

各施設的具体施策

施設名	銀聯カード	免税対応	指差しシート	外国語対応スタッフ	館内フロアガイド	その他 主たる取り組み
ヴィーナスフォート	全店 (170店)	40店舗				・銀聯カード利用促進: 抽選会 ・主要店舗10店との月例インバウンドミーティングの開催
ラフォーレ原宿	全店 (136店)	92店舗		(2/4~8)		・原宿表参道樺会と連携した各種取り組み ・中国語専用インフォメーション設置(2/4~8) ・銀聯カード利用促進: 銀聯カード利用 & 優待ガイド持参でクレープ割引クーポンプレゼント 銀聯カード買上げ10,001円(税込)以上でオリジナルショッピングバッグプレゼント
表参道ヒルズ	全店 (87店)	39店舗		2月4日		・原宿表参道樺会と連携した各種取り組み ・留学生ワークインターンによるコンシェルジュ対応 樺会主催の語学研修 37店舗158名参加
六本木ヒルズ	97店舗	35店舗				・61店の飲食店舗にて外国語メニュー設置(うち33店は7ヶ国語対応) ・パスポート提示による店頭割引サービス

ラフォーレ原宿の銀聯カード決済は2/4に導入完了 表参道ヒルズ免税対応店舗数は2/1現在(1/28現在は38店舗)

マークは、2011年1月以降に導入(増強)したサービスです

<ヴィーナスフォート>外国人スタッフがお買い物をお手伝い

ヴィーナスフォートは、他の商業施設に先駆け、2005年末から一部店舗での銀聯カード導入を開始(2009年に全店導入完了)。旅行会社へのアプローチも積極的に行った結果、総来館者の15~20%が団体旅行客を中心としたアジア(中国、韓国、台湾、香港、タイ、マレーシア、シンガポール)からの観光客で占められています。また、館内アテンダントクルーによるショップ内での買物サポート(無料)などに取り組んだ結果、全館売上に対する銀聯カード決済金額は1% 5%に上昇しています。



1. 銀聯カード利用促進キャンペーン

銀聯抽選会(2/1~14) 銀聯カード買上げ1万円以上で日本製電化製品や化粧品が当たる抽選会

2. 外国人アテンダントクルーによるコミュニケーションサービス 繁忙期の増員対応(通常4名 6名)

対応言語は英語・中国語・韓国語

- 銀聯カード決済 全店導入(170店舗)
- 中国人売上の高い主要店舗(10店舗)による月例インバウンドミーティング開催および情報共有
- 指差し会話シート(4カ国語/日本語・英語・中国語・韓国語)の内容充実
「物販・雑貨」「ジュエリー」「飲食」のカテゴリー分けした詳細版を作成
- フロアガイド、ホームページ、サイン、館内放送などの多言語対応
- 銀聯カードで引き出し可能なセブン銀行ATM設置

その他:iPadを活用した音声同時通訳システムも夏以降に導入検討中

<表参道ヒルズ、ラフォーレ原宿>タブレット端末を活用し、会話や接客対応をサポート

商店街振興組合原宿表参道樺会が主体となり昨年10月から「訪日観光客誘致プロジェクト」がスタート。このプロジェクトと一体となって表参道ヒルズとラフォーレ原宿は、銀聯カード全店導入したほか、「留学生ワークインターン」制度の導入、ショップスタッフの語学力研修、指差しシート設置などを実施しました。

表参道ヒルズ、ラフォーレ原宿共に、ファッション感度が高く流行に敏感な方々をターゲットに捉えています。



1. NTTドコモタブレット端末「GALAXY Tab」を試験導入(協力:株NTTドコモ)

・お客様とのコミュニケーションツールのサポートとしてNTTドコモタブレット端末「GALAXY Tab」を試験導入。指差しシートがわり活用する他、インターネットを利用してお客様と共に調べ物をするなど、その時々ニーズに応えることが可能になります。
(株)ジェーシービー銀聯カード決済を導入した店舗が対象

2. 多言語コールセンターを設置(1/17~3/31) (協力:株ジェーシービー)

・利用対象店舗は、お客様とのコミュニケーションの中で言語対応に困った際、コールセンターを通じて通訳サポートを受けることができます。(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による取り組み拡大 表参道ヒルズのみ

・中国本土や台湾からの留学生が、店舗や商業施設での接客対応を行います。また、留学生監修によるポストカードブック形式のエリアマップを制作し、春節の時期に合わせ、店舗で購入頂いた海外からのお客様に無料でプレゼントします。
表参道ヒルズ ... コンシェルジュカウンターに中国人留学生インターンを配置(昨年10月~週末のみ)
春節の2/3~2/7は全日1名をコンシェルジュカウンターに常駐

4. 銀聯カード決済 全店導入: ラフォーレ原宿(0 136店)、表参道ヒルズ(19 87店)

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、ラフォーレ原宿は2/4~ (株)ジェーシービーと連携

5. 実用外国語トレーニングソフトでのスタッフの語学学習をサポート (協力:ロゼッタストーン・ジャパン(株))

・昨年11月から実施。参加者約280名うち半数以上が表参道ヒルズのショップスタッフ(37店舗158名)

- 免税販売対応強化 (表参道ヒルズ39店、ラフォーレ原宿92店) 2/1現在
- 指差し会話シート(4カ国語/日本語・英語・中国語・韓国語)導入 昨年10月~

<その他、表参道ヒルズ、ラフォーレ原宿 独自の取り組み>

- 中国人向け専用インフォメーションカウンター設置(2/4~2/8) 常時1名/館内1F ラフォーレ原宿のみ
- 店頭表示の整備 銀聯カード、免税店対象店舗マークの掲出
- フロアガイド、ホームページ、サイン、館内放送などの多言語対応
- 銀聯カードで引き出し可能なセブン銀行ATM設置 ラフォーレ原宿のみ
- 銀聯カード利用促進キャンペーン ラフォーレ原宿のみ
銀聯カード買上げ10,001円(税込)以上でオリジナルショッピングバッグプレゼント
銀聯カード利用かつ優待ガイド持参で1F/ストロベリーハウスのクレープ50円引きクーポンプレゼント

<六本木ヒルズ>パスポート提示による店頭割引サービス

商業施設だけではなく、ラグジュアリーホテル、展望台、美術館などを併設した六本木ヒルズは、団体訪日観光客からの富裕層まで様々なターゲットを受け入れられるよう基盤整備。中国人向けに初めて銀聯カードを導入(97店舗)する他、パスポート提示による店頭割引サービス等を実施します。また、飲食店舗ではドイツ語、フランス語を含む計7ヶ国語対応のメニューも揃えます。



1. パスポート提示による店頭割引サービス

・店頭でのパスポート提示でヒルズ内の対象店舗(81店舗)において5%~10%割引、またはプレゼントを提供(~3/31予定)

2. 銀聯カード決済導入(0 97店舗)

- 店頭表示の整備: 銀聯カード、免税対象店舗マークの掲出
- サービス案内ボードの設置: 銀聯カード、免税対象店舗など外国人向けサービスを一覧表示した案内板
- 飲食店での外国語メニュー整備: 61店舗(うち33店舗は7ヶ国語対応)
東京都が運営するメニュー翻訳サイトを活用

6. 免税対応店舗の増強: 約20店舗 約35店舗

7. 中国のメイン検索サイト「Baidu」でのクーポンキャンペーン実施

・来日來街時、店頭でのWEBクーポン提示でヒルズ内の対象店舗(81店舗)において5%~10%の割引、またはプレゼントを提供

8. 英語対応インフォメーションスタッフ常駐 春節期間に中国語対応スタッフも配置

インフォメーションスタッフは全員が英語対応可。中国語スタッフは、森タワー総合インフォメーションのみ配置

- 指差し会話シート(4カ国語/日本語・英語・中国語・韓国語)導入
- フロアガイド、ホームページの多言語対応