

外国人さん、いらっしゃい。高島屋は十日から、全十八店で英語、中国語、韓国語による接客を始める。語学が

高島屋

できる約六百人の従業員が顧客の求めに応じて買い物に付き添う。昨年四月から外国人客が多い新宿店（東京・渋谷）で始めたところ、好評だった

May I help you?

全店で外国語接客

ため、全店に広げることにした。

各店舗のインフォメーションカウンターに語学ができる従業員のリストを置くほか、胸にバッジを付けて外国語が話せることを顧客に伝える。中国語、韓国語を話せる人は多い店でも十数人とまだ少ないが、今後研修などで人数を増やす。

外国人観光客は年々増

英・中・韓国語 600人配置

加傾向にあり、特に中国、韓国からが多い。衣料品を十万円以上買っていく顧客もおり、新たな顧客層として重要性が高まっている。

日本百貨店協会が二〇

〇八年度中に、会員企業向けの通訳コールセンターサービスを始めるなど業界全体としても外国人客の来店促進策が目立ってきている。