



特集2

インバウンド需要の取り込み

需要の変化に対応した商品構成、訪日外国人の囲い込みにより、
免税売上高・客数ともに好調。

変化する訪日外国人の心をつかんだ商品とサービス、 店舗づくりが奏功し、免税売上高が続伸中

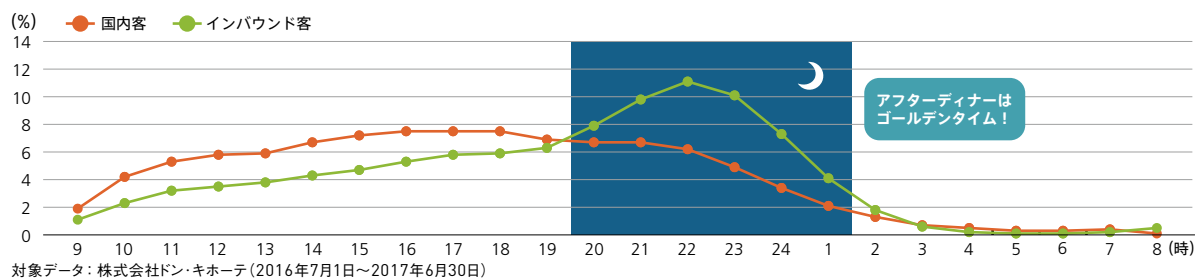
2014年10月に新免税制度が始まり、2015年はブランド品や家電製品など高額品の爆買いが話題を集めるなど、著しく成長したインバウンド市場。2016年以降は中国政府の輸入関税強化策や円高などを背景に、消費全体が伸び悩んでいましたが、顧客1人当たりの単価が下げ止まったこともあり、2017年初頭から増加傾向にあります。

このような環境の中、当社グループは、売れ筋商品の

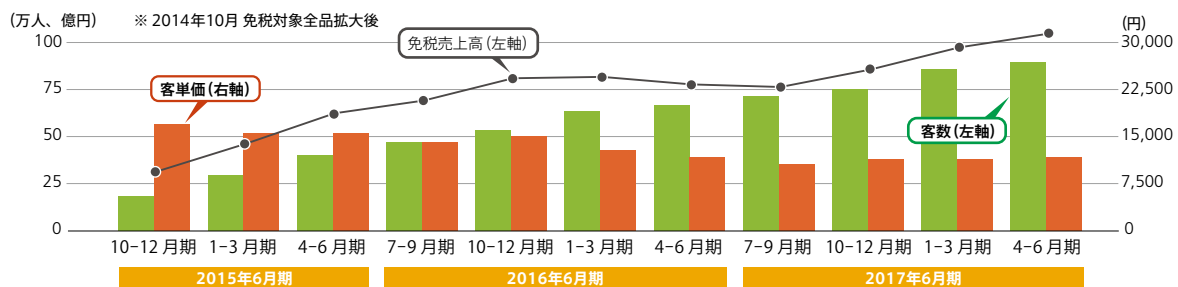
変化に応じて化粧品、医薬品などの低価格帯商品を強化するなど、各店舗が変化対応力を発揮し、免税売上高を着実に伸ばしてきました。この結果、訪日外国人のご利用客数は順調に増加を続け、2017年6月期は前期比39%増の322万人となりました。

免税売上高は364億円、売上高構成比は6.2%となりました。当社グループは訪日外国人の心をつかむ商品戦略を展開し、インバウンド市場で存在感を示しています。

■ 時間帯別客数構成



■ 免税客数・客単価推移



モノからコトへ。ドン・キホーテのインバウンド向けサービスが国内外のSNSで話題に

「ウェルカムデスク(外国人対応専用カウンター)」設置

インバウンド人気が高いフラッグシップ店舗は、訪日外国人向けの専用カウンターを設置。訪日外国人対応スタッフ「ウェルカムクルー」が、免税手続きや通訳サービスなどを提供し、お客さまのお買い物をサポートします。訪日前にあらかじめ商品を予約できるサービス「ウェルカム予約サイト」や、お買い上げ商品を空港に配送するサービスも完備しています。



世界7通貨で精算、外貨精算カウンター

人民元、米ドル、ユーロなど7つの通貨で精算可能なカウンターを設置。国内のほぼ全店舗でサービスを提供しています。



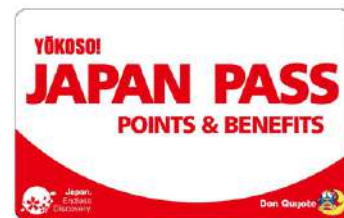
多言語対応「DONKI Free Wi-Fi」提供

日本の通信環境を不便に感じる訪日外国人も多いことから、ドン・キホーテ店内でいち早く店内のWi-Fi環境を整備し、多言語で利用案内を行う無料Wi-Fiサービスを全店舗において提供しています。



「ようこそ!マップ」「ようこそ!ジャパン・パス」提供

訪日外国人向けに無料配布している「ようこそ!マップ」は、ドン・キホーテの店舗だけでなく、周辺地域の観光スポット、ホテル、飲食店情報を掲載し、エリア全体でのインバウンド需要の取り込みを支援。また、エリアの提携店で使える外国人向けポイントカード「ようこそ!ジャパン・パス」も発行しています。



■ その他訪日外国人に便利にお買い物を楽しんでいただくサービス

- ・国内のほぼ全店舗で「免税サービス」「銀聯カード決済」
- ・国内37店舗で中国人向けスマホ決済「Alipay (アリペイ)」及び「WeChat Pay (ウィーチャットペイ)」に対応(2017年7月よりサービス開始)

PICK UP

訪日外国人が帰国後にリピート購入できる海外宅配サービス「majica Premium Global」開始

2016年10月、訪日外国人向けECサービス「majica Premium Global」を開始しました。同サービスは、お客さまが来店時に会員登録を行い、帰国後に専用サイトやアプ

リから希望の商品をご注文いただくと、各国のご自宅へ商品を配送するというものです。2017年以降、サービスを提供する店舗を順次拡大しています。