

〈令和3年 キャッシュレス商品券〉 【商工団体 インタビュー】

新天町商店街商業協同組合
福岡市中央区天神

<http://www.shintencho.or.jp/>
宣伝部 理事 柴田 篤志様



Q：キャッシュレスプレミアム商品券の実績を教えてください。

A：

モバイル商品券は2回販売しました。昨年度が初めての企画で、当初1,000万円の予定が好評のため2,000万円追加して、合計3,000万円の予算で販売し、11月中旬に完売しました。第二弾は、3月より予算5,000万円で販売し、6月中旬には完売しました。



告知としては、商店街吊り下げ広告やDM、店頭パンフレットで実施し、来店されたお客様へはスタッフから推奨を行いました。また、新天町全店舗で一斉スタートができたことも大きかったです。具体的には、店舗への説明会を複数回実施したうえで、説明会后個別フォローを行いました。

システムは、みずほ銀行様のシステムを活用しました。最初の導入は苦労しましたが、日々改善の協議を行い、こちらの要望にも少しずつ対応していただきました。

Q：年間通じての利用者、店舗側の評価を教えてください。

A：

初めてのキャッシュレス決済の販売ではありましたが、チャレンジし、一定の成果が出すことができたので、総じて良かったのではないかと考えています。

システム利用の際、お客様の端末のバージョンの問題や使えない端末があり、苦労しました。しかし、店舗の従業員や商店街のスタッフがフォローをして、解決していきました。その結果、高額商品や日用品、食事でのご利用が多く、対応する店舗からの評価は非常に良かったです。

他には、大手グループ店舗などのシステム対応（レジ対応）が遅延しましたが、販売開始時点では間に合い、販売することができました。

お客様や店舗の方々の一部の声として、紙の商品券は信用できるが、デジタル（モバイル決済）は信用できないというご意見もありました。



Q：キャッシュレスを導入してよかった点や苦労された点は何ですか？

A：



良かった点としては、新型コロナウイルス対策として活用することができたことです。また、福岡市のキャッシュレス施策にも協力することができました。さらには、事前に民間のキャッシュレスを導入していたので、その点では導入が容易でした。商店街全体でのキャッシュレス化は進んだと感じています。

課題としては、キャッシュレス決済に対するお客様・店舗のスタッフのマインドがまだまだ成熟されていないように感じています。

また、スマホ端末操作に苦労されるお客様が多いようです。例えば、スマホの作動不良があった場合、店舗のWi-Fiで解決したりしています。

操作ミスによる二重決済が多々発生していましたが、システム上は解決できるようになりました。

Q：上記を踏まえて、今年度新たに取り組んでいることがあれば、教えてください。

A：

メールでのご案内を初めて実施しました。商店街としては、顧客データベースを持っていませんでしたので、メール文書にも配慮しました。コロナ禍であることの記載を付け加えました。



Q：キャッシュレス導入をためらっている事業者へのアドバイスがあればぜひお願いします

A：

キャッシュレス決済を導入するチャンスがあれば、ぜひチャレンジしてほしいです。導入するにあたり、普段から商店街事業にかかわっている関係で、横のつながりがあったのは非常に良かったと感じています。祭りやイベントに参加しているメンバーが大半であったためです。

今後は、システムに記録されているデータ活用をして、マーケティングに活かしていけるとよいと考えています。

以上

新天町商店街の Web サイト：<http://www.shintencho.or.jp/>

