

和歌山県モデル地域キャッシュレス決済実態調査（概要）

調査目的

近年急増している外国人観光客はじめ、国内ビジネス客、一般消費者の決済方法としてキャッシュレス化が進む中で、当地域の事業所の現状及び意識について把握することを目的に実施

実施時期

平成30年9月1日～10月15日

調査対象

- ・ 田辺市内に所在する4商工会及び1商工会議所の会員で次の業を営む事業者
対象業種…小売業（食料品、その他日用品）、飲食業、宿泊業、その他サービス業
- ・ 田辺市商店街振興組合連合会加盟各店
- ・ 田辺飲食業組合加盟各店

実施方法

- ・ 郵送または面談

調査件数

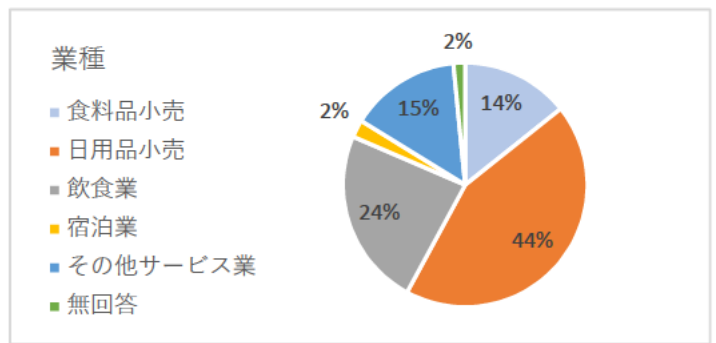
田辺商工会議所・各商工会	551
田辺市商店街振興組合連合会	173
田辺飲食業組合	180
合計	904

回答数 259（回答率：28.7%）

キャッシュレス決済に関する事業者向けアンケート集計表

問A 業種

	回答数	構成比
食料品小売	37	14%
日用品小売	113	44%
飲食業	61	24%
宿泊業	6	2%
その他サービス業	38	15%
無回答	4	2%
計	259	100%

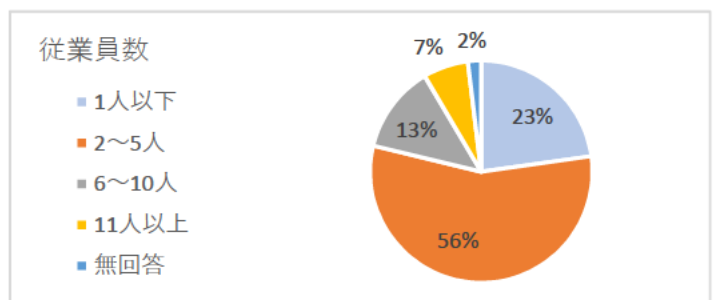


※日用品小売り…ここでは、食料品小売以外を日用品小売りに分類

その他サービス業…旅行業、不動産業、美容業、税理士業、塾講師、写真館、自転車バイク販売修理、警備業、金融(証券)、観光サービス業、学習塾、医療業(歯科)、デザイン等、アパート賃貸業、福祉、鍼灸整骨院、燃料小売業、自動車販売

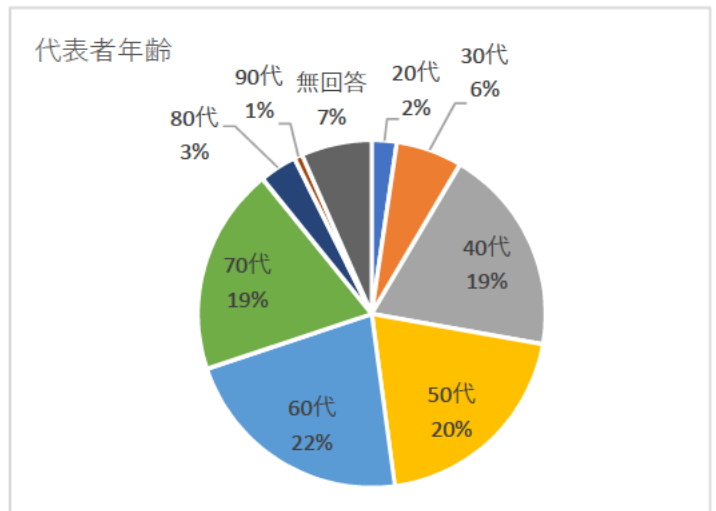
問B 従業員数

	回答数	構成比
1人以下	59	23%
2～5人	145	56%
6～10人	33	13%
11人以上	17	7%
無回答	5	2%
計	259	100%



問C 代表者年齢

	回答数	構成比
10代	0	0%
20代	6	2%
30代	16	6%
40代	50	19%
50代	52	20%
60代	57	22%
70代	50	19%
80代	9	3%
90代	2	1%
無回答	17	7%
計	259	100%

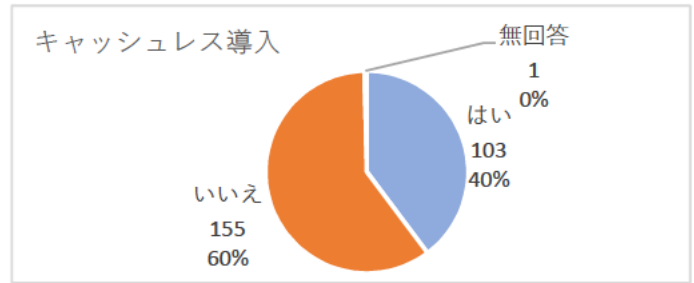


問D 所有している電話の種類 (複数回答)

	回答数	率
スマートフォン	132	51%
携帯電話	85	33%
固定電話	198	76%
無回答	14	
調査対象事業者数	259	

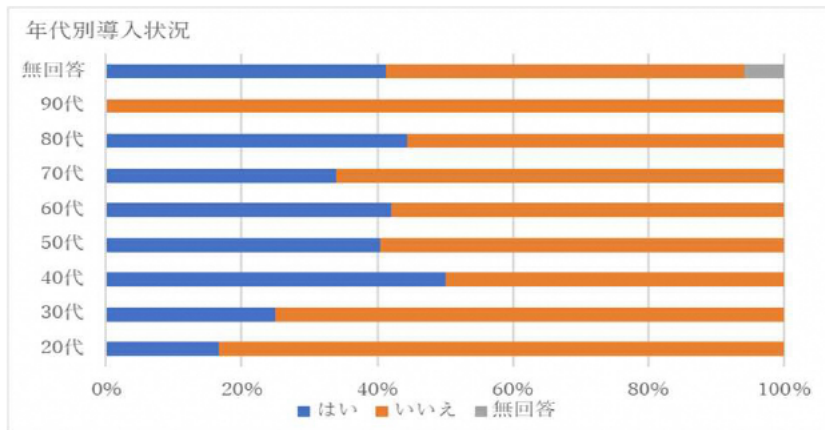
問1 キャッシュレス決済を導入していますか

	回答数	構成比
はい	103	40%
いいえ	155	60%
無回答	1	0%
計	259	100%



年代別導入状況

	総計	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	無回答
はい	103	1	4	25	21	24	17	4	0	7
いいえ	155	5	12	25	31	33	33	5	2	9
無回答	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	259	6	16	50	52	57	50	9	2	17

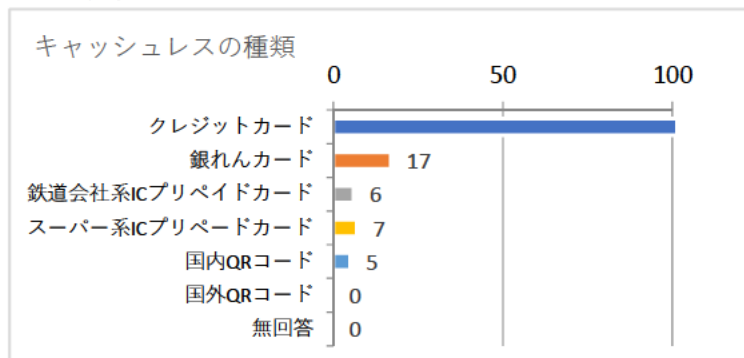


年代別の導入率については、20代、30代がやや少ないが、特に偏りはみられない。

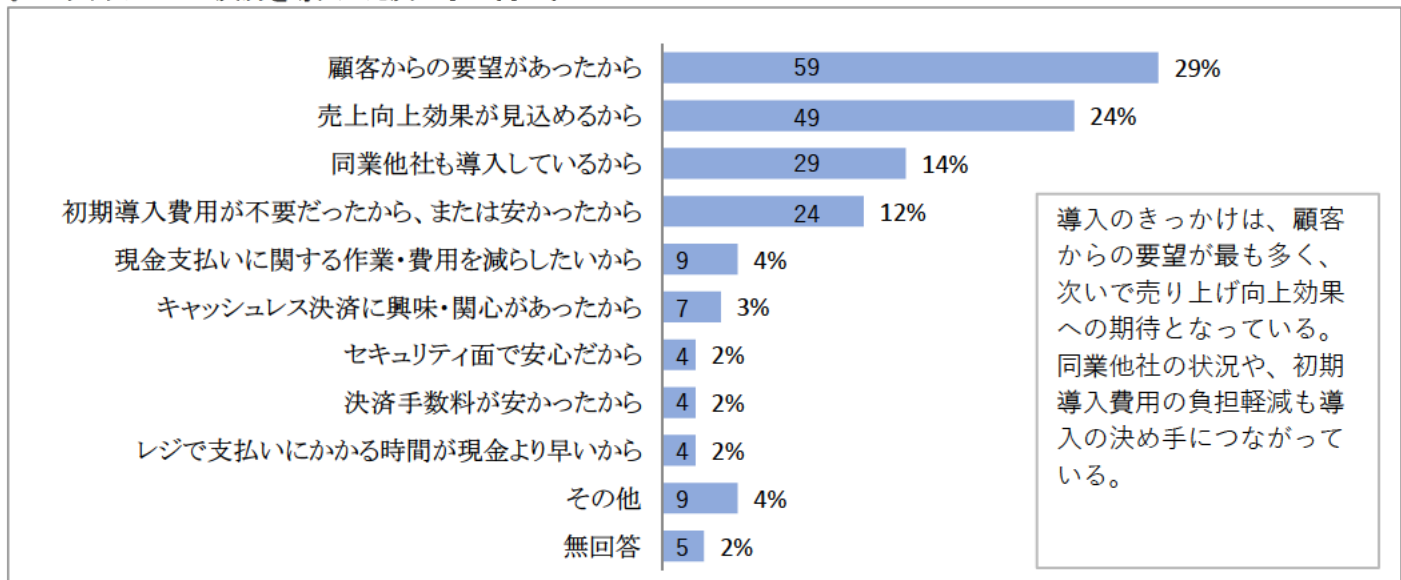
問2 どの種類のキャッシュレス決済を導入していますか (複数回答)

(%)

選択項目	回答数
クレジットカード	103
銀れんカード	17
鉄道会社系ICプリペイドカード	6
スーパー系ICプリペイドカード	7
国内QRコード	5
国外QRコード	0
無回答	0
調査対象事業者数	103



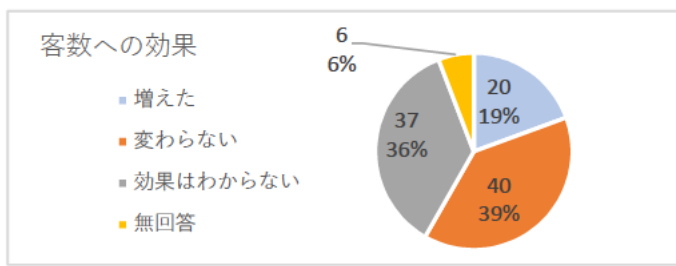
問3 キャッシュレス決済を導入した決め手は何ですか



導入のきっかけは、顧客からの要望が最も多く、次いで売り上げ向上効果への期待となっている。同業他社の状況や、初期導入費用の負担軽減も導入の決め手につながっている。

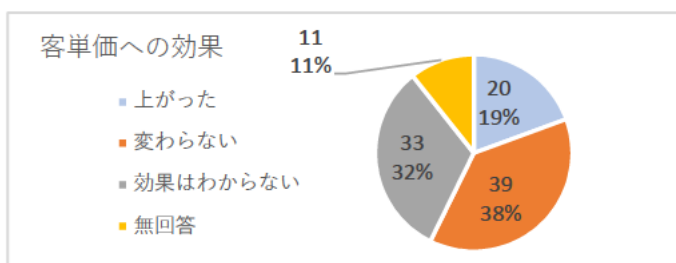
問4 キャッシュレス決済を導入して客数は増えましたか

選択項目	回答数	構成比
増えた	20	19%
変わらない	40	39%
効果はわからない	37	36%
無回答	6	6%
合計	103	100%



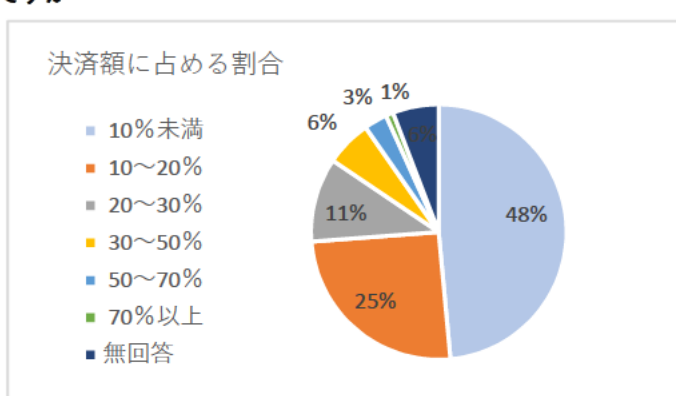
問4-2 キャッシュレス決済を導入して客単価は上がりましたか

選択項目	回答数	構成比
上がった	20	19%
変わらない	39	38%
効果はわからない	33	32%
無回答	11	11%
合計	103	100%



問5 キャッシュレス決済額の売上げに占める割合はどれくらいですか

選択項目	回答数	構成比
10%未満	50	49%
10～20%	26	25%
20～30%	11	11%
30～50%	6	6%
50～70%	3	3%
70%以上	1	1%
無回答	6	6%
合計	103	100%



「キャッシュレス決済額の売上げに占める割合はどれくらいですか」と「キャッシュレス決済を導入して客数は増えましたか」の関係

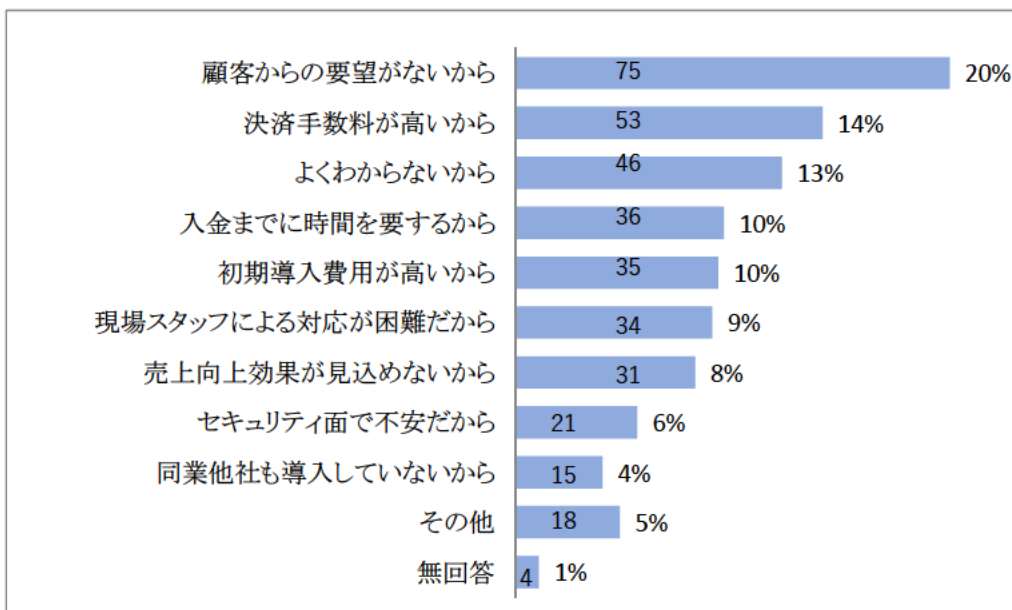
キャッシュレス決済額の売上げに占める割合	客数が増えた	変わらない	効果はわからない	無回答	合計
10%未満	2	28	19	1	50
	4%	56%	38%	2%	100%
10～20%	7	8	11	0	26
	27%	31%	42%	0%	100%
20～30%	6	2	3	0	11
	55%	18%	27%	0%	100%
30～50%	3	1	2	0	6
	50%	17%	33%	0%	100%
50～70%	1	1	1	0	3
	33%	33%	33%	0%	100%
70%以上	0	0	1	0	1
	0%	0%	100%	0%	100%
無回答	1	0	0	5	6
	17%	0%	0%	83%	100%
総計	20	40	37	6	103
	19%	39%	36%	6%	100%

「キャッシュレス決済額の売りに上げに占める割合はどれくらいですか」と「キャッシュレス決済を導入して客単価は上がりましたか」の関係

キャッシュレス決済額の売りに上げに占める割合	客単価が上がった	変わらない	効果はわからない	無回答	合計
10%未満	3 6%	25 50%	19 38%	3 6%	50 100%
10～20%	6 23%	9 35%	9 35%	2 8%	26 100%
20～30%	5 45%	3 27%	2 18%	1 9%	11 100%
30～50%	5 83%	0 0%	1 17%	0 0%	6 100%
50～70%	0 0%	2 67%	1 33%	0 0%	3 100%
70%以上	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%	1 100%
無回答	1 17%	0 0%	0 0%	5 83%	6 100%
総計	20 19%	39 38%	33 32%	11 11%	103 100%

キャッシュレス決済額の比率が大きいくほど客数、客単価増加への効果が大きい。

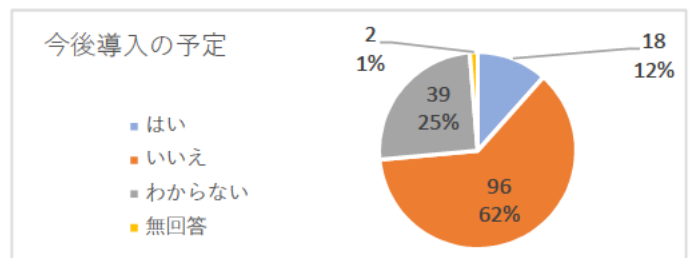
問6 導入しない理由は何ですか（複数回答）



キャッシュレスを導入しない理由で最も多いのが、「顧客からの要望がないから」となっており、導入のきっかけの裏返しになっている。「決済手数料が高いから」も多く手数料への抵抗が大きい。同時に、「よくわからないから」導入しない、という理由も多く、今後の推進に当たっては情報提供も重要と思われる。

問7 今後導入予定はありますか

選択項目	回答数	構成比
はい	18	12%
いいえ	96	62%
わからない	39	25%
無回答	2	1%
合計	155	100%



問8 決済手数料はどの程度の率が妥当と思いますか

選択項目	総計		導入済み		未導入	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
1%未満	55	21%	12	12%	43	28%
1～2%未満	35	14%	14	14%	21	14%
2～3%未満	42	16%	27	26%	15	10%
3～4%未満	17	7%	14	14%	3	2%
4～5%未満	5	2%	3	3%	2	1%
5～7%未満	0	0%	0	0%	0	0%
その他	28	11%	2	2%	26	17%
無回答	77	30%	31	30%	45	29%
合計	259	100%	103	100%	155	100%

問9 キャッシュレス決済についてどんなことが知りたいですか（複数回答）

選択項目	総計		導入済み		未導入	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
初期導入費用、決済手数料	70	20%	17	14%	53	23%
導入によるメリット	55	16%	8	7%	47	21%
キャッシュレス決済の種類	51	15%	18	15%	33	14%
アフターサービス	35	10%	12	10%	23	10%
その他	26	7%	6	5%	20	9%
無回答	111	32%	57	48%	53	23%
合計	348	100%	118	100%	229	100%

回答者数（合計－無回答）

237

61

176

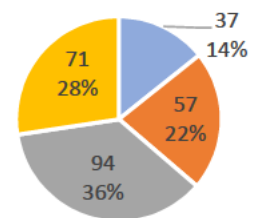
初期費用、決済手数料がかかるなどコストへの関心が高い。

問10① 外国人観光客に対して①パンフレットやメニューの外国語対応

	回答数	構成比
取り組んでいる	37	14%
今後、取り組みたい	57	22%
取り組む必要を感じていない	94	36%
無回答	71	27%
計	259	100%

パンフレットなどの
外国語対応

- 取り組んでいる
- 今後、取り組みたい
- 取り組む必要を感じていない
- 無回答

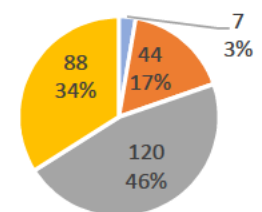


問10② 外国人観光客に対して②ホームページの外国語対応

	回答数	構成比
取り組んでいる	7	3%
今後、取り組みたい	44	17%
取り組む必要を感じていない	120	46%
無回答	88	34%
計	259	100%

ホームページの
外国語対応

- 取り組んでいる
- 今後、取り組みたい
- 取り組む必要を感じていない
- 無回答

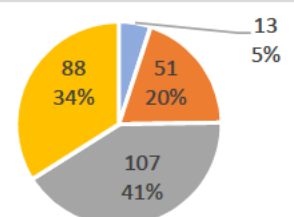


問10③ 外国人観光客に対して③施設内の案内表示の多言語対応

	回答数	構成比
取り組んでいる	13	5%
今後、取り組みたい	51	20%
取り組む必要を感じていない	107	41%
無回答	88	34%
計	259	100%

施設内表示の
多言語対応

- 取り組んでいる
- 今後、取り組みたい
- 取り組む必要を感じていない
- 無回答

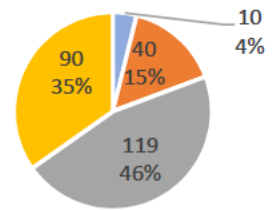


問10④ 外国人観光客に対して④外国語対応のための県が実施している多言語電話通訳・簡易翻訳サービスの導入

	回答数	構成比
取り組んでいる	10	4%
今後、取り組みたい	40	15%
取り組む必要を感じていない	119	46%
無回答	90	35%
計	259	100%

電話通訳・簡易翻訳サービスの導入

- 取り組んでいる
- 今後、取り組みたい
- 取り組む必要を感じていない
- 無回答

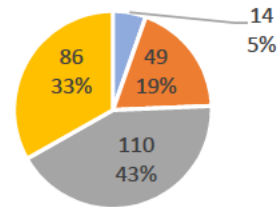


問10⑤ 外国人観光客に対して⑤外国語対応のタブレット等の導入

	回答数	構成比
取り組んでいる	14	5%
今後、取り組みたい	49	19%
取り組む必要を感じていない	110	42%
無回答	86	33%
計	259	100%

外国語対応タブレットの導入

- 取り組んでいる
- 今後、取り組みたい
- 取り組む必要を感じていない
- 無回答

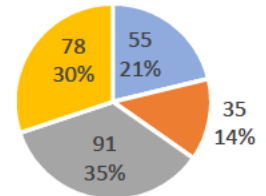


問10⑥ 外国人観光客に対して⑥Wi-Fiの導入

	回答数	構成比
取り組んでいる	55	21%
今後、取り組みたい	35	14%
取り組む必要を感じていない	91	35%
無回答	78	30%
計	259	100%

wi-fiの導入

- 取り組んでいる
- 今後、取り組みたい
- 取り組む必要を感じていない
- 無回答

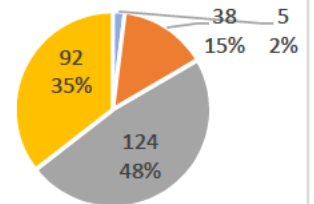


問10⑦ 外国人観光客に対して⑦外国語対応の従業員研修

	回答数	構成比
取り組んでいる	5	2%
今後、取り組みたい	38	15%
取り組む必要を感じていない	124	48%
無回答	92	36%
計	259	100%

外国語対応の従業員研修

- 取り組んでいる
- 今後、取り組みたい
- 取り組む必要を感じていない
- 無回答



問10⑧ 外国人観光客に対して⑧外国語を話せる従業員の採用

	回答数	構成比
取り組んでいる	11	4%
今後、取り組みたい	30	12%
取り組む必要を感じていない	131	51%
無回答	87	34%
計	259	100%

外国語を話せる従業員の採用

- 取り組んでいる
- 今後、取り組みたい
- 取り組む必要を感じていない
- 無回答

