



免税システム 導入のご提案

2018年3月25日
羅 爵函

今回のテーマ

- 今回は、金融機関の決済サービスに提案をする

これからの金融機関と顧客の関係/体験価値を再定義せよ

(これからの金融機関と顧客の関係を再定義するサービスを企画提案してください)

フィンテック/インステック/ヘルステックなど、産業の枠を超え、他産業・分野との融合によってイノベーションを起こし、新たなサービスを創造する時代になっていきます。

資産運用	保障	通貨、 <u>決済</u> 、管理
<ul style="list-style-type: none">・FOLIO・THEOなどなど	<ul style="list-style-type: none">・SOMPO・第一生命などなど	<ul style="list-style-type: none">・MUFG(仮想通貨)・LIQUID・マネーフォワードなどなど

前提

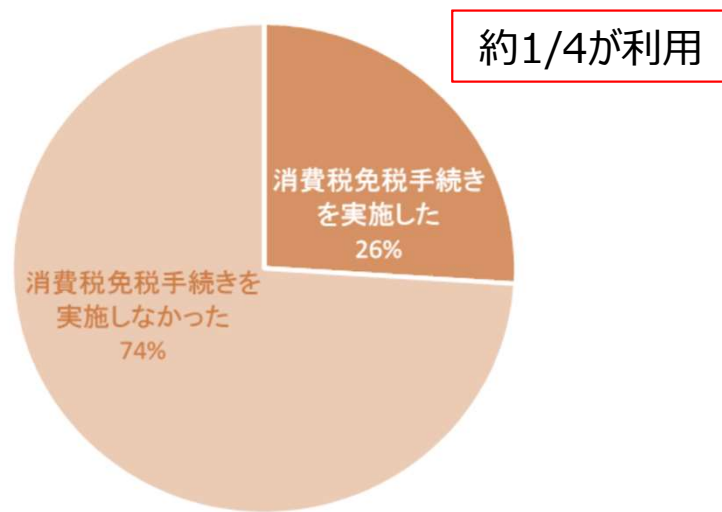
・免税制度の利用状況と提案のサマリー

前提と現状	市場	規則	手続き
	<div>✓制度利用Top3： ✓中国(46%) ✓香港(36%) ✓台湾(29%) ✓百貨店1店舗の免税収益 (算定)：36億 ✓百貨店免税収益の伸び率 (算定)：38.7% ※日本百貨店協会の調査資料を参考</div>	<div>✓短期滞在者のみ利用 ✓パスポートの提示が必要 ✓最低金額： ✓消耗品5000以上 →消耗品のみ免税 ✓非消耗品5000以上 →非消耗品のみ免税 ✓商品は必ず日本国外で使用 ✓税関に購入記録の提出が必要</div>	<div><p>免税店店員</p><p>観光客</p><p>税関</p></div>
提案	決済前	決済	決済
	<div>✓免税店：ソニーFHのECサイト構築サービスを利用</div> <div></div>	<div>✓観光客：ソニーFH提供の予約アプリを利用</div> <div></div>	<div>✓免税店：ソニーFHが設計した購入記入表を利用</div> <div></div>

なぜ免税市場に参入する

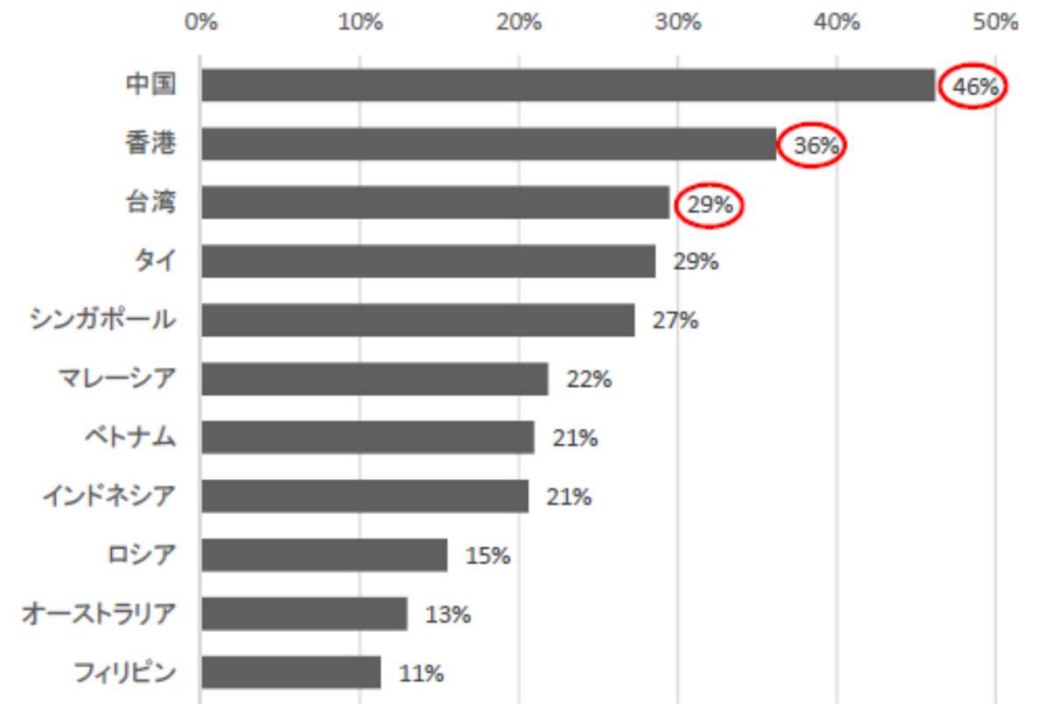
- 日本の免税制度は欧米と比べて非常に使いやすいため、約1/4の観光客が税免税制度を利用していた
- 観光客の中に、特に中国・香港・台湾の観光客の利用率が高い

免税実施率



$$\text{免税実施率} = \text{免税手続きの実施者} \div \text{全体}$$

国籍・地域別の免税実施率



四分の一の観光客が免税制度を利用し、インバウンド事業の一環として非常に大きな市場である。

問うべき質問

•免税の市場を進出するあたりに、クリアすべき問題

1. ターゲットは誰？

2. 現行の免税制度でどのような不満と欲求がある？

3. 不満と欲求を解決するためのソリューションは何？

4. 誰か利益をもらえる？

5. どうしてソニーFHが主導する？

ターゲット_免税制度の利用者

•免税制度を利用する客のイメージおよび購買の動機と行動

客のイメージ



- 中国の内陸に住んでいる家族(父、母、子供)
- なかなか海外旅行する機会がない
- 日本語が全く分からない
- 初めての日本旅行のため、旅行団体を利用
- 儉約な生活で暮らしている、物を大事にしている
- 日本製の商品よく使っている

免税商品の購買欲求、動機：

1. 友人、親戚に頼まれ
2. 古い家電の入れ替え
3. 祖父母の健康のため
4. 日本で買う方が安い

購買行動イメージ



免税制度の利用現状

•観光客が日本上陸後の商品探す、購入の動作が爆買いの現象を起さるため、これからここについて深堀をする

		行動	考え
日本上陸前	知る	<ul style="list-style-type: none"> 親戚、友人に勧められた 国内の店で見た SNSで見た 	<ul style="list-style-type: none"> この商品よさそう。国内でも売っているような気がする 日本へ行くついでに買おうかな
	比較	<ul style="list-style-type: none"> 親戚、友人、ネット、SNS上などの口コミ 買いたい物のリストを作る 	<ul style="list-style-type: none"> 本当にいい商品だね、買うもの決定！
日本上陸後	探す	<ul style="list-style-type: none"> 免税店の中に商品を探す 見つからない場合にガイド、店員に問い合わせする 	<ul style="list-style-type: none"> 買いたい物が沢山あるけど、どこにあるかな 二時間後に集合するため、早くしないと 折角来たので、ほしいもの全部買いたいな
	購入	<ul style="list-style-type: none"> 商品免税の金額を計算する 大半な商品を揃ったら免税レジで会計する 	<ul style="list-style-type: none"> まだ見つからない商品があるけど、もうすぐ集合時間だ、早く会計しないと 免税レジの列が長い、時間かかりそう パスポートが弄られる、なんか嫌 え、免税できないですって！なんで？
帰国後	使う	<ul style="list-style-type: none"> 帰国後、商品を実際に使ってみる 	<ul style="list-style-type: none"> 日本の商品の包装がよく、質もよさそう 日本製なので、長く使えるだろう
	評価	<ul style="list-style-type: none"> 国内商品の値段、使用経験を比較し、評価する 	<ul style="list-style-type: none"> 国内の値段より安く買ってよかったな 折角日本で買ったのに、壊れた

爆買い現象

不満と欲求_爆買いの裏

- 免税商品購入する際、実は色々思い、不満がある



- 2時間後に集合か、早くしないと
- 商品はどこにある？ 店員に聞いてみようかな
- 店員さんに聞きたいけど、中国語で行けるかな
- 人が多い、店の通路が狭く感じる
- 親戚に頼まれたが、これだけじゃ足りないな
- もうレジの前にいるけど、まだ買ってないものを思い出した



- もうすぐ集合だ、時間が足りない！でも免税レジの列がめっちゃ長い！
- パスポートがめっちゃ弄られるけど、
- 免税の手続きが面倒くさい
- 5000円買ったのに、なんで免税できないの？
- この商品さらに追加したら5000円に足すか？
今から取るのでちょっと待ってね

不満点の深堀①

•不満のインサイトは商品の情報が把握でき、商品を一括で揃える方法が欲しい方法であること

不満原因①

一定の時間内に大量な客が大量な商品を買うための**混雑**

なぜなら：
同じ旅行団体の客が同時に免税店に入れるが、**皆集合時間までギリギリ会計**する

なぜなら：
客は5000円の制度がよく分からない。それに**消耗品と非消耗品の区別が分らない**。そのため、会計のとき結局免税の利用ができなく、色々なトラブルが起きる

なぜなら：
商品の所在、数量が分からない。**商品を探すに時間かかる**し、商品の数量を確認しに店員さんに問い合わせするため、時間かかる

不満の深堀

実は：
せっかく日本へ来たし、親戚、友人など、**色々な方に頼まれた**ため、漏れがなく買いたい商品を全部揃ってから会けしたい

実は：
そもそも**消耗品と非消耗品の定義が曖昧**だし、「この商品は消耗品だ」という決定的なマークもないため、なかなか区別できない

実は：
大型家電量販店では何階もあるので、商品までたどり着くに時間かかる。また、ドラックなどの消耗品を大量購入する客が多いため、商品の在庫の**問い合わせが多く**、時間かかる

問題定義①

商品の情報が把握でき、商品を一括で揃える方法が欲しい

不満点の深堀②

- 不満のインサイトは収納しやすく、抜く際パスポートに傷つかない購入記録表であること

不満原因②

パスポートが弄られる

なぜなら：

購入記録表がパスポートに添付されるため、それを整理するために手間かかるし、中々綺麗に整えられない

なぜなら：

税関通る時に係員に購入記録表を取り抜かれると思い、パスポートが傷つけられることを感じられる



購入記録表添付のイメージ

不満の深堀

実は：

購入記録表のフォームが統一されていない。免税店ごとにサイズが異なる。全体的に大きい傾向がある。

実は：

税関では常に沢山人が通るため、なかなか丁寧に取り扱いしてくれない



税関に購入記録表を取り抜かれたパスワード

問題定義②

収納しやすく、抜く際パスポートに傷つかない購入記録表

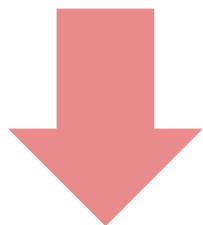
ソリューション

•インサイトから、下記二つのソリューションが考えられる

イン
サイ
ト

商品の情報が把握でき、商品を
一括で揃う方法

- 客が実店舗にいる時間をなくす
- 実店舗来る前に、商品の値段、
区別、在庫がわかる方法

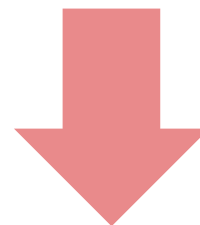


ECサイトの構築とアプリ提供

ソ
リ
ユ
ー
シ
ョ
ン

収納しやすく、抜くときパスポート
に傷つかない購入記録表

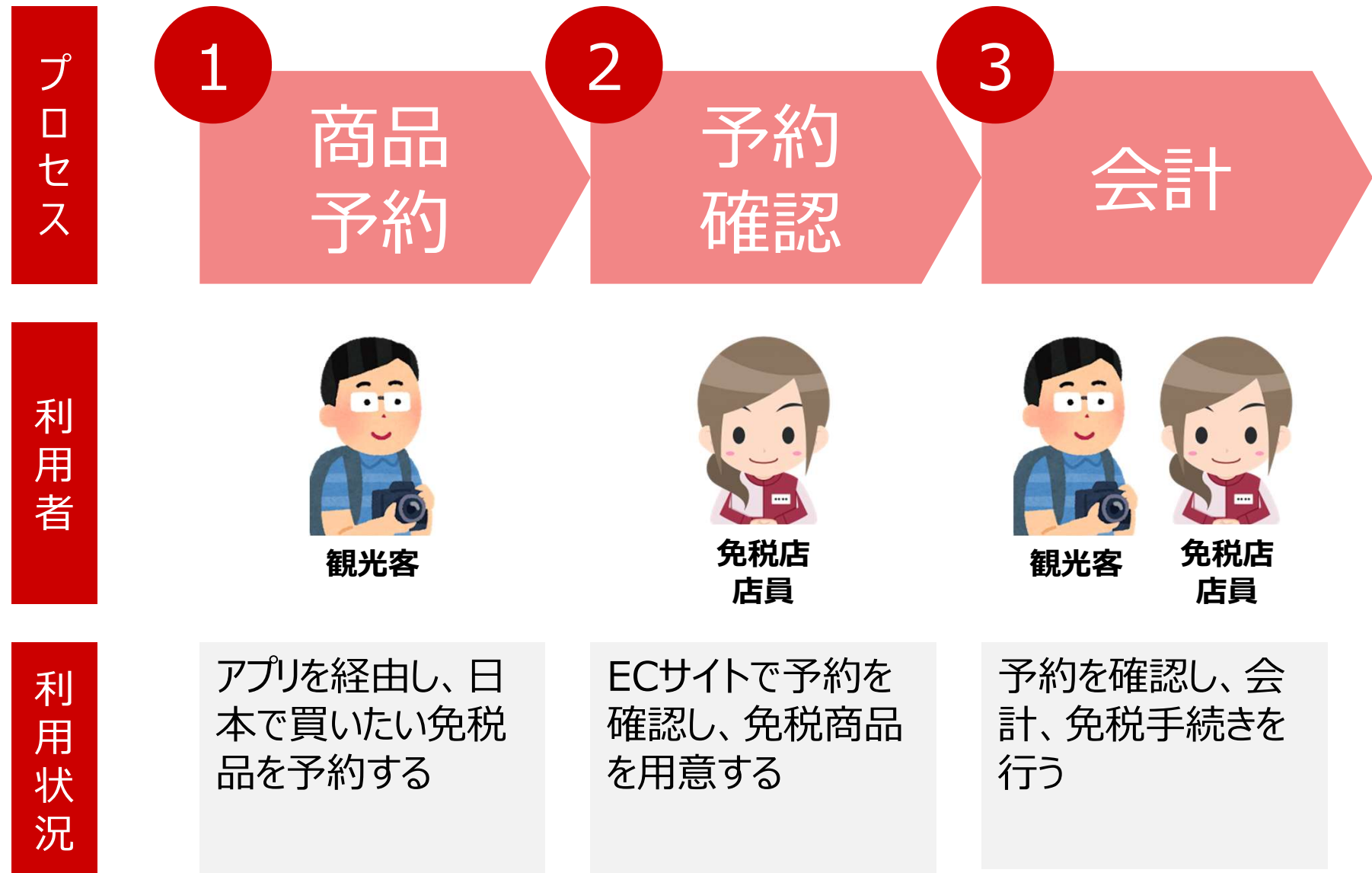
- 購入記録表サイズ、抜き方の設
計を見直し



購入記録表の設計

ソリューション①：ECサイトの構築とアプリ提供

•ECサイト、アプリを使用する流れの説明



ソリューション①：ECサイトの構築とアプリ提供



•観光客はアプリで免税商品を予約できる。

消耗品と非消耗品が
はっきり表示される



観光客

One Click登録



旅券写真登録



買物

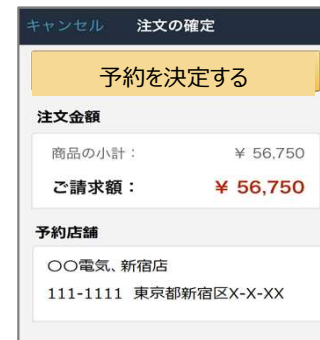


カート確認

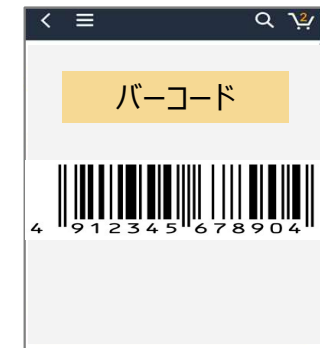


免税の金額は自動
的に計算される

予約決定



予約バーコード取得



消耗品、非消耗品という区別が分かれば、商品の
区別で免税できないことがなくなる

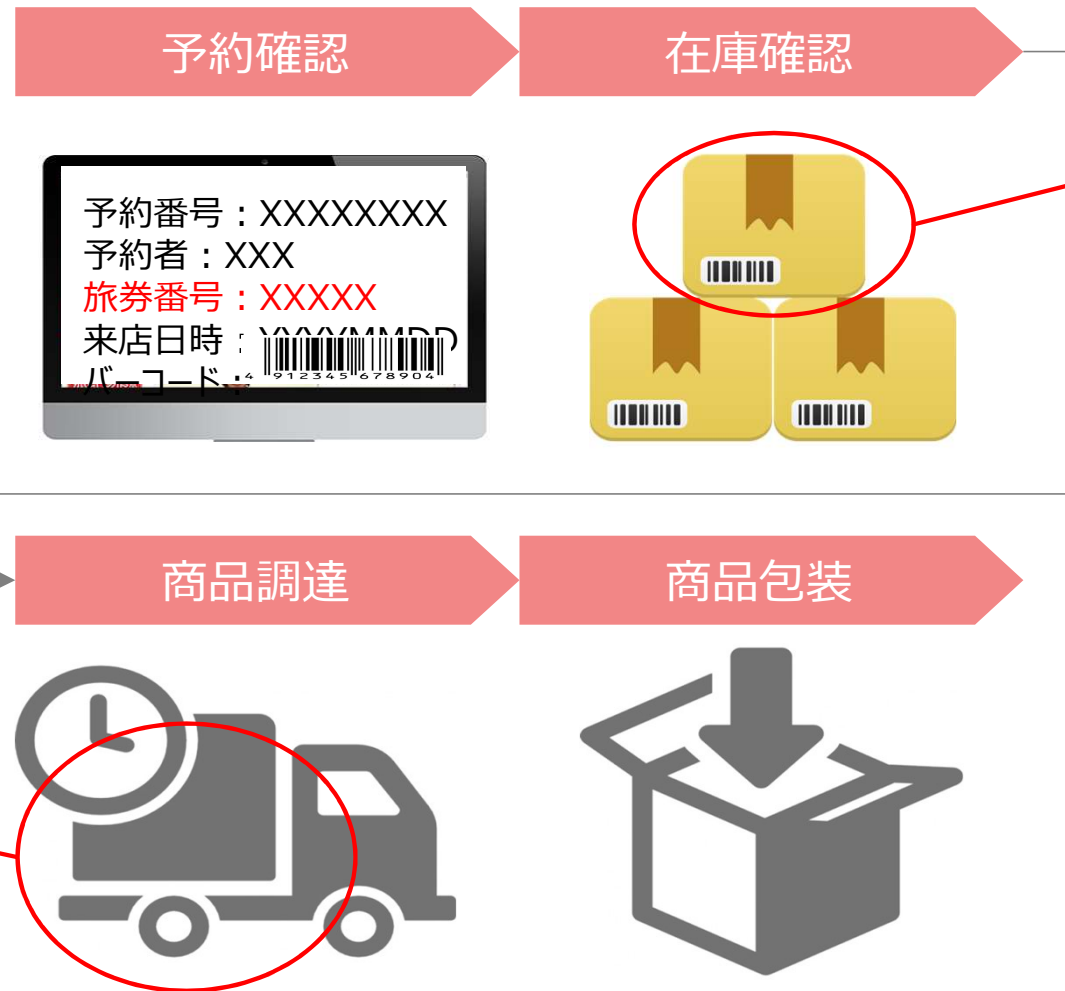
ソリューション①：ECサイトの構築とアプリ提供



- 免税店の店員は予約情報の確認ができ、先に商品を準備することができる



免税店
店員



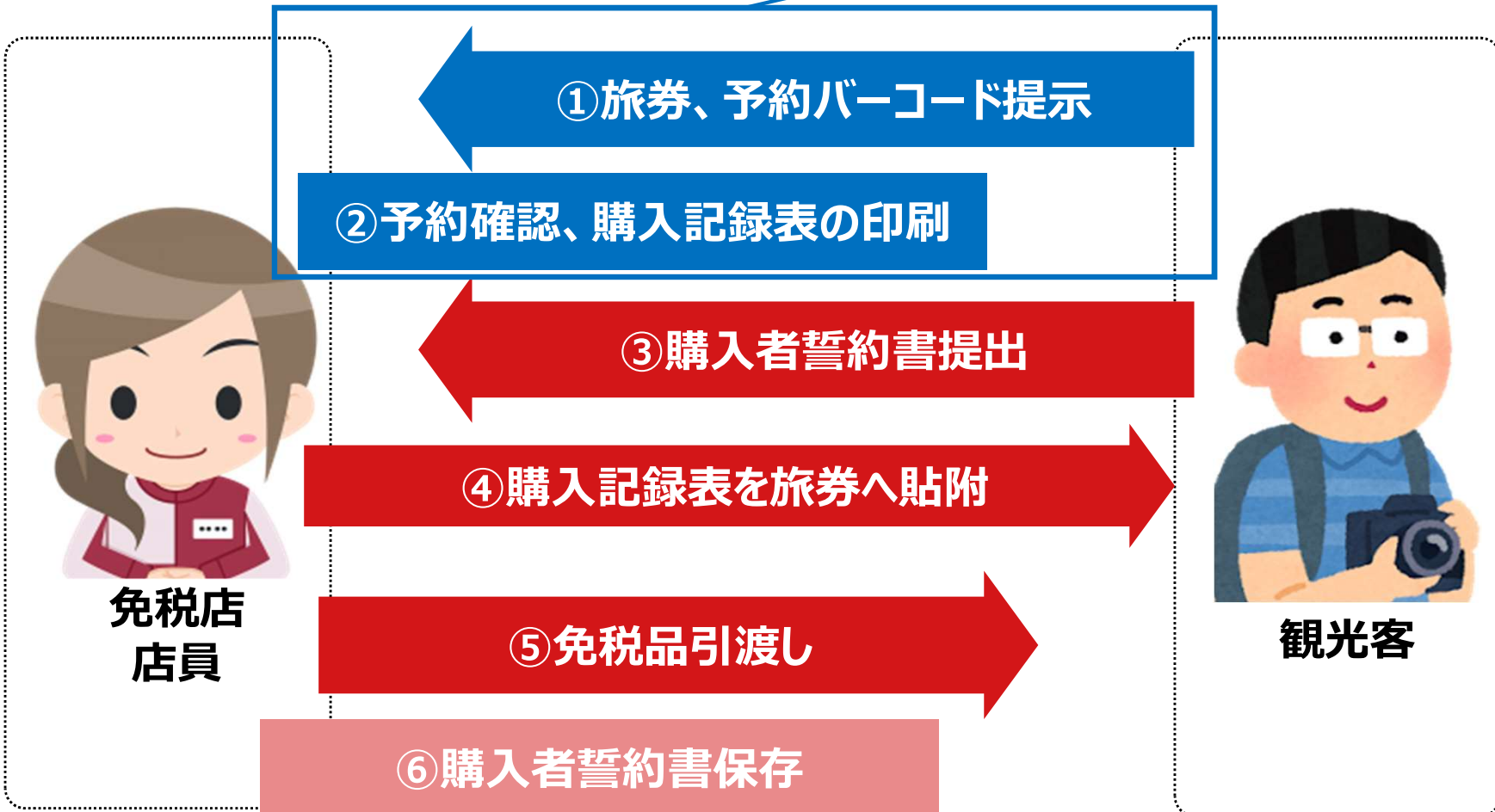
免税店が先に予約された商品を準備できれば、商品の品切れ、店の混雑のようなことが防げる

ソリューション①：ECサイトの構築とアプリ提供



•免税店で商品の決済、免税手続き及び商品の受け取りを行う

本提案にて変更された部分



本提案では観光客が免税店で商品を探す時間をなくすため、客の滞在時間が大幅に削減できる

ソリューション②：購入記録表の設計

- ECサイトと予約アプリのデータは直接免税店のレジに転送し、下記のような購入記録表が生成される
- 下記購入記録表ではパスポートの大きさ、パスポートから抜きやすさ2点ことに基づいて設計した

購入記録表のイメージ

パスポート装丁部

購入記録表

所轄税務署：XXX
納税地：XXX
販売者姓名：XXX
販売者所在地：XXX
購入年月日：YYYYMMDD

旅券種類：旅券
番号：XXXXXXXXXX
国籍：XXX
購入者姓名：XXX
生年月日：YYYYMMDD
在留資格：XXX
上陸年月日：YYYYMMDD

購入明細書 YYYYMMDD

消耗品：

0000000 雪肌精
単価：¥3950
数量：1
小計：¥3950

非消耗品：

1234567 ルンバー
単価：¥57024
数量：1
小計：¥52800(免税価額)

合計：¥56750

機能説明

パスポート装丁部：

ホチキスで購入記録表をパスポートに装丁する箇所。下の虚線では**裂き易い設計**で、税関を通るときこの虚線に沿って取ればパスワードに傷つかない

折り畳み虚線：

虚線に**折りやすい加工**があり、この線に沿って購入記録表を折れば綺麗に畳むことができる。そのため、パスポートの整理も簡単にできる

ソリューション②：購入記録表の設計

•設計した購入記入表の使用想定

プロセス

パスポートに装丁

折り畳み

税関で取り除き

利用イメージ

装丁部範囲内で
パスポートに装丁



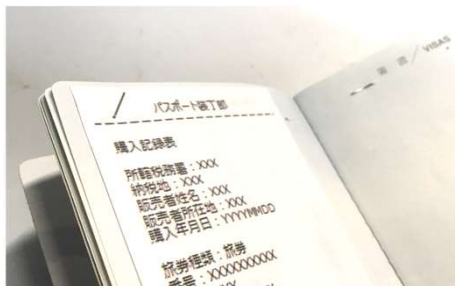
折り易い虚線に
沿って折り畳む



装丁部範囲内で
パスポートに装丁



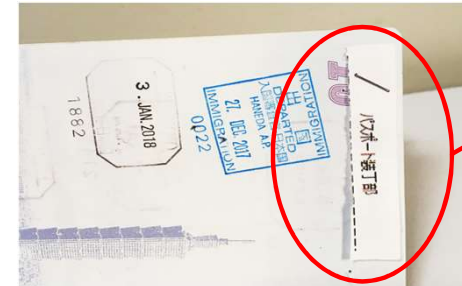
装丁の結果



折り畳みの結果



装丁の結果



観光客が帰国後、
自力で取り外す

裂き易い装丁部の設計で、税関に通るとき購入記録表の取り除きがスムーズでき、観光客帰国後に自分でゆっくりでホチキスの釘を取ることができる

利用の流れ

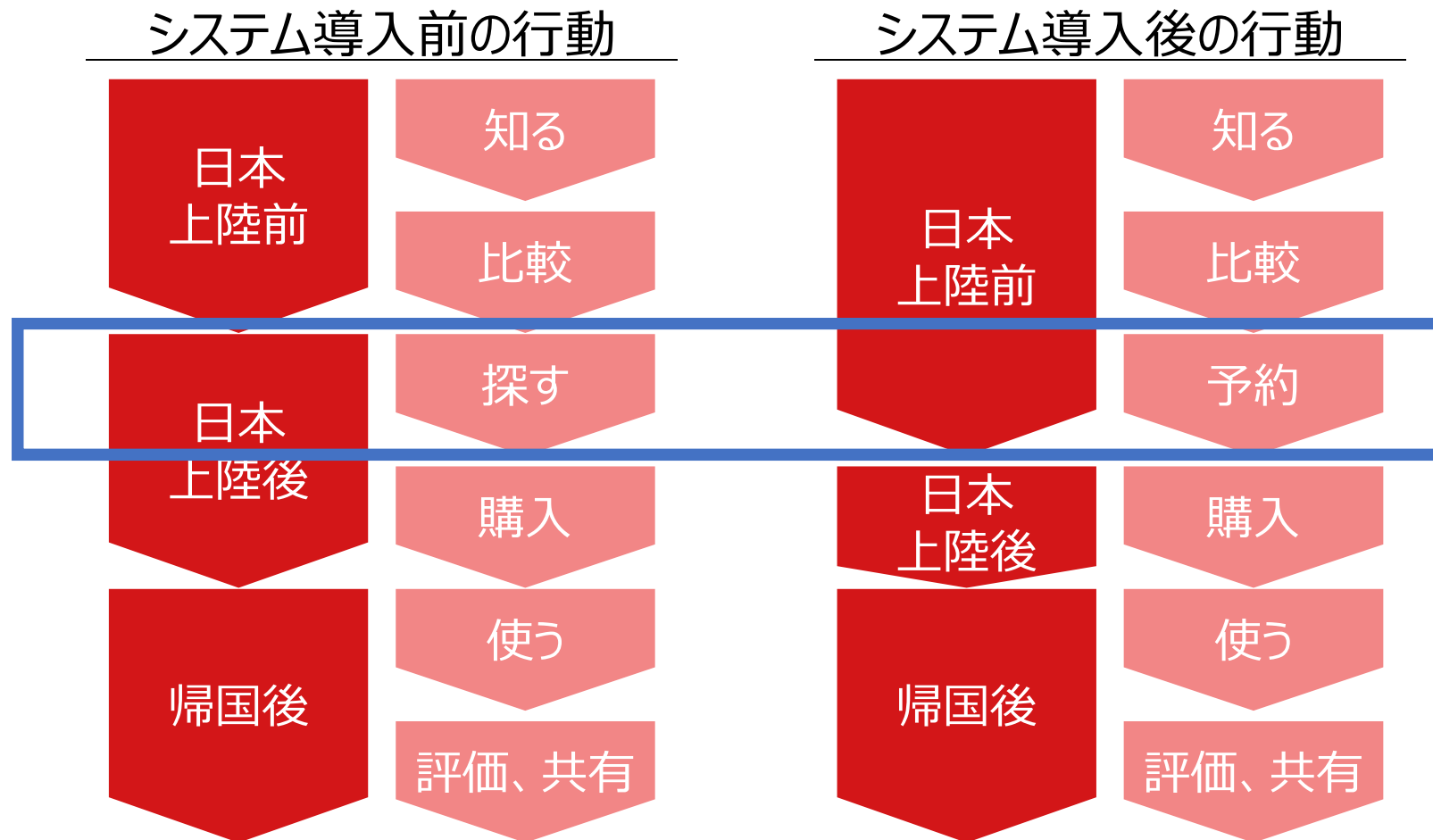
•免税店が本提案のシステムを導入するあたり、利用者の行動、考えを想定

		行動	考え
日本上陸前	知る	<ul style="list-style-type: none">親戚、友人に勧められた国内の店で見たSNSで見た	<ul style="list-style-type: none">この商品よさそう。国内でも売っているような気がする日本へ行くついでに買おうかな
	探すと比較	<ul style="list-style-type: none">親戚、友人、ネット、SNS上などの口コミアプリで買いたい物の在庫、金額、評価を確認	<ul style="list-style-type: none">この商品の在庫が結構ある、しかもやすいし、評判もよさそう
日本上陸後	予約	<ul style="list-style-type: none">免税店の予約アプリで商品を予約する	<ul style="list-style-type: none">いい商品は先に予約しておくね、在庫切れでも大丈夫
	購入	<ul style="list-style-type: none">免税レジにて支払い、免税手続きして商品をゲット	<ul style="list-style-type: none">会計、商品を取るだけで購買が楽、残りの時間は勧められた飲食店へ行く購入記録表が小さいため、パスポートの収納が楽、しかも購入記録表の抜き方がシンプル
帰国後	使う	<ul style="list-style-type: none">帰国後、商品を実際に使ってみる	<ul style="list-style-type: none">日本の商品の包装がよく、質もよさそう日本製なので、長く使えるだろう
	評価	<ul style="list-style-type: none">国内商品の値段、使用経験を比較し、評価する	<ul style="list-style-type: none">国内の値段より安く買ってよかったな折角日本で買ったのに、壊れた

混雑解消

導入前後の比較

- 日本上陸後しかできない「探す」が、日本上陸前の「予約」に変わったため、免税店の混雑が解消になる



観光客が日本上陸前にゆっくり揃いたい商品を探し、予約することができるため、
実際免税店にいる時間が大幅に削減し、免税店の混雑状況の解消ができる

利益_提供価値の纏め

- 日本へ来ることが大変、しかも限られる時間内に商品を全部買いたい家族をターゲットとして適切

提供価値

観光客

- 実店舗での買物時間の解消
- 商品の状況把握ができる
- パスポートがきれいに収納できる

免税店

- 客の混雑解消
- 免税制度の説明が不要
- トラブル解消
- リピーターの増加

ソニー

- 自社商品と連携商店の宣伝ができる

付加価値

観光客

- 観光情報がもらえる

免税店

- 観光客の購買データがもらえる

ソニー

- 訪日観光客の保険市場の参戦ができる

ソニーFHとの関連性_サービス全体像

•ソニーファイナンス、免税店、観光客との関係

ソニーペイメントの強み：

1. パッケージ式
→低コスト
→簡単に導入でき
2. カード会社に直接繋がる
→処理が速い
3. 銀聯カード対応

ソニーフィナンシャルホールディングス

ソニーペイメント

ソニー損保

訪日外国人(観光客)
向け海外旅行保険の
市場参入

ECサイトの構築

免税売上
の1%

予約アプリ、観光情
報、保険広告の提供

保険サービス



Japan.
Tax-free
Shop

免税店

消費



旅行団体

導入ステップ

- ECサイト、アプリと現行免税レジの適用を開発の一環として、下記ステップが考えられる

本提案導入の考え方

- ECサイトの構築は、本提案の基盤項目のため、優先に着手するべきだと考えられる
- ECサイトがあれば、それに基づいて予約アプリの開発ができ、二番目の構築対象となる
- アプリの予約情報がECサイトに転送し、データに基づいて購入記録表の印刷が行うことができると考え、新しい購入記録表を免税レジに適応することを最後のステップにする
- 本提案の導入時間は**凡そ半年**

システム導入ステップ

Step1 : ECサイト構築

まずは予約できるECサイトのサービスを開始し、ネットで予約で着ることを宣伝する

Step2 : アプリ開発

ECサイト稼働後、ユーザビリティを考え、スマートフォンでシンプルに使えるアプリの提供を行う

Step3 : レジに購入記録表の適応

ECサイトとアプリが稼働ができれば、そのデータを現行のレジに導入する適応作業を行う

予想売上

- 本提案を実行するより、免税商品の総売り上げの伸び率に8%程度貢献できる想定
- ソニーFHはシステム導入後、総売り上げの1%を収益とし、5年後1億円を超えることを目指す

施策		予想効果	伸び率	現状	1年後	2年後	3年後
特に施策なし		伸び率+0%	38.7%	36億	50億	69億	96億
本提案サービス開始後		伸び率+8%	46.7%		53億	77億	114億
内訳	Step1 : ECサイトサービス開始	伸び率+2%					
	Step2 : 予約アプリサービス開始	伸び率+5%					
	Step3 : 新購入記録表のリリース	伸び率+1%					
ソニーFHの収益					0.53億	0.77億	1.14億

※現状の伸び率が毎年変更されないことを前提にする