



決済の「今」を調べてみた！

キャッシュレスと インバウンドって どうなっている？

2023年 加盟店総合調査



株式会社 ジェーシービー

アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc.



目次

■ 調査概要	03
■ 調査設計	04
■ 調査結果	
1. 各キャッシュレス決済手段の導入推移と使って欲しい決済手段	05
2. キャッシュレス決済導入効果	06
【参考】生活費に占めるクレジットカードの利用割合	07
3. 5大都市圏別訪日外国人の店舗利用者数が増えたと実感している割合	08
4. 訪日外国人のクレジットカード決済の利用増加実感度	09
5. 店舗内でよく耳にするお客様の言語	10
6. 訪日外国人のお客様とのコミュニケーションで困ること	11
7. 訪日外国人のお客様対応に有効だと感じているサポートツール	12
8. 訪日外国人のお客様対応に有効だと感じているサポートツール（業種別）	13
■ JCB / アメリカン・エキスプレスからのメッセージと 加盟店応援サイトのご案内	14



調査概要

はじめに

JCB とアメリカン・エクスプレスはパートナー関係であり
共に加盟店様の事業応援活動に取り組んでいます。
その一環として、加盟店様のニーズを理解するため、共同で調査を実施いたしました。

今回は、キャッシュレス決済導入店舗（以下「店舗」という）を対象に
クレジットカードの取り扱い実態や利用状況などを聞き取りいたしました。
また、3年ぶりに訪日外国人によるインバウンド市場の活況が期待されている中で、
店舗目線からのインバウンドの実態もまとめております。

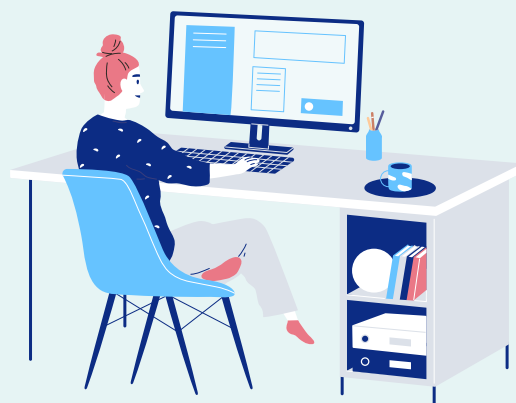
調査結果まとめ

- ① **キャッシュレス決済の導入効果は、「会計時の効率」が最多の回答**
キャッシュレス決済を取り扱うことは、お客様と店舗の会計負担軽減に有効
- ② **訪日外国人の増加に伴い、
8割以上の店舗がクレジットカード決済の利用増加を実感**
インバウンド需要の取り込みには、クレジットカード決済の導入が効果的
- ③ **訪日外国人のお客様との困りごとは、オーダーや会計時での“言葉の壁”**
可視化に優れた「多言語ステッカー」などのツールが有効



調査設計

- 実査時期：2023年9月
- 調査方法：インターネット調査
- 調査地域：全国
- 調査対象：キャッシュレス決済導入店舗
(JCB加盟店・非加盟店含む)



- ・集計方法：ウエイトバック集計※
- ・当報告書における表示内容：当調査では、本年度(2023年度)の調査結果を中心に2022年度との比較を含めて作成しております。

14 区分に業種分け ジェーシービー加盟店の構成比にウエイトバック集計

トータル回収数：1,442s 各セグメントサンプル数：103s

- | | |
|------------------------------|-----------------------|
| ■ 飲食業 (居酒屋・バー) | ■ 物販業 (衣料・身装用品販売) |
| ■ 飲食業 (喫茶店、カフェ・レストラン) | ■ 物販業 (趣味・娯楽、スポーツ用品) |
| ■ 理美容業 | ■ 物販業 (自動車ディーラー) |
| ■ 医療・教育業 | ■ 物販業 (家庭用品、ドラッグストア等) |
| ■ 公共サービス (電気・ガス・電話・インターネット等) | ■ 物販業 (家電・家具) |
| ■ 宿泊・旅行業 (ホテル・旅館、旅行代理店等) | ■ 総合小売業 (百貨店、総合スーパー) |
| ■ 運輸業 (鉄道・バス・航空・船舶等) | ■ 物販業 (食品スーパー、食料品) |



and others....

※ ウエイトバック集計とは回収したサンプルを特定の母集団 (※) のボリュームに換算して集計を行う方法
※ 母集団：2023年8月時点のJCB加盟店の構成比を利用

1

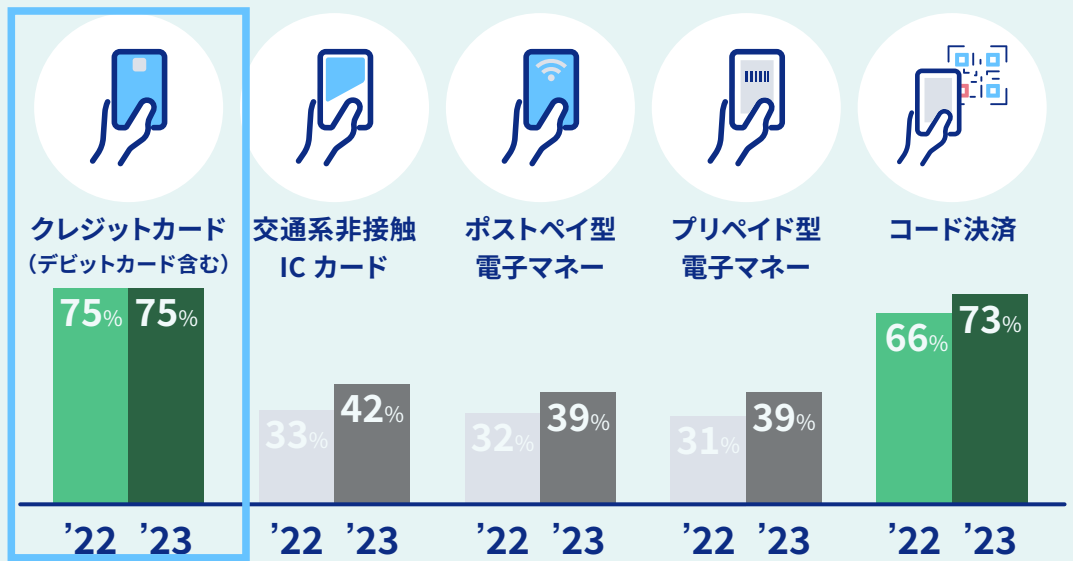
各キャッシュレス決済 手段の導入推移と使って欲しい 決済手段



対面販売を行う店舗の7割以上が、決済にクレジットカード（デビットカード含む）が使われていると回答。また、使って欲しい決済手段は、22年度に比べ、キャッシュレス決済全般が現金と同水準まで上昇。特にクレジットカード（デビットカード含む）の増加率が高い。

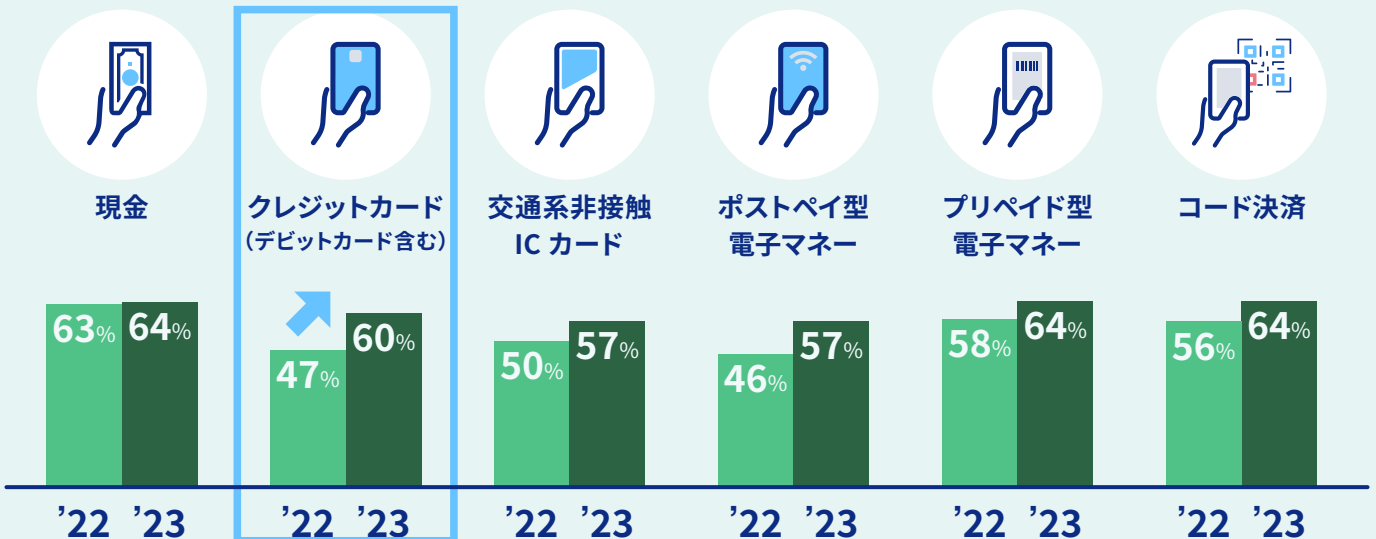
決済方法 (対面販売)

※質問は複数回答形式



店舗が使って欲しい決済手段

※質問は単一回答形式



ポストペイ型電子マネー：使った分を後でまとめて支払う電子マネー
プリペイド型電子マネー：事前に現金をチャージして使う電子マネー

2

キャッシュレス決済 導入効果



▶ キャッシュレス決済の導入で会計業務の簡素化を実現することができ、実際に従業員負担も減少。更にはお客様単価の上昇も実感。

キャッシュレス決済の導入効果

※質問は複数回答形式

お客様の支払いが
スムーズになった **47%**

店舗の
会計負担が **32%**
減った

お客様
単価が **30%**
上がった

お客様数が増えた **28%**

現金の管理が減り
業務負担が減った **28%**

支払い手段が
少ないことによる
クレームが減った **16%**



【参考】生活費に占めるクレジットカードの利用割合

(JCBの2022年度版クレジットカードに関する総合調査※より抜粋)

▶ 生活費を占めるクレジットカードの利用割合は4割を超え、増加傾向。
▶ クレジットカード保有者の方が非保有者に比べ、月平均の生活費が高い。

クレジットカードの利用割合平均

生活費に占める **42%**

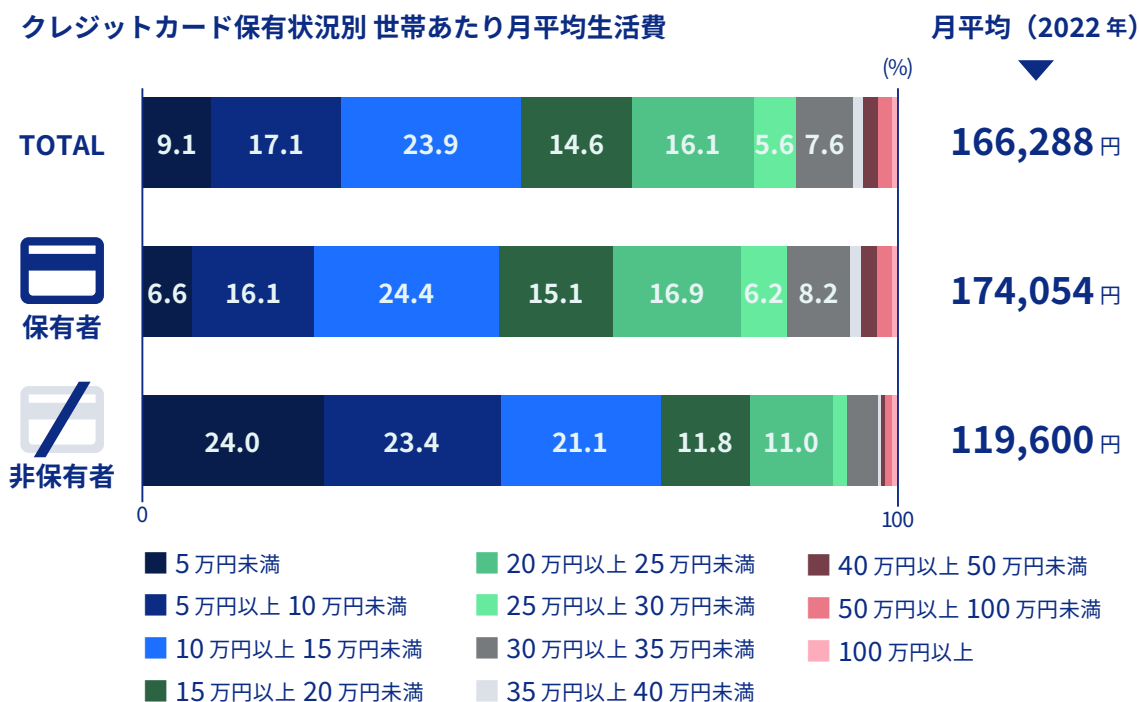
※ 各世帯ごとの利用割合を平均した算出方法の場合

クレジットカード
保有者の世帯あたり
月平均生活費 **17.4万円**

うち
クレジットカードの
月平均利用額 **7.3万円**



クレジットカード保有状況別 世帯あたり月平均生活費



※クレジットカードに関する総合調査 2022年度版 https://www.global.jcb/ja/press/news_file/file/230315_01.pdf

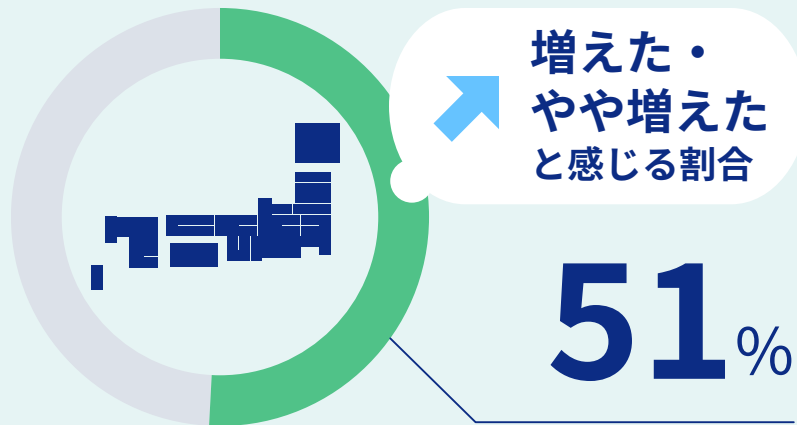
3

5大都市圏別 訪日外国人の店舗利用者数が増えたと実感している割合

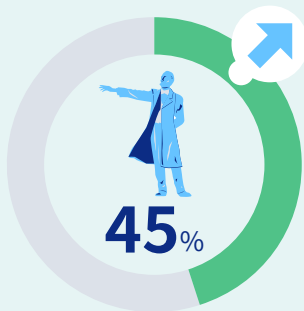


▶ 5大都市圏で大半の店舗が
訪日外国人の店舗利用者数の増加を実感。

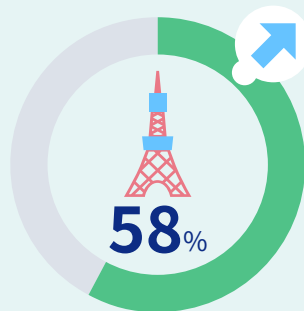
TOTAL (全国)



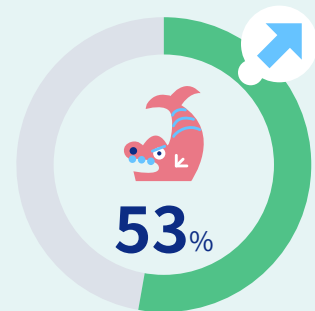
5大都市圏別



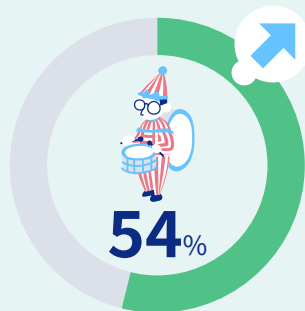
北海道



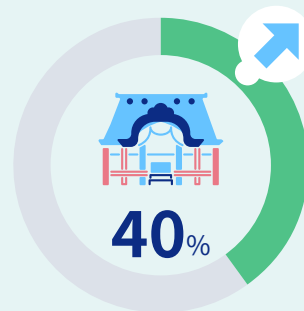
東京



愛知



大阪



福岡

4

訪日外国人の クレジットカード決済の 利用増加実感度



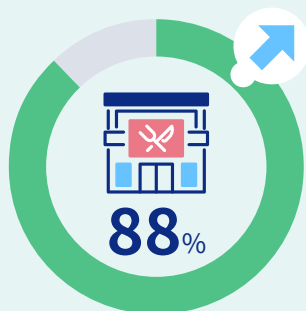
▶ 8割以上が、訪日外国人の増加に伴い
クレジットカード決済の利用増加を実感。

TOTAL (全業種)

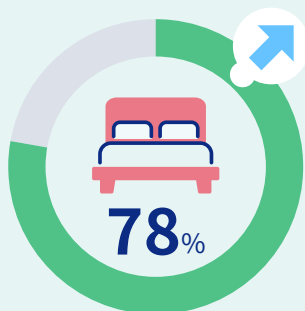


業種別

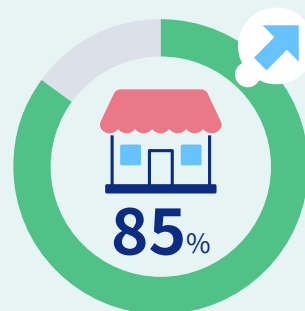
店頭での対面販売割合の高い業種の中で、売り上げ規模の大きい業種を選定して抜粋
※但し、物販業（自動車ディーラー）を除く



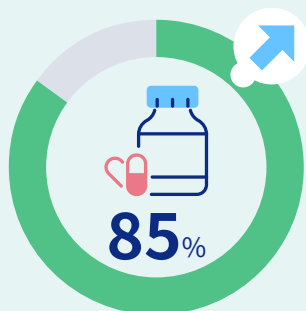
飲食店



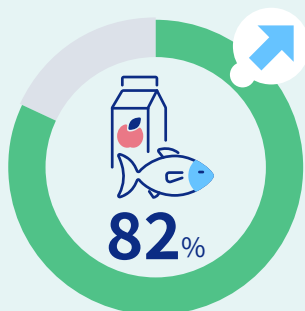
宿泊・旅行業



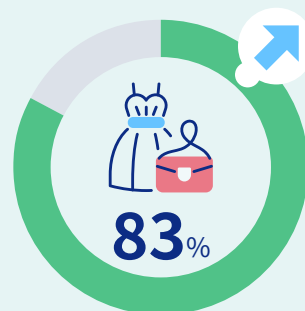
百貨店・総合スーパー



家庭用品
ドラッグストア



食品スーパー
食料品



衣料
身装用品販売

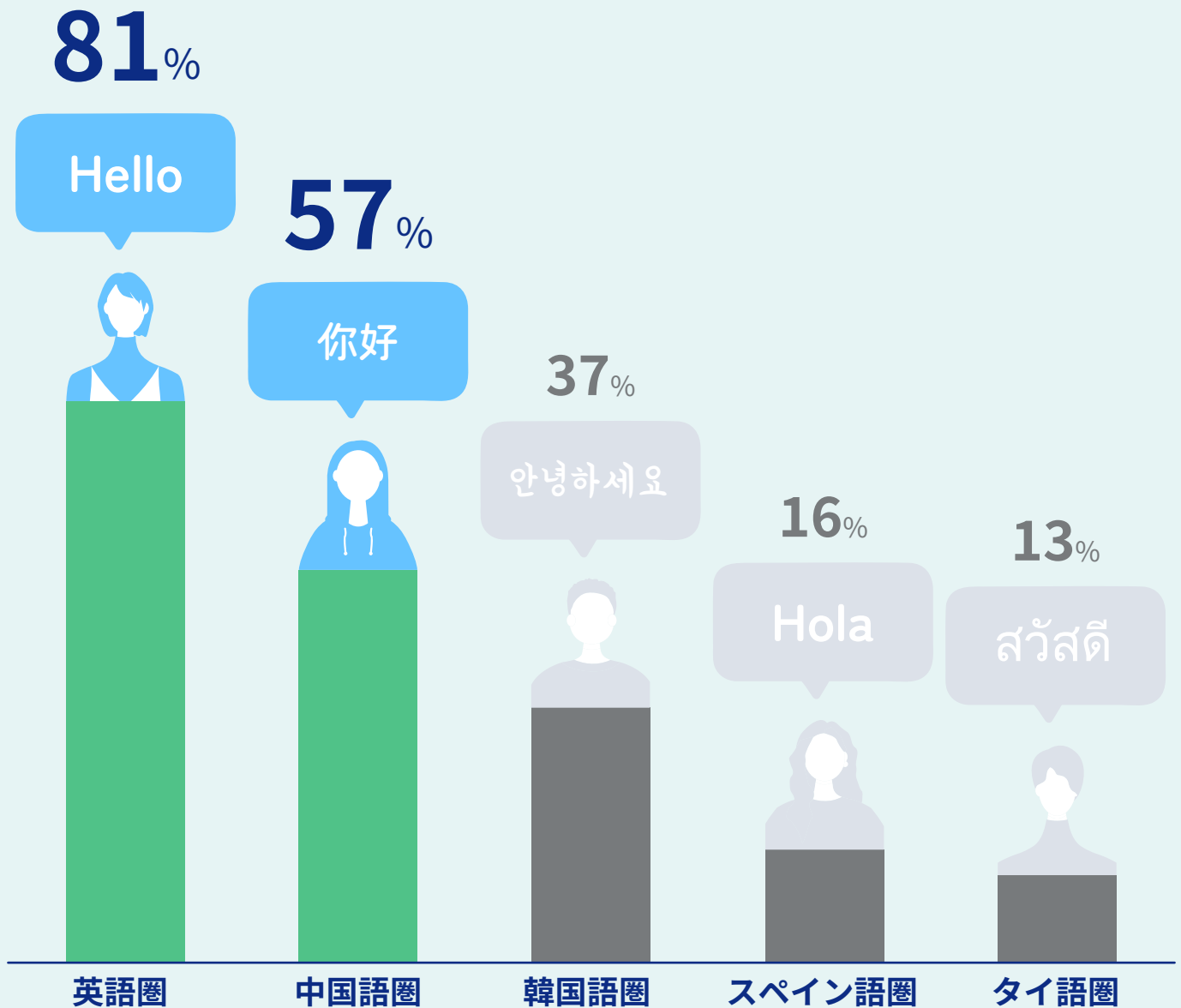
JCB カードは海外でも 3,500 万枚以上発行しており、例えば台湾から訪日される方の 4 人に 1 人は JCB 会員です。
※JNTO 公表の訪日外客統計から推定

5

店舗内でよく耳にする お客様の言語



▶ 英語圏の訪日外国人が最も多く約8割。
次いで、中国語圏の訪日外国人で約6割。 ※質問は複数回答形式



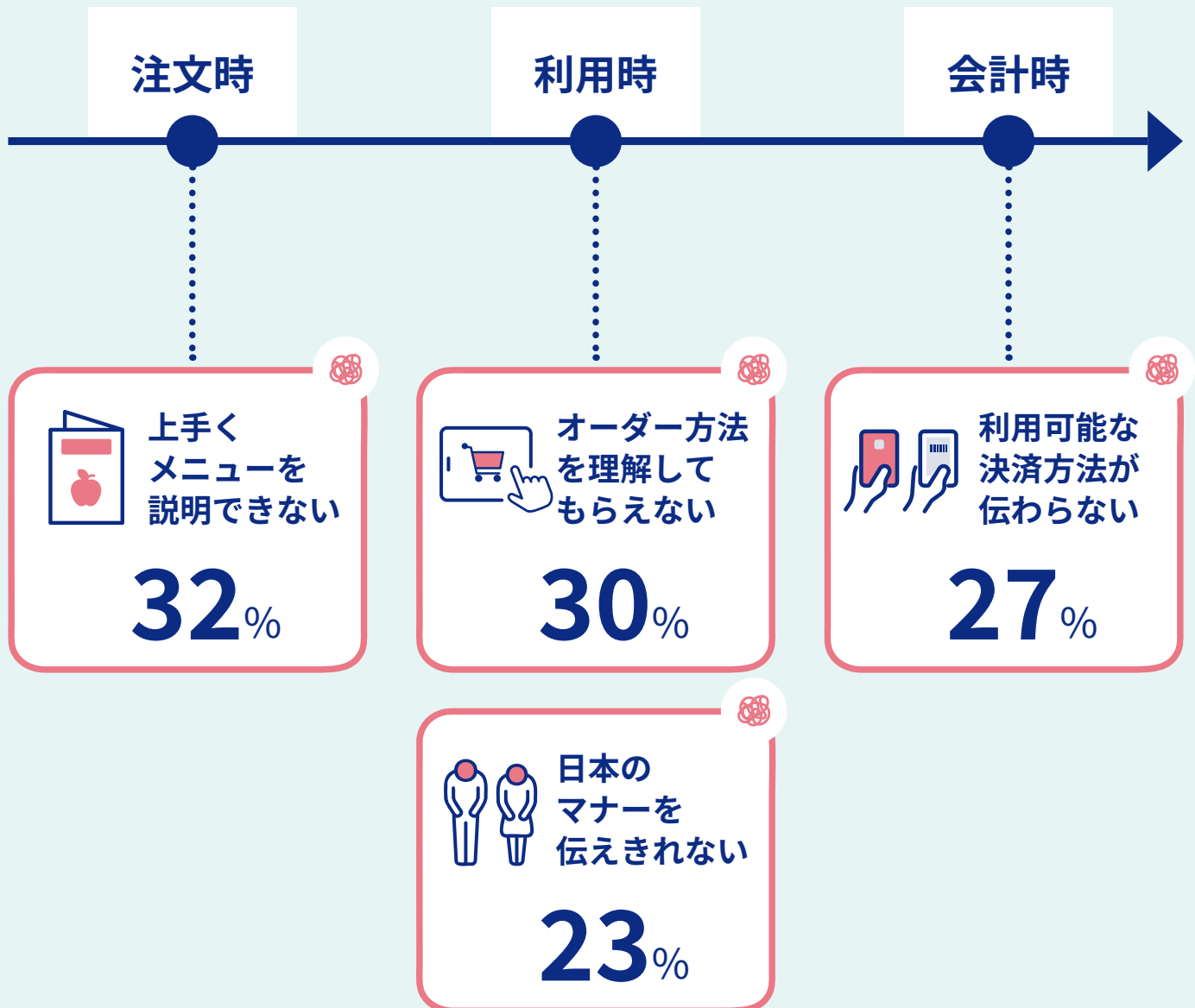
6

訪日外国人のお客様との コミュニケーションで 困ること



▶ 共通して“言葉の壁”がネックに。
その上で、オーダーや会計方法に対するの困りごとが多数。

※質問は複数回答形式



7 訪日外国人のお客様対応に有効だと感じているサポートツール



▶ 可視化に優れた「多言語ステッカー」やコミュニケーションの補助として「接客フレーズ」などのツールに高い需要。 ※質問は複数回答形式

こんなサポートツールが欲しい



多言語ステッカー
47%



接客フレーズ(英語)
40%



翻訳ツール
39%



利用可能な
決済方法が
伝わる



上手く
オーダー方法・
メニューを
説明できる



日本の
マナーを
伝えられる

多言語ステッカー：多言語で支払い方法などが記載されているステッカー

接客フレーズ：接客によく使う外国語のフレーズがまとめられているシート

翻訳ツール：小型翻訳機やスマホアプリなど、ある言語を別の言語に翻訳する専用のツール

8

訪日外国人のお客様対応に有効だと感じているサポートツール（業種別）






どの業種でも、「多言語ステッカー」や「接客フレーズ集（英語）」が必要。 ※質問は複数回答形式

業種別：こんなサポートツールが欲しい

店頭での対面販売割合の高い業種の中で、売り上げ規模の大きい業種を選定して抜粋 ※但し、物販業（自動車ディーラー）を除く




飲食店

- 1 多言語ステッカー  59%
- 2 接客フレーズ集（英語）  56%
- 3 翻訳ツール  51%





宿泊・旅行業

- 1 多言語ステッカー  48%
- 2 翻訳ツール  39%
- 3 接客フレーズ集（英）  37%



百貨店・総合スーパー

- 1 多言語ステッカー  49%
- 2 接客フレーズ集（英）  45%
- 3 翻訳ツール  37%



家庭用品・ドラッグストア

- 1 翻訳ツール  52%
- 2 接客フレーズ集（英）  49%
- 3 多言語ステッカー  45%






食品スーパー・食料品

- 1 多言語ステッカー  52%
- 2 接客フレーズ集（英）  36%
- 3 翻訳ツール  30%



衣料・身装用品販売

- 1 翻訳ツール  42%
- 2 多言語ステッカー  39%
- 3 接客フレーズ集（英以外）  35%

JCB / アメリカン・エクスプレスからのメッセージと 加盟店応援サイトのご案内

JCB とアメリカン・エクスプレスは 共同で加盟店様を応援しています

お客様のいつもの支払い手段が安心して使えることは、「おもてなし」の一つと我々は考えます。現在、JCB とアメリカン・エクスプレスでは「訪日外国人に対応した多言語ステッカー」や「ロゴ入り伝票ホルダー」など加盟店様からのおもてなしを伝えるビジネス応援グッズを提供し、加盟店様のビジネスを応援しています。



詳しくはこちら

■ JCB

「JCB 加盟店 Oh!EN サイト」

<https://www.jcb.co.jp/promotion/acq/mep/index.html>



■ アメリカン・エクスプレス

「アメリカン・エクスプレス 加盟店向けサイト」

<https://www.americanexpress.com/ja-jp/business/merchant/welcome-acceptance/>

