



↑ 海外顧客対応専用カウンター

## 【事例】

通訳

翻訳

# 大丸京都店海外顧客専用 インフォメーションカウンター設置

- 【クライアント】 株式会社大丸松坂屋百貨店 様
- 【実施内容】 外国人顧客の通訳対応
- 【言語】 日本語・英語・中国語
- 【担当業務】
1. 英語・中国語通訳専用カウンター設置
  2. 外国人顧客からの電話・メール問合せ対応



## 問題

### 海外顧客対応のための複雑な体制で コストがかかる割に売上は上がらない。

百貨店でのインバウンド対応は、電話やメールへの対応、売り場での通訳対応、店内での外国語放送など多岐に渡ります。

#### コストがかかる？

各業務ごとに異なるスタッフが対応しているため、コストがかかる割に連携が取れず売上につながっていませんでした。

#### 一貫のサポート

さらに販売単価を高めるためには、一人の顧客に対して案内から売り場での通訳までの一連の流れを一貫してサポートする必要がありました。

## 施策

### 海外顧客対応専用カウンターを設置し、 対応を一元化。

- 日本語、英語、中国語対応できるスタッフがカウンターに常駐。
- 海外からのお問い合わせ、店頭での通訳、外国語放送などを一元対応。
- 通訳が必要な場合は、売り場まで同行し、案内することで販売をアシスト。
- カウンターでの対応はすべて記録し、定期的に本部に提供、海外顧客への対応改善データとして活用。

## 効果

2018年現在、  
月間約1,200件の通訳対応を達成。

また、売り場で直接お客様の通訳をすることで  
海外から訪れるお客様の購買単価の増加に貢献しています。

店頭タブレット通訳ソリューション→



### 【アドリンクだからできたこと】

POINT  
1

様々な国籍のマルチリンガルスタッフを

多数抱えているため、

全員が研修を受け365日体制で対応

POINT  
2

日英中3言語を通訳可能なスタッフを配置し、  
低コストを実現

株式会社アドリンクはお客様とのミーティングを通じて、  
下記のプロセスに基づいて問題解決を図ります。

## STEP 01

インタビューにより  
問題の本質を見極めます



## STEP 02

確実に問題解決につながる  
課題を設定します



## STEP 03

課題解消のための解決策を  
提案・実施します



## STEP 04

解決策実施後  
PDCKサイクルで援助します

### ※PDCKサイクルとは

Plan : 企画を立て

Do : プランを実行し

Check : 結果を確認して

Kaizen : 改善することを意味します



# 僕らのアイデアが地域を変える。

アドリンクは絶えず新たなアイデア出し続け、地域社会の発展に寄与します。

少子高齢化による人口減少で国内の観光市場は縮小傾向にあり、  
インバウンド観光が日本の観光産業の新たな活力剤になっていくことは間違いありません。

ただ、言語や文化の異なる外国人に正しく情報発信をしたり、  
受け入れ体制を整備することは簡単ではありません。

株式会社アドリンクは外国人観光客の皆様が日本各地に“行ってみたい”、“また来たい”と  
思えるような環境を実現し、インバウンド観光を通じて地域活性化に貢献します。



アドリンク  
ホームページ




インバウンド  
最新情報ブログ



FBグループ  
「インバウンドinfo」

〒601-8047  
京都市南区東九条下殿田町43 2F  
TEL 075-662-8889  
EMAIL info@add-link.co.jp

株式会社アドリンク   
<https://add-link.co.jp>