

2023年3月16日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2023年 QRコード・バーコード決済サービス顧客満足度調査SM

～総合満足度・ロイヤルティは過去最高を更新、決済手段として浸透するも増額・推奨意向に課題～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2023年 QRコード・バーコード決済サービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

総合満足度・ロイヤルティともに過去最高を更新

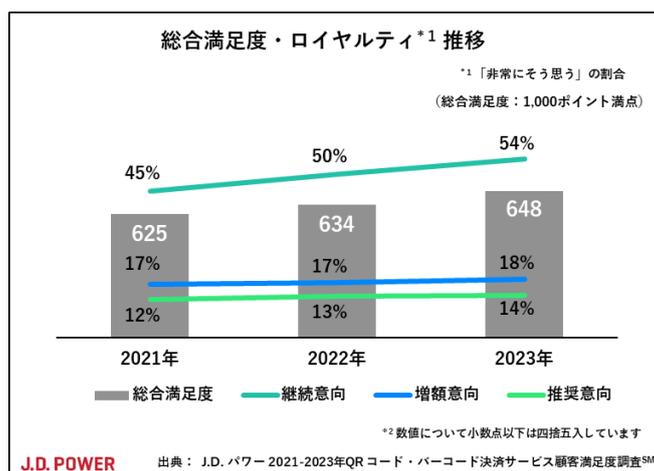
2019年のQRコード・バーコード決済サービスの黎明期より実施している本調査であるが、5年目を迎える今年は、総合満足度、ロイヤルティ^{*1}ともに過去最高を更新した。

また「決済手続き／管理」、「キャンペーン／ポイントサービス」、「利用できる店舗・ウェブサイト」、「セキュリティ／不正利用防止対策」、「アプリのアカウント設定」の全ファクターで、2021年調査^{*2}以降、最も高いスコアとなっている。

ロイヤルティを測定する3項目のうち、継続意向については、「非常にそう思う」が前回より4ポイント増え54%となった。「ややそう思う」（43%）と合計すると97%となり、非常に高い継続意向が確認された。QRコード・バーコード決済サービスが決済手段の一つとして根付いていると考えられる。

^{*1} 本調査では、継続意向（今後も続けて利用したい）、増額意向（利用金額を増やしていきたい）、推奨意向（家族・友人・知人などに薦めたい）と定義。

^{*2} 2020年調査より、現行の満足度評価モデルに変更したため、2020年以降の比較にとどめている。

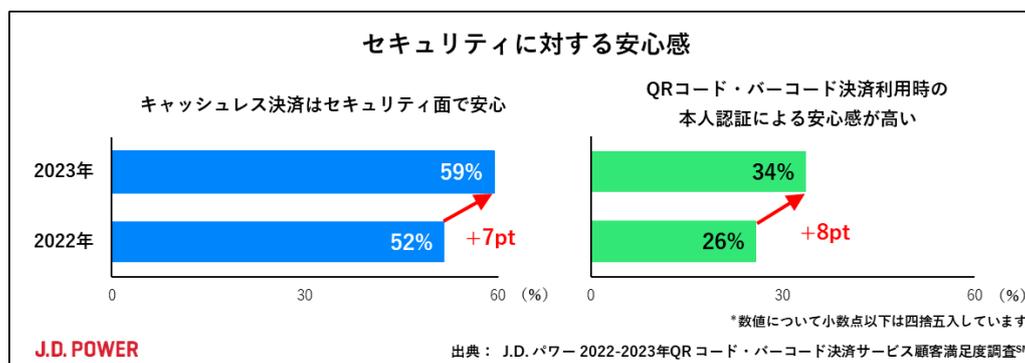


増額意向と推奨意向の向上が課題

先に述べた通り、ロイヤルティのうち、継続意向については前回より増えているが、これは主利用決済サービスの主な利用理由が「ポイントが貯まりやすい」、「使えるお店が多い」ことから、利得性や利便性の改善が顧客ニーズに適合している結果と言える。一方、他2項目の増額意向と推奨意向については前年とほぼ同レベルにとどまっている。持続的な決済サービス提供には、各事業者の収益改善が必要であり、利用機会の促進に繋がる増額意向や他者への推奨意向の向上は業界における課題と言える。

セキュリティの強化とその訴求は顧客満足度向上に有効

本年調査では、キャッシュレス決済や QR コード・バーコード決済におけるセキュリティに対する安心感が大きく高まったことが確認できた。「キャッシュレス決済はセキュリティ面で安心だ」とする回答は前年調査（2022年3月発表）より7ポイント増加し、QR コード・バーコード決済利用時の「本人認証による安心感が高い」とする回答も8ポイント増加した。これは、事業者各社が決済の利便性とセキュリティの強化に取り組んできた成果であると言える。また、「セキュリティ／不正利用防止対策」ファクターの評価が前年比で最も高まっており、総合満足度の向上にも寄与している。



J.D. パワー グローバル・ビジネス・インテリジェンス部門 常務執行役員 梅澤希一のコメント

「今回の調査では、総合満足度とロイヤルティがともに過去最高を更新した。しかし、その内訳をみると、評価の高いブランドが顧客満足度を一層向上させた一方、評価の低いブランドは停滞感が強く、ブランド間の格差が拡大している。評価の低いブランドが生き残るためには、ペインポイント解消による顧客満足度の向上が不可欠である。評価の高いブランドがその強みをさらに磨き、優位性の強化を図る中、評価の低いブランドにとって現在は挽回のための正念場と言える。」

J.D. パワー 2023 年 QR コード・バーコード決済サービス顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

第1位：PayPay（660ポイント）

2年連続の総合満足度第1位。「決済手続き／管理」、「キャンペーン／ポイントサービス」、「利用できる店舗・ウェブサイト」の3ファクターで最高評価。

第2位：d払い（636ポイント）

「セキュリティ／不正利用防止対策」ファクターで最高評価。

第3位：au PAY、楽天ペイ（同点、633ポイント）

《 J.D. パワー 2023 年 QR コード・バーコード決済サービス顧客満足度調査SM 概要 》

QR コード・バーコード決済サービスに対する満足度を聴取し明らかにする調査。今回で6回目の実施となる。

■実施期間：2023 年 1 月中旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：直近 3 ヶ月以内に QR コード・バーコード決済サービスを利用した人（20～69 歳）

■調査回答者数：3,000 人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「決済手続き／管理」（31%）、「キャンペーン／ポイントサービス」（29%）、「利用できる店舗・ウェブサイト」（19%）、「セキュリティ／不正利用防止対策」（18%）、「アプリのアカウント設定」（2%）となっている（カッコ内は影響度）。

* J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

* QR コードは(株)デンソーウェーブの登録商標です。

【ご注意】 本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：西川（GBI 部門 ファイナンス・インダストリー）

Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

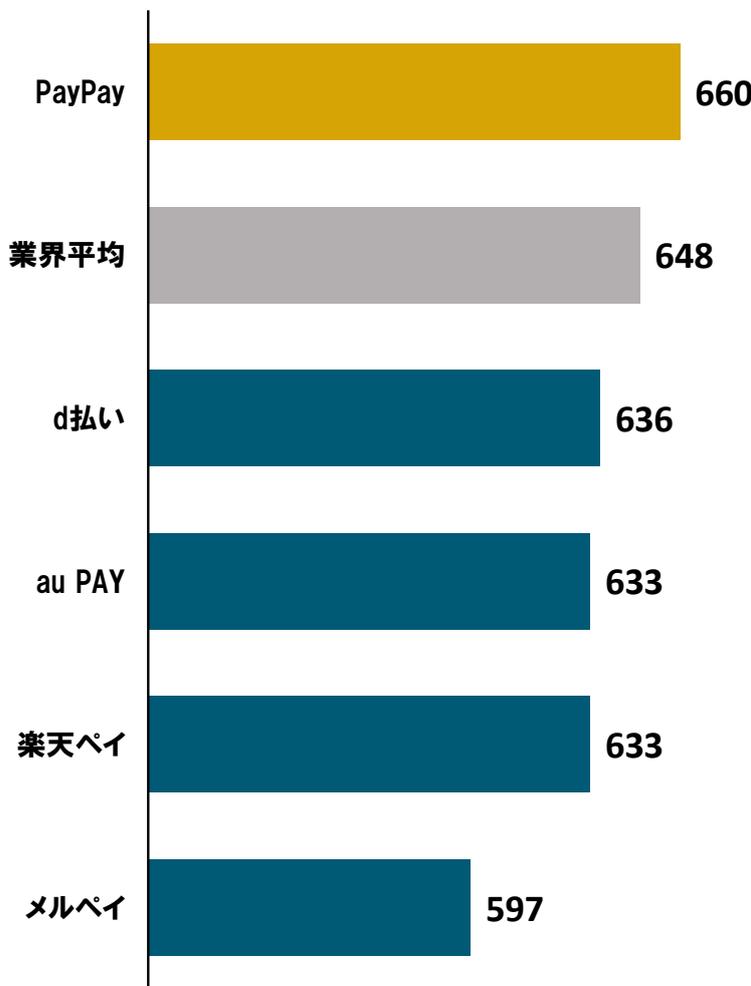
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、

<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2023年QR コード・バーコード決済サービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2023年QR コード・バーコード決済サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。