

# Visa コンシェルジュ (アプリ & Web 版)

## 発行会社向け Q&A

### Visa コンシェルジュ (アプリ & Web 版) 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していただけます：

- ・ お食事やステイケーションのスムーズな予約
- ・ ローカルアクティビティやスポットのおすすめ情報
- ・ 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、その他多くのアシスタンス

### 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利用可能なポートフォリオは、ご利用できないポートフォリオよりもカード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、ご利用されていない Visa プラチナカード会員と比べ、カード利用額は 1.3 倍で、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可能性があります。分析によると、Visa コンシェルジュユーザーはコンシェルジュサービスを使用する際、アクティブユーザーであり続ける可能性が2倍になります。

### 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 コンシェルジュアプリ (iOS、Android)
- ・ Visa コンシェルジュホームページ
- ・ ローカル無料ホットライン



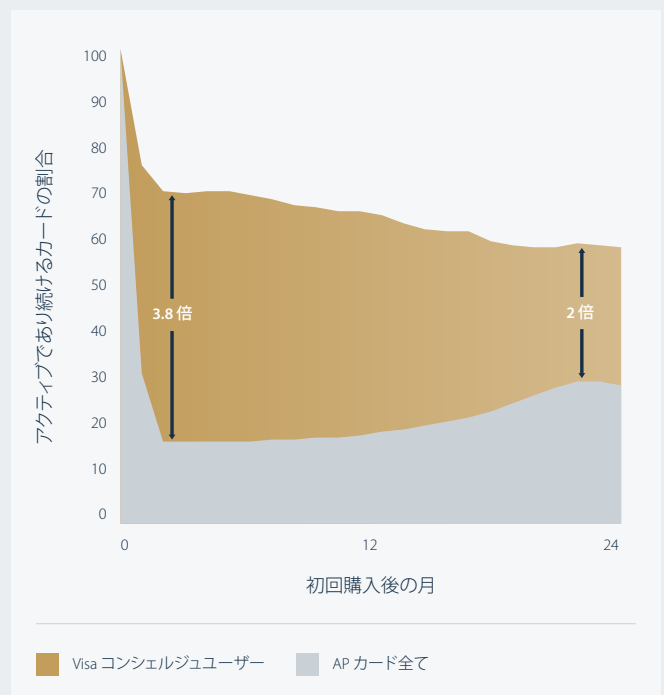
### 既に同様のサービスがありませんでしたか？違いは何ですか？

はい、Visa コンシェルジュは確かに以前からございました。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アップグレードいたしました。また、お客様をナビゲートし、ニューノーマルを存分に楽しんでいただくサポートを提供するために、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：

- ・ 国内での使用を念頭においています。
- ・ 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接続デバイスからアクセス可能です。
- ・ 多言語対応です。
- ・ 新しく、次の内容の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
  - 地元スポットの入場券や国内/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

### 24 か月間以上アクティブであり続けるカードの割合



<sup>1</sup>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 月のカードがアクティブに買い物に使用されていた時期 | アジア・パシフィック地域全体のクレジット/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、ガイドであり得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、お客様が地元を再発見し存分に楽しめるよう、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英語、繁体字中国語、簡体字中国語、韓国語、日本語です。

ローカルホットラインのコンサルタントが対応している言語は次の通りです：バハインドネシア、バハサマラユ、広東語、英語、ヒンディー語、日本語、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組織が異なる部分的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、貴社の利用可能なオプションを提示できる Visa 担当者までお問合せ下さい。

## 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？

コンシェルジュ利用とカード利用が促進されるよう、トラッキング機能は強化されています。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調整できます。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**