

## おもてなしの不満を解消します 訪日外国人向けインフラを整備

年々客足が増え、2017年は客数が過去最高の2869万人に達した訪日外国人。日本の伝統・文化の体験や、食事、買い物などを楽しみに日本を訪れているなか、各施設の訪日外国人向けインフラに対しての不満や不便の声は少なくありません。そこで、そごう・西武では要望の声の多い部分を中心に整備を進め、日本で買い物体験をさらに楽しみたいだけ環境づくりを目指します。

### ■多言語対応を強化

そごう・西武全店の中でも特にインバウンド比率の高い西武池袋本店と西武渋谷店では、多言語対応スタッフの増員を進めるとともに、免税手続きカウンターへの誘導に際し、業界初となる「多言語対応発券機」を導入いたしました。

西武池袋本店 : 24名 ⇒ 29名  
西武渋谷店 : 5名 ⇒ 9名



多言語対応スタッフの増員



多言語発券機



自動免税機



Non Cash Refund端末

### ■免税手続きのストレスを軽減

繁忙期には長時間お待ちいただくことも多い免税カウンターの手続き時間短縮に向け、グローバルブルー社提供の新システムを導入。昨年12月に西武渋谷店「自動免税機」を4台設置し、1件当たりの手続き時間は半減しました。また西武池袋本店には、クレジットカード利用客に現金ではなく、クレジットカードに直接戻入できる、ノンキャッシュリファンド端末を設置。こちらも通常の手続きと比べて、大幅な時間短縮が図られ、利用者からもご好評をいただいております。

### ■訪日外国人向けのサービス・機能の拡充

観光庁が29年に実施した訪日外国人消費動向調査によると、訪日外国人の困りごと上位に「フリー Wi-Fi」が挙げられました。これまでも「フリー Wi-Fi」は備えていたものの、事前登録が必要であるなど、短期滞在の訪日外国人には不便なものとなっており、ここを改善するため、西武池袋本店では煩わしい手続きが必要なく、快適に通信環境をご利用いただける「SEIBU-FREE-WIFI」をスタート。また、「日本円への両替に手間がかかる」という声に対応するため、JTBビジネスイノベーターズの自動外貨両替機も導入いたしました。



SEIBU-FREE-WIFI



外貨両替機