

2014年10月1日(水)の免税制度改正を契機に

## 海外からのお客様へのおもてなし体制を全店的に強化します

世界的なジャパンプーム、各種ビジットジャパン対策による訪日外国人旅行客の増を背景に、高島屋も海外からのお客様の多くにご支持をいただき、2014年3月～8月期間の免税対象売上は、前年比約+30%と好調に推移しました。その流れは、2014年10月1日(水)の食料品・化粧品などの消耗品が対象となる免税制度改正を契機に、より一層強まるものと思われま

そのため、訪日外国人の来街者の多いエリアに店舗を有する高島屋では、海外からのお客様がより楽しく、便利にお買い物いただけるよう、全店で「免税手続」「決済」「多言語対応」「ホスピタリティ」の強化に取り組み、百貨店らしい「おもてなし」を今まで以上に体现します。

※2013年度(2013年3月～2014年2月)の免税対象売上：約72億円。

### I. 免税承り体制の強化

#### ◆「免税カウンター」の拡大・移設・増設

制度改正に伴い、特に海外からのお客様のご利用が増加すると想定される大型各店では、免税カウンターをそれぞれ拡大・移設または増設することで、「お待たせしない」承り体制を実現します。

店舗名	現在	2014年10月1日～
日本橋店	1階免税カウンター	2階免税専用カウンターとして 拡大移設
新宿店	2階免税カウンター	2階免税カウンターを拡大
横浜店	1階免税カウンター	1階の別場所に1箇所増設し2箇所展開
大阪店	1階免税カウンター	1階免税カウンターを拡大、 7階お客様相談カウンターでも対応し 2箇所展開
京都店	1階免税カウンター	1階免税専用カウンターとして 拡大移設

### ◆「免税システム」の中小型店への導入

大型各店で導入済のグローバルブルー社の免税システム（大型各店導入済）を、中小型各店（洛西店除く）にも導入します。なお、食料品の免税対象化に合わせ、食料品専門店舗である「フードメゾン」（新横浜店・おおたかの森店）でも、免税手続を開始します。

### ◆「免税ガイド」「指差し会話集」の活用

全店で、スムーズな接客および手続が実現するよう、販売員用に免税制度改正をまとめた「免税ガイド」「指差し会話集」（英語・中国語（簡））を活用します。

## II. 決済の利便性拡充

### ◆訪日外国人旅行客用「お買物優待券」のカード化

2014年10月1日（水）より、お買上げ時にご提示いただくと5%割引（除外品あり）となるお買物優待券を、従来の紙の綴り券からカード化（塩ビ素材）します。海外でも人気のハローキティを起用した日本らしいオリジナルデザイン（大型5店は各店所在地のご当地図柄、中小型店は桜と富士山で日本を表現した図柄）とすることで、「日本の旅の思い出」としてお楽しみいただけるようにします。なお、「現金」「銀聯」「クレジットカード」いずれのお支払いでもご利用できるこのカードは、全店で配布します。



(日本橋店)



(新宿店)



(横浜店)



(大阪店)



(京都店)



(中小型店)

### ◆「銀聯カード」決済端末の拡大（導入済）

2013年度まで約120台であった銀聯カードの決済端末を、2014年6月に全店で約1,500台へ拡大しました。

### ◆「外貨両替機」の設置

新宿店・大阪店に設置済みの両替機を、日本橋店・横浜店にも設置します。

店舗名	設置時期	対応通貨
日本橋店	10月中予定	米ドル、台湾ドル、香港ドル シンガポールドル、中国元、タイバーツ、 韓国ウォン、ユーロ
新宿店	設置済	
横浜店	12月中予定	
大阪店	設置済	
京都店	10月中予定	

## Ⅲ. 多言語対応の強化

### ◆「通訳対応」の強化

①大型各店で42名在籍する通訳を56名に増員、今後も順次拡充します。

※対応言語は、店舗により異なります。

②大型各店で導入済のテレビ電話による通訳（タブレット活用、計36台）サービスを、10月中に中小型各店へ順次、拡大します。

※対応言語は、「英語」「中国語」「韓国語」となります。

③大型各店で導入済の電話通訳サービスを、10月中に中小型各店へ順次、拡大します。

※対応言語は、「英語」「中国語」「韓国語」となります。

### ◆店内表記の多言語化

①外国人旅行客用のサービスをまとめ、表記した「ピクトシール」「専用案内（立看板）」（英語・中国語（簡））を全店の入口付近に貼付・設置します。

②全店で壁面に掲げるフロア案内を、往来の多い1階フロアを中心に多言語化します。（英語・中国語（簡））。

③中小型各店でも、外国人旅行客用のフロア・サービスガイド（英語・中国語（簡））を作成し、配布します。

④日本の銘菓・地域の美味を集積したタカシマヤのセレクトショップ「銘菓百選」「味百選」売場のうち、人気アイテムの商品説明を大型店にて順次、多言語化（英語・中国語（簡・繁）・韓）、商品の歴史や特徴も正しく伝えていきます。

⑤お客様がご自身でフロア・サービスやブランドなどを容易に検索できるタブレット端末を用いた簡易型サイネージを、順次、大型各店に導入します。

#### ◆ホームページの多言語対応の強化（導入済）

①大型各店の「イベント」や「フロアのトピックス」について自動翻訳を導入し、タイムリーな情報発信を行っています。

②「お客様からの問い合わせ」も多言語（英語・中国語（簡・繁）・韓国語）で対応することにより、海外からのお問い合わせに対し、スムーズに対応します。

## IV. ホスピタリティの強化

#### ◆ホテルデリバリーサービスの強化

お買い上げいただいたお品物をホテルまでお届けするサービスを大型各店で強化。対象ホテル数を約 20 から約 40 に拡大します。

#### ◆「フリーWi-Fi」の設置（導入済）

海外キャリアでも 30 分無料で使用可能なフリーWi-Fi（英語・日本語に対応）を全店（フードメゾン除く）で導入しました。

#### ◆「祈祷室」の設置（9月29日～）

東南アジアからの訪日外国人旅行者が増加する中、イスラム教徒のお客様にも、ゆっくりとお買い物を楽しんでいただく為新宿店に「祈祷室」を設置します。



（註釈）上記文中の店舗表記は以下のように定義しています。

【大型各店】大阪店、京都店、日本橋店、新宿店、横浜店 の計 5 店舗

【中小型各店】堺店、泉北店、洛西店岡山店、岐阜店、米子店、玉川店、立川店、  
港南台店大宮店、柏店、高崎店、  
フードメゾン（新横浜店・おたかの森店）の計 14 店舗



## V. 10月からの集中強化対策

### ◆「NIPPON ものがたり」の多言語展開（～10月31日）

「温故知新」をテーマに日本の伝統を現代風にアレンジ・再提案するプロモーション「NIPPON ものがたり」を多言語（英語・中国語（簡））展開します。また、インスタグラムを活用して海外への積極的な情報発信も行います。

**TAKASHIMAYA NIPPON ものがたり**

日本の各地にも、もの作りのニュースがあった。ひとつひとつに、人の魅力が輝いていた。

10.8日～21日

**Takashimaya**

**TANGO+**

丹後・男のきもの

江戸小紋・更紗 シルクカシマストール

EDO KUMON SAKABA

### ◆大型5店共通の商品・サービスガイドの配布（～10月31日）

免税の新規対象となる「化粧品」「食料品」の「高島屋限定商品」を中心にまとめた、大型5店共通の商品・サービスガイドを店内外で積極的に配布します。

**WELCOME TO TAKASHIMAYA**

欢迎光臨 高島屋

We have many different special items to offer in our customers from overseas.

为各位海外顾客献上 精选特别的商品

**Takashimaya**

**LANCOME**

Only available at Takashimaya 仅限高岛屋

**BVLGARI**

Only available at Takashimaya 仅限高岛屋

**Aji Hyakusen**

味千屋

**Moku Hyakusen**

木久松園

### ◆シンガポール店との連携による送客対応（10月3日～6日）

10月3日～6日にシンガポール高島屋で開催される訪日旅行イベント「JAPAN TRAVEL FAIR 2014」で訪日旅行を購入されたお客様に、12月1日以降に大型各店へ来店された際に「1,000円クーポン」や「ミールクーポン」と交換できる引換券を積極配布します。