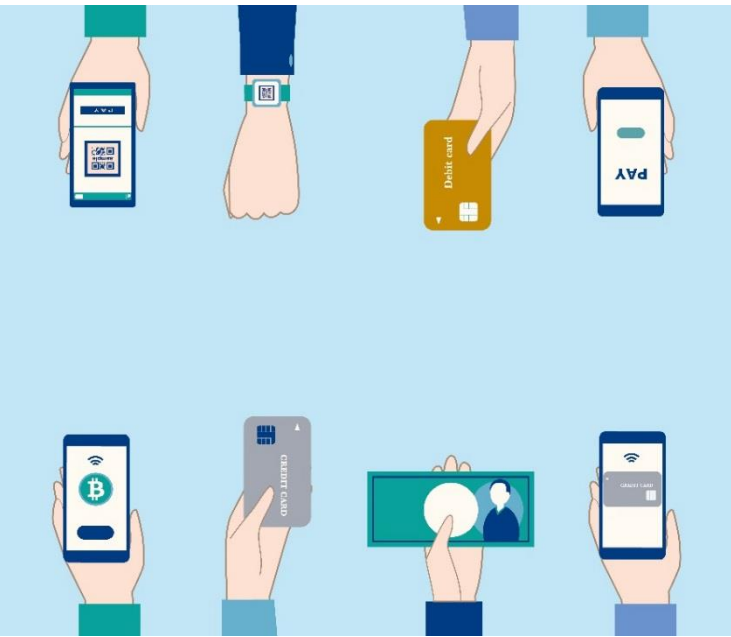




キャッシュレス決済大規模調査の結果を発表

第4回目となるクレジットカードNPS®はトップとボトムの間格差が拡大



いつもお世話になっております。

グローバル市場調査会社のイプソスは、キャッシュレス決済大規模調査をオンラインアンケートにより実施いたしました。本年の調査では、多様化する支払方法の実態を捉え、QRコード決済についても聴取しました。クレジットカードのNPS®及び利用実態の把握としては4年目となります。調査結果を公表いたしましたので、皆様にご案内させていただきます。

当ニュースレターではキャッシュレス決済大規模調査のハイライトを数回にわけてご案内してまいります。今回は各種決済の利用率、そしてクレジットカードのNPS®です。QRコード決済

の利用実態やNPS®についても公表しておりますが、当ニュースレターでも順次ご案内いたしますので、どうぞご期待ください。

<キャッシュレス決済大規模調査 結果の要約>

- 約20.4万人の日本の消費者のうち、78.0%が過去6か月以内にクレジットカードを利用、昨年よりも1.2ポイント増加
- 電子マネーやプリペイドカードは59.7%、QRコード決済は38.0%、デビットカード（国際ブランド付）は10.2%が利用
- 18～29歳のクレジットカード利用率は年代別で最も低く60.1%。利用率の最も高いのは60～69歳で86.3%
- クレジットカードのアクティブ利用者約16万人が過去6か月以内に利用した約31.5万枚のクレジットカードのNPSは-36.0で昨年より低下
- 50の各保有カードブランドのうち、最もNPSが高いものは12.7、最も低いもので-63.8その格差は昨年より拡大
- クレジットカードユーザーのNPSを改善させるキードライバーは「ポイントサービス」、「ブランドイメージ」、「その他優待サービス／キャンペーン」

※Net Promoter®, Net Promoter Score®, NPS®はサトメトリクス、ペイン・アンド・カンパニー、フレッドライクヘルドの登録商標です。

イプソス キャッシュレス大規模調査に関する問い合わせは下記まで



イプソス株式会社 | 担当：沼波 chie.numanami@ipsos.com
呉 jeongryul.oh@ipsos.com

〒105-0001東京都港区虎ノ門4-3-13ヒューリック神谷町ビル | 03-6867-8001
<https://www.ipsos.com/ja-jp>

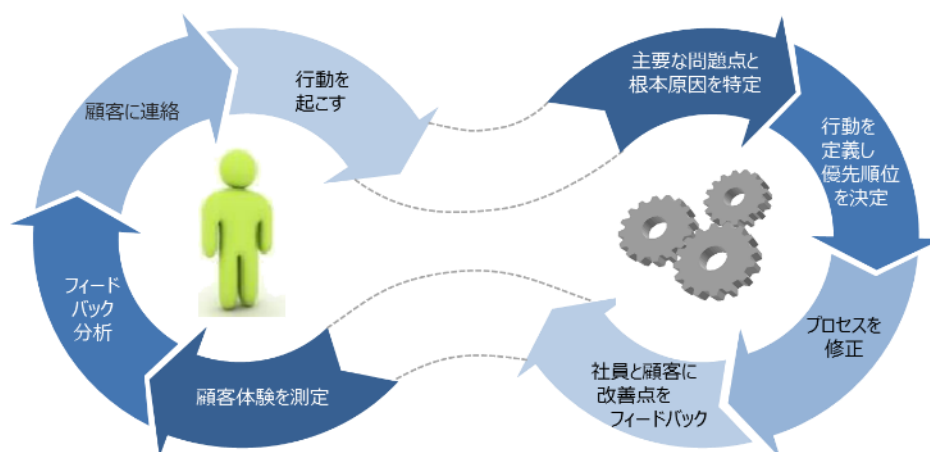
2019年 キャッシュレス規模調査概要

調査対象	18~79歳 一般男女 全国
調査期間	2019年10月25日~11月8日
サンプルサイズ	205,049人
調査手法	オンライン調査

調査の詳細について

今回実施したキャッシュレス決済の大規模調査では、50種類のクレジットカード、主な8種類のQRコード決済を特定し、利用場所、利用金額などを幅広く聴取しております。クレジットカードごと、QRコード決済ごとのNPSやNPSを向上させるためのドライバー分析など、各種キャッシュレス決済ユーザーのロイヤルティや顧客体験を把握し、改善につなげることを目的として調査を実施しております。

イプソスのNPS調査では、ダブルブラインド法により競合他社ユーザーを含めたNPSを把握し、業界内でのロイヤルティの位置を明確化します。その上でタッチポイントごとの満足度からNPSの改善するためのアクションプランを提示し、その後のクローズドループによる継続的なアクションの支援を行っております。



イプソス ファイナンシャルサービスは、今後も日本国内外の金融サービスの利用状況などを幅広く捉え、エンドユーザーに対するサービスの改善を図る金融機関様に資する情報提供を行ってまいります。

本調査のより詳細なデータや、この結果をもとにした深堀調査などにご興味のある場合は、弊社までお問い合わせください。

イプソス キャッシュレス大規模調査に関する問い合わせは下記まで



イプソス株式会社 | 担当：沼波 chie.numanami@ipsos.com
呉 jeongryul.oh@ipsos.com

〒105-0001東京都港区虎ノ門4-3-13ヒューリック神谷町ビル | 03-6867-8001
<https://www.ipsos.com/ja-jp>