

全国の20～40代女性【ファッションに関する調査】
ロボットによる接客、3人に2人以上は「利用したくない」
理由は「客それぞれに合う対応は人間にしかできない」39.3%
「利用したい」理由は「気を遣わなくていい」79.3%

ワールド・モード・ホールディングス株式会社（以下 ワールド・モード 代表取締役 加福真介）に属する人材会社iDA（アイ・ディ・アクセス 代表取締役 加福真介）は、ファッション・コスメ業界や働く人の意識の動向について、いち早く把握をするために独自で調査を行っております。今回は2016年6月17日（金）～19（日）の3日間、女性801人を対象に、「ファッションに関する調査」をテーマにしたインターネットリサーチを実施しました。

■ 調査背景

洋服を買いにお店に行ったとき、ロボットが接客してくれる、そんな未来もそう遠くないのかもしれませんが。現在多くの接客ロボットが活躍しており、今後も増える可能性が高いですね。そんなお店の変化を、皆さんはどのように思っているのでしょうか。20代～40代の女性801人を対象に調査を致しました。報道の一資料として是非ご活用ください。

【調査概要】

1. 調査の方法…株式会社ネオマーケティングが運営するアンケートサイト「アイリサーチ」のシステムを利用したWEBアンケート方式で実施
2. 調査の対象…全国の20～49歳の有職者※女性801人を対象に実施
3. 有効回答数…801人（20代女性267人、30代女性267人、40代女性267人）
4. 調査実施日…2016年6月17日（金）～19日（日）

■ 調査の項目と回答概要

Q1●店頭で服などのファッション関連の商品を購入する際に、ロボットによる接客を利用したいと思いますか（単数回答）

全体では、「利用したくない」68.0%と、3人に2人以上が「利用したくない」との結果となりました。

Q2●Q1でロボットによる接客を「利用したい」とお答えの方にお聞きします。その理由としてあてはまるものをすべてお答えください（複数回答）

全体では「気を遣わなくていい」79.3%となり、ダントツ1位の理由となりました。続いて「物珍しいので試してみたい」38.3%、3位が「本当のことを言ってくれそう」34.4%と続きました。少ない意見としては「人間より正確」11.3%という結果に。

Q3●Q1でロボットによる接客を「利用したくない」とお答えの方にお聞きします。その理由としてあてはまるものをすべてお答えください（複数回答）

全体では「客それぞれに合う対応は人間にしかできない」39.3%が1位に。続いて「相手が人間じゃないと話した気にならない」31.9%となりました。20代は特に、「人間に相談がしたい」31.2%、「人間による接客に慣れている」30.7%に。

Q4●あなたが「このファッション販売員さんは親身だな」と思ったエピソードをお答えください（単数回答）

全体的には、「丁寧に相談に乗ってくれた」という内容が多く挙がりました。また、「どちらが似合うか、はっきりと言ってくれた」といった意見も多く、お世辞で「似合いますよ」と伝えられるのが苦手という方が多いのかもしれませんが。

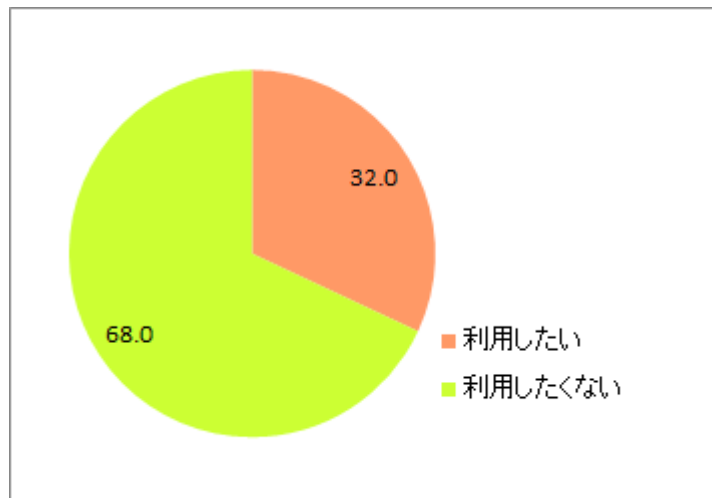
【本件に関するお問い合わせ】

ワールド・モード 東京本社 広報担当 鈴木（TEL 03-3374-8107 FAX 03-3374-8110）

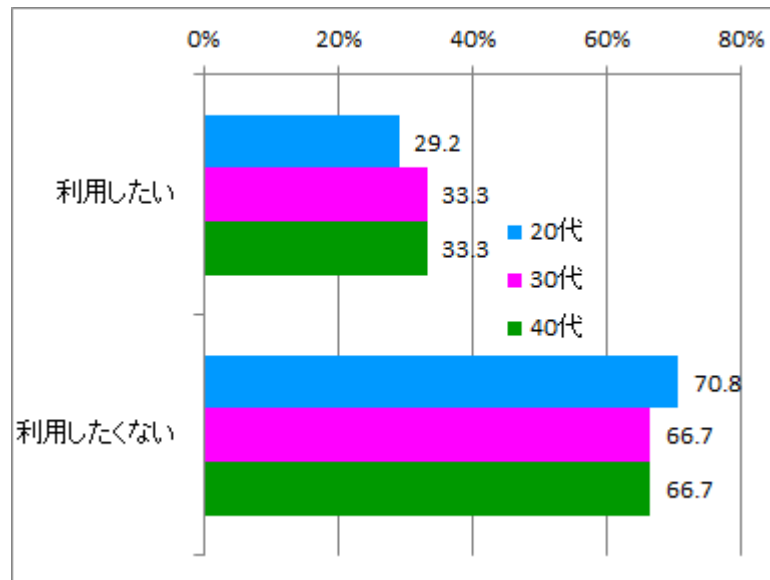
～結果詳細～

Q1 ●店頭で服などのファッション関連の商品を購入する際に、ロボットによる接客を利用したいと思いますか
(単数回答 n=801)

全体



年代別



全体では、「利用したくない」68.0%と、3人に2人以上が「利用したくない」との結果に。ロボットによる接客が話題になっていますが、「利用したくない」という人がまだ多いようです。年代別でもあまり差は見られなかったため、年代によるわけではなく個人の考え方によるということが分かりました。

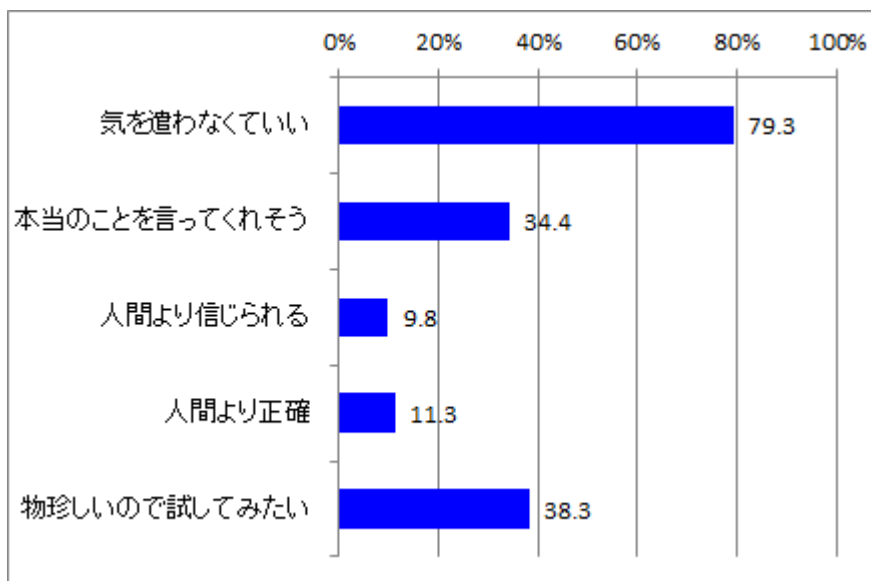
ロボットによる接客はまだ認知度が低く、一般的ではないため、まだ興味や関心度が低いのかもかもしれません。

【本件に関するお問い合わせ】

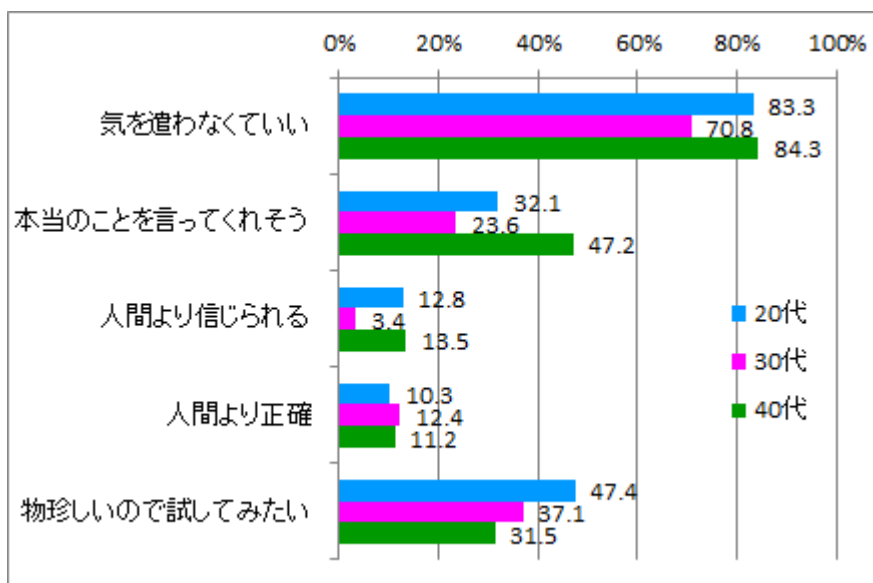
ワールド・モード 東京本社 広報担当 鈴木 (TEL 03-3374-8107 FAX 03-3374-8110)

Q2●Q1でロボットによる接客を「利用したい」とお答えの方にお聞きします。
その理由としてあてはまるものをすべてお答えください（複数回答 n=256）

全体



年代別



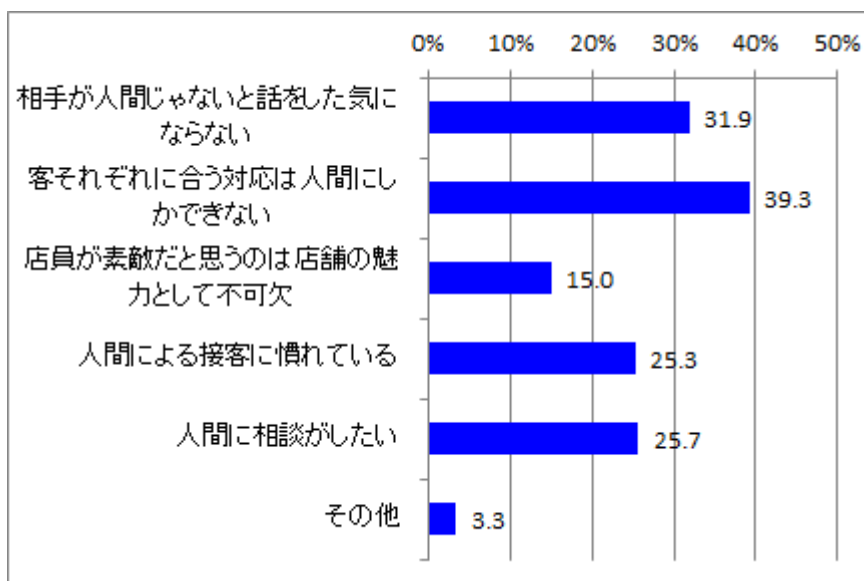
全体では「気を遣わなくていい」79.3%となり、ダントツ1位の理由となりました。続いて「物珍しいので試してみたい」38.3%、3位が「本当のことを言ってくれそう」34.4%と続きました。少ない意見としては「人間より正確」11.3%という結果。ロボットは「間違えない」のが長所のようにも感じますが、「機械の正確さ」が必ずしも「適切な接客」とは一致しないと考えている人が多いのかもしれない。

【本件に関するお問い合わせ】

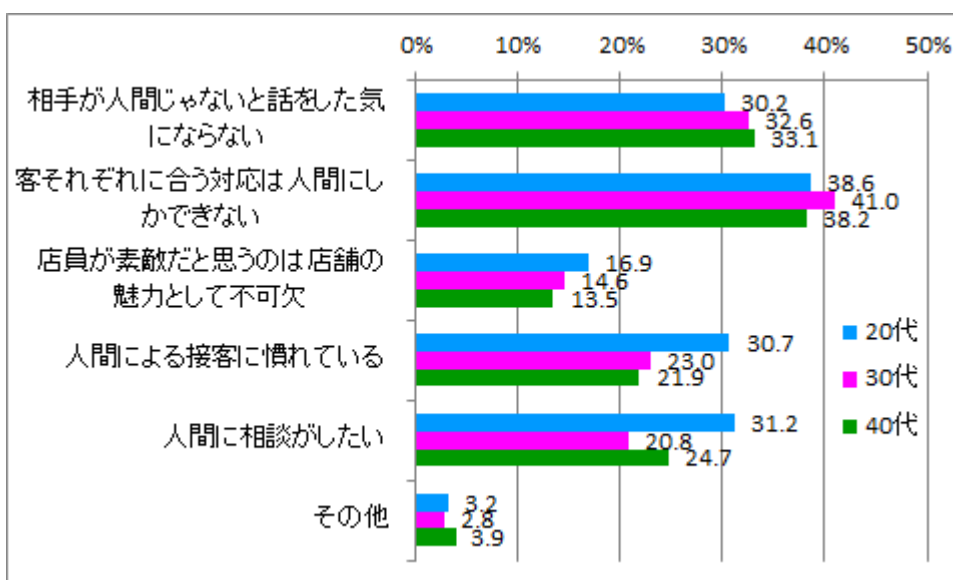
ワールド・モード 東京本社 広報担当 鈴木 (TEL 03-3374-8107 FAX 03-3374-8110)

Q3●Q1でロボットによる接客を「利用したくない」とお答えの方にお聞きします。その理由としてあてはまるものをすべてお答えください（複数回答 n=545）

全体



年代別



全体では「客それぞれに合う対応は人間にしかできない」39.3%が1位に。続いて「相手が人間じゃないと話した気にならない」31.9%となりました。僅差での3位は「人間に相談がしたい」25.7%、「人間による接客に慣れている」25.3%。これは年代別だと20代が多く、「人間に相談がしたい」31.2%、「人間による接客に慣れている」30.7%と、他年代より10ポイント近く高い結果となりました。

【本件に関するお問い合わせ】

ワールド・モード 東京本社 広報担当 鈴木 (TEL 03-3374-8107 FAX 03-3374-8110)

Q4●あなたが「このファッション販売員さんは親身だな」と思ったエピソードをお答えください（回答 n=801）

- ◆太っていたときにそれが目立たないサイズをすすめてくれた（22歳/愛知県/女性）
- ◆色違いの服で悩んでいた時、更衣室を占領していても笑顔で付き合ってくれた（36歳/大阪府/女性）
- ◆欲しかったシャツの在庫がなかったので、ネットで自分で探して買おうとしたら、店員さんが名刺にその服の品番を書いて渡してくれた。（品番ですぐに探せますので、スマートにさりげなく）（45歳/千葉県/女性）
- ◆趣味やスタイルを理解したうえで、自分では選ばない色やデザインを持ってきてくれる人 新たな自分を発見できてうれしかった（34歳/神奈川県/女性）
- ◆試着した時に「こちらの服の方が似合うと思う」と別の服を持ってきてくれ、確かにそちらの方が好みだったし、試着したら「やっぱりこっちの方がいい」とキッパリ伝えてくれた。（28歳/東京都/女性）
- ◆先日結婚式のドレスに合わせるストールを初めて買った時、アレンジの仕方がわからない私に、時間をかけて何パターンもアレンジを教えてくれた優しいショップ店員さんがいた。わからなくなったらまた聞きに来てくださいと笑顔で言われてとても嬉しかった。（24歳/福岡県/女性）
- ◆期間限定10%オフの時に、狙っていた物を買に行ったら、売り切れていた。そしたら、激しく忙しそうだったにもかかわらず、他店舗に在庫確認をしてくれて、取り寄せてくれる事になり、更に先に会計をしてくれたおかげでオフ価格で購入する事ができた。（37歳/神奈川県/女性）
- ◆もちろんハッキリと似合う似合わないは、言ってもらいたいのですが、それよりコチラの方が、似合うと違う商品を見せてくれた。自分では、選ばない色だけど似合うと言ってくれて購入したら、メチャ評判が良かった。（46歳/大阪府/女性）
- ◆流行のものをすすめるのではなく、年齢相応のものを提案してくれた（36歳/東京都/女性）
- ◆ほめる時はほめるけどほめっぱなしではなく、似合わないこともちゃんと教えてくれた。足が長いといわれると悪い気はしないが、寸がたりないですね、など。（39歳/愛知県/女性）
- ◆一番似合うものを提案してくれる！ これまでの自身のスタイルにない新しい自分発見や提案をしてくれる！ セット価格で割引してくれた！（40歳/大阪府/女性）
- ◆似合わないと言わずに、他のアイテムを持ってきてすすめてくれた。（41歳/兵庫県/女性）
- ◆ちょうど自分が購入しようとしたその店舗に在庫が無かったので、ライバル店舗に在庫の有無を問い合わせしてくれた事。（42歳/大阪府/女性）
- ◆押し売りするでもなければ、変に「似合いますよ～」とわざとらしいほめ方をするでもなかった時。（35歳/東京都/女性）
- ◆結婚式などに着るようなパーティードレスの知識が全くないままお店へ行ったが、親身になって色々教えてくれてとても嬉しく助かりました。（26歳/茨城県/女性）
- ◆本当は濃い色が欲しいんですよね・・・と話したら、この商品本当は3色あるんですよ。でも今現在在庫があるのが、この色（淡い色）だけなんですけど、もし他の色も気になるようでしたら、あさってには再入荷予定なので、今の服をお取り置きして、他のお色も合わせて頂くことも可能ですよ！と言ってくれたこと。通勤先の駅なので、たまたま行った場所ではないので、あさって以降にお店に寄ることも可能だったので、言ってもらえて選択幅を広げてもらえたこと。（34歳/千葉県/女性）
- ◆着こなしのアドバイスやファッションに似合うヘアスタイルも提案してくれる。（38歳/長野県/女性）

◆サイズを丁寧に探してくれて なかったのにデザインが似ているのを見せてくれました。見せてくれたのは値段も安くて色使いも綺麗でした（41歳/広島県/女性）

◆結婚式に出席するためのドレスを買ったとき、合わせるストールの巻き方も教えてくれた。ストールまでは買えないと思ったが手持ちのものでも良いのでやってみて下さいねと言われてホッとした。（29歳/神奈川県/女性）

◆気になった商品があったら声を掛けて下さいね。と言ったきりしつこく後を付けることなく放っておいてくれる店員さんが逆に親切だと感じます。それだけではなく本当に声を掛けると似たような商品をいくつか提案してくれる店員さんは親切だと感じます。（44歳/千葉県/女性）

◆「どんどん試着して下さい。」と言って離れた場所に居てくれた。あまり接客されること自体が好きではないし、ゆっくり見たいのでありがたかった。（40歳/神奈川県/女性）

◆子どもをあやしてくれた（37歳/東京都/女性）

◆衝動買いをしてしまいそうになったとき、止めてくれる（49歳/愛媛県/女性）

◆仲の良い店員さんが、名前や顔などを覚えてくれていたこと（22歳/滋賀県/女性）

◆今買うよりも後日の方が安くなると教えてくれた。子どもがいるならパンツは伸縮あるものがないなど合ったものを教えてくれる（25歳/神奈川県/女性）

◆若いころ、試着していて赤と白のワンピースのどちらを買うか迷っていました。どちらも同じデザインで色だけが違うので無難な白にしようすると店員さんが赤のほうがお似合いですよ。ワードローブには一枚も赤がないという自分では好きでなくても似合っているから購入したほうが良いといわれ購入しました。後日、パーティに着ていくとみんなに褒められました。自分の好き嫌いで買うとワンパターンにまるので似合う色を探すことで色の好みが変わりましたあの店員さんに感謝です（45歳/京都府/女性）

全体的には、「丁寧に相談に乗ってくれた」という内容が多く挙がりました。また、「どちらが似合うか、はっきりと言ってくれた」といった意見も多く、お世辞で「似合いますよ」と伝えられるのが苦手という方が多いようです。「自分では選ばない商品を勧められ、周りの反応もよかった」といった「違う視点を持って提案してくれる」という意見もありました。コーディネートのプロとして、似合う洋服を勧められるのはとても嬉しいですね。多くの方が、何かしらのエピソードを持っているようです。

「子どもをあやしてくれた」「衝動買いを止めてくれる」など、その人それぞれにあった対応をしてくれる販売員も親身と感じられるようです。

【本件に関するお問い合わせ】

ワールド・モード 東京本社 広報担当 鈴木 (TEL 03-3374-8107 FAX 03-3374-8110)

■ 調査結果とiDA の取り組み

2016年はAI元年と呼ばれるほど、AI（人工知能）技術が急速に発達するといわれています。今後、多くの職業がAIへ移行すると推測されていますが、ファッション・コスメ業界の店舗なども大きく影響すると言われています。ただし、まだ接客は機械より人間のほうが良い、という考え方が主流です。また、高額な商品などは特に、機械ではなく人間によるコンサルテティブな接客を基本とし、接客業は大変大切なポジションとして求人も多くあります。

人間による接客は、専門職のように「プロフェッショナル」が存在する職種です。2016年6月1日より「一般社団法人 日本プロフェッショナル販売員協会（JASPA）」が設立されたように、今後も接客業はなくなることはないのではないのでしょうか。

iDAでは、ラグジュアリーブランドやコスメブランドの販売員求人も多く揃います。お仕事に興味のある方は、ぜひ一度ご相談ください。

ワールド・モード・ホールディングス株式会社について

ファッション・コスメ業界のトータルソリューションカンパニーです。グループ会社は以下5社です。

iDA（アイ・ディ・アクセス）

人材採用及び育成・店舗運営代行・出店コンサルティング

アイ・アドバタイジング

コミュニケーションデザイン・マーケティング・メディア・クリエイティブ・PR・販促

モードコンシェルジュ

各種トレーニング、セミナー、マニュアル開発、ミステリーショッパーズ

シンク・ブランド&コー

事業コンサルティング・ブランディング

ブラッシュ

店舗運営コンサルティング（オペレーション改善・人材育成）

【本件に関するお問い合わせ】

ワールド・モード 東京本社 広報担当 鈴木（TEL 03-3374-8107 FAX 03-3374-8110）