



トランスコスモスとマジックパンダは、三陽商会様の直営店「GINZA TIMELESS 8」に、アリババグループ傘下の旅行サービスプラットフォーム「フリギー」が提供する免税商品の閲覧・予約サービス「フリギー購(ゴー)」を導入。訪日観光客は「フリギー購」を通じ「GINZA TIMELESS 8」取り扱いの対象ブランドの商品を免税価格で予約。来店時にスマートフォンの予約画面とパスポートを提示するだけで商品を受け取れるなど、訪日観光客に対する質の高い顧客体験の提供と訪日前・後の継続的なリレーションシップの構築を支援します。

課題

2020年に向けさらなる増加が見込まれる中国からの訪日観光客向けに、質の高い顧客体験を提供することで多くのファン・顧客を増やし、中長期的な海外戦略への足掛かりとしたい

サービス

グローバルECワンストップサービス

- 三陽商会様の直営店「GINZA TIMELESS 8」に、「フリギー購」を導入

アパレル企業
日本初!

成果

訪日前から帰国後まで、一貫して質の高い顧客体験を提供。多くのファン・顧客を増やし、中長期的な海外戦略を構築する足掛かりができた

- 「フリギー」で、日本に関心の高い顧客層に対するプロモーションを実施
- 訪日観光客は「フリギー購」で、アプリを通じ「GINZA TIMELESS 8」取り扱いの対象ブランドの商品を免税価格で予約。来店時には、店舗スタッフにスマートフォンの予約画面とパスポートを提示するだけで決済完了・免税手続きされた商品の受け取りが可能
- 三陽商会様にとっては顧客と「フリギー」を通じ、アフターケアや情報発信など、帰国後も継続的な関係を構築

「フリギー購」の導入にあたり、トランスコスモスとそのグループ企業で、中国でアパレル向けにEC支援サービスを提供するマジックパンダに支援いただきました。

三陽商会が展開する“クラフトマンシップ”を体現するブランド・商品は国内のお客様のみならず多くの訪日外国人のお客様からも高い評価を頂いております。「フリギー購」との取り組みは、訪日外国人の中でも大きな割合を占める中国からのお客様に、三陽商会が展開するブランド・商品を知って頂き、興味・関心を持って頂き、ご満足してご購入頂くためのサービスで、銀座直営店「GINZA TIMELESS 8」にてスタートいたします。今回の取り組みで、中国市場により多くのファン・顧客をつくり、中長期的な海外戦略への足掛かりとしていければと考えております。



経営統轄本部
副本部長
眞 正宗 様

さらなる増加が見込まれる中国からの訪日観光客に より良いサービスを

2018年のインバウンド客数において、アジア圏内からの訪日外客数は全体の約9割、さらにアジア圏内における中国からの訪日外客数の割合は約3割といわれ、中国からのインバウンド需要が非常に高く、今後2020年に向けさらなる需要増加が見込まれます。

三陽商会様は、自社の目指す姿を「ジャパン・プレミアム・ファッションカンパニー」と定義し、今後の成長戦略のひとつとして直営店強化を掲げており、国内外からの観光名所である銀座に立地する直営店をフルリニューアルし「GINZA TIMELESS 8」(ギンザ・タイムレス・エイト)として2019年9月にグランドオープン。「GINZA TIMELESS 8」では、日本の「クラフトマンシップ」と「おもてなし」をコンセプトに掲げ、中国人観光客にも人気の高いブランドや中国語での接客対応などを取り入れ、中国人観光客にとってより良いサービスを提供し、多くのファン・顧客を増やしていきたいとお考えでした。

免税商品の閲覧・予約サービスの導入

そのような背景の中、トランスコスモスと、そのグループ企業で、中国でアパレル企業向けにEC支援サービスを提供するマジックパンダは、アリババグループ傘下の旅行サービスプラットフォーム「フリギー」が提供する免税商品の閲覧・予約サービス「フリギー購(ゴー)」を導入しました。

「GINZA TIMELESS 8」への「フリギー購」の導入にあたり、トランスコスモスとマジックパンダは、プラットフォーム自体の仕様・ルール整理から、プラットフォームとの交渉、さらに「フリギー」でのEC店舗立上げ

から運営、「GINZA TIMELESS 8」実店舗での店員向けトレーニングまでワンストップでサービスを提供しました。

また、日本のアパレルブランドでの「フリギー購」導入は初となるため、「フリギー購」と三陽商会様の間に入り、言語の壁だけでなく、双方のビジネス文化の違いを乗り越えた円滑なコミュニケーションを実現。またアリババのプラットフォームを利用することでEC上の予約と、店舗での専用アプリからのスキャン読みで購買が完結する為、POS連動などのシステム改修はなく、導入決定から約2か月という短期間でサービスインしました。

中国からの訪日観光客に質の高い顧客体験を提供 多くのファン・顧客を増やし中長期的な海外戦略を構築

三陽商会様は「フリギー購」に出店することで、日本に関心の高い訪日前の顧客層へのプロモーションなど、中国市場における効率的な新規顧客へのアプローチが可能となりました。

顧客は訪日前や訪日中に、「フリギー購」を通じて「GINZA TIMELESS 8」取り扱いの対象ブランドの商品を免税価格で予約。来店時、店舗スタッフにスマートフォンの予約画面とパスポートを提示いただくだけで決済が完了し、免税手続きされた商品の受け取りが可能となるため、店舗はスムーズな対応を行うことができます。さらに、購入された顧客とは「フリギー購」を通じ、アフターケアや情報発信など、帰国後も継続的な関係を構築します。

三陽商会様は、今回の取り組みを通じ、中国からの訪日観光客へ訪日前から帰国後まで、質の高い顧客体験を提供。多くのファン・顧客を増やし、中長期的な海外戦略を構築する足掛かりとなりました。

三陽商会様 提供サービス

