

# 中国人向け商品、接客、 決済を充実し、売上げ増

当店は、新東名高速道路の静岡サービスエリア上り線内にあり、2012年にオープンし、スタッフ25名で24時間営業中。

新東名は、日本を訪れた中国人観光客の皆様がバスツアーで関西から首都圏へ向かうゴールデンルートです。そこで、ぜひ当店に寄っていただきたいと考え、3年前から、バスツアーの添乗員さんに当店の商品を試飲・試食していただき、それを中国からのお客さまに紹介していただく取り組みを始めました。

商品案内を中国語でも表示し、中国人と中国語が堪能な日本人の



株式会社静岡リテイリング  
しずおかマルシェ  
NEOPASA静岡上り店 店長  
**関本 豊** さん  
電話 054-295-9011  
<http://shizutetsu-retailing.com/>

わたしの  
商工会議所  
活用法

## 「おもてなし規格認証」

静岡商工会議所を上手に利用されている会員の皆様から、  
会議所活用法をご紹介します。

スタッフが接客するようにし、「銀聯カード」に加えて、スマートフォンや携帯電話でのQRコード決済「ウィチャットペイ」「アリペイ」に対応できるようにしました。

また、本社に協力して頂き、中国の旅行エージェントに直接営業をかけた。

中国からのお客さまには、くだもの、ヨーグルト、お茶、静岡のミカン・メロン・イチゴなどを使ったお菓子が好評です。雅正庵さんのスタッフには、静岡茶の試飲、お茶菓子の試食をすすめていただいています。



しずおか茶、お茶菓子の試飲・試食販売が好調

2018年3月9日には、売場をリニューアルオープン。中国人好みの「しずおか茶」コーナー、日本人に好評な静岡県産の缶詰約110種類を取り揃えた「缶詰王国静岡」コーナーなど、地元静岡の食を中心に品揃えを充実させました。

その結果、午前中に多くの中国人観光客のバスが静岡SAへ寄り、数年前のような爆買いはありませんが、1人平均1000円以上の買物をしていただいています。

おかげさまで売上は、前年を大きく上回り、インバウンド売上の多くは、中国の皆様が占めています。

こうした中国からのお客さまへの取り組みが「お客さまの期待を超えるサービス提供者」と認証され、おもてなし規格認証「金認証」を取得することができました。



「缶詰王国静岡」コーナーでは110種類の缶詰を販売

私たちがお手伝いします！



白井康 玉井千絵美

観光・サービス課、会員サービス課

TEL054-253-5113  
(観光・サービス課)

TEL054-253-5112  
(会員サービス課)

<https://www.shizuoka-cci.or.jp/omotenashi/>

「おもてなし規格認証」に登録しませんか？

「おもてなし規格認証制度」は、サービス品質を「見える化」することで、サービス産業事業者を支援するために、経済産業省が創設しました。

認証は、★金認証、★紺認証、★紫認証の4種類で、紅認証は、HPで適合宣言をすると無料で登録できます。静岡県内の登録認証事業所は紅認証2143社、金認証51社(7月時点)。金認証を取得すると、補助金や公的融資を受けやすくなります。

静岡商工会議所では「おもてなし規格認証」を経営支援のツールとして活用し、静岡県内15商工会議所・金融機関・保険会社と連携して、県内企業の経営力向上を支援してまいります。