

**伊勢丹新宿本店は、海外からのお客さまへのおもてなし体制を拡充します。
免税カウンターを9月27日（木）に本館地下2階にオープン**

三越伊勢丹グループでは、国内グループ百貨店24店舗で、年間およそ100万人もの訪日外国人のお客さまにショッピングをお楽しみいただいております。伊勢丹新宿本店の2017年度の訪日外国人売上高は、前年度比約130%の過去最高実績を記録し、店舗売上に対し約11%のシェアとなっています。海外からのお客さまに対しても、国内のお客さまと同様に、おもてなしと利便性の向上を図り、楽しいショッピング体験価値を高めていただくために“免税承り体制”を強化し、海外からのお客さまに対する、より良いおもてなし体制を整えてまいります。



■ 免税承り体制の強化 ～ 免税カウンターの拡充とゲストカードカウンターの新設

本館6階の免税カウンターに加え、本館地下2階の免税カウンターを新設し、カウンター環境を館内2か所に拡充します。地下2階にはゲストカード発行を集中して承るゲストカードカウンターを新設、おまたせしない体制とサービスの拡充を目指します。

① 免税カウンターの新設：本館地下2階

・免税カウンターを8席設置。



・ホテルデリバリーや海外配送承りカウンターを免税カウンター内に2席設置。



② ゲストカード(*1)カウンター新設：本館地下2階

・新宿本店初のゲストカード発行専用カウンター3席新設。

*1:訪日外国人向け

優待カード。

現金、クレジットカード、銀聯カード、アリペイ等でお買物が5%ご優待に。
(一部除外品あり、なおカード発行には各種条件があります)

・リピーターとしてご利用いただいているお得意さまに向けたコンサルティング等おもてなしサービスを実施します。



<報道関係 お問い合わせ>

株式会社三越伊勢丹ホールディングス 総務部 広報・株式ディビジョン
TEL：03-6205-6003 FAX：03-6205-6009

■外国人顧客に向けたサービスの強化 ～ デジタルを活用したサービスの活用～

①自動免税機の設置：

本館地下2階

免税カウンター内

→自動免税機を2台設置

→お客さまご自身が

タッチパネル操作できる

免税機の導入により、

免税承り数を拡大し、

混雑時の行列の緩和と

免税手続きのスピードアップを図ります。



②自動翻訳機の設置：本館・メンズ館各階

→スムーズに多言語で接客が出来るよう

ハンディ型自動翻訳機を従来の2.5倍の

50台に拡充、

多言語対応のデジタル化を促進。

英語、中国語、韓国語、タイ語など74言語に対応します。

③電子決済(アリペイ)の拡充：新宿本店の一部

フロア

→中国のお客さまの利便性向上の観点からアリペイ

の取扱いエリアを従来の化粧品、宝飾時計から婦

人・紳士等一部フロアで拡大します。全館での利

用にむけては順次拡大していく予定です。

④免税手続きの電子サイン化：

本館地下2階・6階免税カウンター

→スムーズな免税手続き及びペーパーレス化の観点

から、免税手続きの電子サイン化を行い、お客さまの

利便性を向上します。

■伊勢丹新宿本店 訪日外国人顧客向けフロア別展開サービス (9月27日以降)

設備/ サービス	フロア (本館)	名称	席数/ロケーション	摘要
設備	地下2階	<NEW> 自動免税機	地下2階：2台	三越伊勢丹グループ初
		<NEW> ゲストカードカウンター	地下2階：3席	伊勢丹新宿本店初
サービス	6階/ 地下2階	免税手続き	6階：8席 地下2階：8席	地下2階は4席増席
		<NEW> 免税手続きの電子サイン化	6階・地下2階 免税カウンター	9月27日から サービス運用開始
		ホテルデリバリー	6階：2席 地下2階：2席	9月27日から地下2階 でもサービス拡充
		海外配送		9月27日から地下2階 でもサービス拡充
		ゲストカード発行	6階：免税 カウンター内 地下2階：3席	伊勢丹新宿本店初 ゲストカード発行の専用 カウンターが地下2階に 新設
新宿店の 一部フロア	電子決済 (アリペイ) の拡充	-	-	

<報道関係 お問い合わせ>

株式会社三越伊勢丹ホールディングス 総務部 広報・株式ディビジョン

TEL：03-6205-6003 FAX：03-6205-6009