



都市に豊かさと潤いを

三井不動産グループ ららぽーとマネジメント株式会社

平成 22 年 9 月 27 日

各 位

三井不動産株式会社
ららぽーとマネジメント株式会社

三井不動産グループが運営する商業施設の 訪日観光客向け「多言語コールセンターサービス」対象施設を 10 月 1 日より全国 23 施設へ拡大

- 三井不動産グループは、当社グループが運営する商業施設においてお客さまや施設店舗にご提供している“多言語コールセンターサービス”「Mitsuifudosan Shopping Information Center（平成 20 年 9 月導入）」の対象施設を、10 月 1 日より全国 23 施設へ拡大いたします。
- 当社グループの“多言語コールセンターサービス”とは、施設や店舗のご案内をはじめ、商品、飲食メニュー、決済方法などについての通訳を行うサービスです。お客さまと店舗スタッフの円滑なコミュニケーションを促進することで、お客さまへのサービスレベルの向上につながっています。対応言語は、中国語・英語・日本語の 3 ヶ国語です。フリーダイヤルですので、国内からの入電は通話料金無料です。
- 昨今急増する訪日観光客（特に、中国からの団体および個人客）への利便性向上をはかるため、この度本サービスの対象施設を、これまでの首都圏 9 施設から全国の 23 施設に拡大いたします。また今回対象外の施設につきましても、順次本サービスの導入を進めていきます。さらにお客様からの入電内容をデータベース化し、お問合せ内容等を運營業務に反映させることにより、サービスレベルの向上や商品・メニュー構成等の充実にも活用してまいります。

お客さま・店舗スタッフ

お問合せ・通訳の依頼



- ① 施設・店舗に関する問合せ対応
- ② お客さま・店舗スタッフ間の通訳対応



コールセンター

【営業時間】 10 時～21 時（365 日対応）

【対応言語】 中国語・英語・日本語

- 日本政府観光局（JNT0）の発表によると、平成 22 年 1 月～7 月の訪日観光客数は推計約 508 万人で、前年同期比 36%増加。うち中国本土からの訪日観光客は約 87 万人で、同約 59%増加となっています。当社グループが展開する商業施設においても、中国を含む海外からのご来店者は年々増加しております。
- 当社グループは、これまでも積極的に訪日観光客へのサービス向上に取り組んでおり、「銀聯（ぎんれん）」カードによる決済対応、館内サインやフロアガイド・ホームページの 4ヶ国語【英語・中国語（繁・簡体字）・韓国語】対応、店舗スタッフへの中国語研修などを行っております。今後も施設を訪れるお客さまにより快適に過ごしていただけるよう、更なるサービスの向上に努めてまいります。

以 上

<添付資料>1. 対象施設一覧

三井ショッピングパーク

施設名	所在地	店舗数	新規対象
ららぽーと TOKYO-BAY	千葉県船橋市浜町	約 540	(導入済)
アーバンドック ららぽーと豊洲	東京都江東区豊洲	約 190	○
ラゾーナ川崎プラザ	神奈川県川崎市幸区堀川町	約 300	○
ららぽーと磐田	静岡県磐田市高見丘	約 175	○

三井アウトレットパーク

施設名	所在地	店舗数	新規対象
三井アウトレットパーク 札幌北広島	北海道北広島市大曲幸町	約 128	○
三井アウトレットパーク 仙台港	宮城県仙台市宮城野区中野出花	約 120	○
三井アウトレットパーク 幕張	千葉県千葉市美浜区ひび野	約 95	○
三井アウトレットパーク 入間	埼玉県入間市宮寺	約 206	○
三井アウトレットパーク 横浜ベイサイド	神奈川県横浜市金沢区白帆	約 87	○
三井アウトレットパーク ジャズドリーム長島	三重県桑名市長島町浦安	約 187	○
三井アウトレットパーク 滋賀竜王	滋賀県蒲生郡竜王町大字薬師寺砂山	約 165	○
三井アウトレットパーク マリンピア神戸	兵庫県神戸市垂水区海岸通り	約 133	○

都心型商業施設

施設名	所在地	店舗数	新規対象
銀座並木通りビル	東京都中央区銀座 2-3-6	8	(導入済)
交詢ビル DINING&STORES	東京都中央区銀座 6-8-7	19	(導入済)
ZOE 銀座	東京都中央区銀座 3-3-1	9	(導入済)
銀座ベルビア館	東京都中央区銀座 2-4-6	33	(導入済)
ニッタビル	東京都中央区銀座 8-2-1	13	(導入済)
ギンザ・グラッセ	東京都中央区銀座 3-2-15	14	(導入済)
GINZA gCUBE	東京都中央区銀座 7-9-15	8	(導入済)
銀座トレシヤス	東京都中央区銀座 2-6-5	18	(導入済)
銀座柳通りビル(10月2日より順次開業予定)	東京都中央区銀座 1-9-13	2	○
COREDO 日本橋	東京都中央区日本橋一丁目	30	○
COREDO 室町(10月28日開業予定)	東京都中央区日本橋室町二丁目	27	○

＜添付資料＞2. 対象施設 MAP



【都心型商業施設 銀座・日本橋エリア】

