

あべのハルカス近鉄本店の 海外からのお客様へ向けた取り組み

あべのハルカス近鉄本店では、増加する外国人旅行者に向けた様々な取り組みを行っておりますが、このたび10月1日(木)からの中国の大型連休である国慶節に合わせ、店内装飾や通訳の増員などを実施し、さらなるサービスの充実を図ってまいります。

あべのハルカス近鉄本店において、上半期(3月～8月)の免税売上高は前年比4.1倍と引き続き好調に推移しており、特に中国人旅行者の来店客数の割合は全体の5割、免税売上高は6割にも上ります。10月1日からの国慶節期間においても、多くの中国人旅行者、および他の国・地域からの旅行者の来店を見込んでいます。

<主な取り組みについて>

①店内装飾

中国語でのメッセージ等をはじめ店内装飾を施し、海外からのお客様をお迎えします。主要な入口、各階の案内所をはじめ、ウイング館3.5階「フォーリンカスタマーズサロン」においては前年のない派手な装飾で一層のお祝いムードを演出します。

【期間】9月30日(水)～10月6日(火)

【場所】店内各所



左：タワー館2階総合案内所装飾
右：タワー館2階歩道橋口の柱に歓迎のメッセージと優待サービス等の案内を表示

<店内装飾で使用するメッセージについて>

【メッセージ】「国慶与你同行 祝福和我同在」(中国語)

【意味】国慶節はあなたのためにあり、我々も祝福します

②VPの強化

○お客様の出入りが多いタワー2階歩道橋口にて、あべのハルカス近鉄本店の縦のゾーニング図に合わせ、各階の主要人気商品を分かりやすく表示します。

○主要顧客導線であるタワー館の中央エスカレーター周りでは、各階で海外からのお客様向け好適品をメッセージと共に訴求します。また、海外からのお客様に人気の商品の販売場所を分かりやすく地図で表示し、買物時間の限られたお客様に対してお買物しやすい環境を整えます。

【期間】9月30日(水)～10月6日(火)

【場所】店内各所



タワー館2階歩道橋口壁面に
巨大なフロア案内と各階の主要人気商品を表示

③人気商品の強化

- タワー館1階入口付近では、中国で人気の珊瑚を特別に販売します
 - ウイング館2階イベントスペースでは、国産化粧品の特別販売会を実施します。
 - ウイング館 3.5 階イベントスペースでは、「サムソナイト」のスーツケースを展開します。
- 【期 間】9月30日(水)～10月6日(火)予定

④店内通訳の増員

- 店内に常駐している他言語対応の案内係を約2倍に増員し、各階に配置します。
- 【期 間】10月1日(木)～11日(日)
- 【場 所】タワー館2階化粧品フロア、タワー館11階宝飾時計フロア、店内の巡回

⑤おもてなし特別サービス

○全館 Free-Wifi の強化

パスワード等を必要としない、Free-Wifi サービスを2013年6月(タワー館先行オープン時)より導入していますが、今回の国慶節にあわせ、10月1日より館内の Free-Wifi spot を約40ヶ所増設します。館内でいつでもどこでもインターネットが繋がる快適な環境を整備しました。



- 「フォーリンカスタマーズサロン」に、免税手続きでお越しいただいたお客様全員にお祝いの気持ちを込めて、ささやかなお土産をプレゼントします。

【ご参考】

＜現在も実施中の取組みについて＞

① 大阪マリオット都ホテルとの連携

大阪マリオット都ホテルご宿泊の海外からのお客様に、チェックイン時に優待券をお渡ししています。また、お買上商品をホテルのフロントまでお届けするサービスを実施しています。（大阪マリオット都ホテル、天王寺都ホテル、シェラトン都ホテル大阪）

② 多言語通訳サービス

iPad を通じて、画面の向こうの通訳者と“テレビ電話”のように直接対話できる三者間通話サービスを実施しています。iPad での通訳サービスは 2015 年 1 月より台数を 4 台から 7 台に増設しました。

③ 「微信 (Wechat)」での情報発信

中国版の「LINE」である「微信 (Wechat)」を活用し、あべのハルカス近鉄本店をはじめとする近鉄百貨店の定期的な情報配信を行っています。



④ 「QRトランスレーター」の導入

QRコードで母国語に自動翻訳した情報を手軽に得られるサービス「QR Translator (トランスレーター)」によるフロア案内を百貨店で初めて導入しました。対応言語は 10 言語におよびます。



⑤ お買物優待サービス

パスポートをご提示いただくと、お買上時に 5% の優待販売を行うクーポン券をプレゼントしています。また、銀聯カードでのお支払いで優待クーポン無しでも 5% の優待となるサービスを実施しています。



⑥ 店内サイン・フロアガイド、各種パンフレットの多言語対応

店内サイン・フロアガイド・免税手続きのご案内をはじめ、お土産好適品などのパンフレット類・当社ホームページ・Facebook など多言語対応しています。

⑦ 通訳付きお買物アテンドサービス

他言語対応のスタッフが、店内でのお買物に同行します。

(以 上)