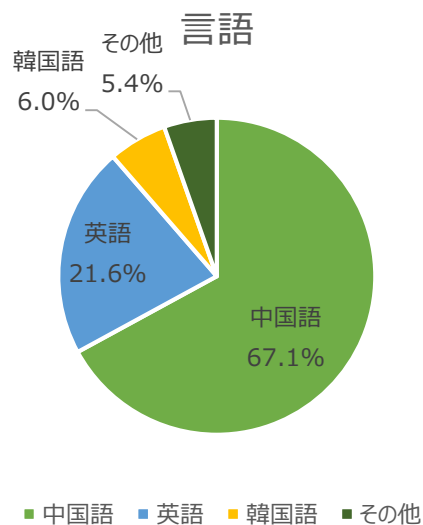
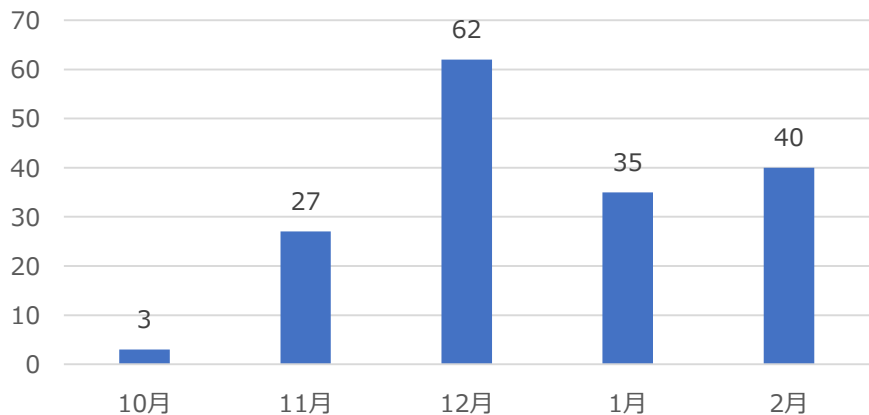


参考④ 多言語コールセンター問い合わせ実績

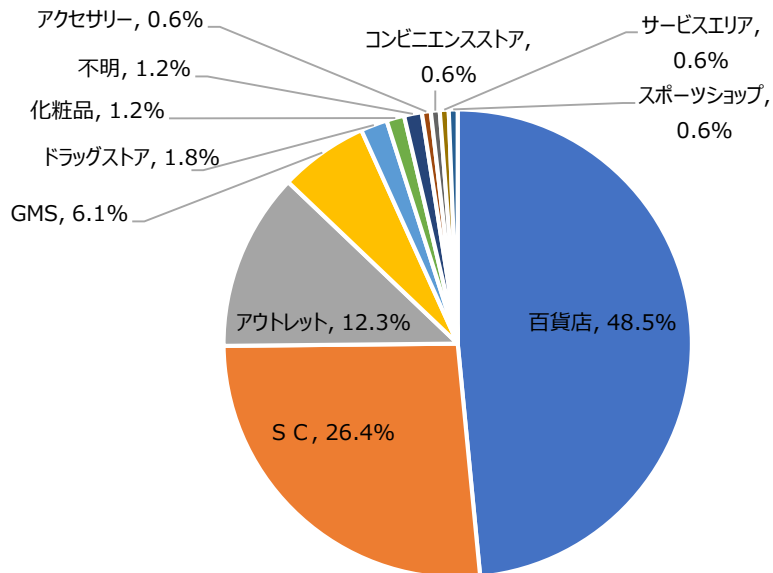
3月1日現在：

・入電件数167件（内：実対応：141件）

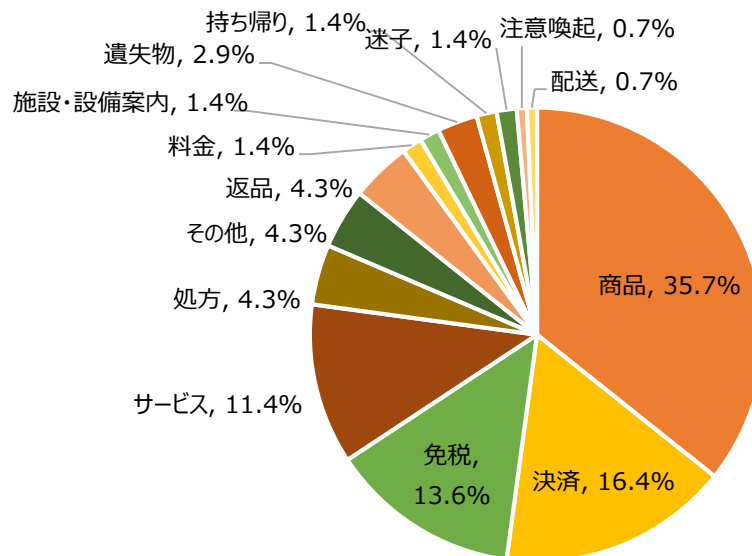
月別入電数

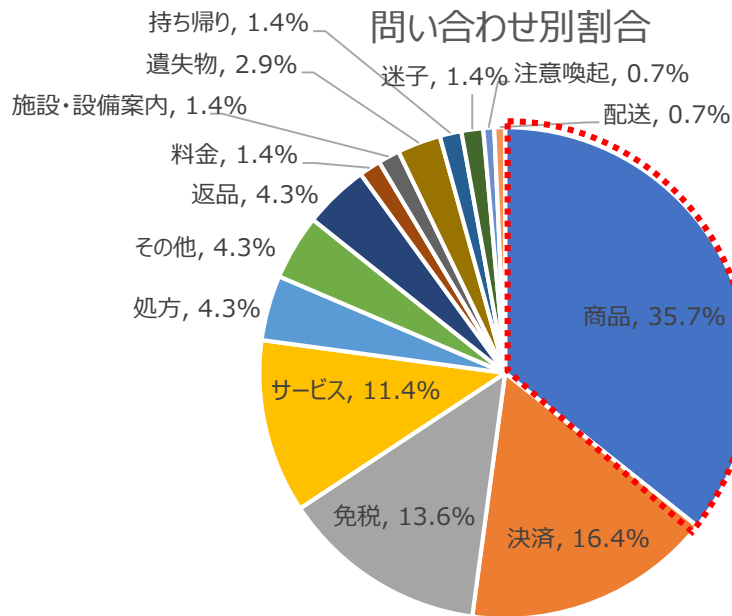


店舗カテゴリ別



問い合わせ別割合





商品（全体35.7%）

- ・検索:42.0%
- ・効能・原材料:14.0%
- ・サービス案内:14.0%
- ・お薦め:10.0%
- ・在庫:4.0%
- ・サイズ交換:2.0%
- ・案内:2.0%
- ・金額確認:2.0%
- ・購入:2.0%
- ・取り置き:2.0%
- ・輸送方法:2.0%
- ・使用：2.0%
- ・説明：2.0%

【簡単な問い合わせ】

- ・…ピクト、表示で解決できる可能性あり
- ・会計時の購入商品上限数（1回の会計は○点まで）
- ・決済方法確認（アリペイ、銀聯）
- ・特典の確認（割引有無、購入したらキャンペーンありますか、サンプルプレゼント）
- ・免税フロア、場所の確認、免税金額、可否（免税できますか）
- ・取り置き可否（現地の友人、家族に確認してから購入したい、検討したい）
- ・返品について（可否）
- ・値段確認（税込だといくらか）
- ・お薦め（効能やプレゼント用）

【対策が必要なもの】

- ・医薬品等の処方（熱がある、旅行者なので病院にいけない）
- ・トラブル時の対応（迷子、決済エラー）

【問合せ例】

- ・商品のお求め、お探し商品の検索
- ・購入希望商品の取り扱いの確認、化粧品等の検索（カウンセリング）
- ・商品の効能説明
- ・原材料を知りたい、販売員様からの効能説明
- ・決済方法、決済時のエラー
- ・使用できる決済方法（カードブランド、その他電子マネー等）の確認、カード決済エラーのトラブル説明
- ・免税方法、免税金額の確認
- ・購入後の免税手続き方法、免税カウンターまでの誘導、免税可否、金額についての確認