

加盟店アンケートの結果について

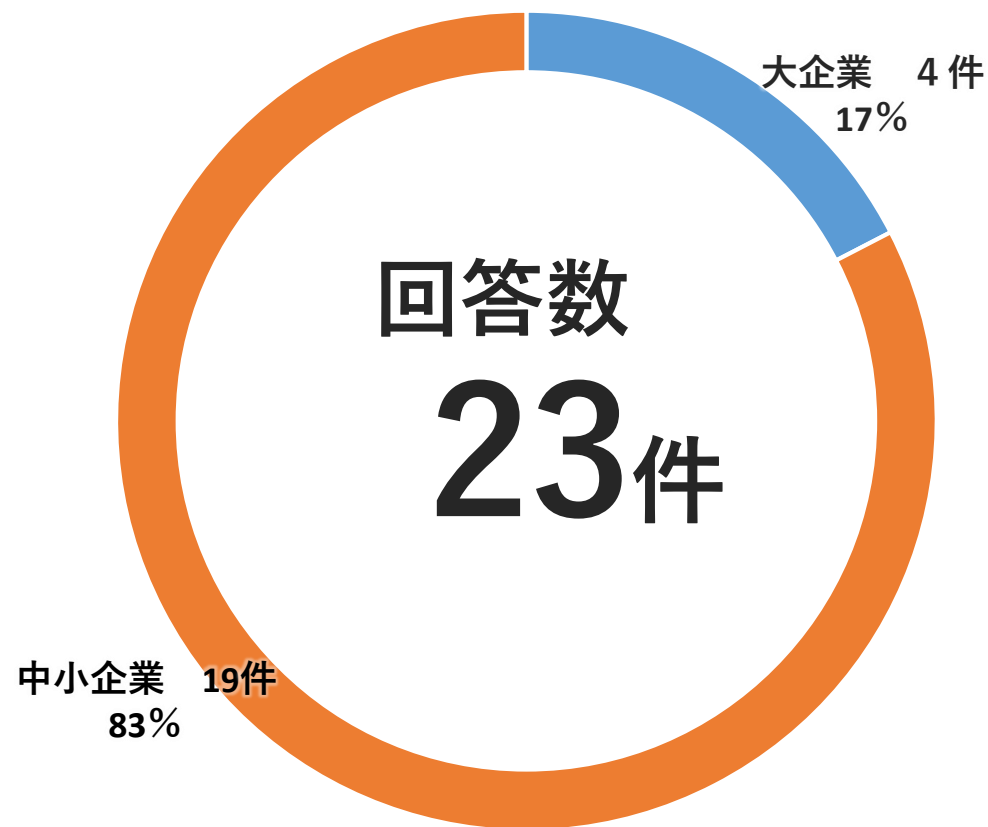
令和6年7月23日
名取市企画部DX推進室

■アンケートの概要

調査対象者	名取市デジタル地域通貨「なとりコイン」のモニター 実証実験参加店舗 44店舗
調査方法	Google Forms による（メール配信）
調査期間	令和6年6月13日から28日まで
有効回答数	23/44件中（回答率：52.2%）
回収機関	名取市企画部DX推進室

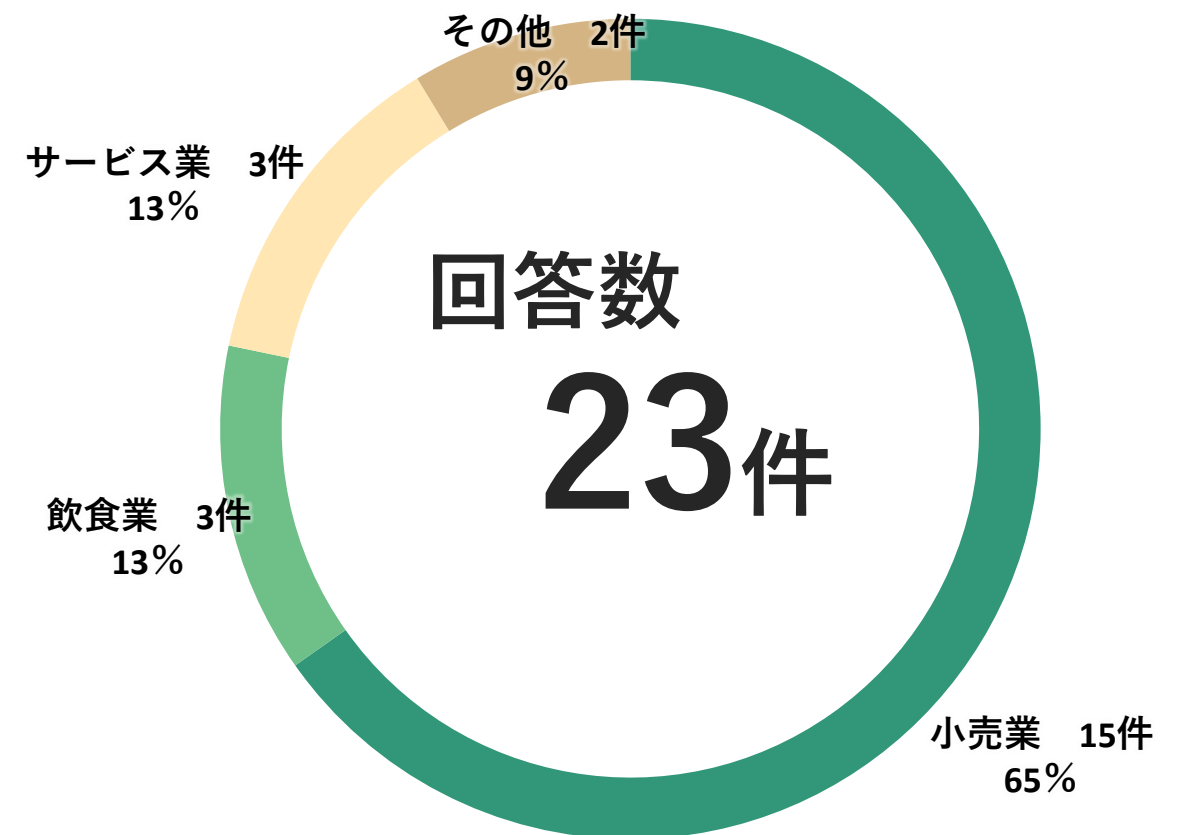
■店舗の種別について

経営規模について



- 中小企業が19件（83%）と大部分を占める結果となった

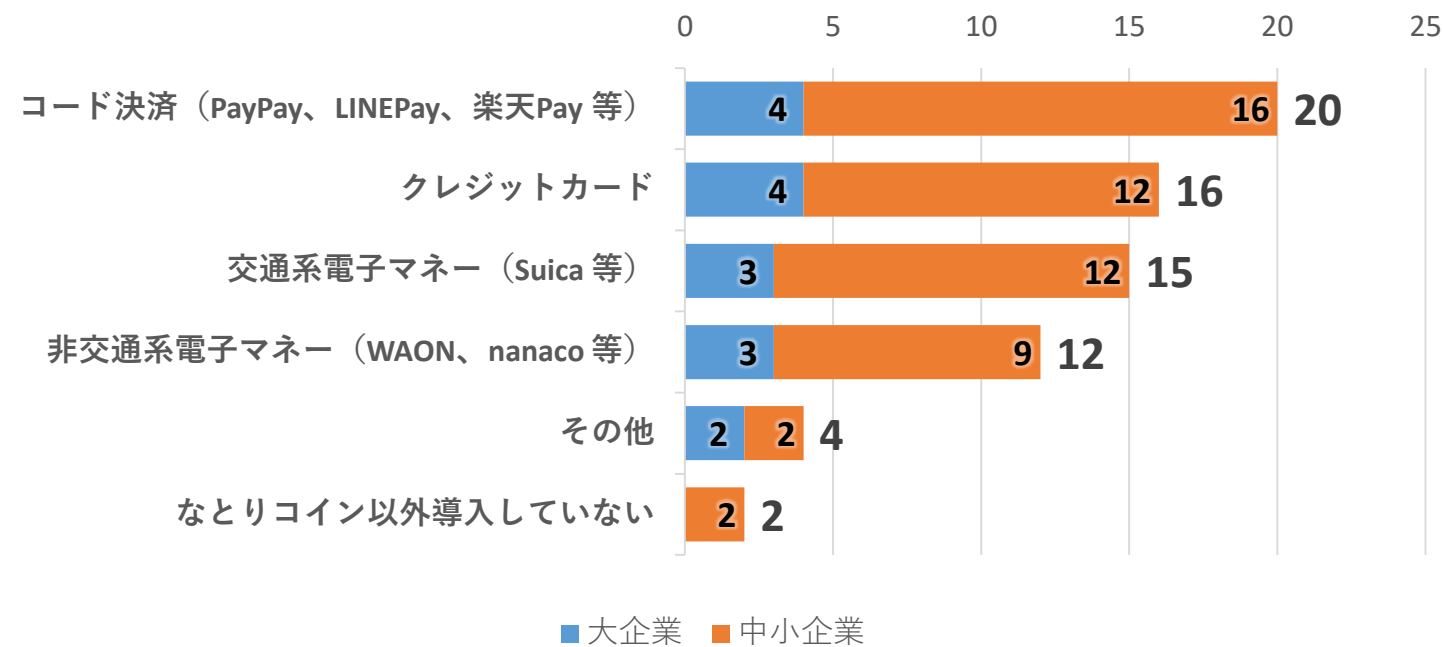
業種について



- 小売業が15件（65%）と過半数を超える結果となった

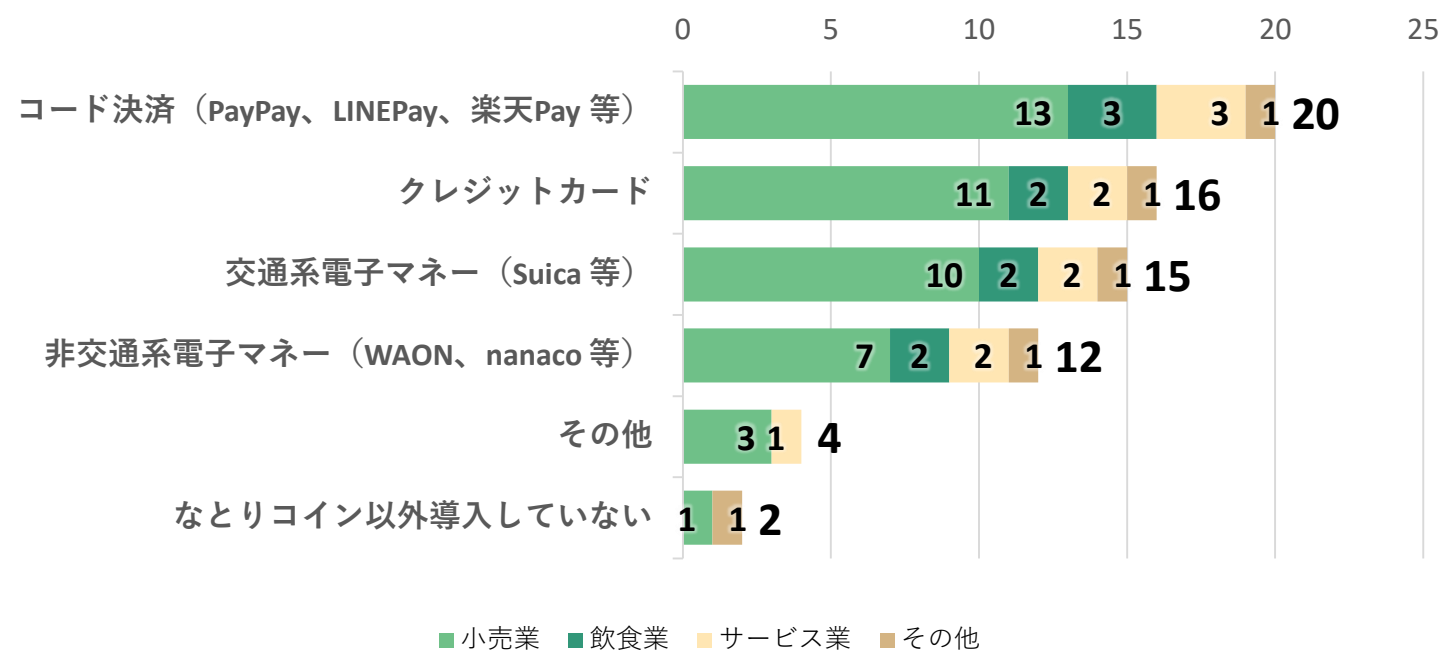
■ なとりコイン以外に導入しているキャッシュレス決済

経営規模ごと



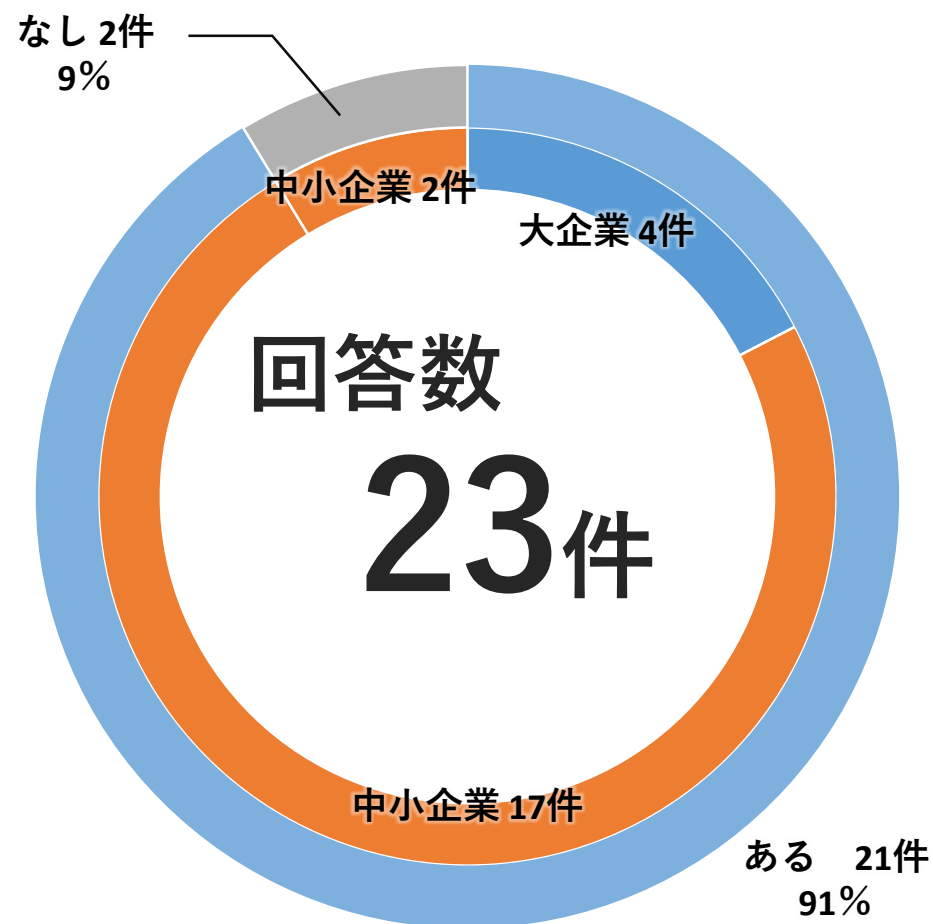
- 大企業は多くのキャッシュレス決済に対応済（コード決済・クレカは100%）
- 普及率はコード決済が一番（なとりコイン同様にMPM方式を採用）
- 一部中小企業では現金の取扱いのみであった
- 小売業（15件）では、非交通系電子マネーの導入率が全体の半数程度に留まっている
- 飲食店、サービス業では上位4つのいずれかのキャッシュレス決済を導入している

業種ごと

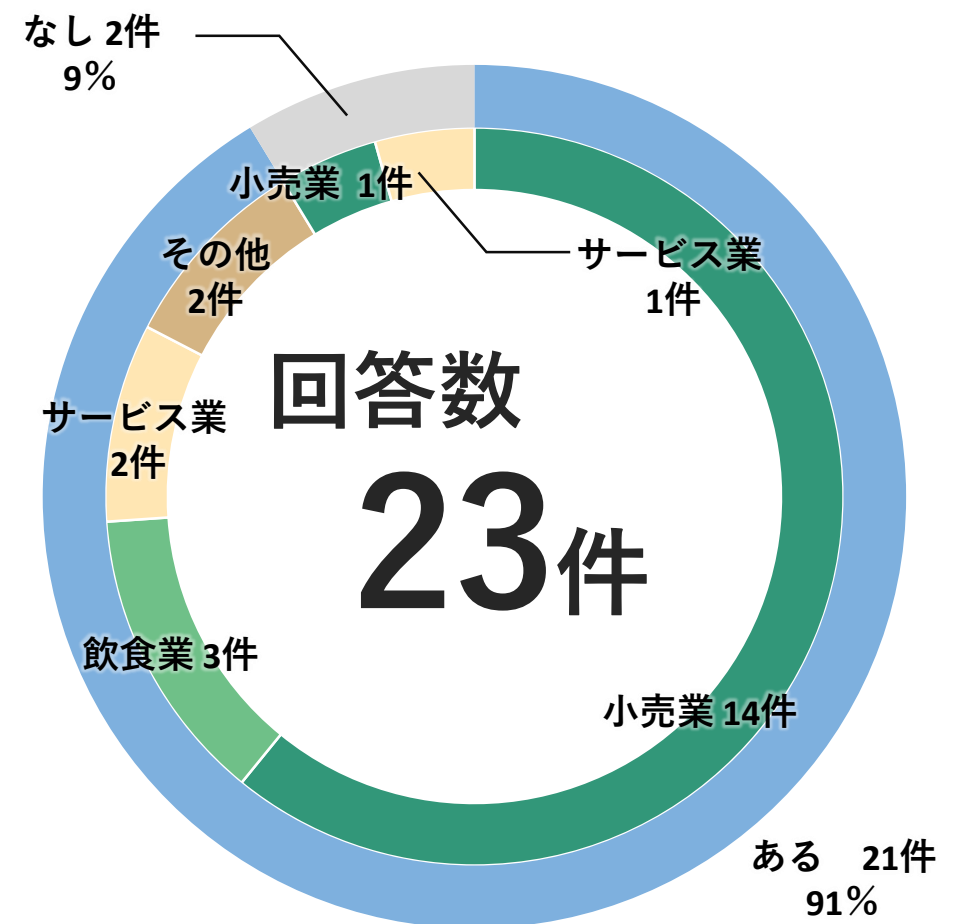


■プレミアム付商品券やはなもも券の経験について

経営規模ごと



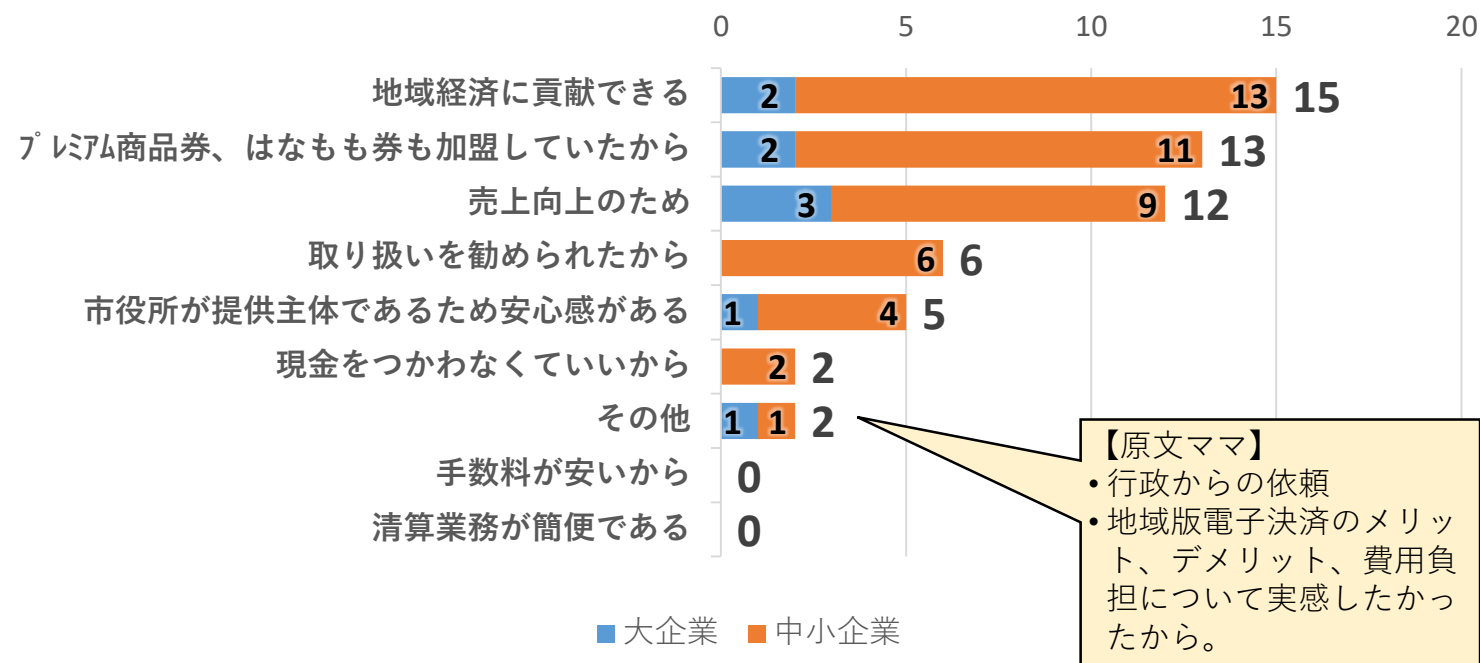
業種ごと



- 過去プレミアム付き商品券やはなもも券に参加いただいた店舗がほとんどであった
- なとりコインから参加したのは中小企業から2店舗のみ
- なとりコインから加盟した2店舗の業種は小売・サービス業

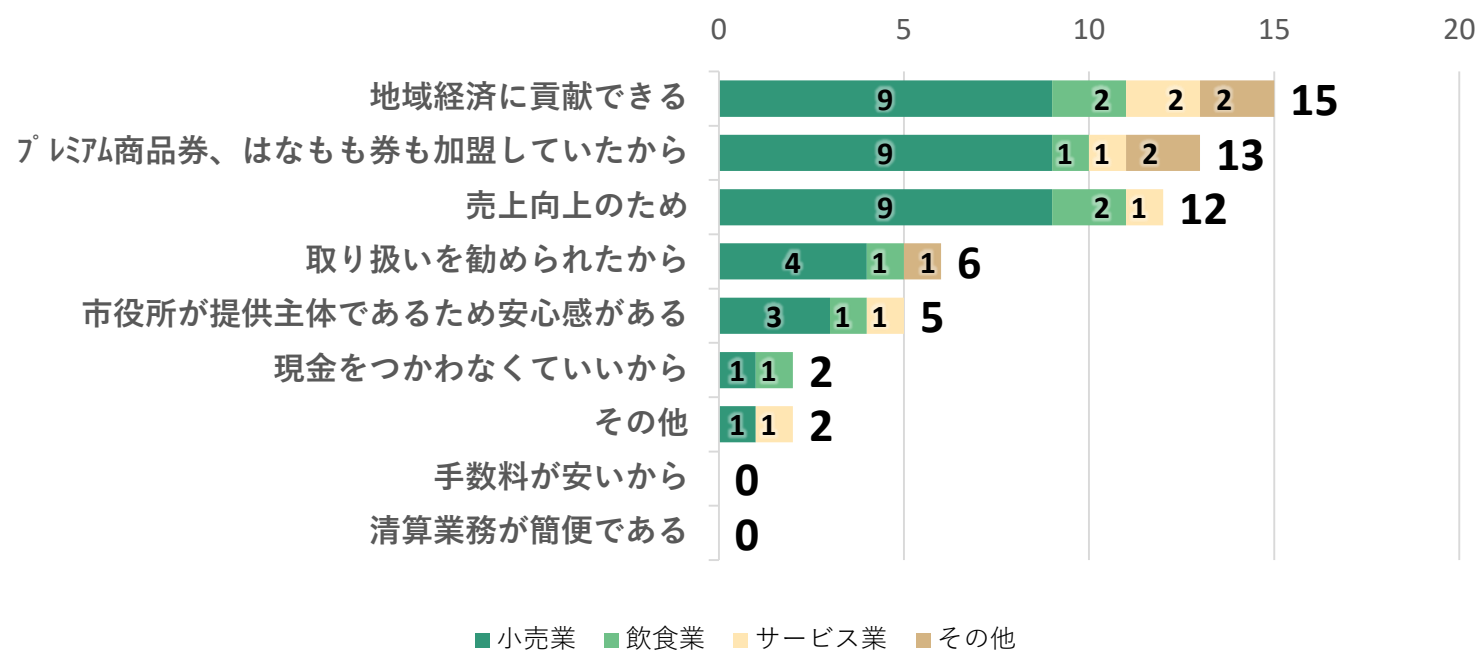
■なとりコイン加盟の理由について

経営規模ごと



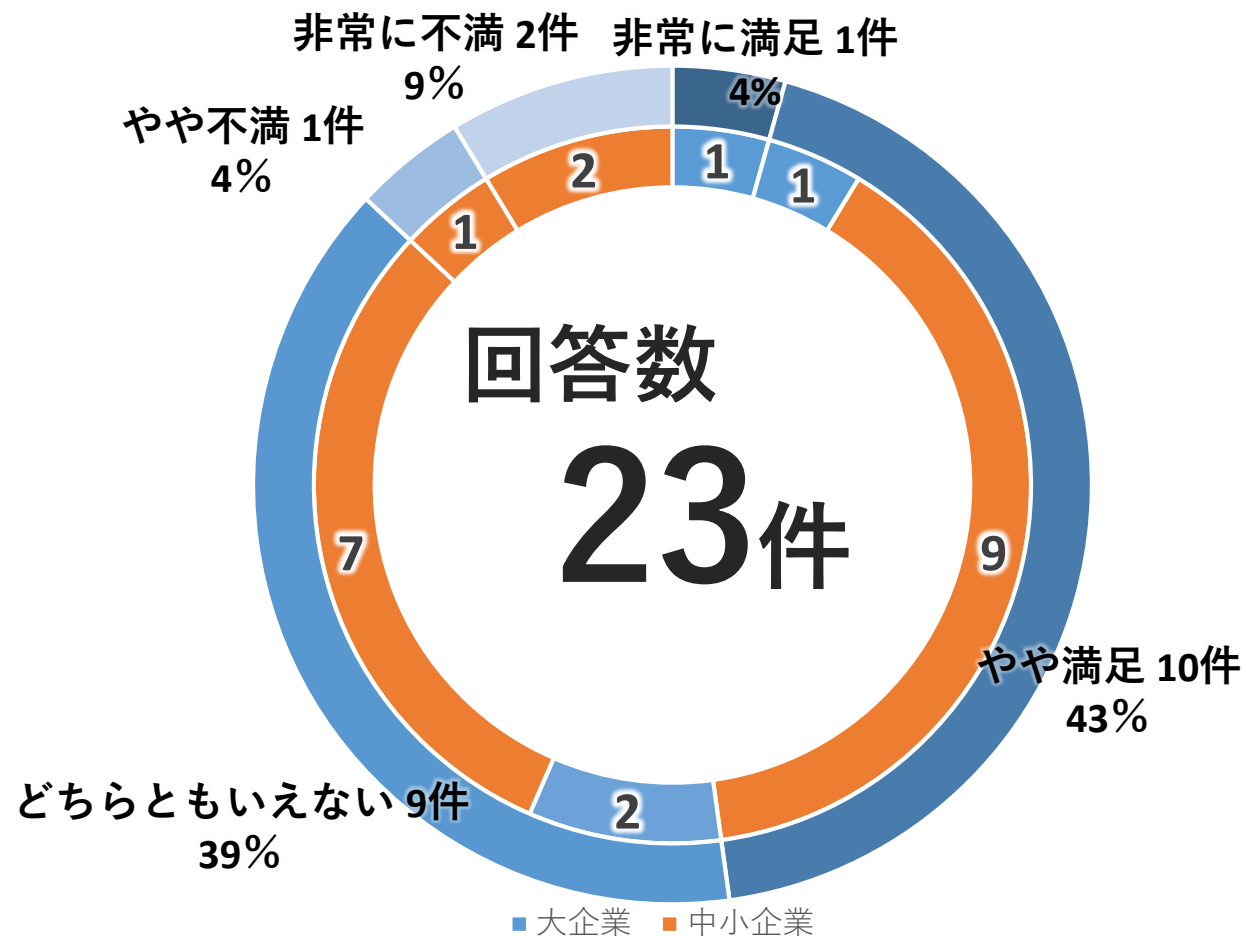
- 加盟理由は「地域経済への貢献」、はなもも券に参加していたことが多い
- 大企業の加盟理由は「売上向上」が一番多かった
- 小売業において「地域経済への貢献」「はなもも券参加経験」「売上向上」が同率1位の加盟理由となった
- なとりコインからキャッシュレス決済を導入した2店舗（P4参照）は、「はなもも券参加経験」や「地域経済への貢献」等と回答
- 手数料・精算業務の簡便さは加盟の理由とはならない

業種ごと

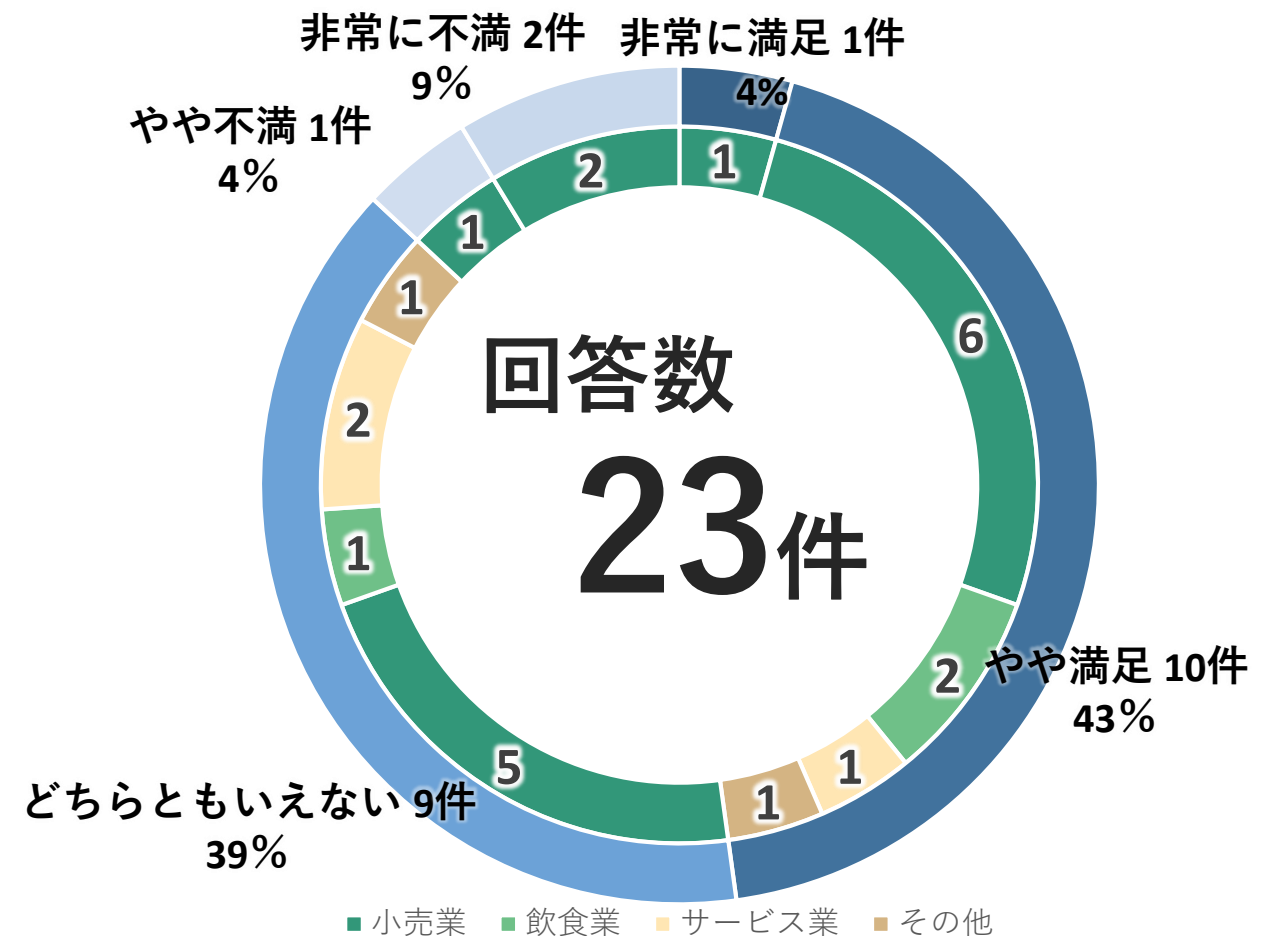


■なとりコインの事業自体に対する満足度

経営規模ごと



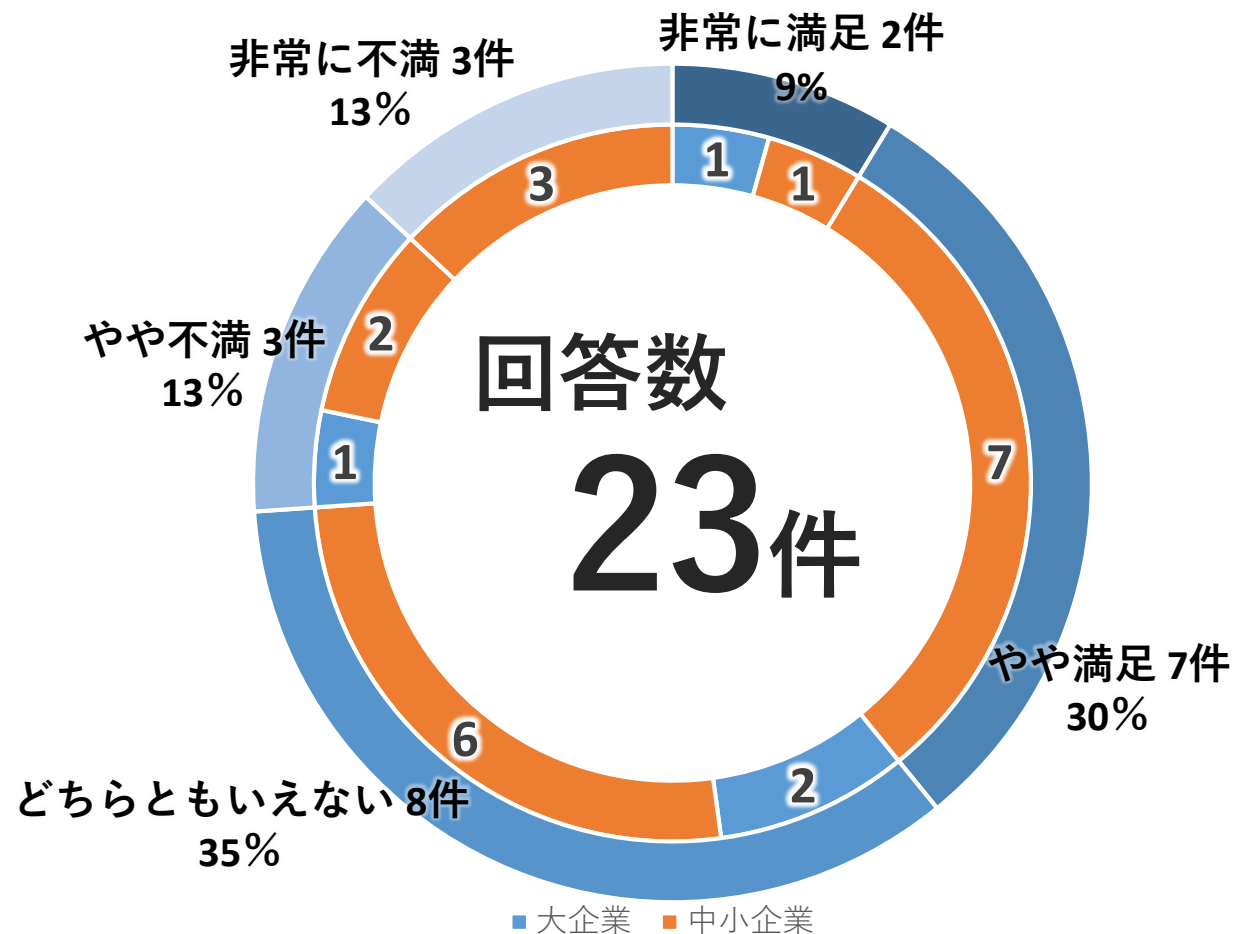
業種ごと



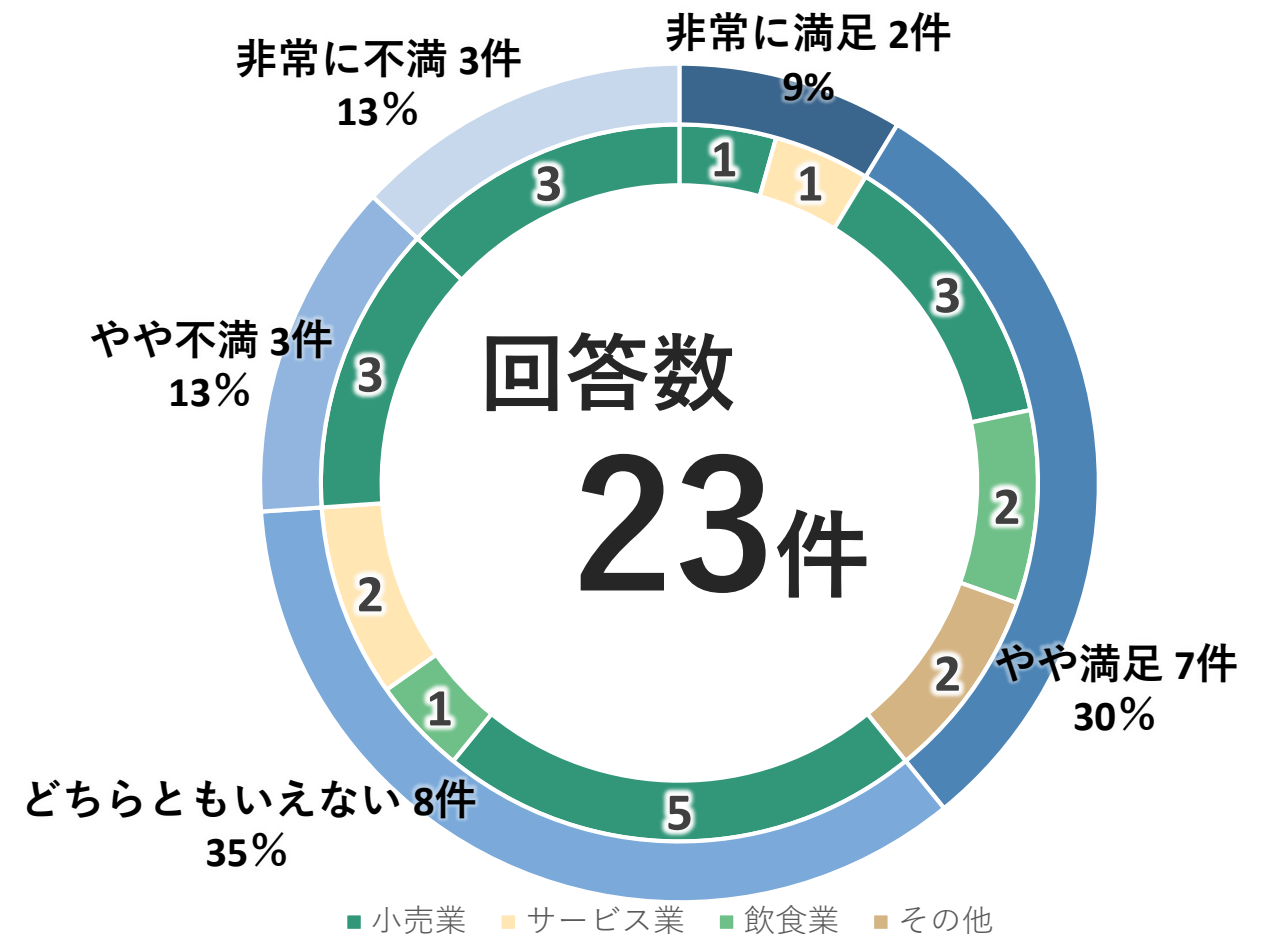
- 「非常に満足・やや満足」が半数を下回る47%、「どちらともいえない」が39%、「非常に不満・やや不満」が13%と、52%が「満足」に至らなかった
- 「不満」と回答したのはいずれも中小企業
- 「不満」と回答したのはいずれも小売店

■システムについて（使いやすさ等）の満足度

経営規模ごと



業種ごと



- システムの使いやすさは「満足」が合計で39%、「やや不満・非常に不満」が26%、「どちらともいえない」が35%となり、全体の61%の店舗で満足に至らなかった
- 不満と回答した6店舗は全て「小売店」であった

■なとりコインに関するご意見

- 【キャンペーン】来店動機につながる（キャンペーン配布）
- 【精算簡素化】精算業務が簡便である（紙を数える必要がない）
- 【操作性○】宿泊割と同様の決済方法であるためスムーズに操作ができた
- 【地域貢献】地域密着感があり、親しみやすい
- 【顧客取込】支払の選択肢を増やすことで顧客増を見込むことが出来る



【店舗側のコンソール・操作性に関すること】

- 店舗側の端末の用意に時間がかかり後ろ並んでいるお客様を待たせてしまった
- ワンタイムパスワードが届かない・ログインするまでに苦労した
- 店舗側の操作性が悪い
- 支払が完了したかどうかわかりづらい
- 説明書の記載をもっと分かりやすくしてほしい

【ユーザーの理解度・操作難易度を心配】

- お客様も店舗も使いづらく、メリットが見いだせない
- 使い方を分かっていない方が多く補助が必要な場面がある。ユーザーが増えると不安
- ログインできないお客様のイライラが店に向けられることもあり、不安に感じる
- 利用方法を逐一説明する必要があり、面倒
- WEBアプリなので、ネイティブアプリよりも扱いに苦慮するお客様が多い

【決定手数料・振込手数料に関すること】

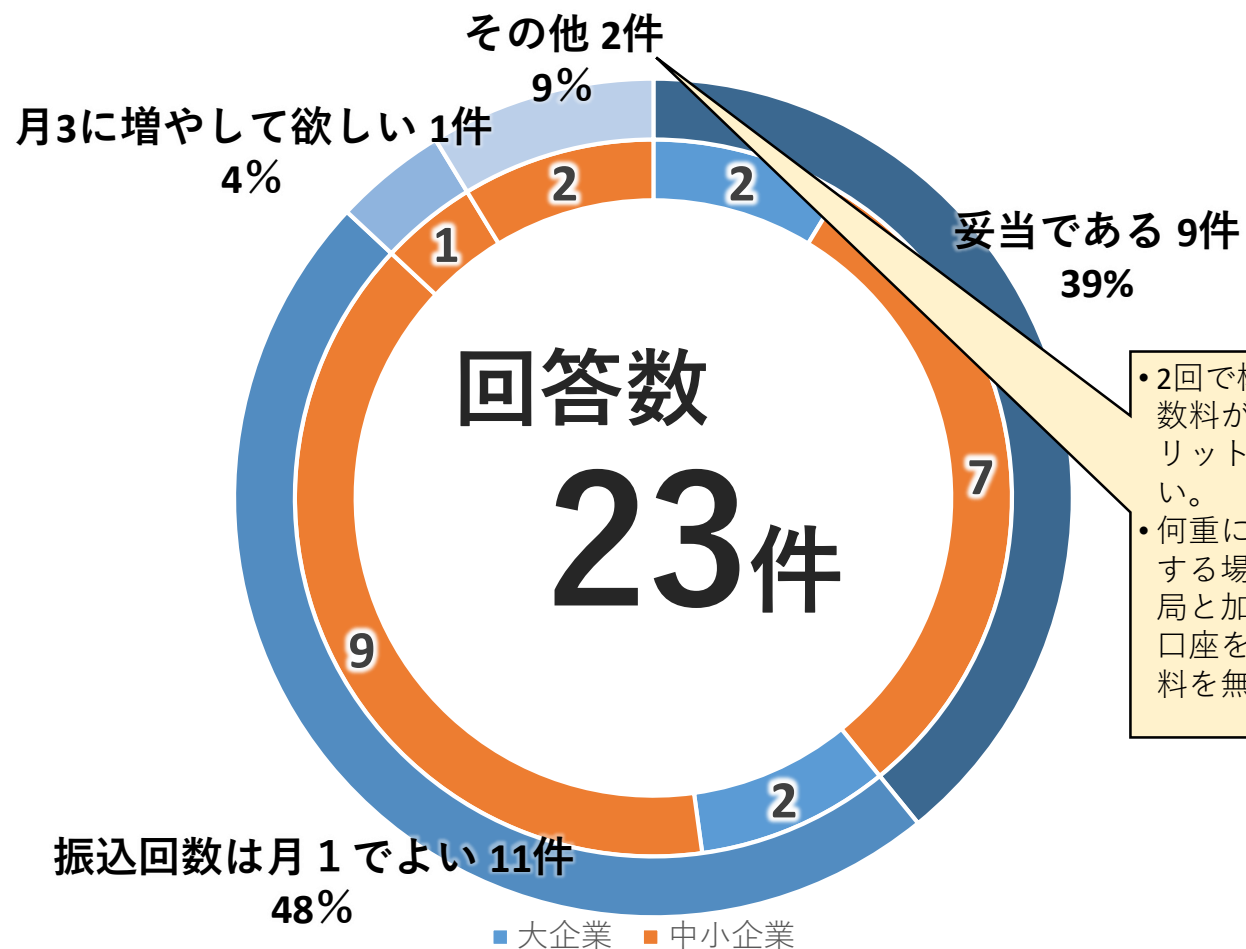
- 手数料が高い



■ 精算における振込金額・回数について

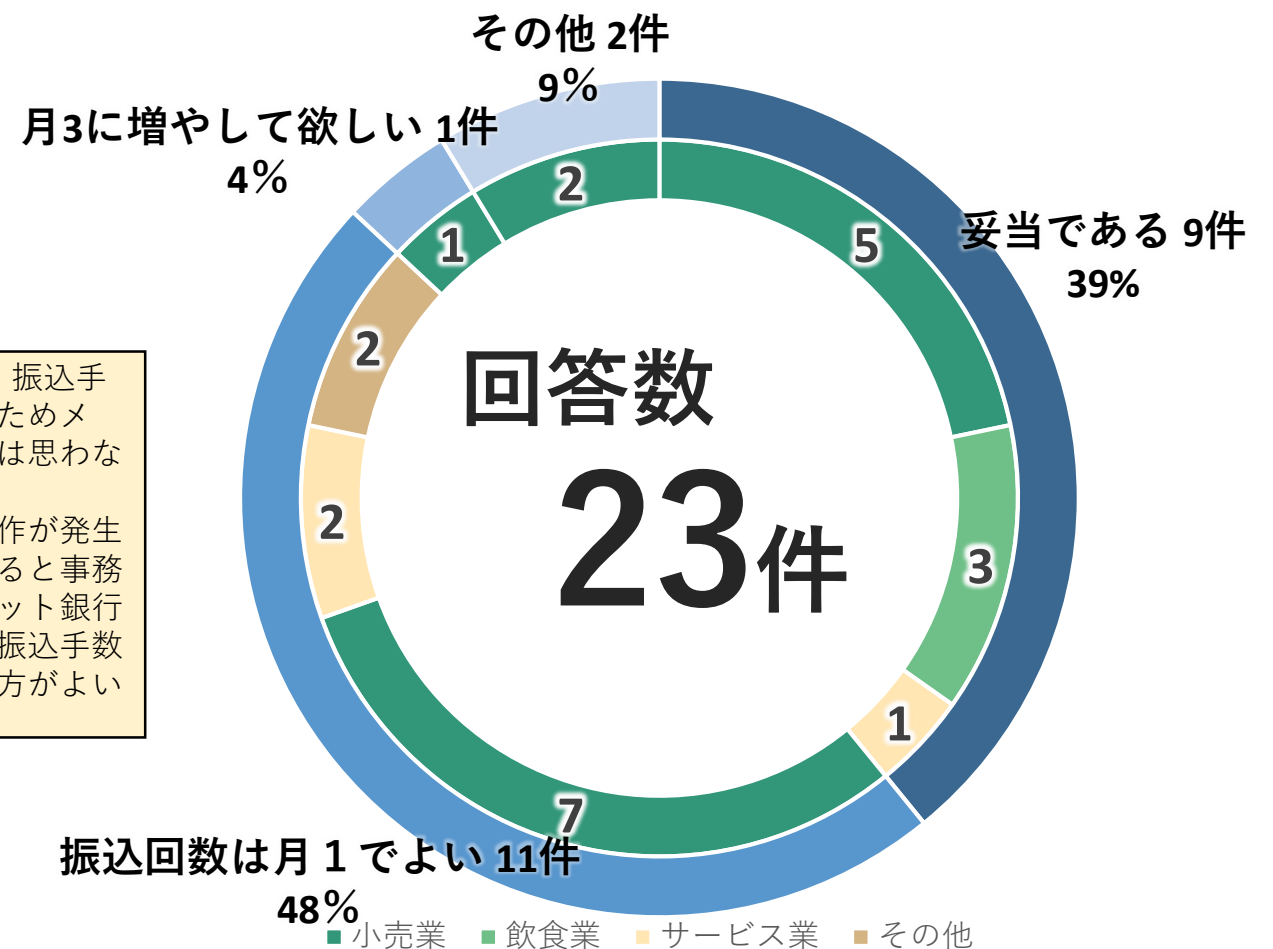
- 振込金額＝実費（加盟店負担）
- 振込回数＝月 2 回

経営規模ごと



- 2回で構わない。振込手数料が引かれるためメリットがあるとは思わない。
- 何重にも振込操作が発生する場合を考えると事務局と加盟店でネット銀行口座を開設し、振込手数料を無料にした方がよい

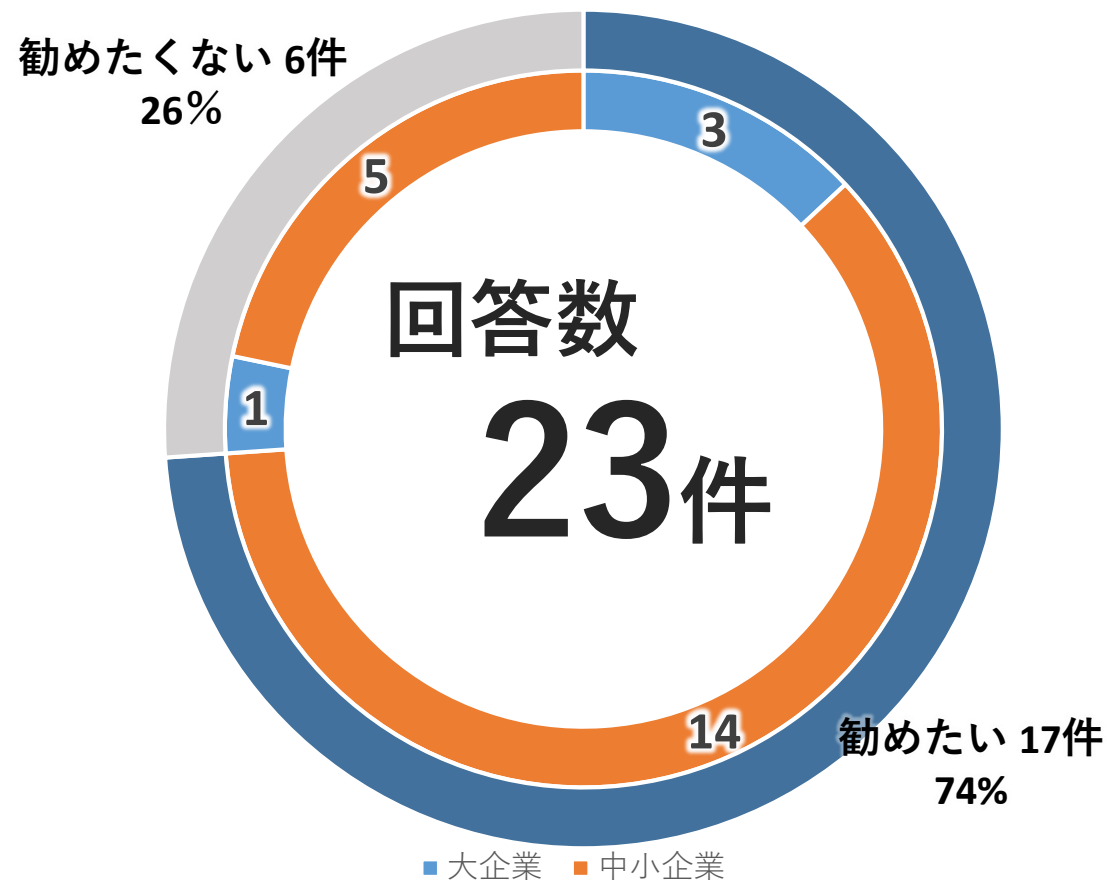
業種ごと



- 振込回数については「妥当である」との回答が 9 件、「月 1 でよい」との回答が 11 件と、多くの店舗で現状の回数に満足しているあるいは少なくとも構わないという結果となり、加盟店負担の振込金額が影響していると推察される
- 一部店舗では、資金繰りの関係で月 3 にして欲しいとの要望があった

■登録していない店舗に「なとりコイン」を勧めたいか

経営規模ごと



「勧めたい」と回答したものの1件
自由記述のご意見がありました。

「勧めたくない」理由：回答（7件）【原文ママ】

競合店との差異化になるため。

レジ作業性の悪さ

決済操作も面倒(分かりにくい)、手数料もそこそこ掛かる

事業者が各々判断することなので。

加盟店が少ない方がうちの店に来てくれる確率が上がるから

今のところ大きなメリットが感じられないため

商用の決済システムとして未熟に感じる。環境整備、オペレーション、手数料など事業者負担が大きい。すでに電子決済を取り入れている事業者の利用であればAirレジなど既存システムの連動は必須。現状で手数料負担、既存決済方式と別動で動かすほどのメリットが見出せない。通常の紙での金券発行の方がまだ良い。

- 事業・システムの満足度は半数を下回った状況であるが（P7・8参照）74%が「勧めたい」と回答
- 大企業の一店は「他店との差別化」を理由にしている
- 勧めたくないは「操作性」や「導入のメリットが薄いこと」を理由にしている

■その他ご意見ご要望

回答（7件）【原文ママ】

ふるさと納税での還元を是非お願いしたいです。その際は大型店でも使えるようにしてほしいです。

今後とも宜しくお願い致します。

名取市の広報に市民の関心が薄く
なとりコイン事業も聞いたことない方がほとんどです。
はなもももわからない方多かった
今後使用していくには、関心を持っていただくが、重要と思います。

飲食・小売店での使用可能を拡大して欲しい

もっと分かりやすい決済方法にして欲しい
紙ベースの決済が面倒

利用しやすくして欲しいです。

まず第一に複数ある既存システムへの連動は必須に思います。現状ですとプレミアム商品券のようなキャンペーンが企画されたときのみ導入することになりそうです。手数料負担を無くした上で、資金繰にあまり影響が無く、細かな現金支払いが多い事業に限定すれば使い勝手が良いと考えます。