

## 参考

### 「近鉄ハルカスコイン」第1回社会実験の結果について

#### 1. 第1回社会実験の実施概要について

- (1) 通貨名称 「近鉄ハルカスコイン」
- (2) 発行者 近鉄グループホールディングス株式会社
- (3) 実施期間 2017年9月1日(金)～10月1日(日)
- (4) 実験参加者 KIPS 会員から5千人を募集
- (5) 実験店舗 「あべのハルカス」約200店舗
  - ・近鉄百貨店あべのハルカス近鉄本店
  - ・展望台「ハルカス300」(入場券、展望台内店舗)
  - ・あべのハルカス美術館(入場券)
- (6) 利用方法 実験店舗での通常の商品お買い上げ時に、店舗のタブレット端末に表示される商品購入内容のQRコードをお客さまのスマートフォンで読み取り、お客さまが店舗のタブレット端末に「近鉄ハルカスコイン」を送り、支払い(モバイル決済)を行います。
- (7) 通貨発行 現金5千円に対し1万コインを発行(1コイン=1円相当)

#### 2. 第1回社会実験におけるブロックチェーンを活用したシステムの検証結果について

- (1) 検証結果 決済に支障をきたすトラブルは無く、実用可能性が実証されました。
- (2) 購買処理回数 1. 5万回
- (3) 決済速度 電子マネーと遜色ない速度(平均0.5秒)となりました。
- (4) 通信環境 LTE通信で問題なく動作しました。
- (5) その他 発生したトラブルは計13件で、購買処理回数の0.1%未満。  
(うち利用者端末関連7件、アプリ関連3件、電波関連2件、店舗端末関連1件)

#### 3. 社会実装に向けた主な運用課題と対応

##### (1) QRコードによる決済

参加者(利用者)アンケートで、88.8%が「操作は簡単だった」と回答しており、10歳代から80歳代まで問題なく受け入れられました。店舗側も「特に問題はなかった」「慣れれば簡単である」と肯定的でした。双方高評価であったため、QRコードによる決済を継続採用しました。

##### (2) 多様な支払い方法への対応や利用店舗の拡大

参加者(利用者)アンケートで、カード式電子マネーと比べて「便利だ」との回答は35.5%でした。カード式電子マネーに近い使い勝手を実現できるよう、第2回社会実験では、追加チャージを可能にするとともに、利用可能施設数を大幅に増加させました。

##### (3) 店舗オペレーションの円滑化

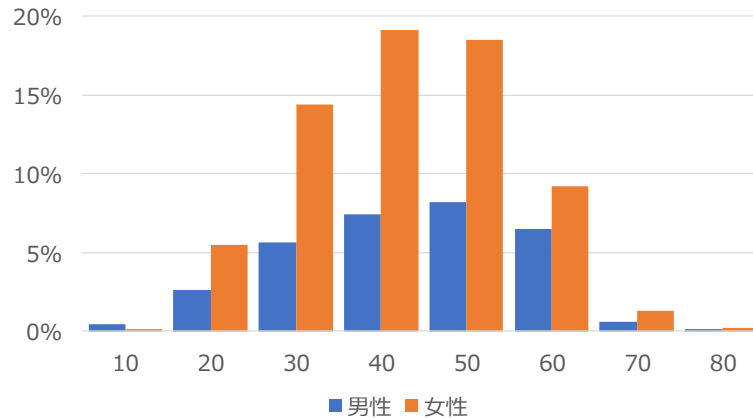
タブレット端末の最適な配置場所・数、従業員の習熟機会の確保など、円滑な初期導入のための項目を整理します。さらに、既存のレジシステムとの連携や組み込みについて検討します。第2回社会実験では、お客さま用と従業員用の操作説明動画をそれぞれ制作するとともに、従業員向け説明会の回数の増加と内容の充実を図りました。

【詳細】第1回社会実験に関するアンケート調査およびヒアリング調査結果について

1. 第1回社会実験参加者へのアンケート調査結果について

- (1) 回答人数 3180人
- (2) 回答方法 KIPS 会員向けホームページへの入力
- (3) 回答期間 2017年10月4日(水)～10月9日(月)
- (4) 回答者属性

①性別と年齢の分布



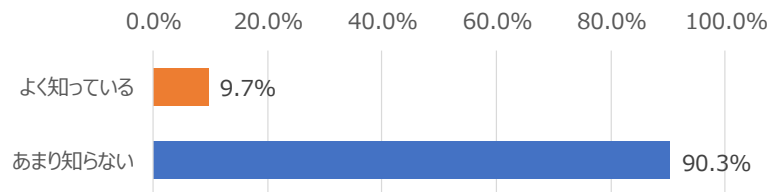
**回答者の50%が30歳代から50歳代女性**

②参加者の居住地分布

あべのハルカス近辺、近鉄沿線の住宅地、大阪府南西部方面が中心

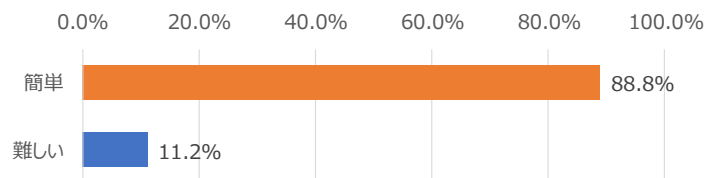
(5) 主な結果

Q1 「以前から仮想通貨を知っていましたか」



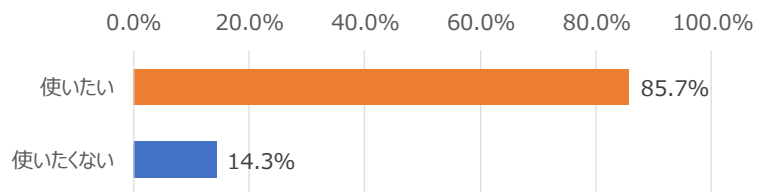
**「あまり知らなかった」人が90.3%**

Q2 「スマートフォンの支払い操作はどうでしたか」



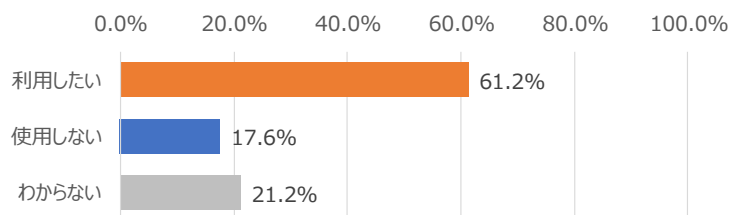
**操作は「簡単」と答えた人が88.8%**

Q3 「今後も使ってみたいですか」



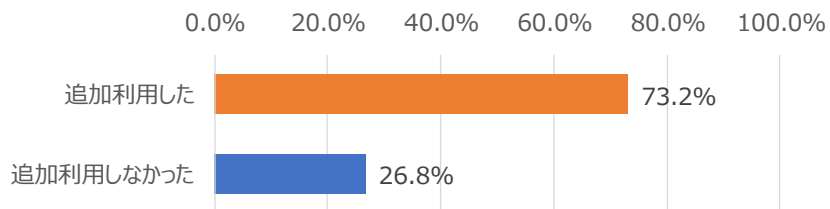
今後も「使ってみたい」人が85.7%

Q4 「再発行（チャージ）ができれば利用したいですか」



「再発行（チャージ）したい」人が61.2%

Q5 「ハルカスコイン以外の利用（追加利用）はありましたか」



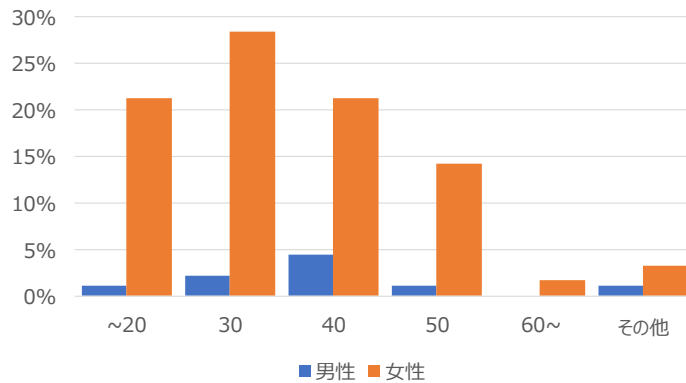
「追加利用した」人が73.2%

## 2. 第1回社会実験参加店舗へのアンケート調査およびヒアリング調査について

### (1) アンケート調査の概要

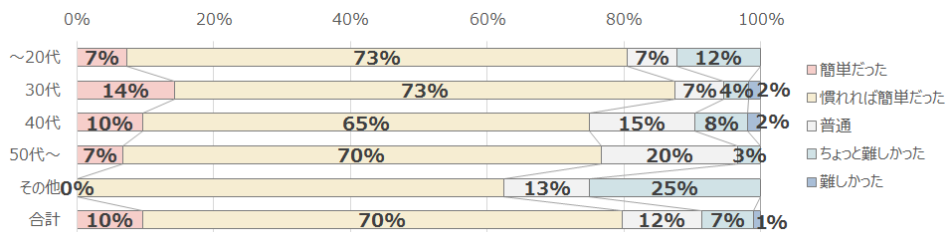
- ①調査対象 182店舗
- ②調査方法 調査票への記入
- ③調査時期 2017年10月
- ④回答形式 単一回答および自由記述方式
- ⑤主な結果

- ・回答者属性（性別と年齢の分布）



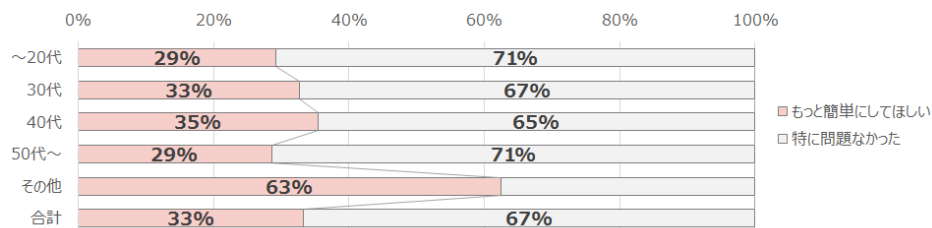
**回答者の70%が40歳代までの女性**

### Q1 「店舗端末の操作感はどうでしたか」



**「簡単」と回答した人が80%。年代別に見ても大きな差はなし**

### Q2 「店舗端末の操作手順はいかがでしたか」



**「特に問題ない」と回答した人が67%。年代別に見ても大きな差はなし**

## (2) ヒアリング調査の概要

- ①調査対象 17店舗（17人）
- ②調査方法 グループインタビュー
- ③調査日 2017年11月10日（金）
- ④調査方法 3グループに分かれてのグループインタビュー
- ⑤主な意見

### Q1「アプリについて」

- 操作性については問題ない。慣れれば簡単。
- 字の大きさ、色目もちょうど良い。

#### <考察>

実験本番前に実機操作の機会を設け、操作性や視認性についての意見をもとに改修を行ったことが本番での肯定的意見につながったと考えています。

### Q2「操作の練習機会について」

- 練習機会がもう少しあると良かった。スタッフが多いから仕方ないが、ほぼ練習なしで本番を迎えるメンバーもいた。
- 店の代表者が講習を受け、スタッフに講習するスタイルだったが、対象者が多く操作周知が難しかった。

#### <考察>

実機に触れることのできる練習機会を多く確保する、わかりやすいマニュアルを整備するなどの対応が必要であったと考えています。

※QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です。

以上