

<報道関係各位>

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.

## 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

～JCB とアメリカン・エクスプレスが共同で店舗の調査を実施～

株式会社ジェーシービー（本社：東京都港区、代表取締役兼執行役員社長：二重 孝好、以下：JCB）とアメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc.（本社：東京都港区、日本代表／社長：須藤 靖洋、以下：アメリカン・エクスプレス）は、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。

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状況に比べ、2024年は3年ぶりの訪日外国人によるインバウンド市場の活況（注1）が期待されている中、店舗目線のインバウンドの決済にまつわる実態について調査しました。

JCB とアメリカン・エクスプレスは2000年の加盟店事業における提携以来、パートナー関係であり共に加盟店様のビジネスを応援しております。今後も共同での調査を実施し、その調査結果を元に、加盟店の利用促進に繋がる様々な施策やサポートなど、継続的に加盟店様に寄り添った応援活動を展開してまいります。

（注1） 2023年11月日本政府観光局：[https://www.jnto.go.jp/news/20231115\\_monthly.pdf](https://www.jnto.go.jp/news/20231115_monthly.pdf)

### 調査結果トピックス

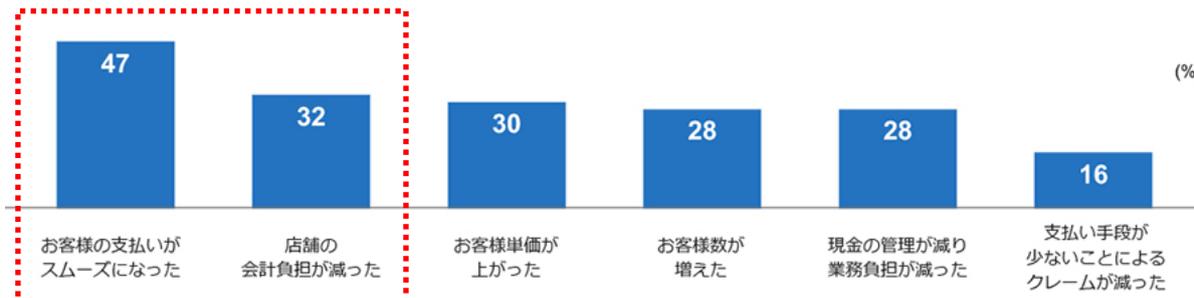
#### ■キャッシュレス決済の導入効果は、「会計時の効率」が最多の回答

キャッシュレス決済の導入効果は、「お客様の支払いがスムーズになった」が47%、「店舗の会計負担が減った」が32%と「会計時の効率」の回答が最多。

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な手段だと考えられる。

（調査結果6ページ参照）

〈キャッシュレス決済の導入効果〉

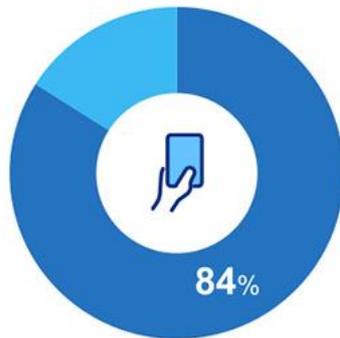


## ■訪日外国人の増加に伴い、8割以上の店舗がクレジットカード決済の利用増加を実感

訪日外国人の増加によって、84%の店舗においてクレジットカード決済の利用が増えたと回答。

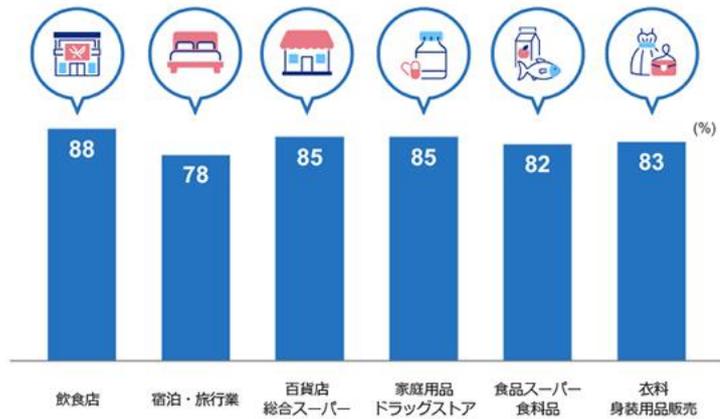
今後も需要が伸びる訪日外国人に備え、クレジットカード決済を取り扱うことは、売り上げ拡大に向けた重要なポイントだと考えられる。(調査結果 9 ページ参照)

〈訪日外国人のクレジットカード決済の利用増加実感度(TOTAL\_全業種)〉



■増えた・やや増えたと感じる割合

〈訪日外国人のクレジットカード決済の利用増加実感度(業種別)〉



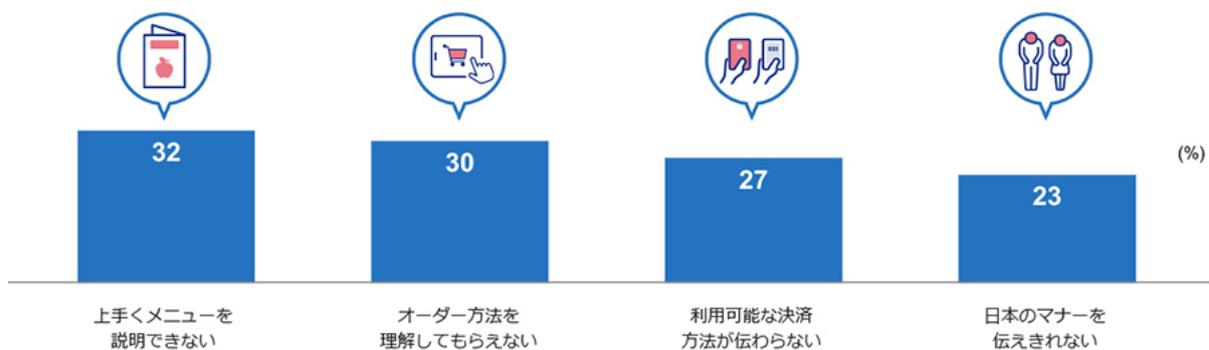
## ■訪日外国人のお客様との困りごとは「言葉の壁」、解決策は「多言語ツール」などの可視化に優れたツールが有効

### 1. 訪日外国人のお客様とのコミュニケーションで困っていること

困っていることは、「上手くメニューを説明できない」が 32%、次いで「オーダー方法を理解してもらえない」、「利用可能な決済方法が伝わらない」と続く。

店舗では、「外国語」への対応が課題であり、オーダーや会計時の説明に困っていることが推測できる。(調査結果 11 ページ)

〈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〉

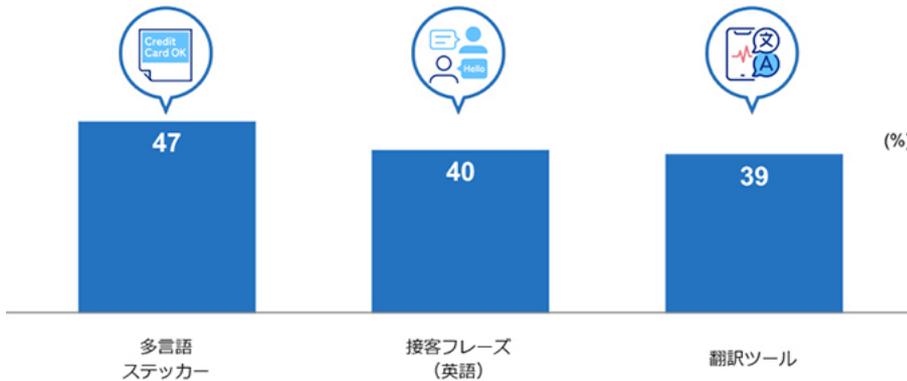


## 2. 訪日外国人のお客様とのコミュニケーションに有効なサポートツール(複数回答)

有効なサポートツールは、「多言語ステッカー」が47%、次いで「接客フレーズ」「翻訳ツール」と続く。

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」などのツールが必要と考えられる。(調査結果 12 ページ)

〈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〉



※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

### 〈調査結果詳細〉

調査結果「キャッシュレスとインバウンドってどうなっている？」は[こちら](#)

## JCBとアメリカン・エクスプレスの加盟店応援活動

お客様がいつもの支払い手段を安心して使えることは、「おもてなし」の一つであると我々は考えます。

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。

### 〈多言語ステッカー〉



※画像はイメージです。実際のものとは異なる場合があります。



<JCB について> [www.global.jcb/ja/](http://www.global.jcb/ja/)

日本発唯一の国際カードブランドを運営する企業として、1961 年に設立し、JCB カードを利用できる加盟店ネットワークを展開するとともに、アジアを中心に国内外のパートナー企業と JCB カードの発行を拡大しています。また、総合決済サービス企業の実現を目指し、お客様やパートナー企業の皆様の期待にお応えする様々な事業を展開しています。

▶ JCB 加盟店 Oh!EN サイト

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

<アメリカン・エクスプレスについて> [www.americanexpress.jp](http://www.americanexpress.jp)

1850 年に米国ニューヨーク州にて創立したグローバル・サービス・カンパニーです。個人のお客様向けには多様なライフスタイルをサポートする商品やサービスをお届けし、法人のお客様向けには経営の効率化を実現しうる経費管理やデータ分析のツールを提供し、大規模/中堅企業や中小企業、個人事業主にいたるまで幅広いビジネスの成長を支援しています。日本では、1917 年(大正 6 年)に横浜に支店を開設して事業を開始し、現在では世界 180 以上の国や地域に広がる独自の加盟店ネットワークとトラベル・サービス拠点を通じ、最高品質のサービスを提供しています。また、アメリカン・エクスプレスのカードは、JCB との提携により、従来からのホテル、レストランや小売店などに加え、公共料金からスーパーマーケット、ドラッグストアなど日々の生活で使えるお店が拡大しています。

▶ 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/>

## 報道関係者からの問い合わせ先

株式会社ジェーシービー 広報部 広報グループ 高田・中島

MAIL: [jcb-pr@info.jcb.co.jp](mailto:jcb-pr@info.jcb.co.jp) TEL: 03-5778-8353

アメリカン・エクスプレス 広報 浅見

MAIL: [Kensuke.Asami@aexp.co.jp](mailto:Kensuke.Asami@aexp.co.jp) TEL: 070-8711-6424