

〈令和3年 キャッシュレス商品券〉 【事業者インタビュー】

(株)しばた洋傘店
福岡市中央区天神 2-8-132
<http://hakatakasaya.jp/>
専務取締役 柴田 篤志様



Q：キャッシュレスを導入してよかった点、苦勞した点をそれぞれ教えてください。

A：

良かった点は、以下の通りです。

5,000円が6,000円になるというプレミアムがついていたため、6,000円以上購入されるお客様へご案内して、購入促進することができました。特に、贈答品として購入されるお客様や恩師等へプレゼントをみんなで出し合って購入する際に、一つ上の商品を購入していただきました。

また、紙のプレミアム券は、管理面やコスト面で問題がありました。しかしモバイル決済になり、いつでも購入することができる点や、売上管理が楽になりました。紙の枚数チェックがなくなったのは大きかったです。

さらには、お客様との接客を丁寧に対応したため、リピートにつながったり、客単価が上がったりしました。従業員自身でモバイル決済の設定した後、接客対応しましたので、サポートがスムーズにいったのもよかったと感じています。

また、決済では、カード決済だけでなく、コンビニ決済できるようになった点も大きかったです。

ユーザーでは、世代間ギャップは多くなかったように感じています。

逆に苦勞した点としては、お客様の端末（携帯）が未対応であったことや、登録がうまくいかなかったお客様への対応がありました。また、従業員が実際に使ってみて便利さを感じないとお客様へ勧められないという点や、店舗に熟知した人がいないとお客様へのご案内が不安であるという点もありました。

大きな点としては、セキュリティ対策に意外と苦勞して大変でした。



Q：利用された方々の反応を教えてください。

A：

今までは紙での利用でしたので、持参するのを忘れて使えなかったことがありましたが、モバイルになりその点がなくなりました。また紙は、500円券を何枚という精算でしたが、モバイル決済は簡単に金額で清算できた点は良かったという声もありました。

キャッシュレス決済に対して意識の高いお客様は、1円単位で精算できるという点がありますが、認識があまり高くないお客様からは、そもそもキャッシュレス決済自体がわからないというコメントをいただきました。





Q：PR など広報活動はいかががされましたか？

A：

店舗では、特に広報に費用を出して宣伝はしていません。広報は、商店街全体で行っていたため、店舗では、ポスターやチラシを置いて対応していました。また、接客の中でモバイル決済のご案内をしました。

商店街全体としては、TV CM や商店街でのBGM で案内したり、新聞折込チラシ、ダイレクトメールを実施。さらには、LINE を使った広報活動を新たに実施していました。

Q：推進している役所、商工会議所等へのご要望があれば教えてください

A：

商店街の活性化につながるこのようなサポート（補助金や PR 活動など）を継続してお願いできないかと考えております。

また、商店街の風物詩的なもの（新年のイベント）がなくなるのが寂しいので、キャッシュレス決済だけではなく、そのような支援も行ってほしいと思います。

Q：キャッシュレス導入を躊躇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：

色々ハードルがあるかと思いますが、とにかく「やってみること」が大事で、その結果「良いことやだめなこと」がわかります。また、商店街や店舗だけで対応せずに、商店街全体や店舗としてのチーム対応をしていくとよいと思います。顧客へのサポートはその辺が重要です。

以上

