

促进入境旅游事业发展的措施

从软/硬两方面强化应对措施

访日外国游客日益增长，2015年约达1,973万人次。
全国各地的永旺梦乐城也吸引了无数的外国顾客，我们将采取各种措施，为他们提供一个可轻松进店、放心购物和尽情用餐。



作为摄影景点吸引了众多外国游客的人气招财猫(永旺梦乐城常滑)

永旺梦乐城成田(千叶县)

作为进出日本的大门，满足各层次顾客的需求



本购物中心每年以8,000台以上的团体旅游大巴及周边酒店的迎送巴士为中心，接待众多外国顾客的来店，免税销售额达到总销售额的7~9%。

近年来，继中国顾客之后，来自泰国的顾客也急剧增加，同时其他国家的顾客也随时可见。除了旅游的游客以外，航空公司员工约占外国游客2成以上也是成田的一大特色。

一直以来，本购物中心就考虑到外国顾客的便利性，但近年来伴随入境旅游事业的急速发展而带来的需求，我们

设置了可一次性办理手续的免税柜台、可支持英文和中文的信息中心、外币兑换机等，并作为同友店事业以专卖店员工为对象实施外国人应对研修等，进一步强化了应对措施。

入境旅游方面的状况随时都在变化。2005年末我们进行了大规模的问卷调查，就什么样的顾客以什么样的目的来店进行了调查。除了回国前来店外，我们还发现在刚抵达后、以及逗留中均会分别达到相同的利用标准等。同时，我们还对调查结果进行了分析，对细节部分的需求采取相应的应对措施，希望能够迎接更多的顾客并满足他们的需求。

总经理
加藤 拓也



永旺梦乐城常滑(爱知县)

在中部国际机场所在地追求“JAPAN HOSPITALITY”

号称年度游客流量超过1,000万人次的中部国际机场对岸部。在爱知县常滑市开设的永旺梦乐城常滑，从软/硬两方面向顾客提供日本特色且细心周到的“日本式盛情款待”。



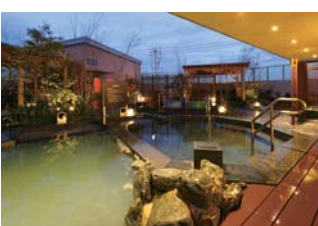
机场与购物中心之间运行约需15分钟即可抵达的直通免费迎送大巴。周六/周日/假日将会增加班次。



馆内可确认中部国际机场的国内外出发信息，出发前也可放心购物。



设置日文、英语、中文(简体字·繁体字)、韩文版标志。



备有以可感受海风的大型露天浴池为首的共12个浴池，可轻松享受“日本氛围的休闲时光”。



和与常滑具有深厚渊源的(株)LIXIL公司合作，采用日本号称享誉世界的最新款式卫生间。



精通各种语言的“移动信息中心”服务人员馆内巡回，为顾客进行各种指南。

虽然有些员工认为语言障碍使服务变得困难，但是其实顾客对于语言不通本身并不是很在意。我认为无需过于在意语言问题，以接待日本顾客的方式自然迎接即可。在餐饮店方面，我们还与各大专卖店商榷，能否推出适用于素食顾客的菜单等。

业务主管
齐藤 雪绘



来到信息中心的顾客约有6成都是外国游客。10名柜台工作人员中有7名可进行英文、中文指南，还有擅长韩语、泰语的工作人员，将尽可能地以顾客所用语言进行简单易懂的指南。

信息中心主管
株式会社Century & Company
关东信息中心事业部
业务协调员
小林 礼美



进一步挖掘潜力

入境旅游推进小组将全国共37家购物中心指定为入境旅游强化购物中心，积极推动基础设施建设、招揽顾客措施的贯彻落实。采用一站式方式，可提高购物效率的永旺梦乐城的便利性对于游客而言无疑是最大的魅力。立足于当地环境，顾客回头率也不断增加，由此可见本公司发挥强势的余地依然存在。今后，我

们将继续有效利用海外永旺梦乐城及其他集团公司的商业设施、永旺信用卡会员等渠道，在强化宣传及提高品牌形象的同时，计划对海外旅游博览会进行PR。

业务统括部
入境旅游推进小组 经理
赵 明

