

## キュリネスが松屋銀座へスマートコンシェルジュ「QRMALL」を導入！中華圏観光客向けの接客体制強化へ協力開始

インバウンド接客シーンで頻度の高い「ブランド検索」「免税手続き」「商品予約・取り寄せ」「返品受付」「多人数対応」など、スマートコンシェルジュが店頭の接客現場をサポート

株式会社キュリネス（本社：東京都港区、代表取締役社長：花 東江）は、百貨店を運営する株式会社松屋（本社：東京都中央区）向けに、2023年12月から松屋銀座における訪日中華圏観光客向けにスマートコンシェルジュ「QRMALL」を活用した、スマート接客施策の導入施策を開始いたしました。

- QRMALLが実現する松屋銀座でのAIテクノロジーを活用した百貨店インバウンド接客の新しい形



※上記QRコードはWeChatから読み込むことができます。



QRMALL  
in  
MATSUYA GINZA

この度、キュリネスは日本を代表する百貨店の1つ「松屋銀座」へスマートコンシェルジュ「QRMALL」を、中華圏観光客向けにAIとWeChatミニプログラムを活用した「百貨店の接客業務の効率化・高付加価値化」を目指すスマート接客施策の取り組みとして導入を開始いたしました。

本施策は、2023年に好調な復活を遂げた百貨店業界の中でも、特に来店・売上比率が高い中華圏からのインバウンド観光客のお客様に対して、予期しない人手不足や来店客急増により、百貨店が強みとする「お客様への丁寧な対応」が実施出来ない状況下であっても、スマート接客施策で快適・安心して商品購入機会をご提供するために導入推進が行われます。

※松屋銀座ホームページ：<https://www.matsuya.com/ginza/>

### 百貨店のスマート接客施策とは

ChatGPTの自然言語を扱うことが出来るAIチャットボット技術の活用を中心に、店舗内の「ブランド探し」「免税手続き」「問い合わせ対応」「多人数対応」等、百貨店のインバウンド接客業務へ、積極的にスマートテクノロジーを導入する施策です。AIチャットボットによる24時間対応、多人数対応等、スマート接客ならではのお客様の利便性向上を実現することが可能になります。「スマート接客」と「店舗従業員の対人接客」の双方の良い部分を取り入れ、百貨店施設内の接客効率化と効果性の両方を高めることにもつながります。

## ChatGPT活用の AIがスマート インバウンド接客

# QRMALL

## 中国語の 音声入力にも対応

高精度な  
ブランド検索・免税手続き  
翻訳・問い合わせ対応

AIならではの  
24時間対応・大人数対応  
スピーディーな対応



WeChatミニプログラムで  
中華圏の観光客に使いやすい



※WeChat…全世界での利用者数13億人以上の中国発のコミュニケーションアプリ

- 中華圏の観光客への最適なAIスマート接客を実現するQRMALLの特徴

### 特徴1:専用QRコードを読み取るだけで使える、WeChatミニプログラムの中華圏向け「スマート接客アプリ」

QRMALLを活用したスマート接客は、お客様のスマートフォン上の松屋銀座専用「スマート接客アプリ」からサービスが提供されます。本アプリは中華圏で非常に浸透度の高い中国No.1 SNS「WeChatミニプログラム」上で構築されています。ご利用に際しては、WeChatダウンロード済みのユーザーは新たにアプリのダウンロードを必要とすることなく、専用QRコードを読み取るだけですぐに使うことができる、中華圏観光客にフレンドリーなサービス設計となっています。

### 特徴2:中華圏観光客の習慣や接客上のポイントを理解するAIへの高精度なチューニングの実施

「スマート接客アプリ」内のAIに対して中華圏観光客への百貨店における接客業務の特徴を事前学習させ、精度の高い回答内容を自ら考え、都度学習し、アプリのチャットボット上でスピーディーに自動回答を実施していきます。

#### 《QRMALLの中華圏観光客へスマート接客を行うためのAIへの学習ポイント》

#### 1「中華圏観光客から頻度の高い、問い合わせを理解し、高精度な自動回答を実現」

例：化粧品・ブランド品等の商品問い合わせ、クーポン・決済の問い合わせ、免税・予約の問い合わせ

#### 2「中華圏独特のブランド名や専門用語の略称を理解した上での翻訳・検索機能の実現」

例：LOUIS VUITTONをLVと省略して呼ぶ、等

#### 3「中華圏で浸透する音声テキスト入力からの自動回答」

例：中華圏の幅広い発音の読み取り対応、日本とは異なる生活習慣に適したUI/UX

### 特徴3:百貨店業務を幅広く網羅する様々なAIスマート接客機能と拡張性

- 店舗でのコミュニケーション機能

AIチャットボット…ChatGPT上で自動接客対応 | 音声翻訳…日本語⇄中国語の音声変換翻訳  
テキスト翻訳…日本語⇄中国語のテキスト変換翻訳

- 店舗の欲しいものを探す機能

ブランド検索…検索窓からブランド名で検索 | 画像翻訳…カメラ上で日本語を中国語に変換表示  
 商品予約・取り寄せ…アプリ上から簡単に商品予約・取り寄せ

● 店舗情報やイベントを知る機能

フロア案内…各フロア概要表示 | フロアマップ…各フロアのマップ表示

レストラン…店舗内のレストラン表示 | イベント…期間限定イベント案内 等

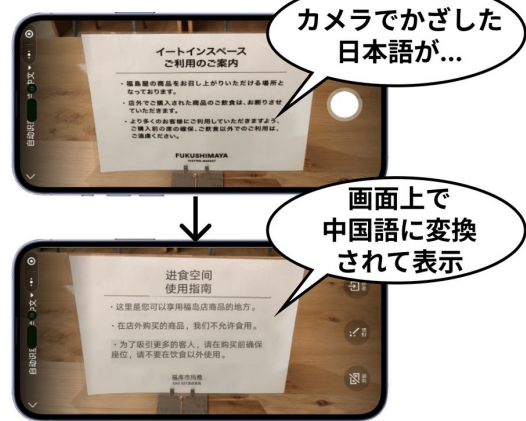
音声通訳機能

音声入力、文書翻訳、読み上げ



画像翻訳機能

看板やメニューを撮影



商品予約・取り寄せ

欲しいものをアプリで取り寄せ



館内案内

中華圏観光客向けに案内

館内情報もスマホで分かりやすくご案内



※将来的にはアプリ上で接点を持ったお客様へのマーケティングやCRM施策の実施を、実際の接客業務で蓄積したアプリ内データから実現することも可能です。

SNSマーケティング連動…WeChat内の友人へシェア、REDアカウントへの誘導

マーケティングデータの活用…来店客の属性分析・可視化・資産化・リピーター創出・新規顧客獲得

● キュリネス 会社概要



QR・Happiness・Business

訪日旅行者の幸せな体験づくりと観光業界の皆様のビジネスの発展に

社名：株式会社キュリネス

所在地：東京都港区虎ノ門 1丁目 17番 1号虎ノ門ヒルス `ヒ `シ `ネスタワー5階

代表取締役：花 東江（カ トウコウ）

事業内容

- ・訪日観光客向けスマートコンシェルジェサービスの開発・販売
- ・マーケティング・販促支援ソフトウェアの開発
- ・観光・地方創生業界向けのコンサルティング・業務支援

ホームページ：<https://www.qriness.co.jp>

公式note：<https://note.com/qriness>

---

当プレスリリースURL

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000007.000128403.html>

株式会社キュリネスのプレスリリース一覧

[https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company\\_id/128403](https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/128403)

---

【本件に関する報道関係者からのお問合せ先】

株式会社キュリネス 広報担当：原田

電話：03-6809-3235

Fax：03-6809-3238

Mail：[service@qriness.co.jp](mailto:service@qriness.co.jp)