



ショッピングモール
SHOPPING MALL

こんな方に
とくに
おすすめ



障がい者



高齢者



妊婦



子ども連れ



外国人



御殿場市 / Gotemba City

御殿場プレミアム・アウトレット

Gotemba Premium Outlets®



【その他のサービス】

- 外国語アナウンス
- 外貨両替
- オストメイト対応トイレ
- ベビーカー貸出

接客の質を高めていくことで 世界中のどんな方にも快適な施設に

富士山を展望する広大な敷地に約210のブランドが集まる日本最大級のアウトレット。森の中の街をイメージした施設ではリゾート気分を楽しめ、国内だけでなく世界中からの来客で賑わいます。

どんなお客様にも楽しく過ごしてもらうために、そのニーズをくみ取り、多言語に対応できるスタッフの配置、車椅子やベビーカーの貸出、オストメイト対応のトイレや礼拝所も設置。電子マネーでの決済もいち早く取り入れています。2019年12月にはホテルや温泉施設のオープン、2020年春にはさらに約100店舗の増設計画も控えています。

アクセスMAP



【施設情報】

住 静岡県御殿場市深沢1312

☎ 0550-81-3122

営 【3月～11月】10:00～20:00

【12月～2月】10:00～19:00

※季節により変動

休 年1回(2月第3木曜日)

HP <https://www.premiumoutlets.co.jp/gotemba/>

Ad.1312, Fukasawa, Gotemba, Shizuoka,
Open.Mar.-Nov. 10:00-20:00 Dec.-Feb.10:00-19:00
Close.Once a year, on the third Thursday in February.

スタッフひとりひとりの意識を
高めることで魅力的な施設に
ユニバーサルデザインも充実

御殿場プレミアム・アウトレット

マネジメントオフィス マーケティング担当

こんどう さきこ
近藤早紀子さん



私

たちが目指しているのはお客様の喜び・安心・安全、そのための接客の向上をいちばんに考えています。どんな方にも快適にお買い物してもらうためのさまざまな取組は、ユニバーサルデザインの精神にもかなったもの。なかでも大切なのはスタッフの意識。多様なお客様に対応できる知識やスキルを養うための研修を定期的実施しています。車椅子を使用した

りアイマスクをつけたりして実際に体験することで、理解が深まりどんな対応がふさわしいかそれぞれが考えるようになっていきます。ルールを決めて実施するだけでなく、その方が本当に必要としていることを柔軟に対応できることがユニバーサルデザインの本質。バリアフリーの設備に加え、スタッフの思いがこもったおもてなしでお客様をお迎えしています。

UD POINT



体験し、学び、考える ユニバーサルサービス研修

スタッフは、多様性への理解を深めるために、高齢の方や障がいのある方への接客対応を体験しながら学んでいます。修了者は「サービス・ケア・キャスト」に認定。



ウェルカムセンターで 海外のお客様をお迎えます

英語、中国語の対応ができるスタッフが常駐。施設内だけでなく日本中の観光案内も行う日本政府観光局の外国人観光案内所として「カテゴリー3」の認定を受けています。



ムスリムのお客様のために プレイヤーーム(礼拝室)を設営

ニーズに合わせていち早く2013年に開設。手足などの洗い場や足の不自由な方のために椅子なども常備。毎日使用されるほど、ムスリムのお客様が増えています。

すぐに始められるUDアイデア

記念写真スポットではすぐに シェアできるように無料 Wi-Fi を設置

御殿場市の富士山眺望遺産にも選ばれている施設内の夢の大橋のたもとに、フォトスポットを設置しています。撮影した写真をすぐにSNS等にアップできるように無料のWi-Fiを使用できます。富士山が見える日には多くのお客様が楽しむ人気スポットになっています。

