

Visa コンシェルジュ

発行会社向け Q&A

Visa コンシェルジュとは何ですか？

Visa コンシェルジュは、24 時間 365 日対応のデジタルパーソナルアシスタントサービスであり、また、ライフスタイルガイドでもあります。貴社のお客様は、厳選されたサービス、アメニティ、特典を利用することにより、非日常的な体験を毎日ご利用いただけます。

Visa コンシェルジュは次のように活用可能です：

- ・ お食事やステイケーションのスムーズな予約
- ・ ローカルなイベントやスポットのおすすめ
- ・ バーチャルイベントやアウトドア体験
- ・ ヘルスケア、ビジネスや生活に関するサービス、その他多くのサポート

Visa コンシェルジュは既存のサービスだと思えますが、何が新しくなったのですか？

はい、Visa コンシェルジュは確かに以前からサービス提供しております。

この度、お客様のデジタルサービス体験を向上させるために、プラットフォームをリニューアルいたしました。また、「ニューノーマル」におけるお客様の生活を充実させるために様々な新機能を導入しております。

新しい Visa コンシェルジュの特徴は以下の通りです：

- ・ 国内での使用を考慮。
- ・ デバイスによる制限がありません。ウェブサイトおよび全てのデバイスからアクセス可能です。
- ・ 多言語対応。
- ・ 新しく下記セルフブッキング機能を搭載しました。
 - レストランとステイケーション
 - ローカルなアトラクションの入場券や国内/海外航空券
 - 通常価格からの Visa 限定割引付きのリムジンサービス

自社のビジネスにはどのように役立ちますか？

Visa はこの程 Visa コンシェルジュをご利用されている Visa プラチナカード会員を分析し、以下の結論を導き出しました。

- ・ Visa コンシェルジュをご提供する発行会社様のポートフォリオは、利用不可なものよりもカードご利用額が高くなります。
- ・ Visa コンシェルジュをご利用されている Visa プラチナカード会員は、利用されていない Visa プラチナカード会員と比べ、カード利用額は 1.3 倍、利用頻度は 1.6 倍となります。
- ・ Visa コンシェルジュはカード会員のロイヤルティを促進するキーとなり得ます。分析によると、Visa コンシェルジュユーザーはアクティブユーザーであり続ける可能性が 2 倍高くなります。

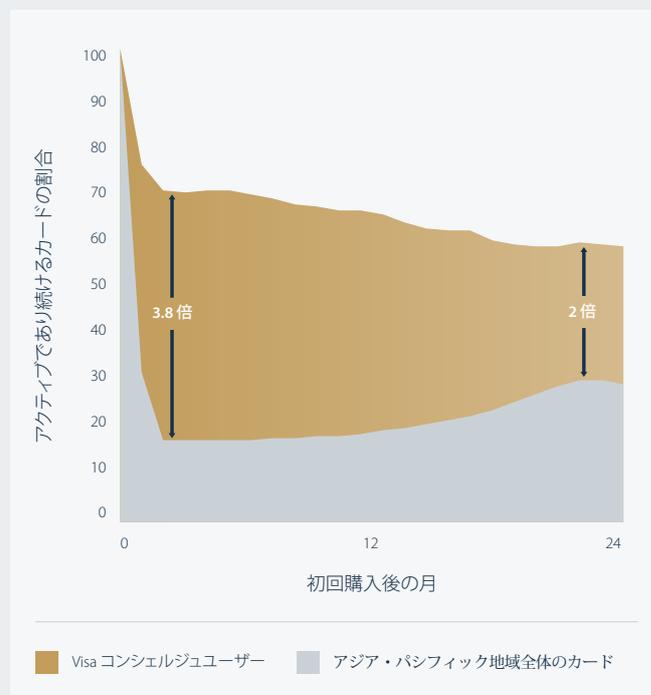
Visa コンシェルジュは誰が利用できますか？

- ・ Visa Infinite・コンシェルジュ・センターをご利用いただいている Visa Infinite カード会員
- ・ Visa プラチナ・コンシェルジュ・センターをご利用いただいている Visa プラチナカード会員

お客様は Visa コンシェルジュサービスにどのようにアクセスできますか？

- ・ [Visa コンシェルジュホームページ](#)
- ・ [フリーダイヤル](#)
- ・ [第三者チャットアプリ](#)
LINE@[@visacondierge.jp](#) を検索

24 カ月間以上アクティブであり続けるカードの割合



¹ VisaNet/コンシェルジュリクエストデータ | 分析期間:2018 年 1 月~2019 年 12 月においてカードがアクティブに購入に使用されていた期間 | アジア・パシフィック地域全体のクレジットカード/デビットカードデータ



Visa コンシェルジュが利用できるのは旅行に関する目的だけですか？

Visa コンシェルジュは貴社のお客様が世界中どこにいてもパートナーであり、ガイドであるようにデザインされています。500以上の都市の現地の経験豊富なスタッフがご案内するその土地の穴場スポットやおススメ情報により、お客様がその土地を再発見し十分に楽しめるよう、お手伝いすることが可能です。

また、Visa コンシェルジュの**ホームページ**には、パーソナライズされたコンテンツ、オファー、特典、および利用可能なサービスのリストが記載されています。

価格や料金体系について教えてください。

詳細につきましては、貴社の Visa 担当者にお問い合わせください。

Visa コンシェルジュが利用できる国/地域はどこですか？

オーストラリア	インド	モンゴル	韓国
バングラデシュ	インドネシア	ミャンマー	スリランカ
ブルネイ	日本	ニュージーランド	台湾
中国	マカオ	ドフィリピン	タイ
香港	マレーシア	シンガポール	ベトナム

Visa コンシェルジュは現在、どの言語に対応していますか？

Visa コンシェルジュのアプリとホームページで対応している主な言語は日本語、英語、繁体字中国語、簡体字中国語、韓国語です。

コールセンターのコンシェルジュが対応している言語は次の通りです：日本語、英語、ハサインドネシア、バハサマラユ、広東語、ヒンディー語、韓国語、北京語、タガログ、タイ語、ベトナム語。

Visa コンシェルジュはその他の言語に翻訳可能ですか？

はい、可能です。詳細につきましては、貴社の Visa 担当者にお問い合わせください。

Visa コンシェルジュの機能を既存のコンシェルジュソリューションに統合することは可能ですか？

当ソリューションはモジュラー仕様となっており、Visa コンシェルジュによってサポートされた既存のバンキングプラットフォームにのみ統合可能です。

Visa コンシェルジュはマルチチャネル仕様であるため、複数のコンシェルジュが部分的にサービスを提供することは混乱を招き得ます。

詳細につきましては、Visa 担当者までお問合せ下さい。ご利用可能なオプションをご提示いたします。

マルチカードウォレット機能はありますか？

いいえ、こちらは単一カードソリューションのみとなります。

Visa コンシェルジュは、トラッキング・レポート機能に対応していますか？

コンシェルジュとカード利用が促進されるよう、トラッキング機能を強化しています。これは、発行会社が顧客エンゲージメント関連の目的を包括的に統合するようにカスタマイズできます。詳細につきましては、貴社の Visa 担当者にお問い合わせください。

Visa はどのようにデータを利用しますか？

Visa は、要求されたサービスの提供を容易にする場合を除き、第三者とデータを共有することはありません。Visa は、Visa コンシェルジュサービスを使用する際にパーソナライズされたシームレスなエクスペリエンスを提供するために、こちらから入手できる Visa コンシェルジュプライバシーポリシーに従って、お客様のデータのみを使用し、お客様のデータを第三者と共有します。

Visa のプライバシーポリシーの詳細は[こちら](#)からご覧ください。

その他のご質問がある場合は貴社の Visa 担当者までお問い合わせください。

私たちは、このエキサイティングな新しい取り組みを通して貴社と貴社のお客様をサポートし、毎日を特別なものにすることを楽しみにしています。

VISA