

## 百貨店初！ 松坂屋ホームページ

# 人にやさしい“Webコンシェルジュサービス”の導入について

インターネットユーザー層の拡大により、誰もが利用しやすいホームページが求められています。当社は、11月中旬(予定)にホームページで新システムを導入し、“Webコンシェルジュサービス”をスタートさせます。

高齢者、視覚障害者の方やPC初心者の方へのサポート態勢を充実させ、「人に優しいホームページ」をめざします。

### 1. かんたんヘルプデスク

ネットショッピングの操作にお困りの方に対し、当社コールセンターのスタッフがトラブル解決のお手伝いをします。遠隔操作により、お客様のPC画面を見ながら対応するので、トラブル発生の原因や解決方法を的確にアドバイスできるほか、お客様に代わってスタッフがPCを操作することもできます。トラブル解決に即効性を発揮するため、お客様のストレスを軽減します。よりこまやかな対応で、ネットショッピングの利便性を高めます。

### 2. 拡大・読み上げアシスタント

老眼の方や視力の弱い方にも見やすいよう、簡単な操作で文字や画像のサイズを拡大したり、画面の配色を変更することができます。

また、ホームページ上の情報を音声で読み上げたり、漢字にひらがなやローマ字のルビをふることも可能です。

### 3. お届け先住所などの代行入力

既存の伝票控、お客様手書きのリストなどをネットショッピングですぐに利用できるよう、当社スタッフが代行入力するサービスです。コールセンターの機能増強により、従来の大口受注向けだけでなく、PC初心者向けサービスとして、充実を図ります。

本件に関するお問い合わせは、(株)松坂屋 本社 広報スタッフまでお願いいたします。

名古屋：TEL (052)264-7025 / FAX (052)264-7040 (山川・伊藤)

東京：TEL (03)3572-1021 / FAX (03)3572-1410 (石関・五味)