2026年10月30日

各　位

会 社 名　　株式会社ネオマーケティング
代表者名　　代表取締役　　橋本　光伸
（コード：4196、東証スタンダード・名証メイン）
問合せ先　　取締役グループCFO　森田　尚希
（TEL. 03-6328-2880）

訪日外国人の『行く・体験する・買う』各接点の課題を可視化
新サービス「インバウンド・ミステリーゲスト調査」を提供開始

株式会社ネオマーケティング（本社：東京都渋谷区、代表取締役：橋本 光伸、証券コード：4196）は、訪日外国人客の受入環境や顧客体験の改善を支援する「インバウンド・ミステリーゲスト調査」の提供を開始いたしますのでお知らせいたします。

以　上

訪日外国人の『行く・体験する・買う』各接点の課題を可視化
新サービス「インバウンド・ミステリーゲスト調査」を提供開始

在日外国人ネットワーク等を活用し、
一般客としての利用体験と利用後のオンラインインタビューから改善点を把握

マーケティング支援事業を展開する株式会社ネオマーケティング(本社:東京都渋谷区、証券コード:4196、代表取締役:橋本光伸)は、訪日外国人客の受入環境や顧客体験の改善を支援する「インバウンド・ミステリーゲスト調査」の提供を開始いたします。
本サービスでは、ネオマーケティングが調査目的や課題に応じて調査を設計し、在日外国人ネットワークや外部パートナーを案件ごとに組み合わせて活用します。
日本で生活する外国人モニターが、施設・店舗を一般客として利用し、外国人客の視点から、予約や案内、接客などの体験を評価します。

■背景

外国人客自身の利用体験から、見えにくい受入課題を把握

訪日外国人客の増加に伴い、宿泊・飲食に加え、観光・体験、買い物、観光案内など、旅行中のさまざまな接点で、外国人客の視点から顧客体験を確認する必要性が高まっています。
また、宗教・文化に基づく食習慣や配慮事項など、外国人客の属性に応じた対応も求められます。
一方、施設・店舗側だけでは、日常業務の中で当たり前になっている案内や利用ルールについて、外国人客が感じる分かりにくさや戸惑いを把握しにくい場合があります。こうした課題を、外国人モニターによる実際の利用体験から可視化するため、本サービスを開発しました。

■サービス概要

在日外国人モニターが、宿泊施設、飲食店、観光・体験施設、商業施設、観光案内所などを一般客として利用し、訪日外国人客の視点から一連の顧客体験を確認するミステリーショッパー型の調査サービスです。
ネオマーケティングが、調査目的の整理、対象者条件、確認項目の整理、チェックリストの設計、利用後インタビュー、分析・レポート作成までを担当します。
モニターの募集・選定には、K's インターナショナルをはじめとした在日外国人ネットワークや外部パートナー等を、対象者条件や調査内容に応じて活用します。

・・・本件に関するお問い合わせ先・・・
ネオマーケティング広報事務局　担当：今泉
E-mail：press@neo-m.jp

従業員個人の査定ではなく、外国人客が体験するサービス全体の強みと課題を把握し、本部・運営会社による現場改善を支援することを目的としています。

■サービスの違い

	一般的なミステリーショッパー調査	インバウンド・ミステリーゲスト調査
調査対象者	一般消費者、調査員	在日外国人モニター
主な目的	接客・売場・オペレーションの確認	来訪前から利用後までの 顧客体験上の課題を可視化
見るポイント	接客態度・清潔感・ルール順守	予約・案内・多言語対応、体験・購買導線、 注文・決済、文化・食習慣への配慮
調査手法	チェックシート中心	チェックリスト+利用後インタビュー
得られる成果	評価結果の把握	改善点・優先課題・改善に向けた示唆の把握
主な活用目的	店舗運営の改善	観光・消費接点の インバウンド対応改善

■４つの実施パターン

1. **宿泊施設利用型**
   ホテル・旅館などに一般客として宿泊し、予約からチェックアウトまでの一連の顧客体験を確認します。
2. **飲食店利用型**
   飲食店を一般客として来店し、入店から注文、飲食、会計、退店までの一連の顧客体験を確認します。
3. **観光・体験利用型**
   着物レンタル、茶道体験、酒蔵・蒸留所見学、アート・エンターテインメント施設などを利用し、予約から体験終了までを確認します。
4. **買い物・観光案内利用型**
   商業施設・小売店・観光案内所などを利用し、案内、購買、決済などの体験を確認します。

■本サービスの特徴

1. **一般客として実際のサービスを体験**
   通常時の接客や案内、サービスを外国人客の視点から確認します。
2. **チェックリスト＋インタビューで課題の背景まで把握**

・・・本件に関するお問い合わせ先・・・
ネオマーケティング広報事務局　担当：今泉
E-mail：press@neo-m.jp

評価に加えて利用後インタビューを行い、不便や戸惑い、その理由まで把握します。

3. 現場改善につながるレポート

評価結果や改善点を整理し、本部・運営会社の改善検討に活用できる形で提供します。

■解決できる課題・活用シーン

・訪日外国人客が感じる不便や戸惑いの把握
・多言語案内やインバウンド向けサービスの評価
・予約・接客・注文・決済など一連の顧客体験の見直し
・案内表示や接客、サービス設計の改善、従業員研修への活用

■ 対応手法・対象条件

チェックリストによる評価、利用後アンケート、オンラインインタビュー、必要に応じた写真による状況記録などに対応します。
対象者は日本在住の外国人を基本とし、国籍、出身地域、使用言語、年齢、日本での居住期間、宿泊施設・飲食店の利用経験など、調査目的に応じて条件を設定します。外国人モニター1 名または 1 組が、1 施設・1 店舗を調査することを基本とし、対象施設・店舗、対象者条件、実施地域、調査内容に応じて、案件ごとに対応可否を確認します。

■標準スケジュールの目安

基本調査

約 3〜4 週間（対象者募集からレポート提出まで）

※モニターの確保状況、対象者条件、施設・店舗の予約状況、調査内容によって変動します。
個別案件ごとにスケジュールを設計します。

■調査実施の流れ



■K’s インターナショナル株式会社について

日本在住の外国人モニターネットワークを活用し、外国人マーケティング、モニター調査、通訳・翻訳、人材サービスなどを提供しています。
外国人モニターサービス：https://gaijin-research.net/
コーポレートサイト：https://ks-inter.jp/

・・・本件に関するお問い合わせ先・・・
ネオマーケティング広報事務局　担当：今泉
E-mail：press@neo-m.jp

会社名：株式会社ネオマーケティング
本社：東京都渋谷区南平台町 16-25 養命酒ビル 11F
代表者：代表取締役　橋本 光伸
証券コード：4196（東京証券取引所　スタンダード市場）
事業内容：マーケティング支援事業
URL：https://corp.neo-m.jp/
加盟団体：一般社団法人日本マーケティングリサーチ協会（会員社 No：20220）

・・・本件に関するお問い合わせ先・・・
ネオマーケティング広報事務局　担当：今泉
E-mail：press@neo-m.jp