

報道関係者各位

2026 年 8 月 27 日

株式会社ラクーンフィナンシャル

決済代行サービス導入前は「手数料の安さ」重視が最多！**しかし約 7 割が後悔？ 導入後に直面する課題とは**

手数料重視の選定が招く想定外の課題が明らかに

株式会社ラクーンフィナンシャル（所在地：東京都中央区、代表取締役社長：秋山 祐二）は、BtoB 企業の経営者・経理責任者・営業責任者を対象に「決済代行サービス導入前後の評価ギャップと選定基準」に関する調査を行いました。

■調査の背景

企業間取引において、未回収リスクを防ぎつつ請求業務を効率化するため「請求代行サービス」を導入する企業が増加しています。導入検討時、手数料などの安さを最優先の基準とするケースは多数存在しますが、コストのみで選んだ結果、導入後に与信審査の精度やトラブル時のサポート体制に不満を抱き、後悔する事例が後を絶ちません。

本リリース未掲載の回答を含む詳細データはホワイトペーパーで公開中です。

本調査レポートのダウンロードは[こちら](#)

■調査概要

「決済代行サービス導入前後の評価ギャップと選定基準」に関する調査

【調査期間】2026 年 7 月 31 日（金）～2026 年 8 月 3 日（月）

【調査方法】PRIZMA（<https://www.prizma-link.com/press>）によるインターネット調査

【調査人数】1,003 人

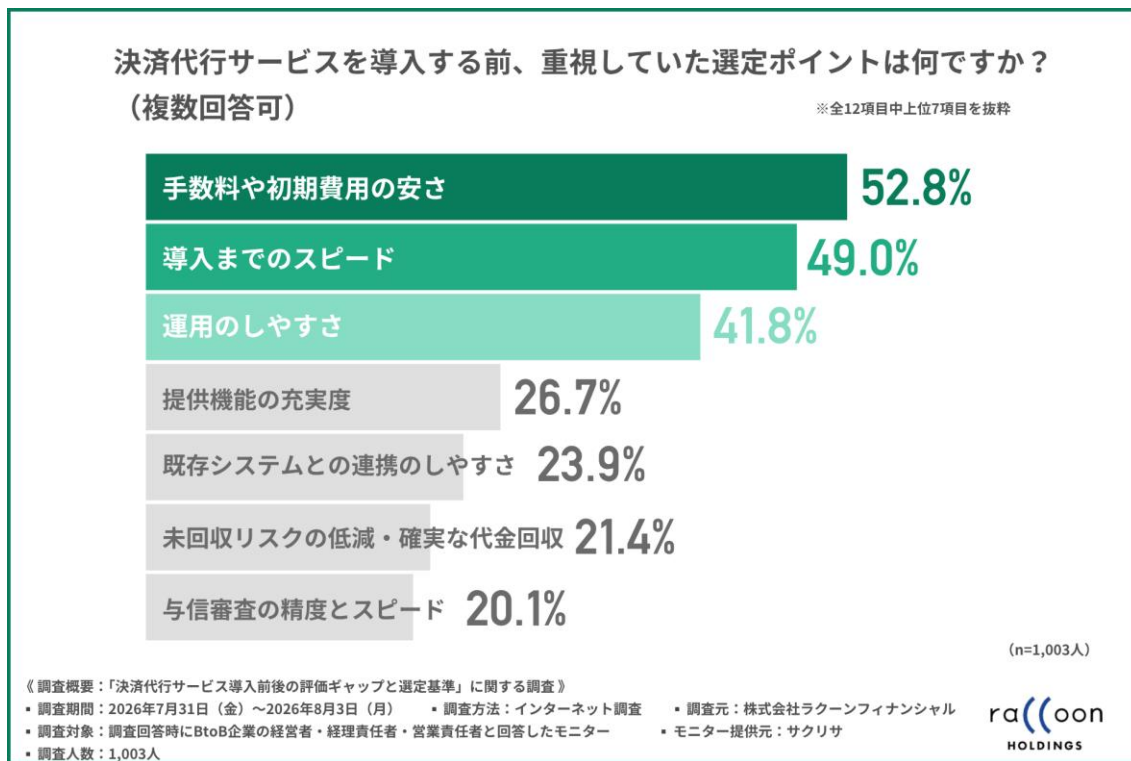
【調査対象】調査回答時に BtoB 企業の経営者・経理責任者・営業責任者と回答したモニター

【調査元】株式会社ラクーンフィナンシャル（<https://www.raccoon.ne.jp/financial/>）

【モニター提供元】サクリサ

■調査結果

導入前に重視したポイント 1 位は「手数料や初期費用の安さ」！一方で導入後に最も価値を感じたポイントは「運用のしやすさ」という結果に



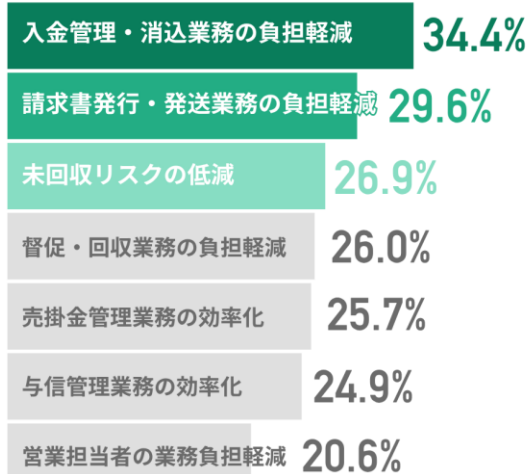
はじめに、「決済代行サービスを導入する前、重視していた選定ポイントは何か」と尋ねたところ、『**手数料や初期費用の安さ（52.8%）**』が最も多く、『**導入までのスピード（49.0%）**』『**運用のしやすさ（41.8%）**』と続きました。

約半数の方が『**手数料や初期費用の安さ**』を重視しており、決済代行サービスの選定では、導入によって発生するコストを抑えられるかどうか、重要な判断材料となっていることが示唆されました。また、『**導入までのスピード**』や『**運用のしやすさ**』も上位に入っていることから、導入時・導入後の業務負担をできるだけ抑えたいというニーズが顕在化しました。

では、実際に決済代行サービスを導入した後、どのような業務において効果を実感しているのでしょうか。

決済代行サービス導入後、特に改善された業務は何ですか？（複数回答可）

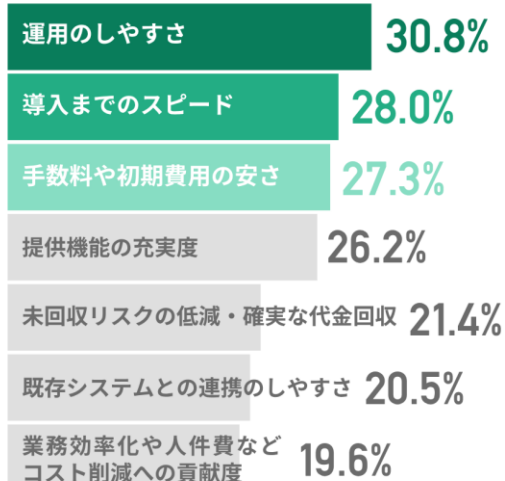
※11項目中上位7項目を抜粋



(n=1,003人)

決済代行サービス導入後、価値を感じたポイントは何ですか？（複数回答可）

※全13項目中上位7項目を抜粋



(n=1,003人)

《調査概要：「決済代行サービス導入前後の評価ギャップと選定基準」に関する調査》

- 調査期間：2026年7月31日（金）～2026年8月3日（月）
- 調査方法：インターネット調査
- 調査元：株式会社ラクーンフィナンシャル
- 調査対象：調査回答時にBtoB企業の経営者・経理責任者・営業責任者と回答したモニター
- モニター提供元：サクリサ
- 調査人数：1,003人

raoon
HOLDINGS

「決済代行サービス導入後、特に改善された業務は何か」と尋ねたところ、『**入金管理・消込業務の負担軽減（34.4%）**』が最も多く、『**請求書発行・発送業務の負担軽減（29.6%）**』『**未回収リスクの低減（26.9%）**』と続きました。

『入金管理・消込業務の負担軽減』や『請求書発行・発送業務の負担軽減』が挙げられたことから、決済代行サービスの導入により、入金状況の確認や請求内容との照合、請求書の発行・発送など、入金・請求に伴う一連の業務を効率化できたと考えられます。また、『未回収リスクの低減』も上位に挙がっていることから、入金状況を把握しやすくなったことで、未入金の発生を確認しやすくなり、未回収のリスク低減につながっていると推察されます。

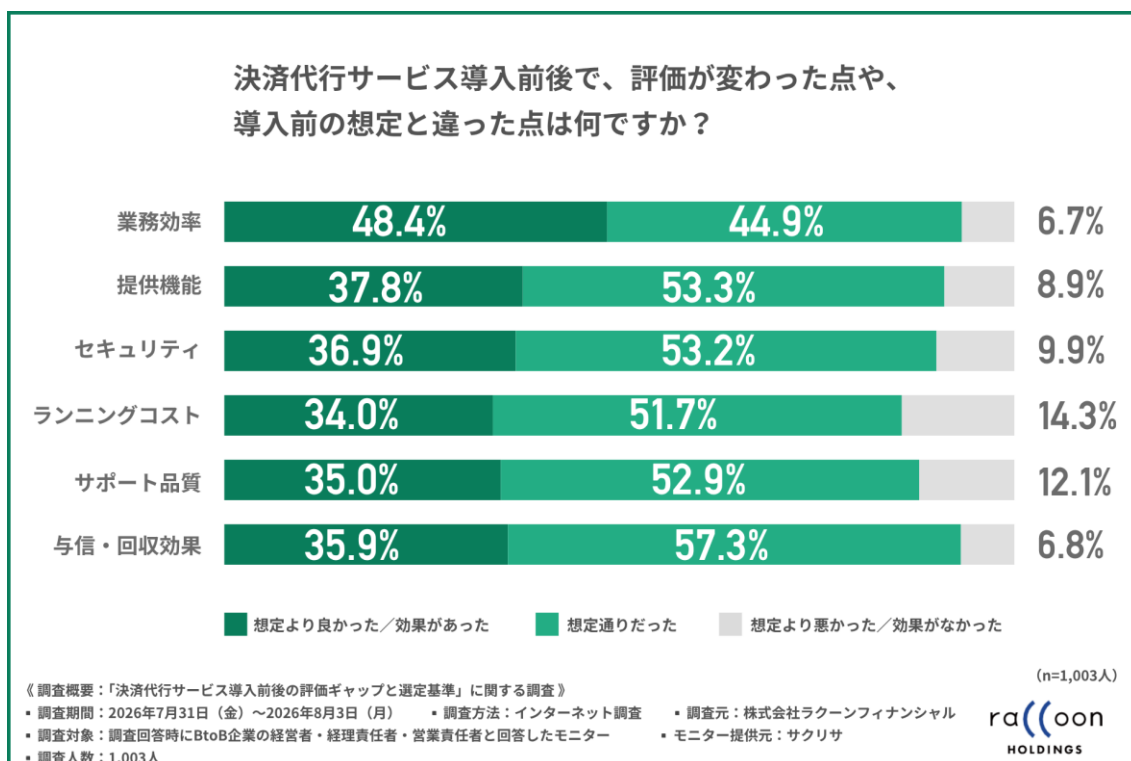
「決済代行サービス導入後、価値を感じたポイントは何か」と尋ねたところ、『**運用のしやすさ（30.8%）**』が最も多く、『**導入までのスピード（28.0%）**』『**手数料や初期費用の安さ（27.3%）**』と続きました。

導入前に最も重視されていた『手数料や初期費用の安さ』よりも、『運用のしやすさ』に価値を感じる方が多い結果となりました。導入後は、費用面に加え、日々の業務で無理

なく利用できることも価値として捉えられていると考えられます。また、『導入までのスピード』も上位に挙がっており、準備や手続きをスムーズに進め、早期に利用を開始できる点についても価値を感じていることがうかがえます。

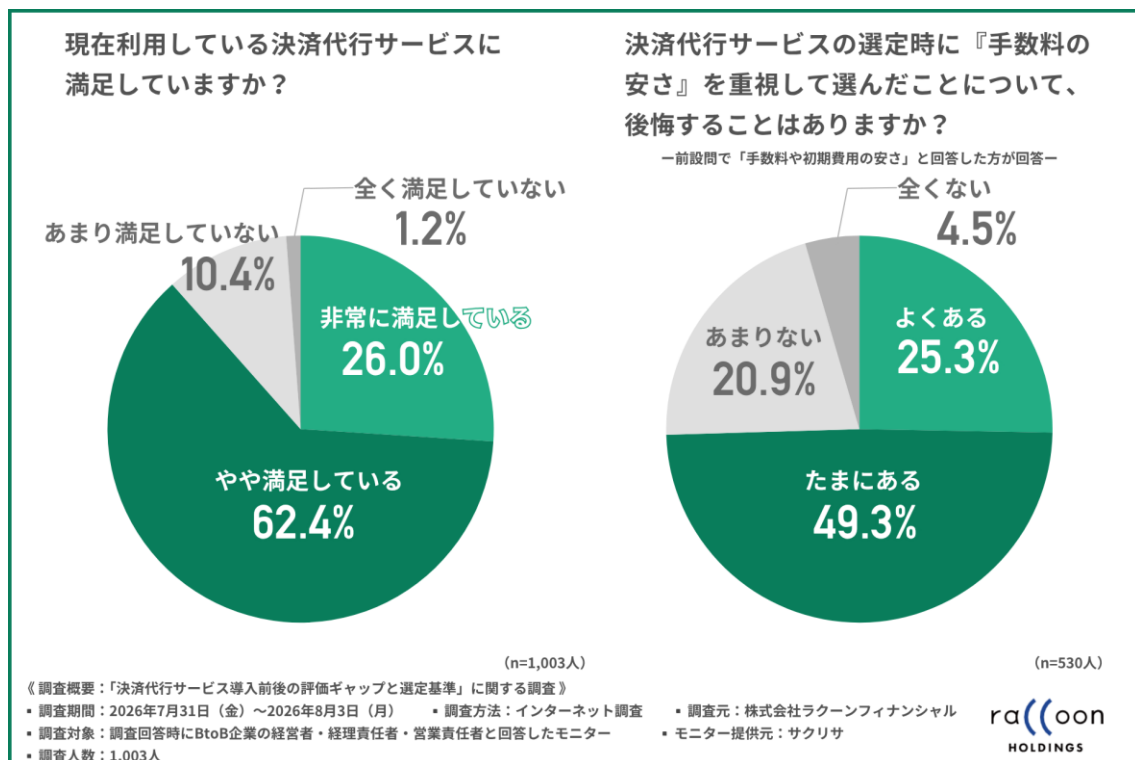
「手数料の安さ」で選んで後悔した経験がある企業は約 7 割！

「決済代行サービス導入前後で、評価が変わった点や、導入前の想定と違った点は何か」と尋ねたところ、下記のような回答結果となりました。



導入前後で特に評価が変化したのは「業務効率」であり、事前の想定を上回る効果を実感した企業が多いことがわかりました。一方、それ以外の項目では「想定通りだった」が半数以上を占めており、導入前に想定していた内容と導入後の実際の評価が概ね一致する結果となりました。また、「ランニングコスト」は「想定より悪かった／効果がなかった」と回答した割合が他の項目より高く、導入後に想定との差を感じる企業が比較的多い項目であると考えられます。

こうした導入前の想定とのズレがあるようですが、総合的な満足度はどうなのでしょう
か。



「現在利用している決済代行サービスに満足しているか」と尋ねたところ、約 9 割が『**非常に満足している（26.0%）**』『**やや満足している（62.4%）**』と回答しました。

現在利用中の決済代行サービスについて、高い満足度が示されました。入金管理や請求業務などの日々の業務において、決済代行サービスの導入による負担軽減や運用のしやすさが実感されていることが、こうした満足度の高さにつながっていると考えられます。

全体的な満足度は高い傾向にありますが、『手数料や初期費用の安さ』を重視して決済代行サービスを選定した企業では、導入後に後悔するケースはどの程度あるのでしょうか。

決済代行サービスを導入する前、重視していた選定ポイントとして『手数料や初期費用の安さ』と回答した方に、「決済代行サービスの選定時に『手数料の安さ』を重視して選んだことについて、後悔することはあるか」と尋ねたところ、約 7 割が『**よくある（25.3%）**』『**たまにある（49.3%）**』と回答しました。

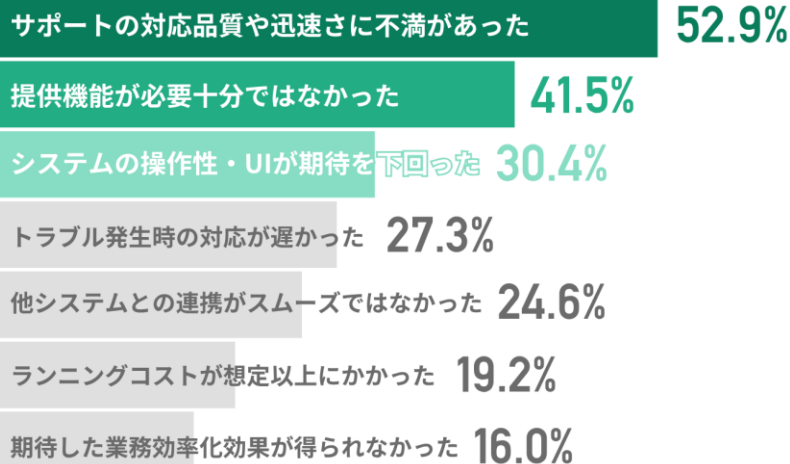
多くの企業が後悔していることから、導入時のコストを抑えることと、導入後の満足度や費用対効果は、必ずしも直結しないようです。

では、コスト重視で選んだことで具体的にどのような点に後悔しているのでしょうか。前問で『よくある』『たまにある』と回答した方にうかがいました。

決済代行サービスの選定時に『手数料の安さ』を重視して選んだことについて、後悔している点は何ですか？

※全11項目中上位7項目を抜粋

ー前設問で『よくある』『たまにある』と回答した方が回答ー



(n=395人)

《調査概要：「決済代行サービス導入前後の評価ギャップと選定基準」に関する調査》

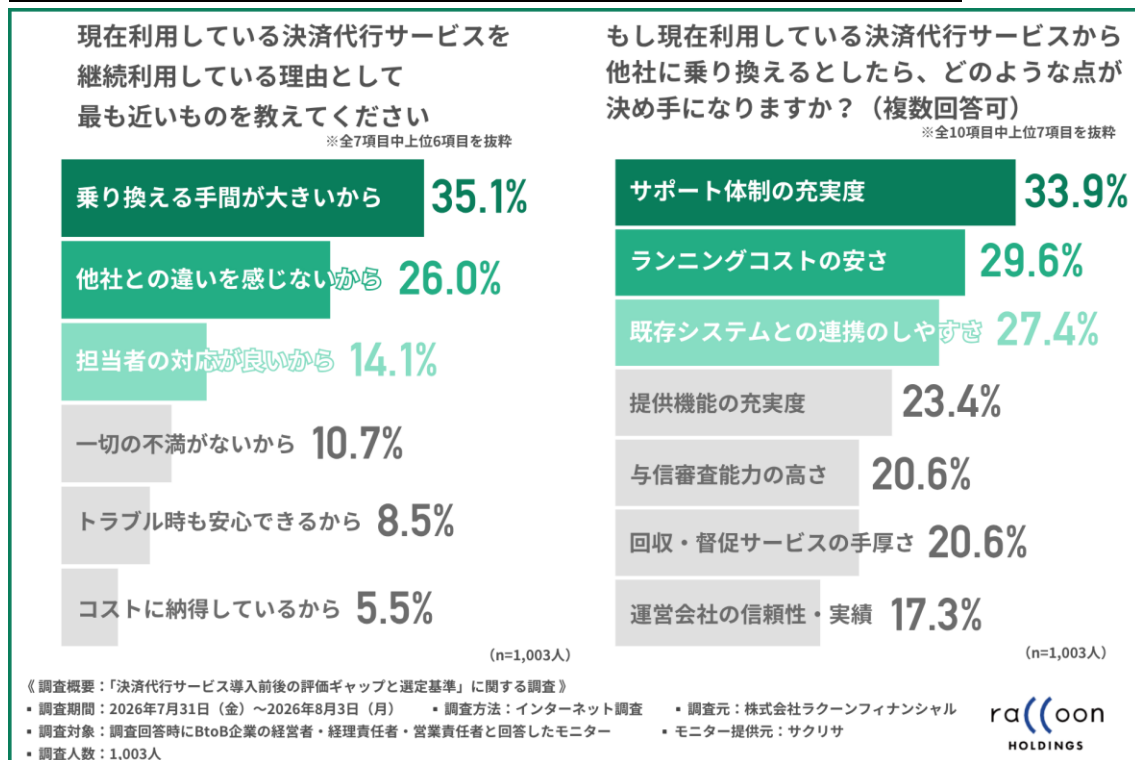
- 調査期間：2026年7月31日（金）～2026年8月3日（月）
- 調査方法：インターネット調査
- 調査元：株式会社ラクーンフィナンシャル
- 調査対象：調査回答時にBtoB企業の経営者・経理責任者・営業責任者と回答したモニター
- モニター提供元：サクリサ
- 調査人数：1,003人

raoon
HOLDINGS

「決済代行サービスの選定時に『手数料の安さ』を重視して選んだことについて、後悔している点は何か」と尋ねたところ、『サポートの対応品質や迅速さに不満があった（52.9%）』が最も多く、『提供機能が必要十分ではなかった（41.5%）』『システムの操作性・UIが期待を下回った（30.4%）』と続きました。

『サポートの対応品質や迅速さに不満があった』が約半数で最も多く、問い合わせやトラブルが発生した際に、十分なサポートを受けられなかったことが後悔につながっているようです。また、『提供機能が必要十分ではなかった』『システムの操作性・UIが期待を下回った』との回答も上位に挙がっており、必要な機能が不足していたことや、日々の業務で使いにくさを感じたことも、手数料の安さを重視した選定を後悔する理由となっていると考えられます。

決済代行サービスに求めるサポート No.1 は「トラブル時の迅速な対応」！



「現在利用している決済代行サービスを継続利用している理由」を尋ねたところ、『**乗り換える手間が大きいから（35.1%）**』が最も多く、『**他社との違いを感じないから（26.0%）**』『**担当者の対応が良いから（14.1%）**』と続きました。

現在利用している決済代行サービスを継続している理由として、「乗り換えに伴う負担」や「他社との違いを感じにくいこと」が大きく、サービスそのものへの積極的な評価だけで継続されているわけではないことがうかがえます。一方で、「担当者の対応の良さ」を理由に継続している企業もあり、サービスの機能やコストだけでなく、利用中のサポートや対応も継続利用につながる要素となっていると考えられます。

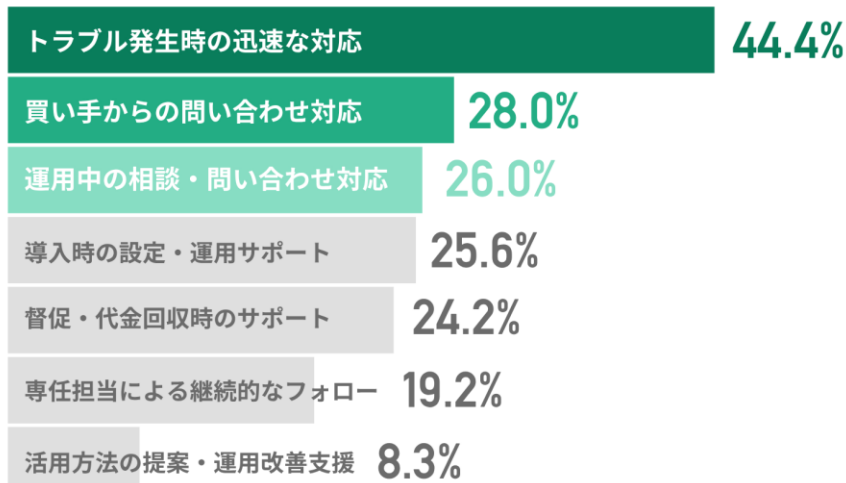
乗り換えのハードルが高い決済代行サービスですが、実際に乗り換えを検討する場合、企業はどのような点を重視するのでしょうか。

「もし現在利用している決済代行サービスから他社に乗り換えるとしたら、どのような点が決め手になるか」と尋ねたところ、『**サポート体制の充実度（33.9%）**』が最も多く、『**ランニングコストの安さ（29.6%）**』『**既存システムとの連携のしやすさ（27.4%）**』と続きました。

導入前は『手数料や初期費用の安さ』が最も重視されていましたが、乗り換えの決め手としては『サポート体制の充実度』が最も多く、導入後は決済代行サービスを安定して利用できる環境が重視されているようです。また、『ランニングコストの安さ』や『既存システムとの連携のしやすさ』も上位に挙がっており、継続的な費用負担を抑えられることや、現在の業務環境に無理なく組み込めることも、乗り換えを検討する際の重要な判断材料となっていると考えられます。

貴社が決済代行サービスに求めるサポートとして、特に重要だと考えるものをお選びください（複数回答可）

※全8項目中上位7項目を抜粋



(n=1,003人)

《調査概要：「決済代行サービス導入前後の評価ギャップと選定基準」に関する調査》

- 調査期間：2026年7月31日（金）～2026年8月3日（月）
- 調査方法：インターネット調査
- 調査元：株式会社ラクーンフィナンシャル
- 調査対象：調査回答時にBtoB企業の経営者・経理責任者・営業責任者と回答したモニター
- モニター提供元：サクリサ
- 調査人数：1,003人

raoon
HOLDINGS

最後に「貴社が決済代行サービスに求めるサポートとして、特に重要だと考えるもの」について尋ねたところ、『**トラブル発生時の迅速な対応（44.4%）**』が最も多く、『**買い手（取引先）からの問い合わせ対応（28.0%）**』『**運用中の相談・問い合わせ対応（26.0%）**』と続きました。

『トラブル発生時の迅速な対応』が最も重視されており、決済に関する問題が発生した際にも、業務への影響を抑えながら早期に解決できるサポートが求められているようです。また、『買い手（取引先）からの問い合わせ対応』に加え、『運用中の相談・問い合わせ対応』も挙がっていることから、トラブル時だけでなく、日々の利用で生じる疑問や課題についてもサポートへのニーズが見て取れます。

■まとめ

決済代行サービス選びで本当に重視すべきポイントとは

今回の調査で、決済代行サービスの導入において、導入前に重視する点と、導入後に実際に価値を感じる点には違いがあることが明らかになりました。

決済代行サービス導入前の選定基準として、半数以上の企業が『手数料や初期費用の安さ』を重視していたことが示されました。

実際に、導入後に業務改善を実感した点としては、「入金管理・消込業務の負担軽減」や「請求書発行・発送業務の負担軽減」が上位に挙がっており、請求・入金に伴う一連の業務の負担軽減につながっていることがうかがえます。また、入金状況の確認や未入金の把握がしやすくなることで、未回収リスクの低減にもつながっていると考えられます。

さらに、決済代行サービスを利用する中で価値を感じたポイントでは、導入前に最も重視されていた「手数料や初期費用の安さ」を、「運用のしやすさ」が上回りました。導入前は費用面が選定の大きな判断材料となっていました。導入後は、日々の業務をスムーズに進められる使いやすさに、より価値を感じていることがうかがえます。

導入前後で特に評価が変わった点は「業務効率」で、事前の想定を上回る効果を実感した企業が多いことがわかりました。一方、「提供機能」や「セキュリティ」などは、導入前の想定と導入後の評価が一致していることが示されました。また、「ランニングコスト」は他の項目と比べて想定より悪かったと感じた企業が多く、導入前後で評価が変化しやすい項目であることがうかがえます。

全体の約 9 割が現在利用している決済代行サービスに「満足している」と回答した一方、「非常に満足している」と回答した層は約 3 割にとどまり、満足度の程度には差がみられました。

「手数料の安さ」を重視して選定した企業の約 7 割が後悔した経験があり、その理由として、「サポートの対応品質や迅速さへの不満」が半数以上を占めました。コストを重視して選定したものの、導入後のサポートに不満を感じることも、後悔につながっていることがうかがえます。

現在の決済代行サービスを継続利用している理由は、「乗り換えに伴う負担」や「他社との違いを感じにくいこと」が多く、決済代行サービスそのものへ評価だけで継続してい

るわけではないことがうかがえます。一方、他社へ乗り換える場合の決め手としては「サポート体制の充実度」が最も多く、初期検討時の「コスト重視」から「伴走支援重視」へと企業のニーズが転換していることが示されました。

また、今後求めるサポートでは「トラブル発生時の迅速な対応」が最も重視されており、問題が発生した際に、早期に解決できる対応が求められていることがうかがえます。さらに、「買い手（取引先）からの問い合わせ対応」や「運用中の相談・問い合わせ対応」も上位に挙がっていることから、トラブル時だけでなく、日々の運用における疑問や課題にも対応できるサポートが求められていると考えられます。

これらの結果を総合すると、決済代行サービスの選定では、導入時のコストだけでなく、導入後の運用のしやすさや業務効率、サポート体制まで含めて検討することが重要だといえます。単なるツールの導入ではなく、実務の効率化と安心を共に提供できるビジネスパートナーを選ぶことこそが、自社の成長を支える基盤となるのではないのでしょうか。

本リリース未掲載の回答を含む詳細データはホワイトペーパーで公開中です。

本調査レポートのダウンロードは[こちら](#)

■ 参照

請求業務の手間とリスクをゼロにする

企業間後払い決済サービス「Paid」<https://paid.jp/>



今回、「**決済代行サービス導入前後の評価ギャップと選定基準**」に関する調査を実施した**株式会社ラクーンフィナンシャル**は、請求業務の手間とリスクをゼロにする企業間後払い決済サービス「**Paid**」を提供しています。

企業間取引における後払い決済で発生する与信管理や請求書の発行、代金回収などの請求業務を全て代行するサービスです。導入企業数 No.1。導入後は請求業務の手間と未回収リスクがなくなり、本来の営業活動に集中できます。

請求業務の手間と未回収リスクをゼロにする企業間の後払い決済サービス

企業間の取引では「掛売り（売掛）」と呼ばれる決済方法が一般的とされています。掛売りとは、取引先に商品を先に納品し、後から代金を回収する取引方法です。

掛売りが一般的な理由として、商品やサービスの買い手企業にとって、即金での支払いではなく月締めでの取引が可能となるため、資金繰りがしやすいというメリットがあり、取引金額も大きくなる傾向にあります。

売り手企業にとっては、月内に複数の取引が発生しても都度請求書を発行するのではなく月末にまとめてできるため、入金も一度で確認でき経理の手間が省けるというメリットがあります。

一方で、売り手企業は未入金によるリスクを回避するためにあらかじめ取引先の与信状況を調べたり、万が一未入金が発生した場合には代金の督促も行わなければなりません。そのため、取引先から掛売り決済を望まれても手間やリスクを考えると簡単には実現できないものです。

そこで Paid は、売り手側の企業に代わって与信管理から代金回収業務までをすべて代行し、未入金が発生した際は Paid が 100%代金をお支払いします。

①請求業務の完全アウトソーシング（業務効率化）

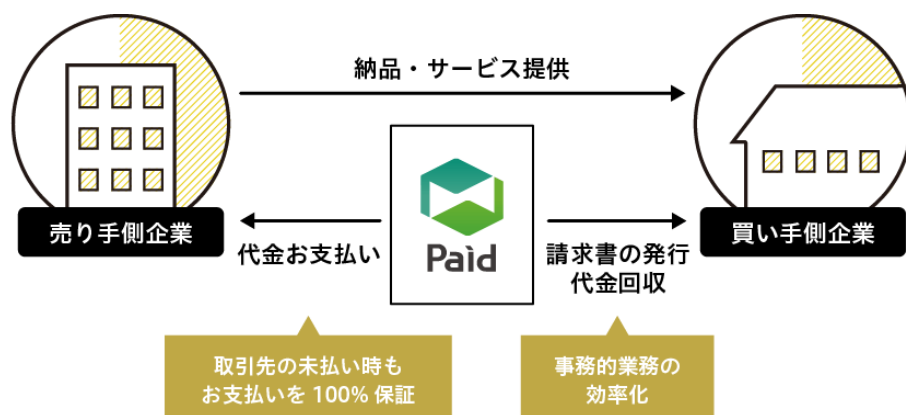
取引先の「与信管理」から「代金回収」まで、煩雑な請求業務をすべて Paid が代行します。これにより、売り手企業は手間のかかる事務作業から完全に解放され、営業や商品開発などのコア業務に集中できるようになります。

②未入金に対する「100%代金保証」（リスクの排除）

万が一、取引先からの未入金が発生した場合でも、Paid が代金を 100%保証してお支払いします。売り手企業はリスクを一切負うことなく、安全に掛売りを提供できます。

③掛売り対応による「取引先の拡大」と「売上向上」（ビジネス成長）

Paid によって安全かつ簡単に掛売りを導入できるため、買い手のニーズを満たすことができます。結果として、新規顧客の獲得ハードルが下がり、1 社あたりの取引金額の拡大（アップセル）にも直結します。



■会社概要

株式会社ラクーンフィナンシャル <https://www.raccoon.ne.jp/financial/>

代表者：代表取締役社長 秋山 祐二

所在地：東京都中央区日本橋蛸殻町 1 丁目 14 番 14 号

設立：2010 年 10 月

資本金：490,000 千円

株主：株式会社ラクーンホールディングス 100%

株式会社ラクーンホールディングス <https://www.raccoon.ne.jp/>

代表者：代表取締役社長 小方 功

所在地：東京都中央区日本橋蛸殻町 1 丁目 14 番 14 号

設立：1995 年 9 月

資本金：1,878,917 千円（2026 年 4 月末現在）

株式：東京証券取引所プライム市場上場 証券コード 3031

ra((oon **株式会社ラクーンフィナンシャル**
FINANCIAL

代表者：代表取締役社長 秋山 祐二

所在地：東京都中央区日本橋蛸殻町 1 丁目 14 番 14 号

設立：2010 年 10 月

資本金：490,000 千円

株主：株式会社ラクーンホールディングス 100%

東京証券取引所プライム市場上場 証券コード 3031

URL：<https://www.raccoon.ne.jp/financial/>

本件に関するお問合せ先

株式会社ラクーンホールディングス

広報担当 大久保

MAIL：pr@raccoon.ne.jp

サービスに関するお問合せ先

Paid セールスチーム

TEL：03-6774-8482