

百貨店各社が外国人観光客向けのサービスを強化している。高島屋は大型五店舗で外国人来店客向けの割引を期間限定で実施。三越やミレニアムリテイリングは中国人向け決済サービスは中国人向け決済サービスの対応店舗を拡大している。中国人を中心に買い物目的の観光客が増えているため、サービス向上で来店を促す。

百貨店、外国人集客競う

高島屋 割引5店に拡大

ほか横浜店（横浜市）や京都店（京都市）、大阪店（大阪市）にも期間限定で導入する。

割引券を受け取るには、各店の引換所で高島屋のホームページ画面を印刷して持参するか、パスポートもしくは国土交通省などが取り組んでいる外国人観光客誘致のキャンペーン「Yokoso! Japan Weeks」のパンフレットを提示する。割引券は六枚つづりで一回につき三千元以上の購入で使用できる。支払いは現金のみ。アジアからの観光客が多い東京・新宿では京王百貨店や小



中国語通訳の配置などでサービスを向上する（渋谷西武の免税カウンター）

三越など 中国人向け決済

舗で中国版のデビットカードである「銀聯（ぎんれん）カード」の決済サービスを開始する。対象となるのは池袋本店（東京・豊島）、渋谷西武（東京・渋谷）、有楽町西武（東京・千代田）から、ミレニアムではそのうち心齋橋本店（大阪市）だけに対応していた。

三越は昨年九月に銀聯カードの対応店舗を増やした。銀座店（東京・中央）に加えて、日本橋本店（同）や札幌店（札幌市）、名古屋店（名古屋市）、福岡店（福岡市）でも使えるようになった。五店舗についてはホームページの店舗情報も英語、中国語、韓国語に対応したものを作成。店内に置くトアガイドはこれまで一冊だったが、複数対応している。一方、百貨店関係者の

中国語版、韓国語版を作った。免税カウンターでの外国語対応も強化した。銀座店は昨年五月から中国語ガイドも英語、中国語、韓国語の三方国語に対応する同九月には日本橋本店にも置き換えた。

各社が外国人観光客向けサービスを拡充するのには、百貨店の販売不振が背景にある。〇七年の全国百貨店売上高は既存店で十一割引するとは言えない」と話す。各社には既存の得意客をにらみながら徐々にサービスを広げていく慎重な対応が求められそうだ。