

ますます増えるインバウンドに対応し、利便性と顧客満足度の向上を図る 中国人観光客向けデジタルコンシェルジュサービス 「QRMALL」を導入

松屋銀座では、12月1日から中国で広く利用されている SNS「WeChat」内のミニアプリとして中国人観光客向けデジタルコンシェルジュサービス「QRMALL」*1を導入しました。

本年10月の訪日外国人客数がコロナ禍前の2019年同月を超えるなど、ますますインバウンドが増える見通しの中、来店客の多くを占める中国人観光客へのサービスを充実させることで日本での購買体験価値を向上させ、利便性と満足度向上を図ります。



導入の目的

1. 増加する訪日観光客へのサービス強化

中国人観光客に馴染みのある WeChat のミニアプリを利用することで、使いやすく信頼できるサービスを提供。フロア案内やブランド検索など欲しい情報をすぐに得られる。

2. 接客業務の効率化

急増する訪日外国人客への案内・接客の時間を短縮することで、効率的な働き方を実現。

3. 既存顧客の買い物環境の確保

スムーズに接客販売が行われることで、既存のお客様にお待ちいただく時間も短縮できる。

導入する機能（一例）

1. 店内の情報や最新イベントを知る機能

- フロア案内／フロアマップ
- レストラン案内
- イベント情報

2. 欲しいものを探す機能

- ブランド検索（中国語）
- 画像翻訳（日本語→中国語）

3. コミュニケーション機能

- AIチャットボット（中国語）
- 音声翻訳（日本語⇄中国語：テキスト表示）

4. クリック&コレクト機能

- 一部の化粧品ブランドにて商品事前置き&当日ピックアップ*2



*1 「QRMALL（キューアールモール）」とは

株式会社キュリネス（東京都港区）が運営する、商業施設での接客業務を総合的にサポートする中国人観光客向けデジタルコンシェルジュサービス。

*2 クリック&コレクト機能は、株式会社ニューエイジ（東京都千代田区）が開発したサービスと連携。