

実証実験報告書

公共施設におけるキャッシュレス決済

2020.03.31

PayPay 株式会社

サマリー

■スマホ決済の利用ニーズは高い

- ・利用実績を見ると、寺泊水族博物館9.4%、トキと自然の学習館5.8%と、一般的な利用率(PayPay社調べ)を上回っている
- ・入館者アンケートでは、入館者の66.8%はスマホ決済の利用意向があり、そのうち87.1%は公共施設での利用を望んでいる
- ・数あるスマホ決済サービスの中でも『PayPay』の利用意向が75%と突出して高い

■職員の負担増は特段生じない

- ・職員へのヒアリングの結果、利用者のリテラシーで差はあるが決済処理自体は現金に比べても「変わらない」もしくは「減った」という意見があった
- ・日毎のメ作業については単純に決済方法が増えているので作業工程は増えたが、「大きな負担にはなっていない」という意見があった
- ・月毎のメ作業については単純にPayPay分の作業が増えたが、今後の工夫や慣れにより「大きな負担増にはならない」という意見があった

■今後の改善等について

- ・受付より前にPayPayについて案内し、アプリの準備を促すことで、決済の円滑化を図る
- ・設備費用の問題もあるが、現金支払いとも同じレジで連携する等できるようになれば尚よい

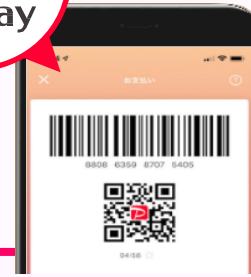
実証実験概要① 検証期間：R1.12.23～R2.2.29

寺泊地区の公共2施設をモデルケースとしてスマホ決済サービス『PayPay』を用いて実際の利便性等を検証した

寺泊水族博物館



トキみ〜て



実証実験概要② 検証期間：R1.12.23～R2.2.29

目的

電子決済サービスを用いて、公共施設にキャッシュレス決済が円滑に導入できるか、ひいては利用者の利便性向上や職員の事務の軽減に資するかについて、実証実験を行う

対象施設

- ・ 寺泊水族博物館
- ・ トキと自然の学習館「トキみ〜て」

実施内容

- ・ ユーザースキャン※タイプのスマホ決済の試験導入
- ・ のぼり等の設置による利用促進
- ・ 利用者アンケート、職員ヒアリングの実施によるニーズ調査

アプリ起動



「支払う」をタップして
スキャン画面を立ち上げます

窓口のQRコードをスキャン



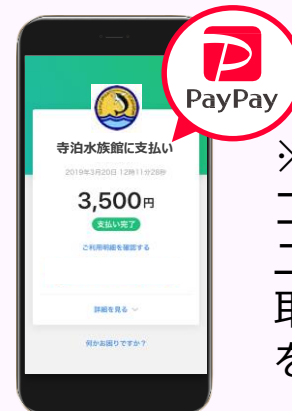
窓口に設置されている
QRコードを読み取ります

支払い金額入力



支払い金額を入力後
「支払う」をタップ

支払い



支払い完了画面が
表示されます

※店舗にQR
コードを設置し
ユーザー側が読
取り、金額入力
を行う利用方法

利用実績

検証期間：R1.12.23～R2.2.29

寺泊水族博物館9.4%、トキと自然の学習館5.8%と、
一般的な利用率（PayPay社調べ）を大きく上回る結果

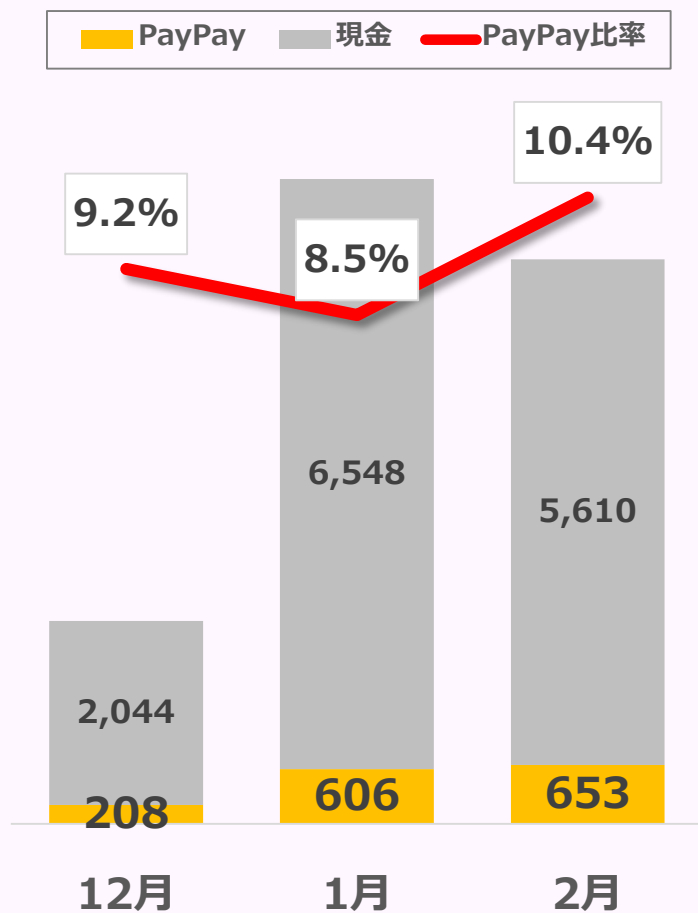
	決済回数				決済金額			
		現金	PayPay			現金	PayPay	
				PayPay比				PayPay比
寺泊水族博物館	15,669回	14,202回	1,467回	9.4%	7,194,525円	6,518,825円	675,700円	9.4%
トキみ～て	2,116回	1,994回	122回	5.8%	209,650円	197,500円	12,150円	5.8%

(参考)推移

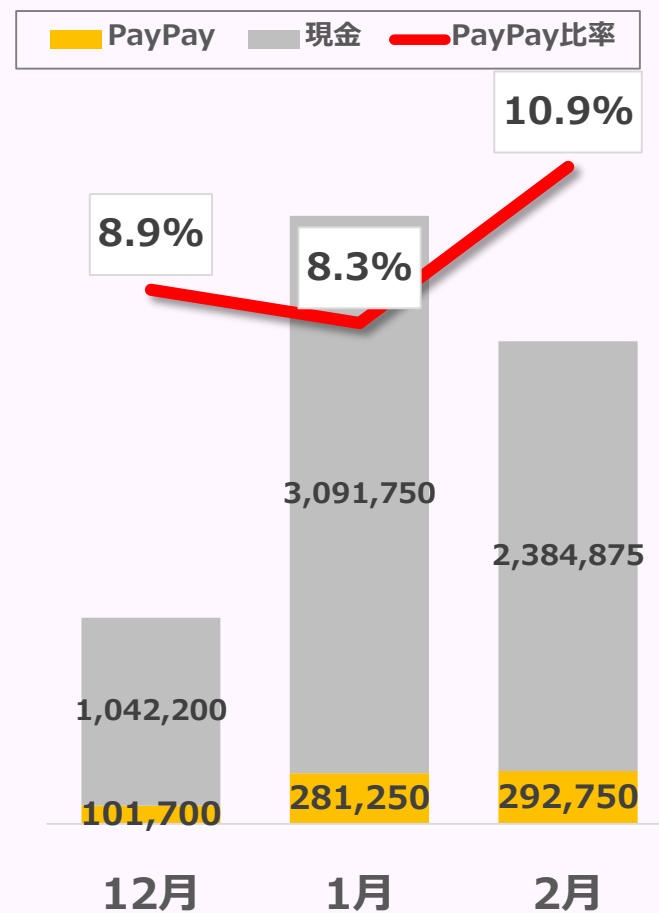
① 寺泊水族博物館

検証期間：R1.12.23～R2.2.29

決済回数



決済金額

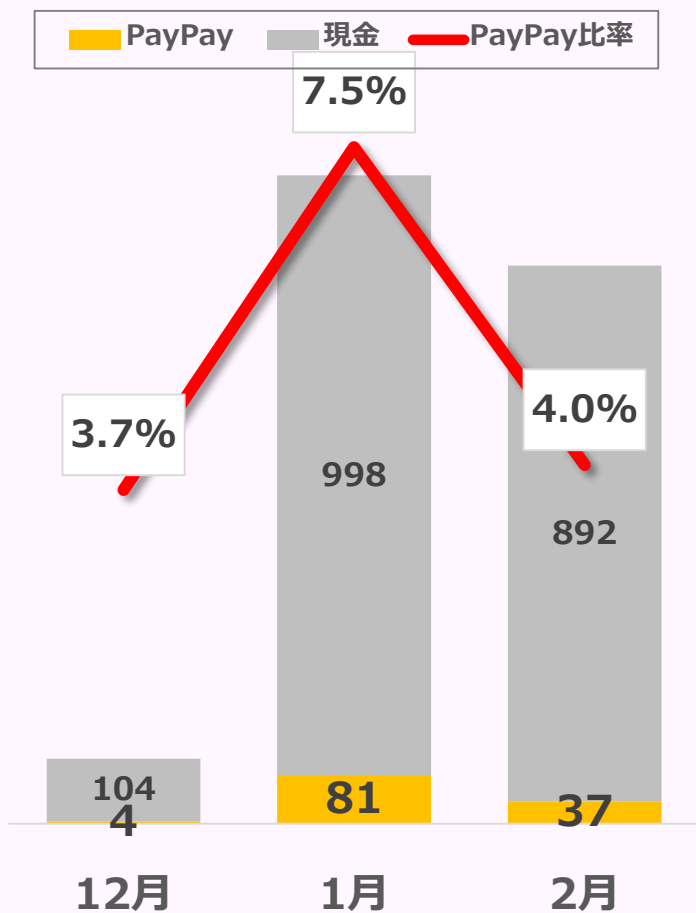


(参考)推移

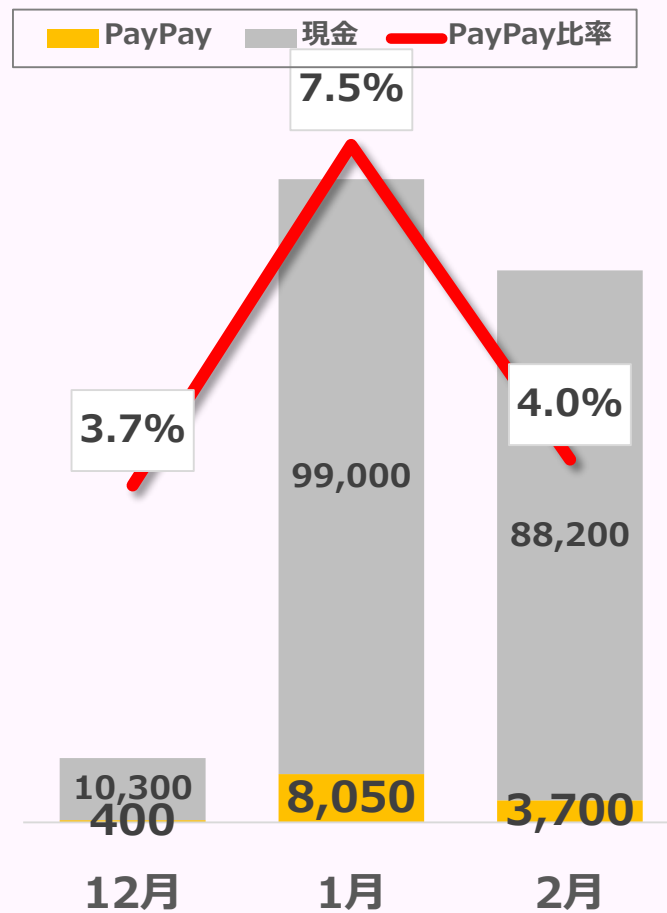
② トキみ～て

検証期間：R1.12.23～R2.2.29

決済回数



決済金額



(参考)来館者数

	(前年1月～2月合計)	1月～2月合計	前年対比
寺泊水族博物館	10,448人	13,719人	131.3%
トキみ～て	3,757人	2,665人	70.9%

※R2うるう年のため、2月の日数が1日多い

職員ヒアリング(抜粋)

決済処理の負担はほぼ変わらない

- ・ 不慣れな職員が手間取ることもあるが、総じて負担は変わらない
- ・ 現金に比べ、お釣りもないので負担、処理が減った
- ・ 来館者の事前起動などによって処理時間が変わる

〆作業は多少増えるが、業務への影響は少ない

日次 | 作業がひと手間増えてはいるが、影響なし

月次 | 単純にPayPay分の作業が増えてはいるが、工夫や慣れによって
改善可能な範囲

今後の改善点

- ・ 事前にアプリの起動や残額の確認をしてもらえるように案内する

利用者アンケート結果（抜粋）

■ 調査概要

- ・ 調査期間 2月上旬～中旬
- ・ 調査方法 来館者へ調査票を配付し、回答を依頼
- ・ 回答数 トキみ～て 61人
寺泊水族博物館 135人
- ・ 調査票 添付資料のとおり

3人に2人がスマホ決済を「利用している」もしくは「利用意向」がある

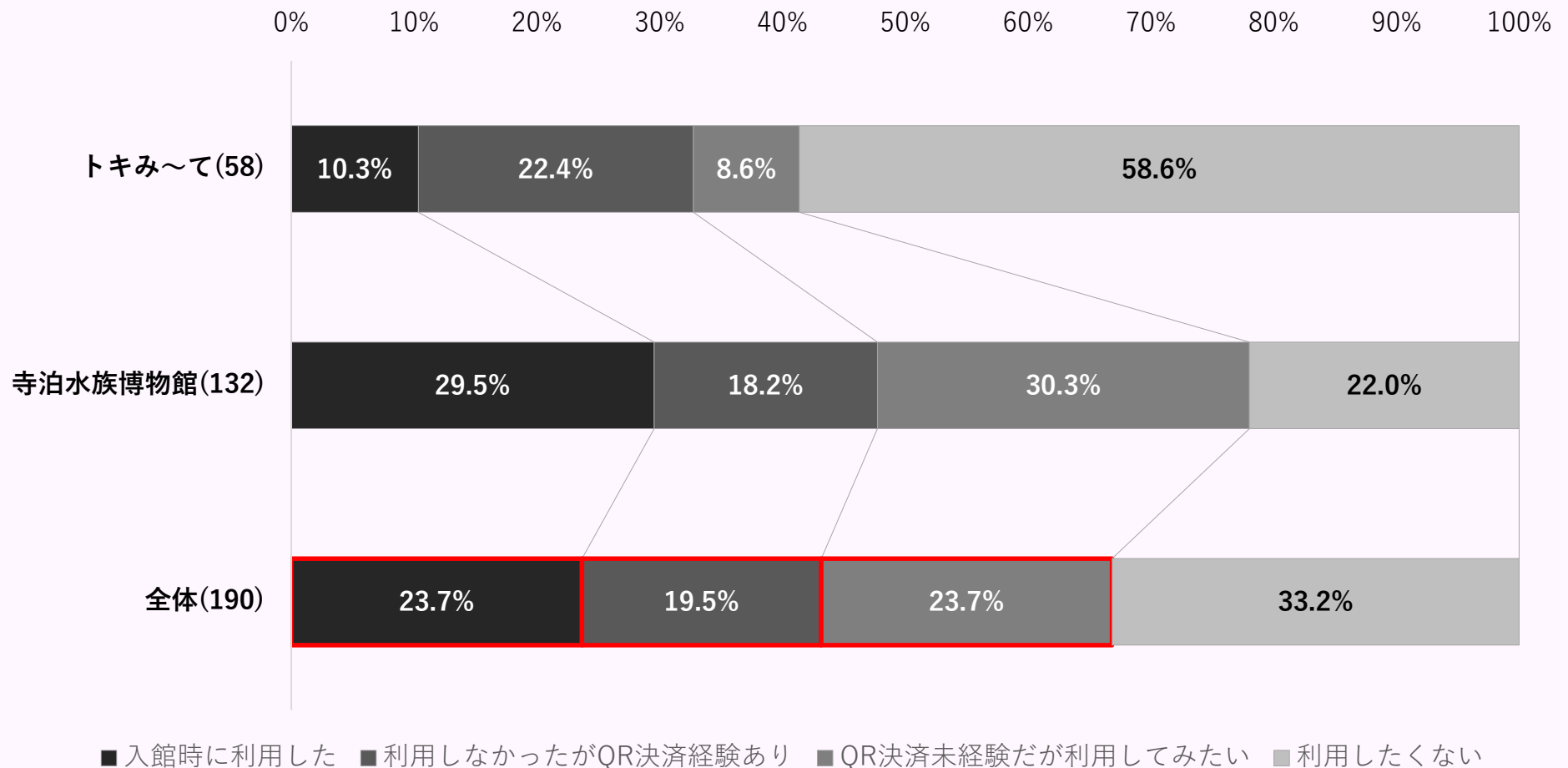
スマホ決済の利用者及び利用意向者の**87.1%**が公共施設でも**利用意向**がある

『PayPay』の**利用意向が75%**と、他のスマホ決済に比べ利用ニーズが突出

利用者アンケート結果(抜粋①)

3人に2人がQRコード決済を「利用している」もしくは「利用意向」がある

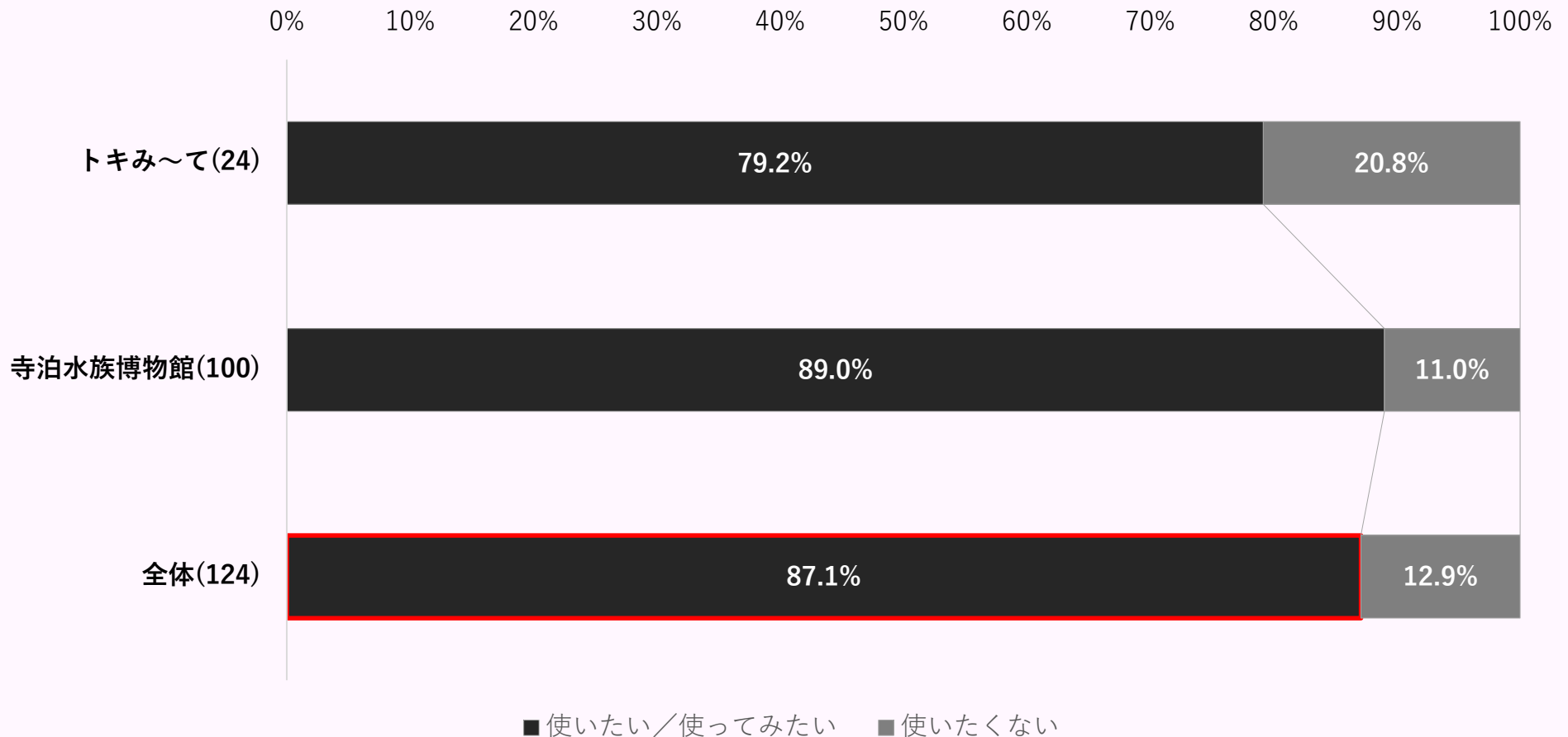
施設別 | Q1-Q3.QRコード決済の利用状況まとめ (n=190) ※無回答者5名を除く



利用者アンケート結果(抜粋②)

QRコード決済利用者及び利用意向者の87.1%が公共施設でも利用意向がある

施設別 | Q4. 公共施設等での利用意向 Q3非意向者以外(n=124) ※無回答者3名を除く

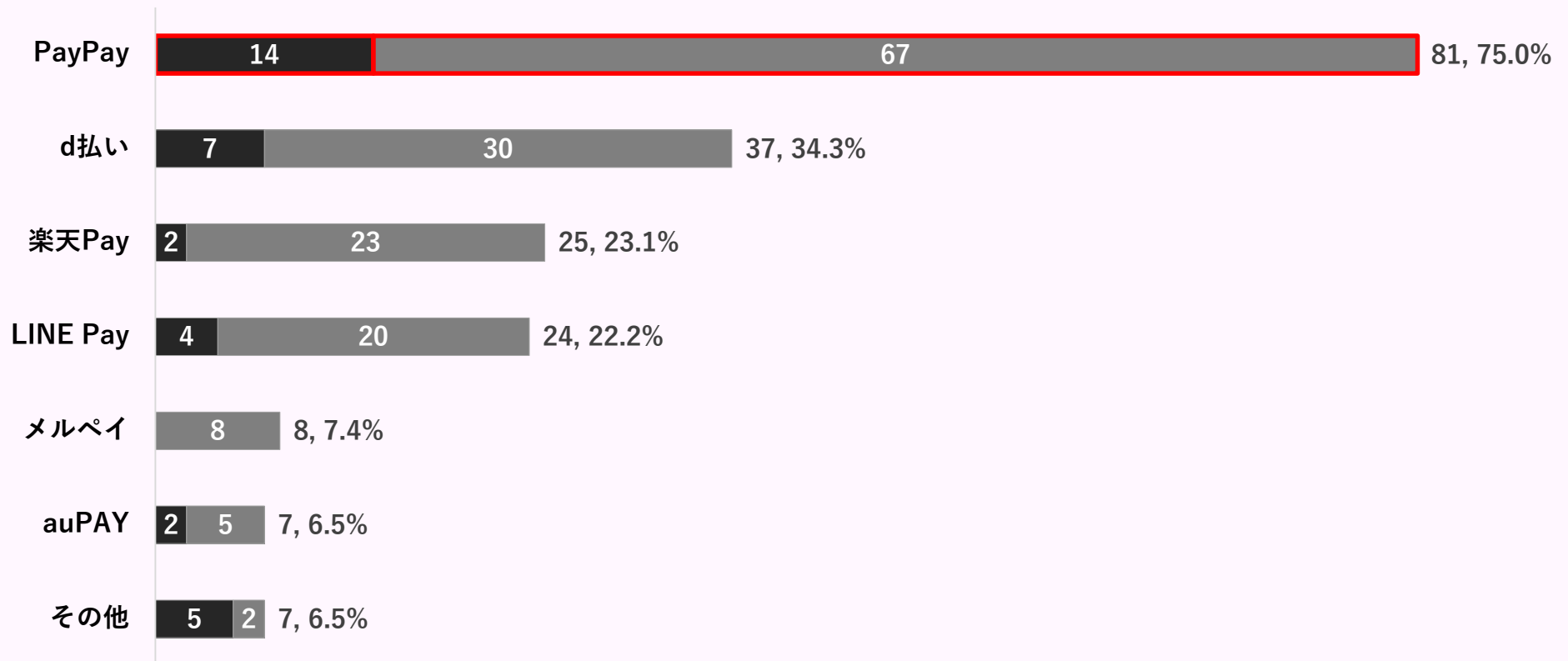


利用者アンケート結果(抜粋③)

『PayPay』の利用意向が75%と、他のQRコード決済に比べ利用ニーズが突出

※施設別での特徴的な傾向は見られない

施設別 | Q5.公共施設等で利用したい決済 Q4意向者のみ(n=108)



參考資料

職員ヒアリング結果

職員アンケート結果

Q. 決算処理への負担について

施設名	寺泊水族館	トキみ〜て
職員A 回答	変わらない	変わらない
	・利用者のリテラシーや事前準備によって、現金より早く処理できたり時間が掛かったりする ・GWやお盆などピーク時は、待ち時間やクレームの増加につながる可能性があると感じている	・慣れれば、PayPayの方が負担は小さい。おつりが不要なのが大きな利点 ・窓口を担当することが少ない職員は不慣れなため、戸惑うことがある。 ・Alipay利用者が来館した場合の不安が残る（実験期間中はゼロ）
職員B 回答	減った	変わらない
	・現金よりPayPayの方が早く処理ができ、負担が軽減した ・PayPayは処理が簡便でスムーズに進み過ぎるため、現金より注意力が散漫になりやすい ・入館者がピークとなるGWや夏季は、利用者のリテラシーや事前準備が不十分だと、待ち時間の増加や混乱につながるか	・現金に比べて、処理時間は多少増えているが、高額紙幣で支払う人への対応や釣銭の準備などが減る分、総合的にみると負担は変わらないという認識

職員アンケート結果

Q. 日次締め作業への負担について

施設名	寺泊水族館	トキみ〜て
職員A 回答	微増	変わらない
	・作業が1つ増えたが、現金を数える時間が減ったため、微増程度	・PayPayの決済金額と券売機の日計表の突合作業が増えたが、負担にならない程度
職員B 回答	変わらない	変わらない
	・作業はひと手間増えたが、気にならない程度	・決済の都度、タブレットで誤りがないことを確認しているため、〆の突合作業の負担増は些少

職員アンケート結果

Q. 月次締め作業への負担について

施設名	寺泊水族館	トキみ〜て
職員A 回答	増加	増加
	・現金分に加えPayPay分の〆作業が増えたため増加 ・今後の作業改善により負担を減らせるだろう	・PayPayの〆作業や調定作業などが増えたが、慣れれば1 h程度で済むため、今後はそれほどの負担にはならないだろう
職員B 回答	-	-

職員アンケート結果

Q. 今後の改善点について

施設名	寺泊水族館	トキみ〜て
職員A 回答	・アプリを事前準備をしてもらうため、立て看板などで周知する必要がある ・PayPayに連携したバーコードリーダー付きのPOSレジにリプレイスすることで処理時間の短縮が図れる ・WiFiが微弱になることがあるため、中継器を付ける	・QRコード決済だけになり、現金を取り扱わなくなれば、かなりの効率が見込まれる ・入館者に事前にアプリを起動していただくと、決済に係る時間が短縮するため、周知が重要 ・月次の〆作業を複数の職員ができるようにする必要がある
職員B 回答	・アプリ起動や残高確認など事前準備をしてもらえるよう、入館者に周知することが重要 ・POSにバーコードリーダーが付けば処理スピードが上がるかもしれないが、予算が掛かるのであれば必要性は高くない	・操作に慣れていない来館者に、事前準備を行うことや操作方法について周知すると良い ・のぼりによる周知も事前準備の促進に有効であると感じた ・タブレットのアプリが落ちていることがあるため、改善を望む

利用者アンケート結果

利用者アンケート実施

キャッシュレス決済導入実証実験に関するアンケート

※該当する答えにチェック☐を入れてください

※（⇒〇〇へ）の指示がない場合は次の質問にお進みください

年齢 ☐ 19歳以下 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代 ☐ 60代 ☐ 70歳以上

性別 ☐ 男性 ☐ 女性

Q1. 今回の入館料のお支払いに QR コード決済 (PayPay) を利用しましたか？

☐ 利用した (⇒Q4 へ) ☐ 利用しなかった (⇒Q2 へ)

Q2. QR コード決済を利用したことはありますか？

☐ ある (PayPay) (⇒Q4 へ) ☐ ない (⇒Q3 へ)
☐ ある (PayPay 以外) (⇒Q4 へ)

Q3. 今後使ってみたいですか？ また、現在利用していない理由は何ですか？

☐ 使ってみたい (⇒Q4 へ) ☐ 使いたくない (⇒Q6 へ)

【理由】(複数選択可)

☐ 使い方がよくわからない ☐ サービスが多すぎる ☐ セキュリティが不安
☐ ダウンロードや設定が面倒 ☐ 使いすぎが心配 ☐ なんとなく不安
☐ その他 ()

Q4. 公共施設や市役所の窓口で QR コード決済が使えたら、使いたいですか？

☐ 使いたい/使ってみたい (⇒Q5 へ) ☐ 使いたくない (⇒Q6 へ)

Q5. どの QR コード決済を使いたいですか？ (複数選択可)

☐ PayPay ☐ LINE Pay ☐ 楽天 Pay ☐ メルペイ
☐ d 払い ☐ auPAY ☐ その他 ()

Q6. 行政が QR コード決済の導入を進めることについてどう思われますか？

☐ 進めてほしい/進めてもいい ☐ 進めないでほしい ☐ どちらとも言えない

(自由記載)

ご協力ありがとうございました

■ 調査概要

- 調査期間 2月上旬～中旬
- 調査方法 来館者へ調査票を配付し、回答を依頼
- 回答数 トキミ～て 61人
寺泊水族博物館 135人
- 調査票 左記の通り

■ 回答者属性

- ・ トキみ〜ては60歳以上が50%超と、年齢層が高い
- ・ 寺泊水族博物館は30代・40代が75%超と、ファミリー層が多い
- ・ トキみ〜ては女性が、寺泊水族博物館は男性が多いが、全体としては男女比は同程度

■ QRコード決済利用状況・利用意向

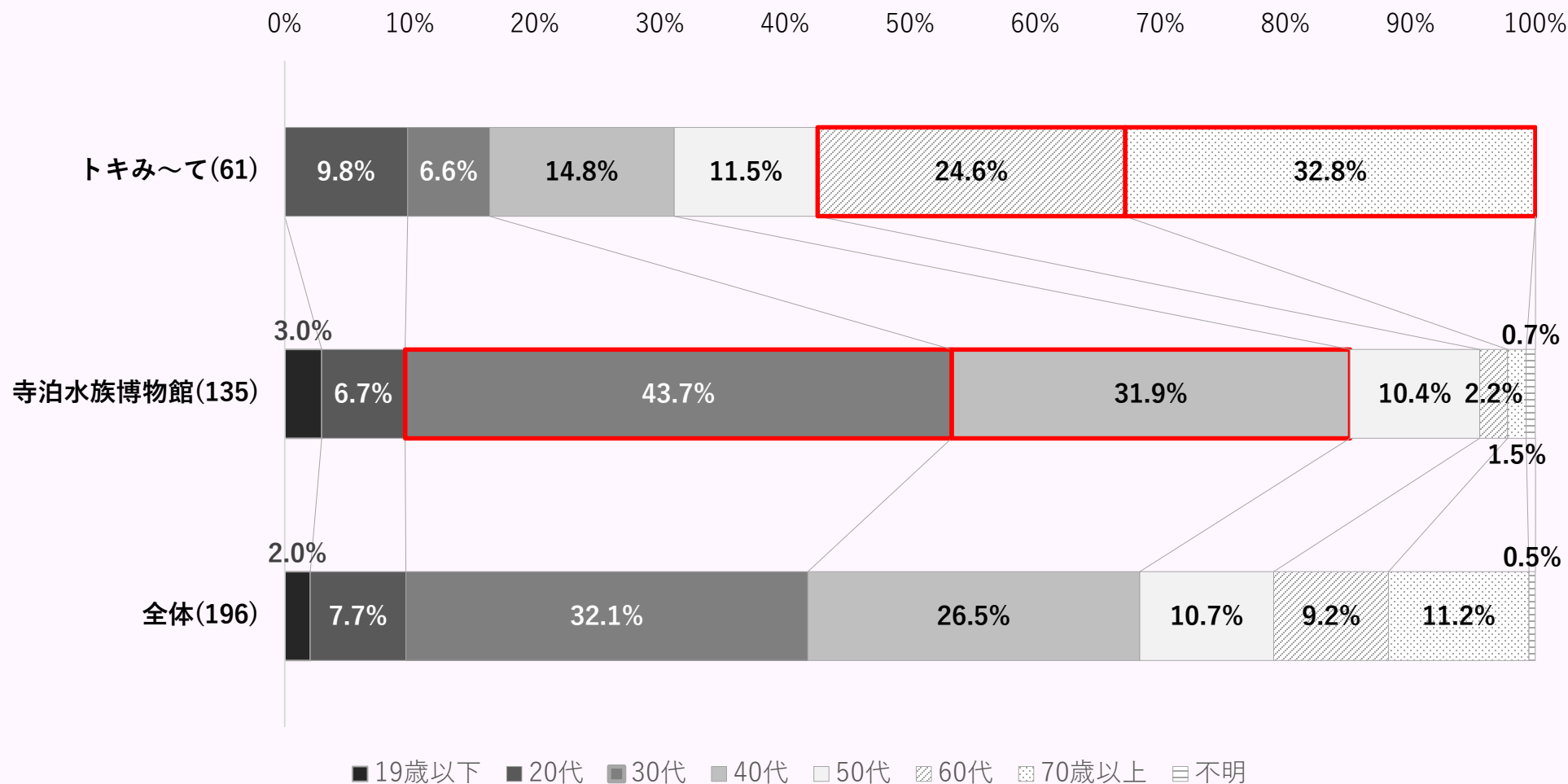
■ QRコード決済を利用していない理由

■ 公共施設や行政窓口でのQRコード決済利用意向

■ 行政がQRコード決済を進めることについての考え

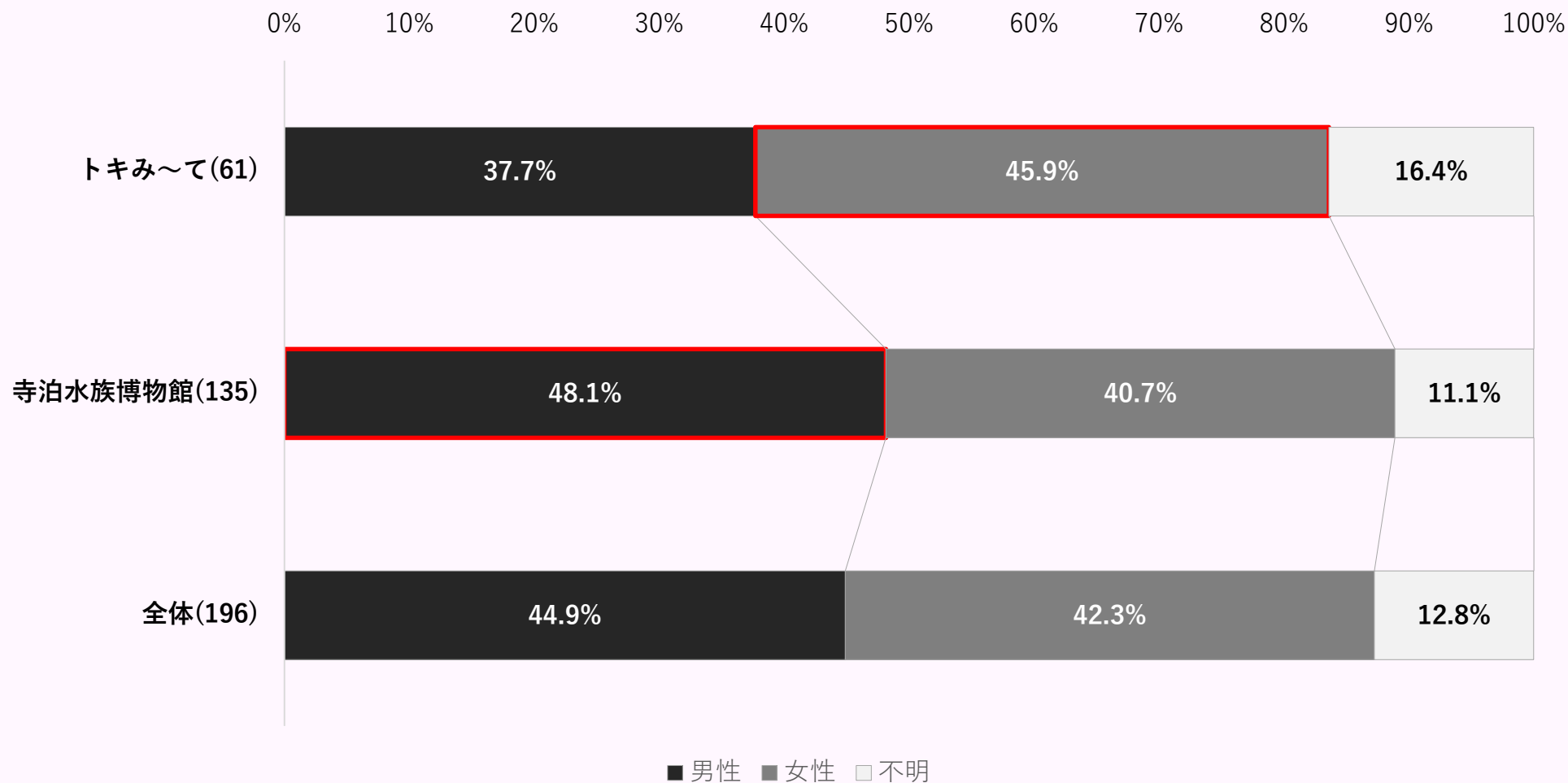
回答者属性 | 年代 (n=196)

- トキみ〜ては60歳以上が50%超と、年齢層が高い。
- 寺泊水族博物館は30代・40代が75%超と、ファミリー層が多い。



回答者属性 | 性別 (n=196)

■ トキみ〜ては女性が、寺泊水族博物館は男性が多いが、全体としては男女比は同程度。



■ 回答者属性

■ QRコード決済利用状況・利用意向

- ・ アンケート回答者の3人に2人がQRコード決済を利用しているか、利用意向がある
- ・ 20代・30代・40代・50代の3人に2人以上がQRコード決済を利用しているか、利用意向がある
- ・ 一方、その他の世代は3人に2人程度がQRコード決済を利用したくないと回答
- ・ QRコード決済を利用しているか、利用意向がある人の比率は女性の方が高い

■ QRコード決済を利用していない理由

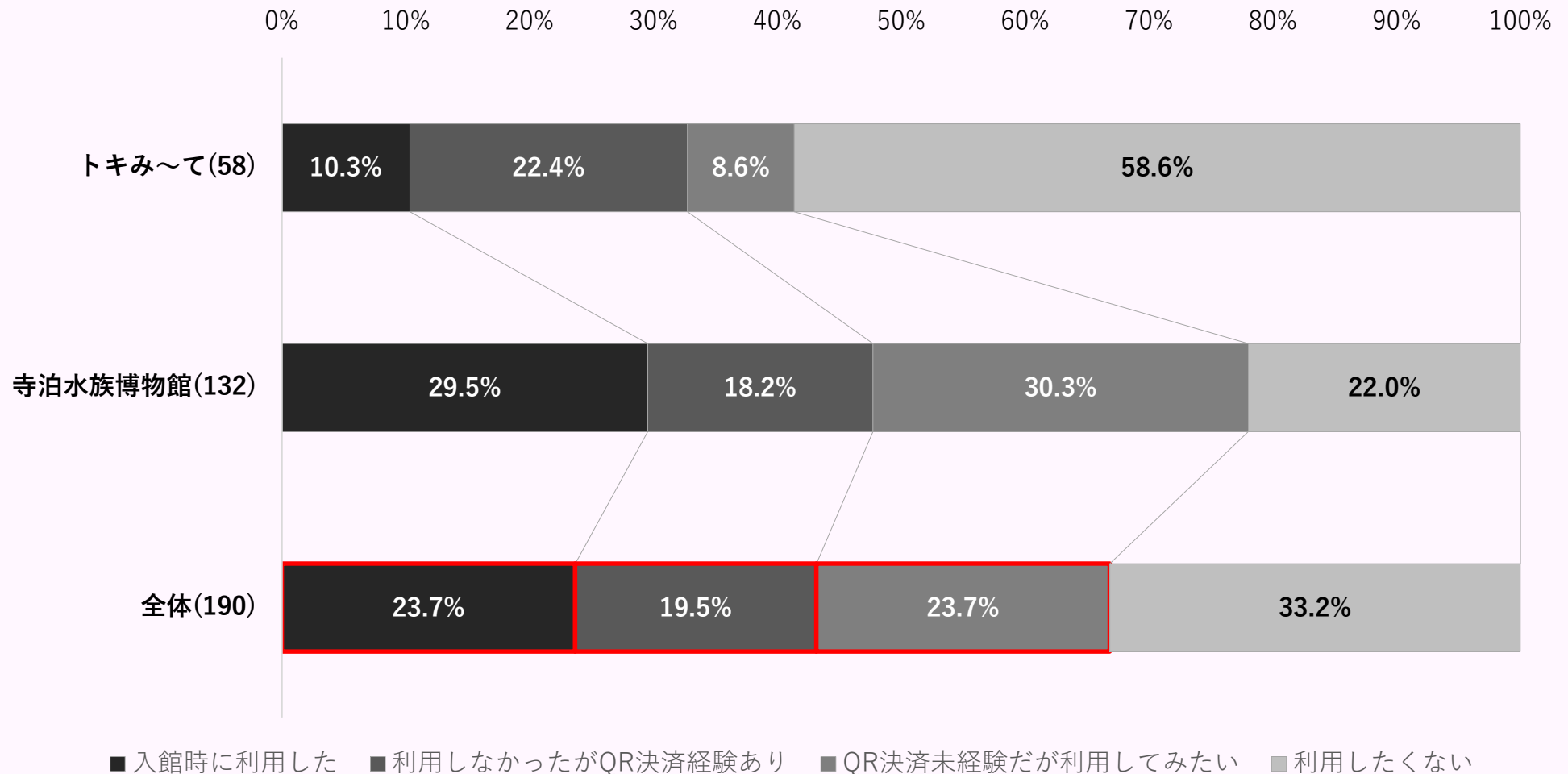
■ 公共施設や行政窓口でのQRコード決済利用意向

■ 行政がQRコード決済を進めることについての考え

施設別 | Q1-Q3. QRコード決済の利用状況まとめ (n=190)

※無回答者5名を除く。

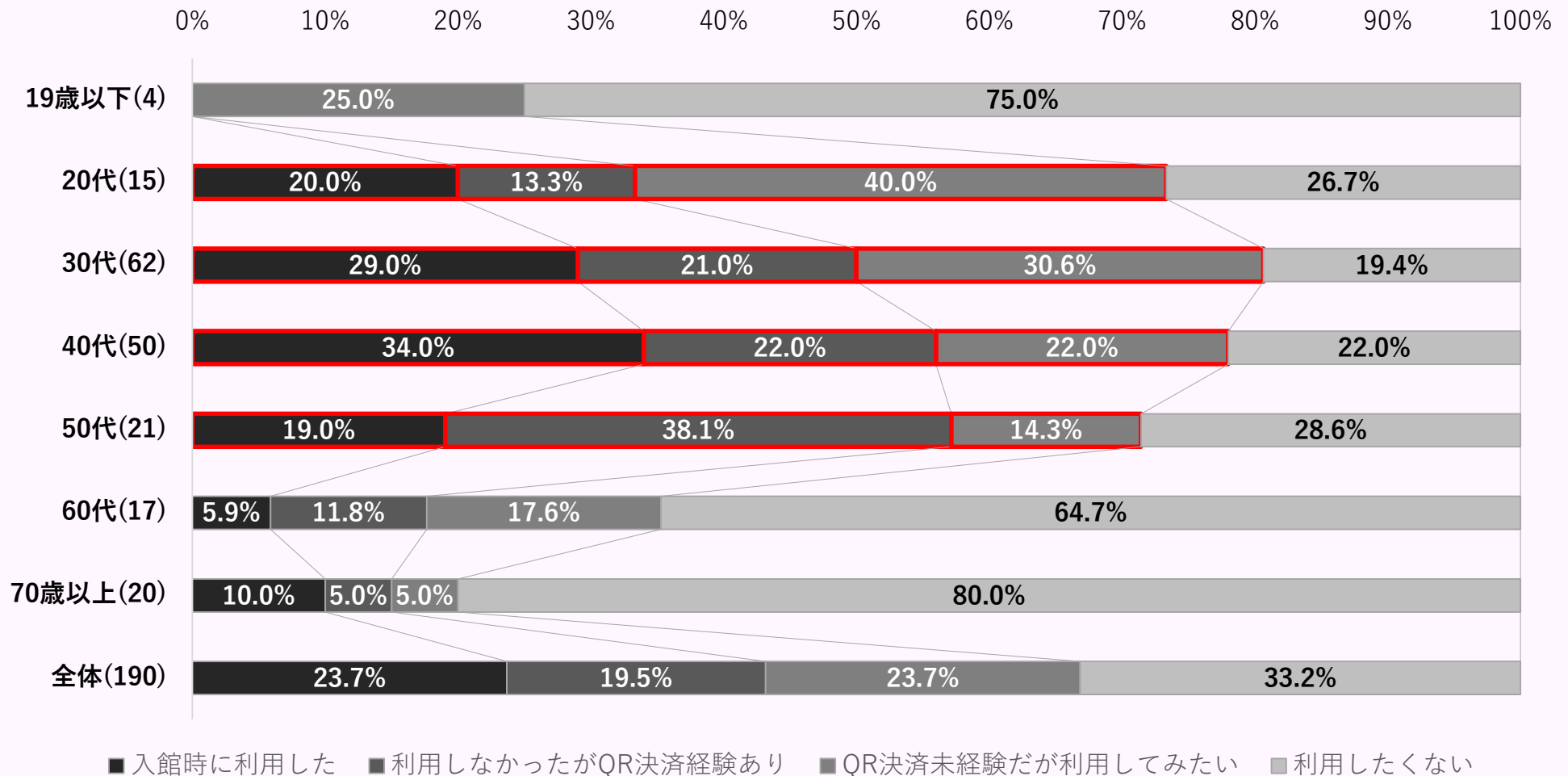
■ アンケート回答者の3人に2人がQRコード決済を利用しているか、利用意向がある。



年代別 | Q1-Q3. QRコード決済の利用状況まとめ (n=190)

※無回答者5名を除く。全体には年代不明者1名の回答を含む

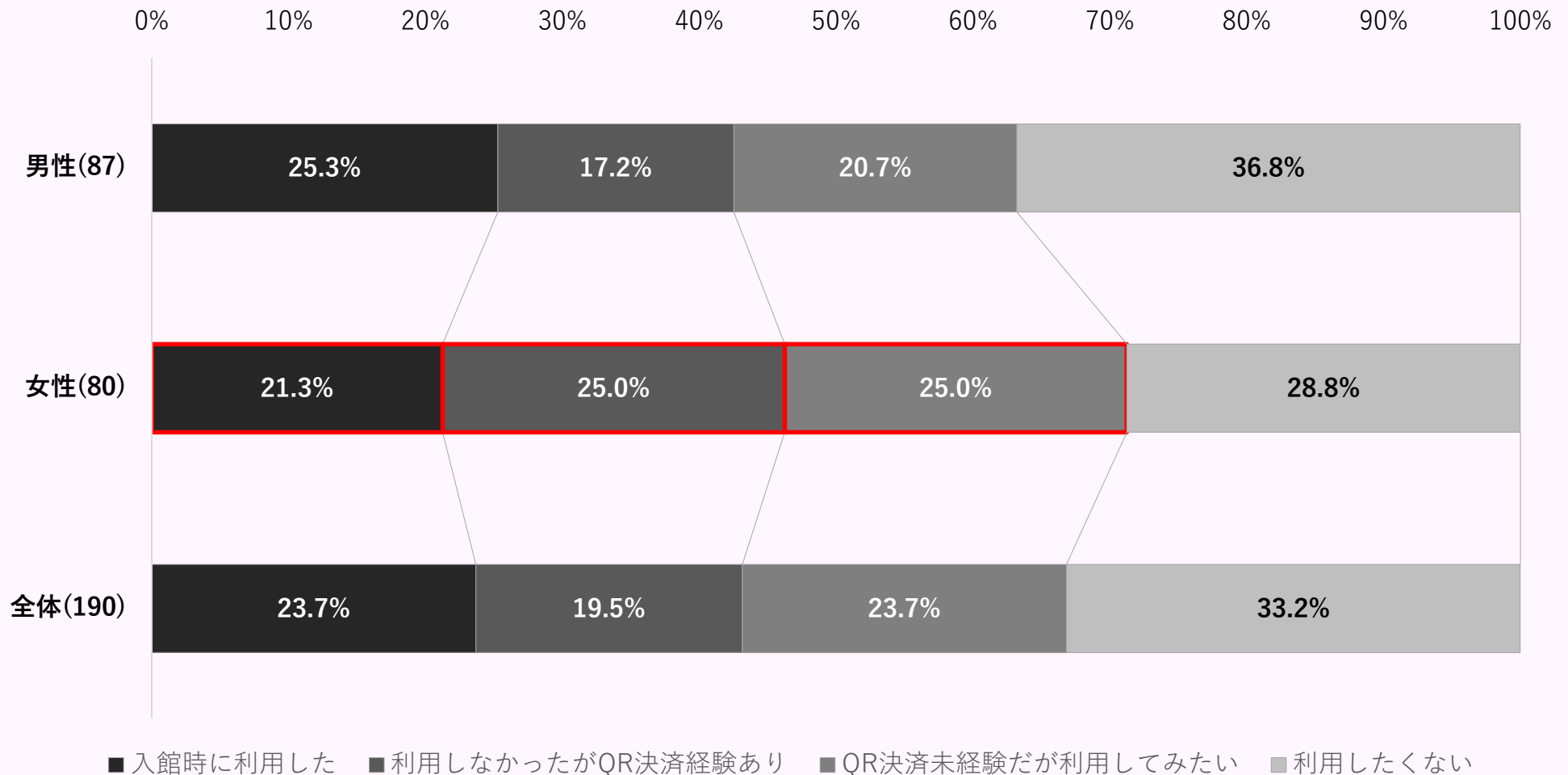
- 20代・30代・40代・50代の3人に2人以上がQRコード決済を利用しているか、利用意向がある。
- 一方、その他の世代は3人に2人程度がQRコード決済を利用したくないと回答。



性別 | Q1-Q3. QRコード決済の利用状況まとめ (n=190)

※無回答者5名を除く。全体には性別不明者23名の回答を含む

■ QRコード決済を利用しているか、利用意向がある人の比率は女性の方が高い。



■ 回答者属性

■ QRコード決済利用状況・利用意向

■ **QRコード決済を利用していない理由**

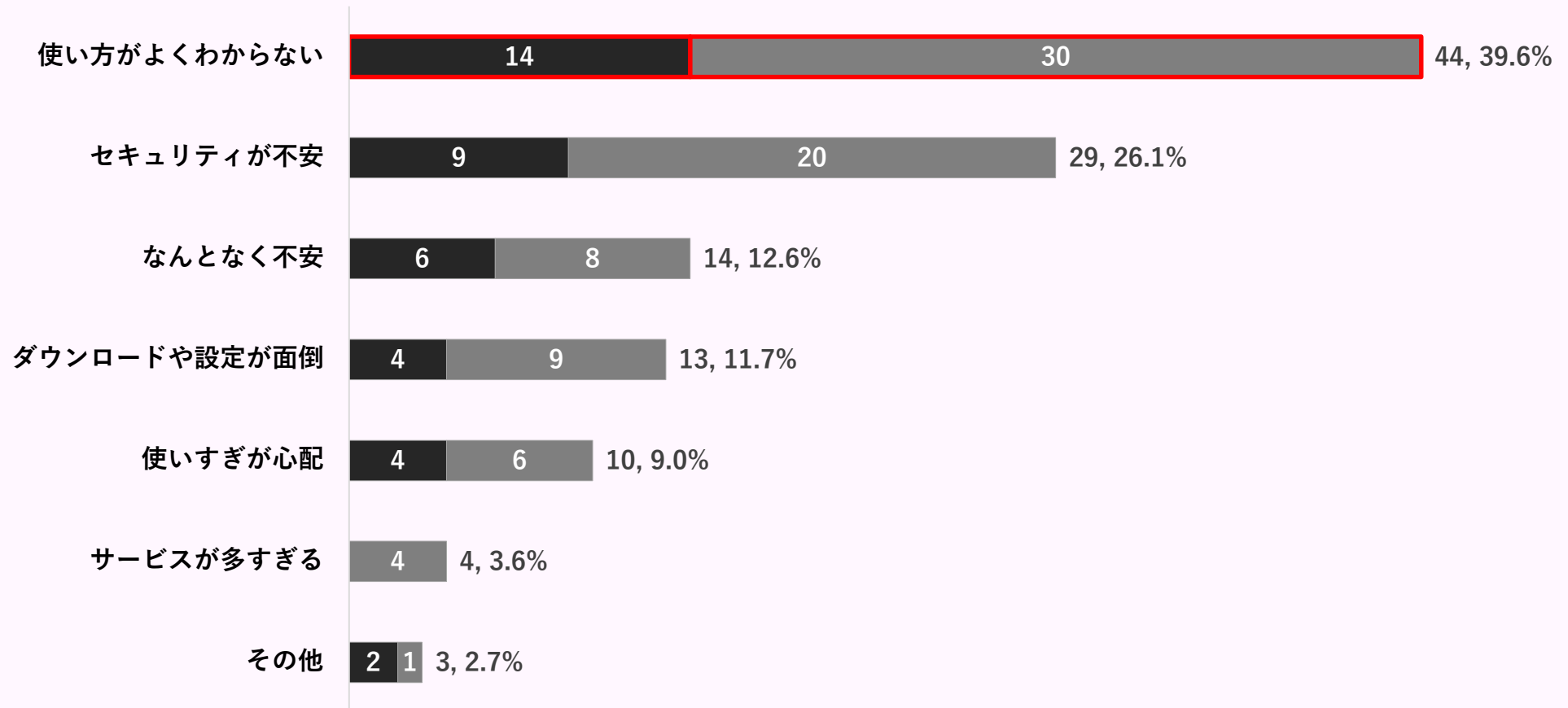
- QRコード決済を利用していない理由に、約40%が「使い方がよくわからない」を選択

■ 公共施設や行政窓口でのQRコード決済利用意向

■ 行政がQRコード決済を進めることについての考え

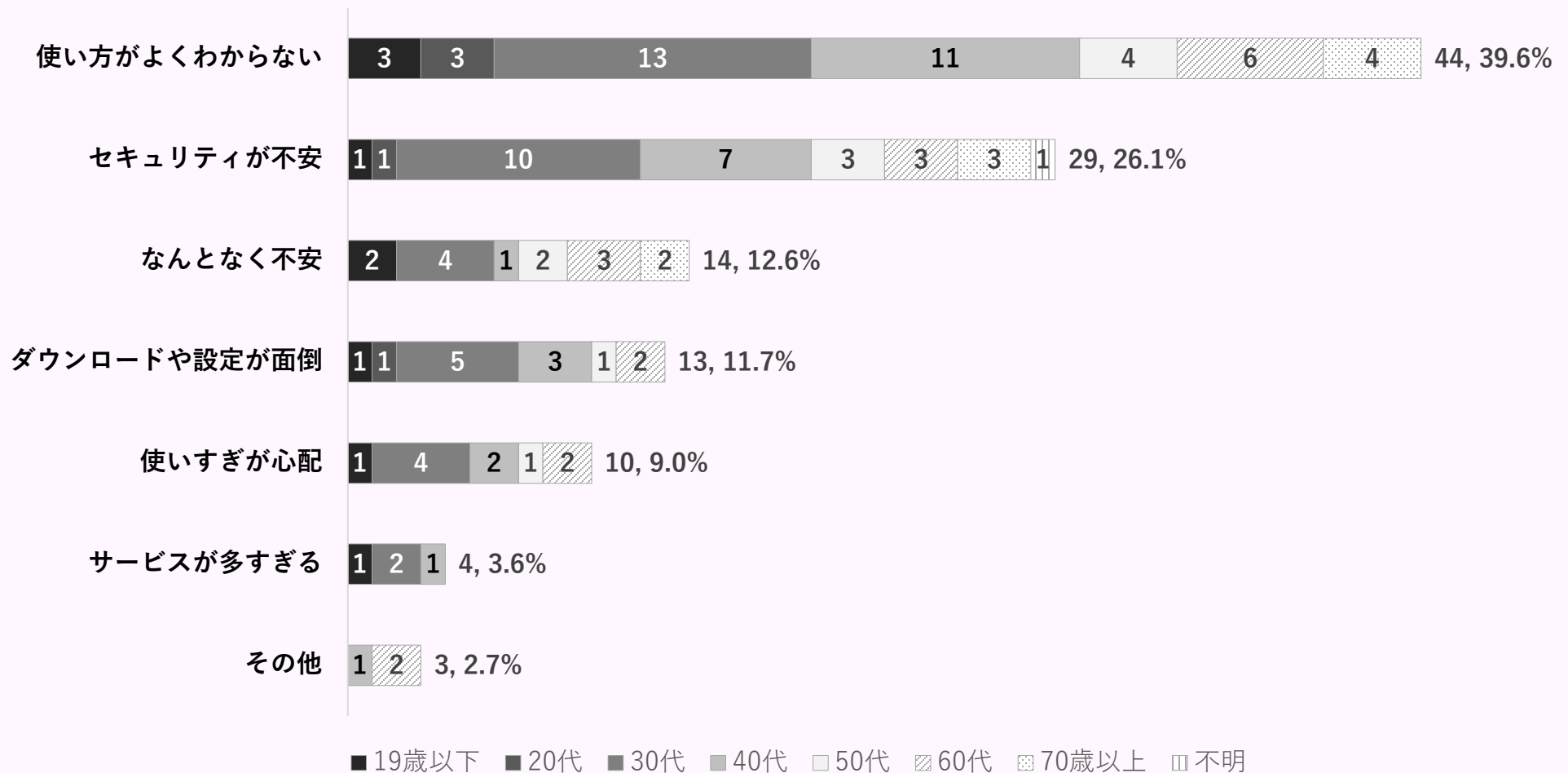
施設別 | Q3-2. 利用しない理由 Q2未経験者のみ(n=108)

- QRコード決済を利用していない理由に、約40%が「使い方がよくわからない」を選択。
- 施設別で特徴的な傾向は見られない。



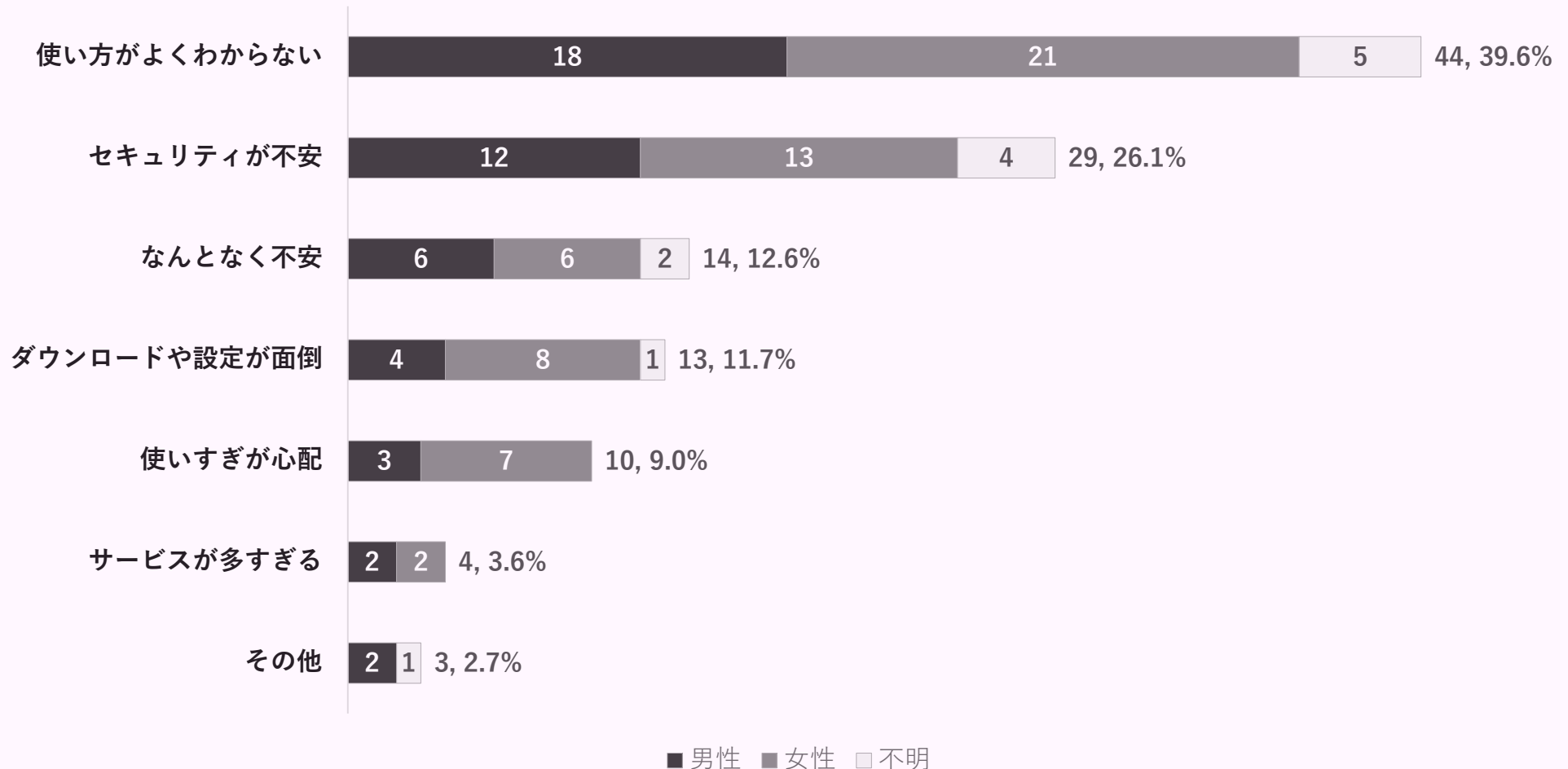
年代別 | Q3-2. 利用しない理由 Q2未経験者のみ(n=108)

■ 年代別で特徴的な傾向は見られない。



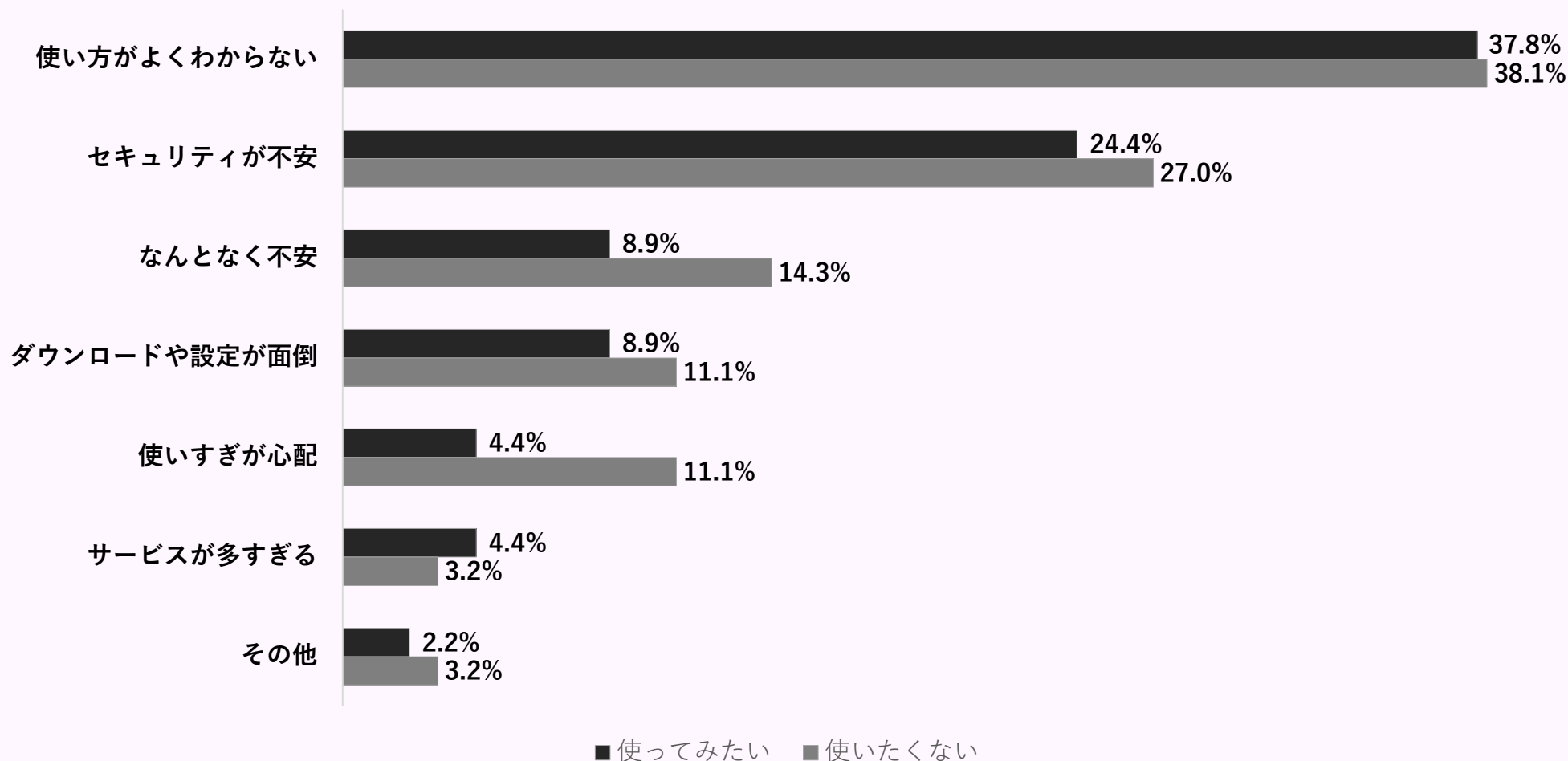
性別 | Q3-2. 利用しない理由 Q2未経験者のみ(n=108)

■ 性別で特徴的な傾向は見られない。



利用意向別 | Q3-2. 利用しない理由 Q2未経験者のみ(n=108)

■ QRコード決済の利用意向（使ってみたい／使いたくない）で、特徴的な傾向は見られない。



■ 回答者属性

■ QRコード決済利用状況・利用意向

■ QRコード決済を利用していない理由

■ 公共施設や行政窓口でのQRコード決済利用意向

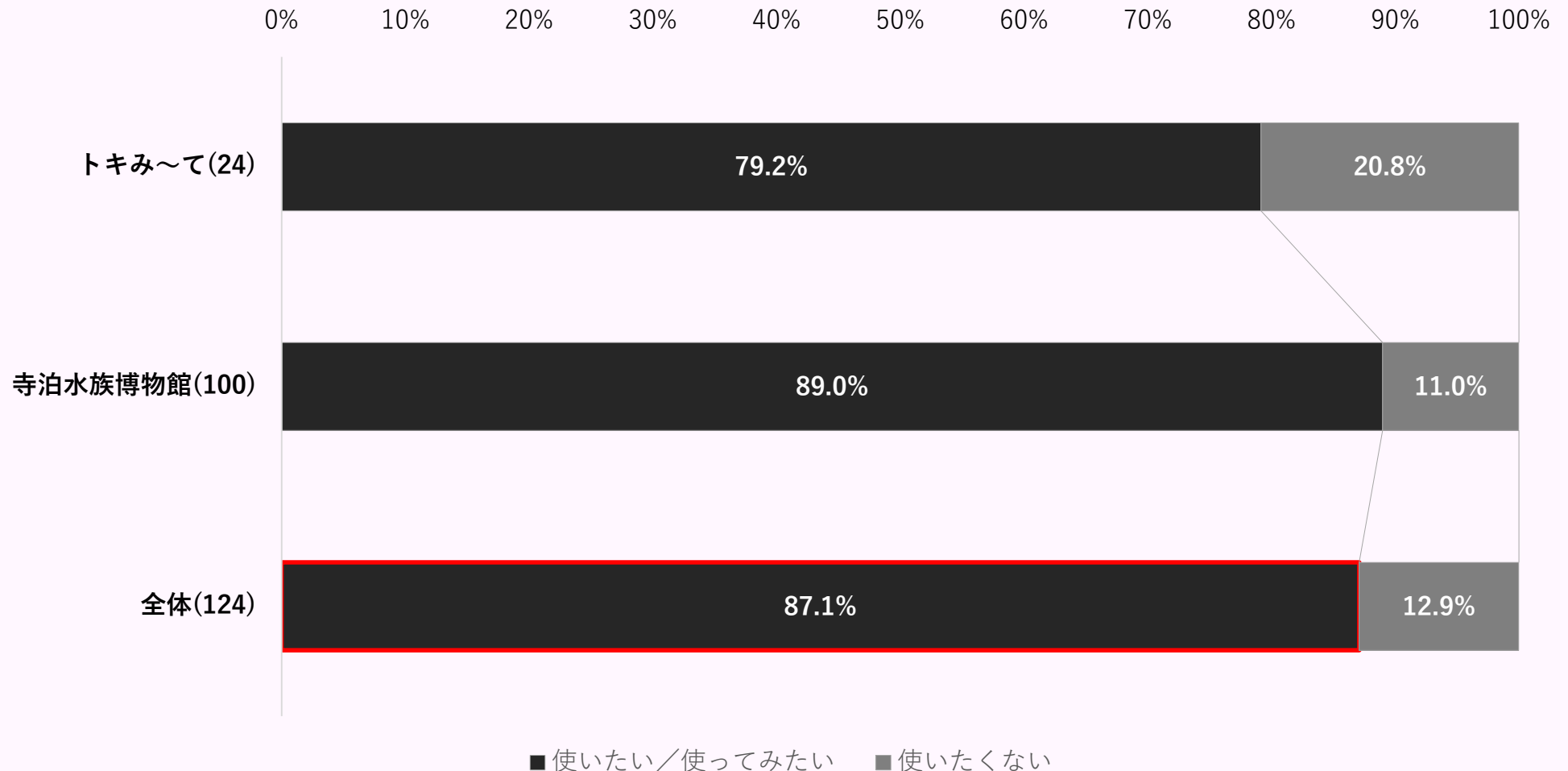
- QRコード決済の利用者及び利用意向者の87.1%が公共施設でも利用意向がある
- 全体の利用意向比率を上回るのが、20代・30代・40代
- 公共施設での利用意向は男性の方が高い
- PayPayの利用意向が75%と、他のQRコード決済に比べ利用ニーズが突出

■ 行政がQRコード決済を進めることについての考え

施設別 | Q4. 公共施設等での利用意向 Q3非意向者以外(n=124)

※無回答者3名を除く。

■ QRコード決済の利用者及び利用意向者の87.1%が公共施設でも利用意向がある。

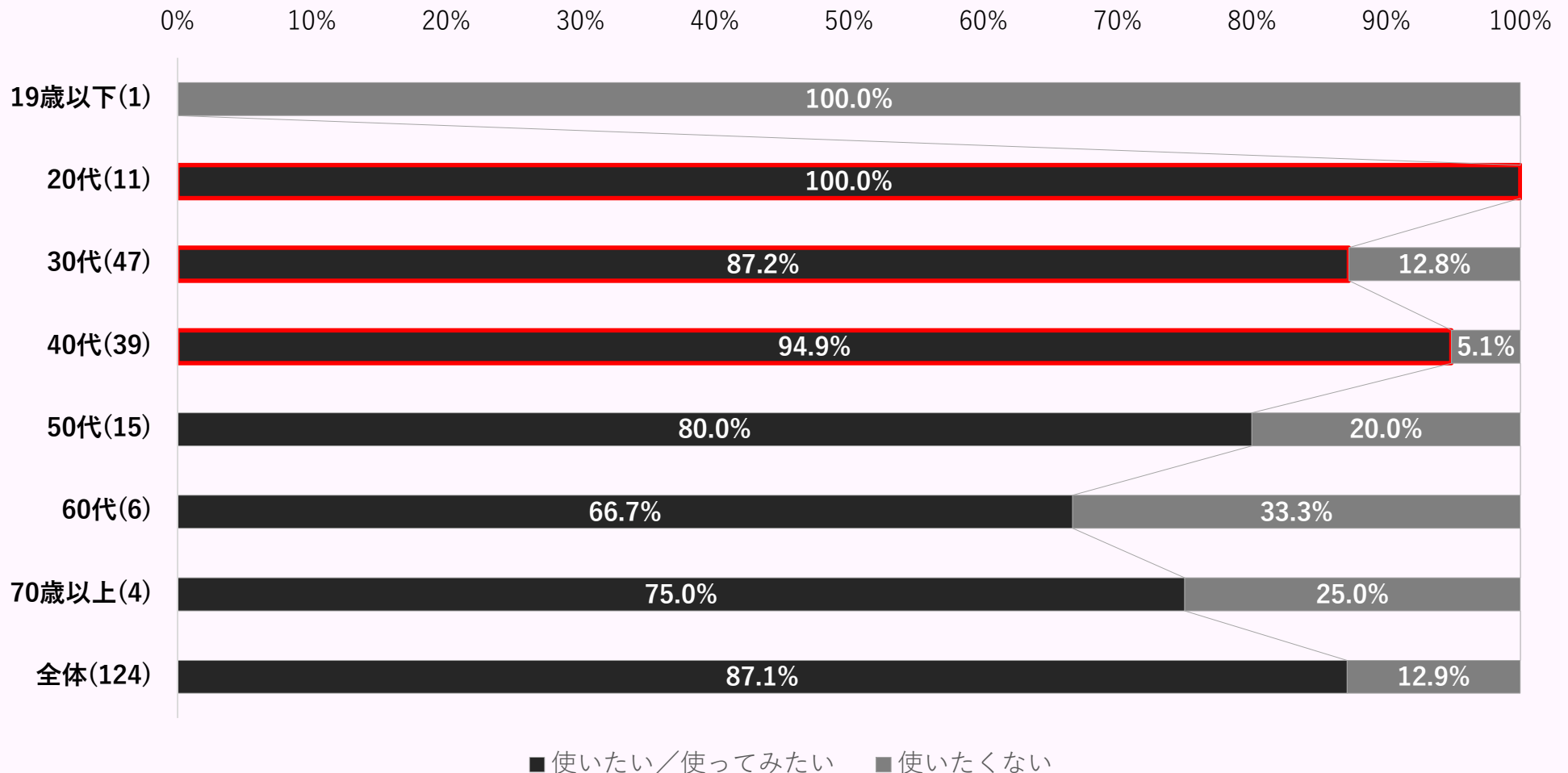


年代別 | Q4. 公共施設等での利用意向

Q3非意向者以外(n=124)

※無回答者3名を除く。全体には年齢不明者1名の回答を含む。

■ 全体の利用意向比率を上回るのが、20代・30代・40代。

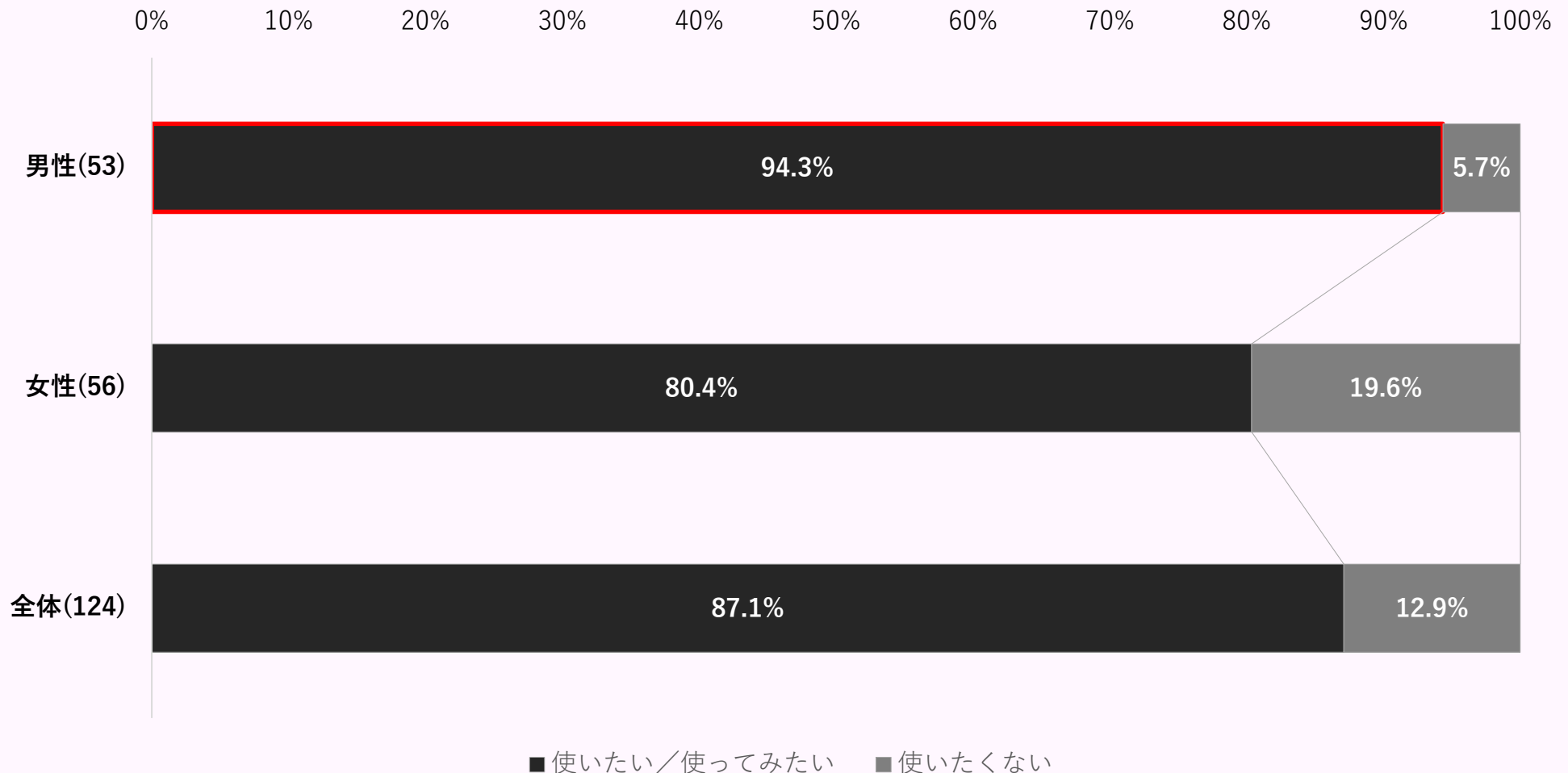


性別 | Q4. 公共施設等での利用意向

Q3非意向者以外(n=124)

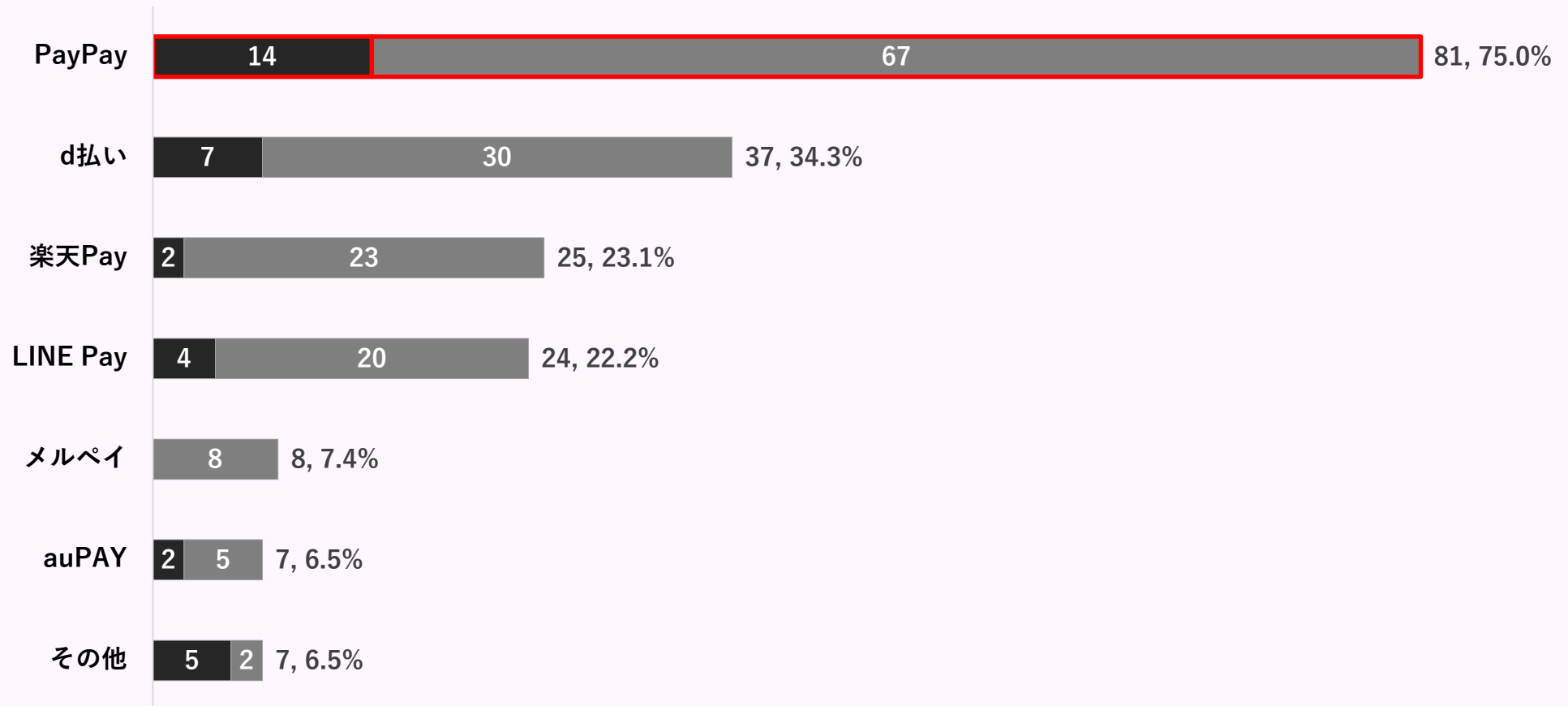
※無回答者3名を除く。全体には性別不明者15名の回答を含む

■ 公共施設での利用意向は男性の方が高い。



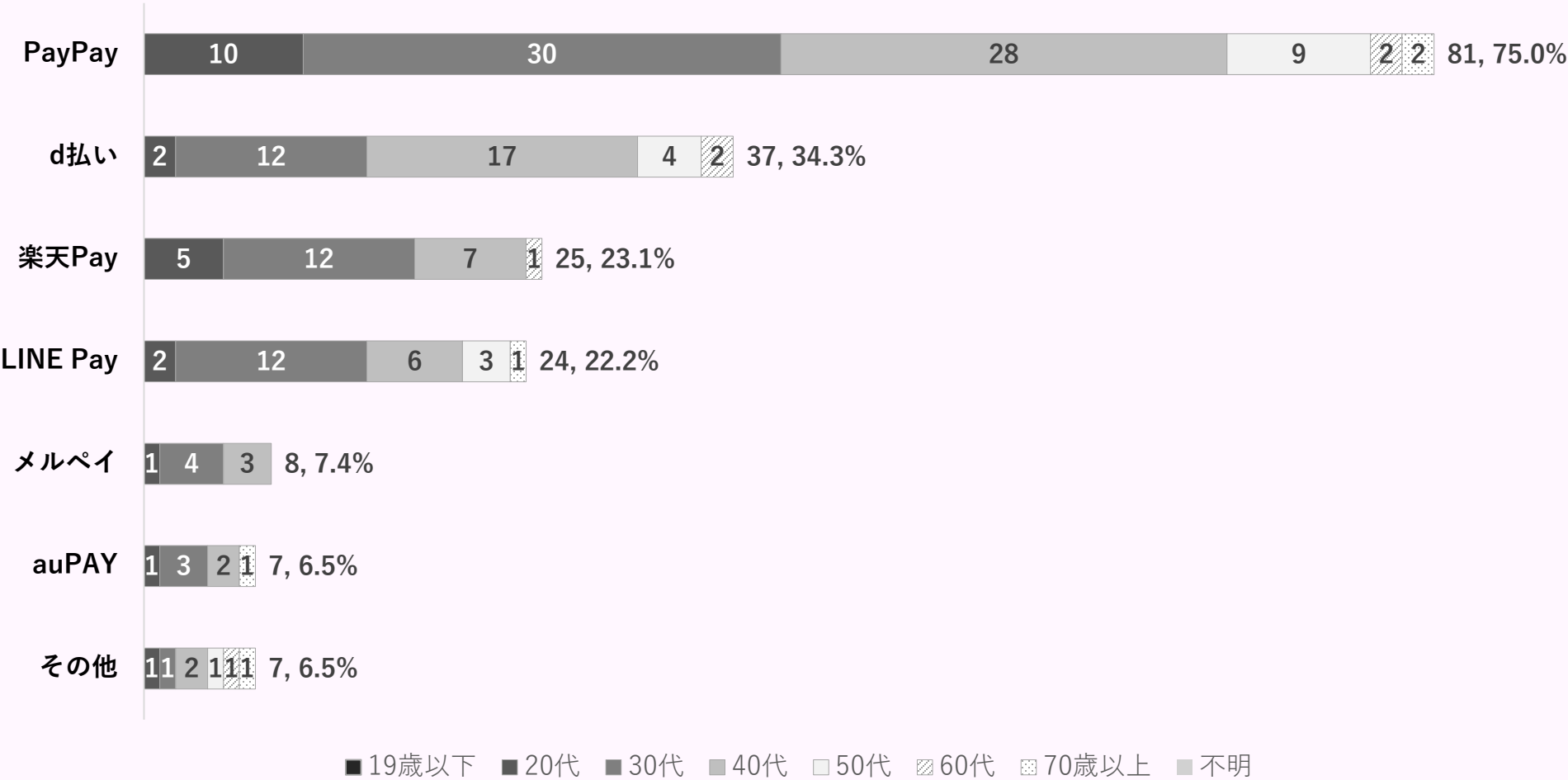
施設別 | Q5.公共施設等で利用したい決済 Q4意向者のみ(n=108)

- PayPayの利用意向が75%と、他のQRコード決済に比べ利用ニーズが突出。
- 施設別で特徴的な傾向は見られない。



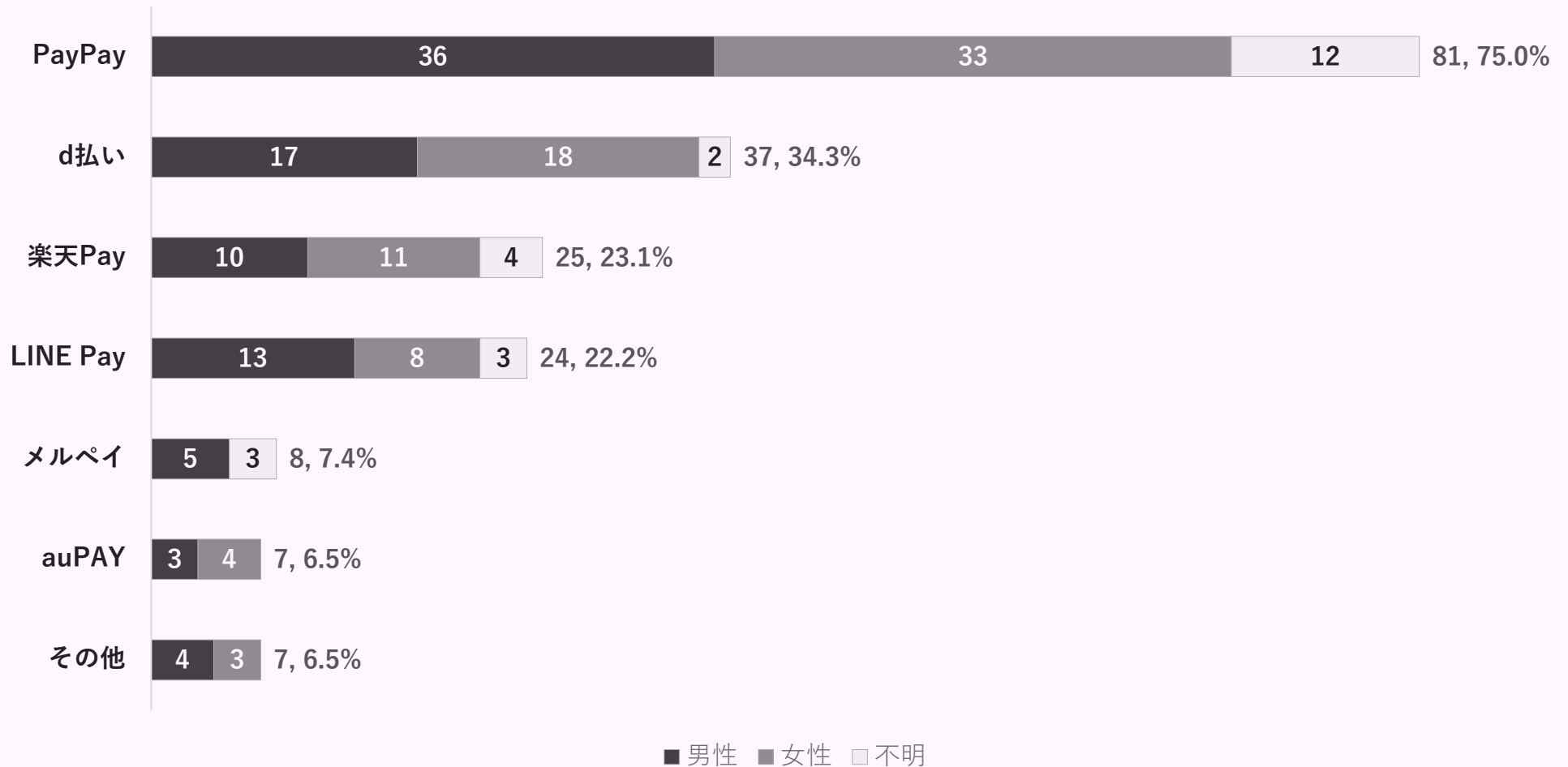
年代別 | Q5.公共施設等で利用したい決済 Q4意向者のみ(n=108)

■ 年代別で特徴的な傾向は見られない。



性別 | Q5.公共施設等で利用したい決済 Q4意向者のみ(n=108)

■ 性別で特徴的な傾向は見られない。



■ 回答者属性

■ QRコード決済利用状況・利用意向

■ QRコード決済を利用していない理由

■ 公共施設や行政窓口でのQRコード決済利用意向

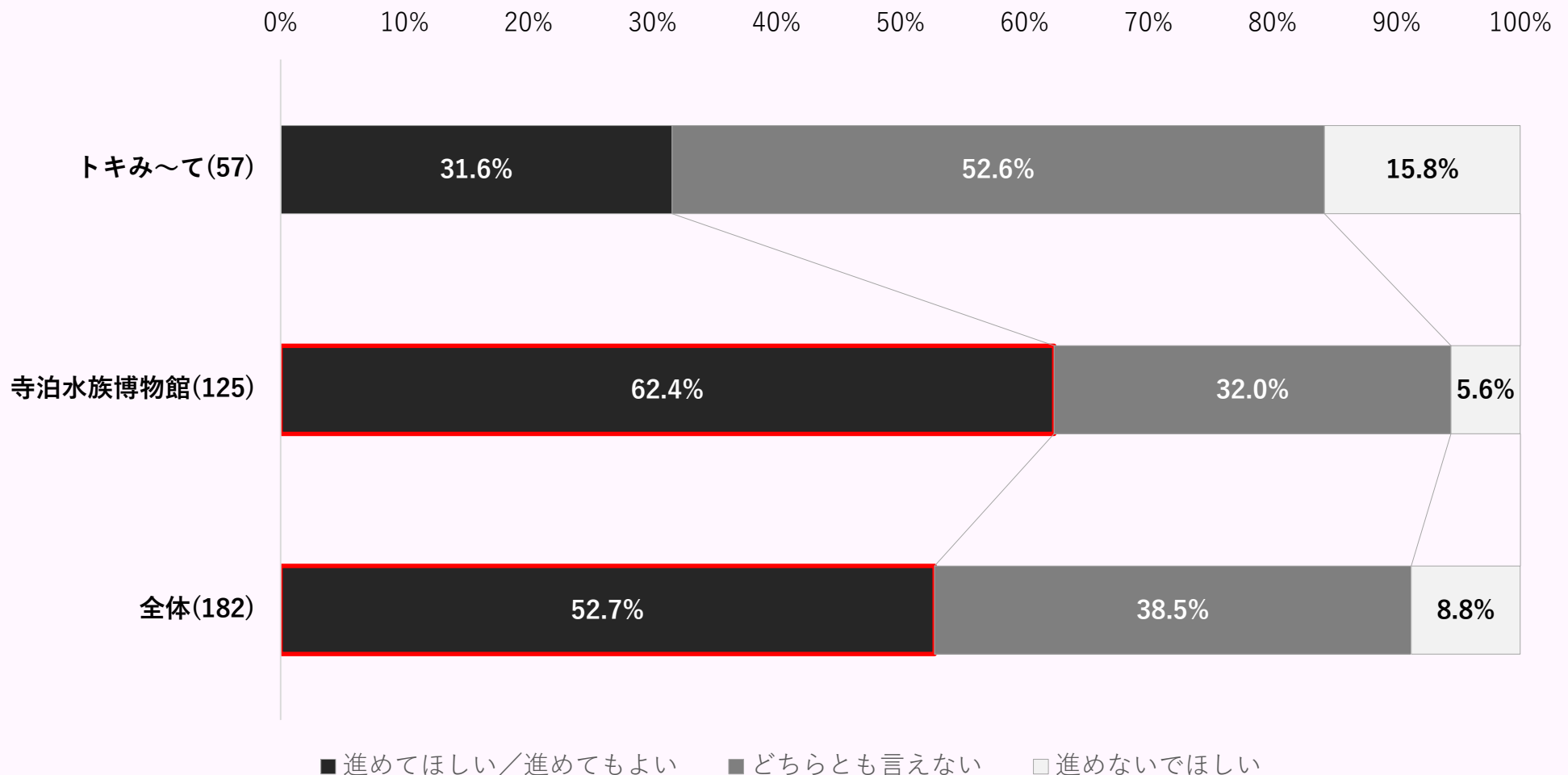
■ 行政がQRコード決済を進めることについての考え

- 行政がQRコード決済を進めることについて、賛同が52.7%、反対が8.8%
- 寺泊水族博物館では、賛同が62.4%とトキみ〜での約2倍
- 全体の賛同比率を上回るのが、20代・30代・40代・50代
- 一方、全体の反対比率を上回るのが、50代・60代・70代以上
- 男性の賛同比率がやや高い

施設別 | Q6. 行政がQRコード決済を進めることについて (n=182)

※無回答者14名を除く。

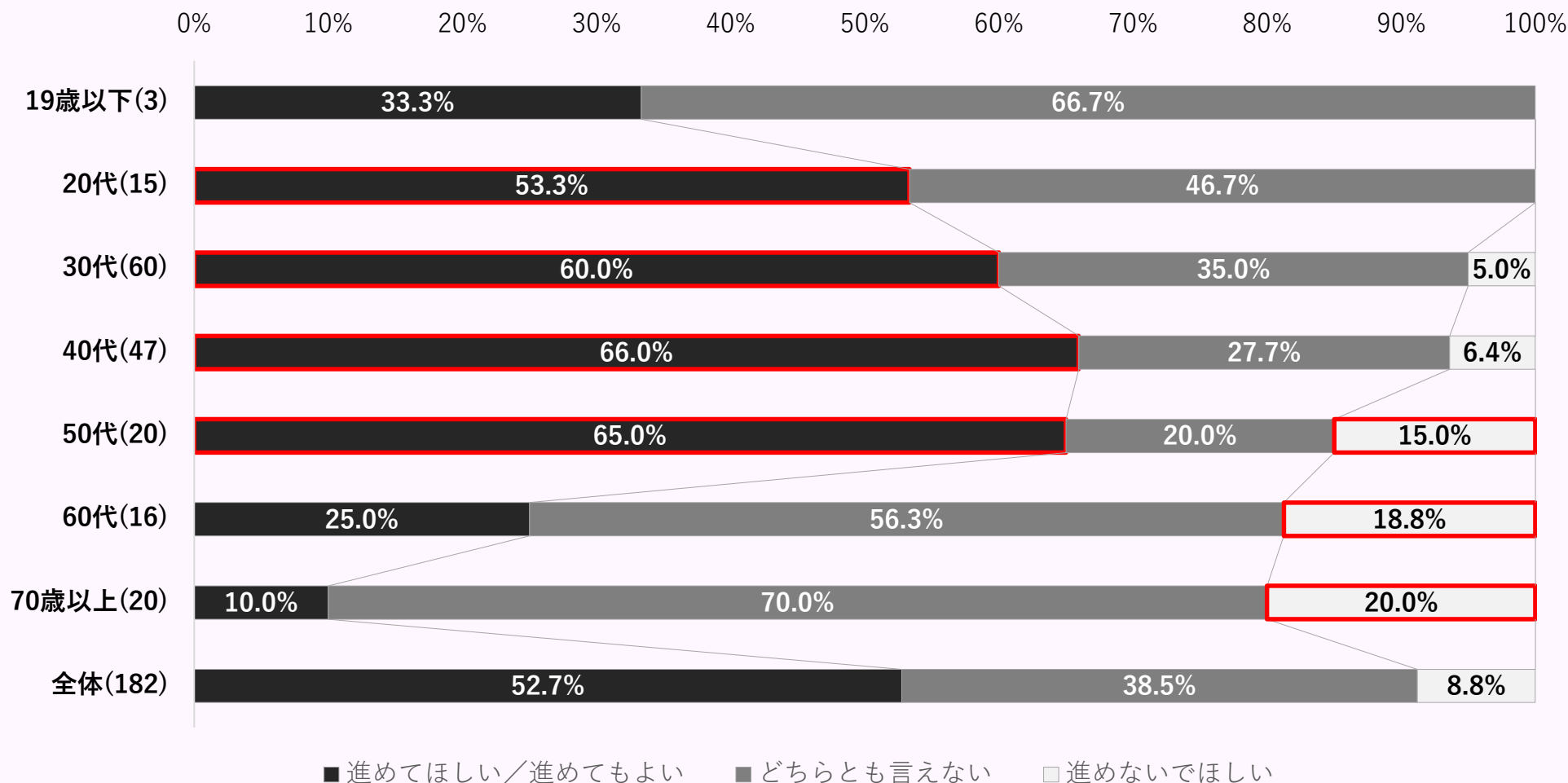
- 行政がQRコード決済を進めることについて、賛同が52.7%、反対が8.8%。
- 寺泊水族博物館では、賛同が62.4%とトキみ〜ての約2倍。



施設別 | Q6. 行政がQRコード決済を進めることについて (n=182)

※無回答者14名を除く。全体には年代不明者1名の回答を含む。

- 全体の賛同比率を上回るのが、20代・30代・40代・50代。
- 一方、全体の反対比率を上回るのが、50代・60代・70代以上。



施設別 | Q6. 行政がQRコード決済を進めることについて (n=182)

※無回答者14名を除く。全体には性別不明者24名の回答を含む。

■ 男性の賛同比率がやや高い。

