

2019年1月29日  
イオン株式会社

～春節やスポーツの世界大会に向け～

**国内最大規模！  
スマホなどを活用した多言語映像通訳サービスを  
全国のイオン約550店で導入！**

イオンは、来たる春節やスポーツの世界大会開催に向けて訪日する外国人旅行者へのショッピングの利便性・快適性のさらなる向上を目指し、2月1日（金）より、多言語映像通訳サービス「みえる通訳※<sup>1</sup>」（以下、本サービス）を全国の「イオン」「イオンスタイル」約550店舗に本格導入します。これを皮切りに、今後、グループ企業にも順次拡大してまいります。



観光庁が実施したアンケート※<sup>2</sup>では、訪日外国人旅行者が旅行中困ったことは「施設などのスタッフとのコミュニケーションがとれない」が32.9%で最も多いとされています。また、「言葉の壁がない環境で買い物したい」「買い物時に言葉が通じると嬉しい」といったお客さまの声もあります。

本サービスは、いつでもどこでもワンタッチで通訳オペレーターにつながり、お客さまとの接客をサポートする多言語映像通訳サービスです。英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・タイ語・ベトナム語・ロシア語・フランス語・タガログ語の10言語にご対応します。

今回イオンでは、従業員が携帯するイオンモバイルの社内スマートフォンやタブレット端末を使用することで、円滑なコミュニケーションが可能になり、お客さまをお待たせすることなく、正確な情報を伝えることができます。

さらに、イオンは訪日客に向けた割引クーポンの発行、「Alipay®」「WeChat Pay」などのモバイル決済サービスの店舗拡大やインバウンドホームページの充実化、インバウンドSNSでの情報配信など、外国人旅行者向け各種サービスの拡充してまいります。

今後もイオンは、このようなサービスの提供をはじめ、訪日外国人観光客のみならず、日本に在住する外国人のお客さまにとっても更なる快適な買い物環境を追求してまいります。

※1：株式会社テリロジーサービスウェア (<https://www.mieru-tsuyaku.jp/>) が展開するサービスです。

※2：観光庁 平成28年実施「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」より

## ■多言語映像通訳サービス「みえる通訳」の概要

- ・サービス開始日：2019年2月1日より本格展開
- ・店舗数：約550店(約2万台)  
＜各社導入店舗の内訳＞
  - ≫イオンリテール株式会社・・・約400店
  - ≫イオン北海道株式会社・・・40店
  - ≫イオン九州株式会社・・・65店※サービスカウンターにてタブレットでの対応となり、スマホは順次店舗へ導入予定。
- ≫イオン琉球株式会社・・・47店
- ・対応言語：英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・タイ語・ベトナム語・ロシア語・フランス語・タガログ語の10言語  
※時間帯により一部対応できない言語があります。
- ・その他機能：
  - ① さわって通訳：さまざまな接客シーン接客場面に応じた対応や質問などの定型文を指し示すことで、場面に応じた案内ができます。また、よく使用される接客ワードの読み上げ機能もあり、従業員の言語教育ツールとしても活用。
  - ② 手話通訳：手話通訳オペレーターにより、聴覚・発話障がいのお客さまへの対応が可能。※日本手話のみ。



使い方はカンタン。通訳したい言語を選ぶだけ。



01

外国人のお客様が来店



02

店頭スタッフが言語を選択



03

通訳オペレーターに接続



04

映像を見ながら通訳開始

## ■各社独自のインバウンド取り組み

### 【イオン北海道株式会社】

イオン北海道では、免税サービスをご利用されたお客さまを対象に「雪ミククリアファイル」を先着3,000名さまにプレゼントします。

実施期間：2019年1月12日(土)～2月28日(木)

実施店舗：北海道内の「イオン」「イオンスーパーセンター」37店舗



ファイルのデザイン

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

### 【イオン琉球株式会社】

イオン琉球では、国内外のお客さまに人気のお土産定番「沖縄県産の黒糖」を、県内メーカーとコラボし、2018年7月より販売しています。沖縄県産品奨励月間の新商品として波照間島産黒糖、ピーナッツ黒糖、こつぶ黒糖、角切り黒糖の4種類を品揃えしています。インパクトのあるカラフルなパッケージと購入しやすい一箱198円(本体価格)均一価格でインバウンドのお客さまにもお土産として人気の商品となります。



## ご参考

### <訪日外国人旅行者向けサービスの一例>

#### 1. 免税取扱店舗の拡大

2018年8月現在、全国の「イオン」「イオンスタイル」「ダイエー」やグループのSM、ドラッグストアなど、合せて約850店舗で免税取扱い対応をしています。(※専門店街については店舗により対応が異なります)



#### 2. インバウンドホームページによる案内

訪日外国人旅行者向けに英語・中国語(繁体字・簡体字)・タイ語のホームページをご提供しています。店舗検索や施設・サービス情報、季節の話題、商品情報などを掲載し、イオンにご来店いただく際に参考となる情報を発信しています。(割引クーポンの情報も掲載しています)

<http://www.welcome-aeon.com/>



#### ■ SNS 公式アカウント



#### <Facebook>

英語 : <https://www.facebook.com/aeonretail.english/>

中国語 : <https://www.facebook.com/aeonretail.chinese/>

#### <微博 (Weibo)>

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



#### <微信 (WeChat)>



#### 3. 訪日外国人旅行者向け 優待クーポン発行

訪日外国人向けの割引企画を全国の「イオン」「イオンスタイル」「ピーコック」で展開。WEB サイトで取得した WEB クーポンをレジで提示いただくことで、割引クーポンの優待をご利用いただけます。(訪日外国人の方向けの特典です)



インバウンドホームページ



5%割引クーポン発行



バーコードをレジに提示

#### 4. 金融サービスについて

##### ■モバイル決済「Alipay®」「WeChat Pay」の導入

既にイオングループ企業の約1,300拠点（イオンモール、オーパなどの専門店を含む）のレジが「Alipay®」「WeChat Pay」に対応しており、今後も順次利用台数を拡大します。



※「Alipay®（アリペイ）」は中国モバイルペイメント業界で約54%のシェアを占める世界最大の第三者決済です。アクティブユーザー数は5.2億人を超え、日本においては既に4万店以上が導入しています。

※「WeChat Pay（ウィーチャットペイ）」は、テンセントグループが運営する中国最大のSNSサービス「WeChat（ウィーチャット）」で提供される中国人向けモバイル決済サービスです。利用者数は8億人を超え、日本においては既に7,000社の企業が導入しています。

