

11 キャッシュレス化で外国人観光客の不満を解消 県と協働したキャッシュレス化実証実験の取り組み

三重県 | 百五銀行

日本各地の観光地に急拡大する外国人観光客。彼らを感じる大きな不満の1つは現金の支払いに現金しか使えない店舗が多いこと。そこで地方銀行が県の委託を受け、観光地やイベント会場におけるキャッシュレス化の実証実験を実施。導入効果や課題を検証し、観光地におけるキャッシュレス化の推進に取り組んでいる。



三重県の概要

【人口】1,768,632人（2020年10月1日現在）

- ・製造品出荷額が第1位の中京工業地帯が広がるなど、日本有数の工業地域であり、自動車産業や航空宇宙産業が盛ん。
- ・観光地としては、伊勢神宮、ナガシマスパーランド、なばなの里、志摩スペイン村、鈴鹿サーキットなどがあり、内外から多くの観光客が訪れている。
- ・伊勢海老やアワビといった海の幸や、松阪牛や伊賀牛などの産地としても有名。
- ・2016年にはG7伊勢志摩サミットが開催された。



伊勢神宮 (Microsoft Bing)

キャッシュレス化実証事業業務の受託

近年、外国人観光客が地方の観光地にも急拡大。伊勢神宮など有数の観光地を誇る三重県においても、現金の利用を敬遠する外国人観光客の取込みのため、キャッシュレス決済の導入が喫緊の課題となっている。

こうした中、百五銀行は2019年9月、三重県から「令和元年度観光地におけるキャッシュレス化実証事業業務」を受託。県内市町や観光関連事業者と連携し、外国人観光客を念頭にキャッシュレス化によるストレスフリーな決済環境を整備する実証実験を行うこととした。

実証実験は、大規模イベント会場としてF1日本グランプリを開催中の鈴鹿サーキット、観光スポットとして伊勢神宮外宮参道の2か所を選定。参加事業者（飲食、小売、宿泊等）の店頭で決済端末を設置して、キャッシュレス決済を利用してもらい、導入前後の利用状況や事業者のイメージの変化を調査。キャッシュレス導入の効果や課題を抽出し、導入に向けた対応策を取りまとめることとした。

同行は、実証実験に先立ち、鈴鹿市内と伊勢市内の事業者に参加を呼び掛けたほか、最新のマルチQR決済端末と非接触で決済できるクレジット決済端末を選定、端末操作の説明を実施した。また、自営の営業店、事業者の店頭でポスターを掲示するなど、地元の人々や観光客に対するプロモーション活動を実施した。



キャッシュレス化実証事業業務の開始宣言 (百五銀行提供資料)



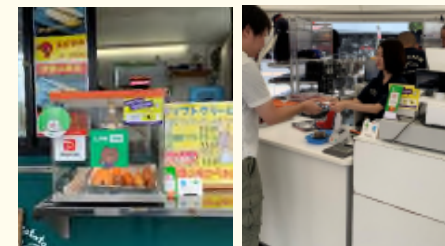
鈴鹿サーキット (Microsoft Bing)

実証実験の結果

実証実験の結果、キャッシュレス決済の利用割合は、鈴鹿サーキット関連（85事業者）で1.8倍（18.3%→33.5%）、伊勢神宮外宮参道（21事業者）で1.7倍（21.3%→36.9%）に増加。

導入の効果としては、売上の増加や新規客の開拓、外国人観光客の消費促進、現場スタッフの決済作業の負担軽減につながった等の声が寄せられ、多くの事業者から継続利用の意向が示された。

一方、今後の課題としては、Wi-Fi環境の充実、複数の決済方法に対応するための操作負担の軽減、導入事業者へのインセンティブ付与の必要性等があげられた。



キャッシュレス決済導入店舗の様子 (百五銀行提供資料)

今後の展望

今回の実証実験について、百五銀行は「多くの事業者に国内外の利用者のキャッシュレス決済ニーズを感じていただけたほか、来店客層の拡大や売上の拡大などのメリットを実感していただけたと思います」と成果を語る。

その一方で、「マルチQR決済端末と非接触型クレジット端末を導入したのですが、キャッシュレス決済経験が少ない事業者にとっては、決済方法毎の端末操作の違いもあり、慣れるまでに時間がかかったようです。操作に慣れていただくためには十分なレクチャーが必要なお分かりました。」と今後の課題も把握できたとしている。

さらに同行は、2021年1月、三重県から「地域活性化キャッシュレス事業モデル推進事業」を受託。桑名市内と名張市内の事業者にキャッシュレス決済を利用してもらい、現金取扱いの省力化効果を確認することとしている。また、キャッシュレス決済で得た売上情報と季節・天候などのデータを組み合わせることで、売上拡大の効果も検証することとしている。

「今後も、県とともに県内事業者のキャッシュレス決済の導入を支援していきます。取引先企業の売上拡大と省力化による事務合理化の両立を図りたいですね。」と意気込みを語る。



地域活性化キャッシュレス事業モデル推進事業チラシ (三重県ホームページ)

Column

オール三重で三重県産品を応援するキャンペーンの実施

百五銀行は三重県との「産業振興に関する包括協定」に基づき、新型コロナウイルス感染症で観光客が減少し、土産物・加工品の販売不振に苦しむ観光関連事業者の収入確保や地元産品の消費底上げを図るため、「三重県産品の購入で三重の逸品を総額100万円分あげますキャンペーン」を展開。

これは、地元百貨店が運営するECサイト「三重の逸品百貨店」での購入者に、松阪牛などの三重の逸品5,000円相当を200名にプレゼントするというもの。同行は、単独でキャンペーンを実施するよりも、三重県と共催するほうがインパクトがあると考え共催を提案し、実施に至った。



(左) 百五銀行頭取、(右) 三重県知事 (百五銀行提供資料)

同行は、営業店の店頭や公式LINEアカウントで、キャンペーンのプロモーションを実施。ECサイト未経験の事業者に対しては、出品の提案や手続きのサポートなどを行った。

その結果、キャンペーン期間中（2か月）の販売数は約1,100点、売上は約610万円。県外購入者の比率は約30%となった。

同行の担当者は、「地元の百貨店や三重県ドライブインと連携し、安価なものから高級なものまで、幅広い三重県産品を販売できるようにしました。県外の方々に三重県の魅力をもっと知っていただき、コロナ禍で苦境にある観光関連事業者の力になりたいです」と語る。



ECサイト「三重の逸品百貨店」 (百五銀行提供資料)