

特集 2019年を振り返る

第3章 広がる日本の キャッシュレス決済



今澤 尚久

東京都中小企業診断士協会三多摩支部

1. キャッシュレス決済が進展した年

2020年に東京オリンピック・パラリンピック、2025年に大阪万博を控え、現在日本では官民挙げてキャッシュレス決済が推進されている。2018年4月に経済産業省から発表された「キャッシュレス・ビジョン」では、「2025年までにキャッシュレス決済比率40%を目標」と、それまで2027年とされていた目標が2年前倒しされた。

特に2019年は、決済事業者の大規模なキャンペーンによりキャッシュレス決済の中でもPayPay、LINE Payなどの「QRコード決済」が大きく話題を集めた年となった。

世界各国のキャッシュレス決済比率を見ると、韓国の89.1%を筆頭に中国60.0%、カナダ55.4%、イギリス54.9%、オーストラリア51.0%と、キャッシュレス化が進展している国では軒並み40～60%に達する中で、日本は18.4%と大きく後れを取っている（図表1）。

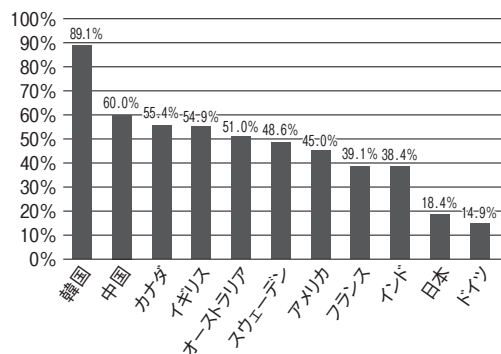
これには、盗難が少ない「治安の良さ」、偽札の流通が少なく「現金に対する信頼が高い」、POSレジの処理が高速かつ正確で「店頭での煩雑さが少ない」、ATMの利便性が高く「現金の入手が容易」、という社会情勢が背景にあると考えられている。

一方、訪日外国人数は、2018年に3,119万人と初めて3,000万人の大台を突破し、今後とも増加が期待されている。訪日外国人は、手

数料が必要な日本円への両替より、日頃使い慣れたキャッシュレス決済方法がそのまま使えることに利便性を感じるだろう。

視点を変えれば、キャッシュレス決済ができない店舗ではインバウンド需要の取り込みが難しく、ビジネスの機会を大きく損失しているといえる。

図表1 各国のキャッシュレス決済比率の状況 (2015年)



出典：経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」

2. 低くなった導入のハードル

中小企業店舗にとってのキャッシュレス決済のメリットは、消費者の購買単価上昇、レジの混雑解消、資金管理の効率性向上、消費者へのマーケティング機会の増加があるが、それでも導入が進まない主な理由は、次の4つであろう。

- ① 端末導入費用
- ② 加盟店手数料

③オペレーションの負担

④資金化までのタイムラグ

しかし、経済産業省の「キャッシュレス・消費者還元事業」や決済事業者各社のキャンペーンなどにより、最近ではこのハードルはかなり下がってきた。

3. 中小企業店舗の導入状況

では、実際に中小企業店舗の状況はどうか。中小企業診断士として中小企業店舗への経営支援を行うとともに、日本各地でキャッシュレス決済導入に関するセミナーや執筆を数多く行う株式会社ぎわい研究所代表取締役の村上知也氏に、キャッシュレス決済の現状と今後についてお話を伺った。



株式会社ぎわい研究所代表取締役 村上知也氏

——店舗への導入状況をお聞かせください。

まだまだ少ないという印象です。現在導入済みの店舗は意識の高い方が多く、これだけ還元があるのならお客様を呼べるだろうと思って入れたケースが多いです。一方で、導入していない店舗の中には、①制度をよく知らない、②情報のアンテナが低い、③ITに対して興味がないというケースがあるのも事実です。

しかし、導入が進まない最大の理由は手数料だと思います。還元制度で下がったとしても、2.16%の手数料負担を取り返すには売上をどれだけ上げないといけないのか、と考えると悩ましいです。自分で集客できているお

店はクレジットカードを入れると利益が減るため、躊躇しているところが結構あると思います。しかし、取り残されたら困るから、悩みながら導入しているのではないのでしょうか。

——PayPayやLINE PayなどのQRコード決済は、決済手数料が0円ですし、支払いサイトも短くハードルが低そうに思いますが。

顧客層に合った決済手段の選択が重要です。ある花屋では独自にPayPayを導入していたのですが、あまり使ってもらえなかったそうです。花屋の顧客で一番多いのは高齢女性。高齢女性がお花を人に贈るときに利用するキャッシュレス決済は、スマートフォン決済のPayPayではなくクレジットカードのほうが多いでしょう。その店舗では、お客様に聞かれることも増えてきたため、クレジットカードに対応できるようにAirPayを申し込みました。都会の飲食店の場合はPayPayが使われることも多いですが、地域や顧客層によってはスマートフォン決済の浸透度はまだまだだと思います。

——10月に消費税が増税されましたが、キャッシュレス・消費者還元事業への申し込みはまだ受け付けてもらえますか。

大丈夫です。来年2020年の4月まで申し込みは受け付けていますし、還元制度も6月までが対象期間です。電子マネーリーダーの端末が1台まで全額補助されますから、今からでも申し込んだほうがよいです。

——消費税増税になり、少しでも節約したい消費者は2%、5%を還元してくれる店舗を選ぶと思うのですが。

そうだと思います。「キャッシュレス対応をしていない店舗を避けますか」というアンケートで、「ある程度避ける」という人が30%強います。消費者全員がそうではないでしょうが、避けられるリスクはあると思いますので対応しておきたいです。

キャッシュレス決済の手段で一番使われて

いるのはクレジットカードですから、顧客視点で考えれば、客単価が高い店舗はクレジットカードから対応することになるでしょう。

どうしても手数料負担はしたくないがキャッシュレス非対応だけは避けたいという店舗は、手数料0円のPayPayかLINE Payを選択すればよいでしょう。ただし、最終的には種々の手段に対応していく必要があります。

4. 一過性の集客に終わらせない活用法

——還元制度は2020年の6月で終了します。導入したキャッシュレス決済をポイント還元による一時的な集客だけで終わらせず、店舗で活用する際の注意点はありますか。

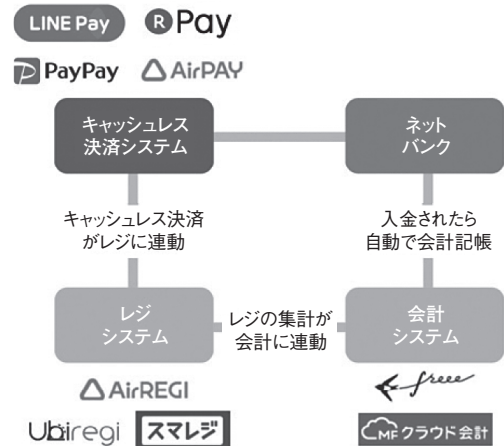
まずはキャッシュレス決済とレジとの連動が重要です。PayPayだけを導入してもレシートは出ませんから、レジとの連携は必要です。商品や決済手段ごとの売上集計も必要になりますので、AirREGI、スマレジなどのPOSレジを合わせて導入してキャッシュレス決済との連携を取れるようにすることが求められます。

——POSレジを導入すれば会計とも連動して、店舗業務の効率化につなげられるのでは。

そうです。ただ、昔から営業している店舗では、会計を税理士に任せていることも多いため、レジと会計の連動に興味を示さない方も多いです。

レジと会計が連動すると、レジを締めれば現金は売上に、クレジットカードは売掛金に自動で連動します。さらにネットバンクと連動すると、日々の会計登録が劇的に楽になります。特に意識の高い若い創業者はこの手の話に乗ってきます。まだ税理士に頼むまでではないが、初めて確定申告を行わなければいけないというときに、クラウド会計ソフトのfreeeは大変使いやすいですし、AirREGIを導入すればfreeeと連携できます。やはり、自分で入力するとイメージすることができます。いくら使った、いくら売上が上がったということは自分でやってほしいと思います。店舗

図表2 キャッシュレス決済の活用



キャッシュレス決済だけに注目するのではなく、種々連携してこそ効率化につながる

の業態や社歴にもよると思いますが、これから行う人はぜひ導入してほしいと思います。

5. 中小企業診断士ができること

——中小企業診断士が店舗を支援する際にできることはありますか。

キャッシュレス決済やPOSレジ、クラウド会計の導入支援はそれほど難しくないため、通常の支援活動の際に併せて手伝ってあげてほしいです。

——人手不足で店員が確保できない、売上も伸びないという状況で、POSレジやクラウド会計で店舗業務が効率化できるのはメリットです。履歴データから商品動向も分析できますし、品ぞろえやメニューの改善など、支援の際に活用できると思いますが。

経営診断や経営計画を策定する際には、何が売れていて、何から利益が出ているかという商品分析は飲食に限らず必ず行うと思います。そういう場面でレジのジャーナルを渡されることがあります。それをExcel化して分析するのは効率が悪いので、最近では「2ヵ月でよいからレジにデータを入力してください」と言ってデータを作ってもらうようにし

ています。Excel やパソコンがないと言われることも多いため、手書きや Excel で「何が売れたか記録してください」とアナログ的にすることもあります。

先日訪問した店舗では、奥様がスマートフォンが得意そうでしたから、スマートフォンに AirREGI をインストールしてデータ入力してもらいました。

商品動向の分析を行う際にも、分析の前にデータを準備したり、分類したりという作業から始めることが多くありますから、AirREGI を活用して売上をデータ化するのは便利だと思います。また、AirREGI では標準原価を設定できますから、1 ヶ月入力すれば月次の粗利も簡単に確認できます。

——クラウド会計ソフトも同様に店舗の効率化に効果がありそうですが。

会計もそうです。ノートなどに記録して、1 年に 1 回集計して確定申告を行っている店舗が多くあります。クラウド会計に入力すれば、月次で試算表も出るため便利です。中小規模店舗の会計であれば、freee や MF クラウドで十分だと思います。

——経営者だけでなく従業員にとってもメリットはありますか。

店舗の従業員はお金を取り扱う業務が多いので、全部キャッシュレスになったら当然お店の生産性は上がります。キャッシュレスではありませんが、以前に自動精算機を導入した飲食店の話をついたときは、閉店時にお金を数えなくてよいし、お金が足りない場合に疑われる心配もない、と従業員の皆さんが喜んでいました。自動精算機は数十万円もするため導入できる店舗は限られますけれども、導入した店舗の多くは良かったと言っています。キャッシュレス決済も同様に従業員にとってのメリットは大きいと思います。

消費者の立場で考えると、500 円の支払いをクレジットカードで払ってよいのかと余計な気を回したりしますが、従業員側から見れば

「ぜひ払ってください」という感じです。店舗従業員の観点からも、キャッシュレスが普及すればよいと思います。

6. スムーズでストレスのない社会へ

消費者視点ではキャッシュレス決済の利用に大きなデメリットは見当たらない。また、ポイント還元を利用して消費税増税分を節約している方も多いただろう。村上氏も「現金の引き出しや振り込みで銀行や ATM に行く手間、レジで釣銭を数える手間、レジ締め時間などの小さな効率化が積み重なって、店舗の従業員や我々の生活にゆとりが出てくればよいと思います」と語るように、キャッシュレス決済の普及がスムーズでストレスのない社会の実現につながることを期待したい。

まずは自身のスマートフォンにアプリをインストールして、QR コード決済の快適さを体験することから始めてみてはいかがでしょうか。

村上 知也

(むらかみ ともや)

株式会社ぎわい研究所代表取締役。13 年間の IT 企業勤務の後、2010 年に独立。中小企業の IT 化支援や Web マーケティングの支援を中心に活動中。「なるべくお金をかけない IT 活用」を目指している。2008 年中小企業診断士登録。



今澤 尚久

(いまざわ なおひさ)

山梨大学工学部卒業後、ローランド株式会社に入社。開発、製造、品質保証、修理センターと製品のライフサイクル全般にかかわる業務に従事。2015 年より株式会社良品計画で品質保証体制の構築・改善、製造委託先工場の品質改善、生産性改善の支援を行う。2019 年中小企業診断士登録。

