

軽井沢・プリンスショッピングプラザ 「店舗独立型免税手続きサービス」を開始し、インバウンド対応を強化

株式会社西武プロパティーズ(本社:埼玉県所沢市、社長:安藤博雄)が運営・管理を行う、「軽井沢・プリンスショッピングプラザ」では、訪日外国人(インバウンド)向けのサービス拡充の一環として、免税対応の強化のため店舗独立型免税手続きサービスを、2016年4月20日(水)より開始いたします。

今回導入する店舗独立型免税システム「RefundPro」※は、お客さまのパスポートをスキャンし、販売金額や消費税等の必要情報を入力するだけで、これまで店舗が手書きで作成していた免税手続きに必要な帳票を発行することが可能であり、帳票作成に費やす時間を大幅に短縮することでお客さまの待ち時間を短くできるとともに、各店舗の業務の合理化やレジの混雑緩和も期待できます。さらに本システムの利用により得られるお客さまの国籍や購入情報などを分析し、当施設のインバウンド施策に活用してまいります。

4月20日(水)に7店で本システムを利用したサービスを開始し、既に免税販売の対応を独自で行っている店と合わせて、免税の対応店舗は合計で126店となります。

軽井沢・プリンスショッピングプラザでは、訪日外国人のお客さまのサービス向上を目的に、これまでにウェブサイトや掲示物の多言語化、無料公衆無線 LAN(Wi-Fi)の整備、インフォメーションカウンターでのクラウド型同時通訳サービスの導入などを行ってまいりました。今回、店舗独立型免税サービスを導入し、免税手続きのサポート体制を強化することで、訪日外国人のお客さまの利便性向上を図るとともに、出店店舗の手続きの負担を軽減します。

これからも西武プロパティーズは、さまざまなサービスのご提供を通じ、魅力ある施設運営に努めてまいります。

※「RefundPro」は、Sn プロパティーマネジメント株式会社が開発した免税システムです。



軽井沢・プリンスショッピングプラザの主なインバウンド対応

① 免税店舗の拡充

店頭に「免税ステッカー」を掲出(126店舗、2016年4月20日時点)

※今回導入する「RefundPro」を利用する店舗は上記のうち7店舗



免税ステッカー

② 決済環境の充実

・銀聯カード取扱店舗の拡充(約200店舗 2016年4月時点)

・海外クレジットカード対応 ATM の設置

③ 通訳ナビダイヤルの導入(英・中・韓)

店舗や施設に外国人のお客さまがお尋ねの際に、スタッフよりコールセンターに電話をかけ、目の前のお客さまとスタッフが、コールセンターの通訳を介してご案内いたします。

④ テナント従業員向けのインバウンドツーリスト研修を実施

外国人旅行客の国民性、文化、嗜好を知り、ホスピタリティーの向上を図ります。

⑤ 掲示物等の多言語化

・WEBサイトの多言語化(日・英・韓・中簡・中繁)

・フロアガイドの多言語化(日・英・韓・中簡・中繁)

⑥ 無料公衆無線LAN(Wi-Fi)環境の整備

8つのエリアで構成されるショッピングエリア全体(店舗面積:約42,000㎡)のほぼ全域でご利用いただける無料公衆無線LAN(Wi-Fi)サービスを2015年2月1日より開始しました。

⑦ クラウド型同時通訳サービス導入

アプリケーションソフトを登録した専用のスマートフォンに話した言葉が、施設固有の専門用語等を登録した辞書を介して翻訳結果が画面に表示されます。インフォメーションカウンターに導入し、主に施設のご案内やお問合せに活用しています。



同時通訳サービス(イメージ)

《軽井沢・プリンスショッピングプラザ 施設概要》

所在地:長野県北佐久郡軽井沢町軽井沢

開業日:1995年7月22日 店舗数:約240店舗

店舗面積:約42,000㎡/敷地面積:約260,000㎡

交通:JR長野新幹線・しなの鉄道 軽井沢駅 徒歩3分

上信越自動車道碓氷軽井沢I.C.から12.5km

WEBサイト:<http://www.karuizawa-psp.jp>



軽井沢・プリンスショッピングプラザ