

2019年1月29日  
永旺株式会社

## ~迎接春节与大型国际体育赛事~

# 国内最大规模！ 活用智能手机 引进多语种视频翻译服务 在全日本约 550 家店铺导入

为了迎接即将到来的春节与大型国际体育赛事，永旺以进一步提高访日外国游客购物的便利性和舒适性为目标，自2月1日（周五）起，将在全国的Aeon、Aeon style 大约 550 家店铺正式引进多语种视频翻译服务“可视化翻译<sup>\*1</sup>”（以下简称为该服务）。以此为开端，今后将陆续扩大至集团各公司。



观光厅调查问卷<sup>\*2</sup>显示，访日外国游客在旅游期间遇到最多的困难是“无法与各场所的工作人员沟通”，占比为 32.9%。而且，还有顾客表示“希望在没有语言障碍的环境中购物”、“要是在购物时能够语言相通就好了”。

本服务通过提供多语种视频翻译服务来支持工作人员接待顾客。可随时随地一键连线翻译人员，针对英语、汉语、韩语、葡萄牙语、西班牙语、泰语、越语、俄语、法语、他加禄语等 10 种语言的翻译服务。

此次永旺使用员工随身携带的 AEON MOBILE 公司内部智能手机与平板作为提供翻译服务的终端，无需让顾客等待就能传递正确信息，确保了与顾客的顺利交流。

此外，永旺还向访日游客发放优惠券，扩大导入支付宝、微信支付等手机支付服务、完善访日游客专用网站、扩大使用社交软件进行信息传递，努力全方位扩充面向外国游客的各种服务。

今后，以本服务的提供为开端，永旺将持续不断的提供各种服务，为访日外国游客，以及居住在日本国内的外国顾客营造更加舒适的购物环境。

\*1: 由株式会社 Terilogy Service ware (<https://www.mieru-tsuyaku.jp/>)开展的服务。

\*2: 摘自观光厅 2016 年实施的“关于完善访日外国游客的国内接待环境的问卷调查”

## ■多语种视频翻译服务“可视化翻译”的概要

- 服务开始日期：自 2019 年 2 月 1 日起正式开展
- 店铺数：约 550 家（约 2 万台）  
＜各公司导入店铺数量＞
  - ≫永旺零售株式会社・・・约 400 家
  - ≫永旺北海道株式会社・・・40 家
  - ≫永旺九州株式会社・・・65 家
    - \* 使用服务台的平板终端应对，智能手机计划依次引进到店铺中。
  - ≫永旺琉球株式会社・・・47 家
- 支持语言：10 种语言，即英语、汉语、韩语、葡萄牙语、西班牙语、泰语、越语、俄语、法语、他加禄语\* 部分语言在某些时间段无法使用。
- 其他功能：
  - ① 点击翻译：结合各类待客场景中的应对与提问，提示固定句型，可根据场景进行引导。此外，还有常用待客词语的朗读功能，也可作为员工语言教育的工具。
  - ② 手语翻译：可以通过手语翻译人员，接待有听觉和发声障碍的顾客。
    - \* 只支持日本手语。



使用方法简单。只需选择想翻译语言即可。

01 外国客人来店

02 员工选择翻译语言

03 连接翻译员

04 看着屏幕开始翻译

## ■各公司面向访日游客的独特措施

### 【永旺北海道株式会社】

永旺北海道面向利用免税服务的顾客，给先到的 3,000 名顾客赠送“雪未来透明文件夹”。

实施期限：2019 年 1 月 12 日（周六）～2 月 28 日（周四）

实施店铺：北海道内的 37 家“永旺”、“Aeon Supercenter”店铺



文件夹图案

illustration by 栗栖 謙 © Crypton Future Media,INC. www.piapro.net piapro

### 【永旺琉球株式会社】



永旺琉球与县内制造商合作，自 2018 年 7 月起销售深受国内外顾客喜爱的经典特产“冲绳县产红糖”。含 4 种冲绳县产品奖励月的新商品，即波照间岛产红糖、花生红糖、细粒红糖、方块红糖。鲜艳夺目的彩色包装和便于购买的每盒 198 日元（税前价格）统一价格，也使该商品成为访日顾客喜爱的礼品。

**参考**

**<面向访日外国游客的服务示例>**

**1. 扩大免税店**

截至 2018 年 8 月，全国的 Aeon、Aeon style、“大荣”以及集团的 SM、药妆店等，合计大约 850 家店铺提供免税服务。  
（\*专卖店街的免税商品服务因店铺而异）



**2. 通过访日游客专用网站发布通知**

面向访日外国游客提供英语、汉语（繁体字和简体字）、泰语页面的网站。可以搜索店铺，公布设施和服务的信息、季节性话题、商品信息等，传播到永旺时值得参考的信息。（也登载优惠券信息）  
<http://www.welcome-aeon.com/>



**■ SNS 官方主页**



**<Facebook>**

英语: <https://www.facebook.com/aeonretail.english/>  
中文: <https://www.facebook.com/aeonretail.chinese/>

**<微博 (Weibo) >**

中文 URL:

[https://www.weibo.com/u/5617649442?is\\_hot=1](https://www.weibo.com/u/5617649442?is_hot=1)



**<微信 (WeChat) >**



**3. 面向访日外国游客发放优惠券**

在全国的 Aeon、Aeon style、Peacock 等店铺，开展针对访日外国游客的优惠活动。  
将网站获取的 WEB 优惠券在收银台出示，即可享受优惠券的折扣。（针对访日外国游客的优惠）



面向访日外国游客的网站



发放 5% 优惠券



在收银台出示条形码

#### 4. 金融服务相关

##### ■ 引进手机支付（支付宝、微信支付）

已在永旺集团 1300 家网点（含永旺梦乐城、Opa 等专卖店）导入了支付宝、微信支付，今后将继续扩大范围。

- \* “Alipay®（支付宝）” 在中国手机支付行业占据的市场份额约为 54%，属于全世界最大的第三方支付平台。活跃用户数超过 5.2 亿人，在日本已有 4 万多家店铺引进。
- \* “WeChat Pay（微信支付）” 是由腾讯集团运营的中国最大的社交服务软件“ WeChat（微信）” 所提供的面向中国人的手机支付服务，用户数量超过 8 亿人，在日本已有 7000 家企业引进。

