



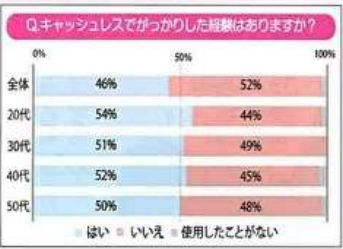
ナスも丸ごと1個トッピング

ナスも丸ごと1個トッピング... ナスの皮ごと丸ごとトッピング... ナスの皮ごと丸ごとトッピング... ナスの皮ごと丸ごとトッピング...

モモちゃん なるほど 外食データ



- Q.キャッシュレスのどのようなことで分かりましたか？
- ◆店員の会計スピードが速かった 75%
 - ◆店舗の機械のエラーでスムーズに会計できなかった 75%
 - ◆希望する方法で決済できなかった 30%
 - ◆店員が取り扱い会計形式を把握していなかった 24%
 - ◆店舗の通信環境が悪く決済できなかった 11%
 - ◆店員の要望がなかった 9%
 - ◆前の人との会計が長かった 7%
 - ◆携帯やカードを触られて不衛生だった 6%
 - ◆手違いで二重決済されていた 4%



私は最近、飲食店やコンビニでのお会計をスマートフォンや交通系ICカードで、ポイントも簡単に決済しています。この楽さを知ったから現金決済には戻れず、財布を忘れることもしほはあります。そんな状況下で「現金しか使えないです」と飲食店から言われたら、あっと驚くべきことがあります。訪れた飲食店が、キャッシュレス決済できない店なら「お店に非はないのですが、悪体験し直しがねません。キャッシュレスを消費者はどのように受け入れているのか、私のように自分の意図する決済方法ができず悶々とした気分を味わった人はいったいどのくらいいるのか、ファンクルの会員940人(男性322人、女性618人)に「キャッシュレスについて」の調査を実施しました。

キャッシュレスについて便利と感じている人は92%。お釣りが発生せず、決済が手軽になったことで多くの人が利便性を感じています。一方、キャッシュレスによる悪体験を経験した人は46%。そのうち「会計スピードが遅い」「スムーズに会計できなかった」が、分かりやすい要因の上位となりました。私が感じた「希望の方法で決済できなかった」も「目が多いもの」となっています。

簡潔さがメリットのキャッシュレスですが、時間のロスや自分の想定しているところから逸脱した事象があることが、悪体験につながっているようです。

便利になった一方で、顧客満足度がどこまで減少してしまうのは非常にもったいないと感じます。従業員にはできるだけ手順を標準化するだけでなく、多々の決済方法を準備する必要があると重

Fancrew ファンクル

国内最大級の顧客満足度向上プラットフォーム。お客様の声に基づき、効果的に顧客満足度を高めることが可能。定期的に調査調査も行っている。/調査=PRQ1

店内最大級の顧客満足度向上プラットフォーム... 効果的に顧客満足度を高めることが可能...

