

10月1日(水)免税制度改正

## 訪日外国人のお客様向けサービスを強化します

訪日外国人旅行客は年々増加しています。大丸松坂屋百貨店でも訪日外国人のお客様のお買い物が大きく伸びており、2014年3月～8月の免税対象売上は対前年40%以上増加しました(既存店ベース)。10月1日からの免税対象品目の拡大により、ご利用がますます増えることは間違いありません。

そこで、大丸松坂屋百貨店では、訪日外国人のお客様により快適にお買い物を楽しんでいただけるよう、免税カウンターの拡充に加え、免税システムとPOSシステムを連動させることで、免税手続きの時間を短縮するとともに、礼拝室の設置や無料Wi-Fiの導入、通訳スタッフの増員を行います。

10月1日から対象品目に加わる化粧品では、基礎化粧品やメイクアップに関する接客用シート(英語、中国語(簡体字・繁体字)、タイ語)の使用を開始したり、展開ブランドや限定キットなどの紹介カタログ(英語、中国語(簡体字・繁体字)、タイ語)を作成するなど、訪日外国人のお客様のお買い物環境の整備に取り組みます。

### 免税カウンターの拡充 (移設/拡大)

免税カウンター設置店舗：13店舗

大丸梅田店(9/17)、京都店(9/24)、札幌店(9/1)、東京店(9/29)

松坂屋名古屋店(9/2) 博多大丸(9/24)

### 免税システム(グローバルブルー)導入強化

導入店舗：9店舗 (新規導入4店舗)

大丸札幌店(9/1)、東京店(10/1)

松坂屋名古屋店(9/2) 博多大丸(10/1)

10/1からPOSシステムと連動し、さらにスピーディーな免税手続きを提供します

### 礼拝室の新設

導入店舗：新規導入1店舗

大丸札幌店(10/1)

道内の百貨店で初めての設置です

### 無料Wi-Fiの導入

導入店舗：8店舗 (新規導入1店舗)

大丸東京店(10/1)

東京店は全館に無料Wi-Fiを導入します

### 通訳スタッフの増強

常駐店舗：5店舗 (新規導入1店舗、増員1店舗)

[新規]大丸京都店(9/24)

[増員]博多大丸(9/24) 大丸心斎橋店・梅田店は期間限定で増員(10/1～)

期間限定導入：4店舗(10/1～)

大丸神戸店、札幌店、東京店 松坂屋名古屋店

また、当社は情報発信も強化しています。外国語版フェイスブックページ(英語、中国語(繁体字))に加え、今年9月から中国のSNS「微博(ウェイボー)」、「微信(ウェイシン)」の自社アカウントを取得し、現地での情報配信をスタートしました。外国人向けの情報発信サイト「NIJA&JANI」(英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語)では、クールジャパンの1つである「マンガ」を使い、オリジナルキャラクターの「NIJA」と「JANI」を通じて、「日本のおもてなし」をテーマとした情報を紹介しています( <https://nijajani.com/>)。



販促面では、国慶節にあわせて10月1日から、世界中で人気の「ハローキティ」とタイアップしたプロモーションを期間限定で展開。情報発信サイト「NIJA&JANI」に「ハローキティ」が挨拶の達人として期間限定(10月31日まで)

で登場するほか、店頭でブックレット(英語、中国語(簡体字・繁体字))を無料配布いたします。さらに、ハローキティ40周年アニバーサリーイベントや免税手続き特典として「ハローキティオリジナル化粧ポーチ」プレゼントなどを実施し、訪日外国人のお客様の来店促進を図ります。

#### ハローキティ40周年アニバーサリーイベント

実施店舗：4店舗

大丸心齋橋店(10/3)、梅田店(10/5)、京都店(10/4)、札幌店(10/11)

ハローキティによるハグイベントを開催。参加者には「HUG 証明書」が贈呈されます。

日本人のお客様もご参加できます

#### ハローキティオリジナル化粧ポーチ プレゼント (10月1日~31日)

実施店舗：9店舗

大丸心齋橋店、梅田店、京都店、神戸店、東京店、札幌店

松坂屋名古屋店、上野店、静岡店

期間中、税込3万円以上の免税手続きをされた方に

「ハローキティオリジナル化粧ポーチ」をプレゼントいたします。

数に限りがございます



他にも、各店で様々な施策に取り組みます。一例として、大丸心齋橋店では10月1日から7日まで特に外国人観光客が増加する17時以降に中国語を話せるスタッフ(最大15名)を配置し積極的にお声かけを行ったり、東京店では10月1日からSNSを使った拡散キャンペーンを初めて実施します。

当社では、9月1日に本社営業本部に「インバウンド事業推進担当」を新設しており、今後も訪日外国人のマーケットニーズを踏まえた商品・サービス戦略の具現化などの戦略実行に、スピードを上げて取り組んでまいります。

#### お問い合わせ先

大丸松坂屋百貨店 広報部 間瀬 TEL:03-6895-0816 FAX:03-6674-7565

