

免税店を運営する関西エアポートエージェンシーが  
インバウンド（訪日客）対応に「**Handbook**」を採用  
～ 販売員のタブレットで多言語販促コンテンツを活用 ～

インフォテリア株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：平野洋一郎、証券コード：3853、以下、インフォテリア）は、株式会社関西エアポートエージェンシー（本社：大阪府泉佐野市、代表取締役社長：伊地田 英夫、以下、関西エアポートエージェンシー）が、モバイルコンテンツ管理（MCM）市場において4年連続市場シェア No.1※を獲得している「Handbook（ハンドブック）」を免税店におけるインバウンド（訪日客）対応に採用したことを発表します。

なお、この採用事例は、7月6日から8日にかけて東京ビッグサイトで開催されている「第4回店舗販促 EXPO」に展示しインバウンド対応を強化する小売り販売業者への提案を強化しています。

#### ■関西エアポートエージェンシーの「Handbook」利用イメージ



Handbook を使って訪日客を接客する様子

#### ■関西エアポートエージェンシーが「Handbook」を採用した背景と効果

##### 【 Handbook を採用した背景と活用内容 】

関西エアポートエージェンシーは、関西エアポート株式会社のグループとして、関西国際空港の旅客接客サービスや空港内の6つの直営免税店の運営の他、外貨両替や旅行保険などの多様なサービスを提供しています。昨今の訪日客の増加を受け、直営免税店では外国語に堪能なスタッフの増強を始めとした様々な対応を進めていますが、全ての言語に対応することは現実的ではありませんでした。

そのため、言葉が通じないために商品案内ができずに商機を逃すことがある他、免税範囲に関する入国時持込制限など説明事項が多いためにコミュニケーションに時間を要しレジ混雑を引き起こす原因となっていました。そこで、販売員が iPad mini を肩がけストラップを使って携帯し、そこに多言語化した商品案内や、免税、持込制限などに関する説明資料などを配信することで、資料表示や指差し会話による売場での更にスムーズな訪日客対応を進めることにしました。

こうした取り組みを実現するためのタブレット向けのコンテンツ管理システムとしては、管理者の運用負担が少なく販売員が迷わずに使える“シンプルな操作性”、素早い表示を実現する資料の“事前ダウンロード機能”、そして、内部資料も安心して共有できる“セキュリティ性の高さ”が評価され、Handbookが採用されました。

販売員が利用するコンテンツとしては、既にある紙資料をもとに多言語化していたPDF形式のものを配信する他、タッチ操作で動的に変化するHTML形式のコンテンツも制作し、接客現場でのスムーズな接客を実現しています。また、対応言語としては訪日客が多いが話せるスタッフが比較的少ないベトナム語、タイ語、インドネシア語、ロシア語、フランス語を準備しています。

### 【 Handbook を導入した効果 】

- 言葉が通じないために商品案内が難しかった顧客に対してもタイムリーに商品案内ができるため商機を逃しにくくなった
- 従来はレジにしかなかった持込制限や免税範囲に関する資料などを販売員が携帯でき、売り場でいつでも訪日客に見せて説明できるようになったのでコミュニケーションの円滑化とレジ混雑の緩和が期待できる



指差し会話集（五か国語で構成）

### 【 株式会社 関西エアポートエージェンシー 前倉義人氏のコメント 】

外国人のお客様から、例えば「マスカラがほしい」「日本酒がほしい」と申し出を頂いても対応する言語によっては、お客様から情報を引き出せず商品案内に苦慮し販売機会を逸することがありました。また、レジ業務においては、お客様の行き先ごとに入国時の免税範囲が異なっていることで説明に時間を要しておりました。さらに乗継がある場合には、液体物等の制限に注意を払っておかないとお客様がいらぬトラブルに巻き込まれる恐れがあります。これらに対応するため語学堪能者の採用はもちろんのこと新しい取り組みとしてタブレットを活用した「通訳サービス」も導入しております。しかしながら、通訳とのセッションが始まるまでには三十秒ほどかかるため、タイムリーな商品案内や精算時における説明をするという用途では、使用することに躊躇することが多く当該サービスの拡大につながっていません。その点、Handbookで多言語化したコンテンツをタブレットに準備しておけば、売場でタイムリーにコンテンツを利用することで今ある問題が大きく改善され、顧客満足の向上につながっていくと考えています。Handbookの操作性はとてシンプルであるため管理負荷も小さく、販売員にも特にトレーニングなどは不要でスムーズに導入が進みました。

### ■ Handbook ビジネスの今後の展開

インフォテリアの Handbook ビジネスは順調な拡大を継続しており、2016年3月には導入実績が1,000件を突破するとともに、モバイルコンテンツ管理市場では4年連続シェア No.1 を継続し、ビジネスの現場でのタブレットやスマートフォンの活用を推進しております。

日本政府観光局（JNTO）の統計によると、インバウンドがブームになるなかで2015年の訪日外国人旅行者の消費額は前年に比べ71.5%の増加を記録しました。インフォテリアでは、訪日客のこうした旺盛な消費意欲を機会損失にしないような取り組みとして、多言語化した販促コンテンツを活用するシーンが今後さらに増加すると予想しています。小売り、飲食、観光業等で活用できるコンテンツ制作のエコシステムを充実させ、インバウンド対応としてのスマートフォンやタブレットの活用を推進する方針です。

関西エアポートエージェンシーによる具体的な導入事例はこちらのサイトでご紹介しています。

<https://handbook.jp/case/salesworker/kaakix/>

関西エアポートエージェンシーのインバウンド対応コンテンツは、東京ビックサイトで開催中の展示会「第4回店舗販促 EXPO」においても展示・紹介しています。実際に活用している多言語コンテンツも展示していますのでご来場の際にはぜひ当社ブースをご覧ください。

<「第4回店舗販促 EXPO」概要>

展示ブース	東京ビックサイト 西4ホール W24-1
展示商品	モバイルコンテンツ管理 (MCM) 市場において 4年連続市場シェア No.1 <sup>※</sup> の「Handbook (ハンドブック)」
展示構成	・タブレットを使って「Handbook」の機能を体感するコーナー ・「Handbook」の採用事例や活用方法に関するセミナー (1日10回程度、展示ブース内で開催します)
会期	2016年7月6日(水)～8日(金) 10:00～18:00 (最終日は17:00まで)
主催	リードエグジビジョン ジャパン株式会社
詳細	<a href="http://www.tenpo-sp.jp/">http://www.tenpo-sp.jp/</a>



■「株式会社関西エアポートエージェンシー」について (Webサイト <http://www.kaakix.co.jp/>)

関西エアポートエージェンシーとは、関西エアポート株式会社のグループとして、KIXをサービスとリテールで支えている会社です。

関西国際空港は、“人と人”“モノとモノ”、“世界と日本”“街と街”、“文化と文化”“あなたとわたし”“心と心”、様々なコトが出会い、交わり、新たな感動が生まれるステージです。

そんなワクワクする国際空港として、私たちは24時間、おもてなしの精神をもって皆様のこころを動かす価値のある“時間”と“空間”と“体験”を提供する事をお約束します。

■ 「Handbook」について（Web サイト <https://handbook.jp/>）

「Handbook」は、モバイルコンテンツ管理市場でシェア第1位を獲得しているサービスで、文書や表計算、プレゼンテーションから画像や音声、動画までのあらゆる電子ファイルをクラウドに保存し、タブレット端末で持ち運べ、指先めくり表示ができるようにするソフトウェアです。一般的なクラウド・ストレージ・サービスやタブレット端末向けのビューアー・アプリケーションと異なり、閲覧者ごとの配信設定や端末紛失時の情報漏えいを防ぐ機能、あるいはネットワーク接続できない場所でもファイルを予めダウンロードしておけば表示できる機能など、タブレット端末をビジネス活用する上で必要な機能が搭載されているのが特長です。対立しやすい情報セキュリティの確保と操作性の高さを丁寧なインターフェース設計で両立している点が高く評価され、「2015年度グッドデザイン賞」を受賞しています。

■ 「インフォテリア株式会社」について（Web サイト <https://www.infoteria.com/>）

1998年に国内初のXML専門ソフトウェア会社として設立されたインフォテリア株式会社は、企業内の多種多様なコンピューターやデバイスの間を接続するソフトウェアやサービスを開発・販売しています。主力製品の「ASTERIA」は、異なるコンピューターシステムのデータをプログラミングなしで連携できるソフトウェアで、大企業、中堅企業を中心に5,471社（2016年3月末現在）の企業に導入されています。また、「Handbook」は、営業資料や商品カタログ、会議資料などあらゆる電子ファイルをスマートフォンやタブレットで持ち運べるサービスのスタンダードとして、現在1,027件（2016年3月末現在）の企業や公共機関で採用されています。

※ ITR「ITR Market View:エンタープライズ・モバイル管理／スマートアプリ開発市場 2014／2015」モバイルコンテンツ管理市場：ベンダー別売上金額シェア（2012～2015年度予測）

<プレスリリース 掲載 URL>

[https://www.infoteria.com/jp/news/press/2016/07/07\\_01.php](https://www.infoteria.com/jp/news/press/2016/07/07_01.php)

---

【プレスリリースに関するお問い合わせ先（報道機関窓口）】

インフォテリア株式会社 広報・IR室：長沼史宏

TEL:03-5718-1297 / FAX:03-5718-1261 / E-mail: [press@infoteria.com](mailto:press@infoteria.com)

【製品に関するお問い合わせ先】

インフォテリア株式会社 ネットサービス事業本部 製品技術部：中嶋誠

TEL: 03-5718-1250 / FAX:03-5718-1261 / E-mail: [pm@infoteria.com](mailto:pm@infoteria.com)

インフォテリア、ASTERIA、Handbookはインフォテリア株式会社の登録商標です。  
本文中の商品名は、各社の商標または登録商標です。