

# 事業者向け キャッシュレス導入成功 事例集



# キャッシュレス導入成功事例集一覧

## 自治体・商店街編

分類	事例
自治体	札幌観光協会（北海道）
	男鹿市（秋田県）
	東京都
	泉佐野市（大阪府）
	大分県
	自由が丘商店街（東京都）
商店街	まちづくり松山（愛媛県）

## 一般事業者編

分類	事例	所在地	
小売	総合スーパー	カスミストア	茨城県
	総合スーパー	スーパーセンター トライアル	福岡県
	生鮮食品店	こだわり商店	東京都
	宗教用具	みどりや仏壇店	福岡県
	医薬品・化粧品	大賀薬局	福岡県
	医薬品・化粧品	ドラッグイレブン	福岡県
	身の回り品	ウォーターフロント	東京都
	花・植木	guminoki	佐賀県
飲食店	レストラン	ギャザリングテーブルパントリー	東京都
	喫茶店・バー	ラ マンダ	東京都
	屋台	喜柳	福岡県
一般乗用旅客自動車運送業	福岡交通	福岡県	
スポーツ施設提供業	チガサキフラワーゴルフ	神奈川県	
スポーツ施設提供業	楽天スタジアム	宮城県	
病院	成城こばやし動物病院	東京都	



札幌市は国内外問わず観光客が多く、どのように需要を取り込むかが課題でした。まずは、日本人・中国人観光客のキャッシュレスによるお支払いニーズに対して、地域事業者への電子マネーやQRコード決済の対応を進めています。

2018年2月のさっぽろ雪まつりでは、店舗読み取り方式のQRコード決済（Alipay・WeChat Pay）を160店舗中28店舗で試験導入しました。イベント中は一日中屋台にタブレット端末を置きっぱなしにするため、凍結して故障しないか心配でしたが、問題なく使用できました。さらに、2018年9月のオータムフェストでは、電子マネーとQRコード決済を全280店舗に導入し、イベント全体でのキャッシュレスでの支払いが全取引金額の1割強を占めました。

続く2019年2月は雪まつり開催と中華圏の旧正月が重なることから、電子マネー端末の導入の他、消費者読み取り方式によるQRコード決済（Alipay、WeChat Pay、LINE Pay）を119店舗に拡充しました。

イベント期間は、観光協会が事務局を担っている実行委員会が**お店と決済事業者との間に入り、契約と精算をまとめて行ったことで、お店の事務負担を軽減できました。間に協会が入ることで、安心感があつた**という声も挙がっています。

**キャッシュレス化の推進に向けては、キャッシュレスを体験し利便性を感じてもらう機会を事業者にも消費者にも提供していくことが必要だ**と考えています。

今後は欧米系・オーストラリア・韓国からの観光客向けに、イベントでのクレジットカード決済の対応も検討しています。

インタビュー先：札幌観光協会 総務グループ課長

## 導入媒体

## 電子マネー、QRコード





男鹿市では、**インバウンド需要を見越した観光事業に注力**しています。秋田空港と台湾とのチャーター便も整備されており、特に台湾からの観光客に注力しています。2018年4月から男鹿市観光協会にDMO推進室が発足し、観光客のサービス利便性向上のためにキャッシュレス化に取り組み始めました。

男鹿市観光協会では、秋田銀行が業務提携しているCoiney（専用カードリーダーとスマートフォン・タブレットを使った決済サービス）の導入・運用支援を事業者に対して行っています。

男鹿市の事業者は285件（2018年11月時点）ありますが、半分以上が個人経営のお店で、経営者は年配の方が多いです。日常的にスマートフォンやタブレットを利用していない方が多く、操作に慣れるのが大変という声をよく聞きます。**本格的な普及に向けては、導入後のサポートが重要と感じました。**

秋田観光バスでは、男鹿半島相乗りタクシー「なまはげシャトル」にCoineyを導入し、クレジットカードの利用を可能にしています。しかし、差し込み式によるクレジットカードでは支払いに1人最低1分はかかってしまうため、現金よりも時間がかかってしまっています。事業者の業態ごとに適した決済手段を選択する必要があるかもしれません。

DMO推進室では、旅行前にWeb上で予約・決済をしてアクティビティに参加ができるアウトドアツーリズム、スポーツツーリズムにも取り組んでいます。将来的には、**決済行為を意識せず観光を楽しめるようになることが望ましい**と考えています。

インタビュー先：男鹿市観光協会DMO推進室主査

## 導入媒体

## クレジットカード





東京都では都民サービスの向上とともに、現金紛失等のリスクの軽減や現金取り扱い業務の効率化を図るため都庁におけるキャッシュレスを推進しています。

歳入においては、2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、特に利用者が多く**インバウンド利用が想定される主な都有施設でクレジットカード等の導入を進めており**、2019年度は動物園・水族園等5施設への導入を予定しています。また、2019年度から恩賜上野動物園において、**QRコードを活用した決済の実証実験を予定**しています。

また、原則現金での取扱いだった少額の文房具類・日用品の購入等の支払い（資金前渡）について、2019年1月よりブランドデビットカードの試験的導入を開始しています。従前から**デビットカードなら利用すると同時に引き落とされるため、入金はずれがなく、クレジットカードよりも適用しやすい**と思ひ、検討しておりました。2020年4月の本格導入に向けて「**資金前渡を受けたお金の範囲内でカードの支出を認める**」と、**規程の改訂を行う予定**です。

支出・収入における現金の金額割合は全体の0.06%ですが、支出は65億円、収入は66億円に上ります。収入については2019年までに利用者が多い主要施設のキャッシュレス決済導入を完了させるという目標で取り組んでおり、支出・収入ともに2020年までに原則キャッシュレス化を目指しています。

インタビュー先：東京都会計管理局

## 導入媒体

クレジットカード、デビットカード、電子マネー、QRコード

## 導入済み施設

クレジットカード	<ul style="list-style-type: none"> <li>○都税 全科目（非電算化税目除く）</li> <li>○水道・下水道料金</li> <li>○文化施設 東京文化会館 東京芸術劇場</li> <li>○スポーツ施設等 東京体育館・駒沢オリンピック公園総合運動場</li> </ul>
電子マネー	<ul style="list-style-type: none"> <li>○都立庭園 浜離宮恩賜庭園／旧芝離宮恩賜庭園／ 小石川後楽園／六義園／向島百花園／清澄庭園／ 旧古河庭園／旧岩崎邸庭園／殿ヶ谷戸庭園</li> </ul>
およびクレジットカード	<ul style="list-style-type: none"> <li>○都立病院 広尾病院／駒込病院／神経病院／松沢病院／ 大塚病院／墨東病院／多摩総合医療センター／ 小児総合医療センター</li> <li>○都立駐車場 八重洲駐車場／日本橋駐車場／宝町駐車場／ 新京橋駐車場／東銀座駐車場／板橋四ツ又駐車場</li> <li>○文化施設 東京都江戸東京博物館／江戸東京たてもの園／ 東京都美術館／東京都写真美術館／ 東京都庭園美術館／東京都現代美術館</li> </ul>
平成31年度導入予定	<p>優先的に導入すべき選定条件に合致した5施設</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○動物園、水族館等 恩賜上野動物園／葛西臨海水族園／ 多摩動物公園／神代植物公園／井の頭自然文化園</li> </ul>



大分県では、年々増加する韓国・中国等東アジアに加えて、ラグビーワールドカップを契機とする**欧米・大洋州からの訪日外国人消費を確実に取り込む**とともに、**中小・小規模事業者の生産性向上に資する**ことを目的に、商店街や商工団体、県内の地域金融機関と連携協定を締結し、オール大分で県内のキャッシュレス化を推進する体制を構築しています。

また、事業者の「決済手数料や端末機器代が高い」「入金サイクルが長い」といったコスト面の負担増や「決済手段やサービスが乱立しており、どれを選べばよいのかわからない」といった導入ハードルを下げため、「低率で一律の決済手数料」や「端末機器の無償提供」等**大分県限定の特別優遇プランを提供する決済事業者を全国から募集し**、8社を県のパートナー決済事業者として認定。各サービスの特長を一目で比較できる一覧表をツールとして、連携協定締結団体とともに各事業者に導入を働きかけています。

店舗の経営者からは、「**県が認定した決済事業者だから信頼できる**」「**導入を検討していたので背中を押してもらった気がする**」等の声が多く寄せられており、今後は、県民の利用促進に向けたキャンペーンにも取り組むことにしています。

インタビュー先：大分県 商業・サービス業振興課

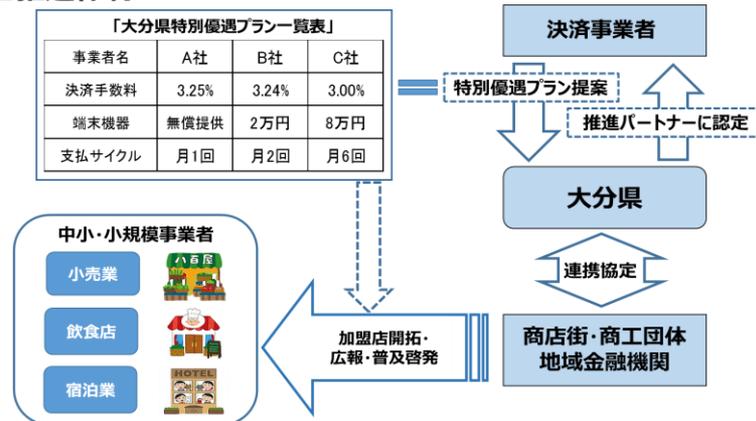
導入媒体

クレジットカード、デビットカード、電子マネー、QRコード

大分県キャッシュレス化推進パートナー（8社）



■ 推進体制 大分県が間に入ることでキャッシュレス化を促進



## 自治体・商店街編 自由が丘商店街（東京都）



## 商店街全体の キャッシュレスを推進

自由が丘は周囲に住宅街も多く、クレジットカードを持つ人が多い街です。しかし、お店にとってはクレジットカードの入金タイミングが遅い、決済手数料が高いなどの導入のハードルがありました。

2000年に、J-Debit\*が提供開始された当時、自由が丘商店街振興組合は、クレジットカード・デビットカード一括サービスを開発しました。**自由が丘商店街振興組合が代表加盟店としてカード会社等と契約し決済手数料を安価にしたほか、組合が立て替えることで入金サイクルの短縮化や、複数のカード会社からの支払いタイミングや手数料の一本化をするなど決済代行業務も担ってきました。**それが発展し、2008年に事業化し設立されたのが「JASPAS株式会社」です。

2014年には、クラウド型マルチ決済システム「J-Mups」と連携し、クレジットカード・銀聯・交通系電子マネー・J-Debitの決済と、東急電鉄のポイント制度「TOKYUポイントサービス」が同一の端末で処理できるサービスを商店街の約600店舗に導入しました。2016年には約650店舗に拡大し、年間約90億円の取扱高に達しています。

最近ではQRコード決済をはじめとした新しい決済サービスが登場し、決済手数料も低い水準で提供されはじめています。決済会社による大規模キャッシュバック・キャンペーンも相次ぎ、決済サービス単体ではビジネスとしては厳しい状況だと感じています。

そこで当社では、地域のデータ通信サービスや販促・店舗BGMなど、**決済も含めた店舗運営に係るトータルソリューションの提供を開始しました。**今後も、商店街や地域のビジネスの発展に寄与できるように取り組んでいきます。

\*日本の金融機関で発行されたキャッシュカードでお金を支払うサービス名称

インタビュー先：JASPAS株式会社執行役員

### 導入媒体

クレジットカード、  
デビットカード、電子マネー



## 自治体・商店街編 泉佐野市（大阪府）



## 域内経済圏活性化を 目的とした地域ポイント

泉佐野市は2009年～2012年にかけて連結実質赤字比率と将来負担比率が基準を超え、財政難に陥っていました。**地域にお金が落ちない・循環しないことに加え、市民同士の繋がりや町内コミュニティの希薄化に対して強い危機感を持っていました。**

そこで、2017年10月に市民が市内の事業者でお買い物をするとポイントがもらえる、泉佐野地域ポイント「さのぼ」を導入しました。100円につき1ポイントがもらえ、お買い物以外では市内のイベントへの参加（1回100ポイント）、高齢者の免許自主返納（10万ポイント）、新居購入時（最大30万ポイント）などでもポイントがもらえます。

市内の160店舗で使えるようになっており、200店舗を目指して加盟店開拓を行っています。飲食店のほかに、スーパーや薬局など日常消費のシーンで使えるお店も拡大しています。

「さのぼ」の利用者は40代と60代が一番多く、現在14,800人\*まで利用者が拡大しています（2018年9月現在）。当初は泉佐野市民限定で発行をしていましたが、通勤等で泉佐野市を利用する方が多いことから市民以外の人でも発行できるようにしました。

泉佐野市は関西国際空港の玄関都市として、インバウンド需要のポテンシャルがありました。そこで、訪日客の半分を占める中国人をターゲットに、観光アンテナショップ3店舗でAlipayとWeChat Payの導入を行いました。実験段階ではありますが、中国人観光客の一定の需要取り込みができていていると感じています。

\*泉佐野市の人口は約10万人（2018年9月現在）

### 導入媒体

### 地域ポイント、QRコード



インタビュー先：泉佐野市街の活性化担当理事

## 自治体・商店街編 まちづくり松山（愛媛県）



## 域内経済圏活性化を 目的とした地域電子マネー

地方では都心部よりも人口減少が深刻化しており、地域内にお金を循環させる仕組みが求められています。

愛媛県松山市では、中心市街地活性化まちづくり事業活動を行う「まちづくり松山」が主体となり、2018年12月よりスマート決済サービス「マチカ」のサービス提供を開始し、地域の経済活性化を目指しています。

商店街及び周辺の300以上が加盟店として参画（2019年2月4日時点）しており、地元の中小規模事業者だけでなく、商店街の中にある全国チェーンのドラッグストアや小売店、百貨店などでも利用できるのが特徴の一つです。

マチカは、物理カードのほかアプリも提供しており、**アプリの開発・運用は地元の企業に委託**を行っています。フレキシブルな対応が見込めるほか、**できるだけ市内が持つリソースを活用し、地域雇用の活性化にも貢献していきたい**と考えています。

マチカは提供開始から約2か月で、カード発行枚数が4,000枚、アプリのダウンロード数が1,000件に達しています。**主に40～60代の女性会員が多いですが、70代以上の高齢者も150名程度いらっしゃいます。**加盟店の拡大やチャージ機の増設、アプリ機能の拡張など、利用者の利便性向上に向けた継続的な取組により、地域に根差したサービスで地域のキャッシュレス化を目指しています。

インタビュー先：株式会社まちづくり松山代表取締役社長

### 導入媒体

### 地域ポイント、電子マネー

みんなのマチカ  
machica  
マチカ



# 株式会社カスミ 小売（食品スーパー）



## 幅広い年齢層から支持される 完全キャッシュレス店舗

スーパーマーケットを経営する当社では、労働力の確保が難しい中、**限られた人数でいかに効率的に店舗運営を行うかが課題**でした。取り組みの1つとして、2018年10月に完全キャッシュレス店舗・筑波大学店（クレジットカード、電子マネーWAONでの支払いに対応）を筑波大学構内にオープンしました。

店内にセルフレジを9台設置し、お客様自身で商品のバーコードを読み込ませてお会計処理を行います。当初は完全キャッシュレス店舗というコンセプトをご理解いただけるのか心配していましたが、大きなトラブルはありません。

レジ担当者が不要になり、従業員は商品陳列や接客などに集中できるようになり、キャッシュレスの取組による効果を実感しています。

オープン直後にWAONの発行手数料無料キャンペーンを行ったこともあり、電子マネーをご利用いただく方が多いです。大学構内の立地から、大学生や大学関係者の利用が多く、同大学が発行する提携クレジットカードも良く使われています。**ご年配の方は電子マネーを選択される方が多い**ですね。

セルフレジは通常のレジよりも時間がかかってしまうため、**1回の購入点数が多い店舗等では導入台数を多くすることでその効果を得ることができると考えています**。決済手段の変更や工夫が全ての解決策にはなるわけではなく、**店舗の特徴を踏まえた取り組みを行うことが重要だと考えています**。

インタビュー先：株式会社カスミ

### 導入媒体

クレジットカード、電子マネー





トライアルカンパニーは「流通情報革命」をスローガンに、様々なデジタル化に挑戦して、スーパーマーケットの店舗展開を行っています。2018年2月に、スマートカートを導入したスーパーセントラル アイランドシティ店をオープンしました。スマートカートの導入に加え、スマートカメラでのお客様の属性や行動の分析を実現しています。

お客様がスマートカートで商品のバーコードを読み込むと、カートに搭載されたタブレット上の電子的なカートの中に商品が登録されます。タブレットには、その商品に関連した「おすすめ商品」や「特別クーポン」が表示され、単にレジ機能を搭載しているだけでなく、商品のレコメンド機能が付いた新しいマーケティングツールとして活用しています。実際に**スマートカートでお買い物をするお客様は、通常カートに比べて購入点数が1~2個多くなる**という結果が出ています。

導入の背景には、スマートカートという買い物かごにレジ機能や商品レコメンド機能がついたものを「**新しいメディア**」としてお客様に**利用していただき、便利さやお得さを感じていただきたい**という思いがありました。

支払いには、弊社が発行のプリペイドカードを利用して、通常のレジに並ぶことなくボタン1つで支払いを済ませることができます。**若年層から高齢のお客様まで幅広くご利用いただいています**。また、レジに多くのスタッフを配置する必要がなくなり、接客や棚出しなどの業務に専念させることができます。

インタビュー先：トライアルカンパニーCIO

### 導入媒体

### 電子マネー（自社発行）





一昨年に中国に旅行をした友人から、「QRコード決済を体験して、非常に楽だった」と聞き、日本でもこれからQRコード決済が流行るかもしれないなと感じていました。そんな矢先に、決済会社の方から「商店街の実証実験として、QRコード決済をやりませんか」とお声かけをさせていただき、キャッシュレスの導入を決めました。

近隣に大学があるため、中国系のコード決済を導入してから、中国やアジアからの留学生のご利用が増えています。彼らは日本人と比較して果物の購入頻度が高く、不思議に思って理由を尋ねたところ、「美容と健康のためだ」と教えてもらいました。**QRコード決済の導入によって、お客様のニーズを知ることもできたなと思っています。**

お財布を忘れてきてしまった学生さんに、QRコード決済のご案内をしたところ、すぐにアプリをインストールし、その場で使えるようにしてお支払いいただいたということがあり、改めて便利さを感じました。

導入当初は、私を含めスタッフが使いこなせるのか不安な気持ちもありましたが、思ったよりも簡単でした。

**現金のやり取りだと、気を付けていてもつり銭のミスが発生することがありました。また、つり銭が切れてしまい困ることもありました。キャッシュレスになればその心配もなくなるなと期待しています。**

常にチャレンジし、試行錯誤しながら良くしていく姿勢が大事だと思っています。商店街でも新しいものを柔軟に受け入れて、取り組んでいきたいです。

インタビュー先：こだわり商店店長

## 導入媒体

## QRコード





みどりや仏壇店では、仏壇など高額商品を取り扱っていることもあり、20年ほど前からクレジットカードに対応しています。以前は、仏壇をクレジットカードで購入してポイントを得ることに抵抗があるお客様が多く現金決済が主流でしたが、最近では当たり前前にクレジットカードが使われています。

2017年に福岡市のキャッシュレス実証実験に参加したのがきっかけで、中国系のQRコード決済Alipayを導入しました。クレジットカードが普及したように、**コード決済も今後利用が増えていくのではと感じていた**ので、2018年10月からLINE Pay・楽天ペイ・PayPayを順次導入しました。

QRコード決済の導入当初は、オペレーションで戸惑うことが何度ありました。従業員の方には、実際に利用者としてQRコード決済を体験してもらいながら、お店側のオペレーションを伝えたことで比較的早く慣れてもらうことができました。

新しい決済手段を導入することで、お店が損をすることはないと考えています。取り扱っている商品の特性上、急を要する買い物をするお客様もいらっしゃいますので、現金以外の**支払い方法の選択肢を揃えておくことは必要だと考えています**。

**手持ちの現金がないから買えない、というような機会ロスを防ぐ**ことができ、お客様の満足度も上がっていくと思います。

インタビュー先：みどりや仏壇店社長

## 導入媒体

クレジットカード、QRコード





店頭でのお薬や化粧品のご案内のための**接客時間創出のため、業務効率化・デジタル化を積極的に推進**しています。キャッシュレス決済の導入もその取組の一つです。

薬局に来るお客様は特定の商品を探して購入するのではなく「風邪を治したい」、「健康になりたい」ことに対するなどのソリューションを求めています。**お支払いにかかる時間をゼロに近づけるとともに、お客様のニーズに対して最適な提案・接客をして顧客満足度向上を図っていきたい**と考えています。

大賀薬局では、クレジットカード・交通系電子マネーを始めとして、様々なキャッシュレス決済を導入していますが、その他に2013年から自社電子マネー・ポイントカード「Bibica」を導入しています。Bibicaは物理カードとアプリのタイプがあり、カードがなくてもお支払いやポイントを貯めることができます。その他、アプリ限定でお知らせやクーポンをお届けしています。Bibicaへのチャージ方法は現金に加えて2018年12月からクレジットカードチャージにも対応しました。今後はクレジットカードの紐づけも検討しています。銀行口座との紐づけも考えていきたいです。

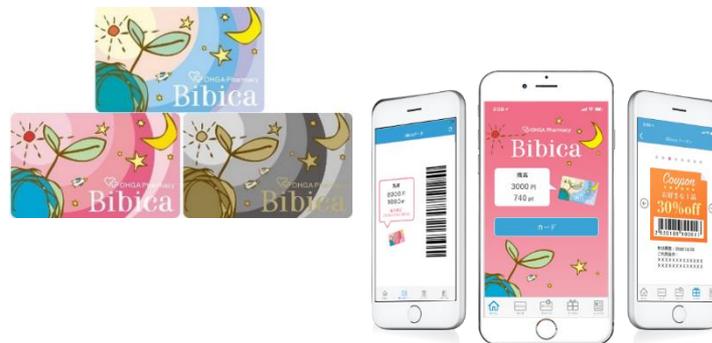
決済手段が追加されると、その分レジ担当者の操作が複雑になるという課題があります。そのため、店長会議の場で使い方の共有をしたり、オンラインでレジ担当者に動画のマニュアルを提供したりと、従業員の負担を最小限にしています。

デジタル化により、売上に直接つながらない業務や作業を減らすことができ、接客業務に集中することができています。結果的に売上・利益につながると効果を感じています。

インタビュー先：大賀薬局社長

導入媒体

クレジットカード、QRコード、  
電子マネー（自社発行含む）



出典：Bibica ホームページ



顧客ニーズに応じて  
多様な決済手段に対応

ドラッグイレブンは、九州を中心として全国にチェーン展開しているドラッグストアです。従来より、顧客ニーズに応じてクレジットカードや交通系電子マネーなどの決済手段に対応してきました。

2018年2月から中国系決済サービスのAlipayとWeChat Pay、同年12月からPayPayを導入しQRコード決済にも対応するようになりました。カードやタッチ式の電子マネーとは異なる支払い方法のため、レジの操作に不安がりましたが、全スタッフでレジ操作の練習をしました。**当初想定したよりも簡単だったため、導入後も問題なく対応できましたし、お金の受渡しがない分お会計は楽になりました。**

お客様からは、自分の持っている決済手段が使えて嬉しいという声をいただいています。一方、まだ対応していないiDやWAON等の電子マネーや他のコード決済は使えないのかと聞かれることが多々あり、順次対応できる決済手段を増やしていけたらと考えています。

キャッシュレスを導入するだけで、お客様はそのお店や会社に対して最先端なイメージを持つと思います。

お店としては新しい支払い方法を早くから導入し、操作に慣れておくことで、今後キャッシュレスツールを使う人が増えた際にもスムーズに対応できるのではないかと思います。

インタビュー先：ドラッグイレブン中洲川端店店長

### 導入媒体

クレジットカード、  
電子マネー、QRコード



# ウォーターフロント 小売（身の回り品）



キャッシュレスは  
年配の方にも優しい

当店は傘の旗艦店としていち早く最先端のものを取り入れていくという方針がベースにあります。今後キャッシュレスが世界的にも普及していくことを想定して、2014年のオープン当初から電子マネーやクレジットカード等のキャッシュレスに対応しています。

幅広い層のお客様に、キャッシュレスでお買い物をしていただいておりますが、電子マネーのご利用が最も多いです。**特にご年配のお客様からは「小銭を出さなくて良いから本当に楽だ」という声をいただいています。**学生の方は通学用の交通系電子マネーで買い物して下さる方が多いです。外国人の方も、クレジットカードだけでなく、日本で発行した電子マネーで買い物をされる方も多くいらっしゃいます。

お店としては、**素早くお会計をすることができるので、混雑時にもすぐにフロアに戻ることができ、接客時間の創出にもつながっています。**なによりも、閉店後のレジの締め作業が、お金を数える必要がないので、とても楽です。

現金は昔から使っているものですし、温かみもありますが、一步踏み出してキャッシュレスにすることで、お店としても楽になるのではないかと思います。

現在はクレジットカードの取り扱いブランドが限られているので、今後はもっと使える種類を増やしていき、多様なお客様のニーズに応えていけるようにしていきたいです。

インタビュー先：ウォーターフロント店員

## 導入媒体

クレジットカード、電子マネー





観葉植物の販売やメンテナンスサービス\*を提供する「guminoki」では、これまで現金決済のみ対応していました。ここ数年、はじめて来店されるお客様やメンテナンスサービスご利用のお客様から、**クレジットカードが利用できないのかというお問い合わせを頂く機会が多くなり**、自身でも日常生活でクレジットカードを利用しその利便性を感じていたことから、キャッシュレス対応の必要性を感じるようになりました。

先行してキャッシュレス対応を行った知人の経営者から、地域の決済事業者を紹介していただき、具体的な検討を進めていきました。取扱うキャッシュレスツールは、地域のお客様が既によく使っているクレジットカードと電子マネーを選択しましたが、アジアの訪日外国人観光客のご利用も多いことから、状況を見て海外のQRコードへの対応も検討していきたいと考えています。

キャッシュレス対応を行ったことにより、売上自体が大きく変化したという実感はまだありませんが、**お客様がキャッシュレス対応していることを知って安心してお買い物をしてくださる様子を見る機会が増えたように感じています。**

現状は現金決済比率の方が高いため、従来と変わらず釣銭準備やレジ締めが必要ですが、キャッシュレス決済比率が高まると、店舗側の効率化も見込めるのではないかと期待しています。

\*お客様の自宅や企業に訪問し、観葉植物のメンテナンスを行う

インタビュー先：guminoki店長

導入媒体

クレジットカード、電子マネー



出典：guminokiホームページ

# ギャザリングテーブルパントリー 飲食店（レストラン）



お金を扱う  
ストレスからの解放

ロイヤルホールディングスでは2017年11月に、レストラン事業の生産性向上と働き方改革を目指した取り組みとして、次世代の店舗運営を研究開発する店舗であるギャザリングテーブルパントリーをオープンしました。「ITを活用した店舗作業の効率化」、「新しい調理機器の活用による調理工程の短縮化」、「設備のコンパクト化による出店の軽量化」の3つの取り組みを行っており、**店長業務を効率化する目的で行ったのが「完全キャッシュレス」**です。

完全キャッシュレスにしたことにより、店長からは**「現金を取り扱う必要がないので精神的な負担が減った」、「レジ締め時間がなくなり閉店後すぐに帰宅できる」、「空いた時間を接客に充てられるようになった」**という声が挙がっています。クレジットカードと電子マネーに加えて、7種類の国内外QRコード決済に対応しています。

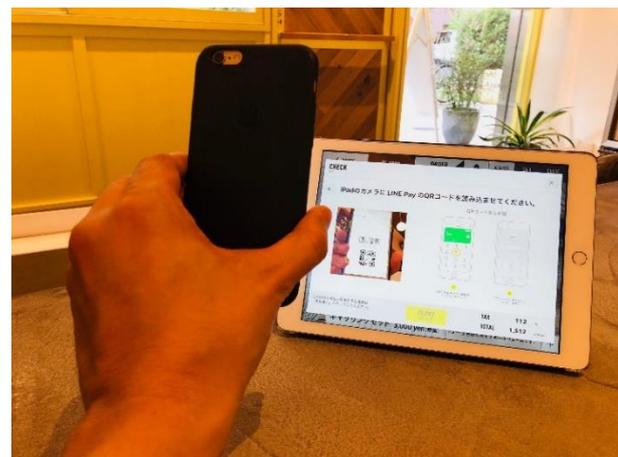
（2019年4月時点）QRコード決済は店員を呼ばずにオーダー用のタブレット上でセルフ会計ができるようにしており、利用者は徐々に増えてきています。

しかし、完全キャッシュレスにしたことにより全ての売上に手数料が発生するため、店舗の大きな負担となっています。また、決済サービス毎に科目名称や操作方法、売上データの形式等が異なるなど、管理業務が煩雑になってしまった面もあるため管理側の情報が標準化され、統一されていくことを期待しています。担当者によると、今後、**キャッシュレス決済により得られるデータをどのように活用していくかが課題である**と感じているとのことでした。

インタビュー先：ロイヤルホールディングス株式会社経営企画部

## 導入媒体

クレジットカード、  
電子マネー、QRコード





当店は昼間は喫茶店、夜はバーとして営業しています。夜は特にお酒を飲まれる方が多く「**クレジットカードや電子マネーが使えないのか**」というお声をお客様からよくいただいており、4年前にキャッシュレスを導入しました。最近では、QRコード決済もご利用いただけるようにしました。

以前は、手持ちの現金が足りずに銀行までお金をおろしに行く方や、お酒を飲む量を調整する方もいらっしゃいました。キャッシュレスを導入してからは、以前よりも自由に飲んだり食べたりして、楽しんでくださっていると感じます。

お仕事の合間や休憩中にコーヒー1杯をお楽しみいただくお客様も多く、「**小銭を出すことなく、さっとお会計が済むので嬉しい**」という声を聞くことがあります。沿線にお店を構えていることもあり、交通系電子マネーのご利用が多いです。

訪日観光客の方には、クレジットカードがご利用いただけることを確認して入店される方もいらっしゃるようです。**キャッシュレスの導入によってお客様の幅も広がった実感があります。**

釣銭の準備が不足することがあるため、一万円札しかないというお客様に対しては、「電子マネーやクレジットカードも使えますよ」とご案内することもあります。

**お店としても、両替に行く回数や準備する釣銭の金額が減りました。**これにより、レジ締めも多少楽になりました。

インタビュー先：ラマンダ店員

### 導入媒体

クレジットカード、  
電子マネー、QRコード





自治体が開催したキャッシュレス説明会に参加したことがきっかけで、お店にQRコード決済を導入しました。自分でもキャッシュレス支払いをしてみたいと思い、デビットカードを登録したばかりだったので、良い機会だなと思いました。

キャッシュレスの導入は初めてだったので、導入当初は難しいと感じることもありましたが、「とりあえずやってみないと分からない」という気持ちで始めました。

QRコード決済の場合、**決済端末設置の必要がないことが一番の魅力**です。お客様のスマートフォンでQRコードを読み取り、我々はお伝えしたお会計金額でお支払完了しているのかを**目で見て確認するだけで良く、非常に簡単**です。屋台の場合、注文、調理、会計の全ての業務を行うため、**お会計のために調理を止めたり、現金を扱った後に手を洗う必要がなくなるのが嬉しい**です。

当初売上金の入金サイクルが長くなることについて心配しましたが、翌営業日～2営業日後\*に入金されるようになったので問題ありません。

キャッシュレスは、どこでいくら支払ったかを把握しやすく、利用サービスによってはポイントが溜まることもあり、お客様にとってもメリットが大きいと思います。

\*入金サイクルは、決済事業者によって異なります。

インタビュー先：喜柳店長

導入媒体

QRコード





## 事前決済の仕組みを導入し、 会計・降車時の対応がスムーズに

福岡交通は2018年7月からJapanTaxi Walletを導入して、QRコード決済による支払いを実現しています。JapanTaxiアプリは、タクシーの手配・予約や料金の支払機能を提供しており、配車時にネット決済を選択すると支払いのやりとり無く降車できる機能の他、タクシー車両の後部座席に搭載されているタブレットに表示されたQRコードを、アプリ内の機能JapanTaxi Walletで読み込むと、目的地に到着する前に支払い手続きが完了する機能もあります。

今までも電子マネーやクレジットカードなどには対応していましたが、乗務員の操作間違いなどでお客様にご迷惑をおかけすることもありました。その点、JapanTaxi Walletでは後部座席のタブレットでお客様が操作してお支払いいただくので、**乗務員の操作が減り、スムーズに支払い・降車ができるようになりました。**後続車を待たせることなく、非常に便利です。

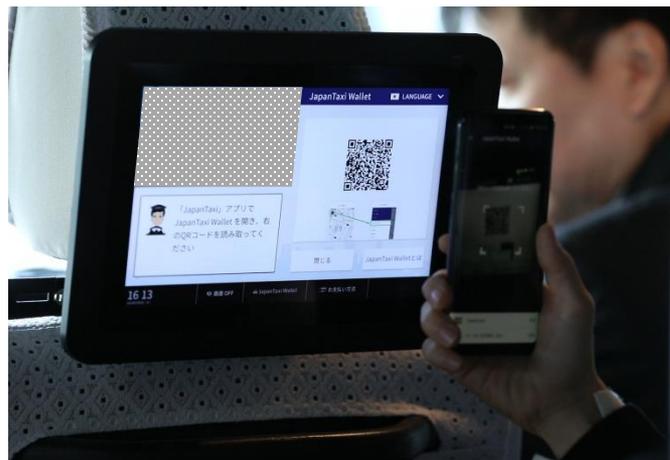
現状は、東京から来られたお客様や、海外からの観光客の方によく使われます。中国人観光客の中には、WeChat Payが使えることに喜んでくれる方もいらっしゃいました。

私自身も、コンビニやスーパーでよく電子マネーを使っています。小銭を持ち歩かなくて良くて楽ですね。今後キャッシュレスを使う人が増えると思うので、お客様にも喜んで利用していただけたと思いますし、売上も上がっていくと期待しています。

インタビュー先：福岡交通タクシー乗務員

### 導入媒体

クレジットカード、  
電子マネー、QRコード





当ゴルフ練習場では、数年前まで売上が3年連続微減傾向にあり、新規会員も減っていたことから、打開策を検討していました。会員や当ゴルフ場のスクール生になっていただければ、その後練習のためにゴルフ場を継続的に利用していただけるので、新規顧客を増やすかを最優先に考えました。

QRコード決済のOrigamiの存在をテレビ番組の特集で知り、**即時割引の機能が新規顧客獲得と継続利用に効果があるのではないかと**考え、2016年より導入しました。同時に電子マネーの導入もしています。現在は、Origami Payでお支払いいただくと1000円以上の利用で5%オフとしています。

Origamiの導入のほかに、自社アプリを活用してアプリ会員向けのポイント付与やクーポン配布をしています。自社アプリとキャッシュレス決済（Origami Payもしくは電子マネー）の併用で割引とするクーポンを配布したり、継続的にお客様にお得に利用いただけるような取り組みを行っています。

また、新規スクール生獲得のために【20代・30代限定でOrigami Payでのお支払いに限り月額料金を半年間半額】という特典を設定したところ、若い世代のスクール生を増やすことができました。**アプリや即時割引によるお客様の集客効果を感じています。**

その他、一球単価の料金体系を、時間制・定額の打ち放題に変更したところ、打席の回転数を上げることができ、売上の改善にもつながりました。

インタビュー先：チガサキフラワーゴルフ社長

## 導入媒体

電子マネー、QRコード



**ポイントが貯まる！  
いつでもタイムサービス！**

受付時

受付でチェックイン番号をご記入いただくと、60分～90分以内のプレーが、割引料金に！！  
チェックインで5pt、100円につき1ptが付き、貯めたポイントは割引クーポンにしてお使い頂けます。



←このスタッフが目印！



出典：チガサキフラワーゴルフ公式アプリ



プロ野球の東北楽天イーグルスのホーム「楽天生命パーク宮城」では2006年からタッチ式電子マネーの楽天Edy、2018年7月からQRコード決済の楽天ペイを導入しました。2018シーズンにおける楽天Edyの決済比率は金額ベースで全体の約2割に及びます。

2019シーズンは開幕戦から、**スタジアム内全ての支払いを完全キャッシュレス**にします。対象は当社傘下の「楽天生命パーク宮城」と、J1プロサッカーチームヴィッセル神戸「ノエビアスタジアム神戸」の2か所です。使えるサービスは楽天グループが提供する楽天Edy、楽天カード、楽天ペイ、楽天ポイントカード(一部対象外店舗あり)の他、各種ブランドのクレジットカードやデビットカードです。

完全キャッシュレスの取組には、**スポーツ観戦時のお買い物に関わるストレスを減らしたい**という狙いがあります。支払い方法が分からない人向けにもすぐにフォローできるように、スタジアム内にヘルプデスク・スタッフを配置する予定です。お子さまには楽天Edyカードを無償でプレゼントしたり、楽天ペイでお支払いいただくとドリンク100円引き、その他ポイントバック等のキャンペーンも予定しています。

金融機能を総合的に提供する事業者の使命として、キャッシュレスに**触れる機会を増やし、便利さ・お得さを体感してもらう**ことで普段の生活でも使っていただけるように、キャッシュレス普及の後押しをしていきたいと考えています。

スポーツ観戦に来たお客様が、チケット購入から観戦中のグッズ購入・飲食物購入、選手との交流までの一連の流れを最大限楽しんでいただくために、今後も次世代スポーツ観戦スタイルの検討に取り組んで参ります。

インタビュー先：楽天野球団 経営企画室

楽天株式会社 Fintech事業戦略室・カード&ペイメント戦略室

## 導入媒体

クレジットカード、  
電子マネー、QRコード





## 医療機関のキャッシュレスは 患者さんやご家族の負担軽減に繋がる

「支払い」自体が必要な行為なのかと疑問に思っていたため、早くからクレジットカードを使えるように整備しました。一昨年に知人を通じてQRコード決済の存在を知り、お客様の利便性向上につながるものだと思います、導入を決めました。

特に私たちのお客様となる飼い主さんには、**お財布にある現金で治療費が足りるのかと不安を感じていたり、動物を抱えながらお財布から現金を取り出すことに不便を感じていたりする方がいらっしゃるのではないかと**思います。

キャッシュレス導入時、不安に思っていたスタッフもいたようですが実際に運用して見て、想像以上に現場の混乱はなかったです。現在、当医院でのキャッシュレス決済の割合は6割を超えていて、クレジットカードとQRコード決済が半々です。QRコード決済導入当初は、若い方に使われると想定しておりましたが、実際は年齢問わず使われています。また、一度キャッシュレスツールをご利用いただいた方のほとんどが、次回以降もキャッシュレスツールを選択しています。これは、利用者の方々にキャッシュレスの価値を感じていただいたからだと思います。

どんな仕事をしていても、お客様のニーズに向き合っていくべきと考えています。**患者さんという体や心が弱っている人を「お会計」のために待たせるのは、親切ではない行為だと思いますね。**そういった意味で特に医療機関でのキャッシュレスの導入は必要なのではないかと考えています。

インタビュー先：成城こばやし動物病院院長

### 導入媒体

クレジットカード、QRコード

