

報道関係者各位

2016年2月5日

2016年の春節に向け、訪日外国人への「店頭おもてなし」がさらに進化！ 東急ハンズならではのインバウンド施策で、外国人の爆買いを促進 ～日本初！？ハンズ名物“実演販売”も中国語対応！～

株式会社東急ハンズ（本社：東京都新宿区）は、訪日外国人観光客が増加する春節期～花見期の2016年1月30日（土）～4月3日（日）の65日間、東急ハンズ各店（一部店舗除く）にて、インバウンド対応として来店促進・購買促進施策などに積極的に取り組んでまいります。

観光庁によると、2015年7-9月期における訪日外国人の旅行消費額は1兆円を越えており、当社においても、中国人観光客を中心に増加しています。特に春節期では、売上の約10～20%を訪日外国人が占めています。

今年も春節期～花見期にかけて、中国のみならず、東南アジアや欧米から、多くの訪日外国人観光客が見込まれる為、ご来店頂いたお客様に日本でのお買い物をお楽しみ頂ける店舗を目指します。

【東急ハンズならではの、“店頭おもてなし”】

■あの実演販売がネイティブで楽しめる！“バイリンガル実演販売”を実施

当社は、2013年6月より熟練販売員によるヒント・ショーチームを結成し、都心の大型店舗を中心に「実演販売」を実施してまいりました。実演販売では、使い方に説明が必要な商品やあまり世に知られていない便利な商品の紹介、既存商品の新たな使い方の提案などを行っており、知識豊富なハンズの熟練販売員だからこそできる行き届いた説明に、国内のお客様から大変好評を頂いております。

また、新宿・渋谷・池袋の3店舗では、日頃から中国語に対応できるスタッフが、お買物のサポートをしており、この度、訪日外国人観光客の方への店頭おもてなし強化の取り組みとして、この中国語に対応したスタッフがつき、「バイリンガル実演販売」を実施致します。「実演」だから見て楽しめるということもあり、日本語で行っていた際も多くの外国人観光客の方に興味を持っていただいていた実演販売を、バイリンガルにすることで、より店頭でのお買物を楽しんでいただけます。期間中の実施概要は、下記の通りです。

【実施店舗】

東急ハンズ 新宿店

【実施日・取扱い商品】

2月7日（日） 14時～・16時～ キッチン用品、バス用品

※2月11日（木）～14日（日）にも実施予定



実施のイメージ写真



取扱い商品例

■ “訪日外国人も安心”の買い物環境へ！豊富なPOP（案内）バリエーション

時間の限られた訪日外国人観光客のお客様にストレスなくお買い物をお楽しみいただくため、シンボルスタンドからコーナーフラッグ、解説POP、丸型POPなど計9種類のPOPを活用した売場展開を実施。これにより、外国人のお客様が欲しい商品にすぐたどり着ける環境が整い、高品質・高機能商品や、人気商品を分りやすくご案内することが出来るようになります。

＜ご案内POP一例＞



■ SNSでの情報発信も、インバウンド向けさらに強化！WeChat（微信）でアカウント開設

当社は、国内を対象としたSNSでの情報配信を積極的に行い、お客様との双方向のコミュニケーションを大切にしてきました。その姿勢は海外においても同様で、多言語（5ヶ国語：英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語）に対応したホームページを用意したり、中華圏のTwitterであるWeibo（微白）で週に2度は情報配信をしたり、以前より様々な取り組みを行ってきました。

そしてこの度、さらなる展開として、訪日中国人向けのWeChat（微信）アカウントを活用した、来日見込み客への情報配信からエンゲージメントづくりの取り組みを開始しました。WeChatでは、情報発信のみに留まらず、東急ハンズの“人をワクワクさせる、アイデア溢れる商品”魅力をしっかりと訴求し、現地ファンとのつながりを最大化するコンテンツづくりを目指します。



【東急ハンズ WeChat（微信）アカウント概要】

- ・アカウント名：東急 HANDS (WeChat ID TokyuHands)
- ・掲載コンテンツ（1月26日時点）：
 - 商品紹介、店舗紹介、キャンペーン情報



■訪日外国人観光客向け割引の実施（一部店舗を除く、併用不可）

◇銀聯カード割引（5%）




銀聯カード決裁にて、お買上げ金額から5%の割引を実施。

※他社でも期間限定での割引は実施していますが、当社では2010年10月より開始以降、これまで継続して実施しています。

◇訪日外国人観光客パスポート割引（5%）

2014年10月より、訪日外国人観光客パスポート提示にて、お買上げ金額から5%の割引を実施。

■訪日外国人観光客、人気商品一例

	商品名	価格	スペック
	●一心堂本舗 フェイスパック各種	2枚入り 900円（税込）	「着けても、外しても、自慢したくなる顔へ。」がコンセプトの、見ているだけで楽しくなるフェイスパック。もちろん美容成分もたっぷり入っており、フェイスパックとしての機能も高いため、お土産として大人気。
	●象印 ステンレスマグ	3,542円（税込）～ （大きさにより価格が異なります）	ステンレス真空2重構造により、非常に高い保温・保冷力を実現！さらに、軽くて持ち運びもしやすく、外国人観光客の“自分用土産”の定番となっている。
	●hands+ ライトスーツケース	ジップタイプ 60L 21,492円（税込）	お土産で増えた荷物用にスーツケースの購入も増えている。ハンズオリジナルのスーツケースは、軽くて丈夫な上、コストパフォーマンスにも優れ、人気が高い。

■店頭だけじゃなくwebでもおもてなしを！

帰国後も東急ハンズの商品が購入できる「BuySmartJapan」を採用

2015年6月より、ベリトランス株式会社が提供する海外向け購入代行支援サービスBuySmartJapanを採用。訪日外国人観光客が、帰国後も東急ハンズネットストア経由にて東急ハンズの商品を購入できます。

「BuySmartJapan」とは、日本のECサイト上にある商品について、海外消費者からの購入依頼を代行して商品の購入を行い、海外配送まで対応するサービスです。中国語（簡体字・繁体字）、英語、韓国語、日本語の4言語に対応したショッピングカートと120の国と地域への海外配送を実現するスキームです。

□BuySmartJapan URL : <https://www.buysmartjapan.com/index.php/ja-jp/>

□東急ハンズ外国語ホームページ<英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語>

<http://www.tokyu-hands.co.jp/foreign.html>