

2021年3月30日  
J.D. パワー ジャパン

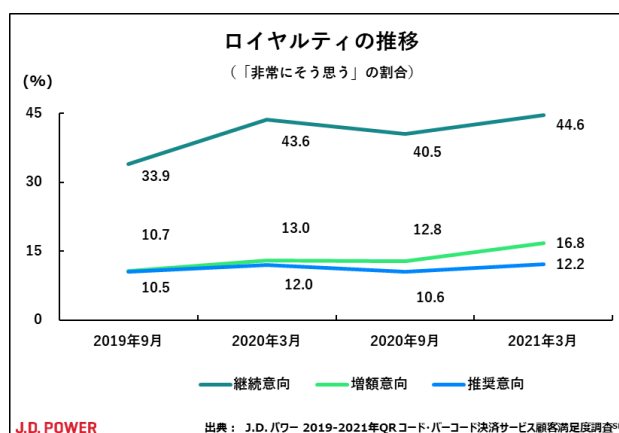
## J.D. パワー 2021年 QR コード・バーコード決済サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～新型コロナウイルス感染拡大の中、ロイヤルティは過去最高～

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 2021年 QR コード・バーコード決済サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>の結果を発表した。

### ロイヤルティは過去最高

4回目となる本調査では、継続意向、増額意向、推奨意向といったロイヤルティ<sup>\*1</sup>は過去最高となった。顧客満足度は、ファクター別に見ると「利用できる店舗・ウェブサイト」「決済手続き／管理」が過去3回を上回る最高の評価となっている。この背景には、利用できる店舗が増えていることや新型コロナウイルス感染拡大を受けて非接触型の生活様式が広がり、QR コード・バーコード決済サービスが日常生活に浸透してきたことなどが考えられる。

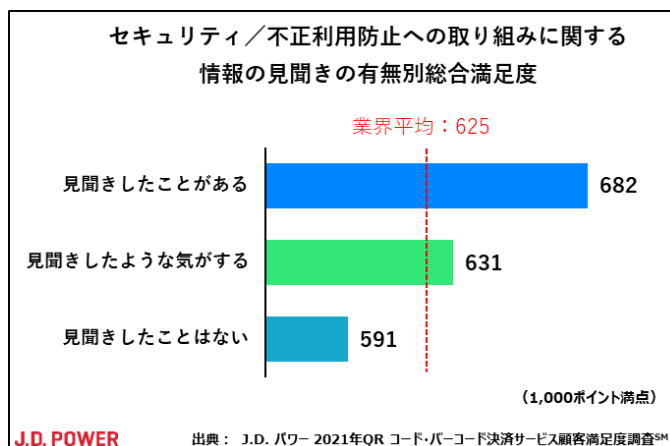


<sup>\*1</sup> 本調査では、継続意向（今後も続けて利用したい）、増額意向（利用金額を増やしていきたい）、推奨意向（家族友人・知人などに勧めたい）と定義。なお、今回インデックスモデルを変更したため、総合満足度スコアの時系列比較は行っていない。

### セキュリティ／不正利用防止対策の強化や積極的な情報発信が重要

昨年後半にキャッシュレス決済サービスと紐づいた銀行口座からの不正引き出しや不正アクセスによる情報流出が報告された中、キャッシュレス決済全般に対してセキュリティ面で不安を感じている利用者が約半数を占めている。「セキュリティ／不正利用防止対策」ファクターは他のファクターに比べ、満足度水準も低い。QRコード・バーコード決済サービスの一層の利用促進のためには、セキュリティ／不正利用防止対策の強化が、各社の課題であると考えられる。

また、セキュリティ／不正利用防止への取り組みを「見聞きしたことがある」利用者に比べ、「見聞きしたことはない」利用者の総合満足度は低い。現状では「見聞きしたことはない」利用者が 38%を占めており、満足度向上のためには、セキュリティ対策の取り組み状況を利用者に積極的に伝えることも重要であると考えられる。



## アプリの動作スピードに課題

決済手続きのためのアプリの起動やQR／バーコードの読み取りに問題が生じた利用者は1割程度と少ないが、アプリの動作スピードについては問題を感じている利用者が多い。「アプリの決済画面を表示するまで」にかかる時間が「遅い」または「やや遅い」と感じている利用者は44%、「QR／バーコードを読み取り、決済完了するまで」にかかる時間が「遅い」または「やや遅い」と感じている利用者は25%となっている。動作スピードが遅いと感じた場合の総合満足度は、速いと感じた利用者に比べ低く、アプリの動作スピードは顧客満足度に影響を与えることが分かった。

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

「今回の調査では、ロイヤルティは過去最高を記録しており、QRコード・バーコード決済サービスはキャッシュレス決済の主要なツールとして一段と浸透していることが確認できた。一方、セキュリティ／不正利用防止対策への取り組みのほか、アプリの動作スピードの改善も課題であることもわかった。動作スピードが遅いと感じた利用者は速いと感じた利用者に比べ顧客満足度は低く、アプリの動作スピードの改善が顧客満足度向上に寄与すると考えられる。」

## J.D. パワー 2021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：au PAY（632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2位：d払い（629ポイント）

「キャンペーン／ポイントサービス」ファクターで最高評価。

### 第3位：PayPay（626ポイント）

「決済手続き／管理」「利用できる店舗・ウェブサイト」の2ファクターで最高評価。

### 《 J.D. パワー 2021年QRコード・バーコード決済サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>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。本年より年に1回の実施となり、今回で4回目となる。

■実施期間：2021年2月上旬 ■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、「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」（4%）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 : 03-4570-8410 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）

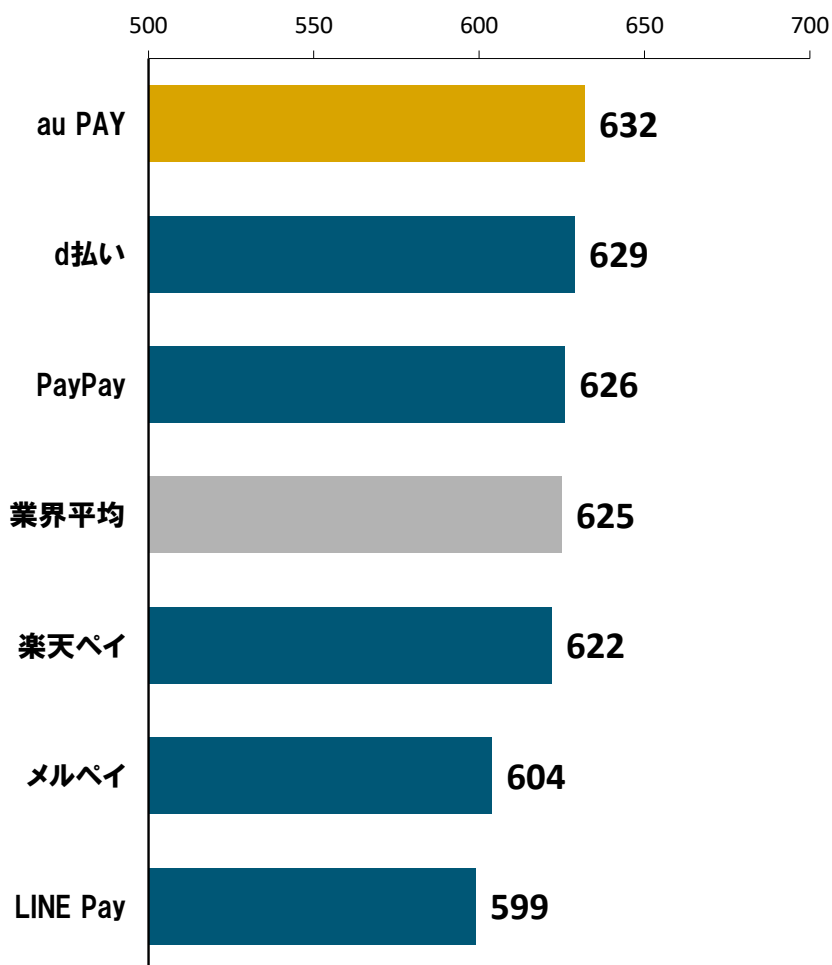
Tel : 03-4570-8400 E-mail : japanGBIPractice@jdpa.com

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、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、世界を牽引する企業に提供するパイオニアです。

# J.D. パワー 2021年QR コード・バーコード決済サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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 2021年QR コード・バーコード決済サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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。