

2019年9月18日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー2019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>

### ～ポイントキャンペーンとアプリの使い勝手がカギ～

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、**2019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。

現在、急速な成長が期待されているQRコード・バーコード決済サービス市場におけるサービス品質向上やユーザーニーズ、利用実態の把握に資する、初の調査を実施した。

総合満足度ランキングは下記の通り。

#### 第1位：PayPay（638ポイント）

「利用できる店舗・ウェブサイト」「キャンペーン／ポイントサービス」の2ファクターで、対象となった6ブランド中、トップの評価となった。

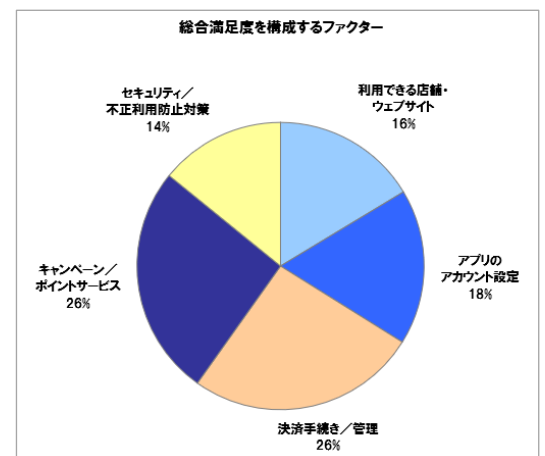
第2位：メルペイ（624ポイント）

第3位：LINE Pay（621ポイント）

#### キャンペーンやポイント、アプリの使い勝手が満足度に大きく影響

顧客満足度の測定にあたっては「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%）の5つのファクターにて、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出している（カッコ内は影響度、円グラフ参照）。

「キャンペーン／ポイントサービス」と「決済手続き／管理」が影響度の半分以上を占めており、各社が展開しているキャッシュバックやポイント還元といった“お得感”に加え、アプリを起動してから決済認証までのスムーズさ、出入金の履歴やポイント管理といったアプリの使い勝手が満足度に大きく影響を与えているということが言える。



出典：2019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>

#### ポイントキャンペーンが利用開始のフックになるものの、定着化には課題も

利用理由や利用実態、不具合経験に関する主な結果は下記の通りである。

- ・ 利用し始めた理由の上位は、「ポイントが付与される」（55%）と「各種キャンペーンが魅力的だった」（50%）。
- ・ 複数を利用しているユーザーが使い分ける理由のトップは「キャンペーンなどでお得になるQRコード・バーコード決済サービスを都度選んで決済している」（67%）

- 利用頻度は「1週間に1回程度」が最も多く全体の28%、「ほぼ毎日」はわずか6%。
- 決済時にアプリの起動に問題があった人やバーコードの読み取りに問題があったとの回答が約1割程度。  
ポイント付与やキャンペーンが新規ユーザー獲得や他社との差別化に功を奏していることが見てとれるが、アプリの不具合指摘も無視できない数字となっている。サービスの定着や継続利用に向けては、ポイントキャンペーン一辺倒ではなく、アプリの性能向上やユーザビリティの強化が今後求められる。

### 《J.D. パワー2019年QRコード・バーコード決済サービス顧客満足度<sup>SM</sup>概要》

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ユーザーを対象に、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。今回は初の実施となり、今後は年2回実施予定。

- 実施期間：2019年7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ユーザー
- 調査回答者数：3,000名

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。

**【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。

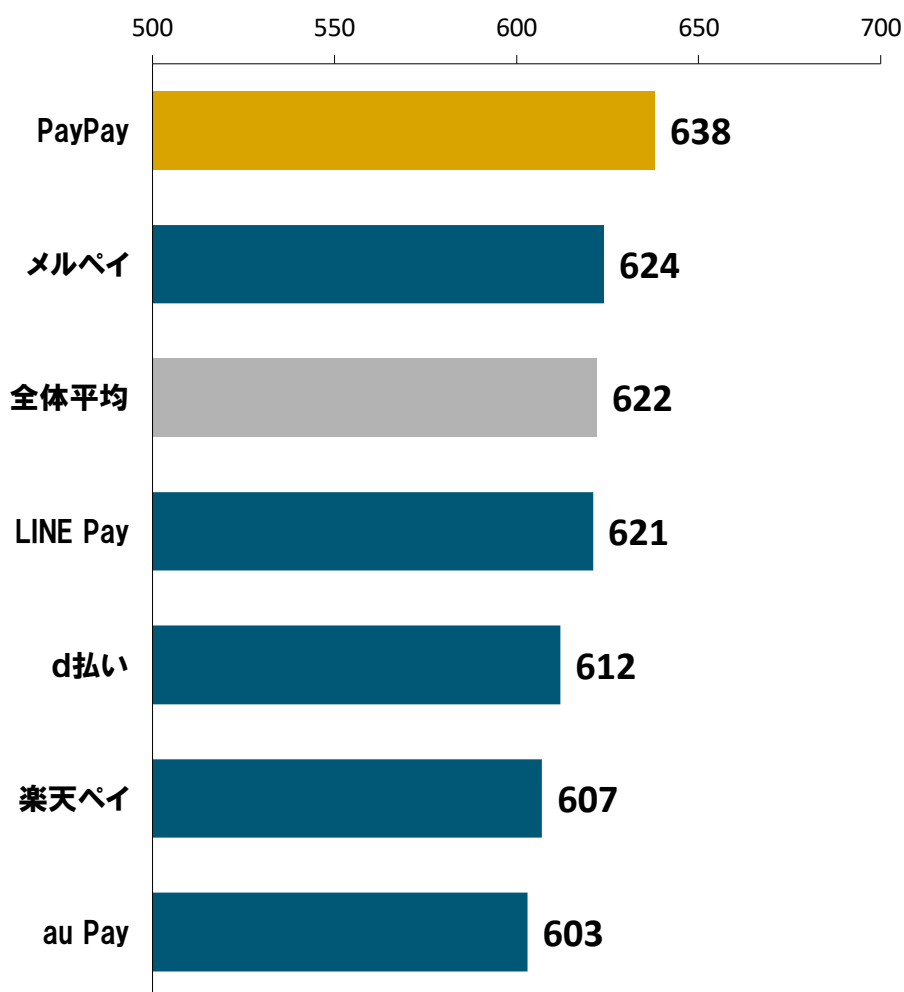
#### 《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション  
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

J.D. パワーについて：J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）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 2019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)



出典: J.D. パワー 2019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。