

2020年9月29日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年後期 QR コード・バーコード決済サービス顧客満足度調査SM

～利用可能店舗の増加やセキュリティ面の安心感向上を背景に主要決済ツールの一つとして定着～

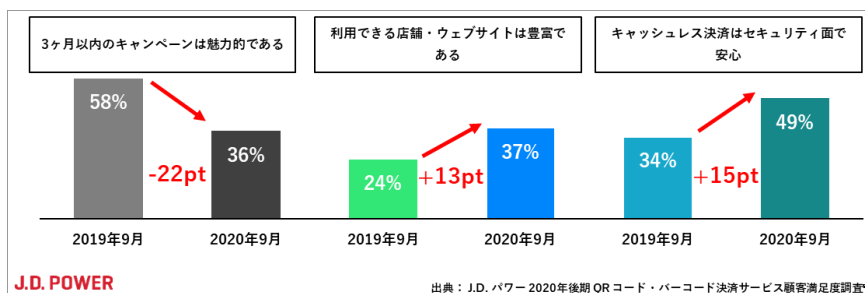
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、J.D. パワー 2020 年後期 QR コード・バーコード決済サービス顧客満足度調査SMの結果を発表した。

中長期的なトレンドとしてキャンペーンの魅力度が低下する一方、利用可能店舗数やセキュリティでの評価が向上

本調査を一年前の同調査（2019年9月発表）と比較すると、キャンペーンについて“魅力的である”との回答は58%から36%まで減少した。

一方、利用できる店舗・ウェブサイトについて“豊富である”と答えたユーザーは24%から37%まで増加しているほか、“キャッシュレス決済はセキュリティ面で安心”との回答も34%から49%まで増加している。

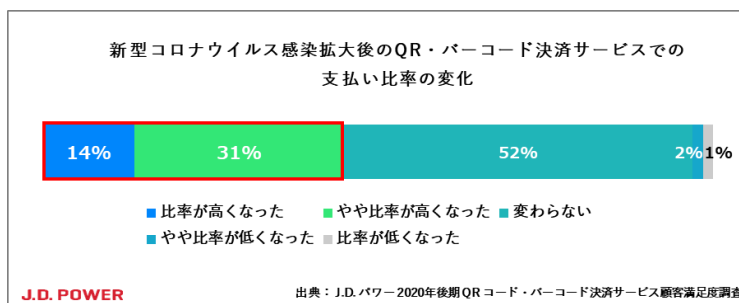
また、利用頻度については、主に利用しているQR・バーコード決済サービスを“週に1度以上”使うユーザーが52%から64%まで増加している。この背景には、コロナ禍で非接触決済への意向の高まりという一過性の動きだけでなく、利用できる店舗・ウェブサイトの数の増加やセキュリティに対する信頼感が高まってきたことがある。



新型コロナウイルス感染拡大を受けて QR コード・バーコード決済サービスでの支払い比率は上昇

前回調査（2020年3月発表）と比較すると、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言を受けて非接触型の生活様式が広がったことから、QRコード・バーコード決済サービスの利用実態や意識にも変化が見られた。

新型コロナウイルス感染拡大前後で比較し、QRコード・バーコード決済サービスでの



支払い比率の変化については、“比率が高くなった”又は“やや比率が高くなった”ユーザーが45%となっている。その理由（複数回答）として、“QR・バーコード決済サービスに対応する店舗やウェブサイトが増えたから（57%）”が最も多いものの、“新型コロナウイルスの感染対策として、支払いをする際に店員との接触時間を短くできるから（46%）”、“現金授受による新型コロナウイルスの感染が心配だから（40%）”といった感染リスク軽減効果を期待する声も聞かれる結果となった。

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

「今回の調査結果からは、QRコード・バーコード決済サービスが大規模キャンペーンによる初回利用の拡大から、日常の決済サービスの主要ツールの一つへと定着してきたことが確認できる。コロナ禍で非接触決済への意向

が高まっているという短期的な動きもあるものの、利用できる店舗・ウェブサイトの数が増加し、ユーザーが様々な場面で利用経験を重ねる中で、セキュリティ面での安心感が高まってきたことがQRコード・バーコード決済サービスの利用促進につながったものと考えられる。もっとも、足許ではキャッシュレス決済に関連する不正引き出しが相次いでいることもあり、セキュリティ面での安心感の重要性を改めて認識させられることとなった。“キャッシュレス決済はセキュリティ面で不安”とするユーザーがまだ51%いることを考えれば、キャッシュレス決済の一層の普及のためには引き続きセキュリティ面での安心感が一番の課題であると思われる。」

J.D. パワー 2020 年後期 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

本調査で対象となった6ブランドのうち、総合満足度で上位にランクしたブランドは下記の通り。

第1位：メルペイ (627 ポイント)

「決済手続き／管理」「キャンペーン／ポイントサービス」の2ファクターで最高評価。

第2位：楽天ペイ (626 ポイント)

「アプリのアカウント設定」ファクターで最高評価。

第3位：d払い (620 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。

《 J.D. パワー 2020 年後期 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。半年ごとに実施し、今回で3回目の実施となる。

■実施期間：2020年7～8月 ■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20～60代男女

■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。顧客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、「キャンペーン／ポイントサービス」(26%) 「決済手続き／管理」(26%) 「アプリのアカウント設定」(18%) 「利用できる店舗・ウェブサイト」(16%) 「セキュリティ／不正利用防止対策」(14%)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。

【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：03-4570-8410 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）

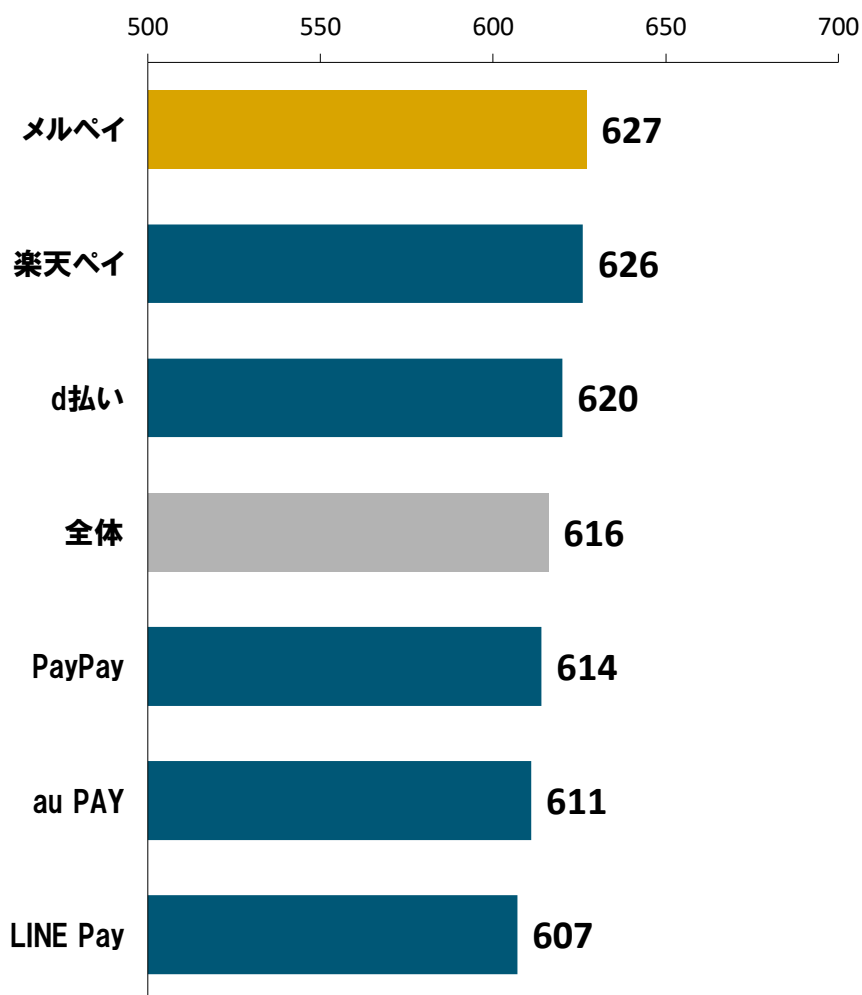
Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

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）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、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。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー 2020年後期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) 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 2020年後期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。