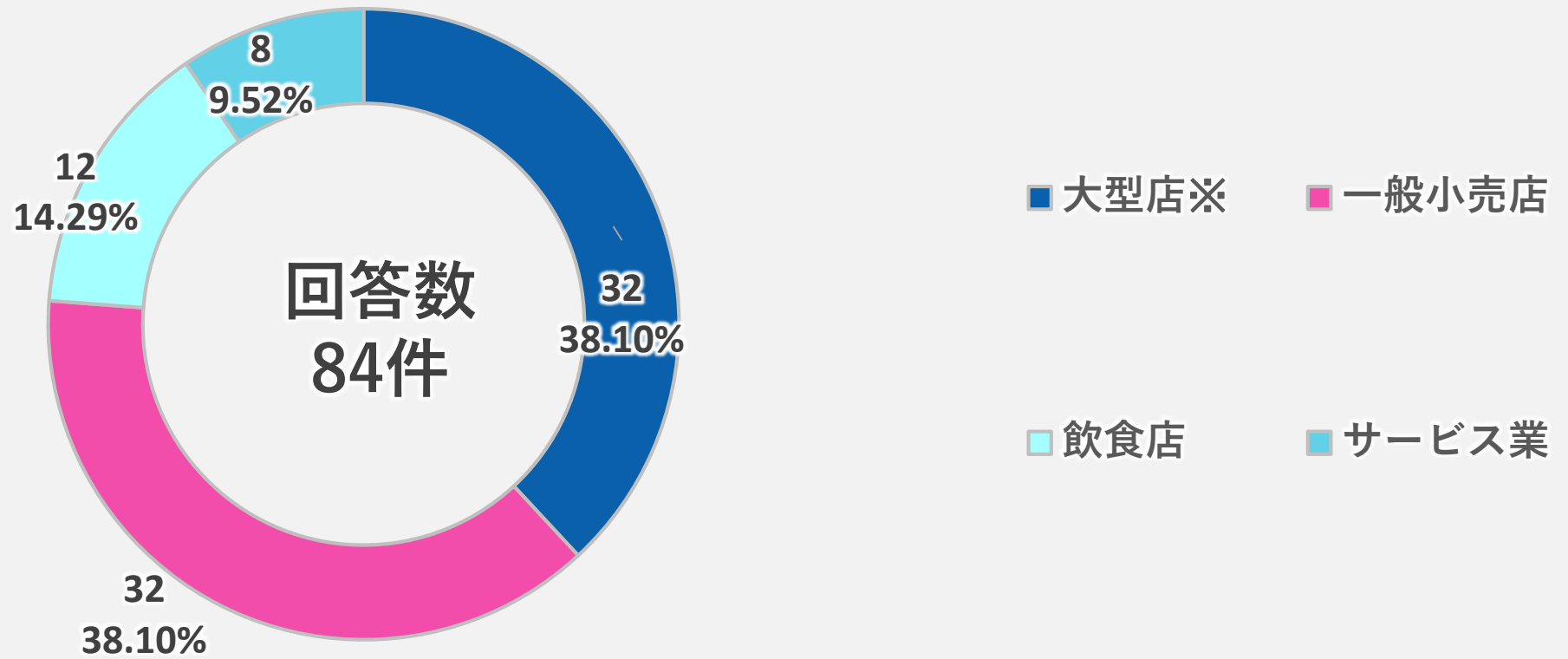


03 加盟店アンケートの結果について

アンケート概要

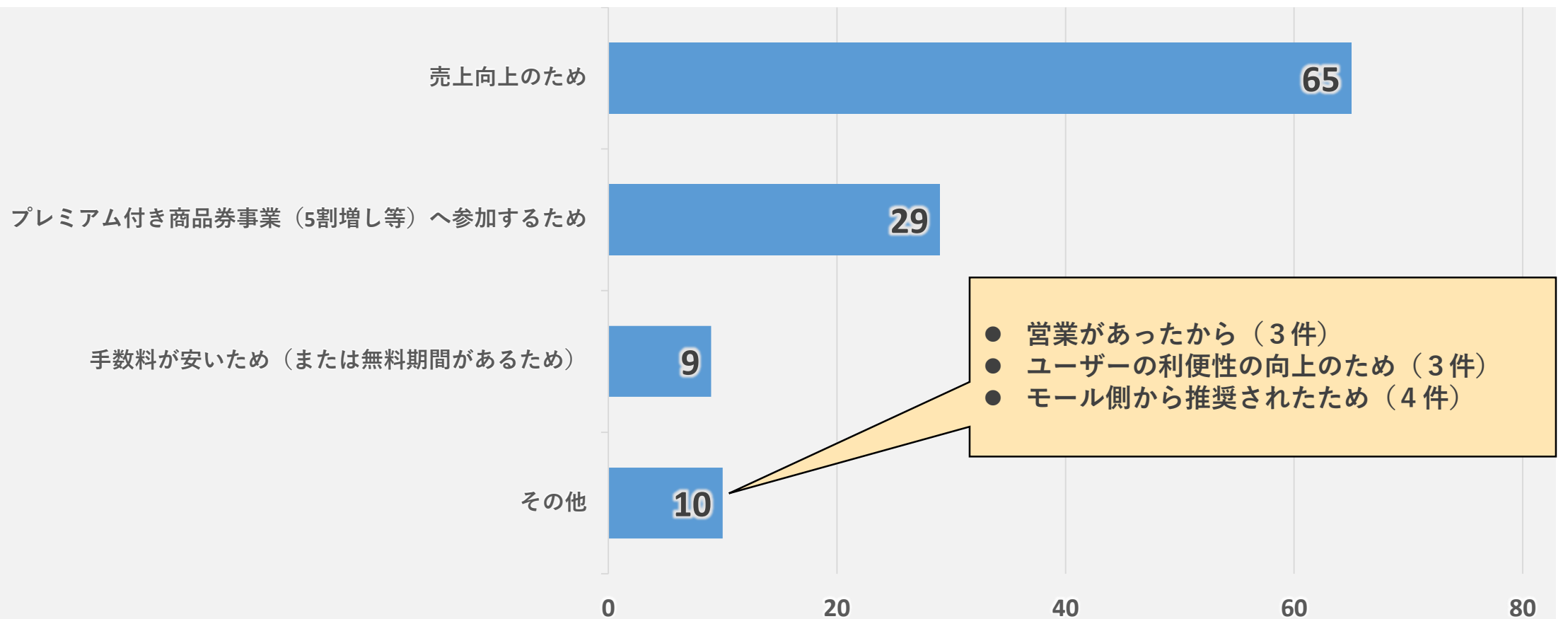
調査対象者	なとりコイン加盟店「244店舗」
調査方法	オンラインフォームによる回答 (周知方法メール及び郵送)
調査期間	令和8年2月13日から3月1日まで
有効回答数	84/244件中 (回答率: 34.42%)
回収機関	名取市企画部DX推進室

■回答者の種別について



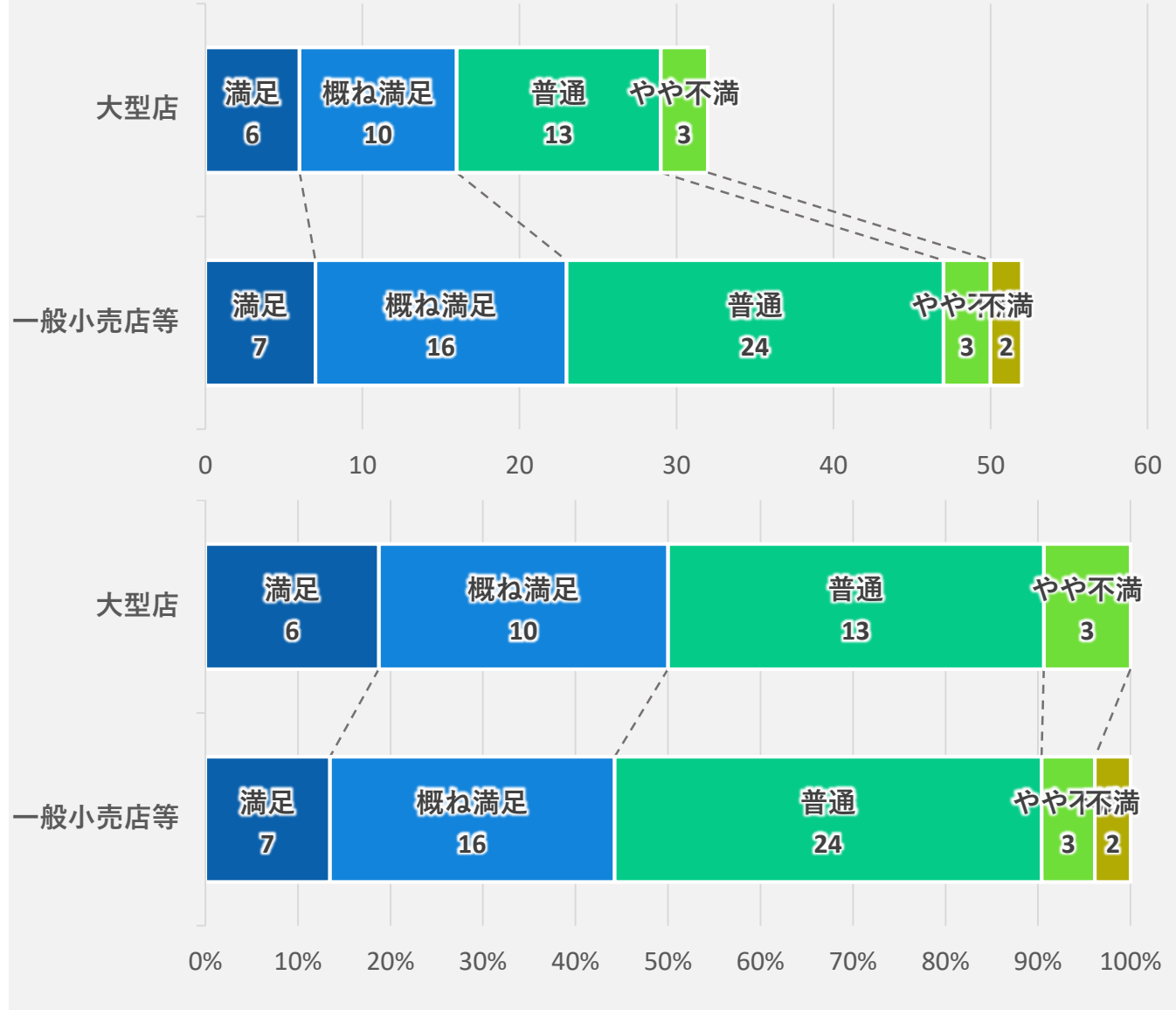
※売り場面積が1,000㎡以上の大規模小売店（店内飲食テナント含む）

■なとりコインの加盟店となった理由

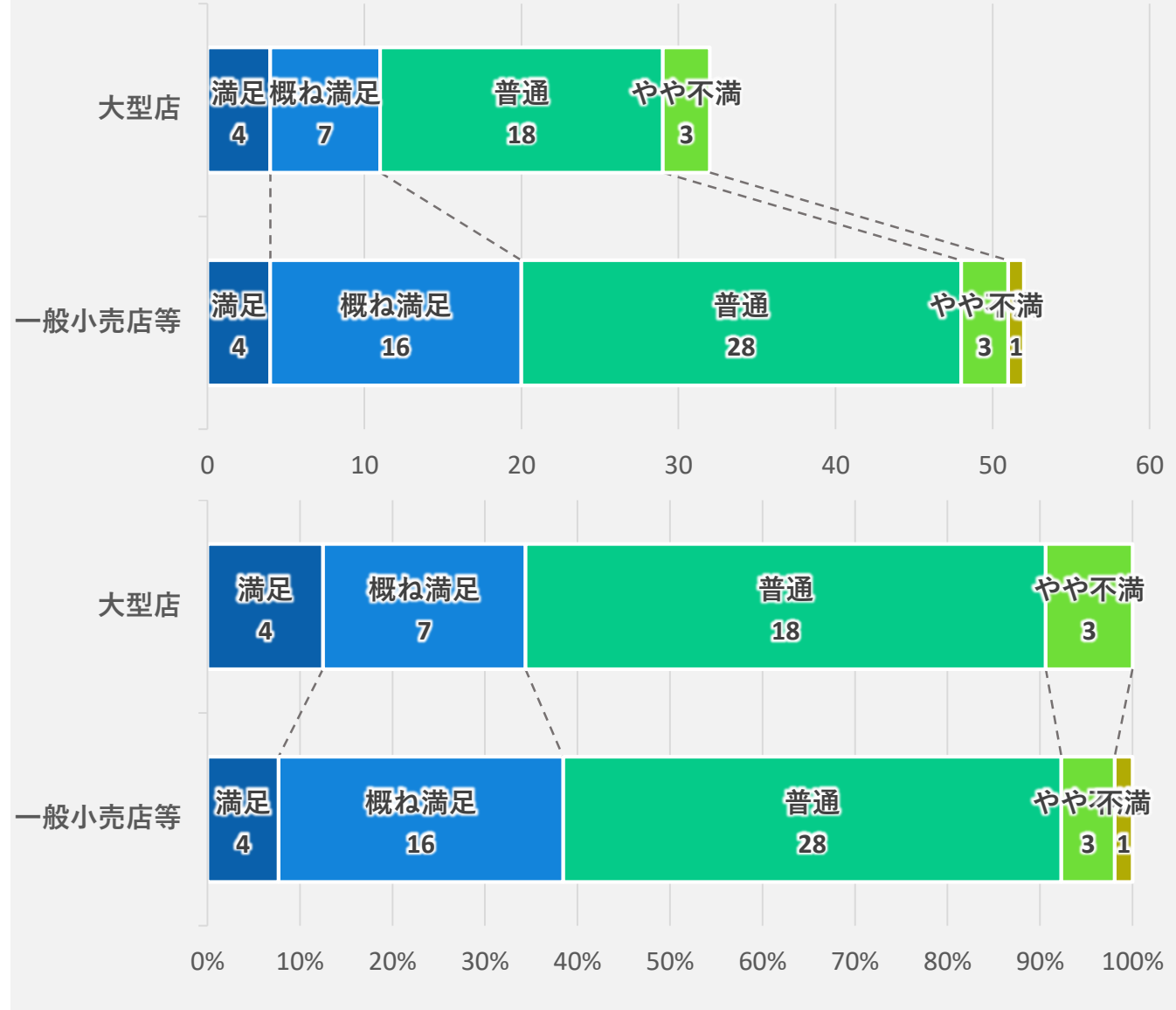


■満足度調査

1. レジでの決済操作（スピード・視認性・音）



2. 管理画面の使い勝手（集計・データ出力）



【大型店】の傾向
 決済操作・事務操作ともに「やや不満」が3件ほど。レジ担当者が複数いる環境でも、オペレーションが標準化されていることから、なとりコインが安定して運用されている可能性。

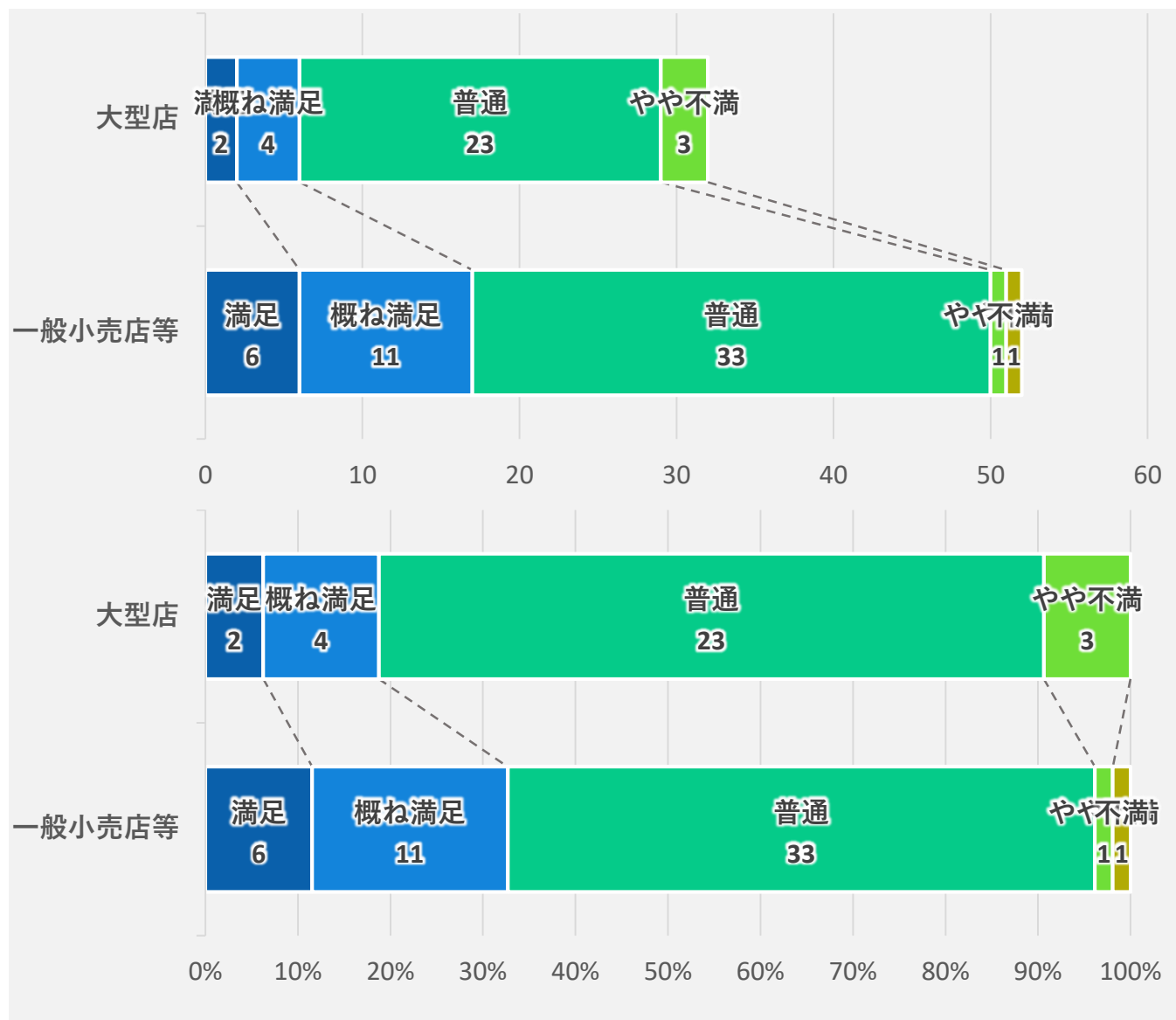
【一般小売店】の傾向
 全体としては「使いやすい・普通」との評価が主だが、大型店と比較すると「不満」の割合が目立つ結果となった。

全体のまとめ
 決済という「お金に関わる基本動作」については、店舗形態を問わず肯定的な意見である。（約90%）

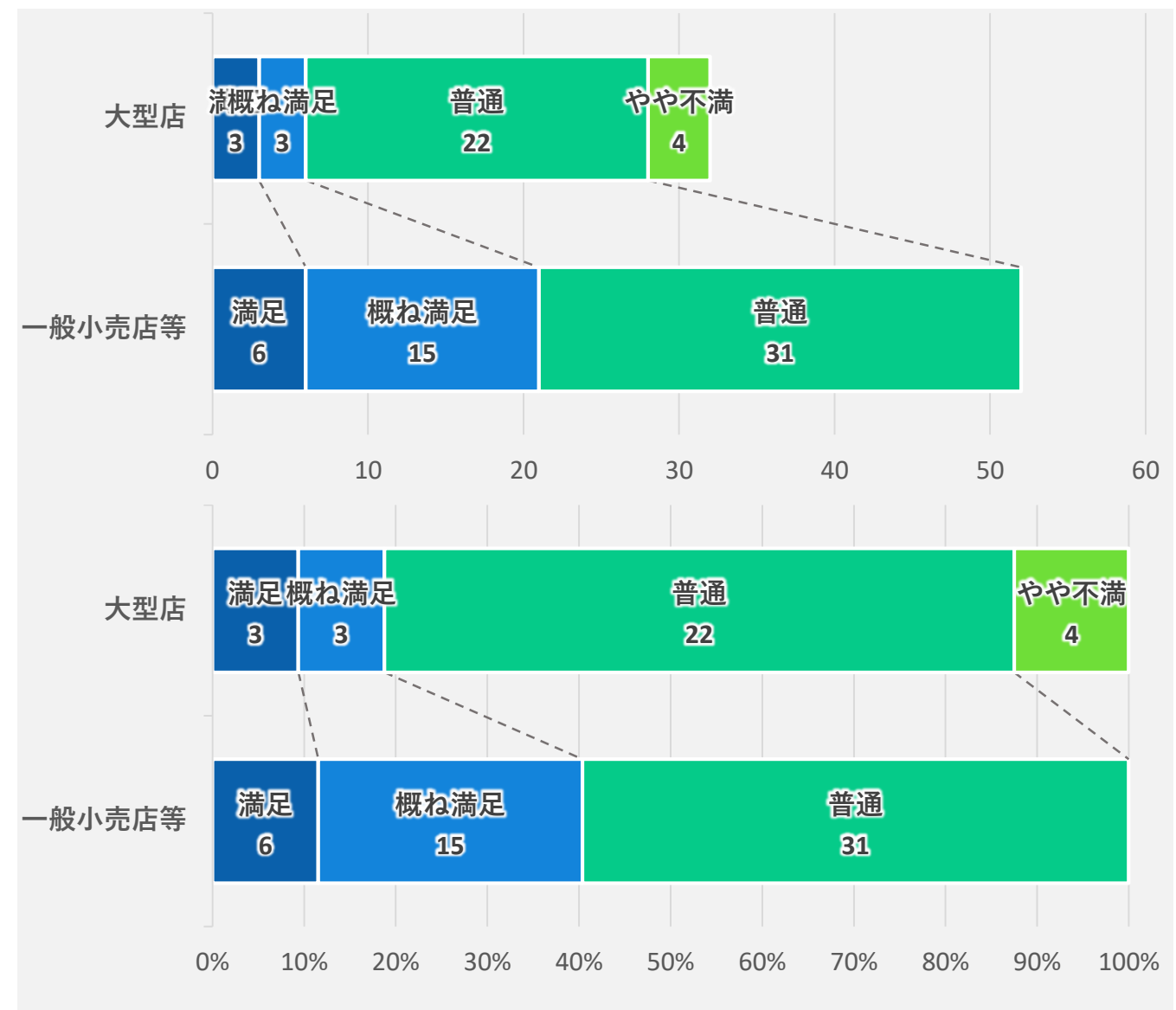
【大型店・一般小売店 共通】の傾向
 レジでの決済操作（現場対応）に比べ、管理画面の操作については「満足」の割合が低下し、「普通」と回答する割合が顕著に増加している。
 集計作業やデータ出力といったバックヤード業務に使用する管理コンソールに「簡便さ」が足りない可能性？
 頻繁に行う決済操作に比べ、たまにしか触らない管理画面のハードルが高いままであることが、全体的な満足度の伸び悩み（＝「普通」への集中）に繋がっていると推測される。

■満足度調査

3. 換金・返金等の事務操作



4. サポート体制（マニュアル・窓口対応）



【大型店・一般小売店共通】の傾向
 全体として肯定的な評価となっており、現行の「月締め・翌月払い」という換金サイクルが、クレカ決済等と同様の流れであるため、加盟店の資金繰りや商習慣に無理なく受け入れられていることが伺える。
 「決済額が5,000円未満の場合は翌月以降へ繰り越し」というルールについても、大きな混乱や不満に繋がっていないものの、この点が「不満」である可能性がある。
 またPOSレジとの連携がされていないことから、他の売上とまとめて作業できないことが挙げられた。

【大型店・一般小売店 共通】の傾向
 導入から2年が経過し、問い合わせ先や解決手段は概ね認知されており、窓口対応やマニュアルに対しても極端な不満は見られない。
【大型店】の傾向
 大型店において「やや不満」という回答が見られた。背景には「紙カード非対応店」であるにも関わらず、利用を希望するユーザーとの間で現場トラブルが発生し、対応に苦慮した事例がある。また、一部不満とした理由に「サポート」の窓口が分からないという意見があった。

■不満・やや不満と回答した理由（原文ママ）

システム面に関すること（支払・コンソール）

決済完了時に「ペイペイ」や「ワオン」のような音で確認出来ないの、お客様が画面をタップしたが感知されておらず決済が未完了のままになったことがありました。(※お客様のスマホでの支払いパターン時)

管理画面が見にくい、データも簡潔にして欲しい

ペイペイなど既存システムと比較しお客、店舗双方の操作性や使い勝手が一段下に感じてしまう。アプリとQRの併用は店員への教育や会計時の労力が増えるのも不満点の1つ。なとりコインが悪いというより世の中に電子マネーの種類が多過ぎて店頭の負担が増えているのが、店員の不満評価に繋がっていると感じる。ただ換金の負担が少ない、入出金の記録が明確など良かった面もある。

決済立ち上げ画面に行くまでに時間がかかる。
他のコード決済などと同様にバーコードをスキャンすると決済済みになるようにしてほしい。

決済後に送られてくるメールが全て文字化けしていました。返品などはなかったので普通としています。マニュアルは少し分かりにくいと感じました。

運用方法・ユーザーの対応に関すること

お客様の理解が乏しく、対応していない紙カードで、決済しろとごねられた。

サポートなどがどこなのかよくわからない。

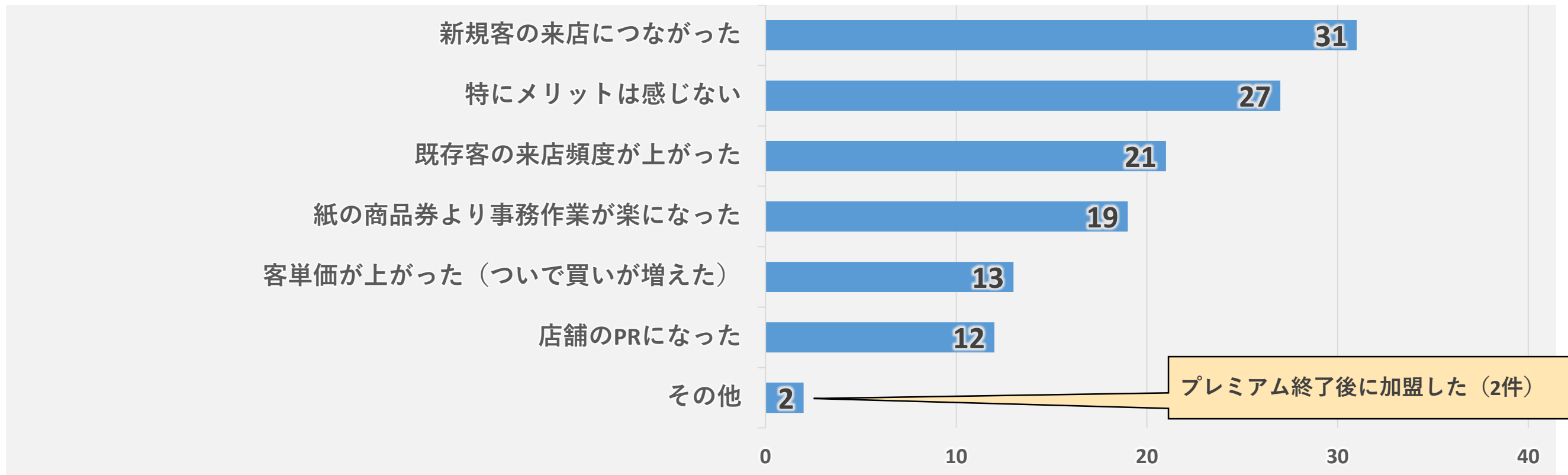
お客様自身が操作を理解していなくて、決済に時間とこちらの労力がかかる。決済完了画面がわかりづらい。

他売り上げとまとめて集計出来ないのが使いづらい

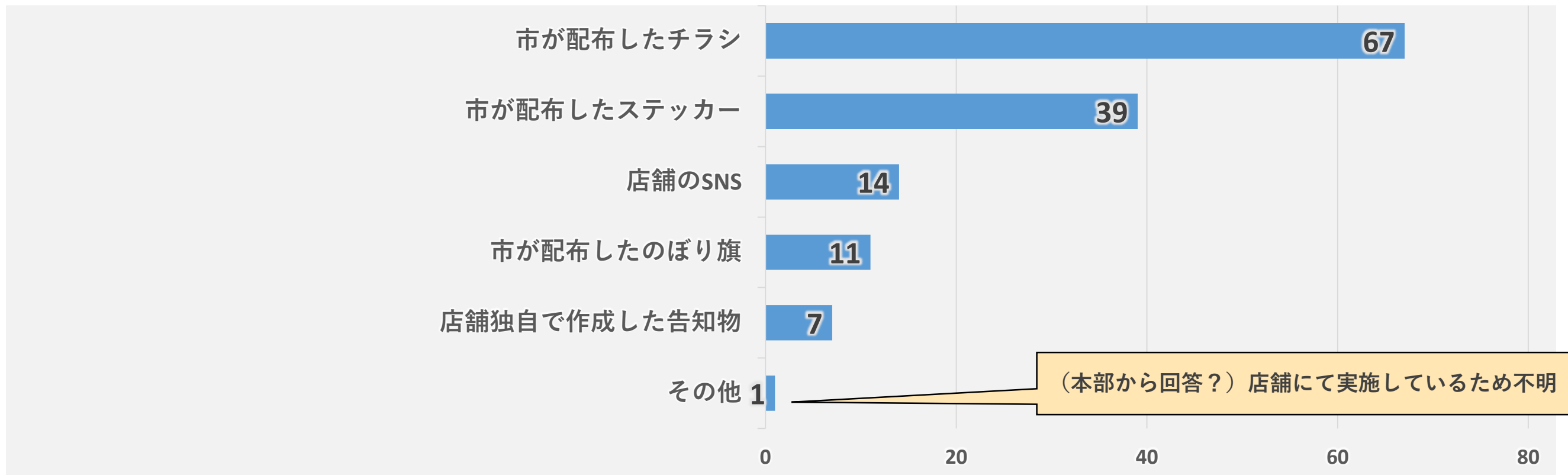
スマホでのパスワード入力後、タイムアウトまでの時間が短いとの声をたくさん耳にしました。年配のお客様はパスワードの二段階認証等ができないお客様が多く、お会計に時間がかかることもありました。ほかのお店では諦めたとの声も多かったです。当店では、なるべくお客様の残高を使っただけよう操作等サポートしましたが、大変でした。紙の場合、バーコードの上のシールがはがれにくくて時間がかかる場面も多かったです。

決済時、お客様・お店側どちらとも、ログインが解除されてログインに時間が掛かったりすることがある。

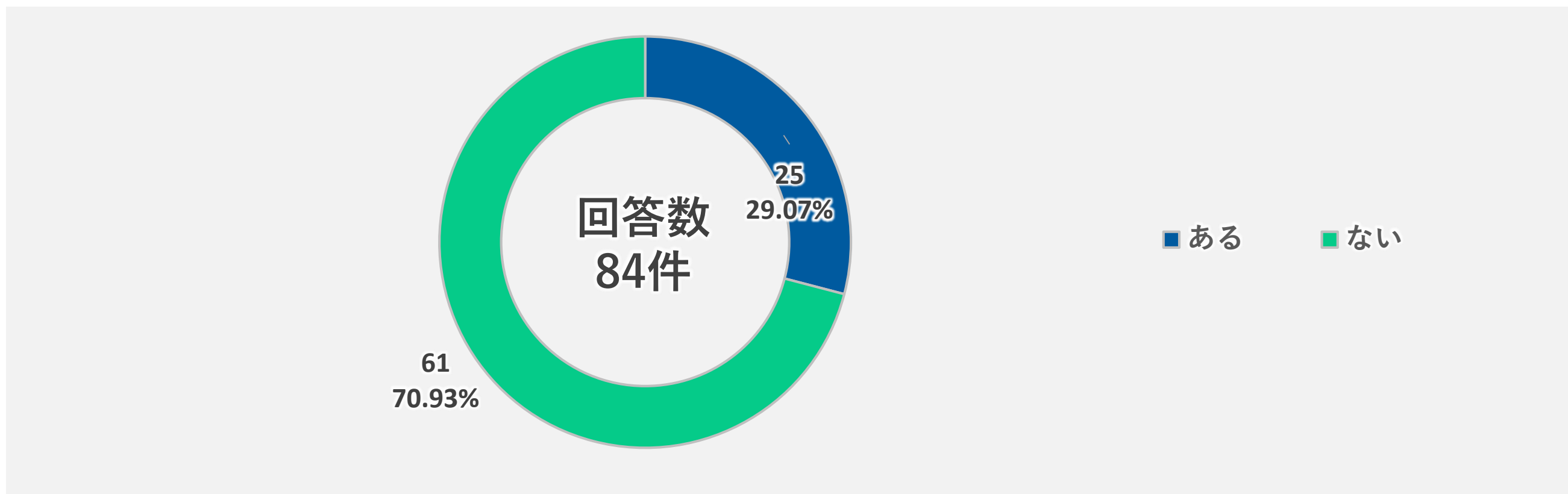
■なとりコインプレミアム事業について、店舗経営においてプラスになったと感じる点やよかった点はありますか？



■キャンペーンの実施をどのように周知しましたか？



■ 「なとりコイン」や「なとりコインプレミアム」のPRを行う際に支給してほしいグッズはありますか？



■ 支給してほしいPRグッズを教えてください（自由記述）

配布物のオーダー

ポスター（8件）	ポケットティッシュ等のノベルティ（2件）
のぼり旗（6件）	ぬいぐるみ（2件）
ステッカー（4件）	A型看板
ポップ（3件）	外周フェンス用横断幕

その他のオーダーについて

なんでもあれば使う	イオンモール対象店のマップ
事前告知が弱い。大きいポスターを各事業所に配った方が効果的	小さいものもいい

■ご意見やご要望（自由記述）

使用後にメールが届くのがありがたいです。確認と金額の照合ができました。
なとりコインの新規登録に戸惑っていた方がおりました。
もう少し簡潔に新規登録できるシステムになることを願います。
仙台市同様にデジタルの推進を頑張ってください。
市民は慣れてくると思います。

今回世帯ごとに配布された名取コインのカードが薄すぎる。
若い人は、すぐ携帯に取り込めるけど、年配の方は持ち歩くと思うので、もう少ししっかりした素材で作った方がいいと思う。

いつもお世話になっております。
飲食店専用コイン・小売り店専用コイン・ドラックストア専用コインなどで
ジャンル別コインを運用する事が出来れば使用店の方よりが無くなるではないかと
思いました。当店では5割増しの際、利用者さんの効果が実感出来なかったです。宜しくお願い致します。

宮城県で実施のみやぎポイントがありますが、そちらを利用する自治体も多い印象です。
みやぎポイントの利便性と、デメリット（発行は名取市、使用は他自治体になる懸念）も考慮の上検討してみてもは。

市役所や公共の施設等に名取コインの告知ポスター掲示を年間通じてお願いします！

併用できる決済方法を明確にしていただけると助かります。
マニュアルに記載がありましたら申し訳ございません。

お客様自身カード型のなとりコインをチャージするやり方や決済方法がまだ理解出来ていない様で
今後普及させるに伴いご年配の方で利用しやすい様に手順を分かりやすく告知すると良いと思います。

時々電波状況によるのか、画面を開けない方がいらっしゃいます。
その際の解決方法などあれば教えて頂きたいです。

支払い完了時に音が鳴ると分かりやすいです。

残高表示されると助かるとお客様からご意見をいただきました。

カード型のなとりコインの場合、残高を記入する欄を設けて欲しい。残りがいくらか判らず、
残高確認をしてから決済に移行することが多く、お客様にとっても販売店にとってもデメリットであるため。

特にありません

使うメリットが感じられない

紙カードの方は、プリペイドカードでなく、以前の商品券で運用したらいいのではないかと。
そうすれば、店舗側の設備、レジ対応が楽ではないかと思えます。

うちでは、WiFiがないのです。月3000円から4000円かかる為。そういった店にとっては、読み取り式か、紙の割り増し商品券が大変望ましいのです。
消費者も、飲食店も、お互いウィンウィンの方法を何とかよろしく願います。

まだまだ当店では利用頻度が少ない。引き続きキャンペーン等たくさんやっていただきたい。

ペイペイ等と比べると利便性が良くなく感じます。スムーズに取引ができるとより普及されると感じます。

電子クーポンとしての活用が目的なのにも関わらず、発行含め、紙の方が多いのは疑問。電子の方が利用率が少ないのであれば、（お客様に電子クーポンに慣れてもらうため+利用率を上げるためにも）電子クーポンの方にメリットを付け、利用率を高めるべき。そもそもの始まりは紙のクーポンを減らし、電子クーポンの利用率を高める！という話だったのでは？と、思ってしまう...

・割増しや支給配布の企画がない期間での「なとりコイン」利用はゼロに等しい為、利用することのメリットを分かりやすく訴求していただきたい。