

調査名 中小事業者におけるキャッシュレス決済導入の実態調査, 2019

寄託者(寄託時) エキテン総研

本調査票を引用する際には出典を明記して下さい。最新の寄託者名は概要にてご確認下さい。

日頃よりエキテンをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。
 このたび、「キャッシュレス決済」に関する実態調査のため、アンケートを実施させていただいております。
 ご無理のない範囲でご協力いただけますと幸いです。

※2~3分程度でお答えいただけるアンケートです。

ご協力いただける方は、「次へ」ボタンをクリックして質問ページへお進みください。

問1 キャッシュレス決済（クレジットカードや電子マネーなど、現金以外の支払い方法）を導入していますか。【必須】

1	導入している →問2へ	2	導入していない →問7へ
---	-------------	---	--------------

問2 導入しているキャッシュレス決済の種類をすべて教えてください【複数選択可】

クレジットカード決済	
1	Visa
2	Mastercard
3	JCB
4	Diners
5	AMERICAN EXPRESS
QRコード決済	
6	LINEPay
7	PayPay
8	OrigamiPay
9	auPay
10	楽天ペイ
11	メルペイ
12	d払い
	その他（具体的に）

電子マネー	
13	交通系ICカード
14	nanaco
15	WAON
16	QUICPay
17	iD
18	楽天Edy
	その他（具体的に）

	その他決済手段
--	---------

問3 キャッシュレス決済を導入した理由を教えてください【複数選択可】

1	訪日外国人対応
2	レジオペレーションの迅速化
3	消費税増税に伴う利用客の利便性向上
4	両替金準備にかかる手間の削減
5	レジ締め処理に係る手間の軽減
6	窃盗や紛失などの被害回避
7	偽造通貨被害の回避
8	消費税増税に伴うポイント還元による利用客増（売上増）
9	キャッシュレス事業者によるキャンペーンでの集客増
	その他

問4 キャッシュレス決済を導入して良かった点を教えてください【複数選択可】

1	日本人利用客が増加した
2	売上が増加した
3	訪日外国人が増加した
4	現金管理に係る手間が省けた（人件費が削減できた）
5	一人当たりの顧客対応時間が削減された（現金に比べ処理速度が早い）
6	会計不一致が減った
	その他

問5 キャッシュレス決済を導入して悪かった点を教えてください【複数選択可】

1	レジの操作方法を覚えるのが大変だった
2	売り上げが減った
3	キャッシュレスサービスを提供する事業者からのサポートがなかった
4	運用コストが増加した
5	専用端末が増えレジまわりが煩雑になった
6	1人当たりの顧客対応時間が伸びた（現金に比べ処理速度が遅い）
	その他

問6 キャッシュレス決済に対応したことで良かったエピソードがあれば具体的に教えて下さい【任意】

- ・キャッシュレス決済に対応したら、訪日外国人が増えて観光地化した
- ・おつかいに來る地域の子どもが電子マネーを利用するので導入した
- ・若年層のお客様が新規で獲得できるようになり、客数が120%増えた
- ・レジオペレーションが効率化し、1日あたりの対応できる客数が増えた など

→回答完了後、問12へ

問7 キャッシュレス決済（クレジットカードや電子マネーなど、現金以外の支払い方法）を導入していると考えていますか。【必須】

1	導入に向けて具体的な準備をしている → 問8へ	2	導入に向けて情報を収集している →問9へ
3	導入したいと考えているものの、具体的な活動はしていない →問9へ	4	導入する気はない →問12へ

問8 導入する予定のキャッシュレス決済の種類をすべて教えてください【複数選択可】

クレジットカード決済	
1	Visa
2	Mastercard
3	JCB
4	Diners
5	AMERICAN EXPRESS

QRコード決済	
6	LINEPay
7	PayPay
8	OrigamiPay
9	auPay
10	楽天ペイ
11	メルペイ
12	d払い
	その他（具体的に）

電子マネー	
13	交通系ICカード
14	nanaco
15	WAON
16	QUICPay
17	iD
18	楽天Edy
	その他（具体的に）

	その他決済手段
--	---------

問9 キャッシュレス決済を導入しようとする理由を教えてください【複数選択可】

1	訪日外国人対応
2	レジオペレーションの迅速化
3	消費税増税に伴う利用客の利便性向上
4	両替金準備にかかる手間の削減
5	レジ締め処理に係る手間の軽減
6	窃盗や紛失などの被害回避
7	偽造通貨被害の回避
8	消費税増税に伴うポイント還元による利用客増（売上増）
9	キャッシュレス事業者によるキャンペーンでの集客増
	その他

問10 キャッシュレス決済導入の障壁は何ですか【複数選択可】

1	導入コスト
2	運用コスト（端末）
3	加盟店手数料
4	オペレーションの煩雑さ（様々な決済サービスの乱立）
5	レジ担当者の教育に手が回らない
6	災害時の運用への不安（停電時など）
7	キャッシュレスの仕組みが分からず不安
	その他

問11 一番の課題だと感じている課題が解消された場合、キャッシュレス決済を導入しますか

1	導入する	2	導入しない
3	分からない		

問12 運営する店舗の（エキテンに登録しているジャンル）をお答えください

※プルダウン選択式

1.リラク・ボディケア	2.ヘアサロン・ネイル	3.学習塾・予備校	4.習い事・スクール
5.歯科・矯正歯科	6.グルメ	7.ショッピング	8.お出かけ・レジャー
9.リサイクル・中古買取	10.ペット・動物	11.住宅・不動産	12.冠婚葬祭
13.医院・クリニック・ヘルスケア	14.出張デリバリー・生活サービス		

問13 店舗が所在する都道府県を選択してください

0.未回答	1.北海道	2.青森県	3.岩手県	4.宮城県	5.秋田県	6.山形県
7.福島県	8.茨城県	9.栃木県	10.群馬県	11.埼玉県	12.千葉県	13.東京都
14.神奈川県	15.新潟県	16.富山県	17.石川県	18.福井県	19.山梨県	20.長野県

21.岐阜県	22.静岡県	23.愛知県	24.三重県	25.滋賀県	26.京都府	27.大阪府
28.兵庫県	29.奈良県	30.和歌山県	31.鳥取県	32.島根県	33.岡山県	34.広島県
35.山口県	36.徳島県	37.香川県	38.愛媛県	39.高知県	40.福岡県	41.佐賀県
42.長崎県	43.熊本県	44.大分県	45.宮崎県	46.鹿児島県	47.沖縄県	

アンケートは以上です。最後までご協力いただき、誠にありがとうございました。
集計結果は、後日、株式会社デザインワン・ジャパンのホームページにて、公開予定です。