

【プレスリリース】

株式会社フィールドサーブジャパン

2023年9月19日

【調査レポート】中国団体旅行解禁後の小売店への影響

～接客販売スタッフから見た中国インバウンドの現状と今後～

総合人材派遣会社の株式会社フィールドサーブジャパン(本社：東京都港区芝浦 3-9-1 芝浦ルネサイトタワー9F、代表取締役社長：渡辺 貢、以下、当社)は、国内の家電量販店、百貨店、ブランドショップ、アウトレットモールで接客販売業に従事している派遣社員、パートアルバイトの方へ、中国団体旅行解禁後の影響に関するアンケートを実施いたしました。

【調査概要】

- ・調査方法：インターネット調査
- ・調査の対象：国内の家電量販店、百貨店、ブランドショップ、アウトレットモールで就業している現役接客販売員
- ・有効回答数：402名
- ・調査期間：2023年9月1日(金)～2023年9月11日(月)

■ アンケート回答者の60%が団体旅行解禁後、中国本土からの来客が1.5倍以上増えたと回答 ※1(ページ2を参照)

8/10(木)の中国からの団体旅行解禁後、店舗の来店数が『3倍以上に増えた』と回答した回答者が7.5%、『2倍に増えた』19.7%、『1.5倍に増えた』32.6%と回答しました。爆発的ではないものの、徐々に増加しているとみられています。一方でコロナ前と比べ、【爆買い】の傾向に変化が見られ、「単価が高くとも製品の状態の良さやコスパの良い製品を好まれる」「選んで買い物をしている方がかなり多い」など、一度にたくさんではなく、吟味して商品を選んでいるコメントが寄せられました。

■ 中国語通訳のできる接客販売スタッフの不足 ※2(ページ3を参照)

就業先の店舗で中国語通訳が可能なスタッフ数を調査した結果、『0人』が全体の49.5%、『1人-3人』の回答が38.8%と全体的に中国語を話せる接客販売スタッフが少ないことが分かりました。それに対し現場の販売員からは、中国語通訳スタッフが1名以上いた方が良いとの回答が全体の92.5%と多く望まれる結果となりました。

■ 国慶節に向けた販売スタッフの現場から意見 ※3(ページ4を参照)

中国の大型連休“国慶節”(9/29-10/6)に向けて販売スタッフの数が『全く足りない』と答えた回答者が20.1%、『シフトによるが足りないと思う』が61.9%と全体の80%以上が、“国慶節”で多くの販売員が人手不足になるのではないかと感じている結果となりました。

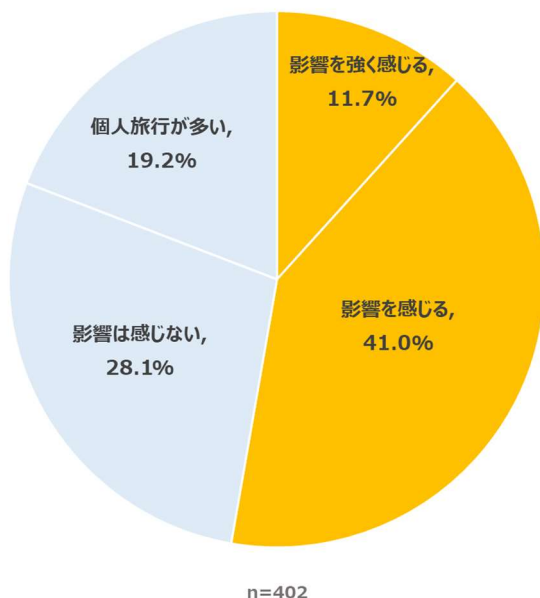
【お問合せ先】

株式会社フィールドサーブジャパン 営業企画室 広報 岩村 広一郎(イワムラ コウイチロウ)
TEL [03-6665-8686](tel:03-6665-8686) FAX:03-6665-8688 E-mail iwamura@field-serve.com

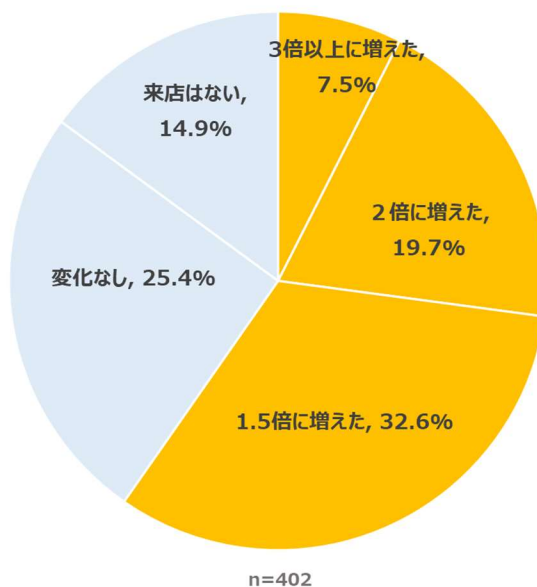
アンケート結果詳細

■ アンケート回答者の 60%が団体旅行解禁後、中国本土からの来客が 1.5 倍以上増えたと回答 ※1

店舗の来店客数に中国団体旅行解禁の影響を感じるか



就業中の店舗で中国本土からの訪日観光客は増えているか



● 影響を感じたと回答したコメント

- ・団体ツアー客のバスでの乗り入れが増えてきて、売り上げは以前より上がってきている
- ・団体ツアー客が通訳を連れて何度か来店があった、
- ・まとめ買いや免税の案内をすることが増えた
- ・働いている商業施設に観光バスの停留所のスペースがあるため、団体客が流れてくる
- ・買う前提で来てくれるので、成約率が高いです。これから売り上げも盛り返すのではないのでしょうか。

● 影響が少ないと回答したコメント

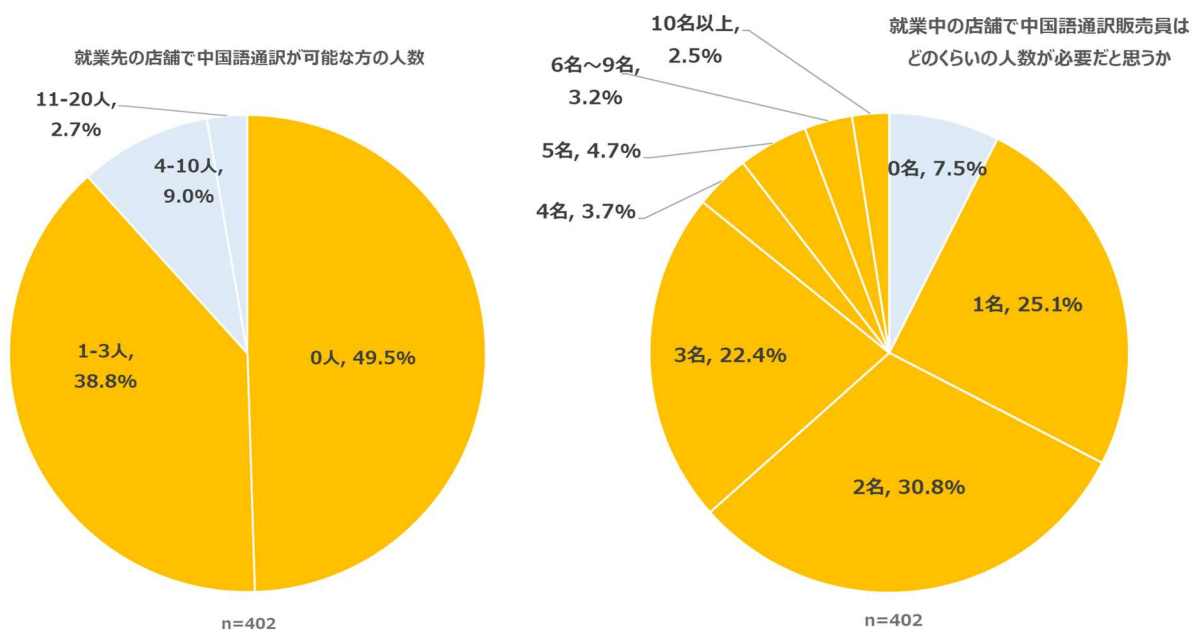
- ・コロナ以前と比べて団体で来る頻度が少ないので、比較的落ち着いた様子です。
- ・処理水のことで日本に行くことは WeChat でシェアしません。なので口コミで来る人がいません。中国国内の怒りを引き起こすことを恐れています。

【お問合せ先】

株式会社フィールドサーブジャパン 営業企画室 広報 岩村 広一朗(イワムラ コウイチロウ)

TEL 03-6665-8686 FAX:03-6665-8688 E-mail iwamura@field-serve.com

■ 中国語通訳のできる接客販売スタッフの不足 ※2



● 中国語が必要と感じた時

- ・中国語、英語もできないので片言英語で会話していますが、話が進まないことが多いです。
- ・中国のお客様の一人当たりの接客時間が長いので、ほかのお客様を待たせてしまうときに人手不足を感じる
- ・中国のお客様が商品を雑に扱ってしまったり、大人数で通路をふさいでしまっているときに、日本のマナーを伝えたり、注意したりするときは中国語で伝えて丁寧なニュアンスで接客したいと思うことがあります。

● 中国語がなくても大丈夫と感じた時

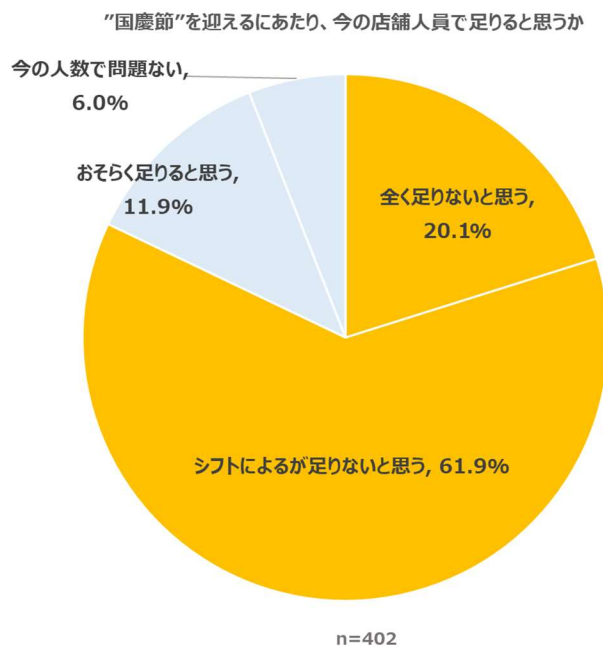
- ・ステンレスボトルやお菓子や雑貨など簡単なものを扱っているので、翻訳アプリで足りる

【お問合せ先】

株式会社フィールドサーブジャパン 営業企画室 広報 岩村 広一朗(イワムラ コウイチロウ)

TEL [03-6665-8686](tel:03-6665-8686) FAX:03-6665-8688 E-mail iwamura@field-serve.com

■ 国慶節に向けた販売の現場から意見 ※3



● 国慶節を迎えるにあたり心配なこと

- ・これから中国人旅行客が増えだしたら、業務の逼迫や仕事量が増えて忙しい日々が続きそうでちょっと不安です。
- ・国慶節に団体旅行が来たら人手が回らなくなると、日本のお客様やほかのお客様も平等に対応できなくなるのではないかと。
- ・自分がお店にひとりシフトの時に、たくさん来店されるかと思うとドキドキします。

● 2019年以前の中国インバウンドとの違いを感じている回答コメント

- ・ビデオ通話をしながら中国に住んでいる家族などにも見てもらい、選んで買い物をしている方がかなり多い。
- ・コロナ前の旅行客は商品の値段考えずに、何でも買うくらいの勢いだったが、コロナ後、コスパがいい必要な物だけ買います。
- ・以前は爆買いで買い漁りの方が多くみられたが、今はそのような方が少ないように思います。
- ・爆買いはコロナ前ほどの来店数はないですが、高級品などブランド品の購入率は以前より高くなっています。

【お問合せ先】

株式会社フィールドサーブジャパン 営業企画室 広報 岩村 広一朗(イワムラ コウイチロウ)

TEL 03-6665-8686 FAX:03-6665-8688 E-mail iwamura@field-serve.com

調査結果

- ・中国団体旅行解禁後の中国人訪日観光客は、爆発的ではないが回復傾向がみられています。
- ・コロナ以前は価格に関わらず買い物をする傾向がみられたが、ブランド品やラグジュアリーアイテムなどの高額商品をしっかりと品定めをしてから買う堅実な買い方にシフトチェンジしています。人民元も円安傾向にあるので今後もこの状況が続くと思われます。
- ・販売の現場では、中国語が話せる販売スタッフがいない店舗も多いが、1名でもいた方が良いと考えている販売員が大多数でした。オーバーツーリズムが叫ばれる観光業に限らず、小売販売業の販売スタッフ不足によるオーバーショッピングが懸念される結果となりました。
- ・福島第一原発処理水問題で、団体旅行のキャンセルがあるが、販売スタッフ不足は顕著で今後も中国インバウンドに対応できスタッフの確保は続けていく必要があります。
- ・人手不足を不安視するコメントも多く、企業側は人員配置や採用を強化する必要があると思われます。
- ・“国慶節”後も日本国内の年末商戦、年明けの中国の大型連休“春節”(2024年2月8日-2月14日)と、中国インバウンド増加が見込まれるイベントが多くあります。中国語通訳可能なスタッフの確保と日本人含めた店舗人員の充実を、販売の現場が求めている結果となりました。

【お問合せ先】

株式会社フィールドサーブジャパン 営業企画室 広報 岩村 広一朗(イワムラ コウイチロウ)

TEL 03-6665-8686 FAX:03-6665-8688 E-mail iwamura@field-serve.com

会社紹介



株式会社フィールドサーブジャパンは、今期 19 期目を迎える総合人材サービス会社です。

当社では、家電量販店やアパレルショップ、高級ブランドショップなど、小売販売店向けに中国インバウンド対応可能な中国語通訳販売スタッフの派遣を強みとしております。接客販売員の派遣に特化した派遣会社として創業しましたが、現在は中国語通訳販売スタッフの派遣、通訳翻訳、カスタマーサポート(コールセンター)、営業ラウンダーなど、業界業種問わず人財派遣をしています。

インバウンド需要の回復傾向を受け、インバウンド小売市場の復活を力強く支援するリーディングカンパニーを目指しています。

< 会社概要 >

- ・会社名：株式会社フィールドサーブジャパン
- ・設立日：2005年2月
- ・資本金：3,000万円
- ・代表取締役社長：渡辺 貢
- ・所在地：東京本社 東京都港区芝浦 3-9-1 芝浦ルネサイトタワー 9F
大阪支店 大阪府大阪市中央区南船場 2-12-10 ダイゼンビル 8F
名古屋支店 愛知県みよし市三好丘桜 3-10-5
- ・一般労働者派遣事業 (派 13-300809)
- ・職業紹介事業 (13-ユ-300611)
- ・外国語通訳派遣事業
- ・業務委託事業
- ・紹介予定派遣
- ・人材育成事業
- ・URL：<https://field-serve.jp/>



【お問合せ先】

株式会社フィールドサーブジャパン 営業企画室 広報 岩村 広一郎(イワムラ コウイチロウ)

TEL 03-6665-8686 FAX:03-6665-8688 E-mail iwamura@field-serve.com