

報道関係各位

2020年8月20日  
株式会社クロス・マーケティング

## 今後利用してみたいと思うリモート接客、1位は医療 女性20代はリモート接客サービスに前向きな姿勢

－リモート接客に関する調査－

株式会社クロス・マーケティング（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：五十嵐幹）は、全国20歳～69歳の男女を対象に「リモート接客に関する調査」を実施しました。新型コロナの影響を受け、アパレルブランドや家電量販店などでリモート接客（※）の取り組みが始まっています。今回は、リモート接客の体験有無や今後利用してみたいと思う「リモート接客」のサービスについて分析しました。

※リモート接客：販売員が売り場に設置したモニターを通じて来店者に商品説明等を行ったり、自宅にいながら自分のスマホやPCを通じて接客を受けられること

◆自主調査リリースの続きはこちらへ ⇒ <https://www.cross-m.co.jp/report/life/20200820service/>

### ■調査結果

✓【リモート接客の経験者】は全体の3.3%にとどまる

✓性年代別に見ると、20代は男女ともに比較的経験者の割合が多い傾向

新しい試みということもあるからか、リモート接客の経験者は全体の3.3%と低い結果になった。〈図1〉

性年代別に見ると、男性20代は9.1%で比較的高く、次に男性の50代・女性の20代が4.5%と続く。〈図2〉

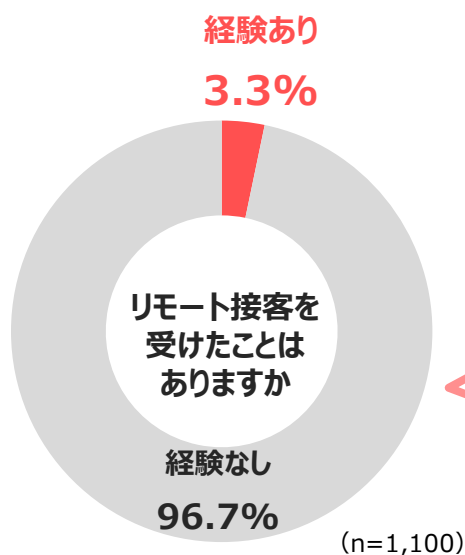
✓【今後利用してみたいと思うリモート接客】1位は医療

今後利用してみたいと思うリモート接客のサービスは、全体で見ると「医療」(15.5%)が最も高く、「旅行手配」(10.8%)、「資産運用」(9.9%)が続く。

✓性年代別で見ると「医療」は女性50代、「資産運用」は男性の20代が最も高い。

また、女性20代は平均的などの項目も高く、その中でもファッション・美容関連商品の項目が特に高い傾向。20代女性は画面越しのコミュニケーションに抵抗感が低い様子がうかがえる。〈図3〉

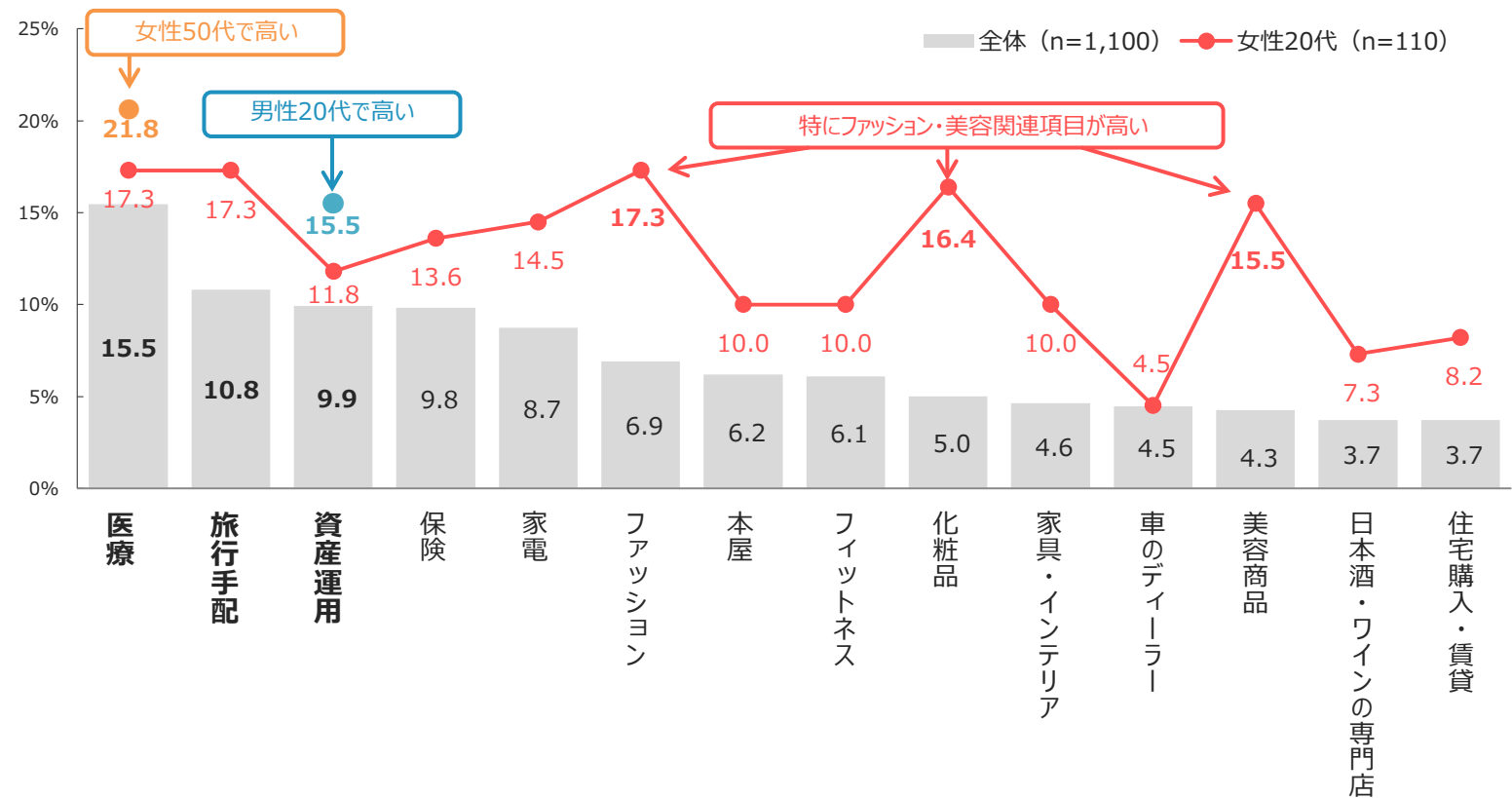
〈図1〉 リモート接客を受けた経験



〈図2〉 性年代別

	n=	経験あり		経験なし	
		割合	人数	割合	人数
全体	1,100	3.3	37	96.7	1,063
男性X20代	110	9.1	10	90.9	100
男性X30代	110	2.7	3	97.3	107
男性X40代	110	3.6	4	96.4	106
男性X50代	110	4.5	5	95.5	105
男性X60代	110	2.7	3	97.3	107
女性X20代	110	4.5	5	95.5	105
女性X30代	110	2.7	3	97.3	107
女性X40代	110	0.9	1	99.1	109
女性X50代	110	1.8	2	98.2	108
女性X60代	110		0	100.0	110

＜図3＞ 今後利用してみたいと思う「リモート接客」のサービス種類（複数回答）



■調査項目

- 属性設問
- 直近1週間の外出頻度
- 直近1週間で自分の「楽しみ」のために使った金額
- リモート接客を受けた経験
- 今後利用してみたいリモート接客のサービス種類

◆クロス集計表のダウンロードはこちらへ ⇒ <https://www.cross-m.co.jp/report/life/20200820service/>

■調査概要

調査手法 : インターネットリサーチ (クロス・マーケティング セルフ型アンケートツール「QiQUMO」使用)  
 調査地域 : 全国47都道府県  
 調査対象 : 20～69歳の男女  
 調査期間 : 2020年8月18日 (火)  
 有効回答数 : 本調査1,100サンプル

※調査結果は、端数処理のため構成比が100%にならない場合があります

【会社概要】

会社名 : 株式会社クロス・マーケティング <http://www.cross-m.co.jp/>  
 所在地 : 東京都新宿区西新宿3-20-2 東京オペラシティタワー24F  
 設立 : 2003年4月1日  
 代表者 : 代表取締役社長兼CEO 五十嵐 幹  
 事業内容 : マーケティングリサーチ事業

◆本件に関する報道関係からのお問い合わせ先◆

広報担当 : マーケティング部 TEL : 03-6859-1192 FAX : 03-6859-2275  
 E-mail : [pr-cm@cross-m.co.jp](mailto:pr-cm@cross-m.co.jp)

≪引用・転載時のクレジット表記のお願い≫

本リリースの引用・転載時には、必ず当社クレジットを明記いただけますようお願い申し上げます。

<例> 「マーケティング・リサーチ会社のクロス・マーケティングが実施した調査によると・・・」