INBOUND
特集2
AEON MALL CSR REPORT

インバウンド推進の取り組み
ソフト/ハード両面から対応を強化

訪日外客数は増加の一途を辿っており、2015年は約1,973万人に到達しました。
全国各地のイオンモールでも、外国からのお客さまにスムーズにご来店いただき、安心してショッピングやお食事を楽しんでいただけるよう、さまざまな取り組みを進めています。

フォトスポットとして外国人観光客にも人気の招き猫（イオンモール常滑）

イオンモール成田（千葉県）

日本の玄関口で、多種多様なお客さまのニーズをつかむ

当モールには、年間8,000台以上のツアーバスや周辺ホテルからのシャトルバスを中心に、多くの外国人のお客さまが来店し、免税売上は総売上の7～9%に達しています。最近では中国のお客さまに並んでタイからのお客さまが急増しているほか、あらゆる国のお客さまを日常的にお見かけします。旅行客だけでなく、航空会社勤務の方が外国人の2割以上を占めるのは成田ならではの特色です。
以前から当モールは外国人のお客さまの利便性に配慮していましたが、ここ数年の急速なインバウンド需要増加に対応して、一括手続きができる免税カウンター、英語･中国語に対応できるインフォメーション、外貨両替機などを設置したほか、同友店事業として専門店従業員を対象とした外国人対応研修を実施するなど、取り組みをさらに強化してまいりました。
インバウンドをめぐる状況は刻々と変化しています。2015年末には大規模なアンケートを実施し、どんなお客さまがどんな目的で来店しているかを調査しました。帰国前に立ち寄るだけでなく、ご到着直後、そして滞在中にもそれぞれ同じくらいのご利用があるなど、新たな発見がありました。さらに調査結果を分析してきめ細かくニーズへの対応を行い、多くのお客さまをお迎えしたいと考えています。

ゼネラルマネージャー
加藤 拓也

言葉の壁で接客が難しいという声もありますが、言葉が通じないこと自体はお客さまはそれほど気にされていません。過剰に意識することなく、日本人のお客さまと同じように自然にお迎えいただければと思います。飲食店については、ベジタリアン向けのメニューを用意できるかなど、各専門店と相談をしながら対応を進めています。

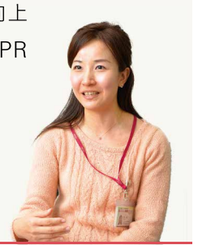
営業担当
齋藤 雪絵

インフォメーションに立ち寄るお客さまの約6割が外国人の方です。カウンターに立つスタッフ10名のうち7名は英語･中国語でのご案内が可能で、韓国語、タイ語が話せる者もおり、できるだけお客さまの使う言語でわかりやすくご案内するように心がけています。

インフォメーション担当
株式会社センチュリーアンドカンパニー
関東インフォメーション事業部
営業コーディネーター
小林 礼美様

さらなるポテンシャルを引き出すために

インバウンド推進グループでは、全国で37モールをインバウンド強化モールに指定してインフラ整備、集客施策を進めています。ワンストップで効率よくショッピングできるイオンモールの利便性は旅行客にとって大きな魅力です。地方へ足を運ぶリピーターも増えていることから、当社が強みを発揮する余地はまだまだ残されていると見ています。今後は、海外のイオンモールやグループ他社の商業施設、イオンクレジット会員などのチャネルを活用して告知強化やブランディング向上を図るとともに、海外の旅行博でもPRを行う予定です。


営業統括部
インバウンド推進グループ マネージャー
趙 明

イオンモール常滑（愛知県）

中部国際空港の足元で、“JAPAN HOSPITALITY”を追求

1,000万人を超える年間旅客数を誇る中部国際空港の対岸部。愛知県常滑市にオープンしたイオンモール常滑では、ソフト／ハードの両面から日本ならではの細やかな「和のおもてなし」をご提供しています。

空港とモールを約15分でダイレクトに結ぶ無料シャトルバスを運行。土日･祝日は増便対応しています。

中部国際空港の国内外出発情報を館内で確認できるため、出発前でも安心してショッピングを楽しめます。

日本語、英語、中国語（簡体字･繁体字）、韓国語に対応するサインを設置しています。

潮風を感じる大露天風呂をはじめ12のお風呂が揃い、「日本のくつろぎ」を手軽にお楽しみいただけます。

常滑と縁の深い(株)LIXIL様とタイアップし、日本が世界に誇る最新のトイレをご利用いただいています。

語学も堪能な「歩くインフォメーション」のアテンダーが館内を巡回し、お客さまのご案内をしています。