

めざせデジタルインフラの構築(第9回)

百花繚乱スマホ決済、“マルチ決済”が狙い目

2019.05.15



今や生活に欠かせない存在になっているスマートフォン。電話にメール、ネット閲覧をはじめ、生活のさまざまな場面で活躍する。中でも最近、新しいスタンダードになりつつあるのが、スマホを使った決済だ。画面に表示したQRコードをスキャナーに読み込ませるか、直接本体をレジにかざすだけで支払いが完了する。事業者によっては、お得なポイントもためられる。

この「スマホ決済」に国内外の多くの事業者が続々と参入し、さながら戦国時代の様相を呈している。すべての店舗事業者にとって、いかに対応するかは大きな関心事といえる。

乱立するQRコード決済サービスの選び方

日本で現金を使わない決済方法には、以前からクレジットカードがあった。カード会社ジェーシービーの調査によると、日本の20代から60代における2018年のクレジットカード保有率は84%に達した。便利な決済方法として十分認知されたといえる。それを追うように普及し始めたキャッシュレス決済が、交通系や流通系のプリペイド式電子マネーと呼ばれる方式だ。JR東日本の「Suica」や、イオングループの「WAON」などが該当する。

最近、勢いづくキャッシュレス決済が、スマホを使う方式だ。これには2方式ある。ICチップをリーダーにかざして決済する方法(おサイフケータイなど)と、スマホの画面にQRコードを表示させて決済する方法(PayPay、Origami Payなど)だ。特に最近、QRコード決済方式の勢いが著しい。

こうしたスマホ決済は、中国や韓国で先に普及した。日本では、そうした国からの旅行者のインバウンド需要を狙う手立てとして浸透が始まった。すでに家電量販店やドラッグストア、コンビニエンスストアといった大規模チェーンでは対応が当たり前だ。

「海外からの旅行者だけなら、うちには関係ない」と傍観できた店舗事業者も、国内の一般消費者に利用が拡大すれば、黙って見ているわけにはいかない。

そんな中で悩ましいのが、乱立するキャッシュレス決済サービスの、どれを導入すればいいのかという問題だ。店舗側のキャッシュレス決済導入メリットの1つは、現金の取り扱い減少や、売買記録が残ることなど、店舗業務の合理化にもつながる点だ。それを考えれば、なるべく手間をかけずに導入でき、従業員への教育など運用が面倒でないのが理想といえる。現状、多くの決済サービスがしのぎを削り、各事業者は導入する初期コストを抑え、手続きも容易にしている。ただ、たくさんあるスマホ決済サービスをそれぞれ個別に契約すると、導入と従業員教育には手間がかかる。

なぜなら、サービス事業者によって導入後の運用手順が異なるからだ。個別に導入すれば、全種の扱いを従業員に覚えてもらわなくてはならない。トラブルがあれば、それぞれ個別のサービス事業者に問い合わせなくてはならない。各社が送ってくる決済内容をまとめる手間も無視できない。こうした運用側の負担を考慮すると、たくさんスマホ決済サービスを個別に導入するリスクは大きいということになる。だが、たくさん種類を導入しても、負担を抑える方法がある。

マルチ決済サービスを導入すれば運用負担は減る… 続きを読む