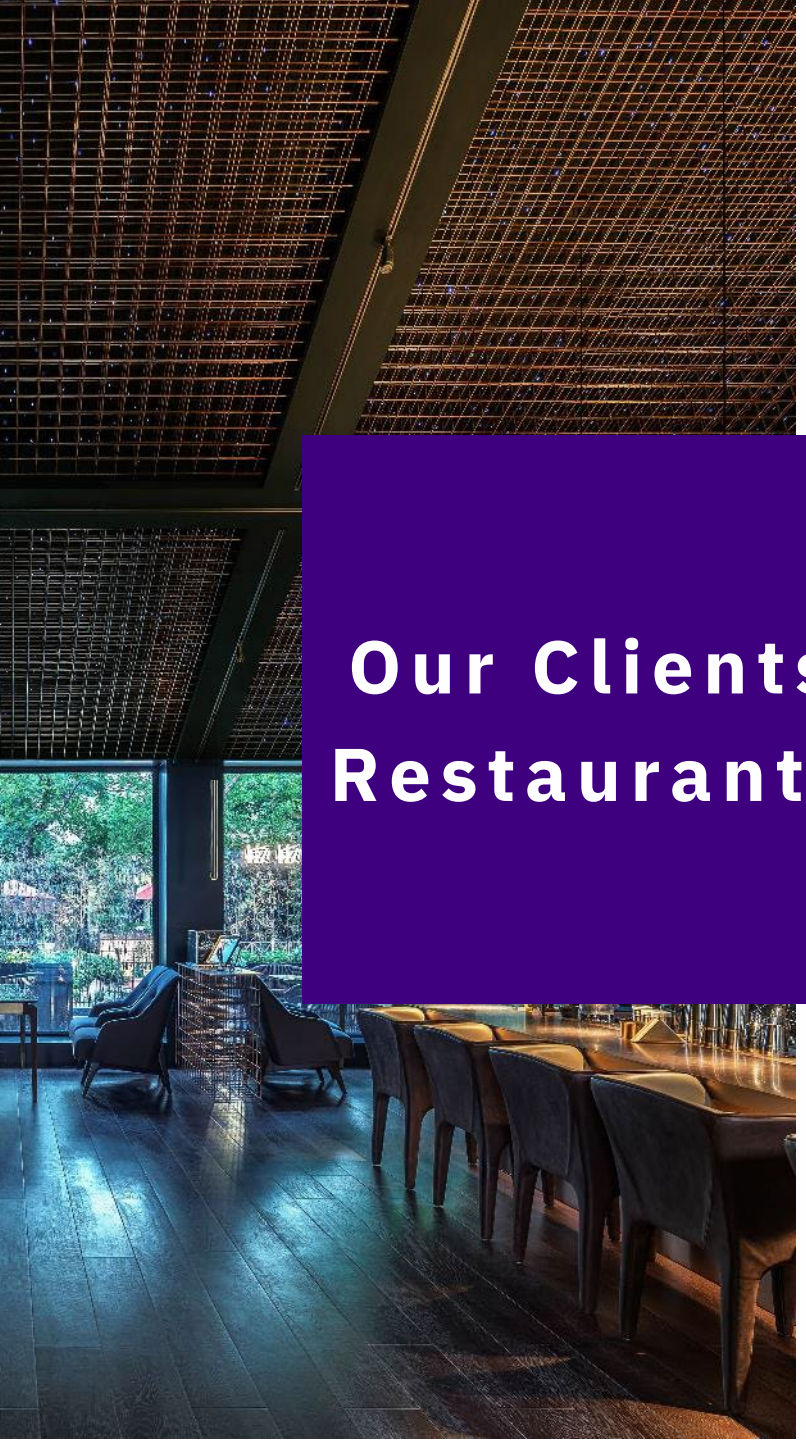
TableCheck管理画面内に登録された累計予約人数

※2022年4月17日時点



Our Clients
Hotel F&B

Holiday Inn
CONRAD HOTELS
InterContinental HOTELS & RESORTS
PARK HYATT
Hilton HOTELS & RESORTS
COURTYARD Marriott
ĀMAN
Sheraton
HYATT REGENCY
Okura HOTELS & RESORTS
nikko hotels international
GRAND HYATT
帝国ホテル 東京
WESTIN
The New Otani NEW OTANI HOTELS
DoubleTree BY HILTON



Our Clients
Restaurants

EVER BREW

TYSONS & COMPANY

DOMINIQUE BOUCHET TOKYO

TRANSIT
GENERAL OFFICE INC.

HUGE
HUMAN HOSPITALITY HUGE

LUCKBAG Group

Y's table
CORPORATION

zetton

NOVARESE

m·r·s
restaurant
group

Plan·Do·See Inc.

BAYCREW'S
GROUP

BENOÎT
TOKYO

Sincère

CHEZ TAKA
TAKASAKI

CHEZ MATSUO

create
restaurants
holdings

KIHACHI

le sputnik

Hiramatsu

PÂTISSERIE
ASAKO IWAYANAGI
notre inspiration, c'est vous.

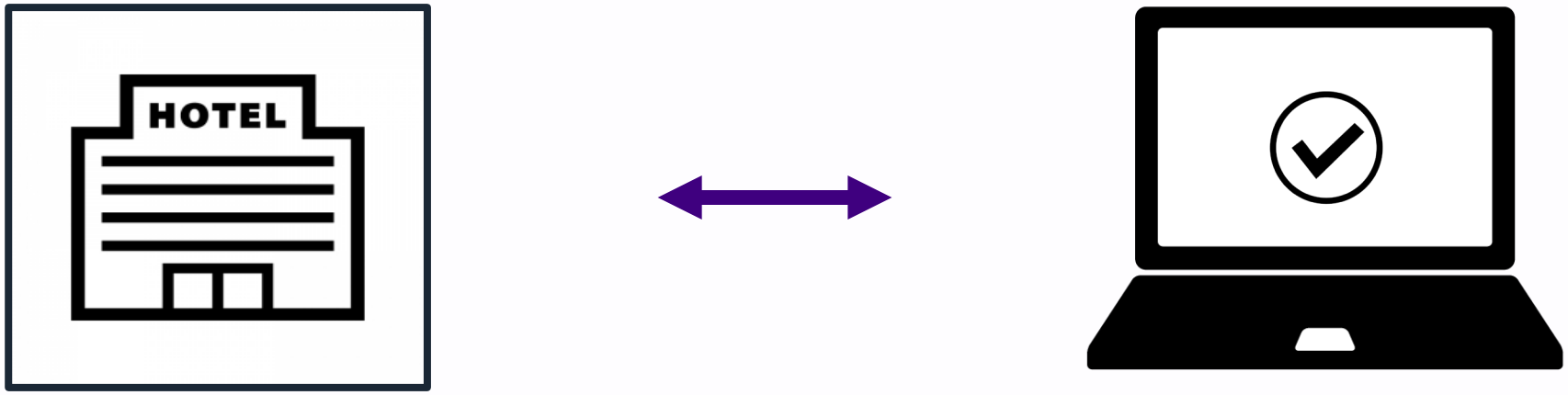
KYOBASHI SEMBIKIYA
千疋屋
SINCE 1881

京都
吉兆
KYOTO KITCHO

創業の経緯

Back ground

ホテル予約がオンライン化



- 24時間365日多言語での予約受付を実現
- キャンセル料の請求が可能に

当社が目指す飲食業界のエコシステム

Connecting the F&B Ecosystem

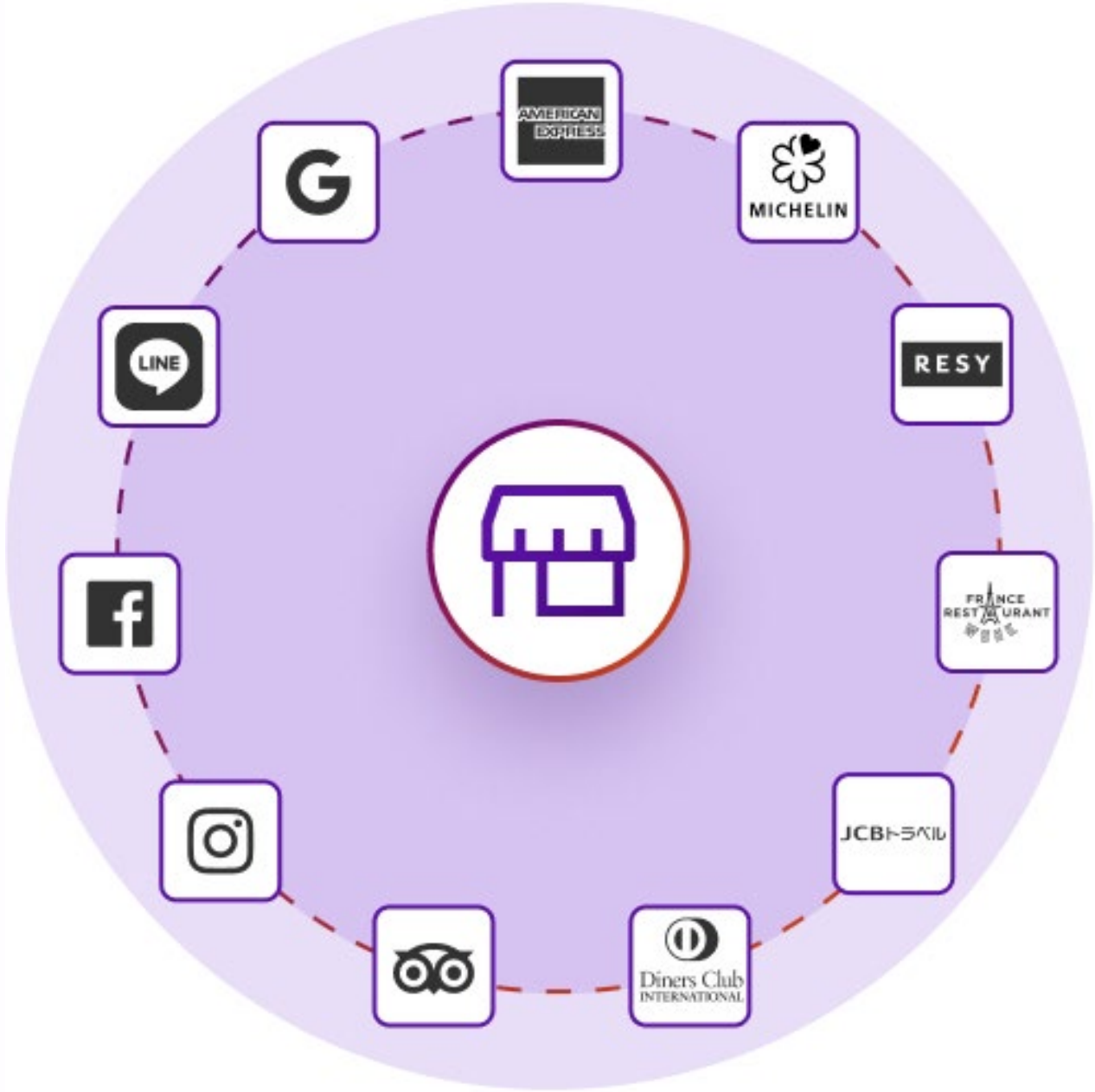
Automation
自動化

Optimization
最適化

- 対B:　レストランオペレーション（予約・顧客管理、マーケティング、等）
- 対C:　消費者のダイニング経験（予約、食事、評価、等）

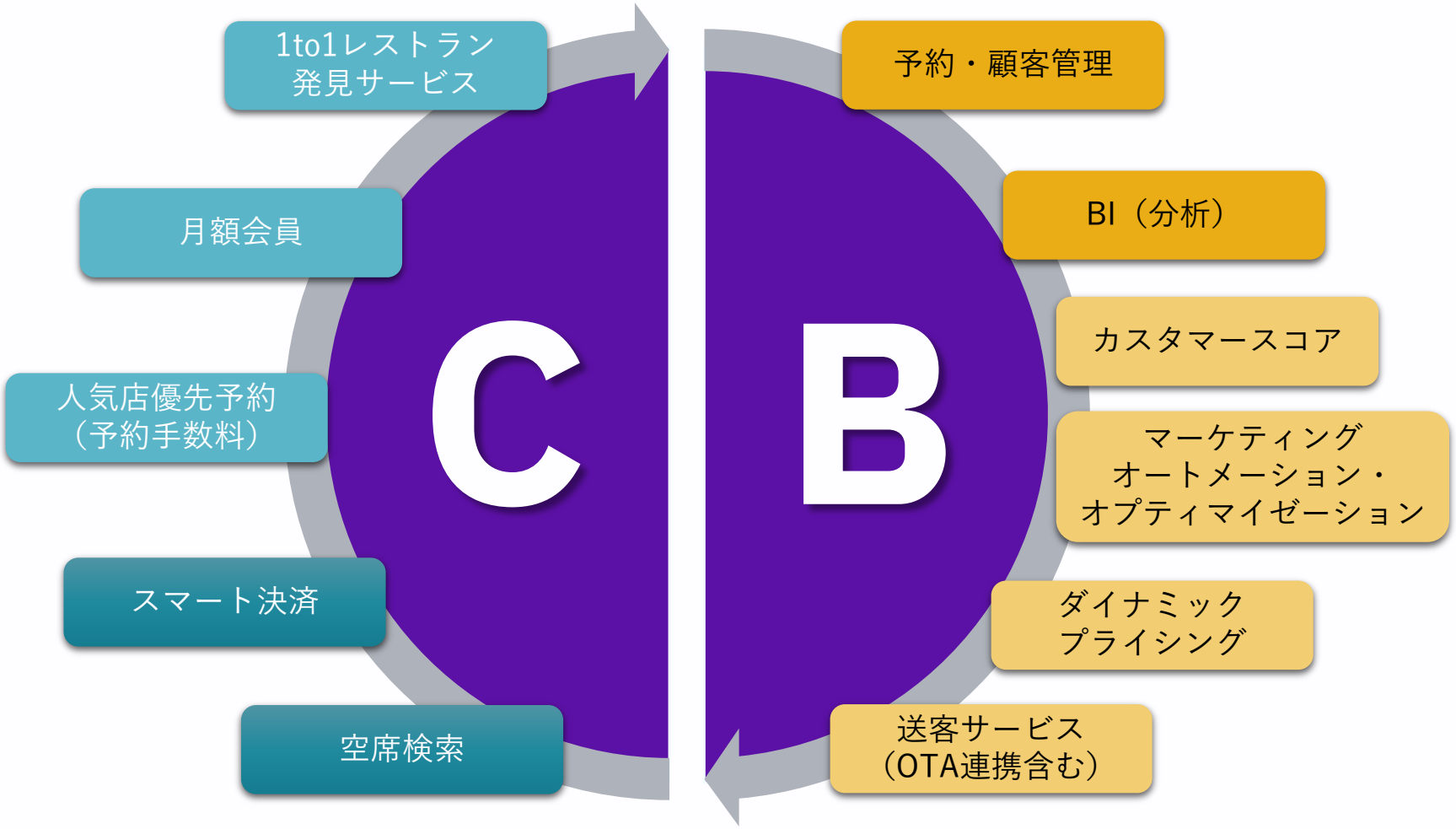
TableCheck Channels

良質な顧客を、多くのチャンネルから



当社が目指す飲食業界のエコシステム

Connecting the F&B Ecosystem



インバウンド対策は、なぜ重要？



日本vs海外の外食市場比較

日本企業が世界の舞台で
プレゼンスがどんどん
低下しているという現実

※出典：STARTUP DB記事「世界時価総額ランキング1989>>>2023　日本の存在感はどう変わった？」

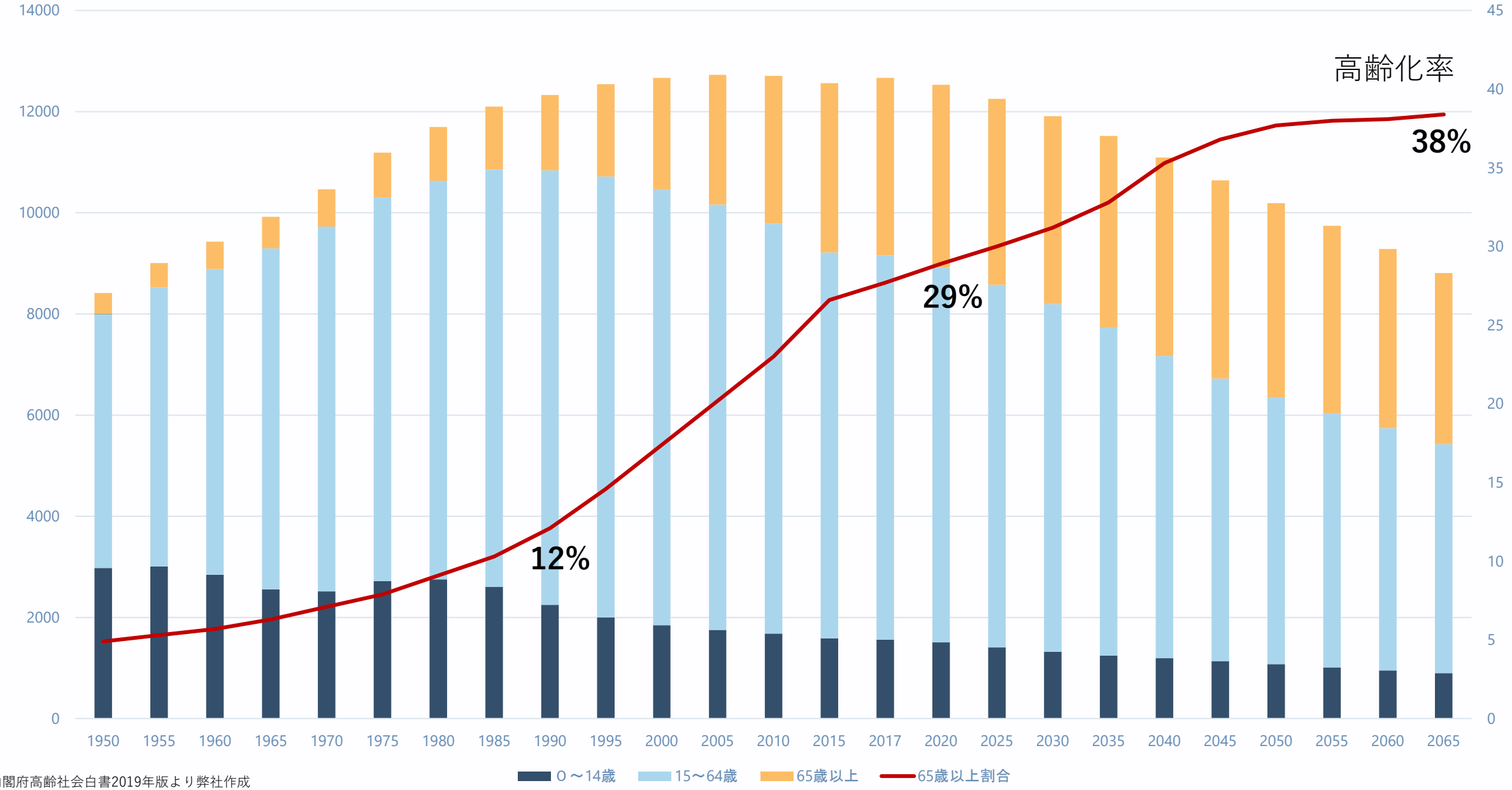
世界時価総額ランキングTOP50 (1989年)

順位	企業名	時価総額(億ドル)	国・地域名
1	NTT	1,639	日本
2	日本興業銀行	716	日本
3	住友銀行	696	日本
4	富士銀行	671	日本
5	第一勧業銀行	661	日本
6	IBM	647	アメリカ
7	三菱銀行	593	日本
8	Exxon	549	アメリカ
9	東京電力	545	日本
10	Royal Dutch Shell	544	イギリス
11	トヨタ自動車	542	日本
12	General Electric	494	アメリカ
13	三和銀行	493	日本
14	野村證券	444	日本
15	新日本製鐵	415	日本
16	AT&T	381	アメリカ
17	日立製作所	358	日本
18	松下電器	357	日本
19	Philip Morris	321	アメリカ
20	東芝	309	日本
21	関西電力	309	日本
22	日本長期信用銀行	309	日本
23	東海銀行	305	日本
24	三井銀行	297	日本
25	Merck	275	アメリカ
26	日産自動車	270	日本
27	三菱重工業	267	日本
28	DuPont	261	アメリカ
29	General Motors	253	アメリカ
30	三菱信託銀行	247	日本
31	British Telecom	243	イギリス
32	BellSouth	242	アメリカ
33	BP	242	イギリス
34	Ford Motor	239	アメリカ
35	Amoco	229	アメリカ
36	東京銀行	225	日本
37	中部電力	220	日本
38	住友信託銀行	219	日本
39	Coca-Cola	215	アメリカ
40	Walmart	215	アメリカ
41	三菱地所	215	日本
42	川崎製鉄	213	日本
43	Mobil	212	アメリカ
44	東京ガス	211	日本
45	東京海上火災保険	209	日本
46	NKK	202	日本
47	ALCO	196	アメリカ
48	日本電気	196	日本
49	大和證券	191	日本
50	旭硝子	191	日本

世界時価総額ランキングTOP50 (2023年)

順位	企業名	時価総額(億ドル)	国・地域名
1	Apple	23,242	アメリカ
2	Saudi Aramco	18,641	サウジアラビア
3	Microsoft	18,559	アメリカ
4	Alphabet	11,452	アメリカ
5	Amazon.com	9,576	アメリカ
6	Berkshire Hathaway	6,763	アメリカ
7	Tesla	6,229	アメリカ
8	NVIDIA	5,728	アメリカ
9	UnitedHealth Group	4,525	アメリカ
10	Exxon Mobil	4,521	アメリカ
11	Visa	4,518	アメリカ
12	Meta Platforms	4,454	アメリカ
13	台湾積体電路製造（TSMC）	4,321	台湾
14	騰訊控股（Tencent Holdings）	4,239	中国
15	JPMorgan Chase	4,135	アメリカ
16	LVMH Moet Hennessy Louis Vuitton	4,125	フランス
17	Johnson & Johnson	4,076	アメリカ
18	Walmart	3,842	アメリカ
19	Mastercard	3,376	アメリカ
20	Procter & Gamble	3,285	アメリカ
21	貴州茅台酒（Kweichow Moutai）	3,235	中国
22	Novo Nordisk	3,234	デンマーク
23	Samsung Electronics	3,162	韓国
24	Chevron	3,111	アメリカ
25	Nestle	3,087	スイス
26	Eli Lilly and Company	3,056	アメリカ
27	Home Depot	3,026	アメリカ
28	Merck	2,784	アメリカ
29	Bank of America	2,736	アメリカ
30	Abbvie	2,702	アメリカ
31	Coca-Cola	2,590	アメリカ
32	阿里巴巴集団（Alibaba Group Holding）	2,451	中国
33	Pepsico	2,423	アメリカ
34	ASML Holding	2,420	オランダ
35	Broadcom	2,415	アメリカ
36	Oracle	2,390	アメリカ
37	Roche Holding	2,354	スイス
38	Pfizer	2,344	アメリカ
39	中国工商銀行	2,205	中国
40	Prosus	2,177	オランダ
41	Costco Wholesale	2,169	アメリカ
42	L'Oreal	2,115	フランス
43	Thermo Fisher Scientific	2,112	アメリカ
44	Shell	2,111	イギリス
45	AstraZeneca	2,075	イギリス
46	中国建設銀行	2,020	中国
47	Cisco Systems	1,992	アメリカ
48	International Holding	1,958	UAE
49	Mcdonald's	1,931	アメリカ
50	Linde	1,919	アメリカ

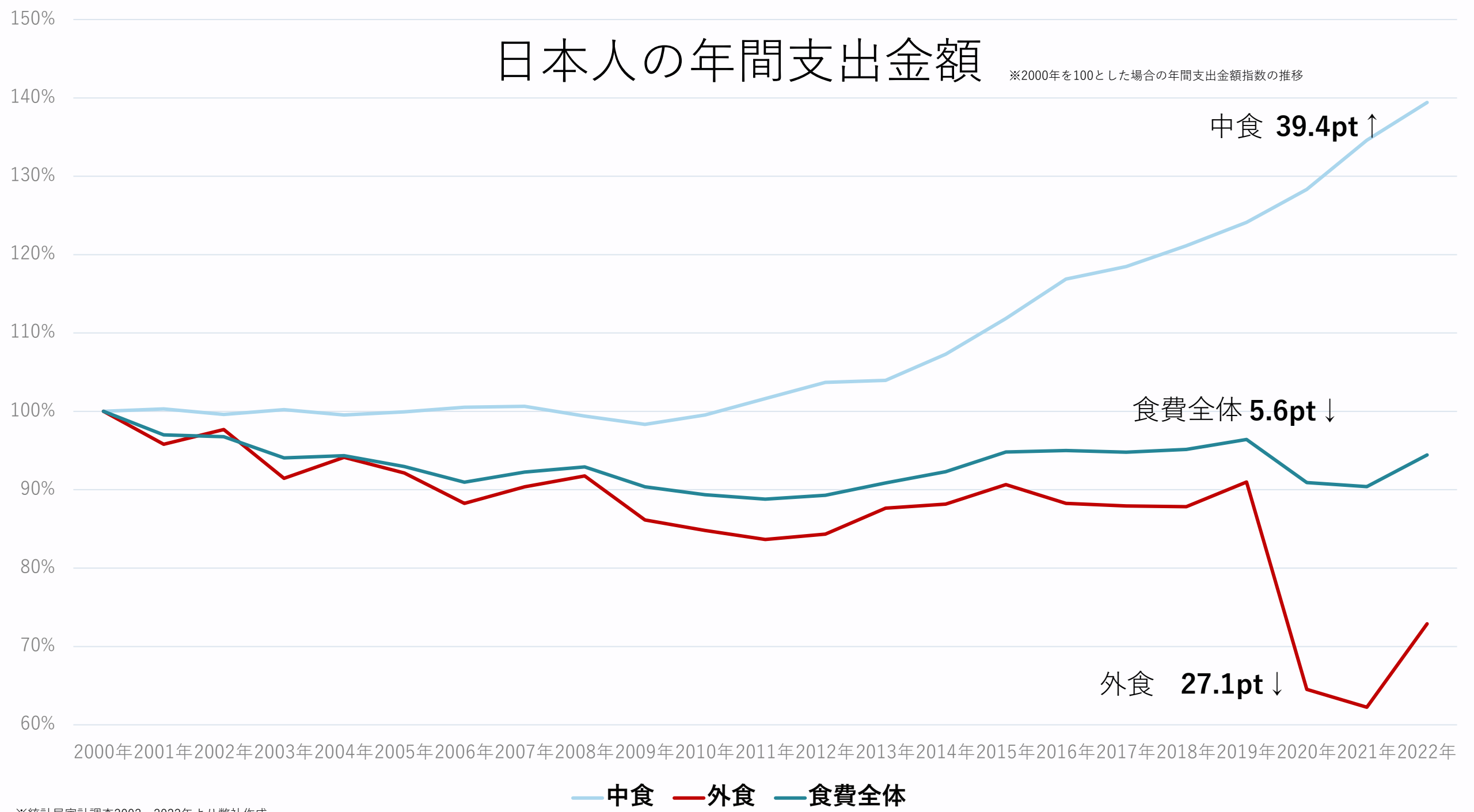
日本の高齢化と人口減少



※内閣府高齢社会白書2019年版より弊社作成

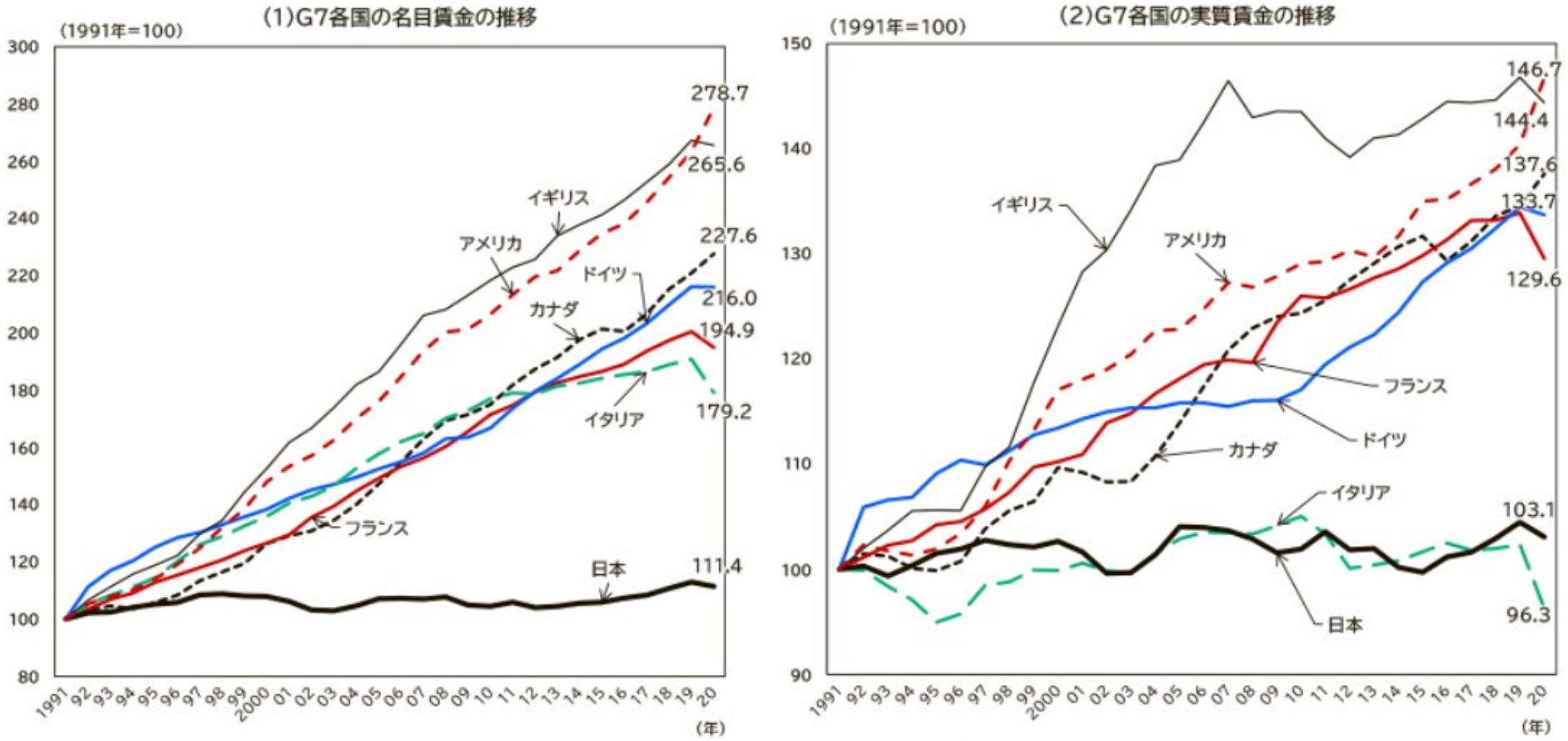
日本人の年間支出金額

※2000年を100とした場合の年間支出金額指数の推移



※統計局家計調査2002～2022年より弊社作成

【コラム１－３－①図　Ｇ７各国の賃金（名目・実質）の推移】



資料出所　OECD.Statにおける Average Annual Wagesにより作成。購買力平価ベース。

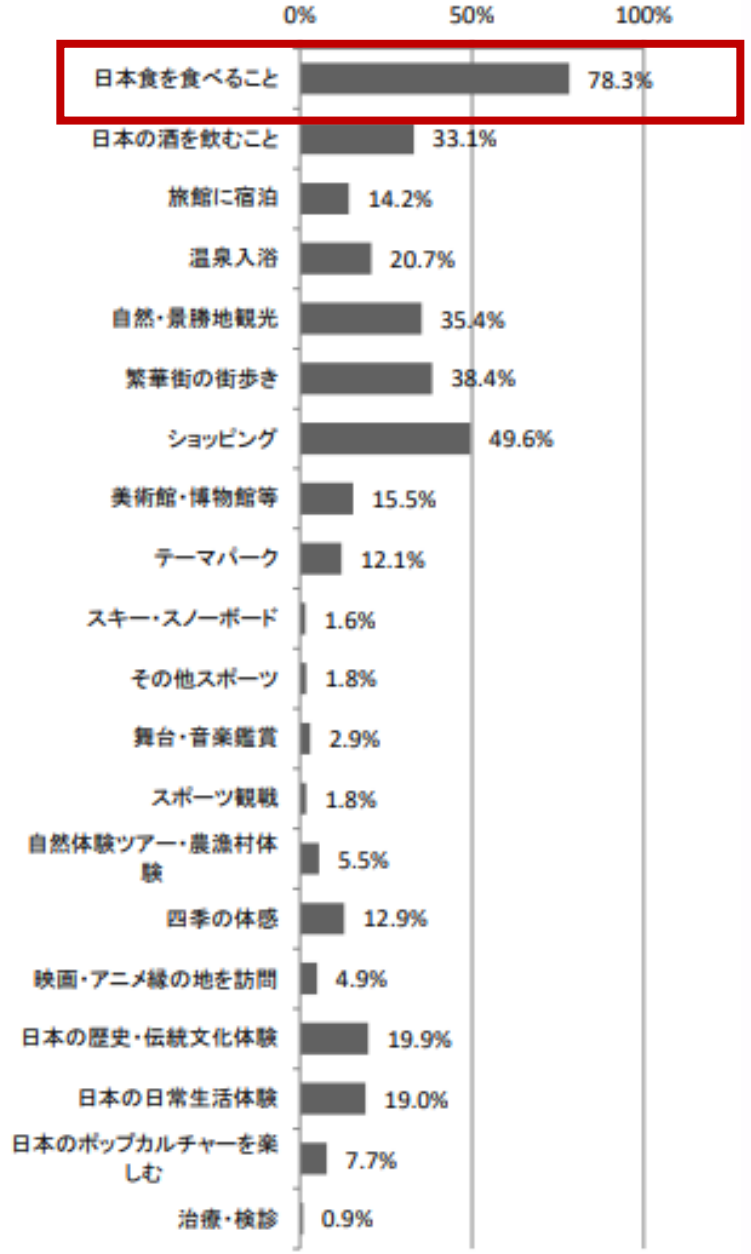
（注）　１）1991年を100とし、推移を記載している。なお、ＯＥＣＤによるデータの加工方法が不明確なため、厳密な比較はできないことに留意。なお、我が国の計数は国民経済計算の雇用者所得をフルタイムベースの雇用者数、民間最終消費支出デフレーター及び購買力平価で除したものと推察される。

２）名目賃金は、ＯＥＣＤが公表する実質賃金に消費者物価指数の総合指数を乗じることで算出している。

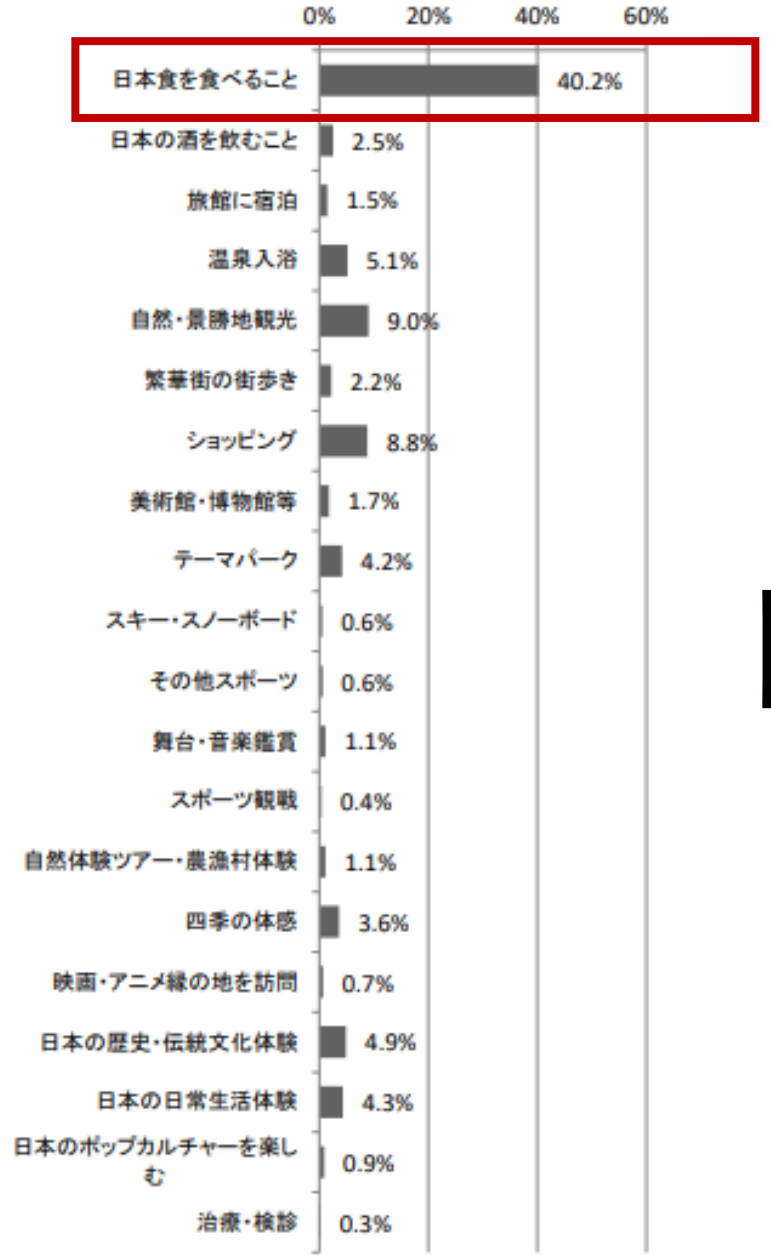
※出典：厚生労働省「令和4年版 労働経済の分析　ー労働者の主体的なキャリア形成への支援を通じた労働移動の促進に向けた課題ー」

縮小する日本の外食市場
海外の胃袋をつかむ必要がある

図表 6-1　訪日前に期待していたこと
（全国籍・地域、複数回答）



図表 6-2　訪日前に最も期待していたこと
（全国籍・地域、単一回答）



日本食への関心がトップ

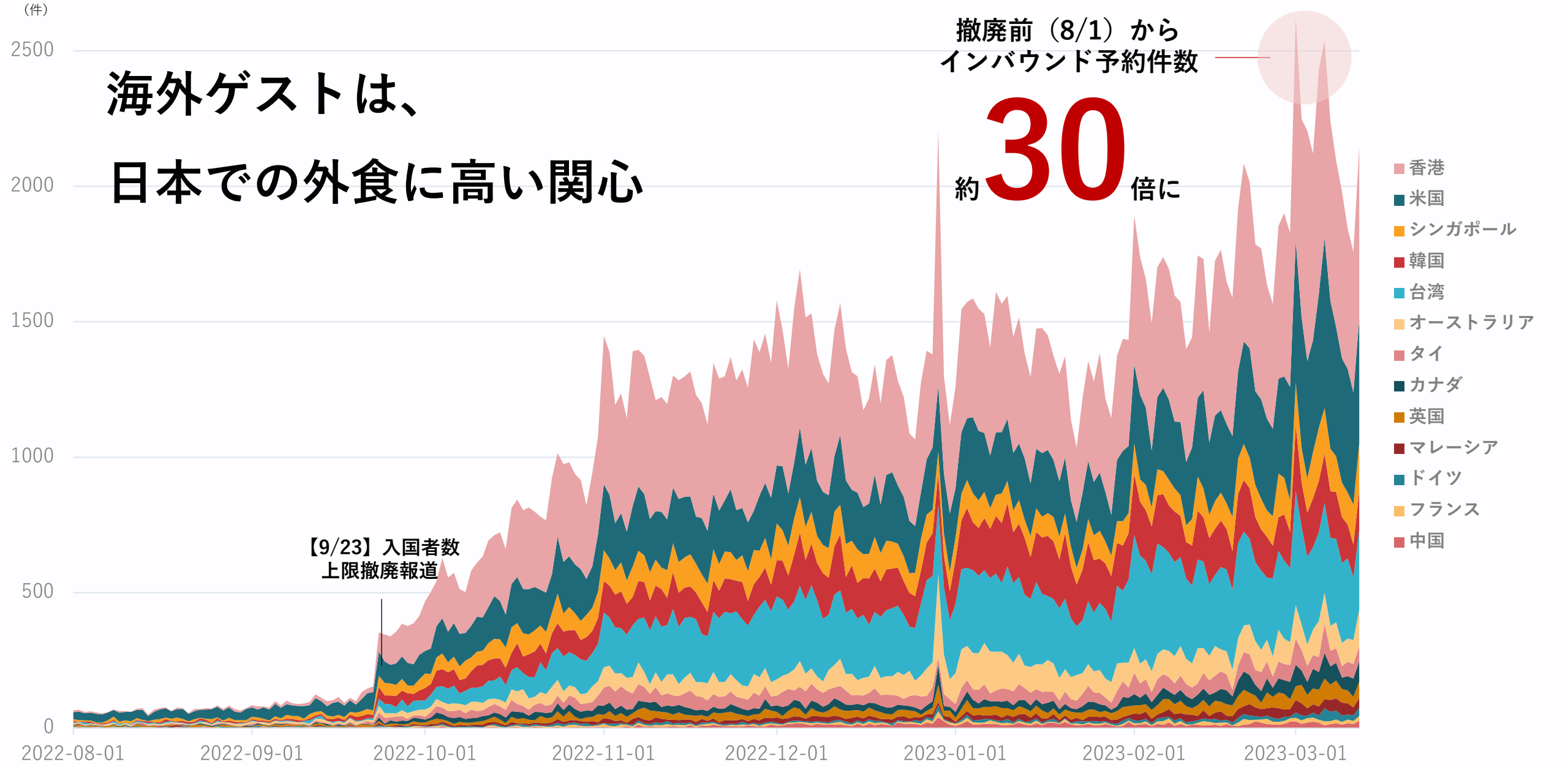
観光庁「訪日外国人の消費動向　訪日外国人消費動向調査結果及び分析　2022年次報告書」より

訪日外国人の飲食支出額と外食市場に占める割合



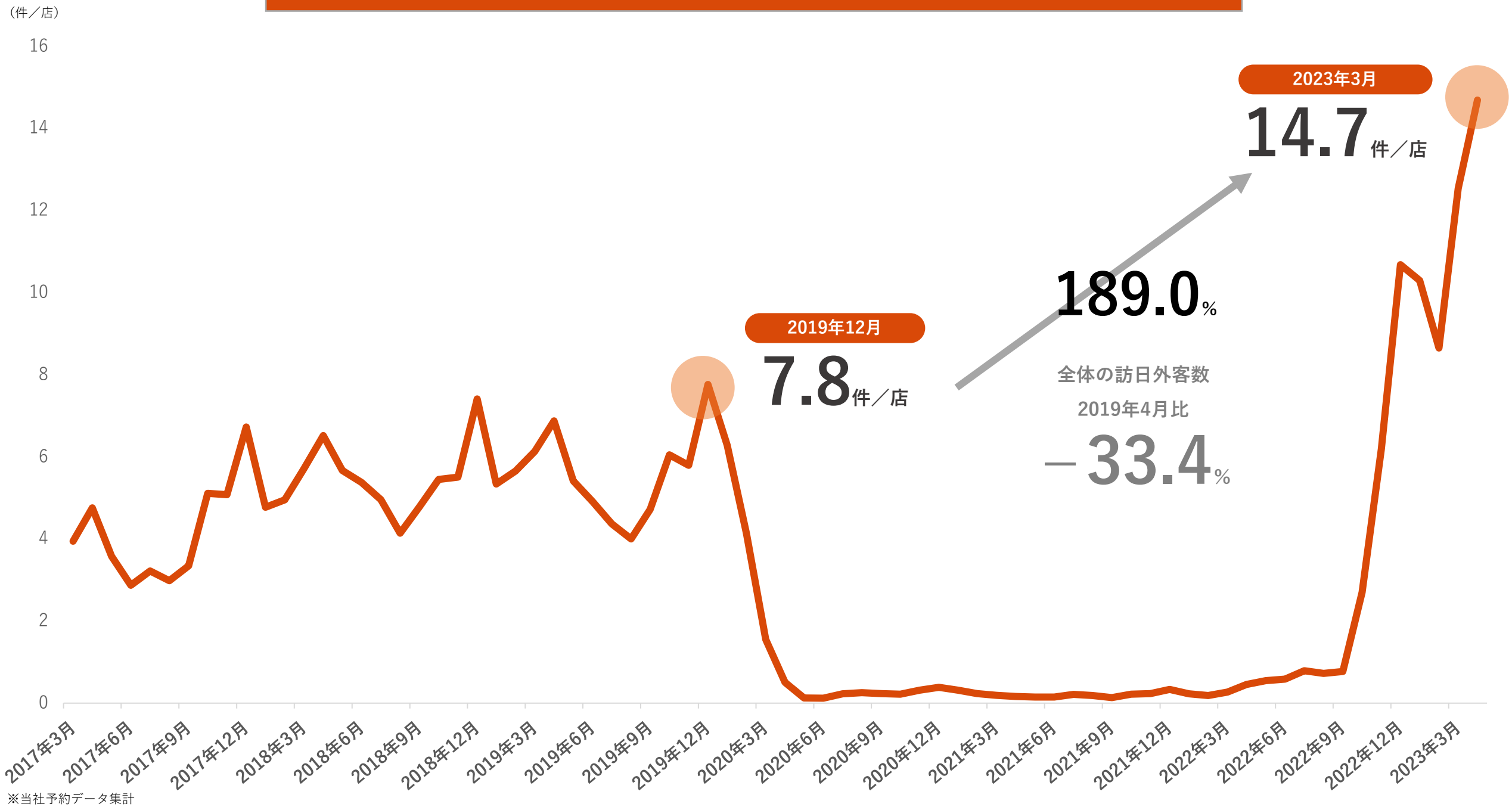
※国土交通省観光庁「訪日外国人消費動向調査」2010～2018年、日本フードサービス協会「外食産業市場規模推計の推移」、
みずほ銀行産業調査部2016年8月作成「外食企業の持続可能な成長戦略とは」から弊社作成

【2022/8/1～2023/3/6、作成日ベース】 上位20か国インバウンド客予約件数推移



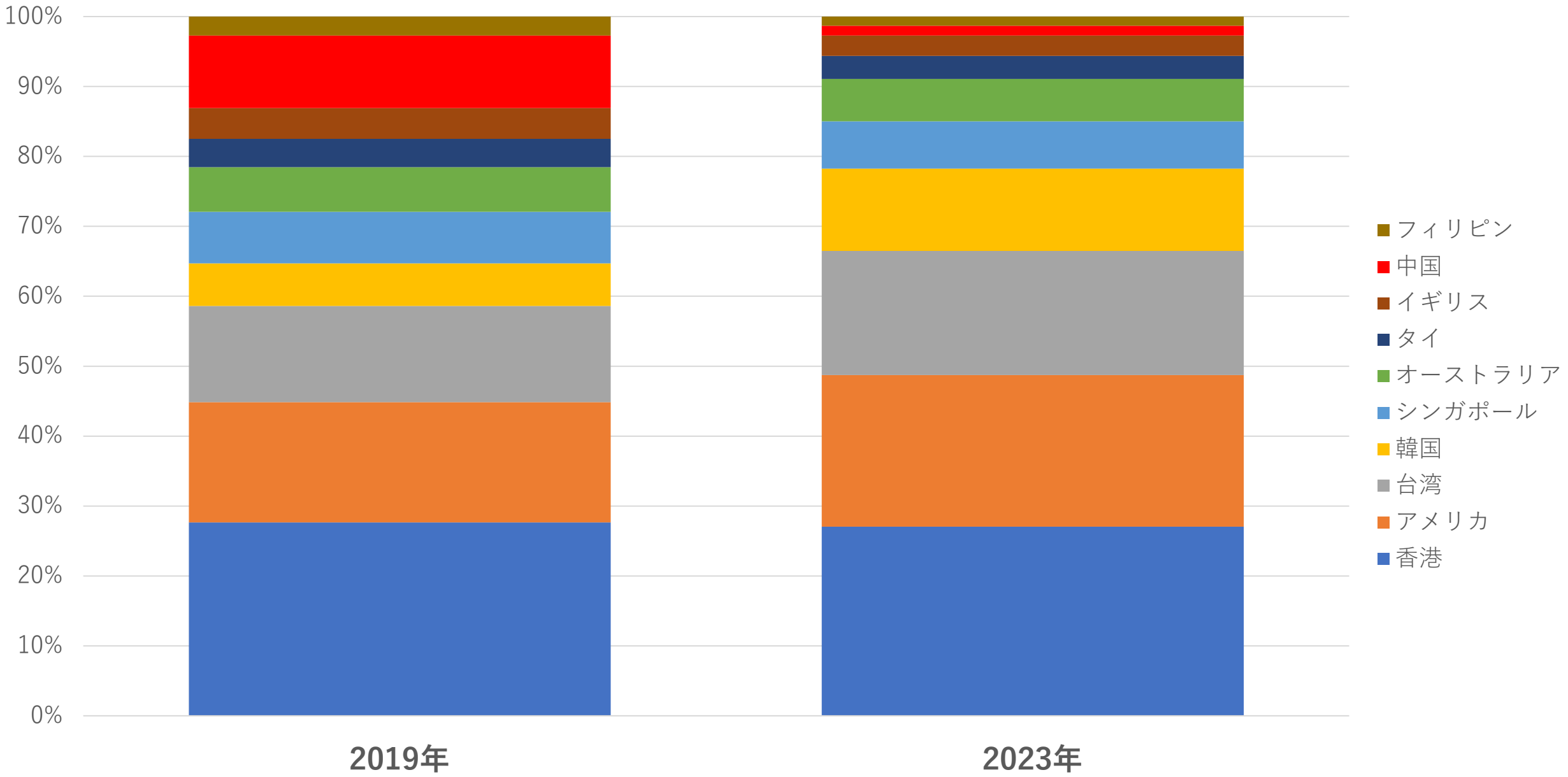
※当社予約データ集計

【2017年3月～2022年12月】TC経由インバウンド客1店舗あたりの予約件数



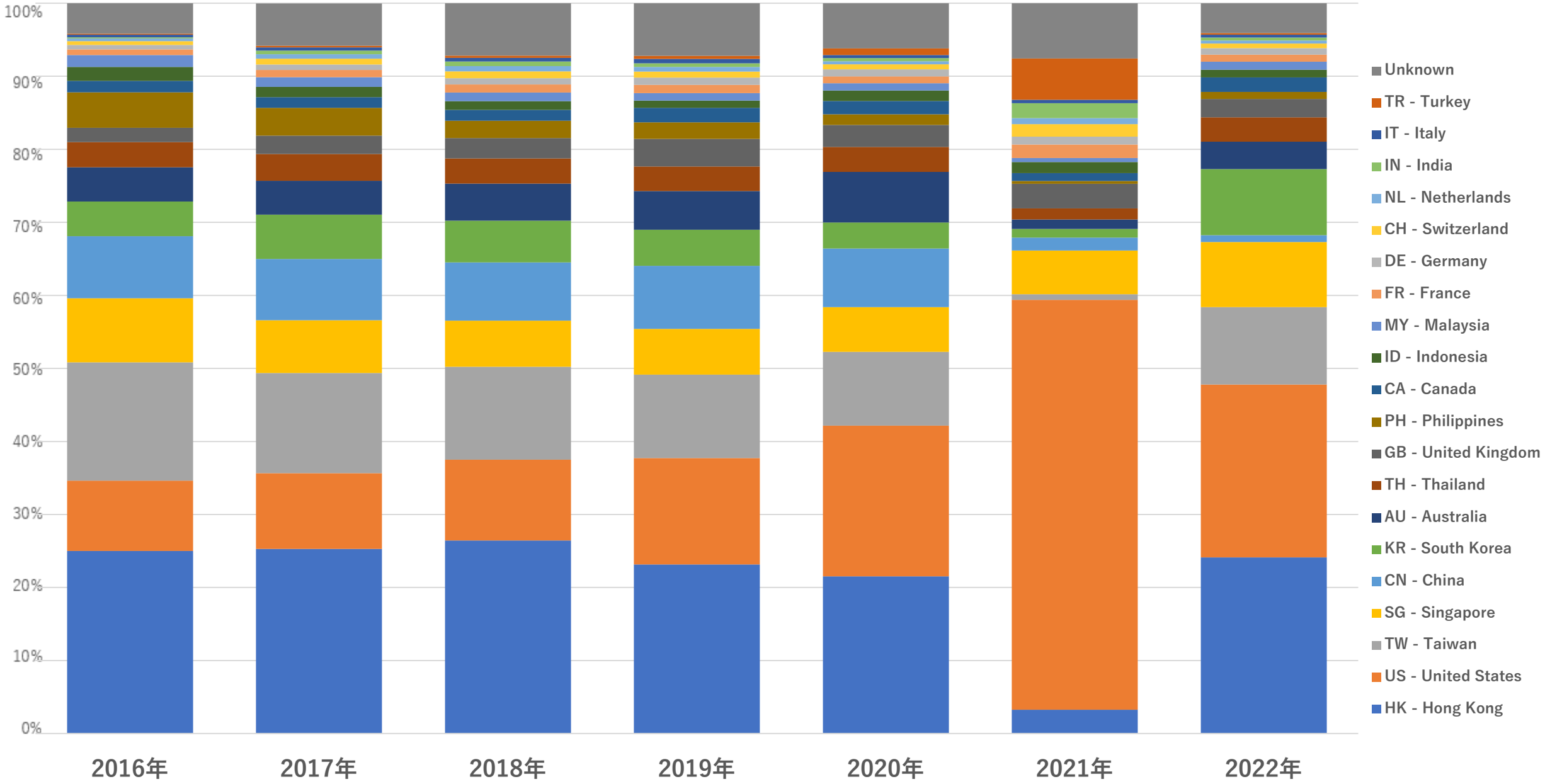
※当社予約データ集計

TOP10か国の訪日客予約件数割合



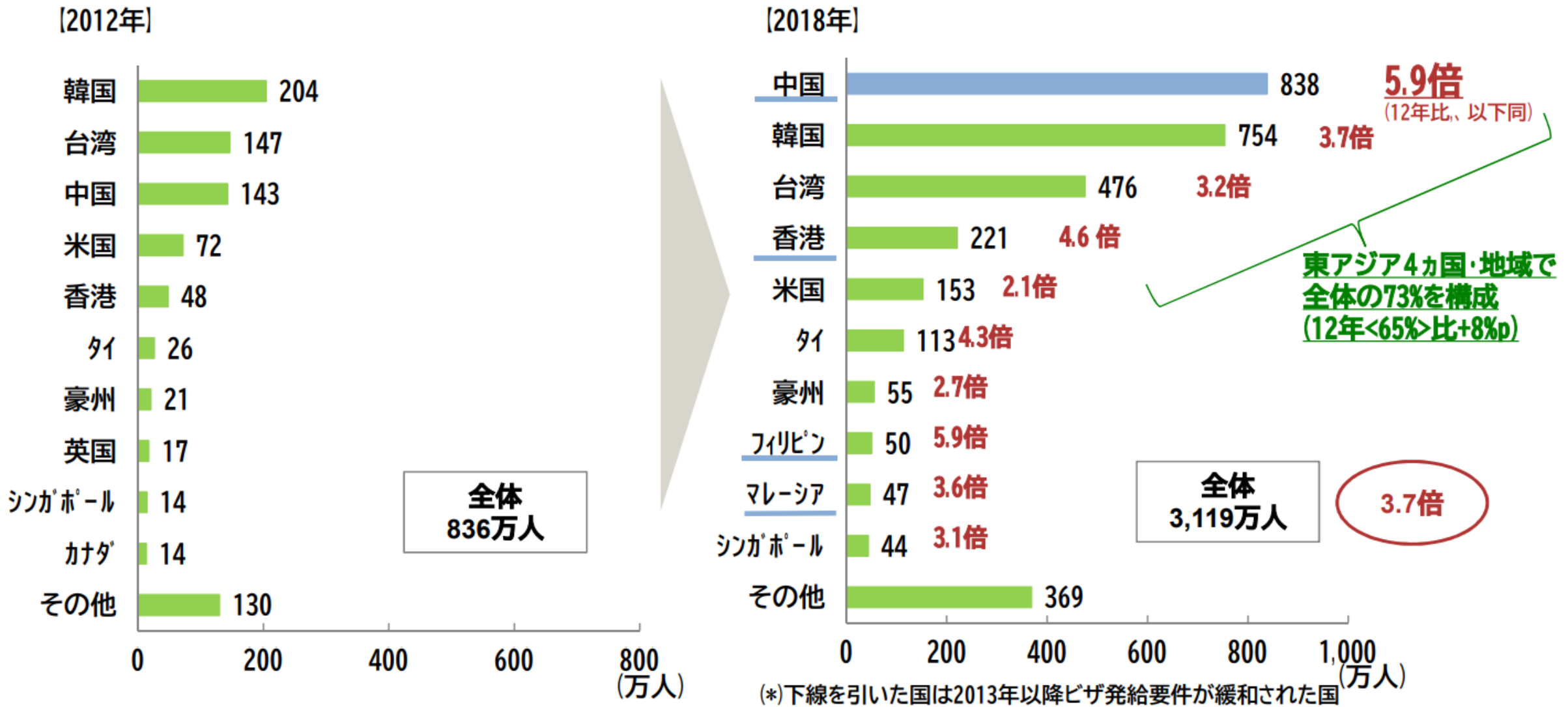
※当社予約データ集計

【2016年～2022年】国別予約件数割合TOP20



※当社予約データ集計

国・地域別(上位10ヵ国) (*)



※出典：株式会社三井住友銀行「訪日外国人旅行者（インバウンド）の動向」レポート

インバウンド対策キホンのキ



インバウンド対策って、
なにしたらいいの？

まずはコレからはじめよう！インバウンド対策４つ

1. ネット予約で言語・時差の壁をなくす
2. 予約チャネルの多様化
3. キャンセル対策
4. キャッシュレス導入

訪日客が感じる来店までのハードル



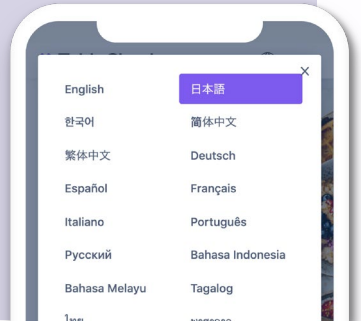
情報収集

日本の飲食店情報をネット検索する際、圧倒的に英語情報が少ない。個人ブログや口コミサイトがもっともよく利用される情報源になっている



予約

予約も高いハードルの一つ。言語の通じない電話予約のみでは、細かな要望を伝えられず、ミスコミュニケーションのリスクも残る



来店

Googleマップや音声検索を使いこなす訪日客が急増。GoogleマイビジネスやGoogleマップへの最新情報入れ込みがより重要になってきている



注文・喫食

外国語メニューがない場合、メニュー内容が不明のため注文しづらい。ヴィーガンやハラールなど多様な食文化に対応する必要性も高まっている



会計

インバウンド対策で重要な施策の一つ、キャッシュレス決済対応。クレジットカード情報を予約時に登録してもらえれば、キャンセル対策にもなる



訪日客が感じる来店までのハードル



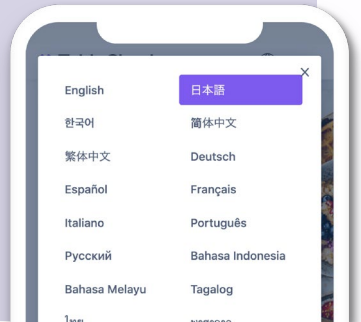
情報収集

日本の飲食店情報をネット検索する際、圧倒的に英語情報が少ない。個人ブログや口コミサイトがもっともよく利用される情報源になっている



予約

予約も高いハードルの一つ。言語の通じない電話予約のみでは、細かな要望を伝えられず、ミスコミュニケーションのリスクも残る



来店

Googleマップや音声検索を使いこなす訪日客が急増。GoogleマイビジネスやGoogleマップへの最新情報入れ込みがより重要になってきている



注文・喫食

外国語メニューがない場合、メニュー内容が不明のため注文しづらい。ヴィーガンやハラールなど多様な食文化に対応する必要性も高まっている

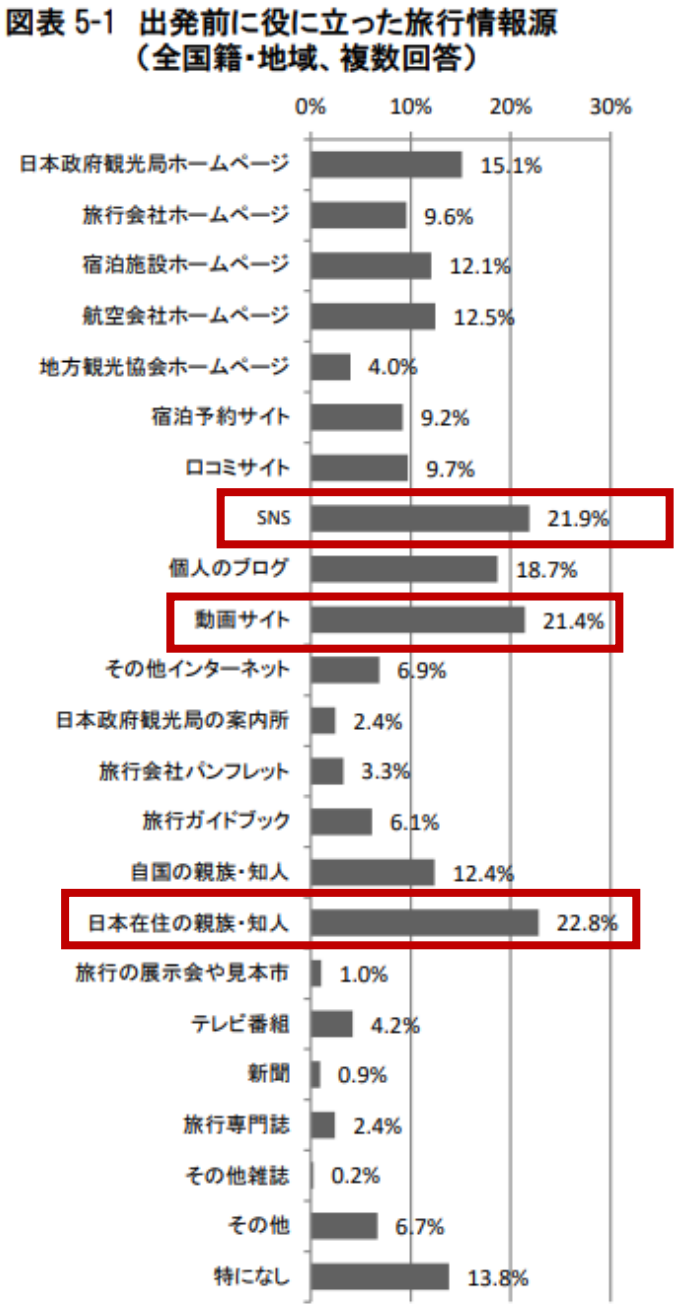


会計

インバウンド対策で重要な施策の一つ、キャッシュレス決済対応。クレジットカード情報を予約時に登録してもらえれば、キャンセル対策にもなる



情報収集



旅マエの情報収集は

口コミ＞

SNS＞

Youtube

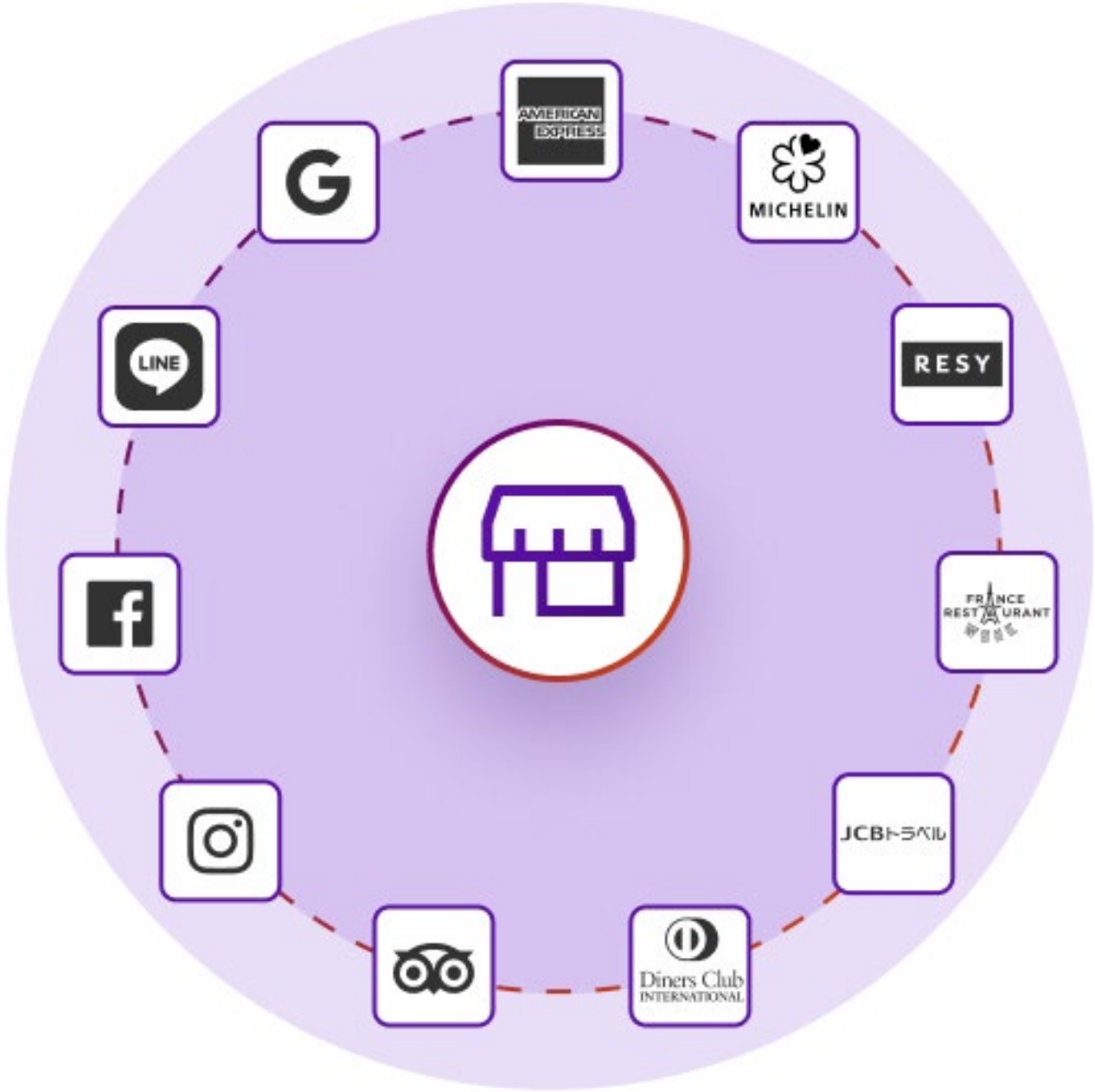
観光庁「訪日外国人の消費動向　訪日外国人消費動向調査結果及び分析　2022年次報告書」より

予約

言語・時差の壁のない
「ネット予約」がキホン！

TableCheck Channels

良質な顧客を、多くのチャンネルから



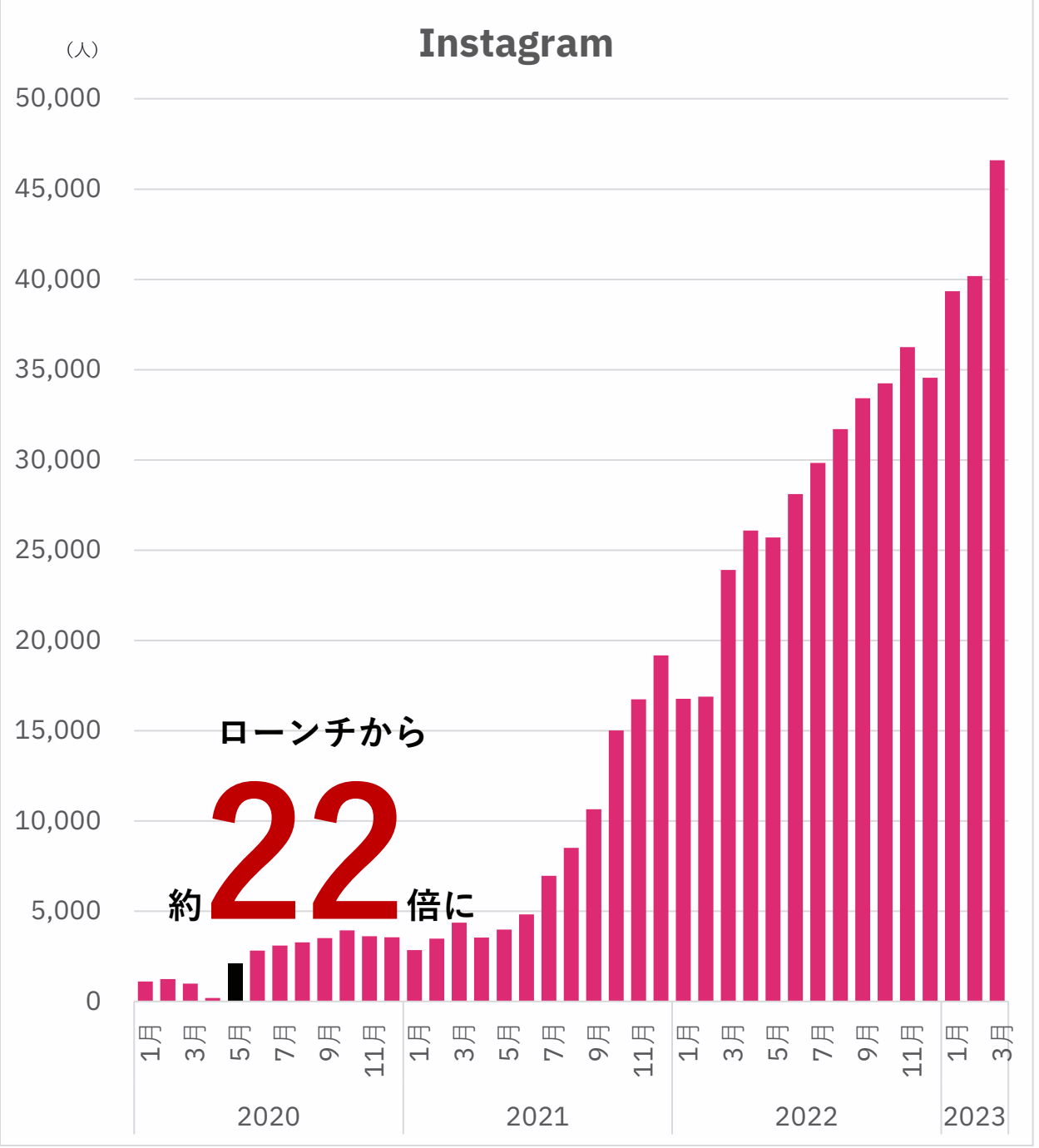
情報収集・予約

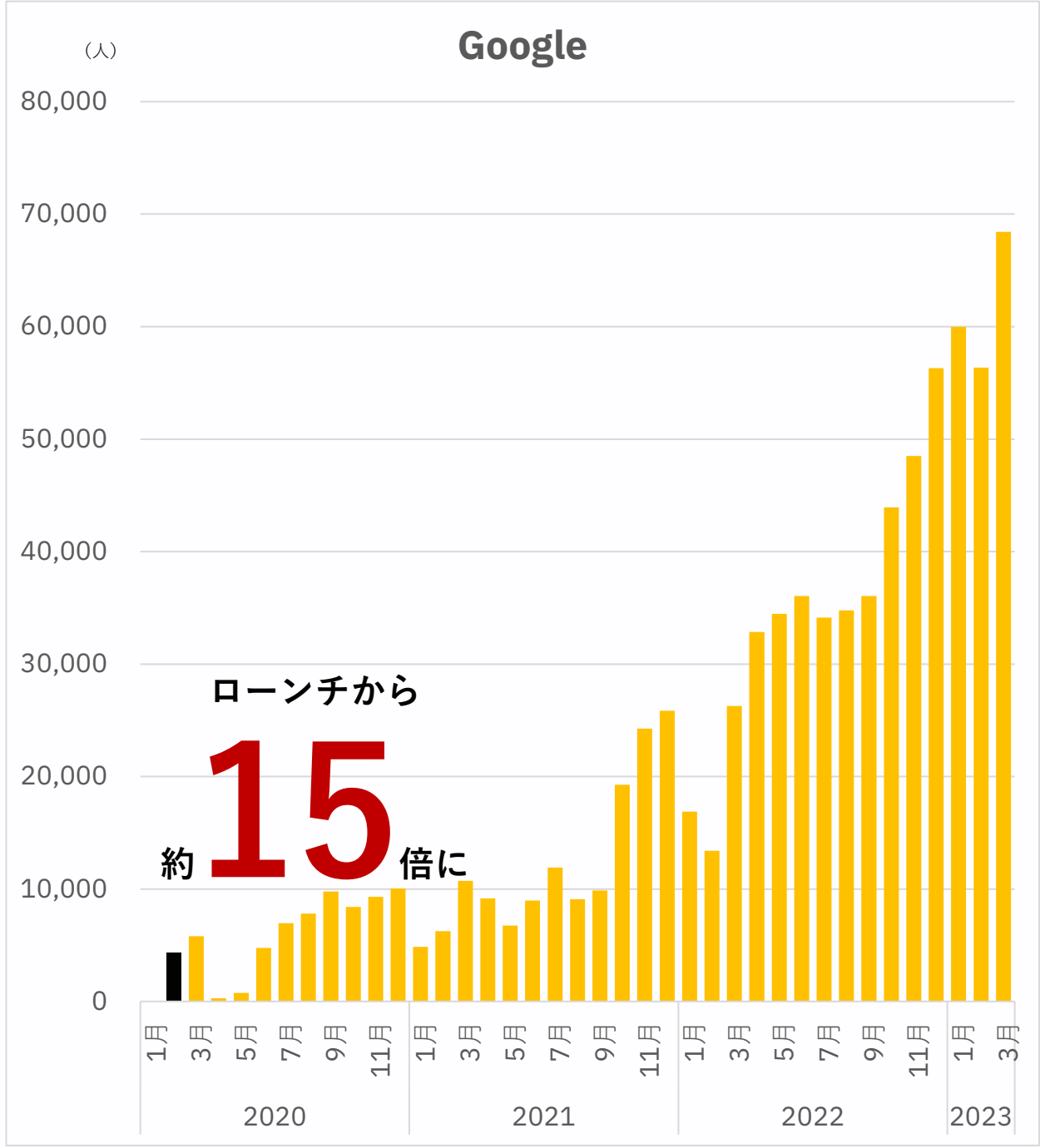
これだけはおさえておこう！無料でつかえる

インバウンド2大チャネル

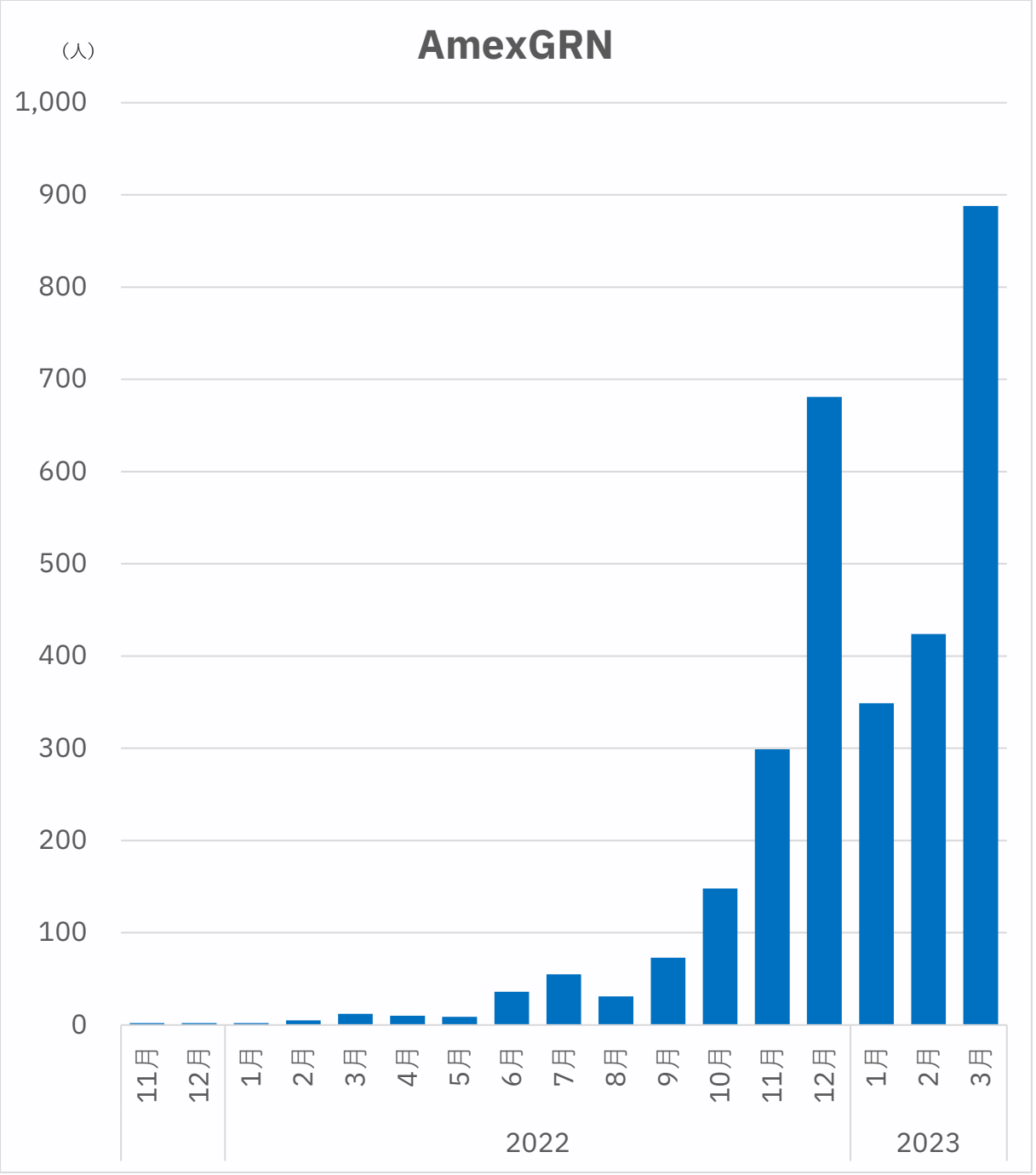


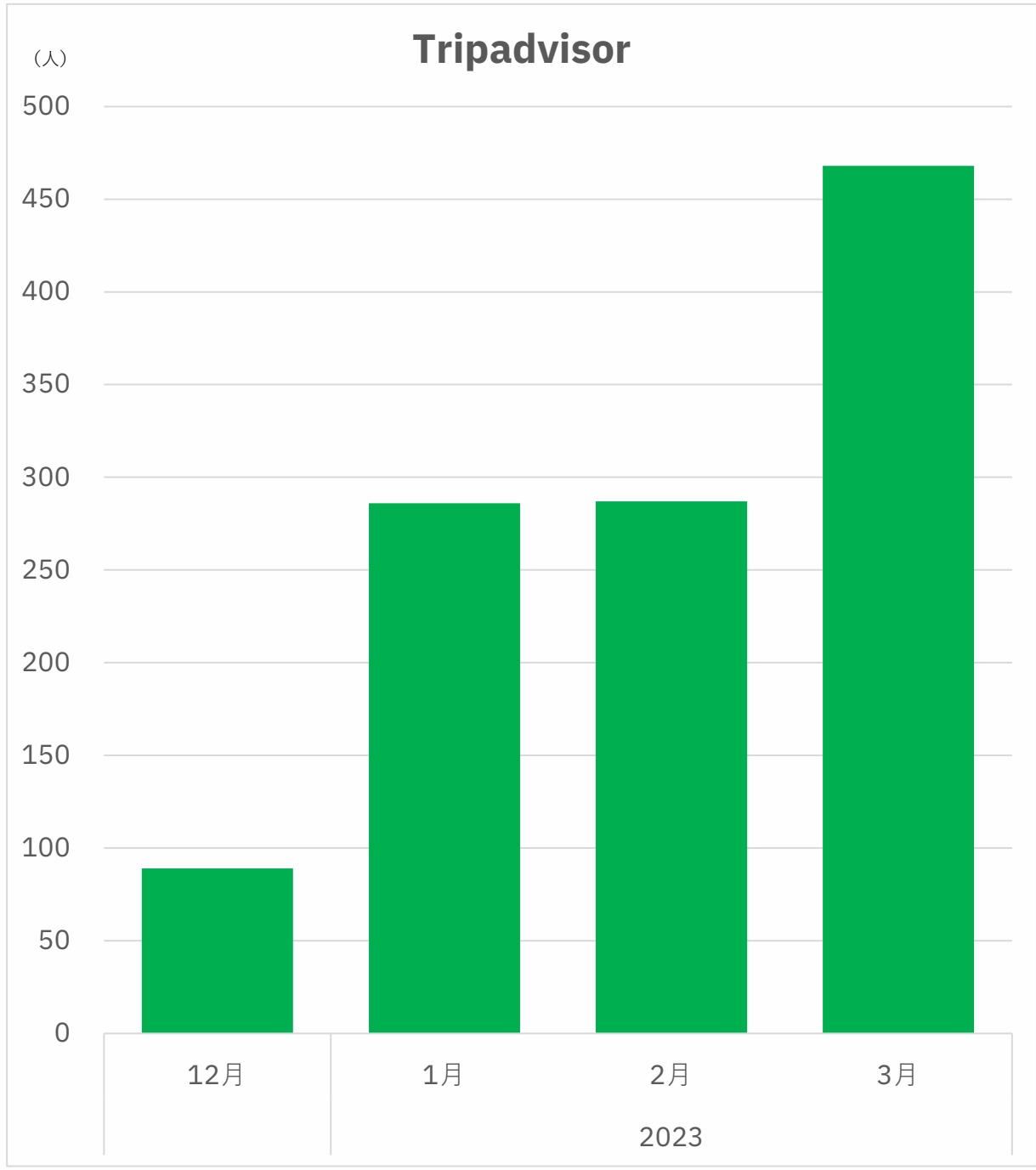




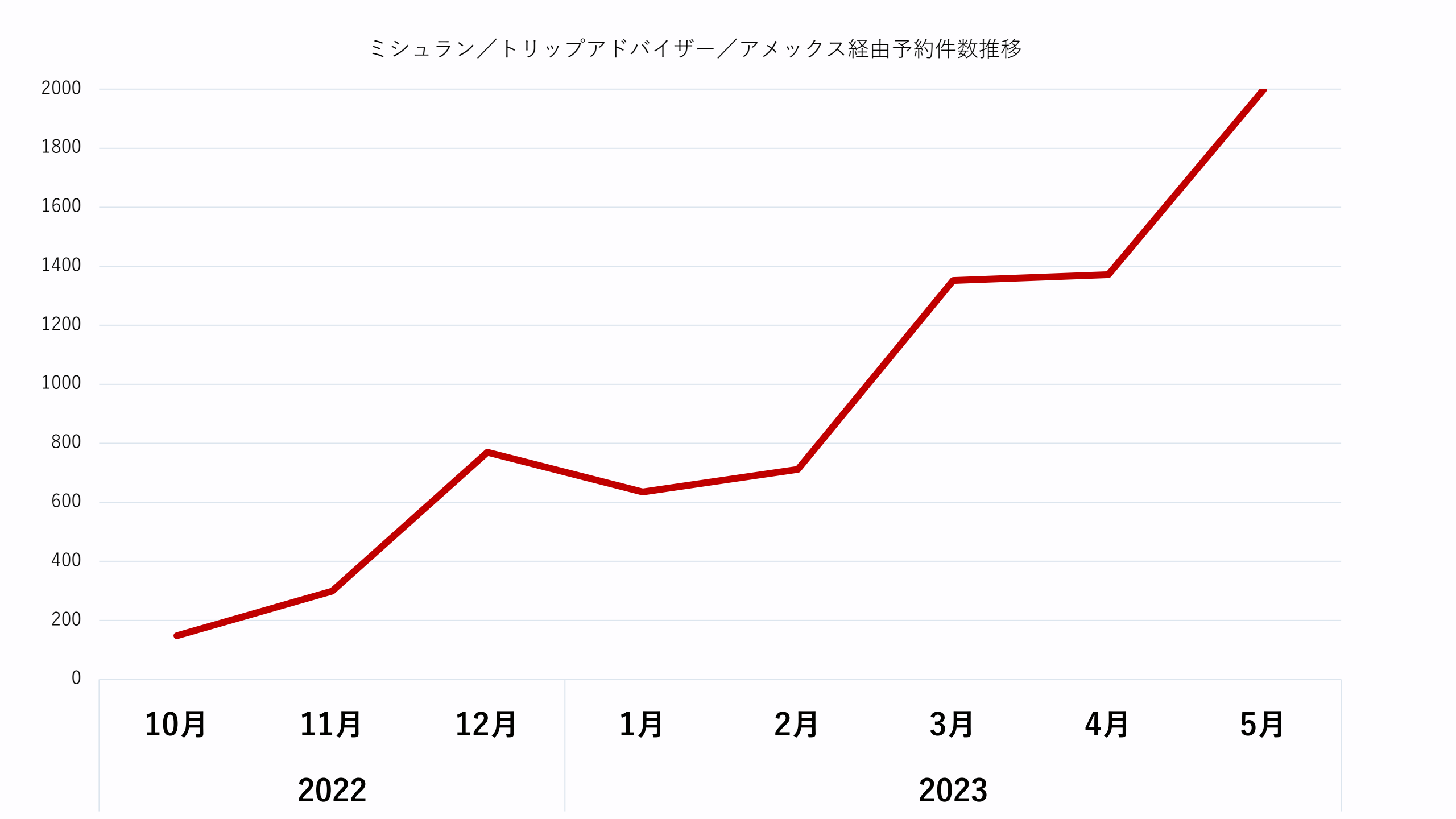


※いずれも当社予約データ集計





※いずれも当社予約データ集計


ミシュラン／トリップアドバイザー／アメックス経由予約件数推移
2000
1800
1600
1400
1200
1000
800
600
400
200
0
10月
11月
12月
1月
2月
3月
4月
5月
2022
2023

予約

キャンセル対策を忘れずに

訪日客のキャンセル率

25.4%

日本人客のキャンセル率

15.2%

訪日客のキャンセル率は、日本人客よりも10pt程度高い傾向

Case Study
インバウンド対策効果事例

梅丘寿司の美登利総本店 様



国内外34店舗展開する寿司店

- 元は電話予約のみ
- 予約受付ページ、メニュー表示も日本語のみ
- 訪日客の無断キャンセルが多数発生



- ネット予約導入→多言語対応
- 8割以上がネット予約
- 訪日客のみ事前決済でキャンセル対策
- 事前に発注量把握で、フードロス削減

Case Study
インバウンド対策効果事例





伊勢すえよし 様

ご夫婦二人で営む11席のみ
の西麻布にある懐石料理店。
Tripadvisor®港区No.1 に選出されるなど、
海外ゲストに高い人気

- 多言語のネット予約に対応
- 予約時カード情報登録でキャンセル対策
- 外国語メニュー用意
- ビーガン、ハラール食などにも対応

初めて訪れる土地や国でも、
言語の壁なく、
自分好みのお店を発見できて、
予約できる世界をつくる
プラットフォーム

Mission

DINING CONNECTED

世界中のレストランとカスタマー
をつなぐプラットフォーム

mov

TableCheck様との特別企画

店舗担当者さま必見！
インバウンドが回復した今、外国人集客ではこれをやれ！
観光客を無料で集めるWebマーケティング・実践講座

株式会社mov / 口コミコム
事業戦略部 部長・新井
2023年5月25日

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。



新井 勇作(あらい ゆうさく)

株式会社mov 事業戦略部 部長 / 大学卒業後、外資系コンサルティング会社に就職。主に金融機関を対象に全社戦略・マーケティング・人材育成・DX等のプロジェクトに従事し、2015年に独立。以降フリーランスとしてGoogleマップ上の360°パノラマ写真を利用した集客支援事業を開始するなど、Google関連サービスへの造詣が深い。2021年「口コミコム」を運営する株式会社movに参画。2022年4月より現職。

Twitter： https://twitter.com/arai_yusaku

本名でTwitterアカウントを運用中。コンサル時代に身に着けた仕事術・MEO対策としての有効な知識の発信のほか、DUAL WORK編集長として複業実践者インタビューなども精力的に活動。現在はTwitterのフォロワーで約11,000人を獲得している。

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

アジェンダ

- 弊社movのご紹介
- インバウンドの概況と今年の動向
- インバウンドで対策すべきWebサービス
- 成功事例の研究と具体的な行動
  - 飲食店編

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

弊社のミッションは「外貨を稼ぐ企業を増やすこと」

インバウンド文脈で創業した弊社のミッションは、創業以来「外貨を稼ぐ国内企業を増やす」こと。
そのインバウンド事業での経験を元に、店舗支援事業として「口コミコム」を創りました。



インバウンド支援事業の
MISSION

外貨を稼ぐ
国内企業を増やす

訪日コム　訪日ラボ



店舗支援事業の
MISSION

店舗の"できていない"
をなくす

口コミコム
kutikomi com

口コミラボ
kutikomi lab

口コミアカデミー
kutikomi academy

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

「大阪　訪日外国人」などで検索すると必ずたどり着くのが弊社です

日本全国、すべての都道府県でGoogle検索で2位以内を獲得している他、
「外国人集客」「インバウンド」などのキーワードでも有益な情報を発信しております。



「大阪　訪日外国人」 で2位
（1位は大阪府の統計情報）



「外国人集客」 で4位
（専門家の情報としてGoogleからも高く評価）

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

お陰さまで、日本のインバウンド対策としては一定のポジションに到達

最近では社内のインバウンドコンサルチームにメディアからの出演依頼も多数頂いています。
宜しければ、訪日コム・訪日ラボも合わせてチェックをお願い致します。

報道ステーション＋土日ステ
@hst_tvasahi

【中国人観光客いない #春節？ “ポスト中国”はどこに】

訪日ラボ川西哲平氏
「注目はコロナ前からリピーターが8割を占める台湾や香港。東京だけでなく日光や飛騨高山などの地方も訪れている」

「日本での消費額も上がっていて、所得の多い富裕層やコロナ禍でお金を貯め満を持して日本に来る人も」



ソリューションなら、、、

訪日コム

インバウンドニュースなら、、、

訪日ラボ

ロゴからリンクできますので、是非ご覧ください！

2023年1月15日 テレビ朝日 サンデーステーション出演
https://twitter.com/hst_tvasahi/status/1614622499211468800

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

弊社の支援実績例

インバウンド、デジタルマーケティング、店舗支援の各領域で多くのお客様の支援実績がございます。安心して弊社サービスをご活用ください。

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

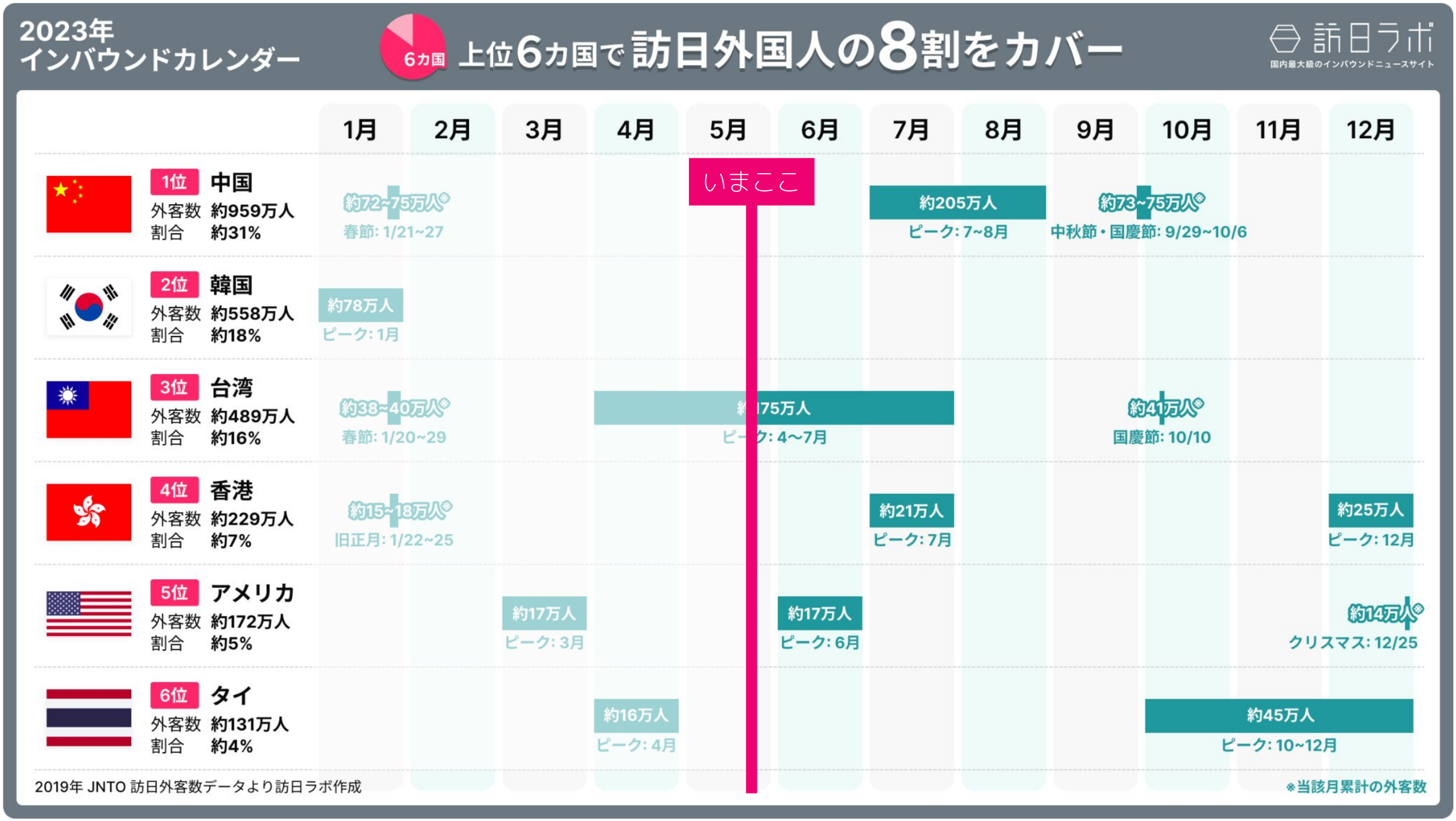
アジェンダ

- 弊社movのご紹介
- インバウンドの概況と今年の動向
- インバウンドで対策すべきWebサービス
- 成功事例の研究と具体的な行動
  - 飲食店編

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

年間を通して来日していますが、ピークは4月・7–8月

今、取り組みを開始すれば2023年後半のピークに十分間に合います！



2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

当初予測よりも早いスピードでインバウンドは回復しています

コロナ前の2019年の年間3,188万人の回復は2023年中に達成される見込みです。
2023年3月も中国人の渡航制限があったことが、2019年の-40%程度までは回復しました。





（出所）日本政府観光局「訪日外客数」より野村総合研究所作成

今後もインバウンドは盛り上がるので安心して対策を進めてください

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

このセミナーで皆様に持って帰っていただきたいもの

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

今回のウェビナーのゴール

このセミナーを終えて通常業務に戻ったら、
すぐに取り組むことができるインバウンド集客対策を理解。

是非、お持ち帰り頂けましたら幸いです。宜しくお願いいたします。

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

- 弊社movのご紹介
- インバウンドの概況と今年の動向
- インバウンドで対策すべきWebサービス
- 成功事例の研究と具体的な行動
  - 飲食店編

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

訪日外国人観光客のカスタマージャーニー

mov

movで提唱する4つの観光客行動フェーズと、それぞれの行動原則は下記のとおりです。飲食店の皆さまについては、旅マエの部分から「お客様に見つけてもらえる」準備をする必要があります。

	プレ旅マエ	旅マエ	旅ナカ	旅アト
	興味・認知		体験	共有
	指名訪問・来店対策		衝動訪問・来店対策	レビュー対策
観光地	● どのエリアに滞在するか？ ● どの都市に何日滞在するか？		● エリア周辺に訪問すべき場所はないか？	
ホテル	● どのエリアに滞在するか？ ● どのホテルに何日宿泊するか？			
インフラ		● どうやって目的地にたどり着くか？ ● 面白い周遊ルートはないか？		
飲食店		● 絶対に行くべき店の場所や予約を調べる	● 周辺の美味しそうなものをスマホで探す	● 写真や話題から余韻に浸りレビューを書く
小売店		● 行きたいお店の場所やアクセス方法を調べる	● 周辺のお土産や興味関心からスマホで探す	● 余韻に浸りレビューを書く

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

インバウンド対策は大きく分けて「中国以外」と「中国」で対策を

Googleなどの英語圏のサイトが使える「中国以外」と独自のサービスで発展した「中国」の2つの軸でインバウンド集客を考えるのが定石です。

	中国以外	中国
口コミ	Google Maps	大众点评
SNS	Instagram	小红书

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

中国系のサービスについて馴染みがない方のために解説をすると、、、

「大衆点評」は日本で言うところの「食べログ」であり、
「小紅書(RED)」は日本で言うところの「Instagram」だと考えると理解が早いです。

	中国以外	中国
口コミ	Google Maps	中国版 食べログ 大众点评
SNS	Instagram	中国版 インスタ 小红书

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

この代表的な4つのサービスの共通点は分かりますか？

	中国以外	中国
口コミ	Google Maps	中国版 食べログ 大众点评
SNS	Instagram	中国版 インスタ 小红书

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

答えは「UGCが優位なウェブサービス」ということです

全世界共通で事前に日本を観光して書かれた口コミ（成功や失敗のエピソード）は、店舗に来店する際の大きな意思決定要因として機能しています。

ユーザーが作ったコンテンツを
ユーザーが見るサービス

口コミ

Google Maps

大众点评

SNS

Instagram

小红书

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

まずは最初の1歩とするなら、Googleマップ一択で改善を実施

まずはすぐに取り組める「Googleマップ」に絞って、今日のこの時間は対策を学びましょう。
理由はすぐに取り掛かる事ができて、効果も高い施策を展開可能だからです。

	中国以外	中国
口コミ	Google Maps	大众点评
SNS	Instagram	小红书

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

ナゼ効果が高いのか？ → Googleマップで観光客全体の約7割をカバー

数あるプラットフォームの中でも観光客の利用率が高いのがGoogleマップです。
インバウンド対策の文脈として、Googleマップを使い倒す術の最初の一歩をお話しします。

順位	国	外客数	割合	累計割合
1	中国	9,594,394	30.57%	30.57%
2	韓国	5,584,597	17.79%	48.36%
3	台湾	4,890,602	15.58%	63.94%
4	香港	2,290,792	7.30%	71.24%
5	アメリカ	1,723,861	5.49%	76.73%
6	タイ	1,318,977	4.20%	80.93%
7	オーストラリア	621,771	1.98%	82.91%
8	フィリピン	613,114	1.95%	84.86%
9	マレーシア	501,592	1.60%	86.46%
10	ベトナム	495,051	1.58%	88.04%
11	シンガポール	492,252	1.57%	89.61%
12	英国	424,279	1.35%	90.96%
13	インドネシア	412,779	1.32%	92.28%
14	カナダ	375,262	1.20%	93.48%
15	フランス	336,333	1.07%	94.55%
16	ドイツ	236,544	0.75%	95.30%
17	インド	175,896	0.56%	95.86%
18	イタリア	162,769	0.52%	96.38%
19	スペイン	130,243	0.41%	96.79%
20	マカオ	121,197	0.39%	97.18%

【弊社】訪日ラボデータから各種統計資料を参照し独自に作成：https://honichi.com/data/

約7割が
Googleマップ
ユーザー国

Google Maps

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

アジェンダ

- 弊社movのご紹介
- インバウンドの概況と今年の動向
- インバウンドで対策すべきWebサービス
- 成功事例の研究と具体的な行動
  - 飲食店編

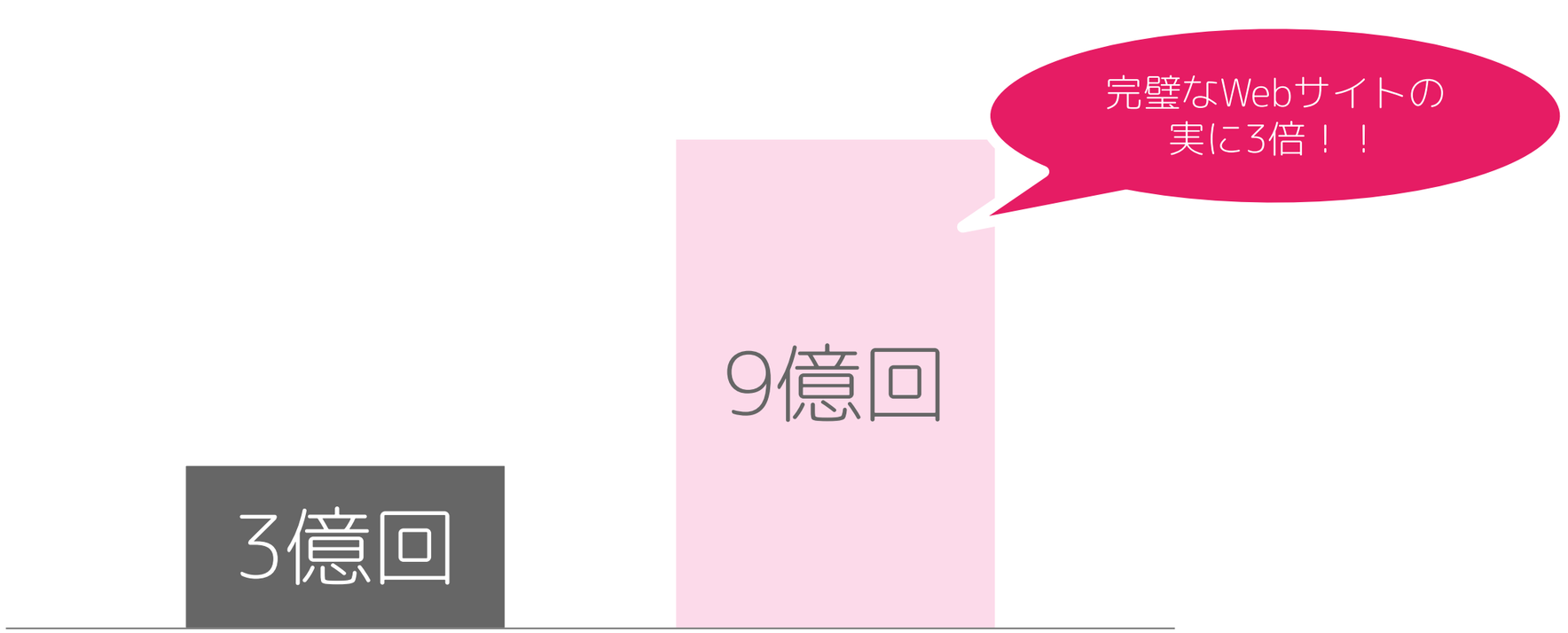
2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

なぜ、今Googleマップなのか？

某有名飲食チェーンですら、年間の表示回数（ユーザーが見た回数）は大きく逆転。
Googleマップ上の情報を最新で正しいものにしておく重要性は、極めて高くなっています。

SEO ＜ MEO

(Map Engine Optimization)
Googleマップ表示の最適化



2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

言語も自動で翻訳されるので、どの国の人にも対応できます

Googleマップは言語が自動で翻訳されるので、日本のコンテンツも海外の方に有効に作用します。



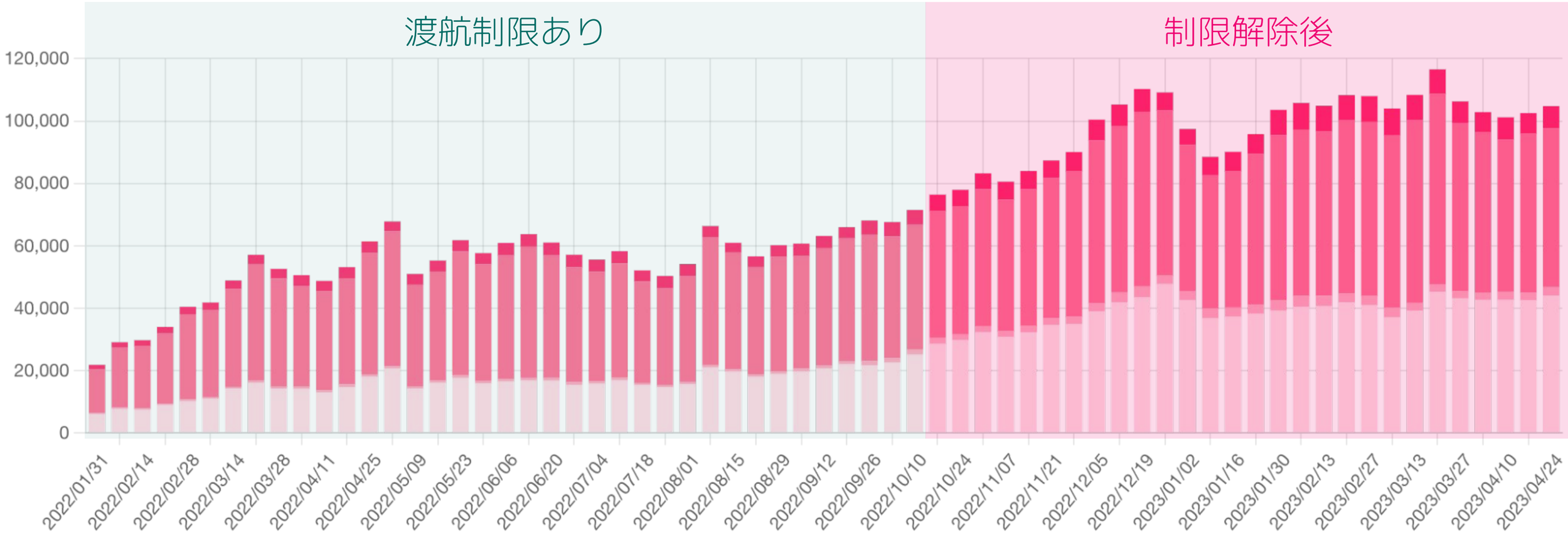
※ただし、日本語から外国語への機械翻訳にも癖があるため、理想は訪日外国人による外国語の口コミを獲得することです。その他、勘所を押さえた能動的な情報発信も組み合わせることで効果を一層高める必要があります。

日本人の口コミを集めることは、結果、インバウンド対策にも効果が高い

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

インバウンド集客に成功した飲食店の閲覧回数は、、、

弊社でサポートしている大阪の某焼肉店さまのGoogleマップの「合計閲覧数」を口コミコムを利用して確認すると、渡航制限の解除後に顕著な数値上昇が見られます。



気になるのは....

渡航制限ありの期間中に：

インバウンドを獲得するためにやってきた 2 つのこと

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

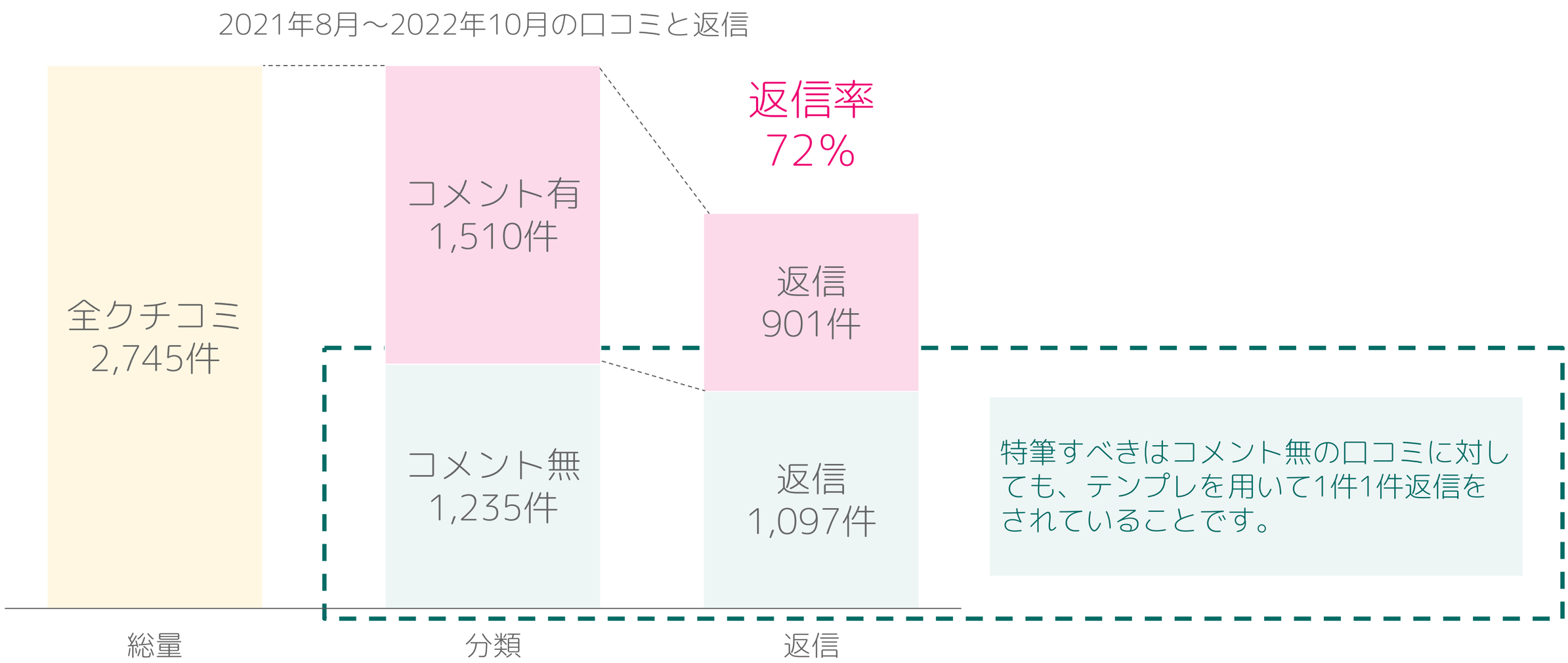
(付録) Googleマップ対策(MEO)として実施すべき事項

MEO対策でやること（抜粋）		Googleマップ対策として実施すべき事項	ツールを使うことで効率化できる事項	movだからこそ実現できるクオリティ
情報整備	Googleマップの最新ポリシーの取得	● 日々更新されていく、Googleポリシーをチェックし、実際の運用に違反がないことを確認していく	ー	● Googleマップの最高峰・ダイヤモンドプロダクトエキスパートとして最新の知見を惜しみなく提供
	Googleマップの情報整備と他サイトとの完全同期	● マスタ情報を多言語で管理して、関係する全てのサイトに店舗名・住所・電話番号等を正しく入力する	● Googleマップだけでなく、Yahooマップなどの外部サイトとの情報の完全一致が実現できる	● 関連する全ての口コミサイトと名前・住所・電話番号を一致させることでMEO効果を最大化
情報資産構築	業務フロー整備	● Googleマップの運用を取り入れた業務フローを整備する（機能などに慣れるためにも相応の時間を要する）	ー	● 過去の知見に基づき、無理なく口コミを獲得するための業務フロー整備をサポート
	Googleマップへの投稿	● 1店舗毎にGoogleマップに投稿していくことで、地道にGoogleにインデックスしていく	● 全施設横断でGoogleマップへの一括投稿として投稿時間を短縮できる	● 一つの投稿をSNSなど複数のサイトで一括利用するなど、レバレッジを効かせた投稿が可能に
	ポジティブな口コミの獲得	● 現場でお客様への声掛けを実践することで口コミを獲得していく（リンクの設定なども自前で準備する）	● QRコードなど口コミを獲得しやすい仕組みを構築できる	● 知見を活かした声掛けだけでなく、QRコードの飛び先をmov社が独自に開発した専用サイトにすることで獲得件数を最大化
	他者からの改ざん防止	● 他者からのGoogleマップデータを書き換えがされる都度、承認・非承認のオペレーションを実施する	● ツールを導入することで、自動でマスタ情報を保全し続ける事が可能になる	ー
口コミの活用	口コミ確認＆返信	● 口コミを施設毎に1件1件確認して、個別に口コミを返信していく	● 施設横断で口コミを確認し、現場担当者からだけではなく、本部からも返信を行う事ができる	● 施設横断で口コミを確認できるだけでなく、返信用テンプレートを整備し、返信業務を簡略化
	業務改善	● 全ての口コミを1件1件確認し、重要な口コミを識別し、それに基づく業務改善を行いモニタリングする	● 口コミの傾向を分析することで示唆を導き出しやすくなる	● 定性的な口コミをAIで分析することで、傾向値としての定量化を実現し、業務改善を行える

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

やってきたことの一つは「口コミの返信」でした

年間1万店舗以上、300万件近い口コミをチェックしているのですが、このお店の返信量は全国でもトップクラスと言えます。渡航制限期間中の全口コミ2,745件に対して総返信数は1,998件、率にして72%も返信されています。勿論、外国語の口コミに対しても返信をされていました。



こうした積み重ねが、大きな需要となって返ってきています

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

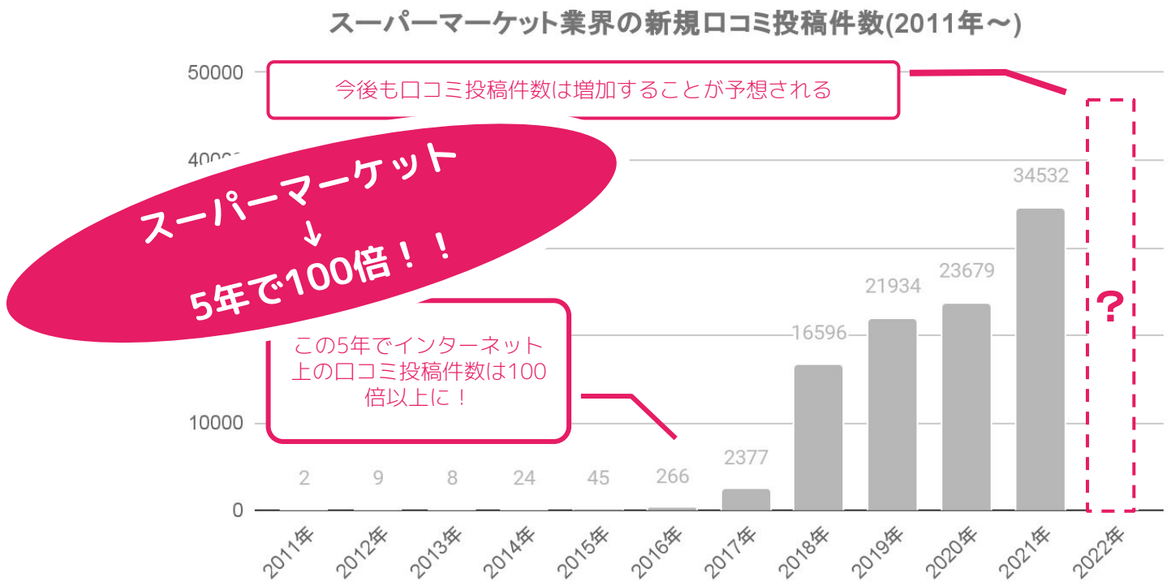
(付録) Googleマップ対策(MEO)として実施すべき事項

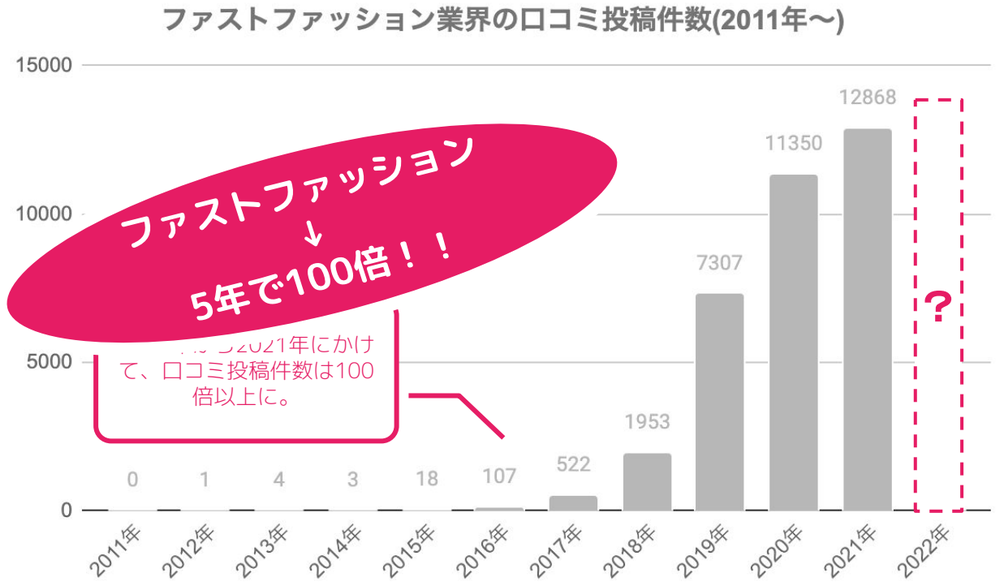
MEO対策でやること（抜粋）		Googleマップ対策として実施すべき事項	ツールを使うことで効率化できる事項	movだからこそ実現できるクオリティ
情報整備	Googleマップの最新ポリシーの取得	● 日々更新されていく、Googleポリシーをチェックし、実際の運用に違反がないことを確認していく	ー	● Googleマップの最高峰・ダイヤモンドプロダクトエキスパートとして最新の知見を惜しみなく提供
	Googleマップの情報整備と他サイトとの完全同期	● マスタ情報を多言語で管理して、関係する全てのサイトに店舗名・住所・電話番号等を正しく入力する	● Googleマップだけでなく、Yahooマップなどの外部サイトとの情報の完全一致が実現できる	● 関連する全ての口コミサイトと名前・住所・電話番号を一致させることでMEO効果を最大化
情報資産構築	業務フロー整備	● Googleマップの運用を取り入れた業務フローを整備する（機能などに慣れるためにも相応の時間を要する）	ー	● 過去の知見に基づき、無理なく口コミを獲得するための業務フロー整備をサポート
	Googleマップへの投稿	● 1店舗毎にGoogleマップに投稿していくことで、地道にGoogleにインデックスしていく	● 全施設横断でGoogleマップへの一括投稿として投稿時間を短縮できる	● 一つの投稿をSNSなど複数のサイトで一括利用するなど、レバレッジを効かせた投稿が可能に
	ポジティブな口コミの獲得	● 現場でお客様への声掛けを実践することで口コミを獲得していく（リンクの設定なども自前で準備する）	● QRコードなど口コミを獲得しやすい仕組みを構築できる	● 知見を活かした声掛けだけでなく、QRコードの飛び先をmov社が独自に開発した専用サイトにすることで獲得件数を最大化
	他者からの改ざん防止	● 他者からのGoogleマップデータを書き換えがされる都度、承認・非承認のオペレーションを実施する	● ツールを導入することで、自動でマスタ情報を保全し続ける事が可能になる	ー
口コミの活用	口コミ確認＆返信	● 口コミを施設毎に1件1件確認して、個別に口コミを返信していく	● 施設横断で口コミを確認し、現場担当者からだけではなく、本部からも返信を行う事ができる	● 施設横断で口コミを確認できるだけでなく、返信用テンプレートを整備し、返信業務を簡略化
	業務改善	● 全ての口コミを1件1件確認し、重要な口コミを識別し、それに基づく業務改善を行いモニタリングする	● 口コミの傾向を分析することで示唆を導き出しやすくなる	● 定性的な口コミをAIで分析することで、傾向値としての定量化を実現し、業務改善を行える

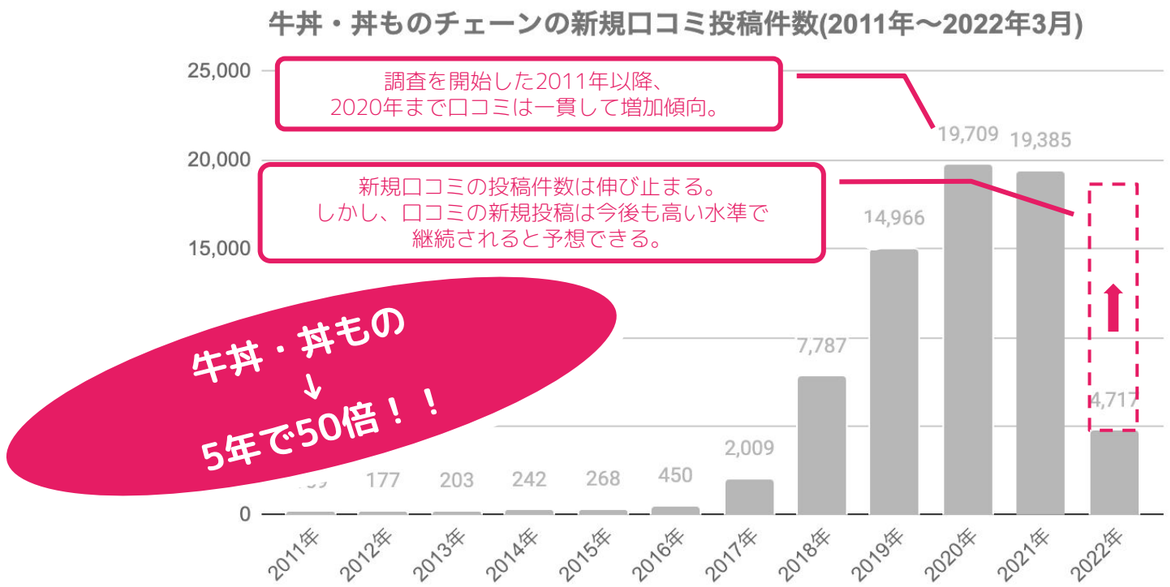
2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

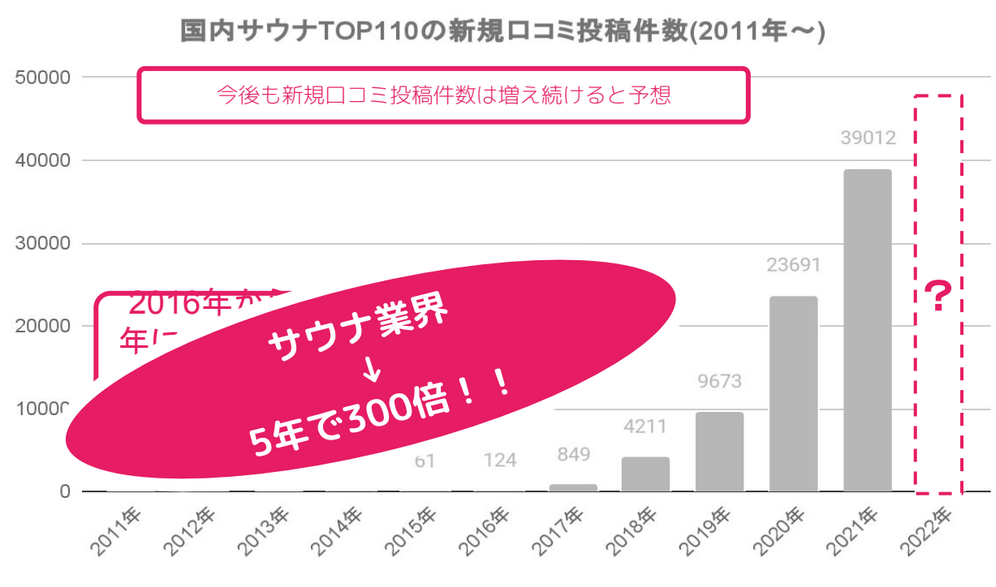
重要なファクト：2017年以降、急速にGoogleマップが日本で定着

弊社が独自に調査をしたところ、2017年以降にGoogleマップが急速に生活に定着しました。その証左として、Googleマップに寄せられる口コミは５年前の50～300倍となっています。









【厳秘】2023 mov inc.→ スターバックス コーヒー ジャパン 株式会社さま向け / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

結果、口コミが十分に溜まったことで口コミも検索対象になりました

直近の大きなアップデートによりGoogleは「テキスト検索」から「意味検索」に進化しました。
これはGoogleの検索対象が、事業者が用意したコンテンツだけでなくユーザー・ジェネレイト・コンテンツ（UGC）を検索対象に含める重要度がアップしたのです。



"ゆっくりママ友と**子連れ**でおしゃべりしたいときに行きたいお店です。"

"幼児を遊ばせるサークルがあり、子ども**連れ**で安心して食事ができます"

"女性同士でも年配の**家族連れ**でも1人でも安心して行けます。"

Googleの存在意義のひとつが、
「ユーザーに有益な情報を返す」こと。
このユーザー体験(口コミ)の充実は
今後の検索行動に影響していくと考えるべき

より良質なユーザー体験の口コミこそが、ビジネスを差別化する

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

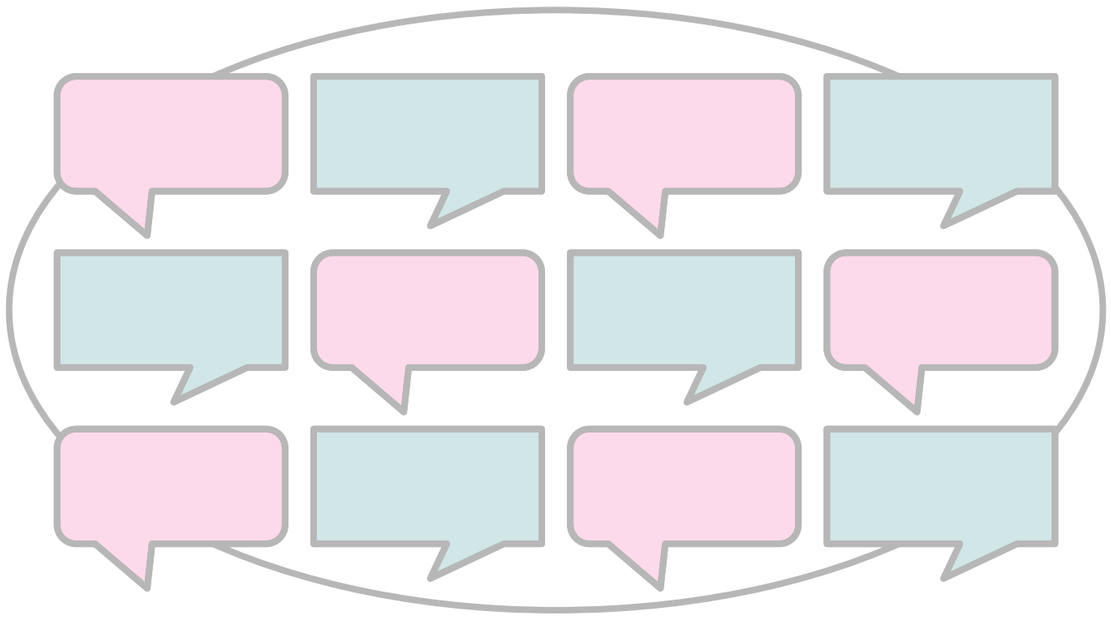
つまり、ポジティブな口コミは「1粒で2度おいしい」

Google検索・Googleマップ検索の進化によりテキスト検索が「意味検索」に進化しました。
これは2つの意味で、ユーザーから見つけられやすくなるという大きな意味を持っています。

口コミ数の少ない店舗

- 口コミサイト内での評価が低い（多くの人に支持されていないと思われてしまう）
- 間接キーワードが少なく、ユーザーからの口コミ検索でヒットしない

口コミ数の多い店舗



- 口コミサイト内の情報が最新に保たれており、表示順を優遇されやすい
- 口コミが多数入ることで、検索時にヒットするキーワードが多くなる

口コミの獲得がビジネスを差別化できる正攻法

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

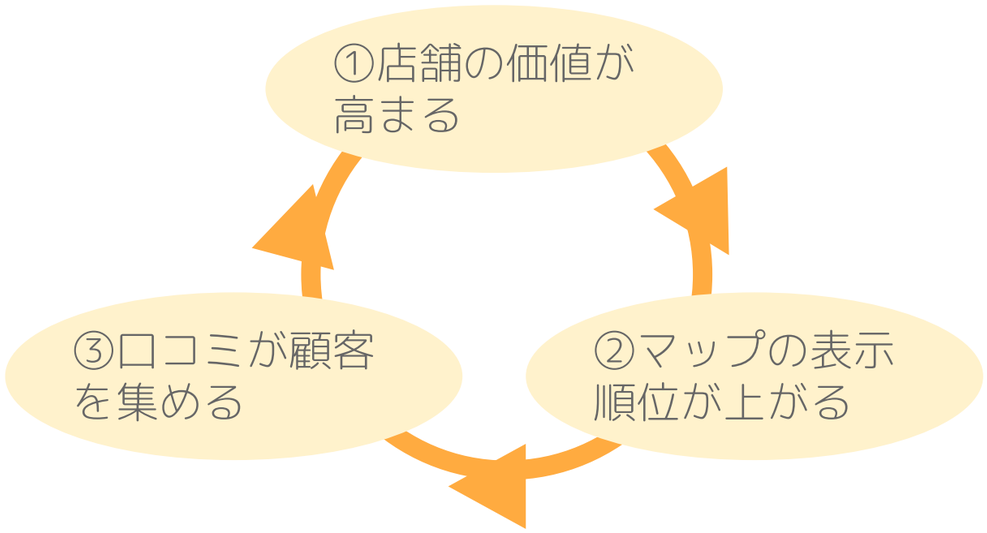
そして、外国人観光客の口コミは平均評価が高い！！

日本人の評価だけを確認すると平均3.6になりますが、外国人からの評価を入れた平均は3.9となります。つまり、外国人の評価点数は日本人がつける点数よりも明らかに高い傾向があります。

口コミコムをご利用頂いている某店舗の口コミ評価

言語	投稿件数	言語別平均点	
日本語	205	3.6	
繁體中文（香港/台湾）	70	3.8	
英語	49	4.4	
韓国語	45	4.4	
ベトナム語	45	4.6	4.3
タイ語	4	5.0	
絵文字	3	5.0	
フィリピン語	1	5.0	
フランス語	1	5.0	
平均	423	3.9	

訪日客の口コミを
獲得することで

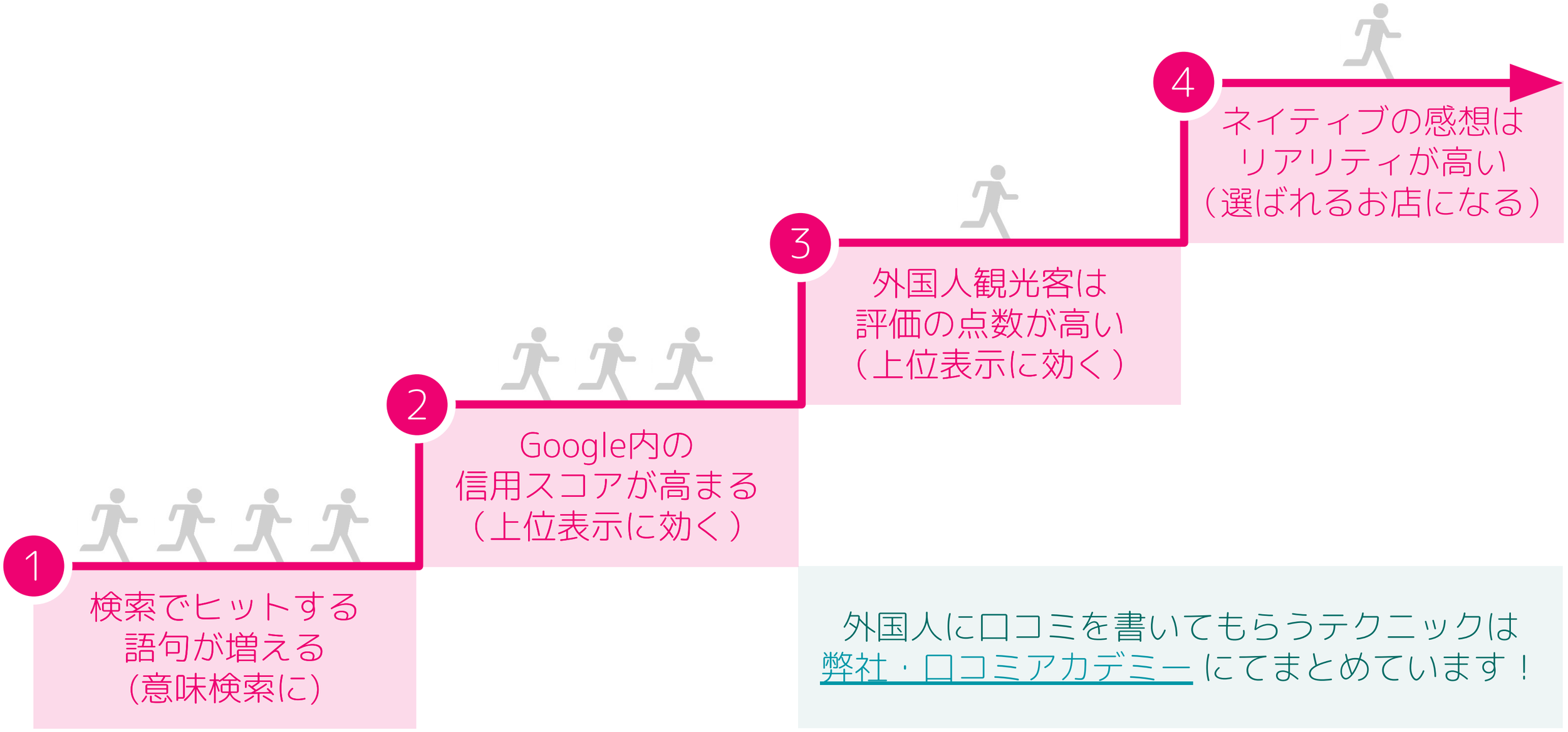


外国人観光客の口コミで正のスパイラルが回り始める

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

つまり、外国人観光客から口コミを集めることは「1粒で4度美味しい」

通常の国内・日本人からの口コミは「1粒で2度美味しい」のですが、「外国人観光客は4度美味しい」ので、是非、執着心を持って収集してください。必ずや、あなたのお店の大事な情報資産となります。



外国人に口コミを書いてもらうテクニックは
弊社・口コミアカデミー にてまとめています！

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

ここだけ少し、広告です

口コミを集客に変える『口コミコム』の インバウンドオプションについて

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

2023年3月30日に「インバウンドオプション」をリリースしました



よろしければ、弊社 プレスリリース も合わせてご確認ください。

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

①インバウンド向けMEO対策とは？

英語圏・中国語圏の観光客に向けて、より正しい表記での店名入力を可能にします。ネイティブが使う言葉の選択についても、インバウンドコンサル実績が豊富な弊社スタッフにご相談ください。







焼肉コミコム
4.4 ★★★★☆ クチコミ 8 件
焼肉店

※店舗情報の書き換え防止機能の対象外となります
※Googleの承認後に反映されます

▼英語



Japanese style barbecue komi-com
焼肉コミコム
4.4 ★★★★☆ 8 reviews
Yakiniku restaurant

▼中国語（繁体字）



日式燒烤 komi-com
焼肉コミコム
4.4 ★★★★☆ 8 則評論
日式燒肉餐廳

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

②外国人の口コミの効率的な収集のためにできることは？

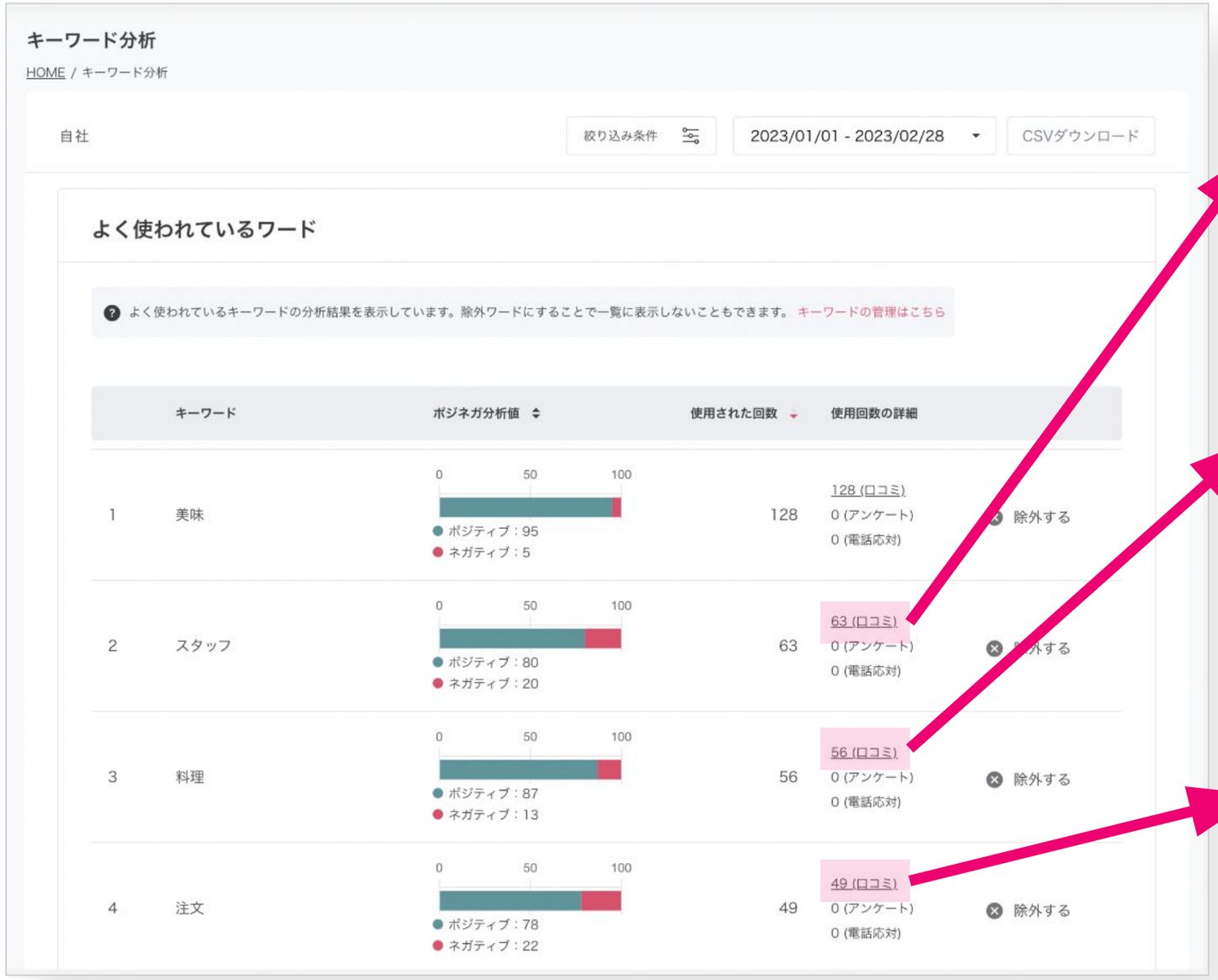
お客様の端末の言語情報を利用して、外国語のお客様にも行動(口コミやアンケート)を促す仕組みが構築されています。



2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

③「訪日客の声」の分析＆業務改善はどうするか？

外国語で書き込まれた口コミも日本語と同じUI/UXで確認できます。翻訳文もキーワード分析のデータソースとなるため、言語を問わず自社の強み・弱みを分析し、業務改善にお役立て頂けます。（キーワード分析では翻訳文のキーワードを回数カウントしています）





2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

アジェンダ

- 本日のセミナーのお持ち帰り事項まとめ

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

基本戦略は下記の3STEP

Googleマップで正しく表示されるためにやるべき事項は多岐に渡りますが、一番重要なことは
「取り組む順番を間違えないこと」です。

STEP 1

Googleビジネスプロフィールの登録情報を整備

- Googleマップ上の必要情報を整備することで「関連性」で弾かれないこと
- 可能であれば多言語で能動的に対応しましょう！
  ↓
  理想は英語・韓国語・繁体字・タイ語です

STEP 2

サイテーションで他サイトとの情報を完全一致

- より多くの評価の高いサイトと、NAPの基本情報を完全一致させます(半角・全角・スペースなども)
- それが、Googleのアルゴリズムを攻略する最優先のやるべき事項です

STEP 3

ひたすら良質な口コミを集め続ける

- 唯一制約の無い差別化要素がお客様からの「口コミ」です
- 逆に言えば、STEP2までの施策は全ての事業者が同じ水準まで到達します
- 差別化のために、良質な口コミを集めてください

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

本日はご清聴ありがとうございました！

宜しければ、Twitterで

#TableCheck

または #口コミコム

で質問やご感想を頂ければ、新井が回答に伺います。

2023 mov inc. / kutikomi.com ALL RIGHTS RESERVED. / 無断転載・二次利用を固く禁止します。

TableCheck Channels

良質な顧客を、多くのチャンネルから

