



2019年3月29日  
一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会

—— 訪日ゲストに対する2つの調査を実施 ——

- ・スマートフォンから旅行予約を進める”デジタルトラベラー”が増加。
- ・95%の旅行者が計画にない商品を購入。適切な訴求が肝要。
- ・「多言語表記」今後は質の向上が課題。

一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会（東京都港区、会長：田川 博己。以下「JSTO」という。）は、訪日ゲスト(訪日外国人観光客)向けのショッピングイベント「JapanShoppingFestival」開催期間に合わせ、訪日旅行中における「(A) デジタルトラベラー (※) 調査 (以下「調査 A」)」および「(B) 訪日時の買い物実態調査 (以下「調査 B」)」の2つの調査を行いました。

(※デジタルトラベラー：オンラインで旅行商品、宿泊、交通などを予約する旅行者を指します。)

記

**1. 調査概要**

調査(A)では、訪日ゲストのお客様に対し、スマートフォンの利用度や使用したサービス、予約サイトなどを聞きました。また調査(B)では、日本でのショッピングの際の「入店を諦めた理由」「買い物で困ったシーン」などをリサーチしています。

	(A) デジタルトラベラー調査	(B) 買い物実態調査
有効回答数n	1,593	706
アンケート方法	インターネットによる回答	
回収期間	2018/12/1~2018/12/14	2019/1/25~2019/2/15
質問項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪日回数</li> <li>・ スマホの活用</li> <li>・ スマホからの予約</li> <li>・ 予約で使ったサイト</li> <li>・ やってみた・やりたいアクティビティ</li> <li>・ 旅行中に投稿したSNS</li> <li>・ ボイス検索利用度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪日回数</li> <li>・ 食の禁忌</li> <li>・ 予定外の購入をした際の理由</li> <li>・ 購入予定のものを買わなかった理由</li> <li>・ 入店を諦めた理由</li> <li>・ 買い物で困ったシーン</li> <li>・ 買い物で困った理由</li> <li>・ キャッシュレス決済で利用したもの</li> <li>・ 免税時の不満</li> <li>・ 購入1万円以上のもの</li> </ul>

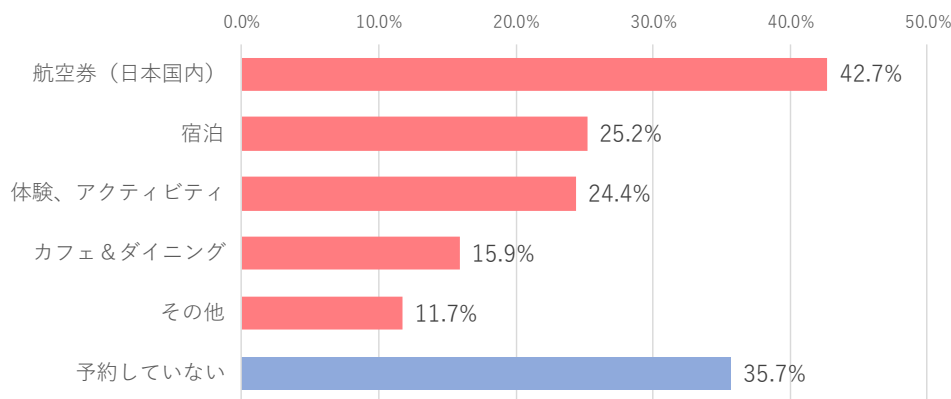


## 2. 調査結果(一部抜粋)

### ●「スマートフォンで予約するサービス」

調査(A)のスマートフォンで予約するサービスでは、「航空券(日本国内)」が 42.7%と上位となり、次いで「宿泊」「体験、アクティビティ」が続いています。スマートフォンから「予約していない」と回答した人は 35.7%で、言い換えれば訪日ゲストの 3 人に 2 人はスマートフォン上で旅行手配や行程を自身で組み立てるデジタルトラベラーであると言えます。

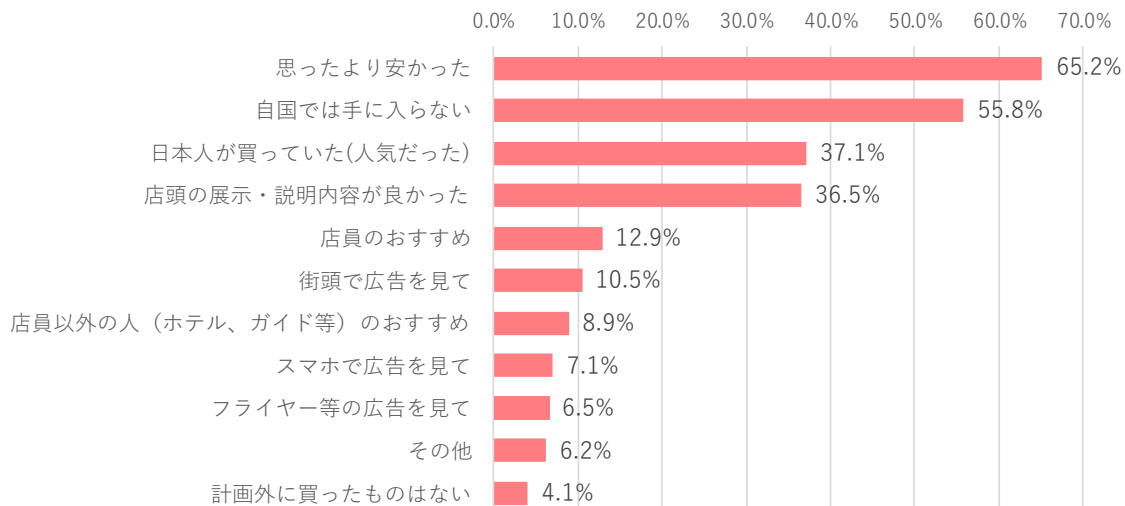
問: 訪日旅行の際に、スマートフォンから予約したものを選んでください (複数選択可)



### ●「計画外に購買した理由」

調査(B)の、計画外の購買をした理由で、半数以上が「思ったより安かった」「自国では手に入らない」を理由としています。また、「日本人が買っていた(人気だった)」「店頭の展示・説明内容が良かった」が 3 割を超えており、日本人への売れ筋商品を訪日ゲスト向けに、展示をしっかりと行うことが有効であると考えられます。また、「計画外に買ったものはない」はわずか 4.2%で、95%以上の訪日ゲストは計画外の購買が確認されました。今後は購入の動機づけとなる見せ方などのアプローチがより重要であると考えられます。

問: 訪日旅行の際、買おうと思っていなかったのに、買ったものがあった場合、理由を教えてください。(複数選択)

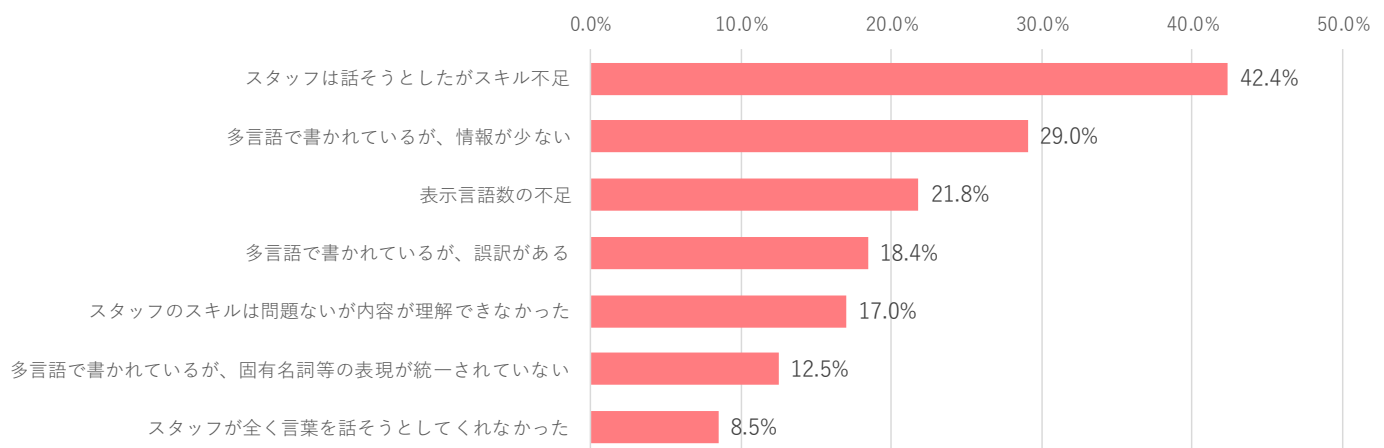




### ●「買い物の際 困ったこと」

同じく調査(B)で実際に買い物をする際に、多言語表示・コミュニケーションで困った理由としては、「スタッフは話そうとしたがスキル不足」、「多言語で書かれているが情報が少ない」「表示言語数の不足」が上位に入っています。訪日ゲストのお客様を迎える多言語の表示は整いつつも、今後はその質がさらに求められることを示唆する結果となりました。

問: 買い物の際に、多言語表示・コミュニケーションに関して困った理由をお答えください（複数回答）



### 3. 今後の JSTO の取り組み

以上の調査結果を踏まえ、JSTO では、より楽しく快適に訪日ゲストのお客様がショッピングを行えるよう、小売店の受入体制強化の施策に取り組んでまいります。また、訪日ゲストのショッピングにおけるトレンドや課題点などを定期的に計測・発表し、今後の訪日消費額の拡大にも寄与してまいります。

※アンケートの詳細レポートについては、当協会 HP に JSTO 会員ページに公開を行います。

※プレスの方、JSTO 会員外でアンケート結果にご興味のある方は個別にお問い合わせください。

### 4. 2019 年度会員募集のお知らせ

JSTO では 2019 年度 4 月より新規会員を募集しております。会員のみなさまへは本調査のような情報を含め、価値のあるデータを提供しております。また、訪日ゲストに向け集客・販売を強化したい小売店向け会員「おもてなし事業者」も併せて募集いたします。ご興味のある方は以下ページをご参照ください。

- ・ JSTO 会員募集ページ <https://jsto.or.jp/jsto-member/>
- ・ JSTO おもてなし事業者募集ページ <https://jsto.or.jp/omotenashi-member/>

以上

#### 【お問い合わせ】

一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会  
 広報部 担当 元田(もとだ)・魚住(うおずみ)・池田(いけだ)  
 電話:03-6435-9116 メール:pr@jsto.or.jp