

「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る調査」業務

新たな決済手法の導入に向けた実証事業 報告書

平成 31 年 3 月

国土交通省 北海道運輸局

目次

1. 事業の概要.....	1
1-1. 事業の背景と課題.....	1
1-2. 事業の目的.....	2
1-3. 事業の実施概要.....	3
1-4. 調査実施地域および、対象機関の選定理由.....	6
1-5. 本実証事業での導入した決済.....	7
2. 観光地消費拡大効果に関する実証調査.....	8
2-1. 調査の概要.....	8
2-2. 参画事業者の募集.....	9
2-3. 利用拡大のための告知.....	17
2-4. 参画事業者への調査.....	20
2-5. 実証実験の成果.....	24
2-6. 各調査の結果.....	36
2-7. 実証期間中の導入決済利用状況.....	47
3. 交通利便性の向上に関する実証調査.....	50
3-1. 調査の概要.....	50
3-2. 導入手法.....	54
3-3. 告知手法.....	56
3-4. 利用実績.....	61
3-5. 導入による効果.....	62
3-6. 見出された課題.....	66
3-7. 実証実験の成果.....	67
3-8. 導入路線と設置イメージ.....	69
4. 医療費の未払い対策に関する実証調査.....	70
4-1. 調査の概要.....	70
4-2. 導入前ヒアリング.....	72
4-3. 導入説明と告知.....	74
4-4. 医療費未払いへの対策状況.....	77
4-5. 導入決済の利用状況.....	78
4-6. 導入・利用に関するヒアリング.....	79
4-7. 実証実験の成果.....	82
4-8. 対象医療機関周辺環境.....	84

5. 事業全体の成果	85
5-1. 事業者への新たな決済導入を促すには	85
5-2. 利用の促進とエリア対応の重要性	87
5-3. 新たな決済導入による今後の期待	88

参考資料 エラー! ブックマークが定義されていません。

1. 事業の概要

最初に、本調査の「目的」及び「調査実施の概要」について整理する。

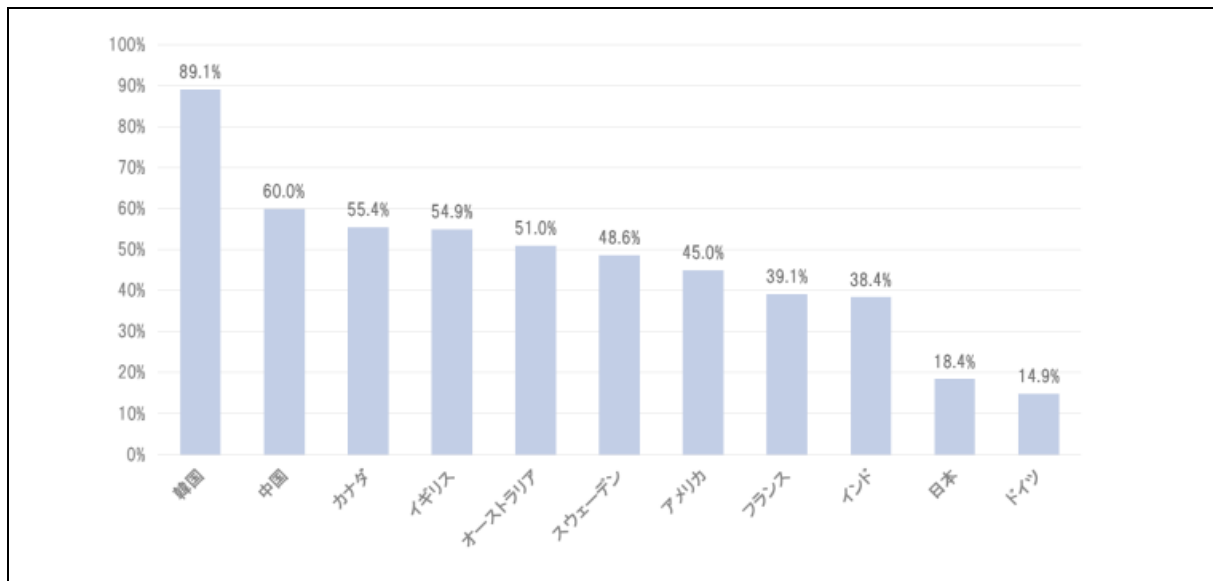
1-1. 事業の背景と課題

北海道内におけるインバウンド観光は、国内全体の訪日外国人旅行者拡大の影響もあり、今後もそのビジネスチャンスが広がる可能性がある数少ない成長産業分野である。しかしながら同じ道内地域でも、そのチャンスを捉えて成功している地域がある一方、主要観光地でも十分な受入環境が整えられず、インバウンド観光の伸びによるビジネスチャンスを逃しているケースも多い。

本事業では、特に中国で普及する新たなキャッシュレス環境の効果を検証することで、北海道でのインバウンド受入環境の整備および、地域経済の活性化の可能性を調査した。

現状・課題	将来ビジョン
【全国の現状】 ●平成 29 年の訪日外国人旅行者数は、前年比 20%増の 2,869 万人 ●外国人旅行者における消費行動に変化（「爆買い」から「コト消費」へシフト） ●スマートフォンを用いた、新たな決済手段の出現など、決済手法の多様化。 ●また、他国と比較してキャッシュレス対応への遅れが生じている。 ●訪日外国人旅行者の 1 人当たり旅行支出は、平成 27 年をピークに微減傾向。 ⇒ 【キャッシュレス環境により期待される効果】 ●北海道における外国人旅行者の増加。 平成 29 年の来道外国人数は年間 279 万人。内、約 25%が中国からの旅行者。 ●決済環境の地域整備による、観光地域での消費機会損失の低減による消費拡大。 ●交通機関における、運賃支払い利便性の向上と運転手への負担軽減。 ●医療機関における、医療費の未払い対策。	明日の日本を支える観光ビジョン構想会議 【目標】 2020 年の訪日外国人旅行者数：4,000 万人 【3つの視点】 ①観光資源の魅力を極め、地方創生の礎に ②観光産業を革新し、国際競争力を高め、わが国の基幹産業に ③すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に

【各国のキャッシュレス決済比率（2015 年）】



(出典)経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」(平成 30 年 4 月)

1-2. 事業の目的

日本政府観光局(JNTO)の統計によると、我が国における平成 29 年の訪日外国人旅行者数は 2,869 万人と過去最高を記録し、今後、訪日外国人旅行者の更なる増加が見込まれる。

政府は、平成 28 年 3 月に「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定し、「観光先進国」の実現に向け、訪日外国人旅行者がストレスなく快適な観光を満喫できる環境整備を進めることとしている。

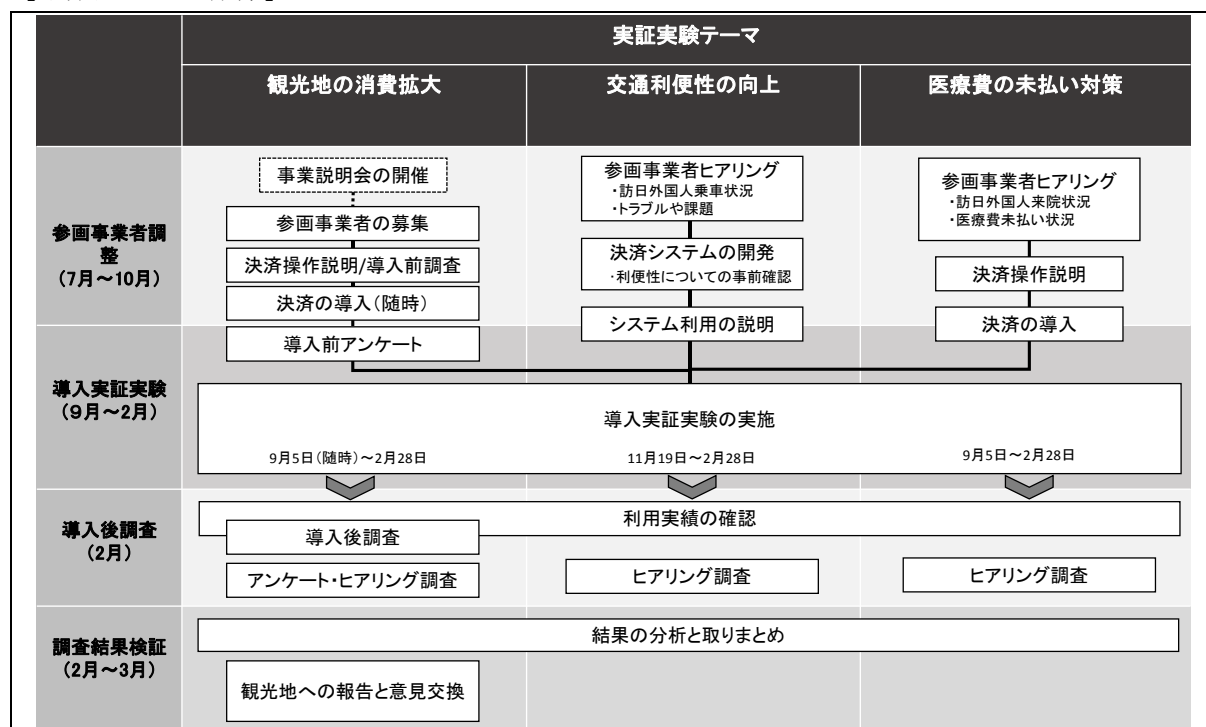
北海道においては、「観光ビジョン推進北海道ブロック」を通じて、道内の課題の把握や取組方針の検討を行ってきた。その中で、近年、電子マネーやスマートフォン決済など、新たな決済手段の出現により、インバウンドの決済手段が多様化しており、その対応が課題となっている。

本事業では、北海道の外国人旅行者の約 25%を占め、とりわけ決済手段の変化が顕著である中国からの旅行者を対象に、新たなキャッシュレス決済環境の整備による『観光地の消費拡大』『交通利便性の向上』『医療費の未払い対策』の 3 つをテーマに、インバウンド受入環境整備と地域経済活性化を目的に、実際に訪日外国人旅行者が多く訪れる地域・施設において決済端末の導入実証実験を行い、新たなキャッシュレス環境の効果を検証した。

1-3. 事業の実施概要

本事業の全体像については以下の通り、計3種類のテーマ別の導入調査を実施し、それぞれの結果について検証を行った。

【事業実施の全体像】



(1) 観光地の消費拡大効果に関する実証実験

中国人旅行者を対象とした、新たなスマートフォン決済の導入による消費効果について、決済端末の導入とその効果について実証調査を行った。

対象観光地(小樽市)にて、外国人旅行者を顧客とする店舗・事業者(宿泊施設、飲食店、お土産店、観光施設、交通機関、その他商業施設等:以下「事業者」)を対象に、新たなスマートフォン決済導入への参画を依頼し、その導入効果について、実際の導入実績のほか、事業者への導入前後での「アンケート調査」および、「ヒアリング調査」にて、決済導入による消費効果分析および、導入事業者側での課題について分析を行った。

①事業説明会および参画事業者の募集

対象観光地(小樽市)にて、外国人旅行者を顧客とする店舗・事業者を対象に、新たな決済手法を導入して、調査に協力してくれる事業者の募集のため、事業に関する説明会を開催した。

説明会では、利用方法のイメージが付き易いように、代理店である「ANA Digital Gate 株式会社」に協力を依頼し、実施に提供する端末を用いた体験会を行い、導入による決済関連の作業負担感や、操作性についても確認できるようにした。

②導入前アンケートの実施

参画意向を得られた事業者には、導入前アンケートとして、現状（外国人旅行者の来店状況、利用されている決済手段、導入済み決済手段、決済時に発生したトラブル等）について確認を行った。

合わせて、参画事業者への訪問・設置状況の確認を行い、端末操作等でのトラブルの有無、アクセプタンスツールの設置の確認とアドバイスを行った。

③実証調査中の事業者に対する関連オペレーション支援

実証事業の参加店舗等に対する決済関連のオペレーション支援については大きく、「利用可能告知の支援」と「運用方法の支援」が必要であった。

「利用可能告知の支援」としては、旅マエ告知施策として、訪日観光を計画している人を対象とした Web 広告を、中国国内で利用されている検索サイト「百度」を利用して実施した。

「運用方法の支援」としては、事業者側の決済システムに支障のない連携方法や、セキュリティ対策、通信対策についてアドバイス等を行った。

④実証事業後の事後アンケート調査

実証期間（平成 30 年 9 月 5 日～平成 31 年 2 月 28 日）終了後、実証事業参画事業者には、導入後アンケートとして、導入期間中の状況（外国人旅行者の来店状況、利用された決済手段、導入決済の利用状況、導入の感想と今後の継続意向等）について確認を行った。

アンケートは、事前郵送の上、導入事業者に訪問し回収した。その際に、導入の感想や店舗側で発生したトラブルや課題、負担感についてヒアリングを行った。

(2) 交通利便性の向上に関する実証実験

中国人旅行者の利用が多い乗合バス区間（登別洞爺地域）にて、新たにスマートフォンを利用した決済手法を導入することによる、運賃支払いの利便性の向上や運転手の両替対応等による負担軽減について実証調査を行った。

対象とする路線および、営業上で発生している問題点等を運行会社に確認した上、新たな決済が利用できる独自のシステムを開発・導入し、運賃支払いの利便性や運転手の負担軽減への有効性について確認を行った。なお、調査手法については、現地視察および、事業者、運転手へのヒアリングにより実施した。

①事業者ヒアリングの実施

訪日外国人旅行者を対象とした、利用状況および、その際に発生している決済トラブル等の詳細について確認を行った。また、新たな決済導入に伴い、開発するシステムに反映すべき、営業上での課題点や要望について確認を行った。

なお、導入する決済用のシステムは「株式会社リージョナル・マーケティング」が担当することから、開発を予定しているシステムの概要や利用イメージについて、㈱リージョナル・マーケティングより説明を行い、導入事業者との意見交換を行った。

②導入システム説明会の実施

ヒアリングによって得た要望を含めて開発した、新たな決済導入用システムについて、実際に対応することとなる、運転手を含めた説明会を実施した。説明会では、利用者となる中国からの旅行者の利用方法と、運転手側の確認方法、利用方法を示した告知物について確認を行い、実際の運用に備えた。

③導入後ヒアリングの実施

実証期間の終了に伴い、事業者へのヒアリングを行った。ヒアリングの項目は「業務改善につながったか」「運用上のトラブルの有無」等について確認した。

また、新たな決済の導入に伴う負担感と、システムによる決済処理の負担感についても確認を行った。

(3) 医療費未払い対策に関する実証実験

外国人旅行者の利用がある医療機関に、新たにスマートフォンを利用した決済手法環境を導入することで、医療費の未払い対策の一助となるものか実証調査を行った。

導入前に、医療費の未払い発生状況、中国人旅行者の来院状況について、ヒアリングを行った。実証期間後は、実証期間中の利用状況や、利用時の来院理由等について確認を行い、医療費未払いに対して、効果や課題等があるか確認を行った。

1-4. 調査実施地域および、対象機関の選定理由

本実証調査では、観光地域（1 地点）、交通機関（1 事業者）、医療機関（2 機関）への「新たな決済手法導入による実証調査」を実施している。今回の実証調査にあたり、当該 4 箇所を選定した理由については、それぞれ以下の通り。

【実証調査 4 箇所の選定理由】

選定地域	選定理由
小樽市	北海道の玄関口である、新千歳空港や札幌市から近いことや、観光クルーズ船の寄港があることから、近年、外国人旅行者の来訪が増加している。
道南バス	営業区画に、主要交通機関と観光地を結ぶ二次交通として「登別駅～登別温泉」「洞爺駅～洞爺湖温泉」を持つ。この 2 つの観光地は、近年、中国を始めアジア圏からの外国人旅行者に人気があり、対応方法に課題を持っている。
ニセコ インターナショナル クリニック	スキーリゾートとして、海外から人気のある、「ニセコひらふ」エリアに立地しており、海外医師資格を所有する医師がいるなど、外国人対応を得意としている。
JCHO 登別病院	中国を始め、アジア圏から人気の高い、登別温泉に立地しており、外国人旅行者の急増から、急患などの対応している経験があり、スタッフ含め、対応に慣れている。

1-5. 本実証事業での導入した決済

本実証調査では、「新たな決済手法（以下：「中国系 QR コード決済）」として、中国での利用が浸透している、QR コードを用いたスマートフォン決済「Ali ペイ」および「WeChat ペイ」を、事業者の運用方法に合わせて導入した。

【導入決済手法】

項目	アリペイ	WeChatペイ
サービス開始	2004年	2014年
利用者数	約5億人	約6億人
決済取扱高 (スマホ決済)	約200兆円 (2017年4～6月：中国国内)	約150兆円 (2017年4～6月：中国国内)
シェア (スマホ決済)	53%	39%
アクセプタンス マーク		

出典：日経新聞(<https://www.nikkei.com/article/DGXMZO22119070R11C17A0FFE000/>)

2. 観光地消費拡大効果に関する実証調査

2-1. 調査の概要

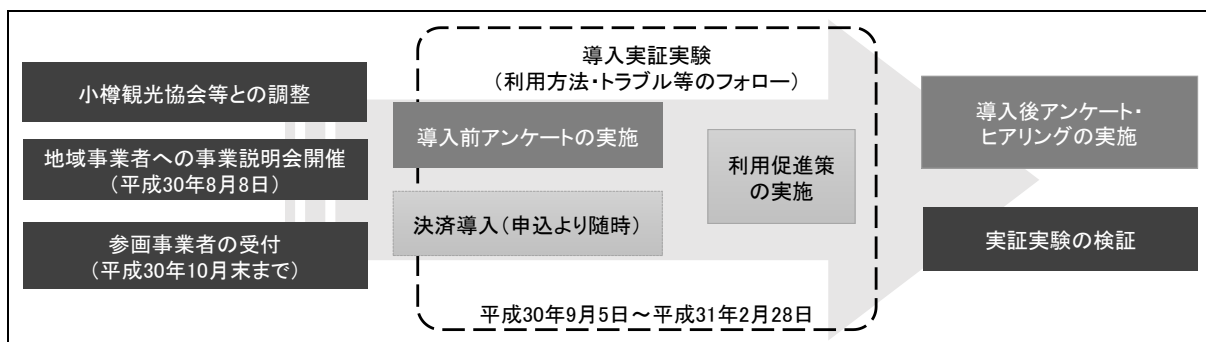
観光地消費拡大効果に関する実証調査は、平成 30 年 8 月 8 日に実証事業に関する事業説明会を開催することから開始した。

事業説明会は、対象地域事業者を対象に、中国系 QR コード決済および、実証事業の内容に関する案内を行い、参画いただける事業者を募った。

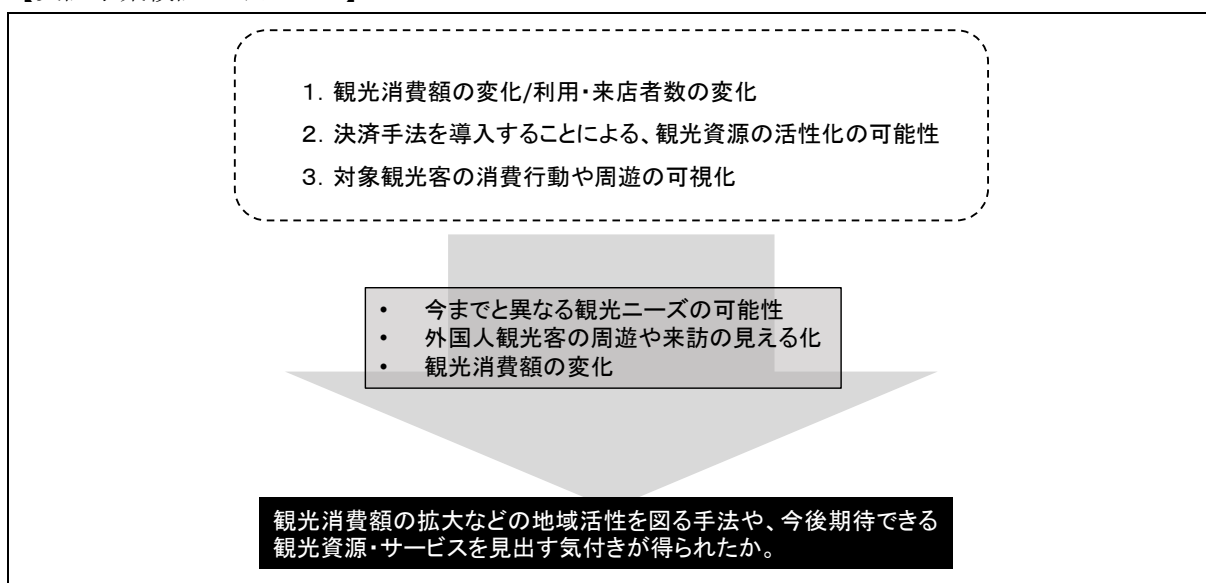
参画事業者の募集は、10 月末まで受付け、早期に応募があった事業者は随時導入していき、実証対象期間は平成 30 年 9 月 5 日～平成 31 年 2 月 28 日まで設定しているが、参画事業者数の拡大を図った。

参画事業者については、導入前段階および、実証調査期間の中国系旅行者の購入・利用に関するアンケート調査とヒアリング調査を行い、中国系 QR コード決済導入による、消費行動の変化等について検証を行った。

【実証調査の全体像】



【実証事業検証のイメージ】



2-2. 参画事業者の募集

本実証事業での調査対象となる、地域事業者を募るため、事業者向け説明会を開催した。

なお、説明会開催には、小樽市、小樽商工会議所、一般社団法人小樽観光協会、一般社団法人小樽物産協会、小樽市商店街振興組合連合会、小樽堺町通り商店街振興組合の協力を得て広く告知を行った。

(1) 事業説明会開催

実証事業の内容および、参画いただく事業者に導入する決済手法の操作説明を行った。

資料による説明のほか、実際提供する端末を利用した、ANA Digital Gate 株式会社によるデモンストレーションおよび、操作体験を実施した。

【事業説明会概要】

項 目	内 容
開 催 日	平成 30 年 8 月 8 日(水) 13:30～15:30
会 場	小樽経済センタービル 7 階 大ホール (北海道小樽市稲穂 2 丁目 22-1)
対 象 者	・ 小樽市内の事業者 ・ 外国人旅行者も顧客となる小売、飲食、サービスを提供している ・ 美術館等文化施設を運営し、有料で開放している ・ 作成・体験・レジャー・見学施設を運営している
参 加 料	無料
次 第	1. 開会 2. 実施趣旨説明 3. 実証事業説明 4. 決済導入について 5. 質疑応答 6. 閉会
参 加 者 数	52 名(36 事業者)
質 疑	・ 決済を利用された分の入金はどうにかかるのか。 ・ この端末で、他の決済と連動したりできるのか。
所 感	来場された方の多くは、QRコードを介した決済を体験することが始めてであったため、操作方法や対応に不安を感じていることが伺えたが、デモンストレーションにより、実際に端末を操作してみたことで、導入への不安感が薄れたように感じた。 実際にデモンストレーションの際に参加者からは、「思っていたよりすごく簡単」「これならスタッフでも対応できそうだ」などの声が聞こえ、会場の空気が和やかになった。



(2) 参画事業者と導入決済

説明会会場にて配布した実証事業参画申込書の返送をもって、参画事業者として登録を行った。

参画に伴い、中国系 QR コード決済代理店への申込を行い（説明会にて案内した ANA Digital Gate、もしくは、事業者の既知の事業者等）、導入を行った。

導入では、今回事業で利用する決済用端末（SUNMI V1）の操作方法に関する説明のほか、「Ali ペイ」「WeChat ペイ」それぞれのアクセプタンスマークの提示について案内を行った。アクセプタンスマークは既成のものほかに、オリジナルツールを作成し、店頭等での提示を依頼した。

なお、参画意向を得た事業者は、説明会参加事業者の他に、説明会後に事業に関して問い合わせのあった事業者、説明会開催の直前に導入を決定した商店街加盟店などから参画意向を得た。

【参画事業者一覧】

No.	導入形式	店名	住所
1	○	小樽運河クルーズ	小樽市港町 5-4
2	○	ぎんざ本店	小樽市稲穂 2-14-14
3	○	マリンベル サンポート小樽店	小樽市稲穂 2-20-1
4	○	三ツ野薬局本店	小樽市稲穂 1-4-15
5	○	トンボハイヤー	小樽市色内 3-5-1
6	○	田中酒造本店	小樽市色内 3-2-5
7	○	田中酒造亀甲蔵	小樽市信香町 2-2
8	○	ふぁーしょっぷさいとう	小樽市稲穂 2-11-5
9	○	ジョイポート小樽本店	小樽市稲穂 2-13-4
10	○	円甘味	小樽市入船 1-2-22
11	○	銀の鐘 1 号店	小樽市相生町 6-1
12	○	小樽飯櫃	小樽市信香町 1-4
13	○	小樽レンタル自転車きたりん	小樽市稲穂 3-22-2
14	○	中央バス	小樽市真栄 1-7-7
15	○	丸安商事	小樽市堺町 6-5
16	○	TEPPAN てつ屋	小樽市稲穂 1-3-9
17	○	小樽水族館	小樽市祝津 3-303
18	○	寿し処 彩華	小樽市稲穂 1-3-9
19	○	天狗山ロープウェイ	小樽市最上 2-16-15
20	○	展望レストランてんぐ	小樽市最上 2-16-15

21	○	山吹商店	小樽市堺町 4-12
22	—	ウィンケル	小樽市朝里川温泉 2-686
23	●	北一硝子三号館北一ホール	小樽市堺町 7-26
24	●	北一硝子三号館テラス	小樽市堺町 7-26
25	●	北一硝子三号館地酒蔵	小樽市堺町 7-26
26	●	北一プラザ	小樽市堺町 7-8
27	●	北一ヴェネツィア美術館	小樽市堺町 5-27
28	□	大正硝子館堺街店	小樽市堺町 6-11
29	□	おたる蝦夷屋	小樽市堺町 2-22
30	□	小樽ポセイ井	小樽市堺町 4-9
31	□	小樽たけの寿司	小樽市堺町 2-22
32	—	スーベニール・オタルカン	小樽市入船 1-1-1
33	□	寺子屋喜来々	小樽市堺町 6-4
34	□	小樽遊膳	小樽市堺町 6-1
35	□	寺子屋本舗	小樽市堺町 6-4
36	□	スヌーピー茶屋小樽店	小樽市堺町 6-4
37	□	茶和々小樽店	小樽市堺町 4-14
38	□	利尻屋みのや 不老館	小樽市堺町 1-20
39	□	利尻屋みのや 大正クーブ館	小樽市堺町 2-20
40	□	利尻屋みのや 本店	小樽市堺町 4-6
41	□	オーサム昆布研究所	小樽市堺町 2-12
42	□	利尻屋みのや ウイングベイ小樽店	小樽市築港 11-1
43	—	小樽浪漫館	小樽市堺町 1-25
44	—	小樽石の蔵	小樽市堺町 2-18
45	□	PAWPADS	小樽市堺町 3-20
46	□	ナチュラルハニー	小樽市色内 1-2-16
47	□	PAWPADS0785	小樽市堺町 2-3

○ ANA Digital Gateから導入

● リージョナルマーケティングより導入

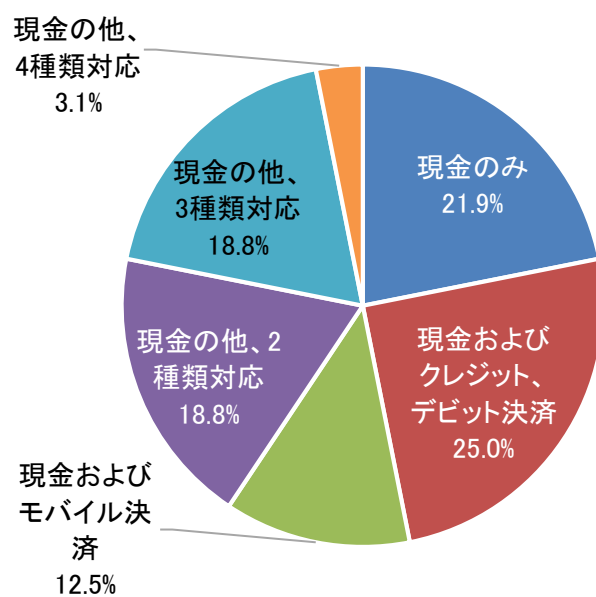
□ 地域商店街にて導入

— その他

【参画事業者概要】

項 目	内 容																								
参 画 数	47 店舗(30 事業者)																								
業 態	0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0% <table border="1"> <thead> <tr> <th>業 態</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>土産等小売業</td> <td>59.4%</td> </tr> <tr> <td>飲食サービス業</td> <td>21.9%</td> </tr> <tr> <td>旅行・ガイド等サービス業</td> <td>3.1%</td> </tr> <tr> <td>宿泊業</td> <td>3.1%</td> </tr> <tr> <td>観光施設等</td> <td>9.4%</td> </tr> <tr> <td>交通・運輸サービス業</td> <td>6.3%</td> </tr> <tr> <td>娯楽サービス業</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>情報通信業</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>製造・販売業</td> <td>6.3%</td> </tr> <tr> <td>医療・福祉サービス業</td> <td>3.1%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> N=32 ※複数の業態をまたぐ店舗があるため、合計が 100%とならない。	業 態	割合	土産等小売業	59.4%	飲食サービス業	21.9%	旅行・ガイド等サービス業	3.1%	宿泊業	3.1%	観光施設等	9.4%	交通・運輸サービス業	6.3%	娯楽サービス業	0.0%	情報通信業	0.0%	製造・販売業	6.3%	医療・福祉サービス業	3.1%	その他	0.0%
業 態	割合																								
土産等小売業	59.4%																								
飲食サービス業	21.9%																								
旅行・ガイド等サービス業	3.1%																								
宿泊業	3.1%																								
観光施設等	9.4%																								
交通・運輸サービス業	6.3%																								
娯楽サービス業	0.0%																								
情報通信業	0.0%																								
製造・販売業	6.3%																								
医療・福祉サービス業	3.1%																								
その他	0.0%																								
導入済決済手法	0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0% <table border="1"> <thead> <tr> <th>導入済決済手法</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>現金のみ</td> <td>21.9%</td> </tr> <tr> <td>クレジットカード、デビットカード</td> <td>65.6%</td> </tr> <tr> <td>モバイル決済</td> <td>37.5%</td> </tr> <tr> <td>交通系ICカード</td> <td>15.6%</td> </tr> <tr> <td>非交通系ICカード</td> <td>25.0%</td> </tr> <tr> <td>仮想通貨</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> N=32 ※複数の決済手法を導入している店舗があるため、合計が 100%とならない。	導入済決済手法	割合	現金のみ	21.9%	クレジットカード、デビットカード	65.6%	モバイル決済	37.5%	交通系ICカード	15.6%	非交通系ICカード	25.0%	仮想通貨	0.0%	その他	0.0%								
導入済決済手法	割合																								
現金のみ	21.9%																								
クレジットカード、デビットカード	65.6%																								
モバイル決済	37.5%																								
交通系ICカード	15.6%																								
非交通系ICカード	25.0%																								
仮想通貨	0.0%																								
その他	0.0%																								

なお、複数の決済手段を用意している事業者の対応数での構成比率は、以下のとおり。



※ 参画事業者事前アンケートより

【参画事業者配布物】

項 目	内 容
端 末	 SUNMI V1
アクセプタ ンスツール	 既成ツール

オリジナル ツ ー ル	両面ステッカー タペストリー
設 置 状 況	

2-3. 利用拡大のための告知

(1) 旅マエ告知の実施

今回、参画された事業者を対象に、中国本土での旅マエ施策として、百度 (Baidu) (※) による、観光誘致広告を実施した。

【実施詳細】



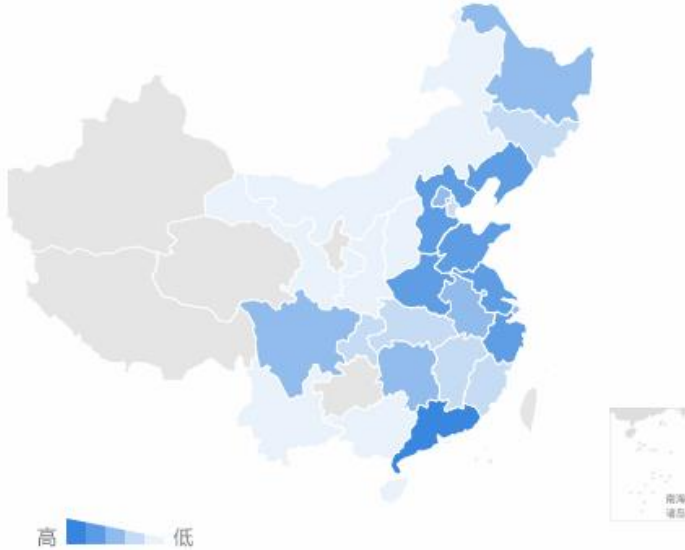
※百度(Baidu)とは

中国国内最大のインターネット検索エンジン。中国国内では、一部の海外製の検索エンジンが利用できないため、Google 等を代替するものとして広く利用されている。

(2) 実施結果

展開した広告の閲覧数、および、広告のリンク先である LP（ランディング・ページ）へのアクセス数等については下記の通りであった。

【実施結果】

項 目	内 容
閲 覧 数	広告閲覧数 1,882 千回 （リスティング広告 266 千回、インフィード広告 1,616 千回） LP閲覧数 40 千回
閲 覧 者 性 別	広告表示回数 女性 55.5% 男性 37.7% 不明 6.8% LP閲覧数 女性 60.1% 男性 34.6% 不明 5.3%
アクセス地域  香港や上海、北京等の東沿岸部の都市圏より多くのアクセスを得た。	

【上位検索キーワード】

No.	キーワード	No.	キーワード
1	北海道自由行	6	北海道天気
2	北海道旅遊	7	洞爺湖
3	北海道旅行	8	小樽
4	札幌旅遊	9	北海道地図
5	札幌攻略	10	北海道酒店

(3) LP（ランディング・ページ）詳細

広告リンク先として本事業で作成したLP（ランディング・ページ）は以下の通りである。

【詳細】

項 目	内 容
U R L	https://xiaozun-guangguang.com/
掲 出 主	一般社団法人 小樽観光協会
サイトイメージ(一部)    	
掲出MAP(参画事業者を表示)  	

2-4. 参画事業者への調査

(1) 導入前調査

事業説明会の後、参画意向を示した事業者を対象に、郵送して導入前アンケートへの回答を依頼した。

【導入前調査概要】

項 目	内 容																																						
実 施 期 間	平成 30 年 8 月 8 日～平成 30 年 10 月 31 日																																						
回 答 数	47 店舗(回収枚数 32 件)※																																						
設 問 項 目	・中国から観光客の来店・来訪頻度について ・中国からの観光客の客単価について ・中国からの観光客の利用決済について ・過去発生した決済時のトラブル ・回答事業者について																																						
調 査 票	国土交通省 北海道運輸局（支庁・道庁地域総合研究所） 平成 30 年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る調査」業務 （新たな決済手法の導入に向けた実証事業） 調査票① （観光施設・商業施設向け） 小樽市内アリペイ、WeChat ペイ導入実証事業調査 本調査は、中国系訪日外国人観光客の方を対象に、新たな決済手法の導入による観光消費状況の変化を計ることを目的に行う調査です。皆様にご回答頂いたアンケート結果については、個別の企業が特定できない統計データとして加工・分析し、北海道における、今後のインバウンド受入環境の整備と地域の経済活性化等の基礎資料として活用させていただきます（平成31年3月頃の公表を予定）。 お手数をおかけしますが、アンケート調査にご協力頂き、別紙、ご案内の通りご対応いただけますよう、お願い申し上げます。（アンケート回答の所要時間：10～20分） I 今年度（1月～7月）の中国系訪日外国人を対象とした販売・利用、来店状況について <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="background-color: #f3f3f3;">I-1 中国系訪日外国人の購買/来場者数は、期間中の最も多い月でおよそ何組（※）でしたか。</td> </tr> <tr> <td>1. 0～50 組未満</td><td>6. 600～800 組未満</td></tr> <tr> <td>2. 50～100 組未満</td><td>7. 800～1,000 組未満</td></tr> <tr> <td>3. 100～200 組未満</td><td>8. 1,000～1,200 組未満</td></tr> <tr> <td>4. 200～400 組未満</td><td>9. 1,200 組以上</td></tr> <tr> <td>5. 400～600 組未満</td><td>（具体的に： 組 人）</td></tr> </table> ※団体旅行数ではなく、家族等の行動グループをお願いします。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="background-color: #f3f3f3;">I-2 中国系訪日外国人の購買/来場者数は、期間中の平均でおよそ何組（※）でしたか。</td> </tr> <tr> <td>1. 0～50 組未満</td><td>6. 600～800 組未満</td></tr> <tr> <td>2. 50～100 組未満</td><td>7. 800～1,000 組未満</td></tr> <tr> <td>3. 100～200 組未満</td><td>8. 1,000～1,200 組未満</td></tr> <tr> <td>4. 200～400 組未満</td><td>9. 1,200 組以上</td></tr> <tr> <td>5. 400～600 組未満</td><td>（具体的に： 組 人）</td></tr> </table> ※団体旅行数ではなく、家族等の行動グループをお願いします。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="background-color: #f3f3f3;">I-3 期間中の中国系訪日外国人を対象とした客単価はおおよそいくらでしたか。</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">（</td><td style="width: 50%;">円から 円くらい）</td></tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="background-color: #f3f3f3;">I-4 中国系訪日外国人は、どのような決済（支払い）手法を利用しましたか（対象全て選択）。</td> </tr> <tr> <td>1. 現金</td><td>5. 非交通系 IC カード（WAON、nanaco など）</td></tr> <tr> <td>2. クレジット、デビットカード</td><td>6. 仮想通貨（ビットコインなど）</td></tr> <tr> <td>3. モバイル決済（QRコード決済、非接触型決済など）</td><td>7. その他（</td></tr> <tr> <td>4. 交通系 IC カード（Suica、Kitaca、PASMO など）</td><td>8. 該当期間中に来店/来場はなかった</td></tr> </table> → 裏面に続きます	I-1 中国系訪日外国人の購買/来場者数は、期間中の最も多い月でおよそ何組（※）でしたか。		1. 0～50 組未満	6. 600～800 組未満	2. 50～100 組未満	7. 800～1,000 組未満	3. 100～200 組未満	8. 1,000～1,200 組未満	4. 200～400 組未満	9. 1,200 組以上	5. 400～600 組未満	（具体的に： 組 人）	I-2 中国系訪日外国人の購買/来場者数は、期間中の平均でおよそ何組（※）でしたか。		1. 0～50 組未満	6. 600～800 組未満	2. 50～100 組未満	7. 800～1,000 組未満	3. 100～200 組未満	8. 1,000～1,200 組未満	4. 200～400 組未満	9. 1,200 組以上	5. 400～600 組未満	（具体的に： 組 人）	I-3 期間中の中国系訪日外国人を対象とした客単価はおおよそいくらでしたか。		（	円から 円くらい）	I-4 中国系訪日外国人は、どのような決済（支払い）手法を利用しましたか（対象全て選択）。		1. 現金	5. 非交通系 IC カード（WAON、nanaco など）	2. クレジット、デビットカード	6. 仮想通貨（ビットコインなど）	3. モバイル決済（QRコード決済、非接触型決済など）	7. その他（	4. 交通系 IC カード（Suica、Kitaca、PASMO など）	8. 該当期間中に来店/来場はなかった
I-1 中国系訪日外国人の購買/来場者数は、期間中の最も多い月でおよそ何組（※）でしたか。																																							
1. 0～50 組未満	6. 600～800 組未満																																						
2. 50～100 組未満	7. 800～1,000 組未満																																						
3. 100～200 組未満	8. 1,000～1,200 組未満																																						
4. 200～400 組未満	9. 1,200 組以上																																						
5. 400～600 組未満	（具体的に： 組 人）																																						
I-2 中国系訪日外国人の購買/来場者数は、期間中の平均でおよそ何組（※）でしたか。																																							
1. 0～50 組未満	6. 600～800 組未満																																						
2. 50～100 組未満	7. 800～1,000 組未満																																						
3. 100～200 組未満	8. 1,000～1,200 組未満																																						
4. 200～400 組未満	9. 1,200 組以上																																						
5. 400～600 組未満	（具体的に： 組 人）																																						
I-3 期間中の中国系訪日外国人を対象とした客単価はおおよそいくらでしたか。																																							
（	円から 円くらい）																																						
I-4 中国系訪日外国人は、どのような決済（支払い）手法を利用しましたか（対象全て選択）。																																							
1. 現金	5. 非交通系 IC カード（WAON、nanaco など）																																						
2. クレジット、デビットカード	6. 仮想通貨（ビットコインなど）																																						
3. モバイル決済（QRコード決済、非接触型決済など）	7. その他（																																						
4. 交通系 IC カード（Suica、Kitaca、PASMO など）	8. 該当期間中に来店/来場はなかった																																						

国土交通省 北海道運輸局（委託：北海道地域総合研究所）
 平成 30 年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る調査」業務
 （新たな決済手法の導入に向けた実証事業）

I-5 そのうち、中国系訪日外国人が最も多く利用した決済（支払い）方法は何でしたか（1つ選択）。

1. 現金	5. 非交通系 IC カード（WAON、nanaco など）
2. クレジット、デビットカード	6. 仮想通貨（ビットコインなど）
3. モバイル決済（QRコード決済、非接触型決済など）	7. その他（ ）
4. 交通系 IC カード（Suica、Kitaca、PASMO など）	8. 該当期間中に来店 / 来場はなかった

I-6 これまでに、来店・来場された中国系訪日外国人の、支払い（決済）に係るトラブルはありましたか（自由記載）。

II 回答者について 貴社・貴店名（ ）

II-1 ご回答いただいている事業者様の業態を教えてください。

1. 土産等小売業	5. 観光施設等	9. 製造・販売業
2. 飲食サービス業	6. 交通・運輸サービス業	10. 医療・福祉サービス業
3. 旅行・ガイド等サービス業	7. 娯楽サービス業	11. その他
4. 宿泊業	8. 情報通信業	（ ）

II-2 現在、導入している決済（支払い）手法を教えてください（対象全て選択）。

1. 現金のみ	5. 非交通系 IC カード（WAON、nanaco など）
2. クレジット、デビットカード	6. 仮想通貨（ビットコインなど）
3. モバイル決済（QRコード決済、非接触型決済など）	7. その他（ ）
4. 交通系 IC カード（Suica、Kitaca、PASMO など）	

II-3 現在、Alipayや WeChat ペイを導入していなかった理由に当てはまるのはどれですか（対象全て選択）。

1. 知らなかった / よくわからないから	6. 周囲が導入していなかったから
2. 手数料等のランニングコストが高い	7. 導入効果が見込めないから
3. 訪日外国人を顧客対象にしていなかった	8. 複数の取扱事業者のどこと契約すべきか判断ができなかった
4. 現金以外での決済をいまだ導入していなかった	9. その他（ ）
5. 興味はあったが、取扱事業者を知らなかった	

II-4 現在の中国系訪日外国人が占める売上の割合を教えてください。

1. 1 割～3 割未満	3. 5 割～7 割未満	5. 9 割以上
2. 3 割～5 割未満	4. 7 割～9 割未満	6. 外国人観光客の売上はない

II-5 中国系訪日外国人に販売・提供している主要商品・サービスは何ですか（具体的に）。

以上でアンケート終了です。ご協力ありがとうございました。

以上

※同一事業会社により取りまとめた回答が含まれる。

(2) 導入後調査

実証期間終了後、期間中の状況について確認するため、導入後アンケートを実施した。

アンケートは、事前に郵送にて配布し、各事業者者に訪問して回収を行った。回収時には、事業者者にヒアリングを行い、調査票で回答された内容に関する詳細や、調査票外での所感について確認した。

【導入前調査概要】

項 目	内 容																																		
実 施 期 間	平成 31 年 2 月 21 日～平成 31 年 2 月 28 日																																		
回 答 数	47 店舗(回収枚数 30 件)※																																		
設 問 項 目	・中国から観光客の来店・来訪頻度について ・中国からの観光客の客単価について ・中国からの観光客の利用決済について ・利用時の負担感や課題、今後の継続意向について ・導入の効果について																																		
調 査 票	調査票② 国土交通省 北海道運輸局（受託：北海道地域総合研究所） 平成 30 年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」に係る調査業務 （新たな決済手法の導入に向けた実証事業） （観光施設・商業施設向け） 小樽市内アリペイ、WeChat ペイ導入実証事業調査 本事業にご参加いただきましてありがとうございます。皆様にご回答頂いたアンケート結果については、個別の企業が特定できない統計データとして加工・分析し、北海道における、今後のインバウンド受入環境の整備と地域の経済活性化等の基礎資料として活用させていただきます（平成31年3月頃の公表を予定）。 お手数をおかけしますが、アンケート調査にご協力頂き、別紙、ご案内の通りご対応いただけますよう、お願い申し上げます。（アンケート回答の所要時間：10～20分） I 本年度(11月～2月)の中国系訪日外国人を対象とした販売・利用、来店状況について I-1 中国系訪日外国人の購買/来場者数は、期間中の最も多い月でおよそ何組(※)でしたか。 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1. 0～50 組未満</td><td>6. 600～800 組未満</td></tr> <tr> <td>2. 50～100 組未満</td><td>7. 800～1,000 組未満</td></tr> <tr> <td>3. 100～200 組未満</td><td>8. 1,000～1,200 組未満</td></tr> <tr> <td>4. 200～400 組未満</td><td>9. 1,200 組以上</td></tr> <tr> <td>5. 400～600 組未満</td><td>(具体的に: 組 人)</td></tr> </table> ※団体旅行数ではなく、家族等の行動グループをお願いします。 I-2 中国系訪日外国人の購買/来場者数は、期間中の平均でおよそ何組(※)でしたか。 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1. 0～50 組未満</td><td>6. 600～800 組未満</td></tr> <tr> <td>2. 50～100 組未満</td><td>7. 800～1,000 組未満</td></tr> <tr> <td>3. 100～200 組未満</td><td>8. 1,000～1,200 組未満</td></tr> <tr> <td>4. 200～400 組未満</td><td>9. 1,200 組以上</td></tr> <tr> <td>5. 400～600 組未満</td><td>(具体的に: 組 人)</td></tr> </table> ※団体旅行数ではなく、家族等の行動グループをお願いします。 I-3 期間中の中国系訪日外国人を対象とした客単価の平均額はいくらでしたか。 (円くらい) I-4 対象期間中、中国系訪日外国人は、主にどの決済(支払い)手法を利用しましたか。 <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>1. 現金</td><td>5. 非交通系 IC カード(WAON, nanaco など)</td></tr> <tr> <td>2. クレジット、デビットカード</td><td>6. 仮想通貨(ビットコインなど)</td></tr> <tr> <td>3. モバイル決済(QRコード決済、非接触型決済など)</td><td>7. その他()</td></tr> <tr> <td>4. 交通系ICカード(Suica, Kitaca, PASMO など)</td><td>8. 該当期間中に来店/来場はなかった</td></tr> </table> I-5 期間中の中国系訪日外国人が占める売上の割合を教えてください。 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1. 1 割～3 割未満</td><td>3. 5 割～7 割未満</td><td>5. 9 割以上</td></tr> <tr> <td>2. 3 割～5 割未満</td><td>4. 7 割～9 割未満</td><td>6. 外国人観光客の売上はない</td></tr> </table> → 裏面に続きます	1. 0～50 組未満	6. 600～800 組未満	2. 50～100 組未満	7. 800～1,000 組未満	3. 100～200 組未満	8. 1,000～1,200 組未満	4. 200～400 組未満	9. 1,200 組以上	5. 400～600 組未満	(具体的に: 組 人)	1. 0～50 組未満	6. 600～800 組未満	2. 50～100 組未満	7. 800～1,000 組未満	3. 100～200 組未満	8. 1,000～1,200 組未満	4. 200～400 組未満	9. 1,200 組以上	5. 400～600 組未満	(具体的に: 組 人)	1. 現金	5. 非交通系 IC カード(WAON, nanaco など)	2. クレジット、デビットカード	6. 仮想通貨(ビットコインなど)	3. モバイル決済(QRコード決済、非接触型決済など)	7. その他()	4. 交通系ICカード(Suica, Kitaca, PASMO など)	8. 該当期間中に来店/来場はなかった	1. 1 割～3 割未満	3. 5 割～7 割未満	5. 9 割以上	2. 3 割～5 割未満	4. 7 割～9 割未満	6. 外国人観光客の売上はない
1. 0～50 組未満	6. 600～800 組未満																																		
2. 50～100 組未満	7. 800～1,000 組未満																																		
3. 100～200 組未満	8. 1,000～1,200 組未満																																		
4. 200～400 組未満	9. 1,200 組以上																																		
5. 400～600 組未満	(具体的に: 組 人)																																		
1. 0～50 組未満	6. 600～800 組未満																																		
2. 50～100 組未満	7. 800～1,000 組未満																																		
3. 100～200 組未満	8. 1,000～1,200 組未満																																		
4. 200～400 組未満	9. 1,200 組以上																																		
5. 400～600 組未満	(具体的に: 組 人)																																		
1. 現金	5. 非交通系 IC カード(WAON, nanaco など)																																		
2. クレジット、デビットカード	6. 仮想通貨(ビットコインなど)																																		
3. モバイル決済(QRコード決済、非接触型決済など)	7. その他()																																		
4. 交通系ICカード(Suica, Kitaca, PASMO など)	8. 該当期間中に来店/来場はなかった																																		
1. 1 割～3 割未満	3. 5 割～7 割未満	5. 9 割以上																																	
2. 3 割～5 割未満	4. 7 割～9 割未満	6. 外国人観光客の売上はない																																	

	国土交通省 北海道運輸局（受託：北海道地域総合研究所） 平成 30 年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る調査」業務 （新たな決済手法の導入に向けた実証事業） II 導入決済（アリペイ、WeChat ペイ）について II-1 利用方法や経理処理の観点から導入した感想について、各問の当てはまるものに○をお願いします。 1. 決済の手間は現金等と比べていかがでしたか。 ①楽になった ②少し楽になった ③あまり変わらない ④少し手間 ⑤余計に手間 ⑥利用しなかった 2. 中国系訪日外国人の反応はいかがでしたか。 ①良い ②特に変化はない ③悪い ④利用しなかった 3. 店舗の経理・会計処理に影響や課題はありましたか。 ①特にない ②少しあった ③いくつがある ④利用をやめた ⑤利用しなかった 4. 導入決済にかかる手数料は、【導入効果】と貴店が感じる部分と比較してどのように感じますか。 ①手数料以上の効果があった ②手数料程度の効果があった ③負担には感じない ④負担感がある ⑤わからない 5. 今後も利用を継続しますか。 ①拡大して継続する ②このまま継続する ③少し様子を見る ④継続しない 6. この決済手法を活用した、貴店独自での来店促進等を目的としたプロモーションに興味はありますか。 ①実施したい ②興味がある ③興味がない ④わからない 7. 率直なご意見・ご感想ありましたらお願いいたします。 II-2 この決済を導入することで、貴店にとってどのような効果がありましたか（当てはまるもの全て） <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">1. 売上が増加した</td> <td style="width: 33%;">5. 買い物点数が増加した</td> <td style="width: 33%;">9. 対象国の外国人が来店するようになった</td> </tr> <tr> <td>2. 来客数が増加した</td> <td>6. 購買される商品に変化があった</td> <td>10. 特に効果は感じなかった</td> </tr> <tr> <td>3. 問い合わせが増加した</td> <td>7. 対象国の外国人対応が楽になった</td> <td>11. その他（ ）</td> </tr> <tr> <td>4. 客単価が増加した</td> <td>8. 会計処理が楽になった</td> <td></td> </tr> </table> II-3 導入により、今後の課題と感じたことがありましたご記入ください。 III 回答者について 貴社・貴店名（ ） III-1 期間中の中国系訪日外国人の売上のうち、アリペイ・WeChat ペイでの支払いの割合を教えてください。 <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">1. 3 割未満</td> <td style="width: 33%;">3. 5 割～7 割未満</td> <td style="width: 33%;">5. 9 割以上</td> </tr> <tr> <td>2. 3 割～5 割未満</td> <td>4. 7 割～9 割未満</td> <td>6. 外国人観光客の売上はない</td> </tr> </table> III-2 決済導入による、感想や今後の課題と感じたことがありましたご記入ください。 以上でアンケート終了です。ご協力ありがとうございました。 以上	1. 売上が増加した	5. 買い物点数が増加した	9. 対象国の外国人が来店するようになった	2. 来客数が増加した	6. 購買される商品に変化があった	10. 特に効果は感じなかった	3. 問い合わせが増加した	7. 対象国の外国人対応が楽になった	11. その他（ ）	4. 客単価が増加した	8. 会計処理が楽になった		1. 3 割未満	3. 5 割～7 割未満	5. 9 割以上	2. 3 割～5 割未満	4. 7 割～9 割未満	6. 外国人観光客の売上はない
1. 売上が増加した	5. 買い物点数が増加した	9. 対象国の外国人が来店するようになった																	
2. 来客数が増加した	6. 購買される商品に変化があった	10. 特に効果は感じなかった																	
3. 問い合わせが増加した	7. 対象国の外国人対応が楽になった	11. その他（ ）																	
4. 客単価が増加した	8. 会計処理が楽になった																		
1. 3 割未満	3. 5 割～7 割未満	5. 9 割以上																	
2. 3 割～5 割未満	4. 7 割～9 割未満	6. 外国人観光客の売上はない																	
ヒアリング項目	・記載された、調査票の内容に関する深堀 ・決済導入に伴う負担感や、実際に生じたい課題 ・決済を利用する上で解決すべき課題 ・利用状況の事例 ・購買された製品・サービス等 ・導入した感想																		

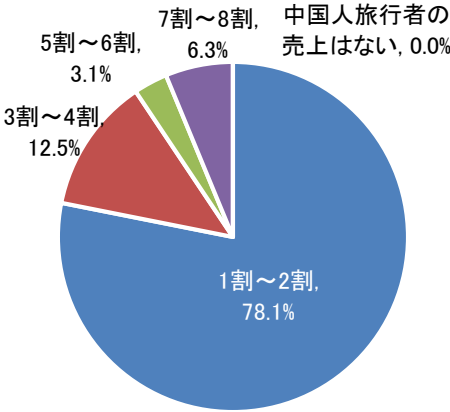
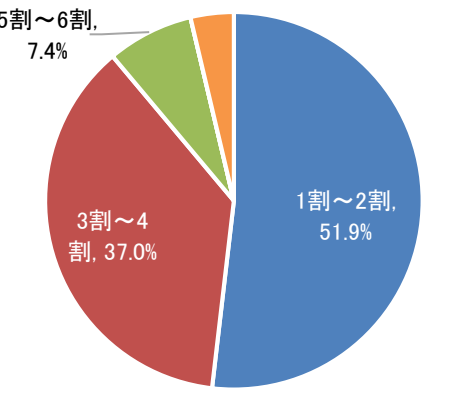
※同一事業会社により取りまとめた回答が含まれる。

2-5. 実証実験の成果

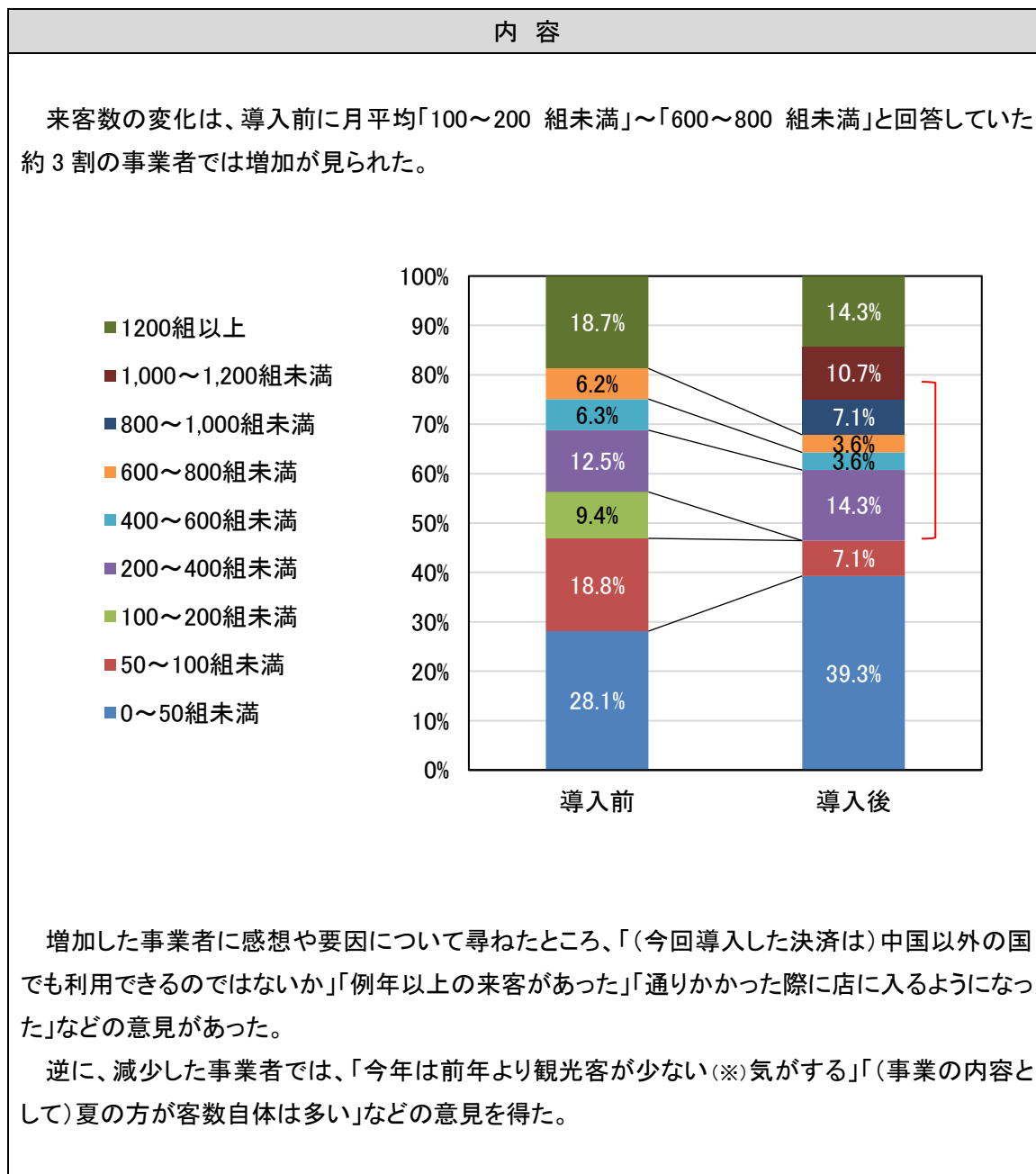
(1) 観光消費額の変化/利用・来店客数の変化についての検証

導入前、導入後アンケートの回答を比較することで、決済導入がどのような影響を与えたか確認をした。なお、アンケートで回答対象として期間は、導入前は1月～7月、導入後は11月～2月としている。

① 中国人旅行者が占める売上比率

内 容																							
【導入前】  <table border="1"><thead><tr><th>割合</th><th>比率</th></tr></thead><tbody><tr><td>1割～2割</td><td>78.1%</td></tr><tr><td>3割～4割</td><td>12.5%</td></tr><tr><td>5割～6割</td><td>3.1%</td></tr><tr><td>7割～8割</td><td>6.3%</td></tr><tr><td>中国人旅行者の売上はない</td><td>0.0%</td></tr></tbody></table> 【導入後】  <table border="1"><thead><tr><th>割合</th><th>比率</th></tr></thead><tbody><tr><td>1割～2割</td><td>51.9%</td></tr><tr><td>3割～4割</td><td>37.0%</td></tr><tr><td>5割～6割</td><td>7.4%</td></tr><tr><td>中国人旅行者の売上はない等</td><td>3.7%</td></tr></tbody></table>	割合	比率	1割～2割	78.1%	3割～4割	12.5%	5割～6割	3.1%	7割～8割	6.3%	中国人旅行者の売上はない	0.0%	割合	比率	1割～2割	51.9%	3割～4割	37.0%	5割～6割	7.4%	中国人旅行者の売上はない等	3.7%	売上全体に占める、中国人旅行者の構成比は、導入前では、約 8 割が「1 割～2 割」であったが、導入後では約 5 割に減少した。 また、各事業者へのヒアリングでは、当初、「月に数組の来店がある」や「最近では、台湾や韓国からの観光客のほうが多い」という声があったが、導入後では、「通りかかったところを来店するようになった」など、中国系 QR コード決済の導入による、観光客の見える化や、店舗への誘導・消費行動が発生していることが伺えた。
割合	比率																						
1割～2割	78.1%																						
3割～4割	12.5%																						
5割～6割	3.1%																						
7割～8割	6.3%																						
中国人旅行者の売上はない	0.0%																						
割合	比率																						
1割～2割	51.9%																						
3割～4割	37.0%																						
5割～6割	7.4%																						
中国人旅行者の売上はない等	3.7%																						

② 中国人旅行者の来客数変化



※平成 30 年 9 月 6 日に発生した、北海道胆振東部地震の影響が出ている可能性が高い。

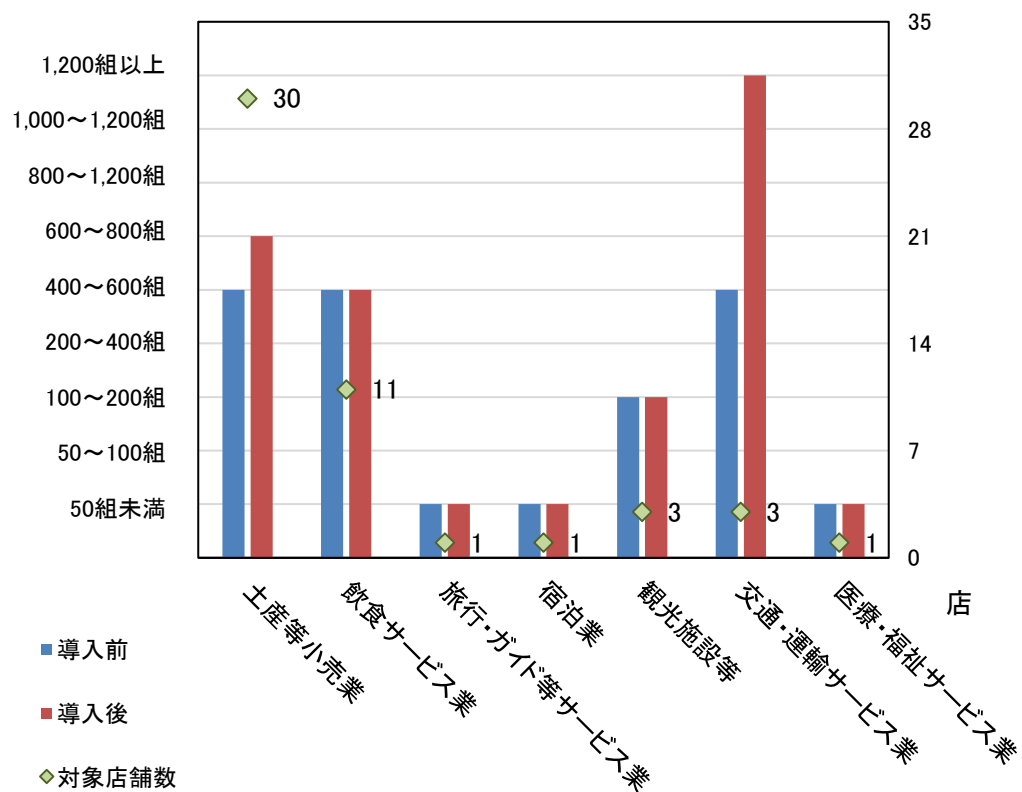
内 容

詳細について、業種毎での変化をまとめた。

(事業者毎から得た回答の平均値を比較している)

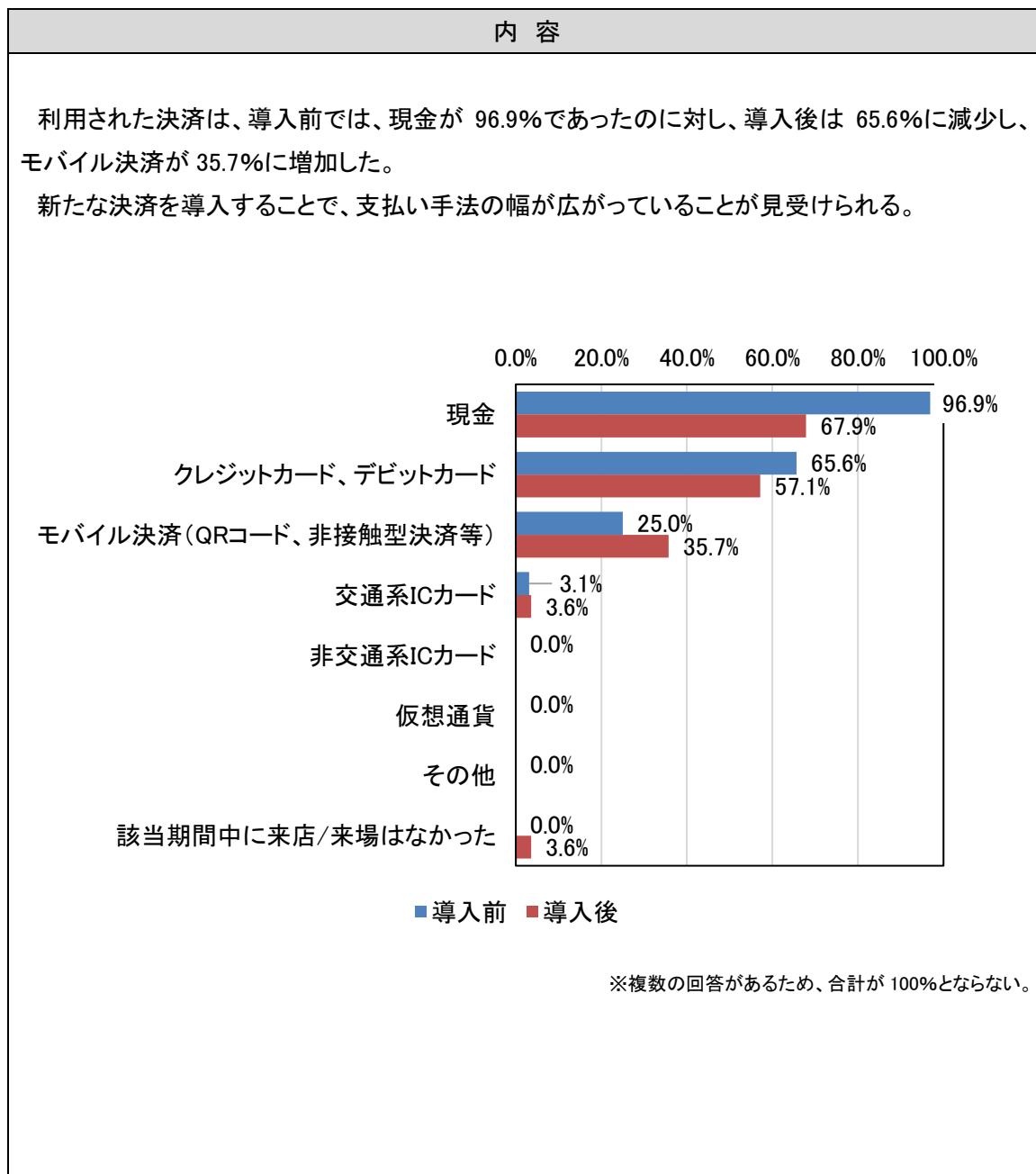
特徴として、交通・運輸サービス業の来客が著しく増加している。

また、変化のなかった事業者(導入前、導入後で同じ回答の事業者)について、ヒアリングの際に詳細を確認したところ、「回答の組み枠内で収まってしまうが、客数自体は増えた」という回答を得られた。



※複数の業態を持つ店舗があるため、店舗数の合計は 47 とならない

③ 利用された決済手法

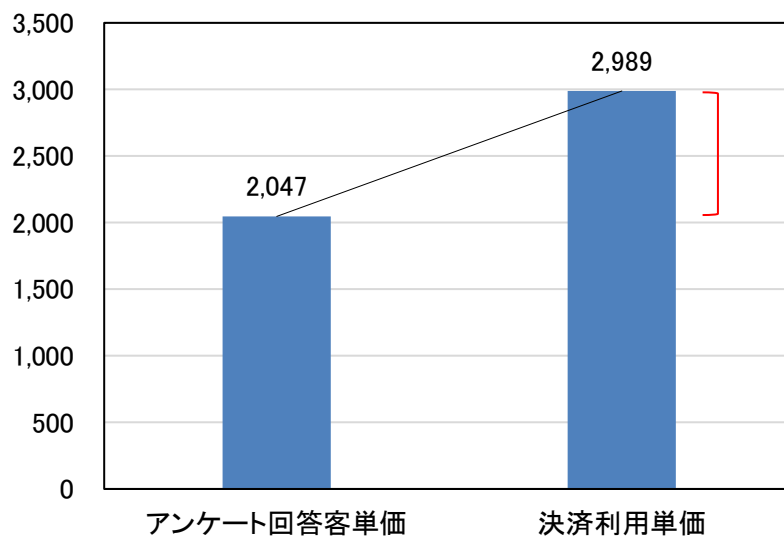


④ 決済単価の違い

内 容

期間中の中国人旅行者の客単価と比較して、中国系決済での利用額は、平均で2,989円と、全体の平均2,047円の約1.5倍となった。

中国系QRコード決済導入により、決済あたりの消費単価が向上したものと示唆される。



なお、事業者毎の単価については、取扱う商品により大きく異なるため、平均での比較に留める。

(2) 観光資源の活性化の可能性についての検証

①決済を導入したことにより、二次交通への需要が明らかに

本実証事業では、観光地域での消費行動を対象としていたため、当初、「土産品等の小売業」での実績が大きく伸びるものと想定した。

個別事業者で確認すると、「土産品等の小売業」を商いとする事業者でも良好な結果を得ているが、事業内容毎の利用構成比を確認すると、「交通機関」の利用が件数で 28.2%、金額で 32.7%と想定より高い結果が得られた。

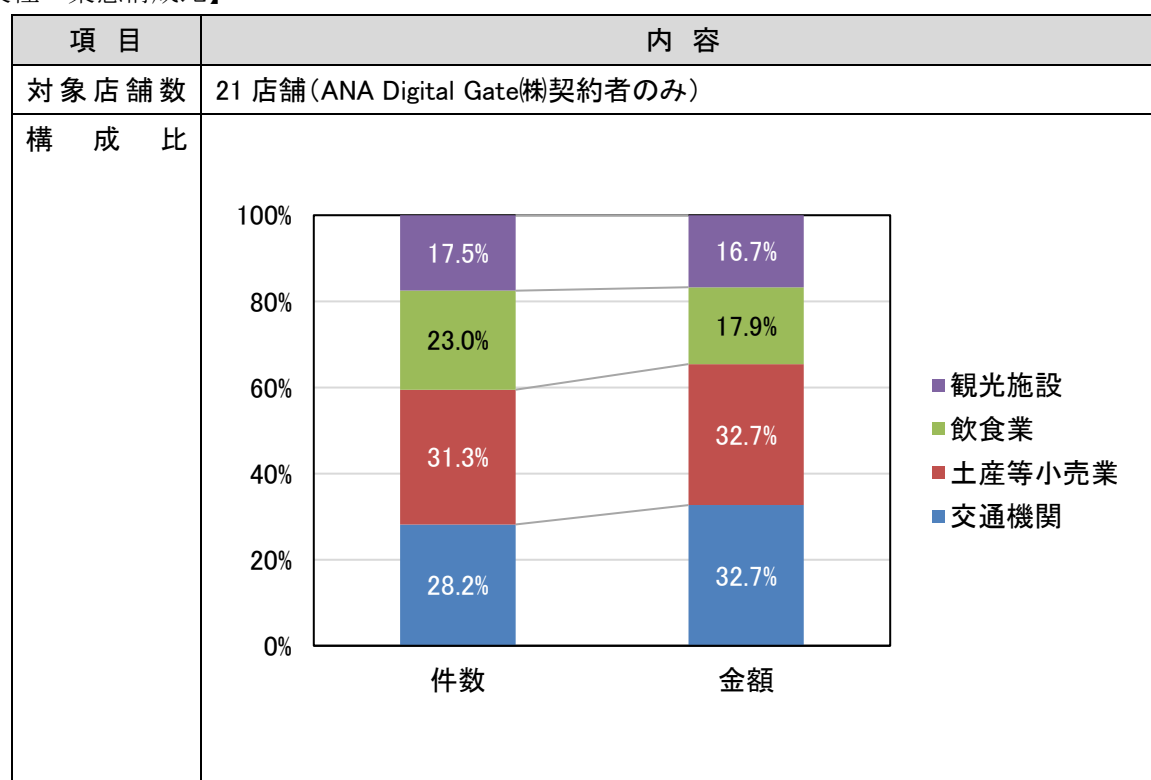
実際に、交通機関へのヒアリングでは、「期間限定で販売しているセット券などが、前年の倍販売できた」など、反響が大きかったことを事業者側でも実感している。

②二次交通事業者と共同での観光資源活性化

中心部から離れた観光資源は、二次交通事業者と共同で、決済環境をはじめ誘客環境を整えることで活性化を図れる可能性がある。

地域のDMOや観光協会、行政機関が仲立ちを行い、入り口となる二次交通事業者と観光施設、周辺観光事業者で一度の決済で来訪できるセット商品（交通と観光や飲食のセットなど）等を企画案として打ち出し、商品化していくことができれば、双方にとって有意な活用となるものと思われる。

【業種・業態構成比】



(3) 対象観光客の消費行動や周遊の可視化についての検証

導入した決済を利用した中国人旅行者の購入品や、状況、利用状況から、地域内の周遊状況について検証した。

① 決済を利用した消費行動

ヒアリングの際に、決済を利用した際の中国人旅行者の購入品やサービスについて確認した。

ヒアリングの結果
【観光施設】 ・ 主に入場料での支払い。 ・ 物販では、キーホルダーやミニタオルなど、小さいものなど 1 点の購入が多かった。自分用ではないだろうか。 ・ 大きなものや高額なものでの利用は無かった。 ・ 団体ではなく、一人のお客さんなどもいた。 ・ ポストカードを付けたことで、SNS で購入できることが広まったようだ。
【飲食店】 ・ 喫茶での利用が多かった。 ・ 若い人がフラッと入ってきた。 ・ 買ってその場で食べる人が増えた。 ・ 単価の高いものが多かった。
【土産等小売業】 ・ すぐ使う手袋やマフラーなどの防寒着を購入された。 ・ 子供用に、雪遊びの道具を購入された。 ・ 化粧品その他に、すぐ使える風邪薬などを購入された。
【交通機関】 ・ セット券の売れ行きがよかった。 ・ 販売できる商品を限っていたが、新しい商品など、対象商品を増やしたい。

② 周遊状況の可視化

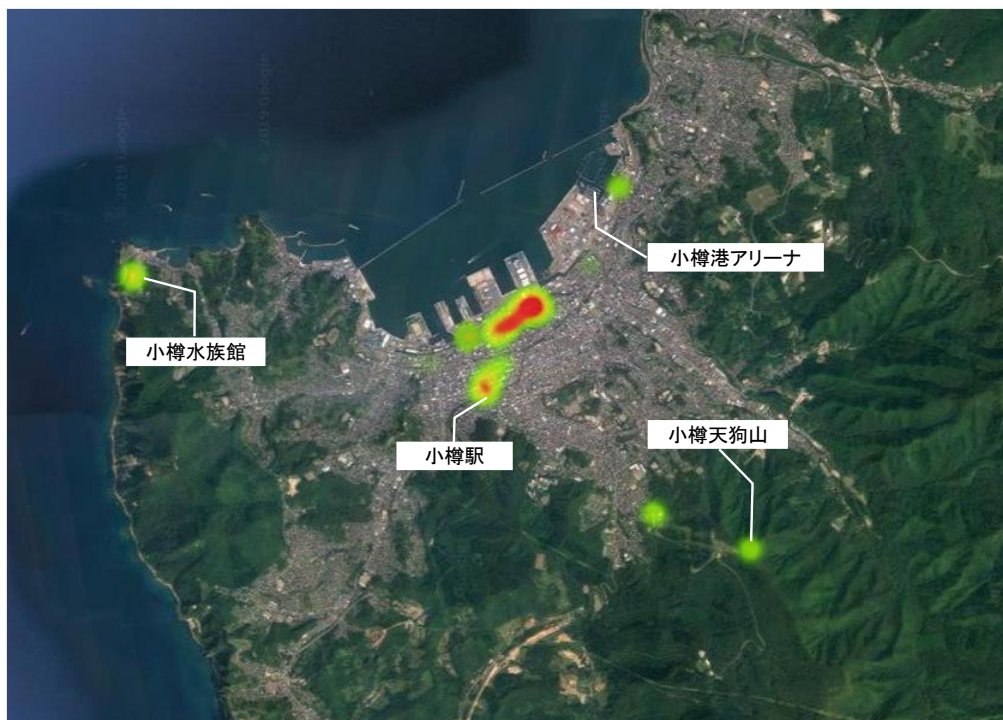
決済を利用状況とアンケートの来客数データから、小樽市内の中国人旅行者の周遊状況についてヒートマップを作成し可視化した。

【広域】

導入前



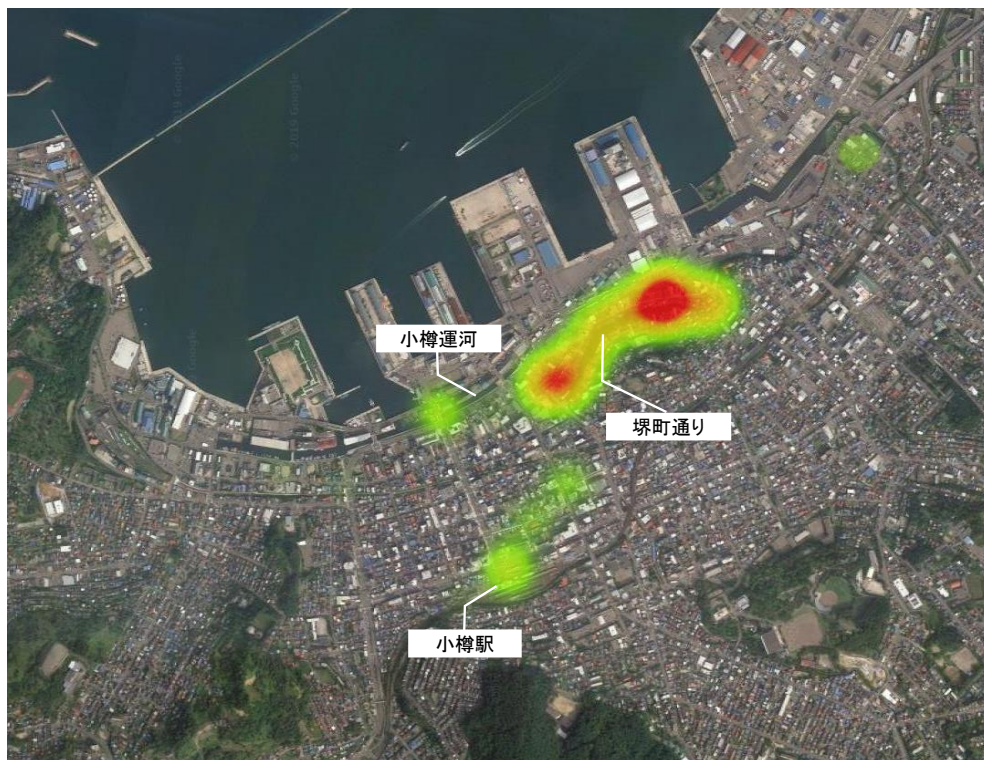
導入後



※緑→黄→赤の順で人が多いことを示す

【中心部詳細】

導入前



導入後



※緑→黄→赤の順で人が多いことを示す

(4) 検証の結果

① 観光消費額の変化/利用・来店客数の変化について

中国系 QR コード決済を利用した決済単価は、全体の平均に対して、約 1.5 倍の増加が見られた。また、来客数についても、アクセプタンスマークの掲示によって、立寄りや買い物をしていくケースが見られたことから、客数増加の要因の一つとなったことが伺えた。

事業者にもよるが、この調査を進める中で一番の変化は、最終のヒアリングまでに、中国人旅行者の来店が「見える化」されたことにより、事業者の意識や店頭商品の陳列・POP 等に変化が見受けられたことも、受入態勢への大きな変化と感じられた。

② 観光資源の活性化の可能性について

中国系 QR コード決済導入により、実際に利用の多い事業者は、交通機関であった。このことから、訪日外国人旅行者の二次交通への需要の高さを改めて知らしめた。

本実証での二次交通機関は、バス、タクシー等が参画していたが、「利用のしやすさ」、「わかりやすさ」、「到着地の情報」の 3 点を観光資源と結び付けることによって、より広域に、訪日外国人旅行者による経済波及が発生していくものと想定される。

③ 対象観光客の消費行動や周遊の可視化について

店舗位置と決済の利用状況などから、作成したヒートマップでもわかる通り、導入により、来訪や消費行動があまり見られなかったエリアに、周遊や来訪があることやその行動圏に広がりがあることがわかった。

周遊を見える化できたことで、中国系 QR コード決済の導入が少ないエリアでも、ヒートマップを参考に導入が進めば、より広いエリアでの消費拡大が期待できる。

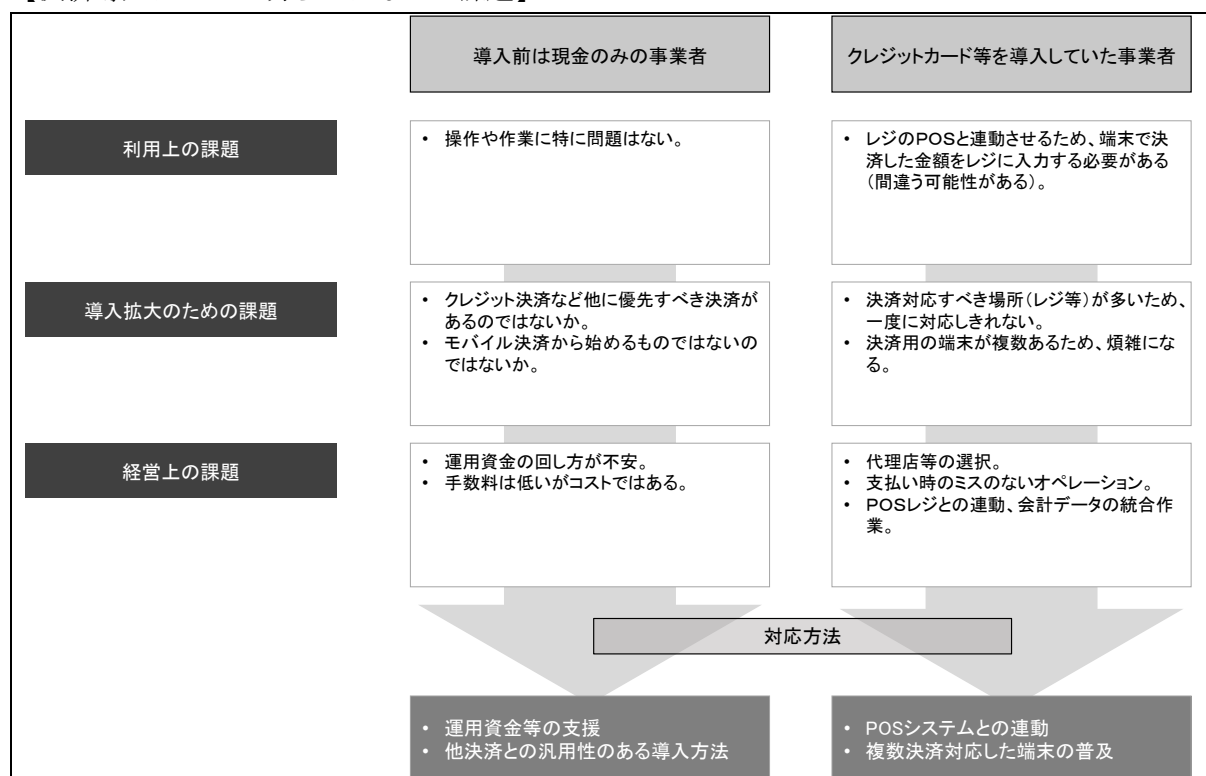
(5) 中国系 QR コード決済導入で明らかになった課題

参画事業者に今回の実証事業で導入した決済の課題点についてたずねた。

事業者の他決済導入状況により、反応がわかれたため分類して整理した。特に多い意見は、自社の POS システムとの連動であった。今回提供した端末は、導入の簡易性から独立した端末および、経理アプリケーションを付加したものであった。実際に導入されている POS と連動するには、各事業者にて POS システムのカスタマイズが必要となる。

なお、決済の仕組み自体は、一貫して簡便であるという意見であった。

【決済導入によって明らかになった課題】



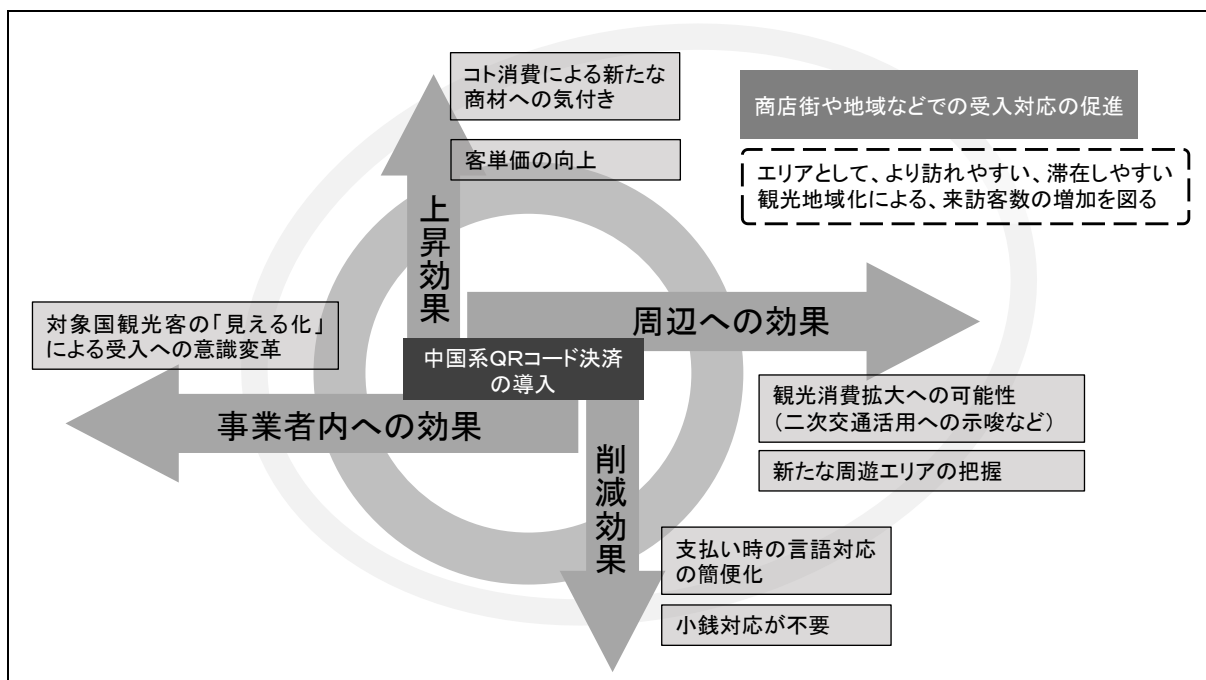
(6) 中国系 QR コード決済導入によってもたらされる効果

本事業の検証から、訪日外国人旅行者の受入環境の一環として中国系 QR コード決済導入によりもたらされる効果は以下のように認められた。

ただし、本事業では、エリアでの導入を行った故に得られた効果であり、異なるアクセプタンスの掲示方法や、単独の事業者での導入で同様の結果が得られるとは限らない。

また、地域の事業者を束ねる組織等により、一貫して導入への促進を図るなどし、決済の利用から得られるデータを、地域活性化の促進のために有効に活用できることが望ましい。

【決済導入によって得られた効果】



【導入した決済をエリアで活用する動き】

導入している決済の情報を観光客に具体的に示す取り組み



2-6. 各調査の結果

(1) 導入前調査

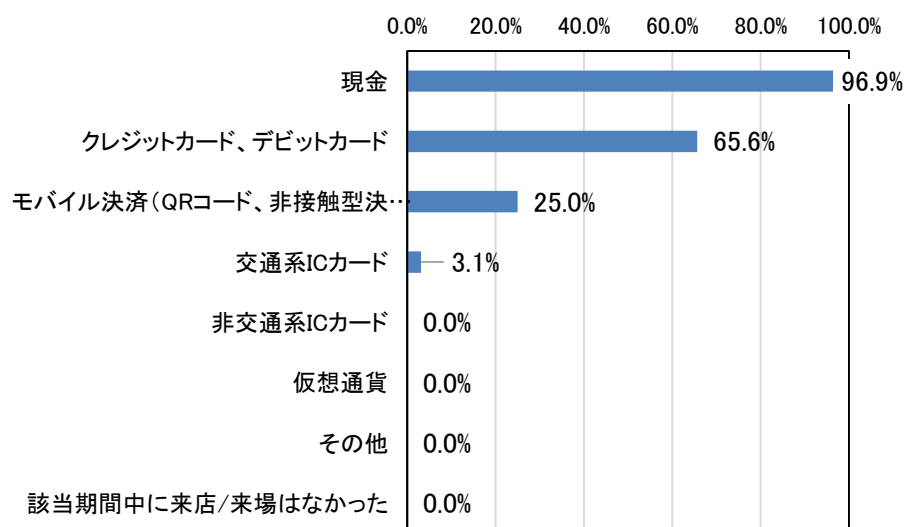
実証事業を開始（中国系 QR コード決済導入）前の参画事業者の状況については、以下の通りであった。

【回答集計】

内 容																			
I 今年度(1月～7月)の中国からの訪日観光客を対象とした販売・利用、来店状況																			
① 購買/来場者数は期間中最も多い月でおよそ何組でしたか N=32	<table border="1"> <caption>購買/来場者数分布 (最も多い月)</caption> <thead> <tr> <th>範囲</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0～50組未満</td> <td>21.9%</td> </tr> <tr> <td>50～100組未満</td> <td>12.5%</td> </tr> <tr> <td>100～200組未満</td> <td>6.2%</td> </tr> <tr> <td>200～400組未満</td> <td>15.6%</td> </tr> <tr> <td>400～600組未満</td> <td>3.1%</td> </tr> <tr> <td>600～800組未満</td> <td>12.5%</td> </tr> <tr> <td>800～1,000組未満</td> <td>6.3%</td> </tr> <tr> <td>1,200組以上</td> <td>21.9%</td> </tr> </tbody> </table>	範囲	割合	0～50組未満	21.9%	50～100組未満	12.5%	100～200組未満	6.2%	200～400組未満	15.6%	400～600組未満	3.1%	600～800組未満	12.5%	800～1,000組未満	6.3%	1,200組以上	21.9%
範囲	割合																		
0～50組未満	21.9%																		
50～100組未満	12.5%																		
100～200組未満	6.2%																		
200～400組未満	15.6%																		
400～600組未満	3.1%																		
600～800組未満	12.5%																		
800～1,000組未満	6.3%																		
1,200組以上	21.9%																		
② 購買/来場者数は、期間中の月平均でおよそ何組でしたか N=32	<table border="1"> <caption>購買/来場者数分布 (月平均)</caption> <thead> <tr> <th>範囲</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0～50組未満</td> <td>28.1%</td> </tr> <tr> <td>50～100組未満</td> <td>18.8%</td> </tr> <tr> <td>100～200組未満</td> <td>9.4%</td> </tr> <tr> <td>200～400組未満</td> <td>12.5%</td> </tr> <tr> <td>400～600組未満</td> <td>6.3%</td> </tr> <tr> <td>600～800組未満</td> <td>6.2%</td> </tr> <tr> <td>1,200組以上</td> <td>18.7%</td> </tr> </tbody> </table>	範囲	割合	0～50組未満	28.1%	50～100組未満	18.8%	100～200組未満	9.4%	200～400組未満	12.5%	400～600組未満	6.3%	600～800組未満	6.2%	1,200組以上	18.7%		
範囲	割合																		
0～50組未満	28.1%																		
50～100組未満	18.8%																		
100～200組未満	9.4%																		
200～400組未満	12.5%																		
400～600組未満	6.3%																		
600～800組未満	6.2%																		
1,200組以上	18.7%																		
③ 期間中の対象客の客単価はおよそいくらでしたか N=31	最低(1,387 円)～ 最大(14,100 円) ※得られた回答の平均値を記載																		

④ どのような決済(支払い)手法を利用したか(該当するもの全て)

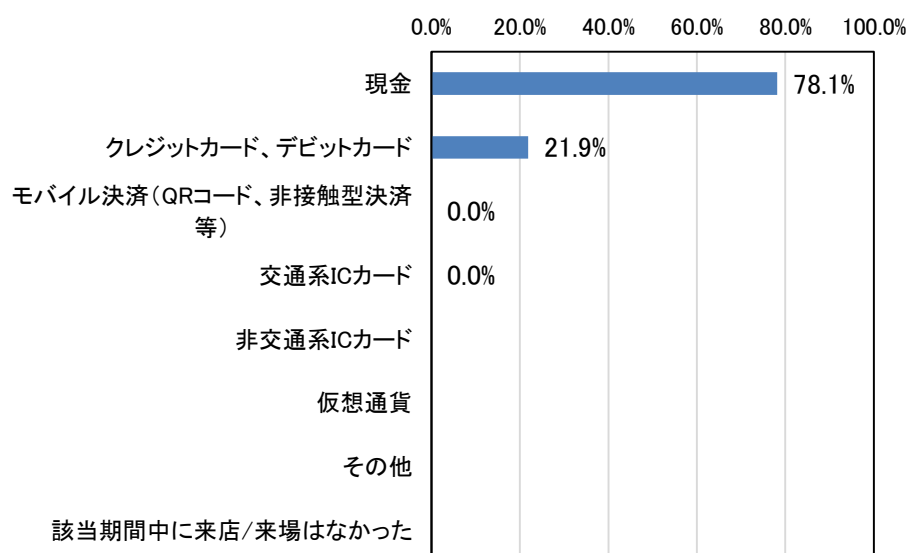
N=32



※複数回答であるため合計が 100%とならない。

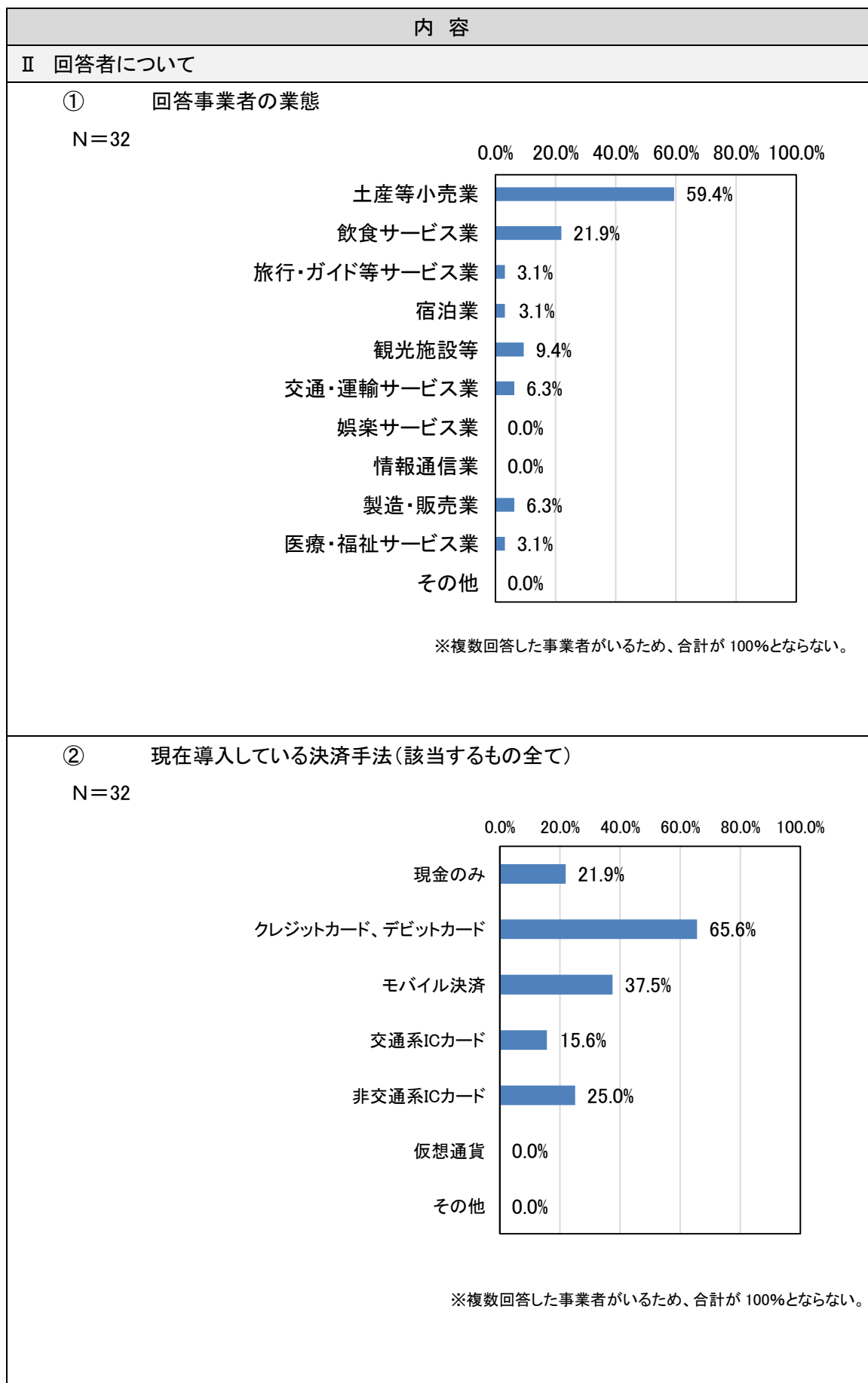
⑤ そのうち、最も多く利用した決済(支払い)手法は何ですか(1つ)

N=32



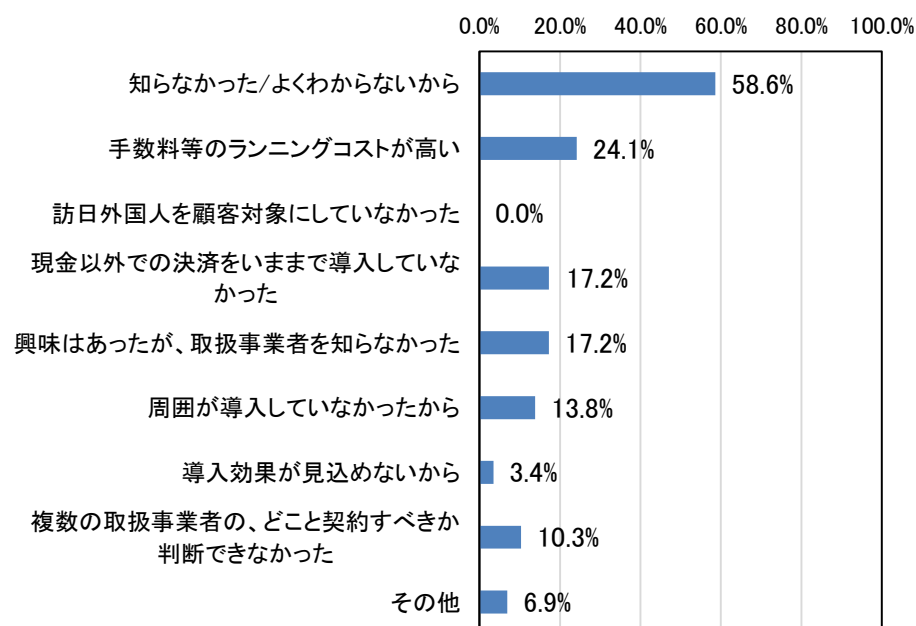
⑥ これまでに、支払い(決済)に係るトラブルはありましたか(自由記載)

- ・ クレジット額の限度額オーバーのため支払い完了ができなかった。(医療・福祉サービス業)
- ・ 現金支払時に、5,000 円札を 1 万円札と勘違いされるなどの現金決済時のトラブルがある。(土産等小売業)
- ・ デビットカード決済時に決済エラーで再度決済処理したが、2 回分の決済情報が顧客に送信され説明に時間を要した。(飲食サービス業)
- ・ 現金会計時に時間がかかる。(土産等小売業)



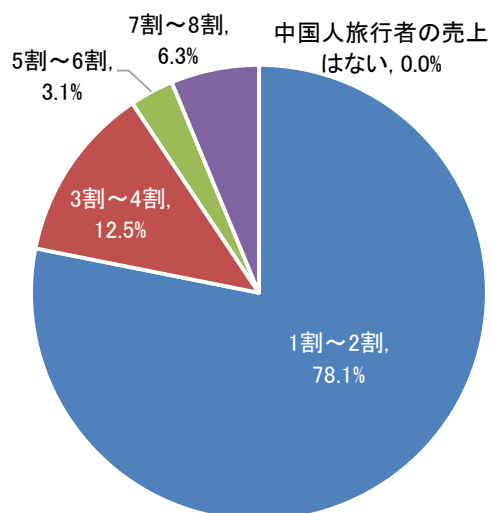
③ 「Aliペイ」や「WeChatペイ」を導入していなかった理由(対象全て)

N=29



④ 現在の中国からの訪日旅行客が占める売上の割合

N=32



(2) 導入後調査

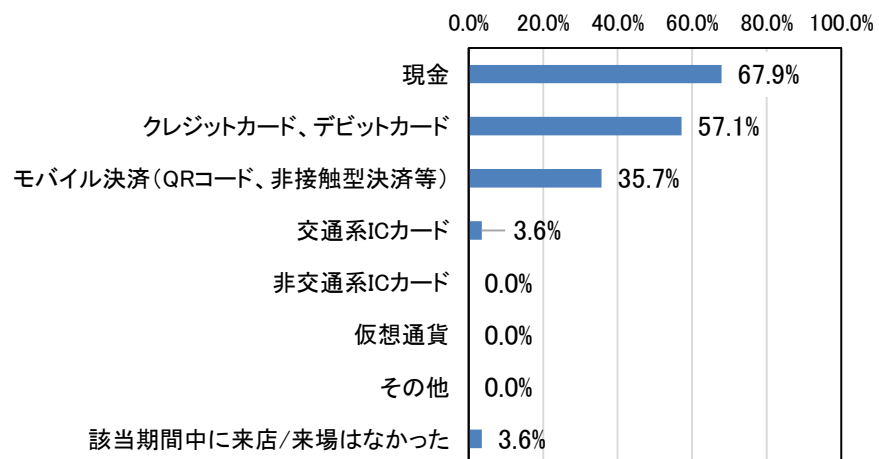
実証事業期間終了時の参画事業者の状況については、以下の通りであった。

【回答集計】

内 容																					
I 今年度(11月～2月)の中国からの訪日観光客を対象とした販売・利用、来店状況																					
① 購買/来場者数は期間中最も多い月でおおよそ何組でしたか N=28	<table border="1"> <caption>購買/来場者数の分布 (ピーク月)</caption> <thead> <tr> <th>範囲</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0～50組未満</td> <td>21.4%</td> </tr> <tr> <td>50～100組未満</td> <td>17.9%</td> </tr> <tr> <td>100～200組未満</td> <td>3.6%</td> </tr> <tr> <td>200～400組未満</td> <td>7.1%</td> </tr> <tr> <td>400～600組未満</td> <td>10.7%</td> </tr> <tr> <td>600～800組未満</td> <td>10.7%</td> </tr> <tr> <td>800～1,000組未満</td> <td>3.6%</td> </tr> <tr> <td>1,000～1,200組未満</td> <td>10.7%</td> </tr> <tr> <td>1,200組以上</td> <td>25.0%</td> </tr> </tbody> </table>	範囲	割合	0～50組未満	21.4%	50～100組未満	17.9%	100～200組未満	3.6%	200～400組未満	7.1%	400～600組未満	10.7%	600～800組未満	10.7%	800～1,000組未満	3.6%	1,000～1,200組未満	10.7%	1,200組以上	25.0%
範囲	割合																				
0～50組未満	21.4%																				
50～100組未満	17.9%																				
100～200組未満	3.6%																				
200～400組未満	7.1%																				
400～600組未満	10.7%																				
600～800組未満	10.7%																				
800～1,000組未満	3.6%																				
1,000～1,200組未満	10.7%																				
1,200組以上	25.0%																				
② 購買/来場者数は、期間中の月平均でおおよそ何組でしたか N=28	<table border="1"> <caption>購買/来場者数の分布 (月平均)</caption> <thead> <tr> <th>範囲</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0～50組未満</td> <td>39.3%</td> </tr> <tr> <td>50～100組未満</td> <td>7.1%</td> </tr> <tr> <td>100～200組未満</td> <td>14.3%</td> </tr> <tr> <td>200～400組未満</td> <td>3.6%</td> </tr> <tr> <td>400～600組未満</td> <td>3.6%</td> </tr> <tr> <td>600～800組未満</td> <td>7.1%</td> </tr> <tr> <td>800～1,000組未満</td> <td>7.1%</td> </tr> <tr> <td>1,000～1,200組未満</td> <td>17.9%</td> </tr> <tr> <td>1,200組以上</td> <td>3.6%</td> </tr> </tbody> </table>	範囲	割合	0～50組未満	39.3%	50～100組未満	7.1%	100～200組未満	14.3%	200～400組未満	3.6%	400～600組未満	3.6%	600～800組未満	7.1%	800～1,000組未満	7.1%	1,000～1,200組未満	17.9%	1,200組以上	3.6%
範囲	割合																				
0～50組未満	39.3%																				
50～100組未満	7.1%																				
100～200組未満	14.3%																				
200～400組未満	3.6%																				
400～600組未満	3.6%																				
600～800組未満	7.1%																				
800～1,000組未満	7.1%																				
1,000～1,200組未満	17.9%																				
1,200組以上	3.6%																				
③ 期間中の対象客の客単価の平均額はいくらでしたか。 N=25	(2,429 円 くらい)																				

④ 対象期間中、主にどのような決済(支払い)手法を利用したか

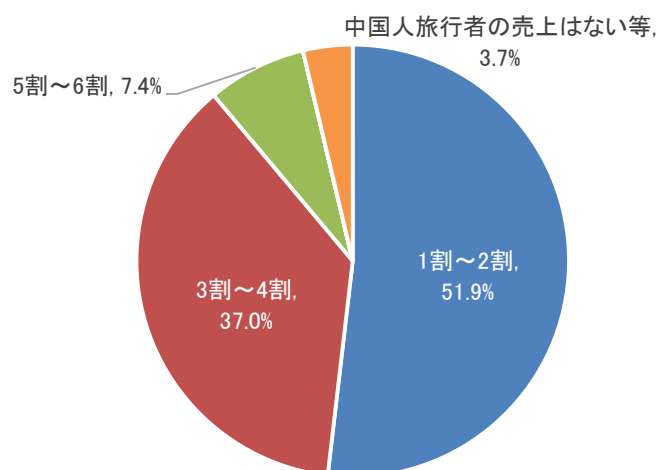
N=28



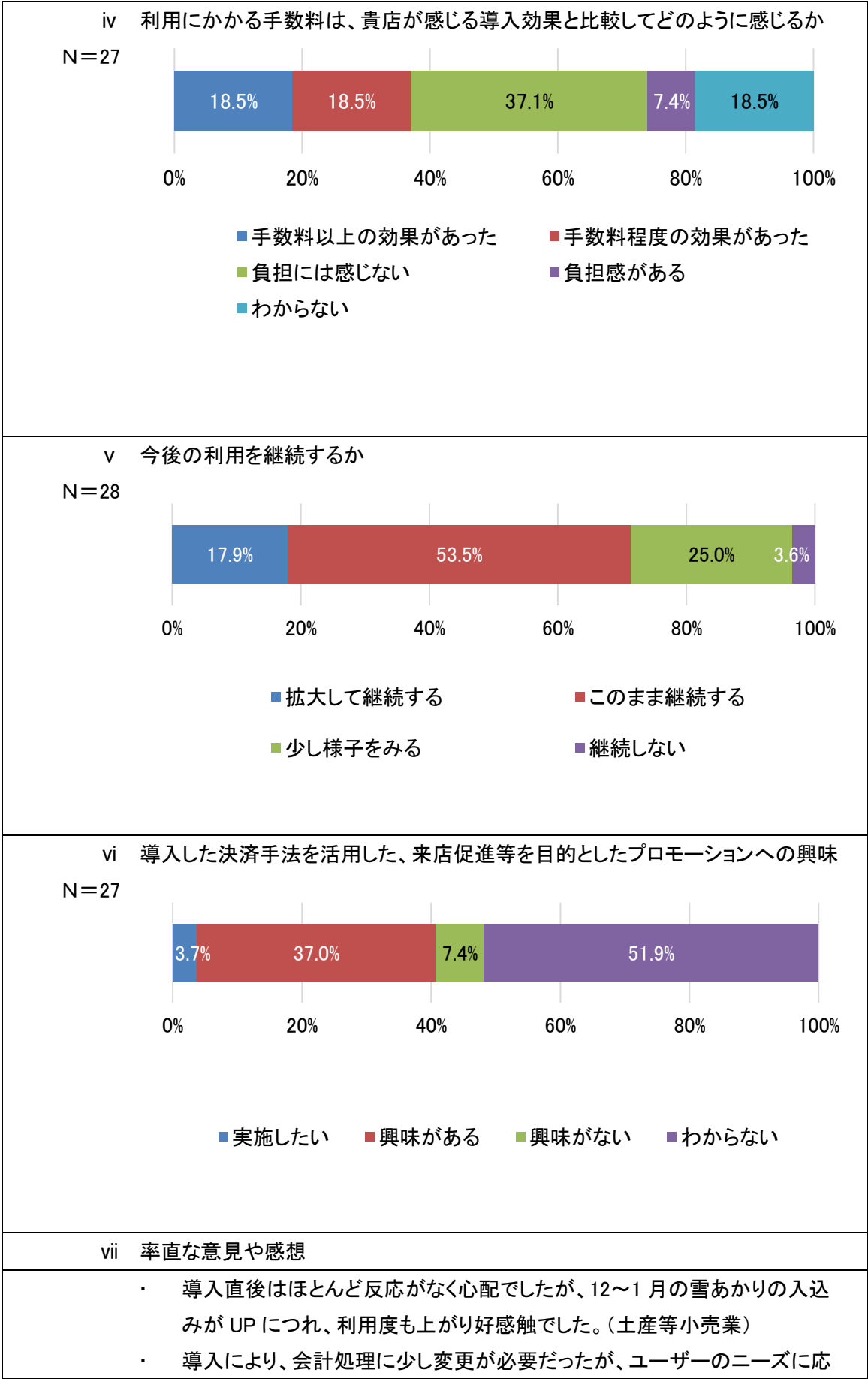
※複数回答した事業者がいるため、合計が 100% とならない。

⑤ 期間中の対象客が占める売上の割合

N=28



内 容															
Ⅱ 導入決済 (Ali ペイ、WeChatペイ)について															
①	利用方法や経理処理の観点から、導入した感想について。														
i	決済の手間は現金等と比べてどうか N=27 <table border="1"> <thead> <tr> <th>感想</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>楽になった</td> <td>22.2%</td> </tr> <tr> <td>少し楽になった</td> <td>22.2%</td> </tr> <tr> <td>あまり変わらない</td> <td>14.8%</td> </tr> <tr> <td>少し手間</td> <td>33.4%</td> </tr> <tr> <td>余計に手間</td> <td>3.7%</td> </tr> <tr> <td>利用しなかった</td> <td>3.7%</td> </tr> </tbody> </table>	感想	割合	楽になった	22.2%	少し楽になった	22.2%	あまり変わらない	14.8%	少し手間	33.4%	余計に手間	3.7%	利用しなかった	3.7%
感想	割合														
楽になった	22.2%														
少し楽になった	22.2%														
あまり変わらない	14.8%														
少し手間	33.4%														
余計に手間	3.7%														
利用しなかった	3.7%														
ii	中国からの観光客の反応はどうであったか N=28 <table border="1"> <thead> <tr> <th>反応</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>71.4%</td> </tr> <tr> <td>特に変化はない</td> <td>25.0%</td> </tr> <tr> <td>悪い</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>利用しなかった</td> <td>3.6%</td> </tr> </tbody> </table>	反応	割合	良い	71.4%	特に変化はない	25.0%	悪い	0.0%	利用しなかった	3.6%				
反応	割合														
良い	71.4%														
特に変化はない	25.0%														
悪い	0.0%														
利用しなかった	3.6%														
iii	店舗の経理・会計処理に影響や課題はありましたか N=28 <table border="1"> <thead> <tr> <th>影響/課題</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>特にない</td> <td>39.3%</td> </tr> <tr> <td>少しあった</td> <td>35.7%</td> </tr> <tr> <td>いくつかある</td> <td>21.4%</td> </tr> <tr> <td>利用をやめた</td> <td>3.6%</td> </tr> <tr> <td>利用しなかった</td> <td>3.6%</td> </tr> </tbody> </table>	影響/課題	割合	特にない	39.3%	少しあった	35.7%	いくつかある	21.4%	利用をやめた	3.6%	利用しなかった	3.6%		
影響/課題	割合														
特にない	39.3%														
少しあった	35.7%														
いくつかある	21.4%														
利用をやめた	3.6%														
利用しなかった	3.6%														



	えられた。手数料もカードに比べて少なく済むのでよい。(医療・福祉サービス業) ・ 今後、観光における料金決済は日本人を含めて多くなると思う。(旅行・ガイド等サービス業) ・ 決済対象商品を限定していたにも関わらず、12月以降急激に売上が拡大し、導入実証事業に参加してよかった。(交通・運輸サービス業) ・ レジとの連動が無いため、金額の入力ミスなどがあつた。連動できるクレジットや現金のほうが確実に時短にもなると感じた。(土産等小売業) ・ レジと連動していると良い(売上金額を手入力しなくてはいけない) ・ ネットワークエラーが何度かあり、再起動してもしばらくつながらないことがあつた。(飲食サービス業) ・ クレジットカード決済よりもはるかに良い。(飲食サービス業)																								
②	この決済を導入したことによってどのような効果があつたか(対象全て) N=32 <table border="1"> <thead> <tr> <th>効果</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>売上が増加した</td> <td>18.5%</td> </tr> <tr> <td>来客数が増加した</td> <td>14.8%</td> </tr> <tr> <td>問い合わせが増加した</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>客単価が増加した</td> <td>11.1%</td> </tr> <tr> <td>買い物点数が増加した</td> <td>14.8%</td> </tr> <tr> <td>購買される商品に変化があつた</td> <td>7.4%</td> </tr> <tr> <td>対象国の外国人对応が楽になった</td> <td>14.8%</td> </tr> <tr> <td>会計処理が楽になった</td> <td>22.2%</td> </tr> <tr> <td>対象国の外国人が来客するようになった</td> <td>22.2%</td> </tr> <tr> <td>特に効果は感じなかつた</td> <td>29.6%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>18.5%</td> </tr> </tbody> </table>	効果	割合	売上が増加した	18.5%	来客数が増加した	14.8%	問い合わせが増加した	0.0%	客単価が増加した	11.1%	買い物点数が増加した	14.8%	購買される商品に変化があつた	7.4%	対象国の外国人对応が楽になった	14.8%	会計処理が楽になった	22.2%	対象国の外国人が来客するようになった	22.2%	特に効果は感じなかつた	29.6%	その他	18.5%
効果	割合																								
売上が増加した	18.5%																								
来客数が増加した	14.8%																								
問い合わせが増加した	0.0%																								
客単価が増加した	11.1%																								
買い物点数が増加した	14.8%																								
購買される商品に変化があつた	7.4%																								
対象国の外国人对応が楽になった	14.8%																								
会計処理が楽になった	22.2%																								
対象国の外国人が来客するようになった	22.2%																								
特に効果は感じなかつた	29.6%																								
その他	18.5%																								
③	この決済を導入して、今後の課題と感じた事柄 ・ 言語の問題(説明や道案内など)、日本人向け QR コード決済の取組み。(土産等小売業) ・ 外国のお客様が増えたことで細かいコミュニケーションが必要と感じた。外国人对応(特に言語)を充実する必要がある。(医療・福祉サービス業) ・ 使用する決済端末が他社キャッシュレスにも多く活用できるとうれしい。(旅行・ガイドサービス業) ・ 売上処理に比べて、払戻し処理が若干手間を感じる部分がある。(交通・運輸サービス業) ・ 金額入力のミス。(土産等小売業)																								

- ・ タクシーで利用可能になるとお客様の利便性も向上する。お店で使えても移動に使用できないとカードか現金が必要。(観光施設)
- ・ たまに端末が起動せず QR コードの読み取りが出来ないことがあったので、それが無くなる良いと思う。(観光施設)
- ・ POS と連動できれば効率的になる。(土産等小売業)
- ・ Wi-Fi 環境の整備。(土産等小売業)

内 容											
Ⅲ 貴店について											
①	期間中の対象客の売上のうち、Ali ペイ、WeChat ペイでの支払い割合 N=27 <table border="1"> <caption>支払い割合の分布</caption> <thead> <tr> <th>支払い割合</th> <th>割合 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1割～2割</td> <td>53.6%</td> </tr> <tr> <td>3割～4割</td> <td>17.9%</td> </tr> <tr> <td>5割～6割</td> <td>21.4%</td> </tr> <tr> <td>7割～8割</td> <td>7.1%</td> </tr> </tbody> </table>	支払い割合	割合 (%)	1割～2割	53.6%	3割～4割	17.9%	5割～6割	21.4%	7割～8割	7.1%
支払い割合	割合 (%)										
1割～2割	53.6%										
3割～4割	17.9%										
5割～6割	21.4%										
7割～8割	7.1%										
②	決済導入による感想や今後の課題 ・ インバウンドの方へのアピールや提案、欲しがる物の研究と同時に地元客との折合い。(土産等小売業) ・ 中国系訪日外国人の集客。(土産等小売業) ・ 単価を考えると(商品販売単価が数百円と安い)ため)手数料が高い。(土産等小売業) ・ 導入時期の影響で当店の活用頻度が少ないので、今後は営業スタートから活用したい。(旅行・ガイド等サービス業) ・ 売上増加と現金決済に比べて対応が楽になった効果(つり銭対応等)が大きいので導入してよかった。今後の課題としては、対象商品の拡大をどうするかということがある。(交通・運輸サービス業) ・ お客様は簡単でも店側が時間が他の決済方法よりかかってしまう。レジで待たせる時間が長くなった。(土産等小売業) ・ キャンペーンについて、中国語の説明ツールが欲しい。POPではわからないという中国の方が何名かおり、うまく説明できなかった。(飲食サービス業) ・ 思っていたよりも操作も簡単でした。若い方の利用が多く今後も増加するだろうと感じました。(観光施設) ・ 日本人の QR コード決済の対応が必要。(土産等小売業)										

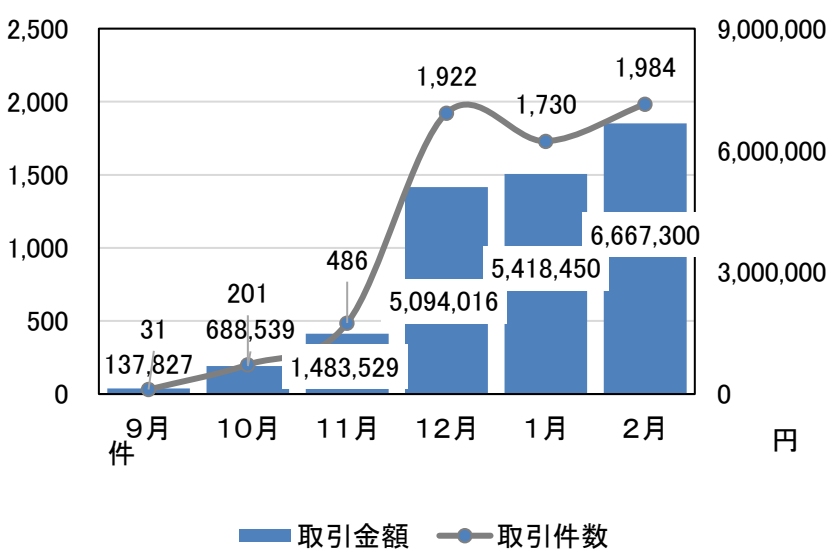
2-7. 実証期間中の導入決済利用状況

(1) 取引件数と金額

実証期間中、参画事業者の合計で、利用件数は約 6,300 件、決済金額は約 2,000 万円であった。

なお、この実績は、本事業での協力事業者である「ANA Digital Gate 株式会社」「株式会社リージョナル・マーケティング」との代理店契約事業者に限られている。

【利用実績】

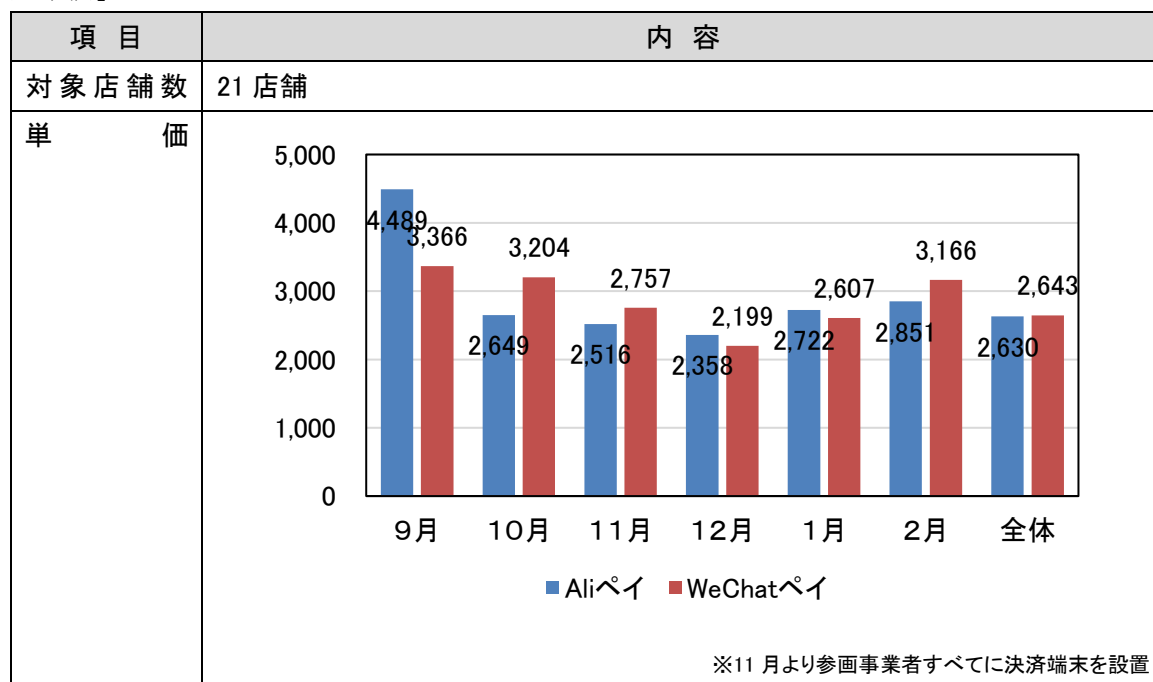
項 目	内 容																					
対 象 店 舗 数	26 店舗																					
実 績	<table><thead><tr><th>月</th><th>取引金額 (円)</th><th>取引件数 (件)</th></tr></thead><tbody><tr><td>9月</td><td>137,827</td><td>31</td></tr><tr><td>10月</td><td>688,539</td><td>201</td></tr><tr><td>11月</td><td>1,483,529</td><td>486</td></tr><tr><td>12月</td><td>5,094,016</td><td>1,922</td></tr><tr><td>1月</td><td>5,418,450</td><td>1,730</td></tr><tr><td>2月</td><td>6,667,300</td><td>1,984</td></tr></tbody></table> ■ 取引金額 ● 取引件数 ※利用実績は、「Aliペイ」「WeChat ペイ」の合算で記載。 11 月より参画事業者すべてに決済端末を設置。	月	取引金額 (円)	取引件数 (件)	9月	137,827	31	10月	688,539	201	11月	1,483,529	486	12月	5,094,016	1,922	1月	5,418,450	1,730	2月	6,667,300	1,984
月	取引金額 (円)	取引件数 (件)																				
9月	137,827	31																				
10月	688,539	201																				
11月	1,483,529	486																				
12月	5,094,016	1,922																				
1月	5,418,450	1,730																				
2月	6,667,300	1,984																				

(2) 導入決済ごとの利用状況

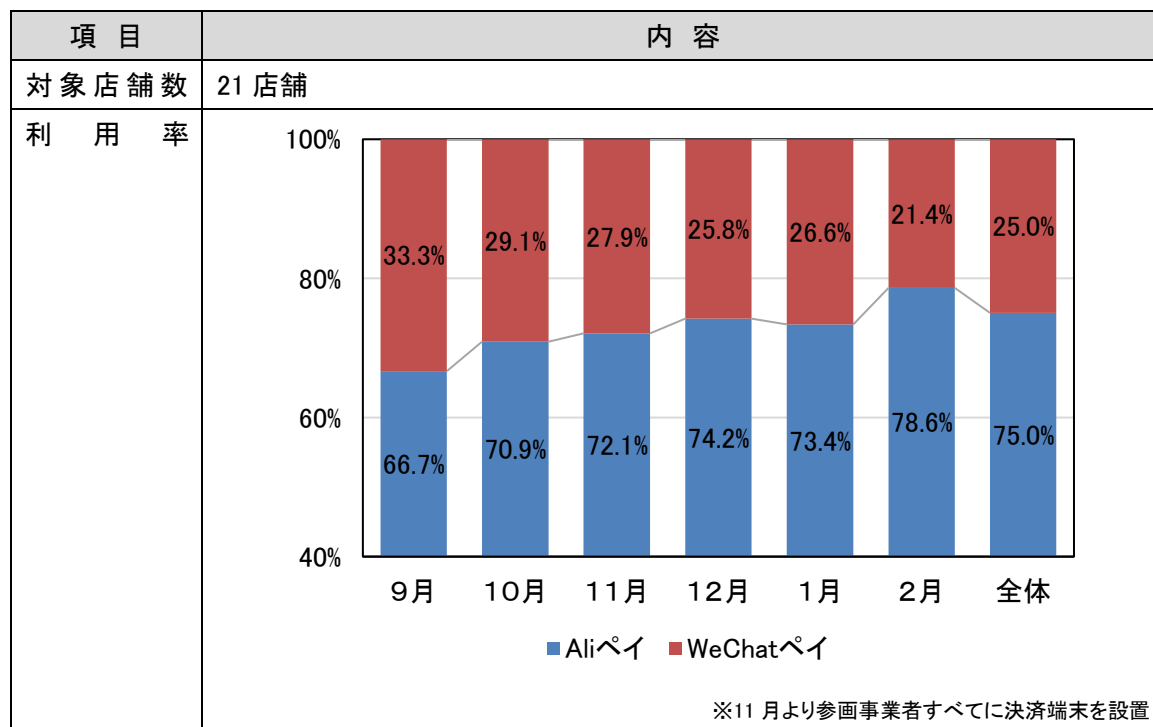
今回導入した、「Ali ペイ」「WeChat ペイ」での利用状況の違いは以下の通り。

なお、この実績の対象は、本事業での協力事業者である「ANA Digital Gate 株式会社」との代理店契約事業者に限られている。

【利用単価】



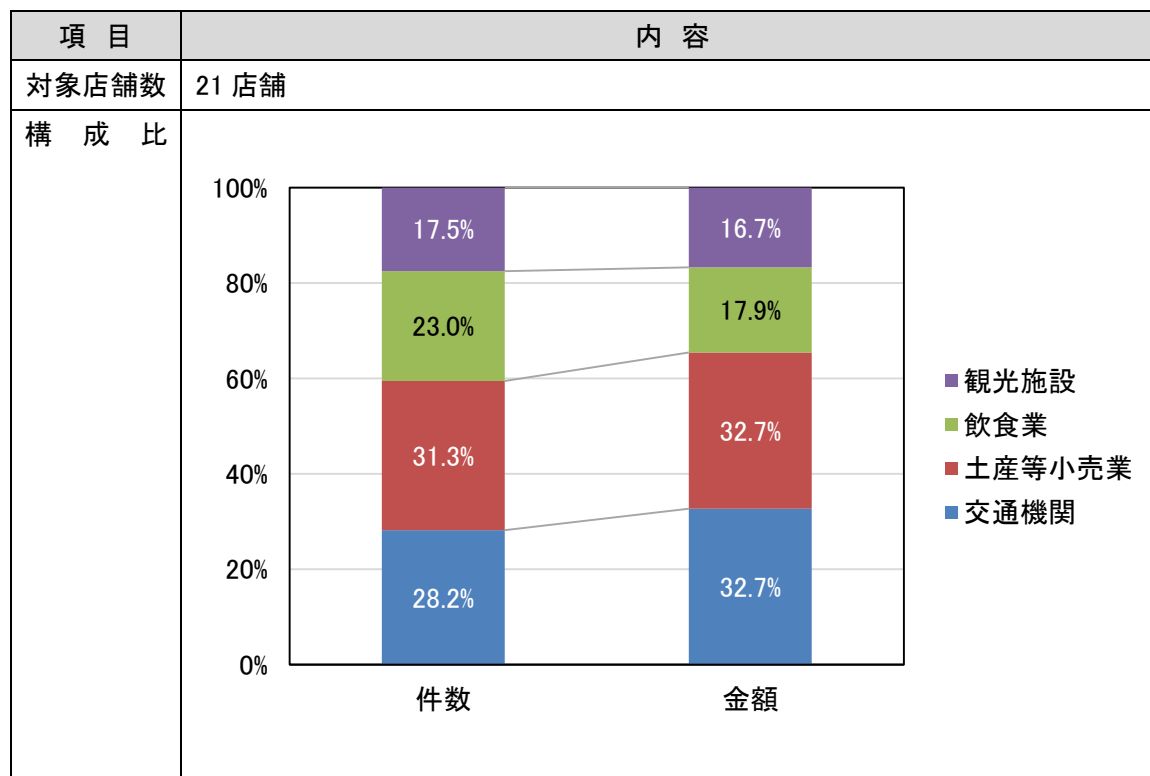
【利用率】



(3) 業種・業態ごとの構成比

参画事業者が主体としている、業種・業態での利用状況の構成比を算出した。

【業種・業態構成比】



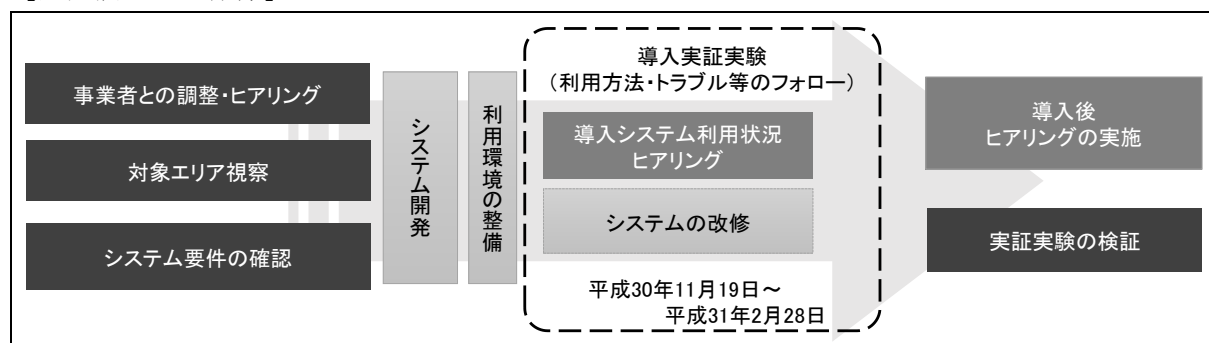
3. 交通利便性の向上に関する実証調査

3-1. 調査の概要

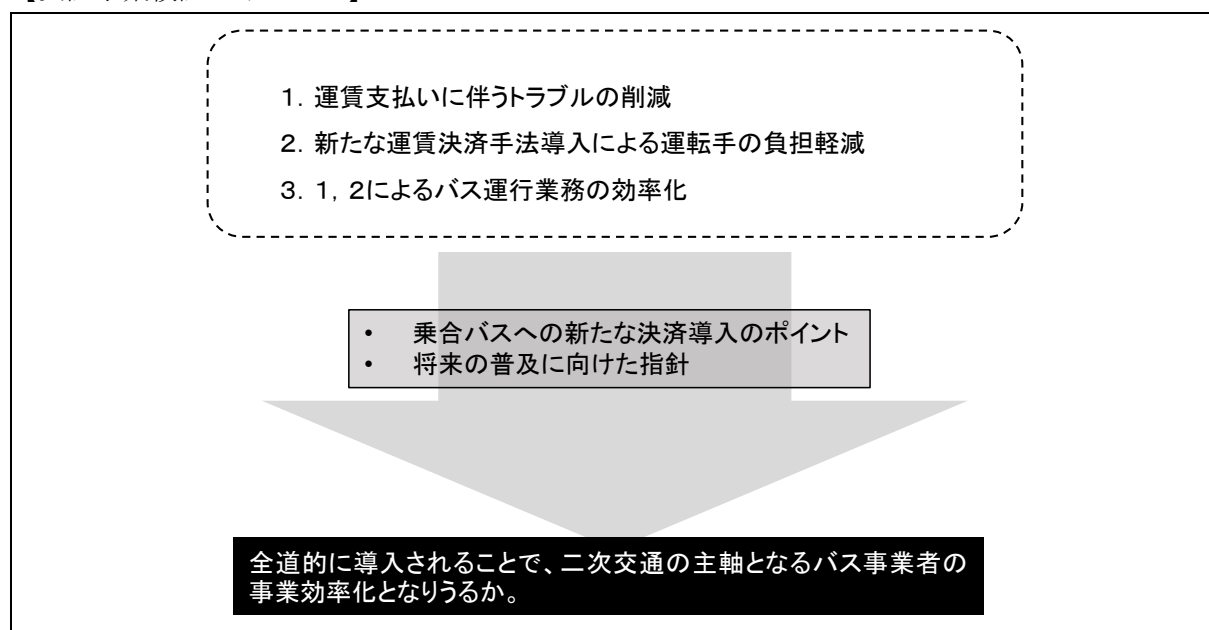
交通利便性の向上に関する実証調査は、路線バスの中で、海外観光客の利用の多い区画を対象に、中国系 QR コード決済である「WeChat ペイ」を導入することにより、乗車賃支払いに関する、運転手負担の削減を図れるか検証を行った。

対象は、実証事業に協力いただいた道南バス株式会社の、乗合バス運行路線から、時節により訪日外国人の利用が急増する同一価格区間を選択した。なお、選択した区間では、背景として、乗合バスを利用する訪日外国人観光客が、小銭を持ち合わせていないことから、繁忙期となる観光シーズンに降車時に、運転手が高額紙幣の両替をバス内で対応する必要が生じていた。

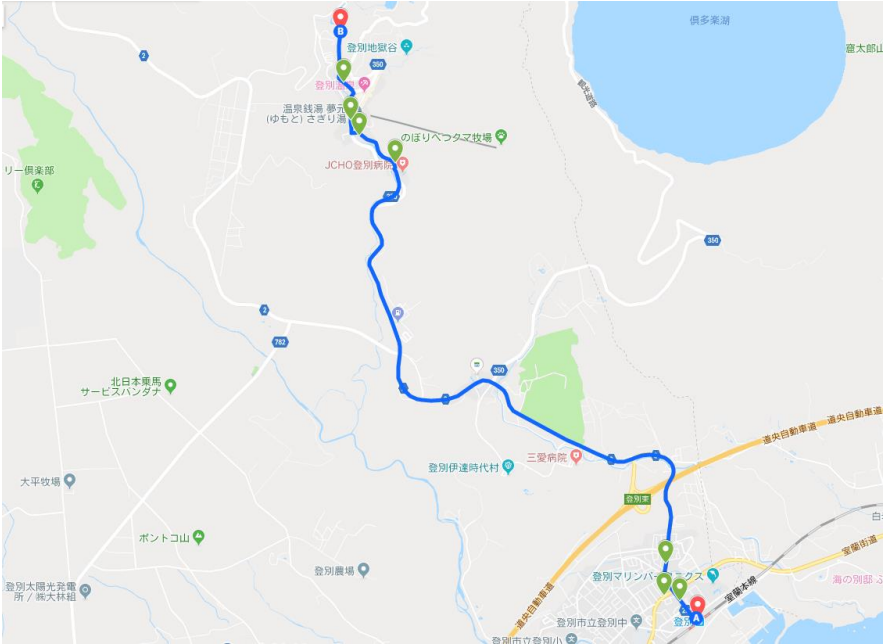
【実証調査の全体像】



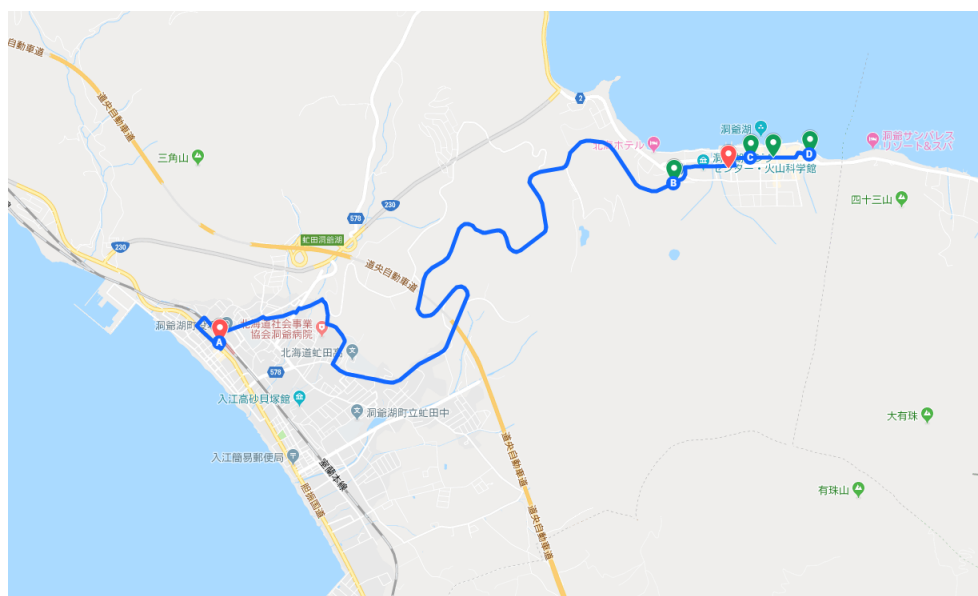
【実証事業検証のイメージ】



【対象路線】

区 間(運賃)	
区 間 ①	登別駅前・マリンパーク通り・登別・汐見坂 ～ JCHO 登別病院前・登別温泉・登別温泉中央・第一滝本前 ・パークホテル前・足湯入口 (片道 大人 340 円 子供 170 円)
区 間 ②	洞爺駅前 ～ コミュニティセンター前・洞爺湖温泉・桜町・中央通・元町(※1) (片道 大人 330 円 子供 170 円)
それぞれの路線および、対象停留所	
区間① 	

区間②



📍:対象停留所 青線:運行道路

運用開始日及び実証期間

開 始 日	平成 30 年 11 月 19 日(月)
終 了 日	平成 31 年 2 月 28 日(木)

※1 区間②は、「元町」停留所から先に「東町」停留所があるが、運賃が替わるため対象外とした

冬季繁忙期の様子



ダイヤ運行時、1 台では乗客が乗車しきれないことから、3～4 台の臨時便が運行する。



満員状態のバスが到着し、乗客が降車する際には、高額紙幣の両替作業や、大型スーツケースの積み下ろしなどの作業が発生。



3-2. 導入手法

本実証事業では、株式会社リージョナル・マーケティングが開発した、WeChat ペイ アプリ上で運用できる決済用システムを導入した。

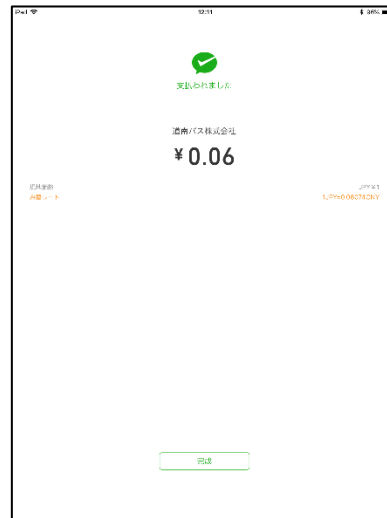
このシステムは、対象となる乗客（中国人旅行者）が所持するスマートフォン上で完結し、車体に端末等の機器を設置する必要がないという特徴を持つ。WeChat ペイのアプリを所有する利用者は、特定区画の乗車券が電子化され、スマートフォン上で決済を完了し、発行された電子乗車券を運転手に確認することで乗車することができる仕組みである。

そのため、降車の際に運転手による目視確認が必要であることから、システムの仕組みや決済の確認作業について、周知を図るため、説明会や動画によるレクチャーを実施した。

【支払いの流れ】



④



②の画面で購入する人数(大人、小人それぞれ)を入力して、確定すると支払う金額が確定する。

⑤



電子乗車券の画面となる。この画面に購入人数が記載されており、運転手が確認して、中央の緑の部分をクリックする(⑥)ことで完了する。

操作・確認方法説明の様子



3-3. 告知手法

利用者への告知は、乗換駅となるＪＲ駅（登別駅、洞爺駅）構内、乗降区間（同一価格区間）のバス停留所、区画運転バスの車内に掲示した。

それぞれには、アプリ上で支払い画面に遷移するＱＲコードのほかに、注意事項として「決済確定後の乗車券画面を運転手に見せること」「グループでまとめて購入すること」「子供運賃の対象年齢」「途中下車無効」（洞爺路線は「東町停留所までには使えない」）旨の注意書きを付した。また、操作方法がわからない乗客がいる可能性もあることから、運転手の手元に操作方法の詳細を記載した説明文を用意した。

【設置物】

設 置 物	
停 留 所	微信支付 试用中 道南バス株式会社 微信支付 登別站～登別温泉/足浴入口 微信自助购票 扫码购票 无需排队  以下为注意事项 下车时，请向司机出示支付成功画面 指定区间以外地区无法使用， 如果是团体票请一次性集体购买， 享受儿童票的年龄为6～12岁， 如若在中途下车不退还车费 微信支付 试用中 道南バス株式会社 微信支付 洞爷站前洞爷湖温泉/櫻町/中央通/元町 微信自助购票 扫码购票 无需排队  以下为注意事项 下车时，请向司机出示支付成功画面 指定区间以外地区无法使用， 如果是团体票请一次性集体购买， 享受儿童票的年龄为6～12岁， 如若在中途下车不退还车费， 東町サンパレス地区无法使用此票， 区間① 区間② WeChat Pay試験運用中 道南バス株式会社 微信支付 各路線名を表示 微信自助购票 扫码购票 无需排队 ↑ WeChatセルフチケット 待ち時間無くチケット購入できます ※翻訳見本 注意事項 バスを降りる時に、支付成功画面を運転手に見せてから降車して下さい。 グループでまとめて購入して下さい。 こども料金は6歳～12歳。 途中下車でも料金は同じです。 東町サンパレスで乗降する方は利用出来ません。※ ※洞爺路線のみ （日本語訳）

微信支付 试用中

道南バス株式会社 Dona Bus Co., Ltd. 微信支付



登別站~登別温泉/足浴入口

微信自助购票

扫码购票 无需排队

以下为注意事项

下车时，请向司机出示支付成功画面
指定区间以外地区无法使用，
如果是团体票请一次性集体购买，
享受儿童票的年龄为6~12岁，
如若在中途下车不退还车费
前往足浴入口的最后一班车在16:34，
再次之后请在登別温泉下车。

怎么用

微信“扫一扫”



按下去完成



选择人数的门票
按结算



按下去结算



下车时显示付款完成屏幕
如果您在确认之前关闭屏幕，
它将无效
请维持此页面打开让机检票，
若关闭请重新购票，截图无效。

洞爷站前~洞爷湖温泉/櫻町/中央通/元町

微信自助购票

扫码购票 无需排队

以下为注意事项

下车时，请向司机出示支付成功画面
指定区间以外地区无法使用，
如果是团体票请一次性集体购买，
享受儿童票的年龄为6~12岁，
如若在中途下车不退还车费，
東町サンパレス地区无法使用此票，

怎么用

微信“扫一扫”



按下去完成



选择人数的门票
按结算



按下去结算



下车时显示付款完成屏幕
如果您在确认之前关闭屏幕，
它将无效
请维持此页面打开让机检票，
若关闭请重新购票，截图无效。



怎么用

微信“扫一扫”

微信支付 试用中

登別站~登別温泉/足浴入口

微信自助购票

扫码购票 无需排队

以下注意事项

下车时，请向司机出示支付成功画面
指定区间以外地区无法使用。
如果是团体票请一次性整体购买。
享受儿童票的儿童为6-12岁。
如若在中途下车不退还车费

QRを讀む

选择人数的门票

按结算

登別温泉エリア

大人票

QRを讀む

按下去结算

微信支付成功

微信支付成功

微信支付成功

按下去完成

微信支付成功

微信支付成功

微信支付成功

下车时显示付款完成屏幕
如果您在确认之前关闭屏幕，
它将无效

请维持此页面打开让司机检票，
若关闭请重新购票，截图无效。



WeChat Pay

Copyright© Regional Marketing Co., Ltd. All rights reserved.

(日本語訳)



利用方法（登別エリア）

WeChatでスキャン

微信支付 试用中

登別站~登別温泉/足浴入口

微信自助购票

扫码购票 无需排队

以下注意事项

下车时，请向司机出示支付成功画面
指定区间以外地区无法使用。
如果是团体票请一次性整体购买。
享受儿童票的儿童为6-12岁。
如若在中途下车不退还车费

QRを讀む

**人数分のチケットを
選び支払いを押す**

登別温泉エリア

大人票

QRを讀む

支払を押す

微信支付成功

微信支付成功

微信支付成功

完成を押す

微信支付成功

微信支付成功

微信支付成功

決済完了のQRコードを、
バスを降りる時に運転手に見せる。
画面を閉じたら無効となります。



WeChat Pay

Copyright© Regional Marketing Co., Ltd. All rights reserved.

設置の様子





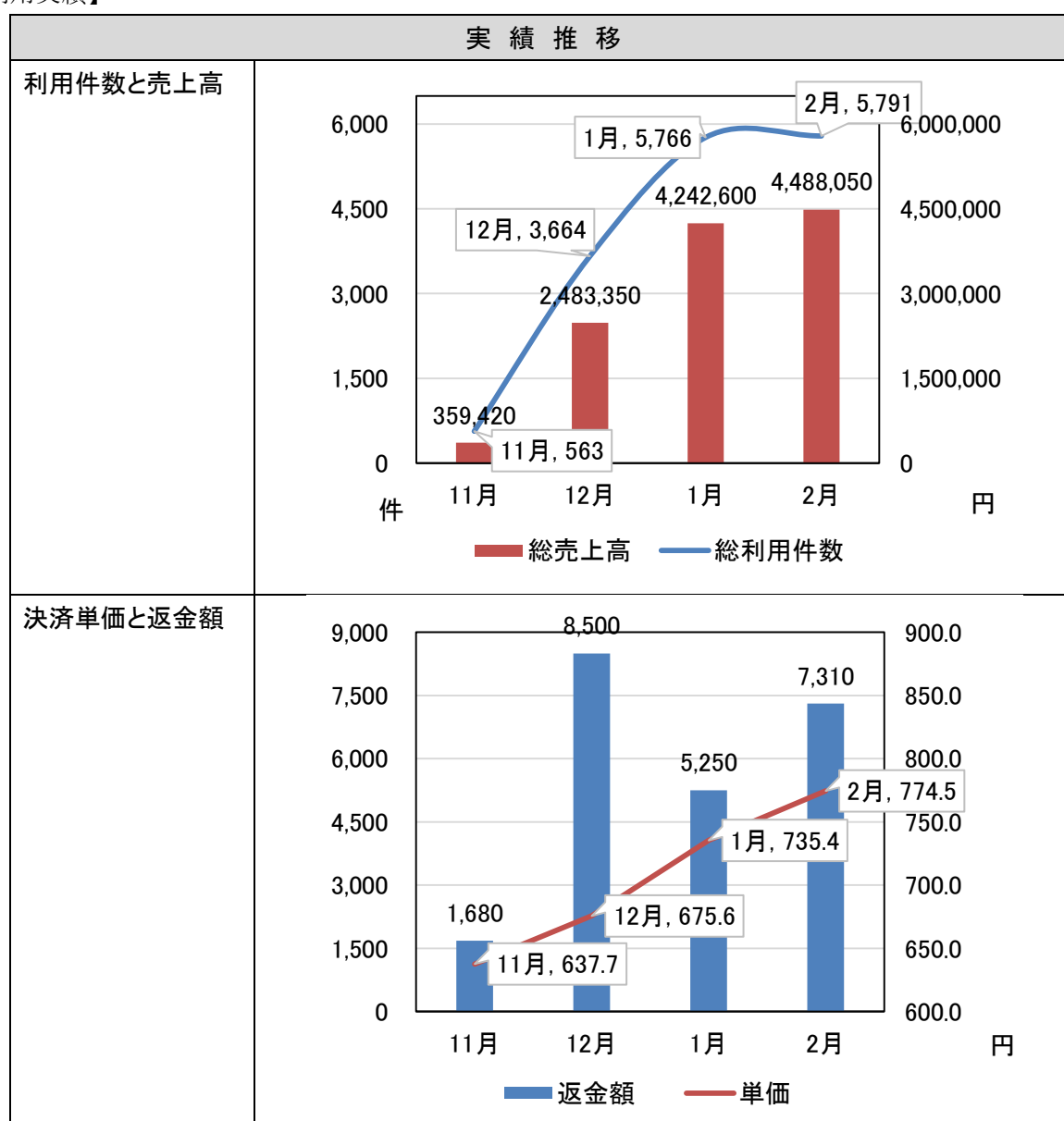
3-4. 利用実績

導入した平成 30 年 11 月 19 日より運用を開始した、決済システムは、運用初日より利用され、平成 31 年 2 月 28 日までの間に、延べ 15,784 件の利用があった。売上高の推移は、利用件数に比例しており、ピークである春節期を含む 2 月では、利用件数・売上高ともに最高値となった。

一方、決済 1 件あたりの平均単価では、2 月が最も高いことから、利用者の旅行グループ人数に変化があったものと考えられる。

また、本システムでの返金は、窓口または、運転手への申し出にてシステム上で対応した。その返金発生率は、件数で約 0.1%、金額で 0.2%であった。

【利用実績】



3-5. 導入による効果

(1) 乗客利用率

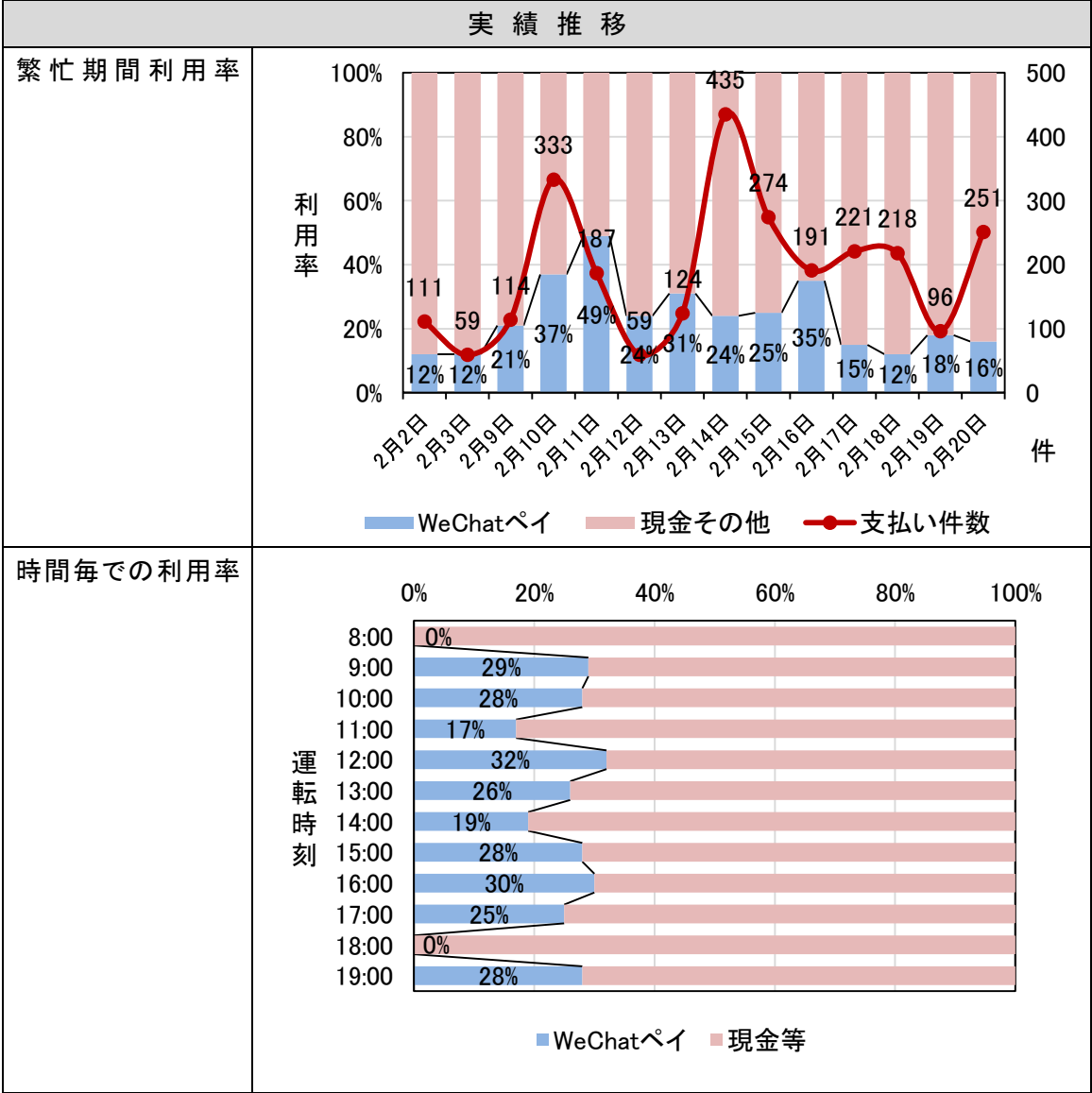
WeChat ペイでの支払い率を確認するため、繁忙期間中（平成 31 年 2 月 2 日～2 月 20 日）に増便として運行したバス 3 台のドライブレコーダーの記録から、利用状況の確認を行った。なお、データは、道南バス株式会社により分析したものを受け取ったものである。

期間中、乗客の支払いのうち平均利用率は約 24％であった。また、運転手の体感値では、「中国人旅行者に限ると 6～7 割が利用していたのではないかと」のことであった。

日毎で見ると、2 月初旬で 12％程度であったが、「さっぽろ雪まつり」など、北海道内で冬の観光シーズンがピークとなる、2 月 9 日以降に利用率は最大 49％まで増加し、2 月 16 日まで 20％以上の利用が続いている。

時間毎では、連結する JR が上下線ともに到着する 12 時台、16 時台での利用率が増加しており、乗客数の多い時期、時間で利用が増えることが確認できた。

【利用率】



(2) 運転手への負担軽減効果

今回のシステムを導入することによる、中国人旅行者対応に関する業務改善効果について、実際に乗務した運転手へのヒアリングを行った。

ヒアリングにより得た回答は以下の通りであった。

【ヒアリング結果】

回 答	
ヒ ア リ ン グ 日	平成 31 年 2 月 27 日(水) 16:00~17:00
場 所	道南バス株式会社 本社 (北海道室蘭市東町3丁目25-3)
① 導入したシステムは、乗客の運賃支払い時の業務改善となったか。 ・ スムーズに乗客が対応してくれる場合は、非常に効果的であった。 ・ 降車時間は、トラブルが無ければ大幅な時間短縮となった。 ・ 特に乗客が多いときは対応する作業量が少ないので、改善といえるだろう。 ② WeChat ペイの利用率はどの程度だと感じたか。 ・ バス利用者全体では 2 割程度だが、中国人観光客では半分以上、6 割から 7 割は利用していたのではないか。 ・ 登別か、洞爺かで少し異なると思うが、大体同じ感覚だ。 ③ 今年度の外国人客の多い時期は何月くらいか。 ・ 登別は、4 月後半と、12 月 25 日あたりから年始にかけて、そして、一番のピークが 1 月 20 日以降から 2 月いっぱい。 ・ 洞爺は、2 月初旬から中旬だが、今年は、2 月後半になっても客足が続いている。 ④ 今回導入したシステムで、何か困ったことはあったか。 ・ 利用する中国人旅行者が、決済の仕組みを理解していないことが多く、確認の画面(電子乗車券)ではない画面を見せられることが多くあった。 ・ 端末に記載されている言語が、中国語だとわからないため、異なる画面の場合、対応に困惑した。 ・ 実際にシステムで支払っていても、画面が確認できないため、現金を徴収して、システム側で返金をするのがあった。 ・ 対象外区間で利用できると勘違いされて、降車時にトラブルになったことがあった。 ・ スクリーンショットを見せられるケースがあり、実際に支払われているのか悩むことがあった。 ・ 決済後の支払い済み一覧の確認画面らしきものを見せられて対応できなかった。	

- ⑤ 今回の WeChat ペイに限らず運賃支払いの方法を、キャッシュレスに対応していくことは、業務改善につながるか。
- ・ システム次第だが、強く期待できる。
- ⑥ 今回の実証事業の参加は、業務改善の取組みとして評価できるか。
- ・ 評価できる。
 - ・ 運転手としては、業務改善となると思うが、経営的な部分についてはわからないため、会社としてはどうなのかも重要ではないか。

(3) 経営側の意見

キャッシュレスの仕組み上、WeChat ペイの利用には定率の手数料が発生する。乗合バスの場合、取得する運賃単価は高額ではないこともあり、経営側での負担感や、今回導入したシステムの今後の活用などについて確認した。

【ヒアリング結果】

意 見
① 導入したシステムは、今後継続していくか。 ・ 乗客の利便性や、運転手の負担軽減が出来ていることから継続していく。 ・ 実証事業によって明るみに出た改善点については、改善できるよう働きかけていく。 ② 対応路線の拡大などは考えられるか。 ・ まずは、システムの改善が優先と考える。改良により運用がスムーズとなれば、拡大も検討できる。 ③ 手数料に負担感はあるか。 ・ 負担としては大きいと感じる。 ・ 顧客サービスの面や、運転手の業務効率につながるのであれば、必要な負担とも感じる。しかし、軽減されたほうがありがたい。 ④ 今回の感想があれば。 ・ 乗客の降車に伴う、ダイヤの乱れ等の発生が抑えられたと思う。 ・ 決済の反映速度がとても速いため、返金の発生時、対象となる取引番号を確認するのは容易であった。 ・ 実証事業に参加できたのは良かった。課題点も複数見つかったことから、改善をしてうまく運用できるようにしたい。

3-6. 見出された課題

中国人観光客を対象とした、WeChat ペイを活用したシステムを導入して、平成 30 年 11 月 19 日から平成 31 年 2 月 28 日までの約 3 ヶ月間運用したなかで、次の課題が確認された。

【抽出された課題】

課 題
① 運用面 ・ 顧客のスマートフォンの画面を確認するため、乗車時間によっては暗く確認がしにくい。 ・ 乗車時に購入された場合、乗車券の購入から確認までの間に時間が空きすぎており、乗客がスマートフォンを操作することで別の画面等に移行している場合がある。 ・ 異なる画面に遷移している場合、中国語表記であるため確認が困難。 ② システム面 ・ 様々な可能性から、利用方法に関する情報を、掲出した POP、アプリ上で掲出したが、あまり確認されていないと推定されるトラブル(※)が発生。 ・ 運転手が確認すべき電子乗車券画面まで遷移していない、もしくは、確認後の画面に遷移してしまうケースが多数あった。 ・ スクリーンショットなどでの提示であった場合、実際に支払われているのか運転手では確認ができない。 ※ 対象区画外での利用、運転手確認画面の非提示(別の画面提示)など

3-7. 実証実験の成果

本事業では、中国系 QR コード決済の乗合バスへの導入にあたり、新たなシステムの構築を行った。約 3 ヶ月間での実証では、決済用の端末の導入ではなく、開発システムでの導入が前提での見解となる。

(1) トラブル削減につながるか

本事業で導入した道南バス（株）では、急増した訪日外国人旅行者への対応に苦慮していた。

発生していたトラブルは、二次交通としての需要増加に伴い、路線運賃は通常、硬貨での支払いを受けるが、高額紙幣しか持ち合わせていない乗客の多さから、運転手は停留所で何組もの両替対応が必要となっていた。

そのため、接続する鉄道駅に券売機を設けるなど対応を行ってきたが、大きな改善につながっていなかった。

今回、中国系 QR コード決済である「WeChat ペイ」の試験導入では、利用率が多いときで半数、他は 2 割程度であったが、金銭を伴うトラブルは一定数軽減されたとのことであった。

(2) 運転手の負担感

今回導入した手法は、㈱リージョナル・マーケティングが開発した、WeChat ペイ上で動作するシステムである。前述の通り、支払い方法は、乗客側で支払い処理を行い、運転手は決済画面を確認することで完了する。

道南バス（株）の運転手は、このシステムでの導入によって、対応がとても楽になった、との意見を得た。具体的には、降車時の乗客対応時間の減少と、それによる定時運行につながったとのことであった。

このシステムによる負担感については、表示内容が、乗客のスマートフォンの画面に依存するため、文字等の表記サイズや、夕方や夜間など時間帯によっては画面の確認がしにくいことなどが上げられた。

(3) 運行業務効率化の可能性

乗合バスの運行業務では、乗降時間が長引くことで定時運行に支障をきたす。決済手法の多様化を行ったことにより、中国人旅行者の不慣れな現金支払いと比較して、時間都合の改善につながった。

また、実際に確認を行う運転手の反応は非常に良好であり、導入の受け入れもスムーズであった。

そのため、(1) (2) を踏まえ、中国人旅行者を起因とする、運行業務効率化への改善には有効性が示された。

(4) 導入・運用への課題

本事業で開発したシステムは、バス車両に端末等の機器を導入する必要があるため、大掛かりな準備や投資の必要がなく導入が可能である。そのため、導入部分での課題は見当たらなかった。

運用上での課題は、システムの利用方法の認知を得ることにあった。

中国本土で一般的な方法と異なっていたため、利用方法を指南した掲示も行ったが、降車時に必要な画面を提示できないトラブルが発生した。実証事業を行った区間のみでの利用方法であったため発生したものと思われ、広く、北海道内に同様の方法が採用されれば、利用者（中国人観光客）にも、一般的に知れ渡るものと思われる。

3-8. 導入路線と設置イメージ

【登別駅前～登別温泉・足湯入口】



【洞爺駅前～洞爺湖温泉】



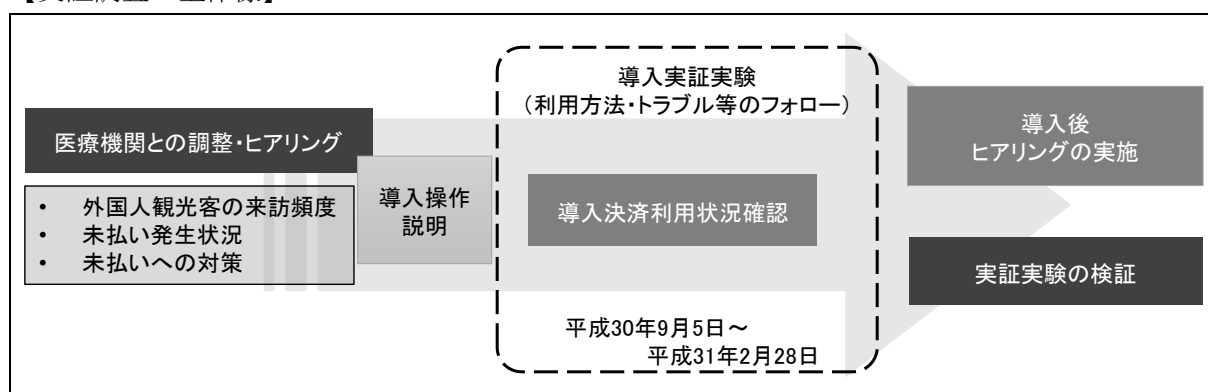
4. 医療費の未払い対策に関する実証調査

4-1. 調査の概要

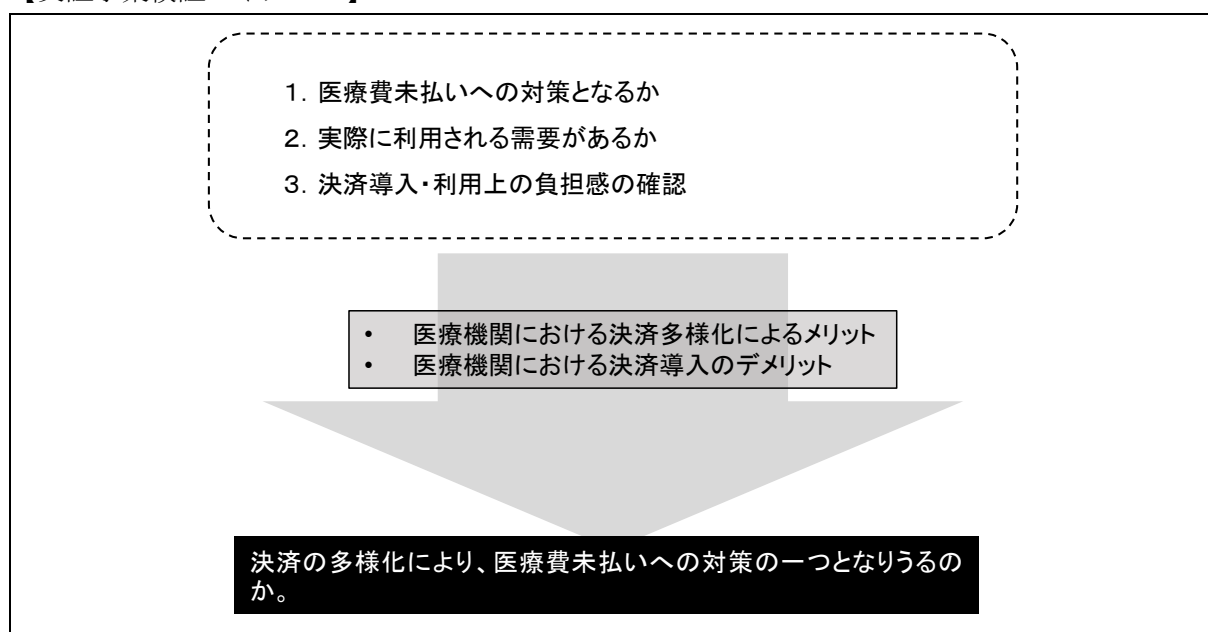
医療費の未払い対策に関する実証調査は、外国人旅行者の多い立地にある医療機関を対象に、全国的に医療費未払いが多いとされる。

その対策として中国国内で普及している現地 QR コード決済（Ali ペイ、WeChat ペイ）を、観光地内にある医療機関に導入し、医療費未払い対策手法となるか実際に運用を行い検証した。

【実証調査の全体像】



【実証事業検証のイメージ】



【対象医療機関】

導入医療機関概要	
ニセコ インターナショナル クリニック 所 在 : 北海道虻田郡倶知安町山田 76-100 診 療 科 目 : 内科・小児科・整形外科 概 要 : 平成 29 年 12 月に、冬季限定で外国語対応が可能な診療所として開院。 ニセコリゾート地域に立地し、平成 30 年 4 月より地元からの要望もあり夏季診療も行う。	
・スキースポットとして外国人観光客が非常に多い「ニセコひらふ」近くにあり、海外医師免許を所持する医師が常駐する。スタッフ全員が、外国語対応できる特徴を持つ。	
JCHO 登別病院 所 在 : 所在:北海道登別市登別温泉町 133 診 療 科 目 : 整形外科・外科・内科・神経内科・麻酔科・泌尿器科 概 要 : 温泉街に立地し、昭和 21 年開設。独立行政法人 地域医療機能推進機構に属する。	
・登別温泉の温泉街の入り口にあり、温泉街の宿泊施設から徒歩圏内の医療機関となる。登別温泉は、近年、外国人旅行者の来訪が急増したことから、冬季転倒による怪我や急患等の外国人旅行者を一定数受け入れている経験を持つ。	

4-2. 導入前ヒアリング

実証事業の導入先となる、2 医院に外国人観光客の来院状況や、既に導入している決済手法などについて確認を行った。

【事前ヒアリング】

ニセコ インターナショナル クリニック	
ヒアリング実施日	平成 30 年 7 月 20 日(金) 12:30～13:00
1. 外国人観光客の来院状況 ● ニセコ地域で、外国人観光客が多いことから、外国人に対応できる医院として開院した。そのため、冬季を中心に外国人観光客の来院がほとんどであった。 ● 地域の方から、夏場も診てほしいという意見があり、今年から夏場も隔日になるが開院している。 ● 中国からの観光客が特別多い、という状況ではない。 2. 導入している決済手法 ● クレジットカードに対応している。他、銀聯カードにも対応している。 3. 決済でのトラブル ● 現時点で未払いのトラブルはない。 ● 未払いの問題が話題となっていたため、受診時におおよその受診費用を伝え、クレジットカードの限度額などに引っかからないか確認をしている。 ● クレジットカードの決済端末が、冬季の静電気で故障することが多々あった。 4. キャッシュレスの印象 ● クレジットカードは導入しているが、手数料が高い印象を持っている。 5. 新しい決済手法導入について ● 総合病院ではないため、症状に係らず来院されても対応できない可能性がある。そのため、周辺ホテルや消防機関などへの告知は望まない。 ● QRコード決済には興味がある。実際に利用されるかはわからないが導入してみたい。	

【ヒアリング結果】

JCHO 登別病院	
ヒアリング実施日	平成 30 年 7 月 19 日(木) 14:00～15:00
1. 外国人観光客の来院状況 ● 来院は月に1～2件程度あるかないかという程度。 ● それでも、系列の他病院に比べると、外国人の方が来た際の対応など、スタッフが慣れている。 2. 導入している決済手法 ● クレジットカードと銀聯カードに対応している。 ● 来院された外国人観光客は、クレジットカードでの支払いが多い。 3. 決済でのトラブル ● 特にトラブルはない。 ● 現在まで、未払いの発生もしていない。 4. キャッシュレスの印象 ● 地域の方の来院が多いため、現金での支払いが多い。顧客対応の一環として、クレジットカード決済などを導入しているが、導入してから急に利用が増える、という印象はない。 5. 新しい決済手法導入について ● 実際に利用されるのかわからないが、温泉街には観光客が多いこともあり、導入してみようと思う。 ● 整形外科での来院が多い病院であることや、担当医のスケジュールのあるため、常に全ての診療科目を診られるわけではない。そのため、診療できると緊急で来院されて対応できない、ということもあり得るため告知は避けたい。	

4-3. 導入説明と告知

今回事業で利用する決済用端末（SUNMI V1）の操作方法に関する説明のほか、「Ali ペイ」「WeChat ペイ」それぞれの既成アクセプタンスマークの提示について案内を行った。

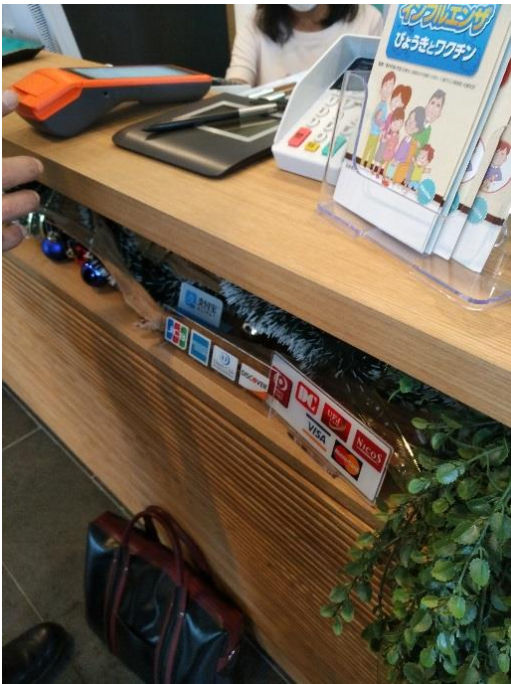
実証事業に伴う、中国系 QR コード決済導入について、観光協会等周辺機関への告知については、各医療機関との打ち合わせた結果、総合病院ではないことなどから見送ることとした。

【設置・提供物】

項 目	内 容
端 末	 SUNMI V1
アクセプタンス ツ ー ル	 既成ツール

操作ガイド

【設置風景】

ニセコ インターナショナル クリニック	JCHO 登別病院
	
アクセプタンスマークの提示状況	
	
アクセプタンスツールは、会計・受付窓口のレジ周りにのみ設置。 ツールの表示は、他の導入済みクレジットカードなどのアクセプタンスと同レベルで提示した。 レジで打ち込んだ確定金額を、端末のアプリで QR コード決済する方法にて運用した。	

4-4. 医療費未払いへの対策状況

今回導入対象とした各医療機関への事前ヒアリングでは、導入前時点では「医療費未払い」の発生はしていなかった。

その理由としては、すでに一部未払い対策を実施していることや、外国人旅行者を受け入れていても、来院者数が非常に少ないことなどが上げられた。

ただし、いずれの医療機関も、急患などで対応が求められた場合は、未払い対策を行うのは困難であるとのことであった。

【未払いへの対策】

医療機関名	現状と未払い対策
ニセコ インターナショナル クリニック	クレジット決済(銀聯カード含む)を導入済。 診察前に想定費用を示した上、決済可能か事前確認を行う。  (参照: https://www.niseko-nic.com/home-3) その他、自院サイトの英語対応や、サイト上に診察申込書をデータで置き、Terms and conditions consent(サービス規約)と合わせて来院前に確認できるようにしている。
JCHO 登別病院	クレジット決済(銀聯カード含む)を導入済。 外国人観光客の来院は月に2~3件程度。 外国人観光客の支払いはクレジット決済が主となっている。

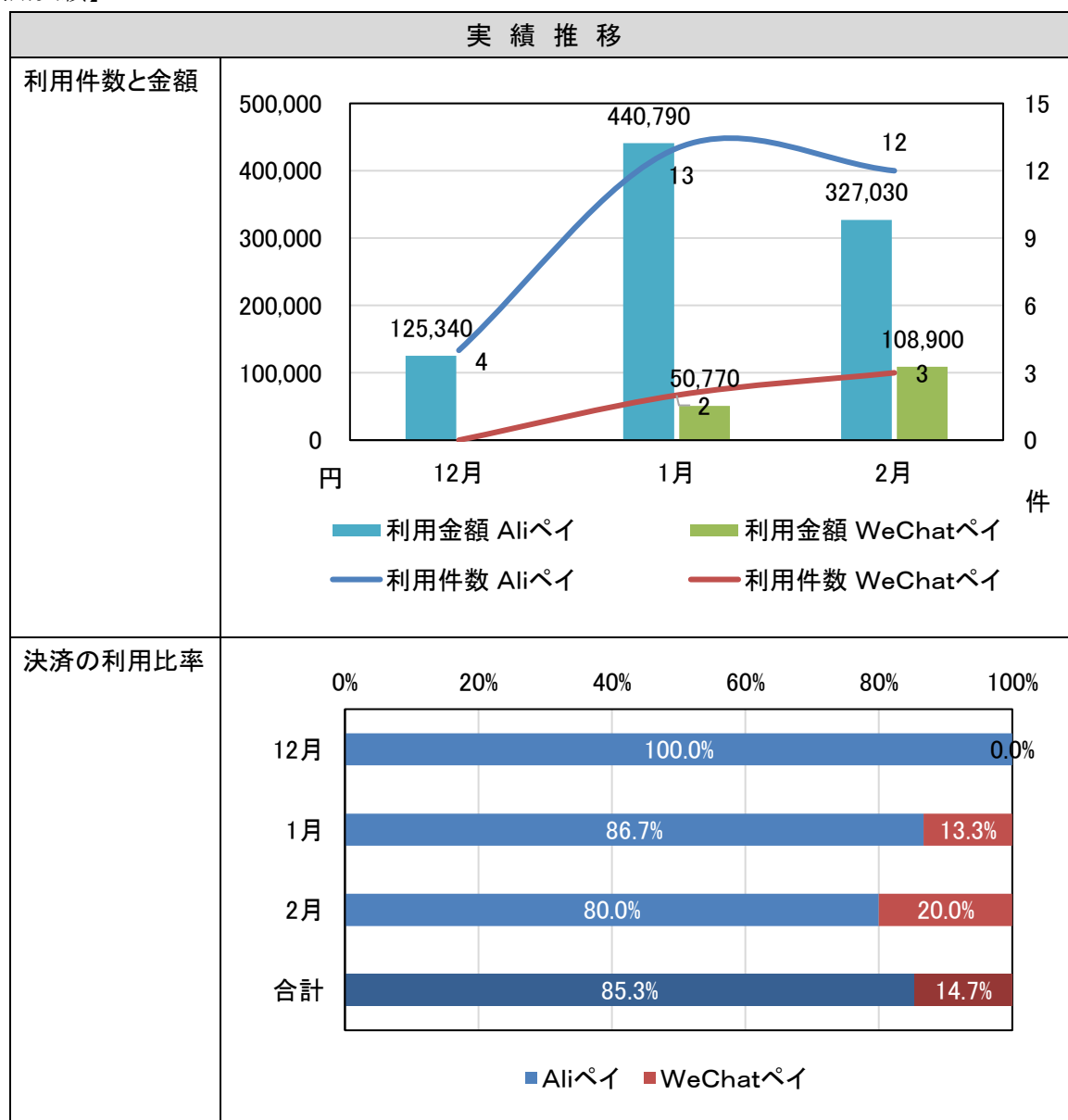
4-5. 導入決済の利用状況

各医療機関への導入・実証事業の開始は、平成30年9月5日より平成31年2月28日までを対象に実施した。利用状況は12月から実績が発生し、1月以降利用が増加し、月約5～10件の利用があった。

決済1件あたりの平均診療費は概ね約3万円程度ではあったが、診療内容によって費用は大きく異なることから、平均金額での推移は特に示さない。

なお、両院ともに、利用された決済は「Aliペイ」が多かった。

【利用実績】



4-6. 導入・利用に関するヒアリング

実証期間の終了後、各医療機関に実際に利用された状況や、運用状況、今後の継続の有無や課題についてヒアリングを実施した。

実際にヒアリングを行った際の項目については、下記のとおり。

【ヒアリング項目】

項 目	詳 細
1. 利用された状況	・実際に利用された際の、来院理由や診療について ・外国人旅行者の来院状況
2. 支払い方法の選択	・決済手法の選択は、どのようにされていたか
3. 端末操作について	・操作方法などに問題は無かったか ・スタッフ側で対応に苦慮した点などあったか
4. トラブルの有無	・決済時にトラブルが発生しなかったか ・他の決済に比べてどのように感じたか
5. 院内処理での課題	・経理処理上での問題点や課題点はなかったか
6. 導入・運用の負担感	・運用する上で負担となるか
7. 継続について	・今後も利用を継続していくか

ヒアリングの結果については、医療機関毎に以下のとおり。

【ヒアリング結果】

ニセコ インターナショナル クリニック	
ヒアリング実施日	平成 31 年 3 月 5 日(火) 11:30～12:00
1. 利用された状況について ● スキー等で怪我をされての来院が多い。 ● 中国からの観光客の来院は、昨年に比べて少ない印象であった。 ● スキー場で怪我をして、山から直接来院したため、スマートフォン以外を持っていない、というケースがあり、その際にアリペイなどが利用できて助かった。 ● その患者さんは、カード決済も Apple pay 等のスマートフォン決済しか持ち合わせていなかった。 ● 全体的にアリペイが利用されるケースが多かった。 2. 支払い方法の選択 ● 来院して、受付待ち時にアクセプタンスマークを見つけ、利用されていた。 ● 使えるのであれば、それで払うという方が多かった。 3. 端末操作について ● 利用方法自体は簡単であったため、特に問題はなかった。 ● クレジットカードに比べて、対応処理が楽でよかった。 4. トラブルの有無 ● 特にトラブルは発生しなかった。 5. 院内処理での課題 ● 事務作業としては特に問題はない。 6. 導入・運用の負担感 ● 手数料は、クレジットカードに比べて料率が低かった、特に負担感があるものではなかった。 ● スキー場に近いこともあり、現金やクレジットカードを持ち合わせていないケースが発生したため、導入していて良かった。 7. 継続について ● 春先からの利用件数は大きく減少すると思うが、引き続き利用したい。	

【ヒアリング結果】

JCHO 登別病院	
ヒアリング実施日	平成 31 年 2 月 27 日(水) 14:00～15:00
1. 利用された状況について ● 風邪やインフルエンザによる来院がほとんどだった。 ● 昼間の来院のほか、夜間の診療での来院もあった。 ● 温泉街のあたりで、例年よりもインフルエンザが流行したようであった。 2. 支払い方法の選択 ● 支払い時にアクセプトマークを見られて、これで払うと選択されていた。 ● 特に、「アリペイなどが使えるからこの病院に来た」というわけではないと思われる。 3. 端末操作について ● 端末の操作方法の説明があったので、どの時間帯のスタッフも、問題なく対応できた。 ● 特に問題や扱いにくいなどの意見は出ていない。 4. トラブルの有無 ● 特にトラブルは発生しなかった。 5. 院内処理での課題 ● 院内の会計処理としてはクレジットカード等と同じなので特に問題はない。 6. 導入・運用の負担感 ● 基本的に現金での支払いが圧倒的に多いので、手数料の部分についての負担感がまったくないわけではない。 ● ただ、利用が無ければ、通信以外の負担はないため、維持することが大きな負担となるほどではないだろう。顧客サービスや、未払い発生の回避手法として用意しておいて損はない決済だと思う。 7. 継続について ● 正式には、院内の会議の結果より、引き続き利用する予定である。	

4-7. 実証実験の成果

実証事業で導入した医療機関は 2 ヶ所、3 ヶ月間の限られた期間での実証ではあったが、医療費未払い対策への導入効果を得ることができた。

(1) 新たな決済手法が利用される可能性

導入医院の事後ヒアリングでは、「スマートフォンしか持っていない来院」が発生していた。来院者は、スキーを楽しんでいた際は、iPhone の「WALLET」アプリ（Apple pay）を利用することで、スキー場での決済は完了していたようである。

この観光客は、持ち合わせが無かったことから、受付時にスタッフとやり取りがあり、「現金等を誰かに宿泊先までとりに行ってもら」「後から持ってくる」など互いに不審な状況とならないよう、やり取りをしたが、結果、今回のスマートフォンによる QR コード決済が利用できたことで、事なきを得られている。

観光地で提供されている、アクティビティによっては、今回のように「現金などを入れた財布は預けている」が不慮の事故で診療に訪れる。というケースは、各観光地で発生しうる事例だと思われる。

(2) 新たな決済導入の負担感

導入した 2 医院では、実際の利用があっても特に負担感はないとのことであった。

外国人旅行者が受診をする際には、多くがクレジットカードで診療費を支払うとのことであるため、経費として発生する「手数料」は、料率の比較を除けば大きく変わらないことが要因と示唆される。

(3) 新たな決済を導入するメリット

メリットとしては、経理的な処理に問題がないことや、決済時の操作が簡易であることが示された。

端末による決済の操作は、クレジットカードと比べて、簡単で早い（サインや暗証番号の入力が不要であるためと思われる）とのことであった。

また、常時維持費がかかるとコストがデメリットとなるが、「Ali ペイ」「WeChat ペイ」の 2 つを導入しても、利用が無ければ経費がかからないことから、提供できるサービスに対して維持コストの面で優れている、とのことであった。

(4) 医療費未払い対策の手法となるか

様々なアクティビティなど、アドベンチャートラベルを楽しむ訪日外国人旅行者が増えていく場合、不慮の事故や怪我などによる、医療機関への来院も増えていくことが想定される。

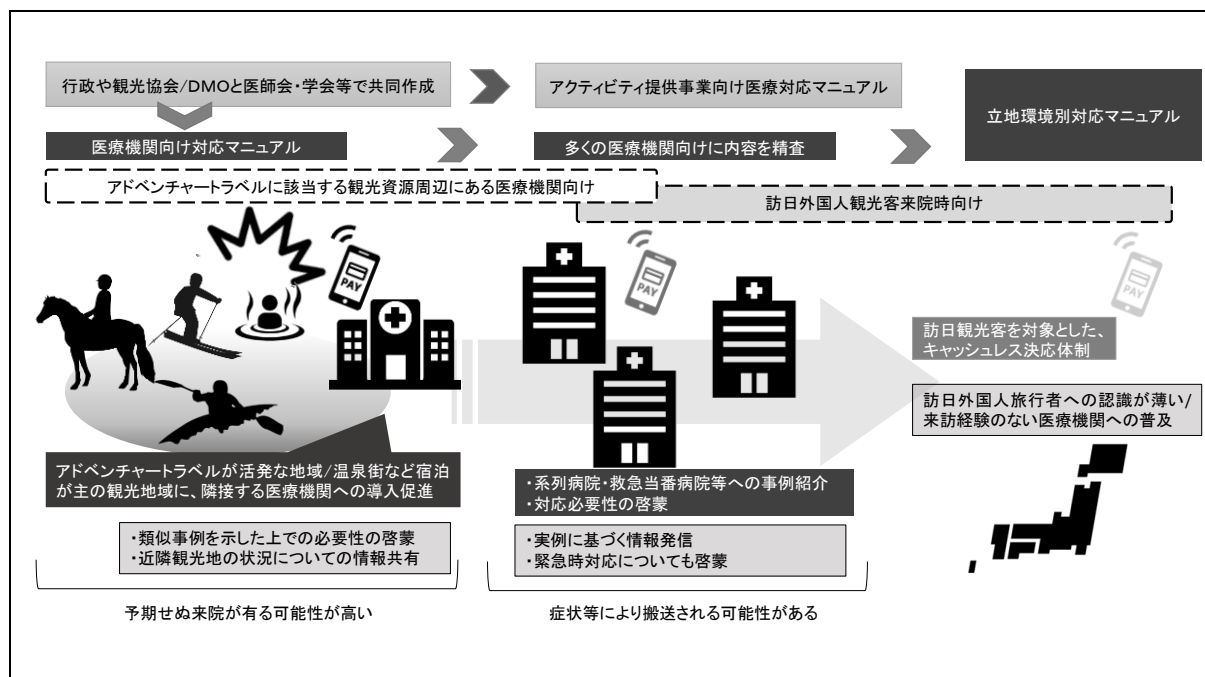
そのため、医療機関での決済手法を増やしていくことは、「医療機関での診療を目的としていない訪日外国人旅行者」に対する未払い対策と考えることができると示唆された。

(5) 医療機関導入への課題

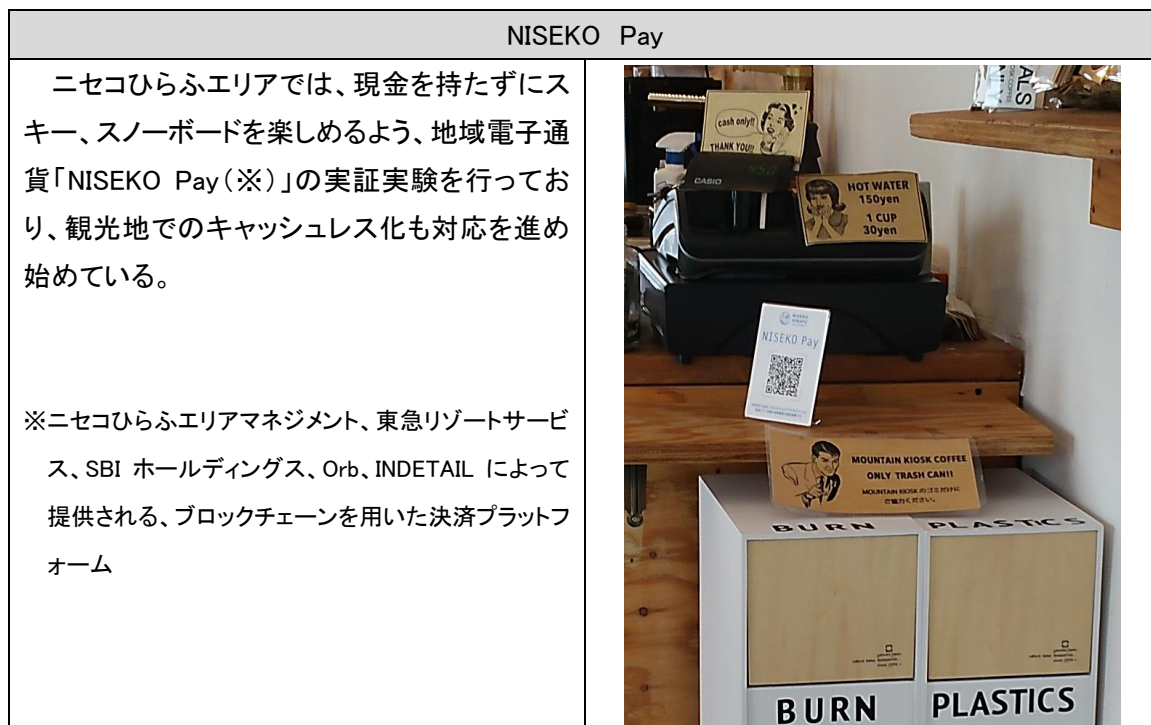
今回実証事業に参画された医療機関は、外国人旅行者の来院経験を多く持つところであったが、立地など医療機関によっては、まったく受け付けた経験を持たないところも多いとの情報を得た。

そのため、医療機関への導入拡大には、外国人旅行者への認識の拡大や受診対応について、決済導入の必要性を含めたマニュアル等での情報提供をしていくことが重要と考えられる。

【訪日外国人旅行者を対象としたキャッシュレス体制構築イメージ】



4-8. 対象医療機関周辺の環境



5. 事業全体の成果

5-1. 事業者への新たな決済導入を促すには

観光地の消費拡大の実証実験では、様々な事業者に導入をいただいた。その中から出てきた意見や要望から、広く導入を促すために求められている要素について取りまとめる。

(1) 導入の簡易性

今回導入した、中国系 QR コード決済の利用には、代理店との契約後、専用のモバイル端末、もしくは手持ちのスマートフォンやタブレットに専用のアプリをインストールすることで、簡単に導入・利用開始することができる。

① POS システムとの連動方法

多くの事業者では、商品の販売管理に POS システムを導入しており、商品の原価・販売価格、在庫個数等に活用しており、販売の管理上、レジの操作は必須となっている場合が多い。

その場合、レジ操作で表示された金額を端末等に手打ちしなおす必要があり、決済処理上での手間を発生させており、QR コード決済自体が簡便であるため不便と感じるようである。

そのため、レジの入れ替えや POS システムの変更などを行うと高額な投資が発生してしまうため、既存の POS システムやレジスターとの安価なシステム的な連動方法が求められている。

② 既存システムとの共存方法

参画を得られなかった事業者の中には、従来型の「券売機」との連携が出来ないことをあげる事業者もあった。

券売機は、飲食店のほか、交通事業者などで、決済周りで人手がかからない仕組みとして広く利用されている。QR コード決済の導入には、券売機のほかに注文や端末を操作する人手が必要となることで、別のコストがかかる等の理由があげられた。

一方、中国系 QR コード決済などが利用できる自動販売機が設置されるなど、従来から利用されている既存システムでの利用方法も登場している。券売機等での対応手法も求められている。

③ 事業内容に合わせた導入方法

乗合バスでの導入では、事前打ち合わせの段階より決済端末を車内に置くことや、運転手が操作することは、特に混雑時には困難であると難色を示された。

人材が不足しており、限られた人材で最適な業務をこなしている事業者にとっては、経営側で興味や関心を持っていたとしても、新たな決済で業務負担が増加することや、複雑と思われる操作のレクチャーを一斉に実施することは、導入負担と思う要因となろう。

一律の導入方法ではなく、事業内容に合わせた活用方法をパッケージ化して提供していくなど対応が考えられる。

(2) 導入した決済情報の活用

本実証で訪れた各観光地の事業者の話を聞いていると、対象となるエリア内での情報データの共有を図ることができれば、多くの業務効率化や活性化が狙えるのではないかと思われた。

例えば、宿泊地と交通機関を結ぶ二次交通では、宿泊地の混雑状況を把握することで、二次交通での人繰りを含めた混雑時対応を事前に検討することが可能かと思われる。

決済の情報についても、QR コード決済の情報は、即時にデータとして反映させることができることもあり、そのおおよその利用場や件数などから、観光エリアとしての対応施策や、課題点の抽出などに活用できる事が示唆された。

データを扱い管理できる機関は限られると思うが、エリアでの利用についてフィードバックができれば、より観光地の継続的な活性化につながると考えられる。

5-2. 利用の促進とエリア対応の重要性

本実証事業では、「観光地」「交通機関」「医療機関」と異なる切り口で、中国系 QR コード決済導入による実証実験を行った。この 3 つの実証実験は、それぞれの目的を持ち検証を行ってきたが、対象が中国人旅行者であったという点で共通している。

このことから、観光客を受け入れる地域に必要な機関という枠組みで取りまとめる。

(1) 観光客利用の促進

導入した決済の利用には、利用できることの提示（アクセプタンスマーク）により知らせる必要がある。3 つの実証実験では、それぞれ求められる要件が次の通り異なっていた。

① 観光地

事業者の店頭やレジ周りでの提示が主であるが、参画事業者での事例では、外から見やすい場所に設置することで、通りがかりで来客を得られたなど、利用できることをわかりやすい場所に示すことで、利用促進を図れると思われる。

② 交通機関

独自のシステムを利用したため、交通機関を示す場所（停留所等）に利用可能であることを示すほか、利用方法を明示する必要があった。

利用自体は多くされたが、システムの改善や中国人旅行者に対する利用方法の周知など留意点については、改善の余地があった。

③ 医療機関

医療機関へは、健康時に積極的に来訪するところではないこともあり、会計周りでのアクセプタンスの提示を見て利用されていた。医療機関側も、利用できるから来院するというものではない、との見解であった。

(2) 地域での対応の必要性

3 つの実証実験では、エリアが異なっていたが、観光地と二次交通、そして隣接する医療機関では、訪問、滞在、緊急/非常時と観光時での需要として必要とされるものである。

この 3 つのカテゴリーで共通の決済が利用できることは、来訪者にとって安心できる地域となっていくと想定される。

提供されている観光アクティビティによっては、財布等を持ち出さない可能性も多いにあり得る。提供している観光地や事業者には、緊急時に連携できる医療機関と、決済方法について対応や情報共有をしておくことが必要ではないだろうか。

本実証でも、スキー場での怪我で直接病院へ来た観光客は、財布を持ち合わせておらず、支払い方法について相談する必要性が生じたケースが発生している。

5-3. 新たな決済導入による今後の期待

海外で利用されている決済手法の導入は、観光客の支払いに伴う負担の軽減が図られるほか、受け入れ側の負担軽減につながる事が明らかとなった。

引き続き訪日外国人旅行者の増加が期待されるなか、観光消費額拡大を期待した受入環境整備の一環として、決済環境の整備は非常に有効であると思われる。

ただ、決済手段は、国内外で様々な手法・事業者が出現しており、対応を検討する事業者にとっては最新の情報と、適切な対応事例など、指針や参考となるものが必要だと考えられる。

さらに、各決済はセキュリティ技術の進化などに対応するため、短いスパンでの利用方法や対応端末の変更・更新が求められている。導入した事業者には、世界的な動向などの情報を適切にフォローされることが望ましい。

また、決済環境は多くの利用者側にとっても利便性が高いものであるだろう。本実証事業で利用した中国系 QR コード決済であるが、双方の端末に通信環境が必須であるが、利用者のスマートデバイスと端末間では通信が不要であることなどから、決済処理速度はとても速く快適であった。

その一方、視覚障害を持つ方にとって、既存の QR コードの提示や金額の確認方法は、決済環境として利用しやすいものではない。提供事業者は対応方法を含め、バリアフリーシステムとしての対応に期待したい。