

平成 23 年 2 月 2 日  
日本百貨店協会

## タブレット端末を使った外国人観光客向けの新サービス

～ NTTドコモの協力により全国の百貨店 37 店舗で接客サービス実験を開始 ～

日本百貨店協会では、外国人観光客を対象とした業界共同の新たな取り組みとして、(株)エヌ・ティ・ティ・ドコモの協力により、下記の概要で話題のタブレット型多機能端末「GALAXY Tab (ギャラクシー・タブ)」を活用した接客サービスの店頭実証実験を開始します。

訪日外国人観光客が年々増加する中、百貨店の集客動向もアジア系外国人(韓国、中国、台湾、香港等)を中心に、ここ数年大きく伸びてきましたが、その一方で、増大する外国人入店客への適切な対応、特に接客時における言葉の壁を効率よく解消し、百貨店らしい商品やサービスを円滑・迅速に提供する仕組みが求められていました。

この取り組みでは、シリーズ 400 万部突破の書籍「旅の指さし会話帳®」を基にした音声付きのコミュニケーションツール「指さし会話 touch&talk Basic® (株)情報センター出版局)」をタブレット端末にインストールし、来店客との意思疎通を図りながら、要望に沿った商品・サービスの提供を行っていくほか、地図情報ソフトを活用した周辺案内なども行う予定です。

今回は期間限定の実証実験として、訪日客のピークである春節休暇を含む 2 月 3 日(木)～5 月 15 日(日)までのおよそ 3 か月間、当協会の「外国人観光客誘致部会」に参画する全国の会員百貨店 37 店舗(順次参加枠を拡大し最終 50 店舗規模予定)で実施しますが、実験終了後には期間中の利用状況を調査・分析し、その後の拡大展開やソフト改良などの施策を検討することとしています。

### 【タブレット端末を使った訪日外国人接客サービス実験の概要】

1. 目的 : 百貨店における音声付き指さし会話ソフトの有効性検証
2. 実施期間 : 平成 23 年 2 月 3 日(春節)～ 5 月 15 日(北海道地区ほか一部店舗では 2/1 より先行実施)
3. 参加店舗 : 日本百貨店協会「外国人観光客誘致部会」委員店を核に全国 37 店舗(裏面参照)
4. 対象顧客 : 中国語、台湾語、韓国語、及び英語圏からの外国人観光客
5. 使用機材 : タブレット端末「GALAXY Tab (SC-01C)」
6. アプリ : (株)情報センター出版局「指さし会話 touch&talk Basic®」ほかを使用
7. 実施概要 : (1)NTT ドコモが、参加各店に指さし会話ソフトをインストールした「GALAXY Tab」を 2 台ずつ試験的に配布(最終合計 100 台まで対応)  
(2)各店の外国人利用の多いフロア・売場に配置(ex. 総合案内、ブランドショップ等)  
(3)期間中各店での接客時に活用しながら、その使い勝手を記録しデータ収集  
(4)展開期間後、NTT ドコモでデータ集計・分析し、今後の計画に活用

※ 詳細は別添資料をご参照ください。

以上

## 【実験参加店舗リスト (2月3日現在)】

- 〔北海道〕 丸井今井札幌本店、札幌三越、東急百貨店札幌店、大丸札幌店、丸三池内、丸井今井函館店、中合棒二森屋、藤丸
- 〔東北〕 藤崎
- 〔関東〕 伊勢丹新宿店、小田急百貨店新宿店、京王百貨店新宿店、西武池袋店、西武渋谷店、高島屋東京店、高島屋新宿店、高島屋横浜店、東急百貨店本店、東急百貨店東横店、東武百貨店池袋店、松屋銀座、松坂屋銀座店、三越銀座店
- 〔中部〕 ジェイアール名古屋タカシマヤ、大和香林坊店
- 〔近畿〕 近鉄百貨店阿倍野店、高島屋大飯店、高島屋京都店、阪急うめだ本店、阪神梅田本店、ジェイアール京都伊勢丹
- 〔中国四国〕 天満屋岡山店、天満屋広島八丁堀店
- 〔九州〕 岩田屋本店、福岡三越、鶴屋百貨店、山形屋

(以上、第一期参加 37 店舗)

■ 本件に関するお問い合わせは日本百貨店協会 宇川、西田まで。Tel.03-3272-1666