

【パルコのインバウンドサービスの取り組み】
映像通訳サービス「クラウド通訳」を活用し、接客サービスを拡充
2017年1月27日より札幌 PARCO でスタート

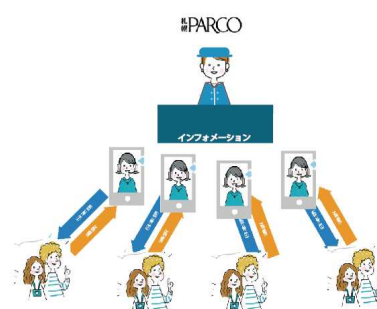
株式会社パルコ（本部：東京渋谷区、代表執行役社長：牧山浩三、以下パルコ）は、外国人のお客様に快適な接客サービスを提供するために新たにクラウドソーシングを活用した映像通訳サービス「クラウド通訳」の利用トライアルを開始いたします。

クラウド通訳はタブレットによる対面通訳になるため、翻訳者の顔が見えることで、お客様と同じ視点に立って会話をする事が可能になり、従来の電話通訳サービスより一歩進んだ接客サービスをお客様にご提供できると期待しています。



【概要】

- 名称 : クラウド通訳
 期間 : 2017年1月27日（金）～2月28日（火）
 場所 : 札幌 PARCO（北海道札幌市中央区南1条西3-3）
 B2F インフォメーションカウンター、1F サマンサタバサ、
 1F BAO BAO ISSEY MIYAKE
 対応言語 : 英語・中国語（北京語）・韓国語
 内容 : 外国人のお客様の接客会話の通訳
 利用方法 : インフォメーション、該当ショップにて、外国人のお客様がいらっしゃった際に、ショップに設置している専用端末（スマートフォン）にて通訳者を呼び出し、お客様、スタッフ、通訳者の3者で通話いただきます。



■問い合わせ 株式会社パルコ

メディアコミュニケーション部 山口（やまぐち）03-3477-5781 yama-go@parco.jp

広報/IR室 大河内（おおこうち）03-3477-5710 oko-sato@parco.jp

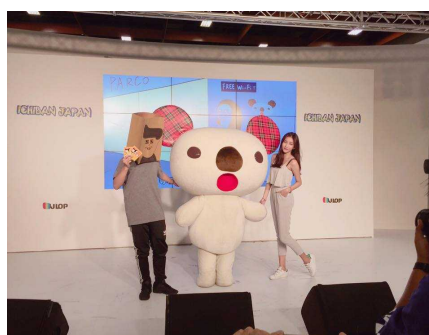
報道関係者各位

■ PARCO のインバウンドの取り組みについて

パルコはインバウンドの取り組みとして、SNS を活用した情報発信に加え、訪日外国人が多く利用する Web サイトへの継続的な情報発信の強化を行なうとともに、海外商業施設との協業や、海外旅行博への出店など海外ネットワークを活かしたプロモーション施策を実施しています。

また、訪日外国人に人気のテナントを導入するとともにクールジャパンやアニメなど日本独自の新たなコンテンツを提案しており、外国人のお客様にも楽しんでいただいています。

快適なお買い物へのサービスとして、免税ショップ数の拡大や訪日外国人向け Wi-Fi サービスなどを導入するとともに、翻訳サービスとしては各ショップから直接問い合わせができる多言語コールセンターのサービスを行なっており、今回の「クラウド通訳」を導入することで接客サービスの更なる向上に繋がると考えています。



左) 海外で人気のインフルエンサーを招聘し、館内を取材していただき情報発信を行なっています。
 中上) 海外の旅行博で当社の取り組みをご紹介します。 中下) 館内の情報を海外の方へわかり易く紹介する動画サイトを制作しています。
 右) 全国 PARCO では訪日外国人向けの無料 Wi-fi サービスを行なっています。

■ 参考

<2016年3月～8月 海外売上高前年同期比と売上高シェア>

インバウンド 参考実績	渋谷 PARCO	札幌 PARCO	池袋 PARCO	福岡 PARCO
海外発行クレジットカード売上高前年 同期比	112.6%	164.6%	135.0%	131.5%
同売上高シェア (前年同期差)	11.7% (+1.9%)	11.0% (+4.6%)	2.7% (+0.9%)	1.5% (+0.4%)

※渋谷 PARCO の値は7月までの実績を記載しています。

※海外発行クレジットカード売上げ高前年比は店舗総合売上高シェアです。