

中国近況説明会続編 ～中国人観光客を迎えるポイント～

前号掲載した蔡 徳榮嘱託による近況説明会の中で、蔡嘱託が「これから大都市観光に飽き、地方都市を訪れる中国人が増えることから、日本国内においても中国人消費者をターゲットとしたマーケティングと販売戦略が重要となってくる」と指摘したのをお伝えしました。

今回はその点について蔡嘱託に、来日の際、日本のお店で感じた不満から、より多くの中国人観光客を迎える改善策をまとめていただきました。

円安と外国人向け免税政策の影響で、中国人による日本での消費規模も益々伸びています。

とはいえ、日本全体が中国人観光客への対応に慣れているわけではありません。東京・大阪などの大都市と地方都市では、サービスやインフラの面で大きな差が発生しています。

そこで今回は、大都市で実施されている中国人向けサービスや、今後広島においても導入・改善して頂ければと感じたポイントを私見に基づきご紹介させていただきます。

①無料Wi-Fi整備

現在、中国では殆どがスマートフォンユーザーです。そこで最近ではWi-Fiの有無が誘致と消費の明暗を分けるほど重要となっています。最近では電話やショートメッセージでの通信が減り、無料通信アプリ「微信」による連絡や情報共有が圧倒的に増えています。筆者も毎回日本に行く際には、周囲から多くの買い物を頼まれるので、日本で買い物をしている時に商品の種類や値段を微信で確認します。更に、微信には、アップした写真やコメントが友人知人に発信される機能があり、口コミのPR効果もあります。

このように、中国人にとってWi-Fiは、連絡・情報収集・情報発信するための必須条件であり、彼らを誘致する上で、必ず整備しておかなければなりません。

②中国人観光客を迎える意識の大切さ (笑顔・言葉)

大都市の百貨店や大手家電量販店では、中国語を話せる店員もいますが話せない店員でも、筆者が中国人だと分るとすぐに「ニーハオ」と声をかけてくれます。一方、地方では、外国人と見ると、やや後ずさり。どう対応してよいのか分らず焦る気持ちも分りますが、まずは笑顔で対応しましょう。

中国語は次の3つさえ覚えれば大丈夫です。「ニーハオ(こんにちは)」、「シェシェ(ありがとう)」、「バイバイ(さようなら)」。これらを笑顔で話しかけて歓迎ムードを伝えれば、中国人も安心して買い物をする気持ちになります。

③存分に買い物してもらえするための対応準備: 銀聯カードと免税への対応

中国人はほぼ「銀聯カード」と呼ばれるデビットカード或いはクレジットカードを持っています。旧正月のあった2月、その取引額は約600億円と前年同3.5倍に伸びてい

ます。つまり、銀聯カードの使用の可否が中国人買い物客の誘致に直接関わってくるのです。大都市では、銀聯カードが使用できるだけでなく、現金払いに比べ一定率(大阪・京都:5%)の割引を提供するなど特典を付与しているところもありました。

昨年10月から免税対象商品の拡大により、百貨店や家電量販店だけではなく、ドラッグストアや大手アパレルのフラッグショップ(旗艦店)などで免税対応を開始するところが増えました。免税対応そのものも重要ですが、その対応を迅速且つ便宜的に行うことも重要です。

先日、筆者が広島の家電量販店に髭剃りを買に行った際、中国の電圧に対応していない商品を勧められた上、こちらから免税購入だと伝えてやっと免税手続きをしてもらいました。免税手続きには40分ほどかかった挙句、免税分が日本円現金で払い戻される(大阪など大都市では、免税分をそのまま控除する)ということで、帰国直前だったので、払い戻されたお釣りのやり場に困ってしまいました。観光客は限られた時間の中で買い物をしていることに考慮しておく必要があります。

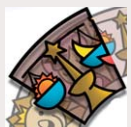
④中国人の心を掴む工夫

中国人が日本で買いたいものというのは、日本製の日本ブランドです。中国製日本ブランド商品は中国にも数多くあります。そして、「一番」・「人気」・「限定」という表現も大好きです。売り場における商品の紹介や商品パッケージにこのようなキャッチコピーがあれば、何を買うか悩んでいる中国人にとっても選びやすくなります。

筆者の経験上、一般的な中国人観光客が買い物に費やせる時間は1日です。この限られた時間の中で、百貨店・家電量販店・スーパー・コンビニと、出来ればショッピングモールに行こうと考えています。そのため、これらの場所を効率的に回るためのサービス案内や交通手段の確保が必要です。

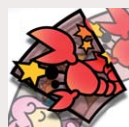
目下、観光客の大半が東京・大阪・京都に集中しているものの、次は地方都市に行きたい、日本らしい文化を体験したい、と思う人が増えています。個人旅行人気もあって、ここ数年の間に、日本の地方都市を旅行する中国人観光客は劇的に増加するでしょう。数ある地方都市の中で選ばれるためには、現在の大都市に学び、早期に彼らを受け入れるためのサービスやインフラを整え準備することが重要です。

以上のことが、中国人観光客誘致する際に幾許かの参考に供すれば幸いです。



天秤座生まれ 9月23日～10月23日

あなた自身の道を探るために、
大勢の人から意見を聞いてみて。



蠍 座生まれ 10月24日～11月22日

決断するのは、もう少し待って！
もっと情報を集めよう。