

2016年8月31日
 株式会社セブン-イレブン・ジャパン
 トランスコスモス株式会社

～2020年に向けて、外国人観光客の増加に対応～
加盟店向け『店舗サポートサービス』の外国語対応を開始
9月1日（木）から全国のセブン-イレブン 18,860店舗で開始

株式会社セブン-イレブン・ジャパン（代表取締役社長：古屋 一樹、以下：セブン-イレブン）とトランスコスモス株式会社（代表取締役社長兼 COO：奥田 昌孝、以下：トランスコスモス）は、2016年9月1日（木）から、セブン-イレブン加盟店向けの『店舗サポートサービス^{※1}』において、外国語対応を開始いたします。

セブン-イレブンでは、店舗における商品やサービスが多様化する中で、店舗の従業員さんやお客様からの様々なお問い合わせ^{※2}へのサポートを目的に、2011年11月から、トランスコスモスの仕組みを活用した『店舗サポートサービス』を行っております。

2020年に向けて、今後さらに外国人観光客や日本で暮らす外国人の増加が予想される中で、両社が連携し、加盟店支援の一環として、外国語（英語、中国語）対応を開始いたします。

※1：店舗での問い合わせに対して、専門的な知識や対応が必要な場合に専用コールセンターを設け、一括して店舗運営全般のサポートを行うサービス

※2：レジやマルチコピー機の操作方法、POSA・PINカード、各種決済・商品、オムニチャネル等のサービス、についてお客様からの問い合わせに対応

【サービス概要】

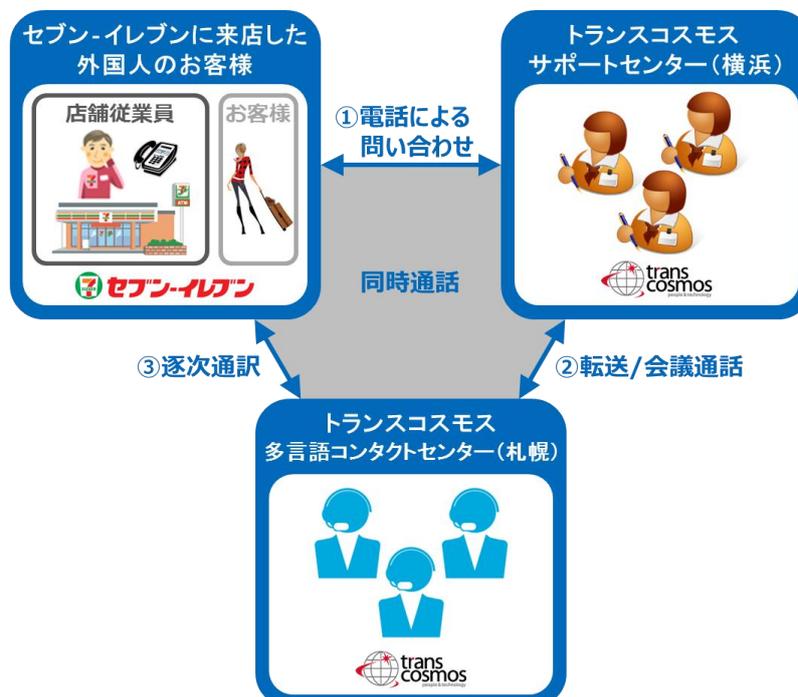
実施店舗： 全国のセブン-イレブン店舗（7月末現在：18,860店舗）

対応時間： 9：00～21：00 ※受付状況に応じて今後時間延長も検討

※既存の（日本語による）店舗サポートサービスは、24時間・365日対応

対応言語： 英語、中国語 ※受付状況に応じて言語サービスの拡大を検討

サービスイメージ：



■ご参考資料

《株式会社セブン - イレブン・ジャパン 概要》

商号	株式会社セブン - イレブン・ジャパン
所在地	東京都千代田区二番町 8-8
代表者	代表取締役社長 古屋 一樹
設立	1973 年 11 月 20 日
資本金	172 億円
チェーン全店売上高（国内）	4 兆 2,910 億 6 千 7 百万円（2016 年 2 月期実績）
国内総店舗数	18,860 店（2016 年 7 月末現在）

《トランスコスモス株式会社 概要》

商号	トランスコスモス株式会社
所在地	東京都渋谷区渋谷 3-25-18
代表者	代表取締役社長兼 COO 奥田 昌孝
設立	1985 年 6 月 18 日
資本金	290 億 6 千 596 万円
社員数	グループ：16,401 名、単体：9,069 名（2016 年 3 月末現在）
拠点数	162 拠点（国内 51 拠点、海外 27 カ国・111 拠点）
事業内容	ビジネスプロセスアウトソーシング事業

以 上