

■小売PTアンケート集計

作成日：2020.06.30⇒07.14追記

項目	内容	19団体	業界団体										百貨店		ショッピングセンター		駅ビル		小売店		集計及びまとめ	
(1)	訪日ゲストへの意識変化 東京オリンピック・パラリンピック大会が一 年延期されましたが、皆様は訪日ゲスト への意識に変化がありますか。																					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、現時点では国内 客が重要と考える。 ・どちらとも言えない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は考え ていない	2																				
	b. 引き続きインバウンド対応重要	7	●	●									●	●								
	c. どちらとも言えない	7												●	●							
	d. その他	2																●	●			
(2)	訪日ゲストへの戻る時期 訪日ゲストはいつごろ日本に戻って来られ るお考えですか。																					意見は分かれているが百貨店では楽観的には春節に戻る、悲観的にはオババ
	a. 今夏	0																				
	b. 今秋	0																				
	c. 年末	1																				
	d. 来年2月春部	7	●											●	●							
e. 来年オババ	5		●														●	●				
f. 情報が分からない	3																					
g. その他	4																					
(3)	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 不安に感じられる事はどんな事ですか。																					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
	a. 第二波感染	15	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	b. 自店舗の感染拡大防止	6		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	c. 訪日ゲストへの協力依頼	8		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	d. 国内ゲストとの軋轢	9		○										○	●	●	●	●	●	●	●	
e. その他	0																					
(4)	一言何をアピールすべきか 訪日ゲストに向けた一言何をアピールす べきとお考えですか。																					一言をアピールすべきかはほとんどが安全・安心と回答、これとどう表現するかが課題。その 中では日本より早くインバウンド受け入れている団体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	15	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	b. 従来にないサービス	2																				
	c. 品質の良い商品購入	5																				
	d. 割引で商品購入	0																				
e. その他	2																					
(5)	どういう手段でアピール 上記の内容をどういった手段でアピールすべ きとお考えですか。																					意見は分かれているがインバウンドへの受け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。他、自社だけでなくJNTO(現)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。
	a. 自社HP	7	●																			
	b. 自社SNS	7																				
	c. 店舗案内サイン等	7																				
	d. 小売PTなど共通サービス	7	●	●																		
e. 分からない	1																					
その他	3																					
(6)	アピールの効果の投資 アピールのために、少しお金をかけるべきだ とお考えですか。																					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の認められない というが本音。但し、既に投資している為にも必要でないという考えもある。中小店は余 力がない為ロ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	6	●	●																		
	b. お金を掛けない	3																				
	c. 分からない	3																				
	d. その他	5																				
(7)	安心・安全に買い物をして頂く為に何を すべきか 店舗にて訪日ゲストをお迎えし、安全・ 安心に買い物をして頂くために、どの様な 事をすべきとお考えですか。																					多くの企業がオンラインかでは店頭で考えている。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、無償で取ら ぬとドットサイン等の提供。 ・店舗、JSTO、商業施設と共通でなければ欲しい ・JSTOについては在日外国人向けも必要
	a. オンライン上で案内	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	b. 店頭でビクト、サイン等	16	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	c. 店舗スタッフがアピール	5																				
	d. ITツール	6																				
e. 分からない	1																					
f. その他	0																					
(8)	具体的に対応できているか 上記の事を具体的に対応しているようとお考え ですか																					横計中だが、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	5																				
	b. まだ実行していないが検討中	7																				
	c. 実行予定なし	4	●																			
	d. 何もしない方がいいからず	0																				
e. その他	1																					
(9)	自分で買い物し難いと感じ頂く必要のある 取り組み アツアツコロナの訪日ゲストに多くは小売店 でお買物をしていただくために、どのような 取り組みが必要だとお考えですか？																					・重要な情報発信手段としてSNSが大きい。有力なSNS発信者としてのコボス。 ・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。
	a. 積極的なお声がけ	5	●																			
	b. 甲値/乙値の両方を職員品進め	3																				
	c. SNSで情報発信	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	d. 配達サービス、電子決済等利便性の 向上	6																				
e. 外国人/人スタッフ等のコミュニケーション 力強化	6																					
f. 観光APPなど多言語対応力強化	10	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
g. その他	0																					
(10)	小売PTの活動に希望しているか 今後の訪日ゲスト対応を見据え、小売 PTの活動に加えて欲しい施策はありますか																					日本の、小売業全体の安心・安全な海外へ情報発信に欲しい
	a. 店舗間連携サービス	9	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	b. 接客コミュニケーション関連	7																				
	c. 商品情報連携サービス	6																				
	d. 情報発信関連サービス	10	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
e. 特にない、分からない	4																					
f. その他	1																					
(11)	小売PTと連携した研修は希望するか 今後も小売PTと連携したオババに向け た研修は希望されますか。																					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。 ・店舗の接客以外に、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	4																				
	b. 連携は考えていない	1																				
	c. 内容により連携したい	14	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	d. 分からない	0																				
e. その他	0																					
(12)	研修形式 研修希望の方に合わせています。どのような形 式の参加に希望ですか。																					
	a. 対面形式の研修	2																				
	b. オンライン研修での参加	17	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	c. その他	2																				
	d. その他	2																				
(13)	CSの追加希望事項 多言語ツールセンターについて、対応語 の増加を検討しています。(現在、英・ 中・韓) 何の言語をご希望されますか。 (複数選択可)																					アジア圏強化で言語多数
	a. タイ語	13	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	b. スペイン語	5																				
	c. フランス語	1																				
	d. ロシア語	2																				
e. ベトナム語	6																					
f. その他	4																					
(14)	スタッフを派遣したいか 小売PTのサービスがすべてツールとして セットで提供予定のムク本「外国人入籍 光景の対応」について、対応語の増加を検討 しています。ご希望の言語を教えてください。 (複数選択可)																					
	a. 派遣したい	4																				
	b. 派遣は考えていない	1																				
	c. 内容により派遣したい	14	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	d. 分からない	0																				
e. その他	0																					
(15)	研修形式 研修希望の方に合わせています。どのような形 式の参加に希望ですか。																					
	a. 対面形式の研修	2																				
	b. オンライン研修での参加	17	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	c. その他	2																				
	d. その他	2																				
(16)	CSの追加希望事項 多言語ツールセンターについて、対応語 の増加を検討しています。(現在、英・ 中・韓) 何の言語をご希望されますか。 (複数選択可)																					アジア圏強化で言語多数
	a. タイ語	13	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	b. スペイン語	5																				
	c. フランス語	1																				
	d. ロシア語	2																				
e. ベトナム語	6																					
f. その他	4																					
(17)	スタッフを派遣したいか 小売PTのサービスがすべてツールとして セットで提供予定のムク本「外国人入籍 光景の対応」について、対応語の増加を検討 しています。ご希望の言語を教えてください。 (複数選択可)																					
	a. 派遣したい	4																				
	b. 派遣は考えていない	1																				
	c. 内容により派遣したい	14	●	●																		