



## インバウンド対策には決済機器の導入が不可欠

ルミーズ株式会社 東京オフィス室長 佐藤 貴紀

### 訪日客の持つ決済手段に 対応しないことによる機会損失

訪日客の不満の一つに「クレジットカードやデビットカードが使えないため、現金（日本円）を調達しなければならないが、ATM や両替は不便」という項目が挙げられています。

私は多くの地域の方とインバウンドについてお話をさせて頂く機会が多く、しばしば訪日客は確かに増えたが、思ったほどお金が落ちないといった事を耳にします。

一方、とある中国からの訪日客がスキー場に赴いた際、夕食を取ろうと外出したところ、アリペイ (Alipay (後述)) で支払える店舗が全く無く、現金の残高を気にしながら食事をしたという話を聞きました。現金は調達が難しい事もあり、必要最低限の場面でしか使用しないとの事。結局、現地ではお土産も買わず、空港でアリペイ (Alipay) を使いお土産を購入して帰国したそうです。

これはすなわち、受け入れ側は訪日客が利用したい決済手段を持たず、訪日客のニーズにできていないばかりか、決済手段を持っていれば売ることができ買ってもらえただろう販売機会を失っていることを意味します。

### 訪日客の出身国毎に異なる決済手段

クレジットカードやデビットカードは、世界共通の決済インフラであり、それらを利用できる環境はもはや必須となっています。中国の銀聯カードは13億人以上が利用していると言われています。

最近急速に普及しているのが、スマートフォンを決済機器にかざして行われるQRコード決済です。中国ではアリペイ (Alipay) やウィチャットペイ (Wechat Pay) によるQRコード決済がそれぞれ3億人以上に利用されています。

このほか、オーストラリアやイギリスではVisaやMasterカードによる非接触決済 (PayPass や pay-Wave) が主流になっています。

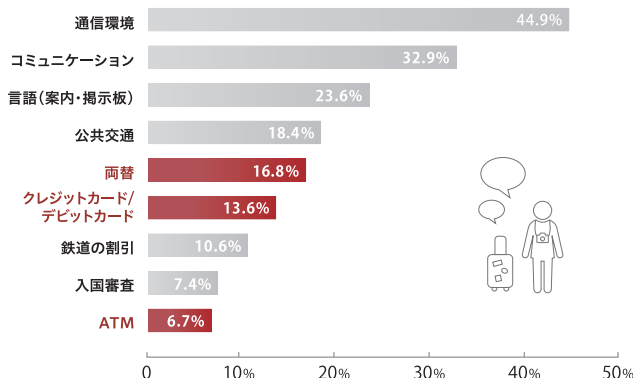
このようにさまざまな決済手段がありますが、それぞれの国において多く利用される決済手段は異なり、ターゲットと



決済機器 (端末) のイメージ写真

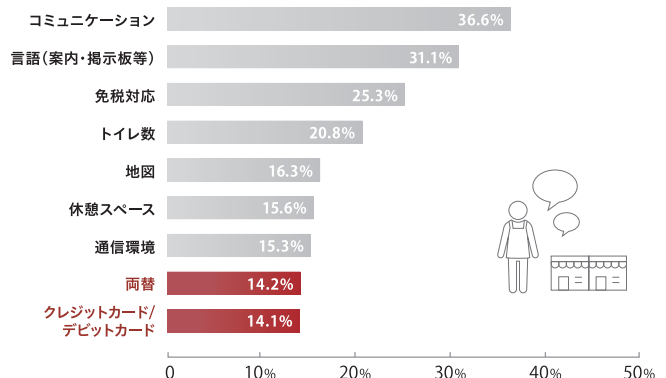
### 訪日外国人旅行者が抱く不満

出展: 訪日外国人アンケート (観光庁)



### 商店街側が予想している 外国人観光客が抱いているであろう不満

出展: 商店街インバウンド実態調査報告書 (経済産業省)



する訪日客にあわせた決済インフラを構築する事が重要です。訪日客が日本円の現金で多額の支払いをすることはまずないと考えておくべきです。

また、決済端末を導入した際、アクセプタンスマーク（ブランドのロゴ）を店頭に掲げるのを怠ると、外部からはそのお店で決済ができることがわからないことから、効果は全く上がりませんので注意が必要です。

なお、弊社では、全国約5千のお客様に決済端末を提供しています。訪日客向けの決済端末については、スマートフォンが利用できる環境があれば導入できますので、お気軽にご相談ください（参照先弊社HP：<http://paw.remise.jp/>）

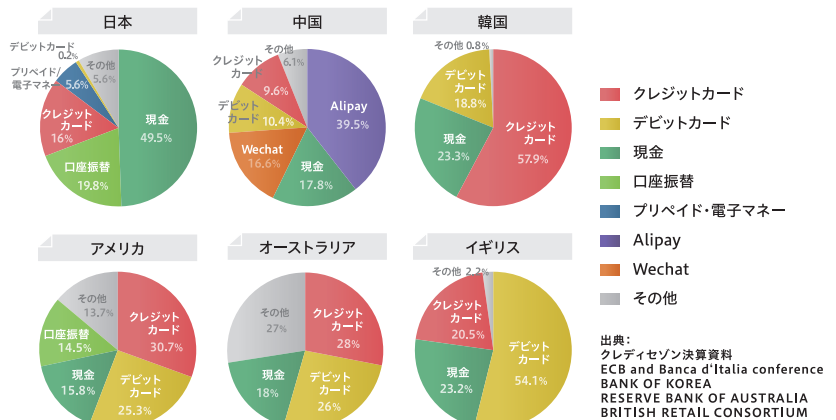
## 観光立国としてあるべき姿

最近では、東京・大阪・京都といったいわゆるゴールデンルートだけでなく、そのほかの地域に行ってみようという訪日客の関心が高まっています。しかしながら、どのような場所であっても、訪日客の持つ決済手段に対応しなければ、お金を落としてもらえません。

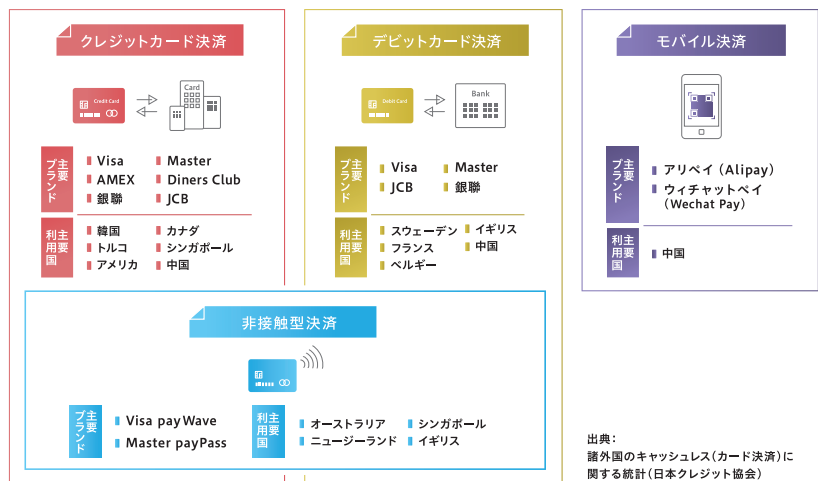
また、今日ではSNSや旅行系口コミサイトにより、旅先の情報は瞬時に拡散されます。それは、必ずしも旅先の良さだけでなく、不便さや不満も拡散されます。決済ができない、すなわち、支払いができないことは、物やサービスを購入して楽しむことができないことに直結します。

訪日客へのおもてなしやインバウンド対策としてまず取り組むべきことは、お金の支払いが生じる場所、すなわち、訪日客をターゲットとする飲食店・レストラン、お土産物店、宿泊施設、観光施設、バス・タクシー・鉄道などにおいて、訪日客に対応した決済手段を導入することではないでしょうか。

## 国別決済比率



## 決済手段と主要ブランド名称



## 訪日外国人が訪日前に最も楽しみにしていたこと (2015)

出展：訪日外国人消費動向調査(観光庁)

これらの項目に訪日外国人観光客が求める決済手段が導入されていることが「おもてなし」につながります。

