| ■月 | 、売PTアンケート集計 | | | | | | | | | | | | | | 作成日:202 | 20.06.30⇒07 | .14追記 | | | | | | |
|-------------|--|---------------|---------------------|----------|--------------------------------|--|-------------------------------|---|----------------------|------------------|--|---|---------------------------------|---|----------|--|-------------------|----------------------------------|---|---|----------------------------|--|---|
| 項目 | 内容 | 19団体 | k | | 税に関する | | 業界団体 | | | | 今は全社的にインバ ウンド対応ストップし | | | <u>ર</u> | ヨッピングセンタ | <u>, </u> | 駅ビル | | | 小売店 インバウンドは変 | 外国人のお客様 | | 集計及びまとめ |
| 1 | 東京オリンピック・パラリンピック大会 年延期されましたが、皆様の訪日への意識に変化はありますか。 | | | 税 | 制改革要望 | 足元では国内 客対応重要 | | | 本部でわかる範囲のみ回答 | 本部でわかる範 囲のみ回答 | 国内客に集中、経費もかけない。反転回復のタイミングで集中して対応をとること | ていない、コロナの 方が重要 | オリンピック中は 買い物額アップせ ず | | | | | 何時戻って来る か読めない為 | | インバウンドは変わらず重要と考えるが、会社はインバウンド経費、投資は先延ばし。 | への対応は引き 続き重要だと考 えている | | ・多くの団体、企業は引き続きインバウンドは重要だとは考えているが、現段階では国内 客が重要と考えている。 ・どちらとも言えないとの回答はインバウンドが何時戻って来るか読めない為 |
| | a、大きく変化しインバウンド対応 ていない | は考え | 2 | | | | | | | • | 中して対応をとること <u>を想定。</u> ● | | | | | | | | | 貝は尤延はし。 | | | |
| | b 、引き続きインバウンド対応重 c、どちらとも言えない d、その他 | 要 | 7 2 | | • | • | • | • | | | | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | |
| 2 | 訪日ゲストの戻る時期 訪日ゲストはいつごろ日本に戻っ | て来られ | | 戻体 | 日ゲストが ったら動ける 制にしている | | | | | | 来年4月以降、春 節で本格的に戻ると は考えていない。本 | 中・韓の第二グルー | つ入国解除する | | | わからないが期 待を込めて2月 | | 春節と予測しているがピークはオリ | | コロナ第二波の可能性もある | | コロナ第二波の可能性もある | ・意見は分かれているが百貨店は楽観的には春節に戻る、悲観的にはオリパラ |
| | るとお考えですか。 a、今夏 b、今秋 | | 0 | | 渡航解除の -ドル高い | | | | | | 格回復まで2年 | | 欲しい | | | | | ンピック | | 為、全く読めない | | 為、全く読めない | |
| | c、年末 d、来年2月春節 | | 1 7 | • | | | | • | | | | • | • | • | | • | • | | | | | | |
| | e、来年オリパラ f、情報がなく分からない g、その他 | | 5 3 4 | + | • | • | • | | | • | • | | | | • | | | • | • | • | • | • | |
| | 不安に感じる事 今後、訪日ゲストをお迎えするに | 当たって | | で 多 | 税カウンター密な店舗がい、訪日ゲス | | | | | | aが一番不安 dは以前から国内客 から指摘有、更に強 | 餓兀耒己の1ノハ | 訪日ゲストは出・ 入国時にPCR検 査するので心配 | 今は国内客を優 | | 自社の防止対策 はうまくいって い ると思うので訪日 | | ブランドが有る為 国内客の動向が | | | | | ・ほとんどが第二波を心配している事と国内客との軋轢を心配している |
| | 不安に感じられる事はどんな事で a、第二波感染 | すか。 | 15 | 不 | が戻った際に 快に思う国 <u>客が心配</u> | • | • | • | | • | まる可能性有。特に 対中国人客 | 1.5 | していない。風評 被害、国内客の 動向が気になる | | • | ゲストの協力次 第 ● | • | 注意 | • | • | • | | |
| | b、自店舗の感染拡大防止 c、訪日ゲストへの協力依頼 | | 6 8 | | • | • | | | | • | • | | • | | • | • | • | • | | | | • | |
| | d、国内ゲストとの軋轢 | | 9 | | 0 | • | | | | | 0 | • | | • | • | • | • | • | | | | • | |
| | e、その他 | | 0 | | 日ゲストが戻 | | | | | | | a. ブランディングに とって重要。 すでに 10億以上投資。 ど | | 海外のお客様が | | | | | | | | | ・何をアピールすべきかはほとんどが安全・安心と回答。これをどう表現するかが課題。その |
| 4 | 訪日ゲストに向け今一番何をアレベきだとお考えですか。 | | | | ないと新たな ービス生まれ い | | | | | | | う海外に発信してい くか。e. 安心・安全 の尺度が国によって | | 日本をどう見てい るか知りたい | | 商品で差別化したい | | 当面はアピール 控える | | | | | 面では日本より早くインバウンド受け入れている国の情報収集し良い面を取り入れる必要がある。 |
| | a、安心・安全 b、従来にないサービス | | 15 • | • | • | • | | • | | • | • | 違うため難しい。 ● | • | • | • | • | • | | • | • | • | | |
| | c、品質の良い商品購入 d、割引で商品購入 | | 5 | | | | • | | | | | | | | | • | • | | | • | | • | |
| | e、その他 | | 2 | 難 | は大手以外 しい、これま | | | | | | HPは取り組むか見 ないのでSNSを効果 的に利用。中国版 | • | | | | | | ● 従来は中国向け | | | | | |
| (5) | どういう手段でアピール 上記の内容をどういう手段でアピ きだとお考えですか。 | -ルすべ | | な 心 | い。安全安 に必要なピク | 全を発信して欲 | ツール、紙媒体 | | | | tiktokで「食料品フロアの安心・安全」 動画の配信実績あ | | | アピール過剰は 注意 | | キャンペーンなど | | にSNS投稿して いたが、投稿する 度にフォロワー減 | | | ライブコマース | | ・意見は分かれているがインバウンドへの取り組みが大きい百貨店、大型商業施設は自社での発信(SNS、HP)で対応。但し自社だけでなくJNTO或いはJSTOで日本全体が安全な状況に有ることをアピールして欲しいとの要望多い。 |
| | | | | ズ | . 接客フレー 等共有出来 ちのはしたい。 | LU | | | | | り。短い動画を検 討。Cは追加経費は x、Dは大いに期待 | | | | | | | 少、今はあえてア ピール控える | | | | | |
| | a、自社HP b、自社SNS c、店頭案内サイン等 | | 7 7 | • | • | | | • | | | • | • | • | • | • | • | • | | • | • | • | • | |
| | d、小売PTなど共通サービス e、分からない f、その他 | | 7 1 3 | • | • | • | • | • | | | • | | | • | • | • | | • | | | • | • | |
| 6 | アピールの為の投資 アピールのために、少しお金をかけ とお考えですか。 | るべきだ | | り | 心安全に取 狙むにはお金 かかる | 情報発信にお金を掛けるべき | インバウンド対 応しているのは 全体の10% | | | | 本来はaだがお金を 掛けれない、 | 既に相当投資している | | 情報発信に投資 | | コロナウイルスが 何時終息するか 分からい為判断 できない | | 戻って来るのが見 えた時に投資 | | | 予算内でできる 範囲でやりたい | | ・投資に関してはまだインバウンドが戻っていない段階での投資は社内的に認められないというのが本音。但し既に投資している為もう必要でないという考えもある。中小店は余力がない為ローコストでの対応方法があれば多くの企業の参加可能。 |
| | a、お金を掛ける b、お金を掛けない c、分からない | | 6 3 | • | • | • | • | • | | | • | • | | • | • | | | • | • | • | | | |
| | d、その他 | | 5 | | | | | | | | aか訪日ケストか見 | | ●情報発信には お金かける | | | • | ●状況に応じて 判断 | | | | • | • | |
| | 安心・安全に買い物をして頂く為すべきか 店頭にて訪日ゲストをお迎えし、 | | | 難が | | 訪日してもらう ためにはabc重 | | | | | る可能性高いweb, snsで案内。安全安 心のピクトがあれば | | abは基本的対 応。Cdはサブ的 | aは必ずすべきこ | | | | 店頭は日本語のみだが、インバウ | | | | | ・多くの企業がオンライン或いは店頭で考えている為、この部分でJSTOが主導出来れば と思う。EX JSTOでの日本全体の安全・安心の多言語情報海外発信、無償で取り込 めるピクトサイン等の提供。 |
| | 安心に買い物をして頂くために、と 事をすべきとお考えですか。 | の様な | | な | 9 600 ER い。店頭表 が良い。 | 要 | | | | | ぜひ使いたい。他の 大型商業施設と共 通で使える方が注 目度高い。 | | 対応 | C | | | | ンドが戻ってきた ら多言語表示。 | | | | | ・地域、エリア、他業態との共通ピクトがあれば欲しい ・エリアによっては在日外国人向けも必要 |
| | a、オンライン上で案内 b、店頭でピクト、サイン等 | | 12 16 | • | • | • | | • | | • | • | ●対応中 ●インバウンド対応 は訪日客拡大時 | • | ● ●一部MALLは 対応済。在日向 | • | • | • | • | • | • | • | • | |
| | c、店頭スタッフがアピール d、ITツール | | 5 6 | | | • | | | | • | | | • | けも ● ● | | • | • | | • | • | • | | |
| | e、分からない f、その他 | | 0 | | | | • | | | | | | | | | 各事業会社の売 | | | | | | | |
| 8 | 具体的に対応考えているか 上記の事を具体的に対応しようる ですか | お考え | | | 日ゲストの入 のタイミングで 討 | 国内客向けに 対応 | | | | | SNS、オンライン対 応は検討中。訪日 客戻るタイミングで | | SNSで発信中。 ピクトは検討中 | | | り上げを見ても回復していない為 投資予算を取れるかどうか分から | | HP上は多言語 で表示 | | | | | ・検討中だが、インバウンドが戻るタイミングで検討。 |
| | a、具体的に実行中 b、まだ実行していないが検討中 | | 5 7 | | • | • | | | | | • | • | • | • | | ない | • | • | • | • | • | • | |
| | c、実行予定なし d、何をして良いか分からず e、その他 | | 4 0 | • | | | • | • | | | | | | | • | • | | | | | | | |
| | 自店で買い物して頂く為に必要 組み アフターコロナの訪日ゲストにたくる | | | 対 | 応中、eは訪 | 商品の事を知ってもらう為にはコ | | | | | ab常に取り組んでいる、配送サービスは 免税利用できなくな | | コロナでスタッフ削 減した為、人材 確保含めてeは | ソフト 強化 重要 | | | | c、eは強化方針 だったが今はス トップ。 今後はス | | | | | ・重要な情報発信手段としてSNSが大きい。有力なSNS発信者とのコラボ。 |
| | でお買物をしていただくために、どの取り組みが必要だとお考えですか a、積極的なお声がけ | りような | 5 | | ゲスト戻り次 対応 | ミュニケーション 重要 | | • | | | る為×。電子決済、 スマホ決済導入済。 訪日客には検討 | | 確保含めてeは 必要 | | • | | • | タッフ各自でコミュ ニケーション力強 化を自己研鑽 | | | | | ・商品を知ってもらうためには、接客でのコミュニケーションが必要という声も。 |
| | b、単価アップの為高質品進め c、SNSで情報発信 d、配送サービス、電子決済等利 | 便性の | 3 | | | | • | • | | • | • | • | 効果薄い | | • | • | • | • | • | | • | • | |
| | 向上 e、外国人スタッフ等のコミュニケー 力強化 | | 6 | | | • | | | | | | • | ニーズがない | • | • | | • | • | • | | • | • | |
| | f、翻訳アプリなど多言語対応力 g、その他 | 強化 | 10 | • | • | • | | • | | • | | | | • | • | | | • | | • | | • | |
| 10 | 小売PTの活動に希望する施策 今後の訪日ゲスト対応を見据え PTの活動に加えて欲しい施策は | 小売 | | に | | i 益々接客サー i ビスが重要 i | | | | | 安全・安心をどう店 頭で接客で伝えるか 施策追加。 | | 全体概要を確認 の上検討 | 特に情報発信は 必要 | | | | 日本の安心・安 全をかいがい に 情報発信して欲 | | | | | 日本の、小売業全体の安心・安全を海外へ情報発信して欲しい |
| | か a、店頭表示関連サービス b、接客コミュニケーション関連 | | 9 • | T | • | • | 対応 | • | • | | ● | C WO CHAOU | | • | • | • | | LU | • | | | • | |
| | c、商品情報関連サービスd、情報発信関連サービスf、特にない、分からない | | 6 10 4 | • | • | | • | • | • | | | • | | • | • | • | • | • | • | • | • | • | |
| | g、その他、 | | 1 | | | SCはインバウン・ ド比率が低い。 / | | | | | 免税カウンター、受 付担当の研修希 | | ● グループ内でイン バウンド多い、少 | | | | | | | | | | |
| 11 | 小売PTと連携した研修は希望 今後も小売PTと連携したオリパラ た研修はご希望されますか。 | | | | | 特に地方は対 が 応していない。 が できるところから が | ない。多言語 対応表示店は 少ないが接客 | | | | 望。社内研修は日本語のみ。インバウンド研修の問い合わ | | ニー人を把握しな | 携したい | | | | | | | | | ・インバウンドは地域差が大きいので、グループ全体で導入するのは難しい。 ・店頭の接客以外に、免税カウンター、受付の研修希望が増えている(百貨店) |
| | a. 連携したい b. 連携は考えていない | | 4 | | | 実行していく | できている | | | • | 世増。 | • | ければ研修は難しい | • | | | | | | | | | |
| | c. 内容により連携したい d. 分からない | | 14 0 | • | • | • | • | • | • | | | | • | | • | • | • | • | • | • | • | • | |
| 12 | e. その他 研修形式 研修希望の方にお伺いします。ど | ういう形 | U | | | ンライン、ある段 | 分からない。特 に本部にインバ ウンド対応の問 | | 状況により対面、 オンラインを選択 | | | | 販売活動の子会 社で動画作成し 自己研修してい | 状況により対面 | | 社員は週の半分 以上在宅勤務 | | | | | | | |
| | 式の参加がご希望ですか。 a. 対面形式の研修b. オンライン講義での参加 | | 2 17 | • | • | 階から対面 ● ● | い合わせ無し | • | J. CRESII (| • | • | • | 自己切形のCCT る • | ● | • | ● | • | • | • | • | • | • | |
| | c. その他 CSの追加希望言語 | +r.c.= | 2 | | | 地域により強化言語が違う。地 | • | | • | | CS利用中。現対応 | 日本海側でロシア | To A labor that | | | | | タイの対応強 | | | | | |
| 13 | 多言語コールセンターについて、対語の増加を検討しています。(現:中・韓) 何の言語をご希望されば(複数選択可) | 生、英・ | | | | 方では在日外 国人対応も必 要。例えば群馬 県のブラジル人 | 持に希望無し | | | | CS利用中。現対応 言語で不満はない が、オリパラに向けて タイ、ベト、スペ追加 があれば安心。 | 語ニーズ多い。英語しゃべれない人 多い | 各の伸び率、多 さ、アジア圏は重 要 | 強化国 | | | 既に使用してい るものがある | 化。ベトナムは今 後攻めたいが優 先順位は低い | | | なし | | アジア圏強化でタイ語多数 |
| | (複数選択可) a. タイ語 b. スペイン語 | | 13 | • | | 集積エリア | | • | • | | かあれば安心。 ● | • | • | • | • | • | | • | • | • | | • | |
| | c. フランス語 d. ロシア語 e. ベトナム語 | | 1 2 6 | | • | | | | • | | • | • | | • | | • | | | • | | | | |
| | f. その他 ムック本を利用したいか 小売PTのサービスがすべてツール | كلت | 4 | | - | ●ポル | • | | | | ● スペ 人事の教育担当の 判断になる。社内の | | | | | - | • | | • | | | | |
| 14) | セットで提供予定のムック本『外』 光客の対応ノウハウ・実践ツール 称)』の制作を検討しております。 | 国人観 2 0 (仮 | | | | | | | | | 判断になる。社内の インバウンド研修が ないため、外国人担 当者の参考に。 | | | テナントに向けて 利用したい | | | | | | | | | |
| | 用、配布は希望されますか。 a. 利用したい b. 内容により利用したい | | 6 11 | • | • | • | | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | | • | • | • | • | |
| 15) | c. 分からない 協力要請は可能か 店頭表示、接客フレーズ等の追 | | 2 | | | | ● まだインバウンド に取り組む商店 | | | | 経費かからないことで あれば協力可。店 舗別の対応も可能 | | | | | | | • | | | | | |
| (12) | り、ノウハウ、知見、情報の提供な協力をお願いすることは可能でしa. 協力可能 | だ、ご | 5 | • | | | は取り組む商店街が少ないため | • | | | 舗別の対応も可能 だが調整に時間がか かる。 | | | | | | | | | | | • | |
| | b. 内容により検討 c. 協力は難しい d. その他 | | 11 | | • | | • | | • | | | • | • | | • | • | • | • | • | • | • | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | 情報発信の強 | | | | | | 国祝けの指示 下、免税販売手 続きの電子化が 実施。かつては | |
| | | | | | | ・JSTO通じて 海外に日本の | | | | | | ・インバウンドの火を | ・JNTOの動きを | | | 情報発信の強化・・日本国内外のインバウンドの情報、今は特 | | ・日本の状況を | | | | 実施。かりては 混在していたと思 われる転売業者 への免税販売 | ・その他お願いとして ①日本全体の安全・安心の世界への発信 |
| 要望 | JSTO、JNTOにお願いしたい事 | | | | | 海外に日本の 安全を発信して 欲しい | | | | | | ・インパワンドの火を 絶やさない | 情報発信して欲 | | | の情報、今は特に日本から海外への 安全・ 安心の状況等の | | 世界に発信して欲しい | | | | への免税販売 も、法令順守の 観点からグループ として明確な姿 | ②海外の安心に取り組み成功実例の情報共有 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | 発信 | | | | | | 勢を示さなくては いけない。それに 関する告知等の | |
| | | | | | | ・訪日客(国 別) が戻って来 る予定の情報 | | | | | | ・JSTOとして日本 の安全・安心の海 | ・日本全体の安全度、入国時の | ・JNTOのキャン ペーン情報知りた | | 共通で出来る事 があれば一緒に やりたい 安 | | ・各国の安全・安心に対する対応状況、取り入れ | | | | 癸億批込亜∞ | |
| | | | | | | を随時提供希望 | | | | | | 外への発信 | 対心寺の海外への情報発信・世界に比較し | () | | 全・安心のピクトサイン等 | | がが、取り入れるべき内容等の情報提供 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | ・免税店電子化を やめないようにして 欲しい | でいて遅れている のか知りたい。そ | ・JSTOに一つの SCでの対応でな 〈街全体で対応 する為の仲介希 | | | | ・どの国が日本に どれだけ興味を 持っているかの情 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | H/\UV' | して何をすれば 良いか、アジアの 事例など | | | | | 報提供 | | | | | |