

タブレット端末を活用し、会話や接客対応をサポート
春節に向け、アジアを中心とした訪日外国人向けサービス対応を強化
「お台場」「六本木」「表参道・原宿」、各エリア特性を生かしたインバウンド対策を目指す

森ビル株式会社が運営する、六本木ヒルズ、表参道ヒルズ、ヴィーナスフォート、ラフォーレ原宿では、昨年の中国人観光客への個人観光ビザ発給要件緩和、羽田空港新国際線(旅客)ターミナル開港によって、例年以上に中国からの訪日観光客が増加すると予測される春節時期(2月上旬)に向け、訪日外国人の受入環境を整備しました。

① タブレット端末を活用した、接客対応や会話のサポート (表参道ヒルズ・ラフォーレ原宿)

- ・訪日観光客の対応、会話のサポートにNTTドコモタブレット端末「GALAXY Tab」を試験導入し活用(2/3~3/31)
※(株)ジェーシービーと連携し銀聯カード決済を導入した店舗が対象 (協力:NTTドコモ)

② 多言語コールセンターでの店頭スタッフサポート (表参道ヒルズ・ラフォーレ原宿)

- ・多言語(日・英・中・韓)コールセンター設置により、銀聯カード決済導入店舗をサポート(1/17~3/31)
※(株)ジェーシービーと連携し銀聯カード決済を導入した店舗が対象

③ 留学生 ワークインターン制度導入 (表参道ヒルズ)

- ・中国本土や台湾からの留学生によるコンシェルジュカウンター(毎週末)での接客対応
※春節期間中(2/3~2/7)は全日常駐

④ インフォメーションにとどまらないアテンダントクルー制度 (ヴィーナスフォート)

- ・外国人アテンダントクルーが訪日外国人のヴィーナスフォートでのお買物をサポート(無料)

⑤ パスポート提示で店頭割引他サービス (六本木ヒルズ)

- ・訪日外国人は、来街時に対象店舗(81店舗)にてパスポートを提示すると5%~10%OFF、またはプレゼントを提供

⑥ 銀聯カード決済システム 表参道ヒルズ、ラフォーレ原宿の全店^{注1}導入

- ・六本木ヒルズは97店舗で導入
- ・ヴィーナスフォートは、他の商業施設に先駆け2005年より順次導入を開始。2009年に全店導入完了済
(注1)ギャラリー・コンビニエンスストア、一部軽飲食等店舗を除く

①②は、商店街振興組合原宿表参道櫛会が主体となり取り組んでいる「訪日観光客誘致プロジェクト」と連携し実施

>>各取り組み、施設の詳細は3頁を参照ください



(左から)表参道ヒルズのコンシェルジュサービス、ヴィーナスフォートの中国人アテンダントクルー、館内サイン(イメージ)、NTTドコモタブレット端末「GALAXY Tab」

「お台場」「六本木」「表参道・原宿」、各エリア特性を生かしたインバウンド対策を目指す

■羽田空港から車で15分の立地を生かす「お台場」

- ・ お台場はもともと海外からの既存ツアーコースにも組み込まれている人気エリア。以前からも団体観光客が目立っていましたが、昨年10月末の羽田空港新国際線(旅客)ターミナル開港でより増加傾向にあります。新たに発着枠が設けられた「タイ」「マレーシア」「シンガポール」や、増便を実施している「韓国」からのお客様も、お台場ならびにヴィーナスフォートに足を運んで頂いています。

現在、ヴィーナスフォート入館者のうち、中国人を中心とした外国人割合はおおよそ15～20%強。

尖閣諸島問題以降半減していた中国人観光客についても概ね回復傾向にあります。

今後は、団体旅行を中心に、韓国や香港の個人旅行客をターゲットに捉え、

①羽田からお台場へのダイレクトアクセスの拡充や羽田空港内での情報提供サービスなど、羽田空港とのリレーションを高めるための施策

②お台場地区進出企業が協調し、「お台場」エリアとしてのインバウンド促進(エリアマップの作成やディスティネーションキャンペーンの実施など)

を準備、検討中です。



ヴィーナスフォート館長 石川哲史

■地域ぐるみで取り組む東京を象徴するファッションエリア「表参道・原宿」

- ・ ファッション感度の高い人々を中心に海外でも人気の原宿・表参道エリアは、中国人向け個人観光ビザ発給要件緩和で、個人旅行客も増加傾向にあります。
- ・ 表参道・原宿エリアは、エリアでのインバウンド対策に関して先駆者的存在。表参道ヒルズ、ラフォーレ原宿が会員として名を連ねる商店街振興組合原宿表参道櫛会と協調して、日本のファッションの中心地であり、また、明治神宮の参道である表参道・原宿の街を最先端のファッションと日本の伝統文化が融合した街として、日本のお客様同様、世界から訪れるお客様が買い物や街歩きを楽しめる、外国人に優しい街づくりを実践しています。

■ファッション、アート、ビジネス。多機能な国際文化都心「六本木」

- ・ 商業施設だけではなく、ラグジュアリーホテル、展望台、美術館など複合機能を持つ六本木ヒルズを含め、世界のファッションや文化が集まる六本木エリアは、様々な要素を合わせ持つため、富裕層から団体訪日観光客まで幅広い層に人気があります。
- ・ 観光庁が制定した「Japan MICE Year 2010」を受け、六本木ヒルズでは「MICE」の活動にも積極的に取り組み、六本木ヒルズがもつ「複合機能」や「情報発信力」、「街ブランド力」を最大限に活用し、日本における国際会議・イベントをサポートすることにより、訪日観光客の増加、地域の国際化および活性化を目指しています。

森ビルは、六本木、原宿・表参道、お台場など、その街にとって、もっともふさわしい街とは何か、それを第一に考えて街をつくり、街を育ててきました。日本人のお客様同様、世界中から訪れる海外からのお客様にも、街の魅力を理解し、楽しんでいただければと考えています。そして、その街を通じて東京の魅力を感じていただきたいと願っています。

そのためには、街と一体となって、その街の特性を活かした環境整備やサービスを用意し、訪日外国人観光客にも優しい街づくりをしていくことが必要になってくると考えています。

世界の人の、モノ、カネ、知恵、情報は、オープンマインドを持つ魅力的な都市に集まる——。日本が世界に開かれた魅力ある国となるため、グローバルディベロッパーとして、グローバルスタンダードをリードする街をソフト、ハード両面から提供する森ビルは、東京から日本の魅力を世界に発信していきます。

【本件に関するお問合せ先】

森ビル株式会社 広報室 田澤、深野

TEL : 03-6406-6606 FAX : 03-6406-9306 E-mail : koho@mori.co.jp