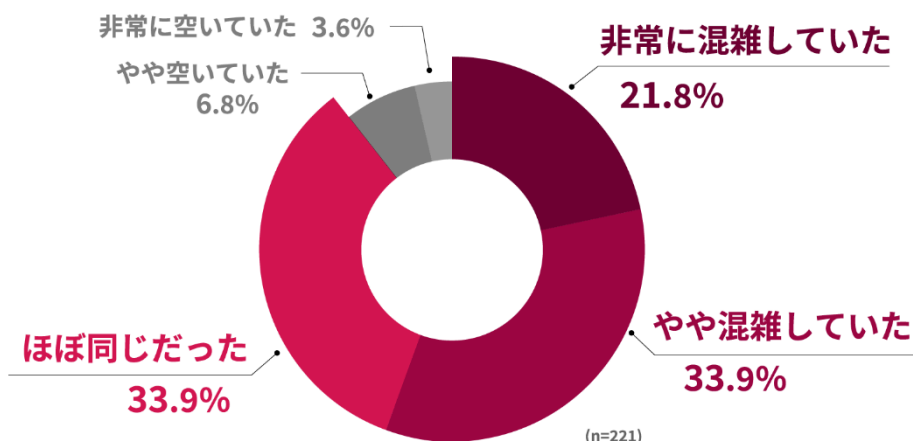


インバウンドで活況な都市の免税店の過半数が、2025年の春節期間中は前年よりも混雑したと感じている！株式会社Pie Systems Japanが「2025年春節期間の免税店実態調査」を実施！

## 2025年春節期間中の店舗の混雑度について、 前年と比べてどう感じましたか。



調査期間：2025/2/25-2025/2/27・調査方法：インターネット調査・調査人数：221名  
調査対象：インバウンドで活況な都市（東京都・大阪府・京都府・福岡県）の免税店に1年以上勤めている方（20代～50代男女）  
モニター提供元：RCリサーチデータ



株式会社Pie Systems Japan（本社：東京都中央区、CEO：水野 博商）は、本社であるPie Systems Inc.（本社：カリフォルニア州、CEO：Sunny Long）の日本法人です。今回、同社が運営する免税手続きアプリ「PIE VAT」は、インバウンドで活況な都市（東京都・大阪府・京都府・福岡県）の免税店に1年以上勤めている方を対象に「2025年春節期間の免税店実態調査」を実施しました。この調査結果から、2025年の春節期間中の免税店の状況等が明らかになりました。

### <背景>

近年、日本のインバウンド市場は大きな回復傾向にあります。特に2025年の春節は、円安の影響も相まって、多くの訪日観光客が日本各地の免税店を訪れ、ショッピングを楽しむ姿が見られました。春節期間中、免税対応を行う店舗では、対応業務の増加や多様化する訪日客のニーズに向き合う必要があり、現場のスタッフにとっては繁忙期ならではの課題も浮かび上がったものと考えられます。そこで「PIE VAT」は、春節後の現場のリアルな声を明らかにするため、インバウンドで活況な都市の免税店に1年以上勤めている方を対象に、「2025年春節期間の免税店実態調査」を実施しました。

### <調査サマリー>

- ・インバウンドで活況な都市の免税店に勤める人の過半数が、2025年の春節期間中は前年よりも混雑したと感じている
- ・約4割の人は、2025年の春節期間中の免税手続きの業務の負担感を前年よりも大きく感じた
- ・2025年春節期間中、免税手続きで最も負担に感じたことは「必要書類のチェックや処理」
- ・2025年春節期間中、訪日観光客への対応で最も負担に感じたことは「免税ルールの説明」
- ・2025年の春節に向けて、何らかの免税手続きに関する準備や対策を行った免税店は約4割
- ・2025年の春節に向けて、インバウンドで活況な都市の免税店が行った主な対策や準備は、「訪日観光客向けの案内表示の強化」「免税専用レジカウンターを設置」「スタッフの増員や人員配置の変更」

<調査概要>

調査期間: 2025年2月25日～2025年2月27日

調査方法: インターネット調査

調査対象: インバウンドで活況な都市(東京都・大阪府・京都府・福岡県)の免税店に1年以上勤めている方(20代～50代の男女)

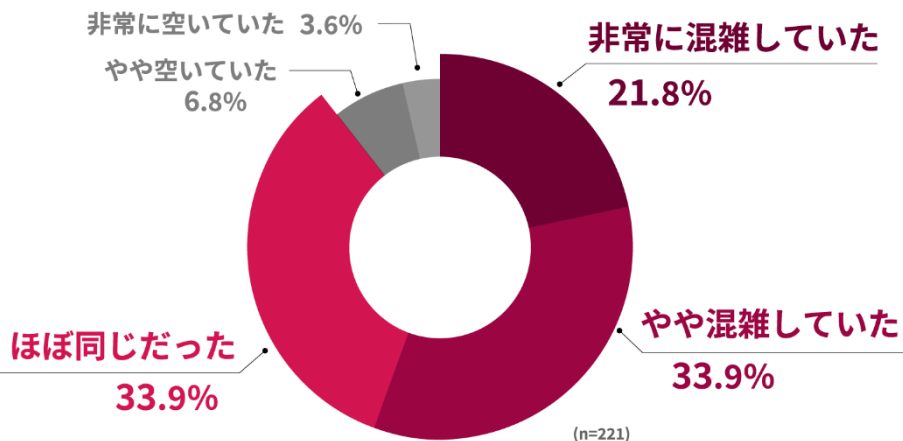
調査人数: 221名

モニター提供元: RCリサーチデータ

インバウンドで活況な都市の免税店に勤める人の過半数が、2025年の春節期間中は前年よりも混雑したと感じている

まず、「2025年春節期間中の店舗の混雑度について、前年と比べてどう感じたか」を尋ねる設問への回答では、1位が同率で「やや混雑していた」と「ほぼ同じだった」で33.9%、3位が「非常に混雑していた」で21.8%という結果になりました。「やや混雑していた」と「非常に混雑していた」という回答を合計すると回答率55%を超える結果となり、インバウンドで活況な都市の免税店に勤める人の過半数が、2025年の春節期間中は前年よりも混雑したと感じていることがわかりました。

2025年春節期間中の店舗の混雑度について、  
前年と比べてどう感じましたか。



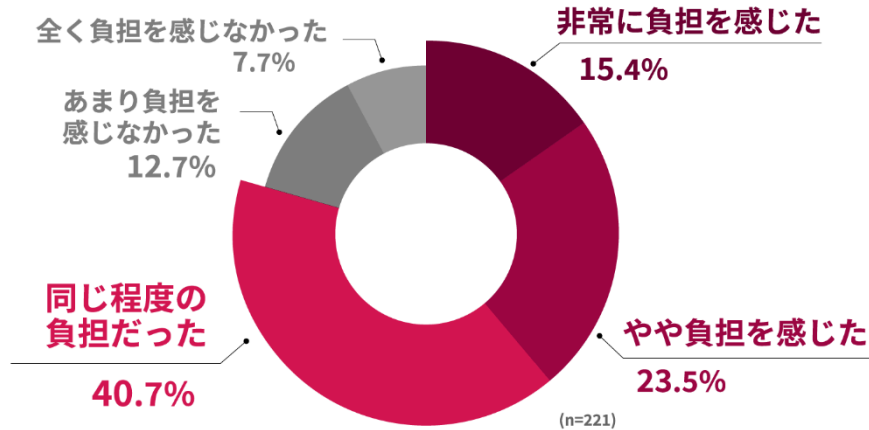
調査期間: 2025/2/25-2025/2/27・調査方法: インターネット調査・調査人数: 221名  
調査対象: インバウンドで活況な都市(東京都・大阪府・京都府・福岡県)の免税店に1年以上勤めている方(20代～50代男女)  
モニター提供元: RCリサーチデータ



約4割の人は、2025年の春節期間中の免税手続きの業務の負担感を前年よりも大きく感じた

次に、「2025年春節期間中の免税手続きについて、前年と比べて業務の負担感をどのように感じたか」を問う設問の回答では、1位が「同じ程度の負担だった」で40.7%、2位が「やや負担を感じた」が23.5%、3位が「非常に負担を感じた」で15.4%という結果になりました。同じ程度の負担だったという人も多いものの、2位と3位の回答を合計すると回答率約40%となり、約4割の人が、2025年の春節期間中の免税手続きの業務の負担感を前年よりも大きく感じたことが明らかになりました。

2025年春節期間中の免税手続きについて、  
前年と比べて業務の負担感をどのように感じましたか。

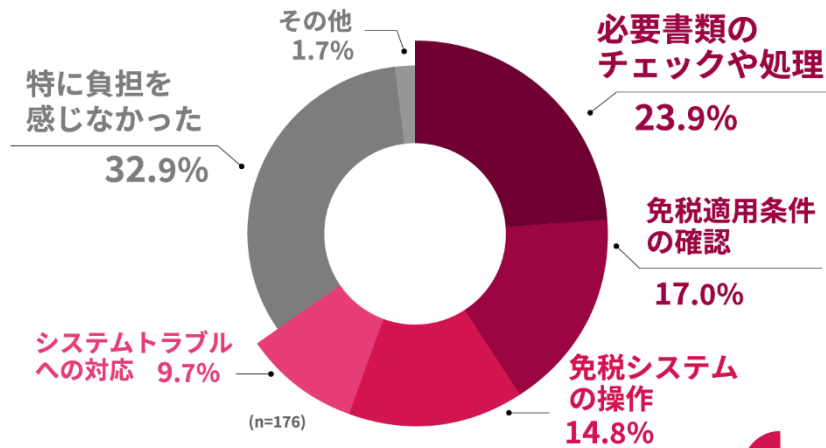


調査期間：2025/2/25-2025/2/27・調査方法：インターネット調査・調査人数：221名  
調査対象：インバウンドで活況な都市（東京都・大阪府・京都府・福岡県）の免税店に1年以上勤めている方（20代～50代男女）  
モニター提供元：RCリサーチデータ



**2025年春節期間中、免税手続きで最も負担に感じたことは「必要書類のチェックや処理」**  
続いて、2025年春節期間中の免税手続きの業務の負担感を前年と同じ程度かそれ以上に感じた  
と回答された方に「2025年春節期間中、免税手続きで最も負担に感じたことは何か」を尋ねる  
設問への回答では、1位が「特に負担を感じなかった」で32.9%、2位が「必要書類のチェックや処理」  
で23.9%、3位が「免税適用条件の確認」で17.0%という結果となりました。この結果から、特に  
負担を感じなかった人も多くいるものの、「必要書類のチェックや処理」を負担に感じた人が多  
かったことが判明しました。

## 2025年春節期間中、 免税手続きで最も負担に感じたことは何ですか。

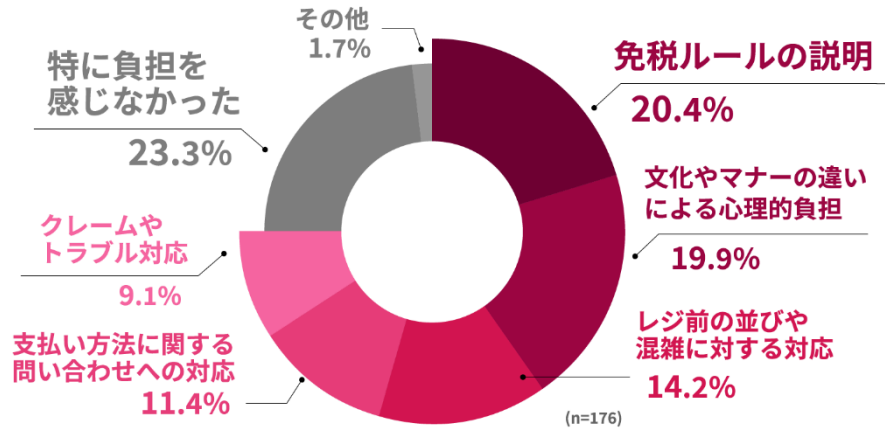


調査期間：2025/2/25-2025/2/27・調査方法：インターネット調査・調査人数：221名  
調査対象：インバウンドで活況な都市（東京都・大阪府・京都府・福岡県）の免税店に1年以上勤めている方（20代～50代男女）  
モニター提供元：RCリサーチデータ



**2025年春節期間中、訪日観光客への対応で最も負担に感じたことは「免税ルールの説明」**  
また、2025年春節期間中の免税手続きの業務の負担感を前年と同じ程度かそれ以上に感じたという回答された方に「2025年春節期間中、訪日観光客への対応で最も負担に感じたことは何か」を尋ねる設問の回答では、1位が「特に負担を感じなかった」で23.3%、2位が「免税ルールの説明」で20.4%という結果となりました。この設問でも特に負担を感じなかった人は多くいるものの、「免税ルールの説明」を負担に感じた人が多かったことが明らかになりました。

2025年春節期間中、  
訪日観光客への対応で最も負担に感じたことは何ですか。

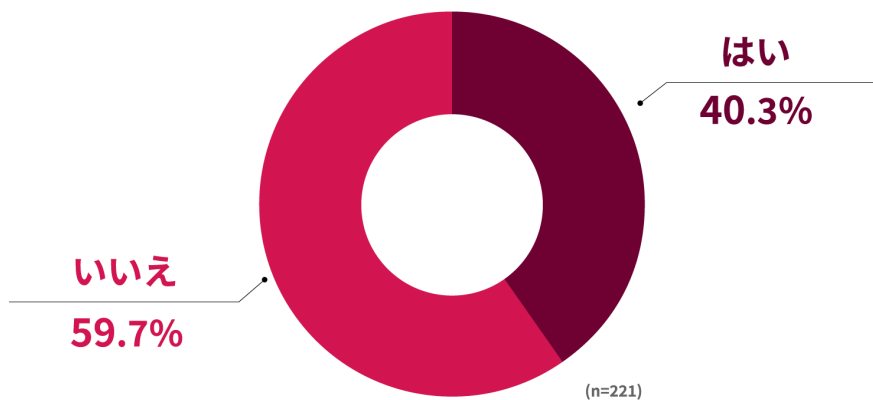


調査期間：2025/2/25-2025/2/27・調査方法：インターネット調査・調査人数：221名  
調査対象：インバウンドで活況な都市（東京都・大阪府・京都府・福岡県）の免税店に1年以上勤めている方（20代～50代男女）  
モニター提供元：RCリサーチデータ



2025年の春節に向けて、何らかの免税手続きに関する準備や対策を行った免税店は約4割次に「勤めている店舗で、2025年の春節に向けて何らかの免税手続きに関する対策や準備を行ったか」を問う設問への回答では、「いいえ」が59.7%、「はい」で40.3%という結果になりました。この結果から、2025年の春節に向けて何らかの免税手続きに関する準備や対策を行った免税店は約4割であることが明らかになりました。

あなたがお勤めの店舗は、2025年の春節に向けて  
何らかの免税手続きに関する対策や準備を行いましたか。



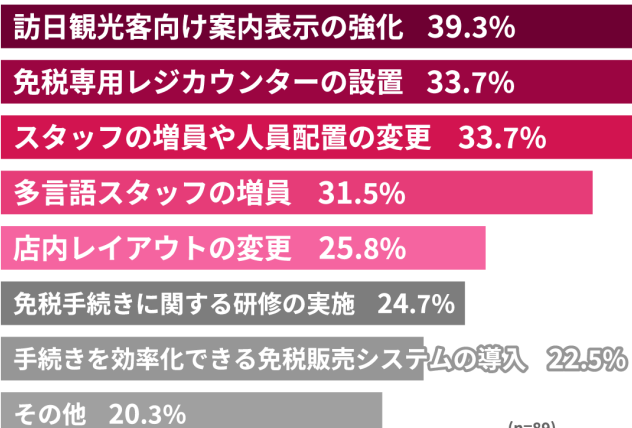
調査期間：2025/2/25-2025/2/27・調査方法：インターネット調査・調査人数：221名  
調査対象：インバウンドで活況な都市（東京都・大阪府・京都府・福岡県）の免税店に1年以上勤めている方（20代～50代男女）  
モニター提供元：RCリサーチデータ



2025年の春節に向けて、インバウンドで活況な都市の免税店が行った主な対策や準備は、「訪日観光客向けの案内表示の強化」「免税専用レジカウンターの設置」「スタッフの増員や人員配置の変更」

調査の最後、2025年の春節に向けて何らかの免税手続きに関する対策や準備を行ったと回答された方に「2025年の春節に向けて、お勤めの店舗が実施した対策や準備」を尋ねる設問への回答では、1位が「訪日観光客向け案内表示の強化」で39.3%、2位が同率で「免税レジカウンターの設置」と「スタッフの増員や人員配置の変更」で33.7%という結果になりました。また4位以降も回答率20%以上の回答が複数続く形となり、春節に向けた対策や準備は様々行われていた、ということがわかりました。

### 2025年の春節に向けて、あなたがお勤めの店舗が実施した対策や準備を教えてください。(複数選択可)



(n=89)

調査期間：2025/2/25-2025/2/27・調査方法：インターネット調査・調査人数：221名  
調査対象：インバウンドで活況な都市（東京都・大阪府・京都市・福岡県）の免税店に1年以上勤めている方（20代～50代男女）  
モニター提供元：RCリサーチデータ



#### まとめ

今回の調査により、インバウンドで活況な都市の免税店に勤める人の過半数が、2025年の春節期間中は前年よりも混雑したと感じており、こうした免税店で働く人の約4割は、2025年の春節期間中の免税手続きの業務の負担感を前年よりも大きく感じたことが明らかになりました。また、2025年春節期間中、免税手続きで最も負担に感じたことは「必要書類のチェックや処理」であり、同じく訪日観光客への対応で最も負担に感じたことは「免税ルールの説明」であることがわかりました。尚、2025年の春節に向けて、何らかの免税手続きに関する準備や対策を行った免税店は約4割であり、そうした店舗が2025年の春節に向けて行った主な対策や準備は「訪日観光客向けの案内表示の強化」「免税専用レジカウンターの設置」「スタッフの増員や人員配置の変更」であることが判明しました。

今回の調査結果から2025年の春節期間中は前年よりも混雑し、訪日観光客への対応で最も負担に感じたことは「免税ルールの説明」であることが明らかになりました。

Pie Systemsが運営するデジタル免税ソリューション「PIE VAT」は、多言語に対応したアプリがお客様をご案内するので、お店の方が外国語を話せなくても安心して免税販売を始めることができます。免税店の免税販売における業務負担低減を強力にサポートします。

調査実施会社

株式会社Pie Systems Japan

所在地: 〒104-0061 東京都中央区銀座6丁目10-1 GINZA SIX 13階

代表者: 日本事業責任者 CEO 水野博商

事業内容: 免税手続き電子化サービス(国税庁 承認送信事業者)、インバウンド観光客向けマーケティング地域活性化事業、地域活性化事業



「Pie Systems」について

2018年米国にて設立されたトラベルテック企業(※)です。2018年にデンマーク、ノルウェーにてサービスの提供を開始し、2021年より日本市場へ参入しました。”Empowering local partners, Globally”を掲げ、各国・地域の事業者様と旅行者をつなぐ免税手続きデジタルソリューションの提供により、皆様のビジネスをグローバルに支援しています。

URL: <https://pievat.com/japan>

※)トラベルテック: 旅行(Travel)とテクノロジー(Technology)を融合させた造語。テクノロジーを活用することで旅行者の手間を軽減し、シームレスな対応を推進する事業・取り組み。

Pie Systemsが運営する「PIE VAT」はシリコンバレー生まれデンマーク育ちのグローバルデジタル免税ソリューションです。シリコンバレーの最先端テクノロジーと、ヨーロッパでの知見と、日本のショッピングモールでトップクラスの免税カウンター運営の経験で免税販売をお手伝いします。詳細は以下のURLをご覧ください。

PIE VAT

URL: <https://pievat.com/japan/>