

**LINE**

# 公共施設のキャッシュレス導入 中間報告

LINE株式会社（代表事業者）  
LINE Pay株式会社（共同事業者）  
LINE Fukuoka株式会社（共同事業者）

発表者：LINE Fukuoka株式会社  
Smart City戦略室 室長 南方 尚喜

# AGENDA

- 01 導入実績と取り組み
- 02 判明した課題と解決策
- 03 今後の展望
- 04 まとめ

# AGENDA

- 01 導入実績と取り組み
- 02 判明した課題と解決策
- 03 今後の展望
- 04 まとめ

# LINE Pay 単独採択により福岡市の公共施設へ導入



福岡市動植物園



福岡市博物館



福岡アジア美術館



福岡タワー



博多町家  
ふるさと館



自転車駐車場  
福工大前、香椎東、香椎南、笹原東

## LINE が考える実証実験GOAL

---

- ① たくさんの人（年齢・性別・国籍関係なく）に、
- ② 何度も、
- ③ 安心して利用いただき、
- ④ 導入メリットを実感してもらおう

#たくさん #何度も #安心 #メリット実感

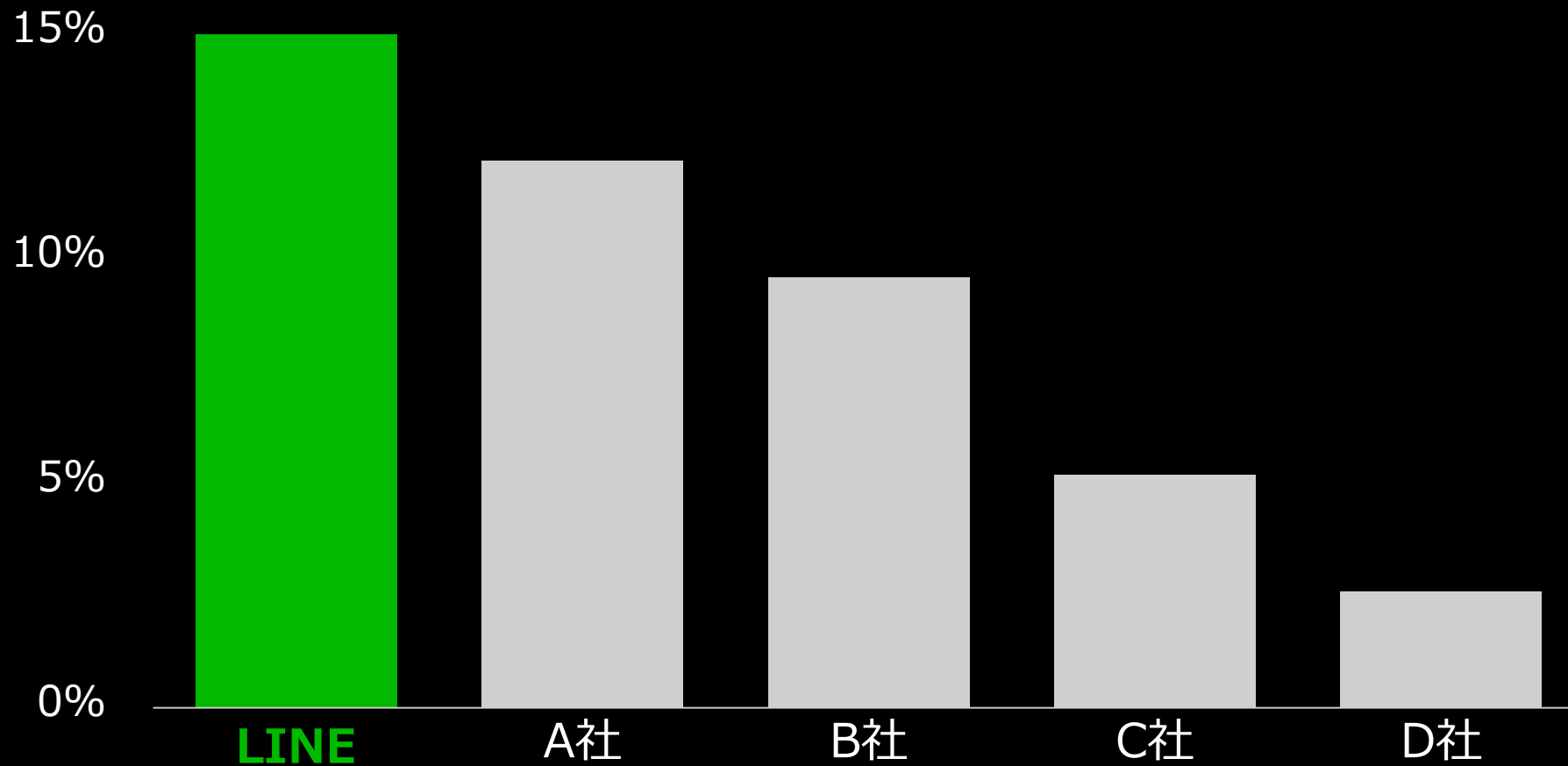
モバイル決済対応 **100万**箇所突破

LINE Payユーザー **3,000万**人突破

全国認知度 **No.1** ※日経BP社 QR決済,P26

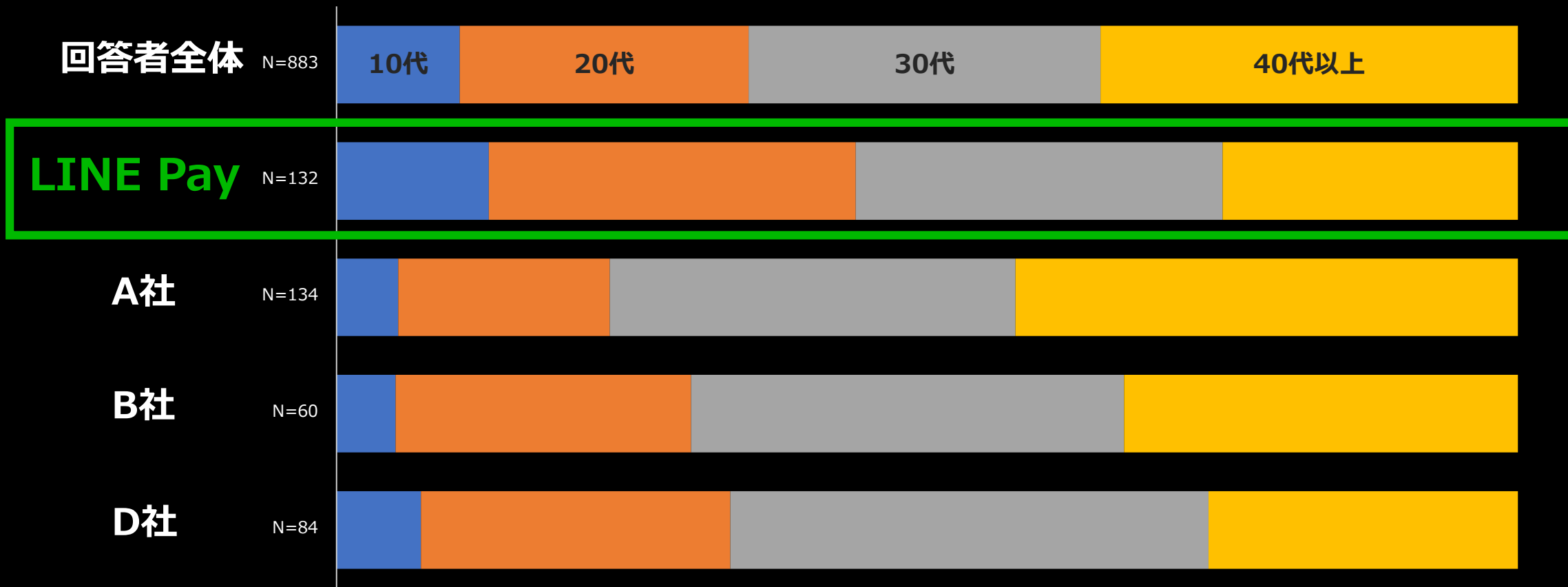
福岡利用率 **No.1** ※日経BP社 QR決済,P27

福岡で最も利用されているQRコード決済サービス



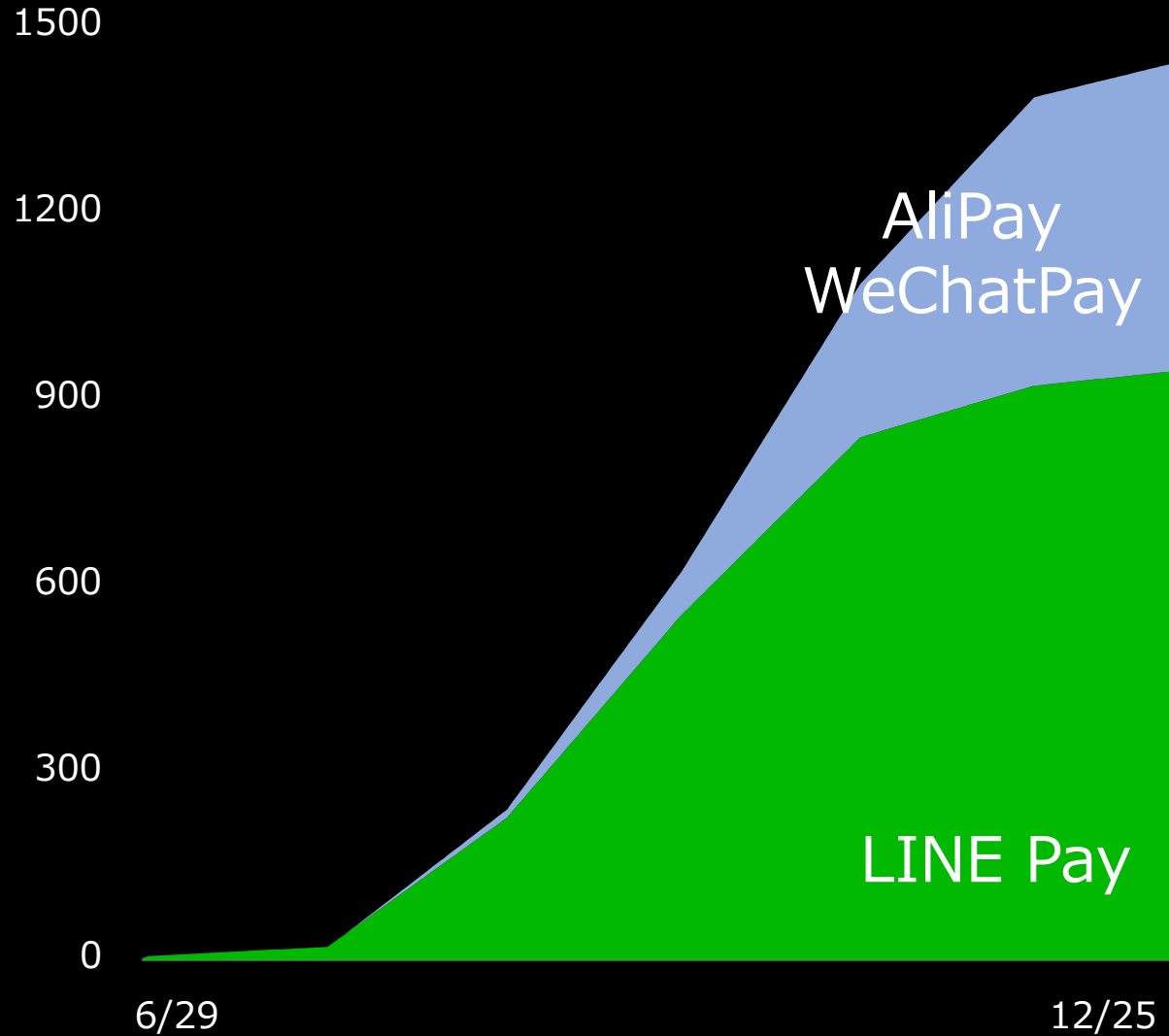


LINE Payは年齢層によらず、満遍なく使われている



# 公共施設のキャッシュレス決済実績

#たくさん #何度も



決済利用者数は  
約1,500人

サービス運営実績

4年

カスタマーサポート満足度

90%以上

0 件

## セキュリティに関する取り組み

国際的なセキュリティ認証を取得しているほか、資金決済法に基づき保証金を供託金し（※）ユーザー保護に取り組んでいます。また、以下の取り組みを行い安全性を高めております。

（※）LINE Cashは50%、LINE Moneyは100%となります。

### 取得しているセキュリティ認証

PCI DSS:  
Payment Card Industry Data Security Standard

ISO/IEC 27001:  
International standard for information security management system



### 1) 本人確認制度

不正利用を防ぐため、残高の送金や出金（現金化）利用には「本人確認」が必須。銀行口座を連携することで、完了するとアカウントがアップグレードされ、利用できるサービスの幅が広がります。（次頁参照）

### 2) LINE Pay専用パスワードの設定

LINEアプリ自体のパスワードとは別に、LINE Pay専用パスワードの設定が必要。支払いの度に必ず入力を求められます。5回間違えるとアカウントロックがかかります。

### 3) 情報の暗号化

登録した銀行口座情報やカード情報は全て暗号化して保管され、支払先の店舗にも送金先の友だちにも情報は渡りません。

### 4) モニタリング体制の整備

送金依頼の回数や金額、アカウント作成の挙動などから、不正な動きをするアカウントを検知する365日・24時間モニタリングシステムを導入。悪質な利用や不正行為の拡大を未然に防ぎます。

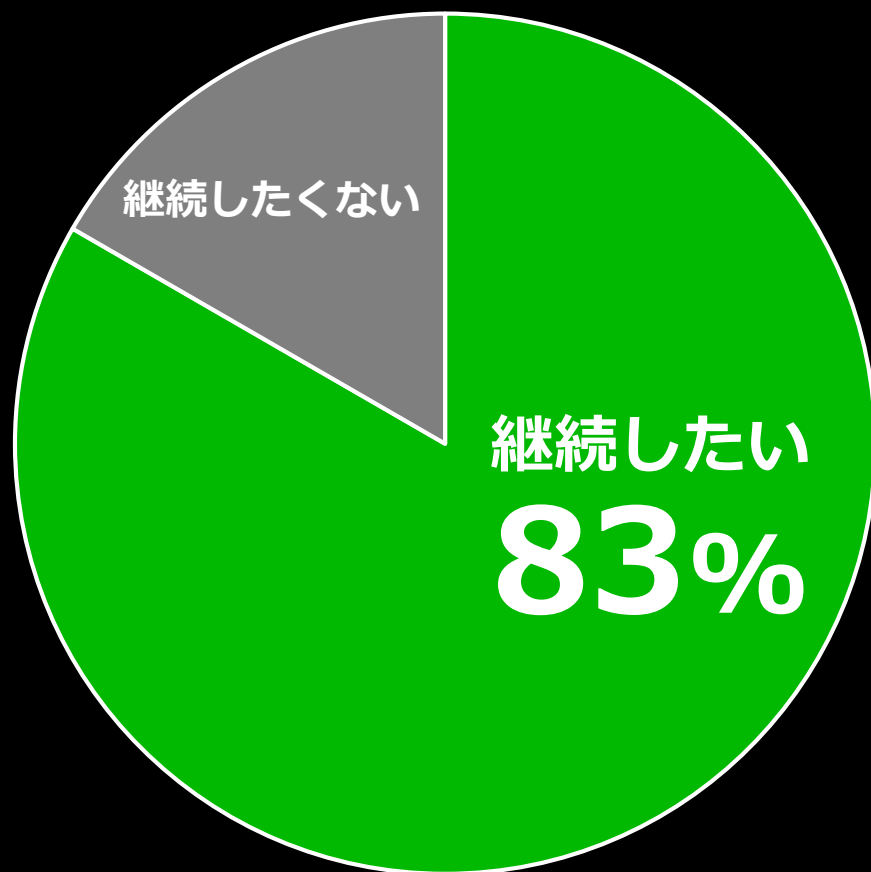
### 5) 機械学習による不正検知、認証技術

新認証方式・FIDO（ファイド）導入も準備中。生体認証等の技術を国際標準化されたものでLINEは団体のボードメンバーに就任。機械学習やディープラーニングによる攻撃者を独自に検知する仕組みを開発し不正取引を許さないサービス環境を提供。

### 6) 利用者補償制度の採用

第三者による不正行為によって発生した損害を補償する制度を導入。本人確認前のアカウントユーザー（LINE Cash）は上限10万円まで、本人確認済みのアカウントユーザー（LINE Money）は個別検討で補償をおこなっています。詳しくはこちらをご参照ください。LINE Pay公式ブログ：<http://pay-blog.line.me/archives/22019801.html>

### 従業員の継続利用意向は83%



#### <ポジティブ>

- 外国人のお客様の対応がスムーズにできた
- 施設利用者の利便性向上に寄与
- 利用客のデータ取得、分析

#### <課題>

- 駐輪場の利用ニーズに合わない
- 独自運用している同意書のやり取りに時間がかかる

# キャッシュレス普及へのカギ

## 新しい決済サービスを使い始める「きっかけ」が必要

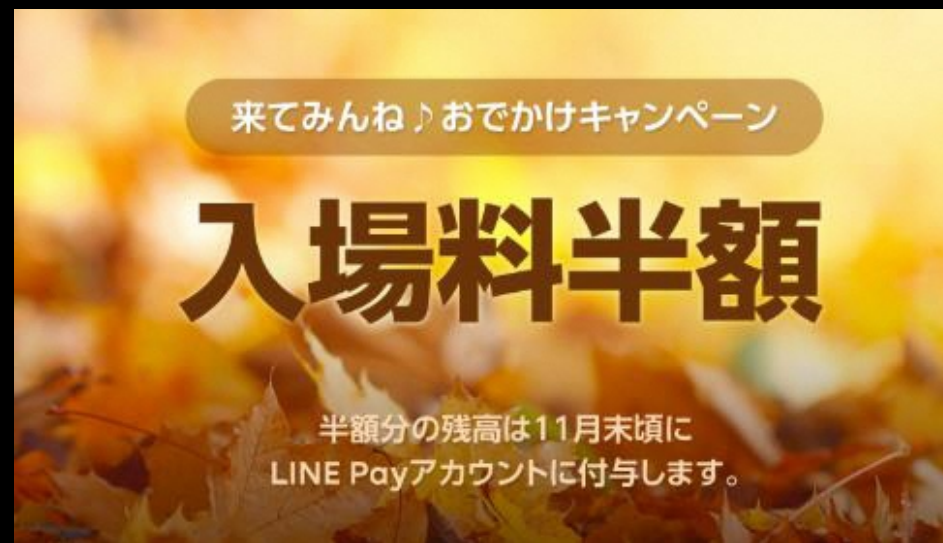
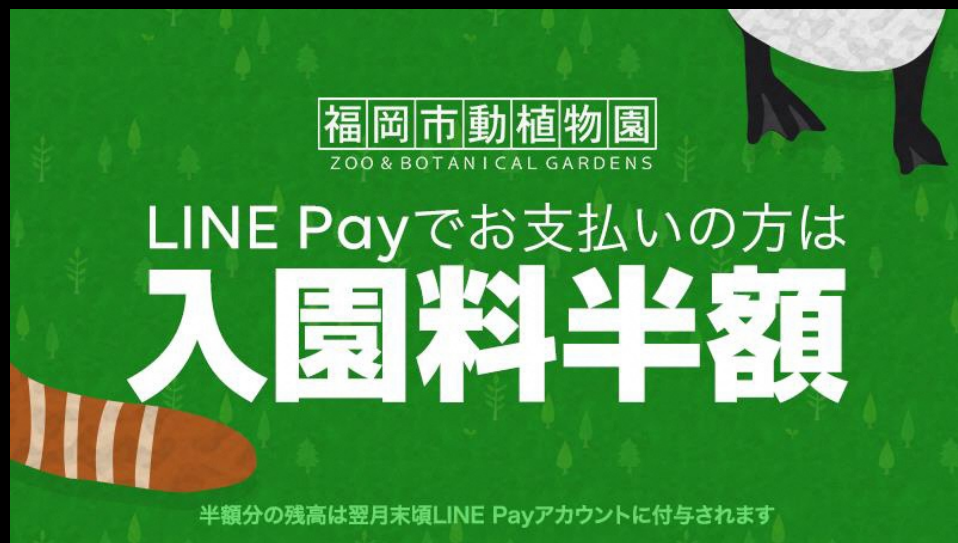
### LINEが考える、真のキャッシュレス社会に向けた進化筋

	キャッシュレス1.0	キャッシュレス2.0	キャッシュレス3.0
決済事業者	<ul style="list-style-type: none"><li>現金の代替手段としてのスマホ決済機能の提供</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>集客や在庫管理など、決済以外の業務プロセスと結合したソリューションの提案</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>決済データ+各種データを複合的に統合・分析した新しいソリューションの発明</li></ul>
加盟店	<ul style="list-style-type: none"><li>現金以外の決済手段に移行することにより、決済関連業務の効率化や現金保持リスクの低減に寄与</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>集客や在庫管理など、各業務プロセスが劇的に効率化し、経営課題の解決に寄与</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>店舗経営の概念が変わる。新たな創業、新業態の創出など産業の活性化に貢献</li></ul>
消費者	<ul style="list-style-type: none"><li>財布を持たずにスマホだけで簡単に決済できる新しい体験</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li> unnecessary 広告が減少するなど、購買活動一連における不便・不満が一部解消</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>データに基づいた接客・CRMの変革など、購買活動が劇的に変化</li><li>加盟店側の決済手数料やマーケティングコスト削減により、消費者の購入価格も最適化</li></ul>

現時点

## 実証実験期間中のキャンペーン内容

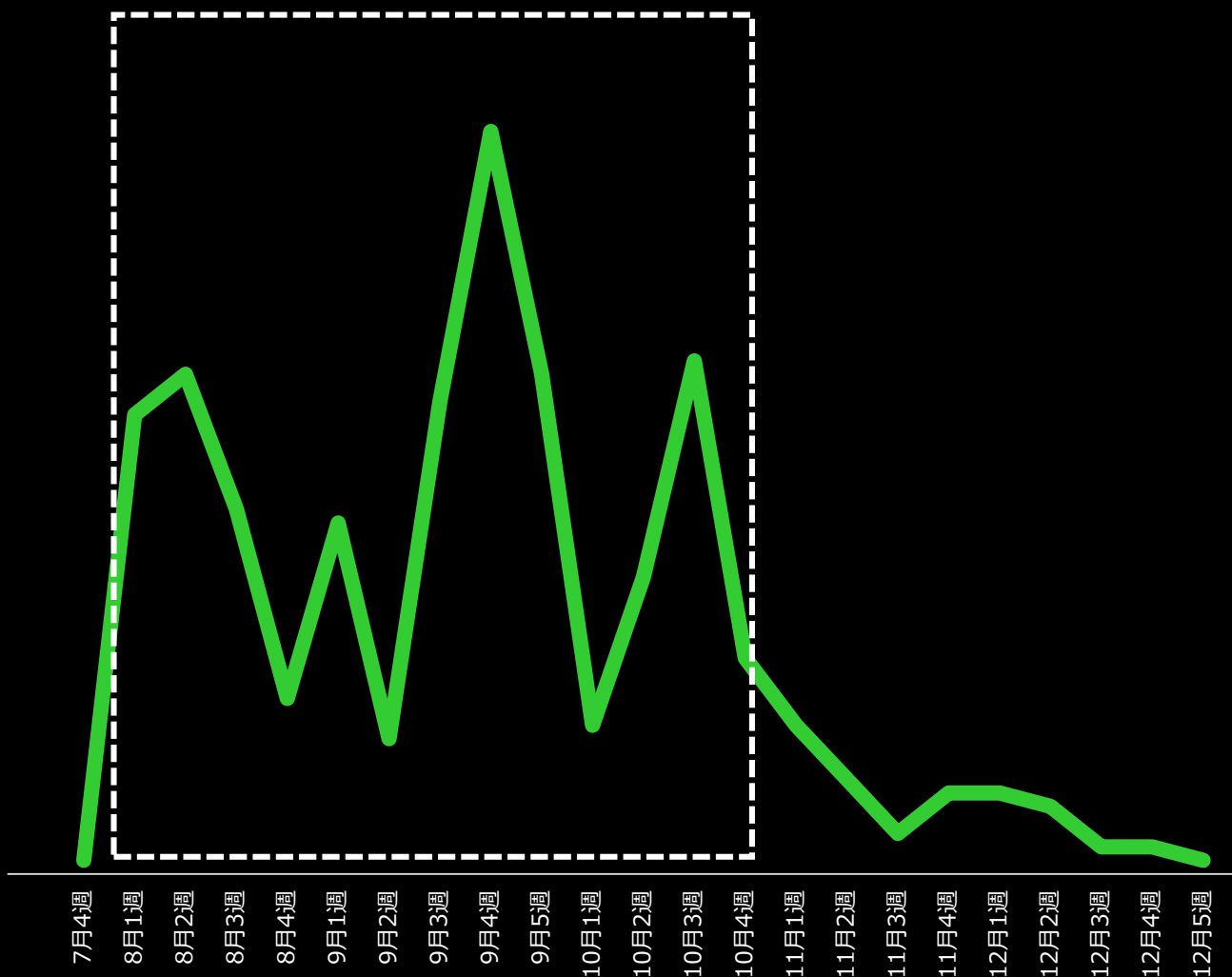
使い始める「きっかけ」として、お得なキャンペーンを実施





# キャンペーン前後の決済利用者数

キャンペーン期間



キャンペーン期間中

平常時の

4倍～10倍



「きっかけ」創出

# LINE@ を使ったリピート顧客創出

## 「きっかけ」からLINE@を使った次へつながる仕組み

<福岡市博物館の事例>

常設展  
来場



LINE Pay決済  
LINE@と友だち登録

LINE Pay

LINE@

LINE@による  
特別展の案内



コナン展  
来場



# AGENDA

- 01 導入実績と取り組み
- 02 判明した課題と解決策
- 03 今後の展望
- 04 まとめ

## 実証実験内で判明した課題

- ① 施設内のキャッシュレス範囲が一部であるため、現金が必要
- ② 導入した決済方法が施設によっては最適ではない可能性がある
- ③ 導入施設の業務効率化のためには一定数のお客様の利用が必要

### <①>

施設内の決済場面のうち、一部にしかキャッシュレスが導入されておらず、施設を利用するユーザーは、結局は現金が必要となる。

動植物園のキャッシュレス導入状況



### <②>

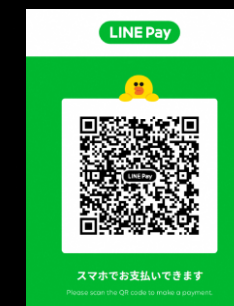
今回の公共施設での実証実験では、インバウンド対応のために一律StarPay端末を導入しているが、インバウンドが少ない施設についてはお客様側で金額入力などをする「プリントQR」の仕組みのほうが運用に適している可能性がある



StarPay端末  
(コード支払い)



据置端末  
(コードリーダー)



プリントQR  
(コードリーダー)

## 実証実験内で判明した課題

- ① 施設内のキャッシュレス範囲が一部であるため、現金が必要
- ② 導入した決済方法が施設によっては最適ではない可能性がある
- ③ 導入施設の業務効率化のためには一定数のお客様の利用が必要

### <①>

施設内の決済場面のうち、一部にしかキャッシュレスが導入されておらず、施設を利用する顧客は結局は現金が必要となる。

### 施設内の

動植物園のキャッシュレス導入状況

全ての決済場面において

キャッシュレス導入する

乗り物

レストラン

駐車場

入園料

グッズ

自動販売機

### <②>

今回の公共施設での実証実験では、インバウンド対応のために一律StarPay端末を導入しているが、インバウンドが少ない施設についてはお客様側で金額入力などをする「プリントQR」の仕組みの導入も検討する可能性がある。

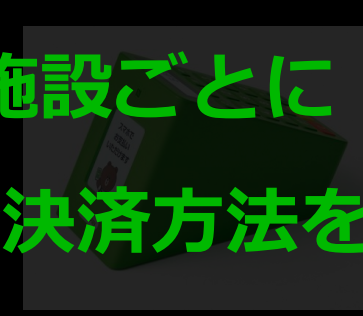
### インバウンド有無も含め、

施設ごとに

最適な決済方法を導入



StarPay 端末  
(コード支払い)



据置端末  
(コードリーダー)



プリントQR  
(コードリーダー)

# AGENDA

- 01 導入実績と取り組み
- 02 判明した課題と解決策
- 03 今後の展望
- 04 まとめ

# キャッシュレス2.0に向けて

## 「キャッシュレス1.0」から「キャッシュレス2.0」へ

LINEが考える、真のキャッシュレス社会に向けた進化筋

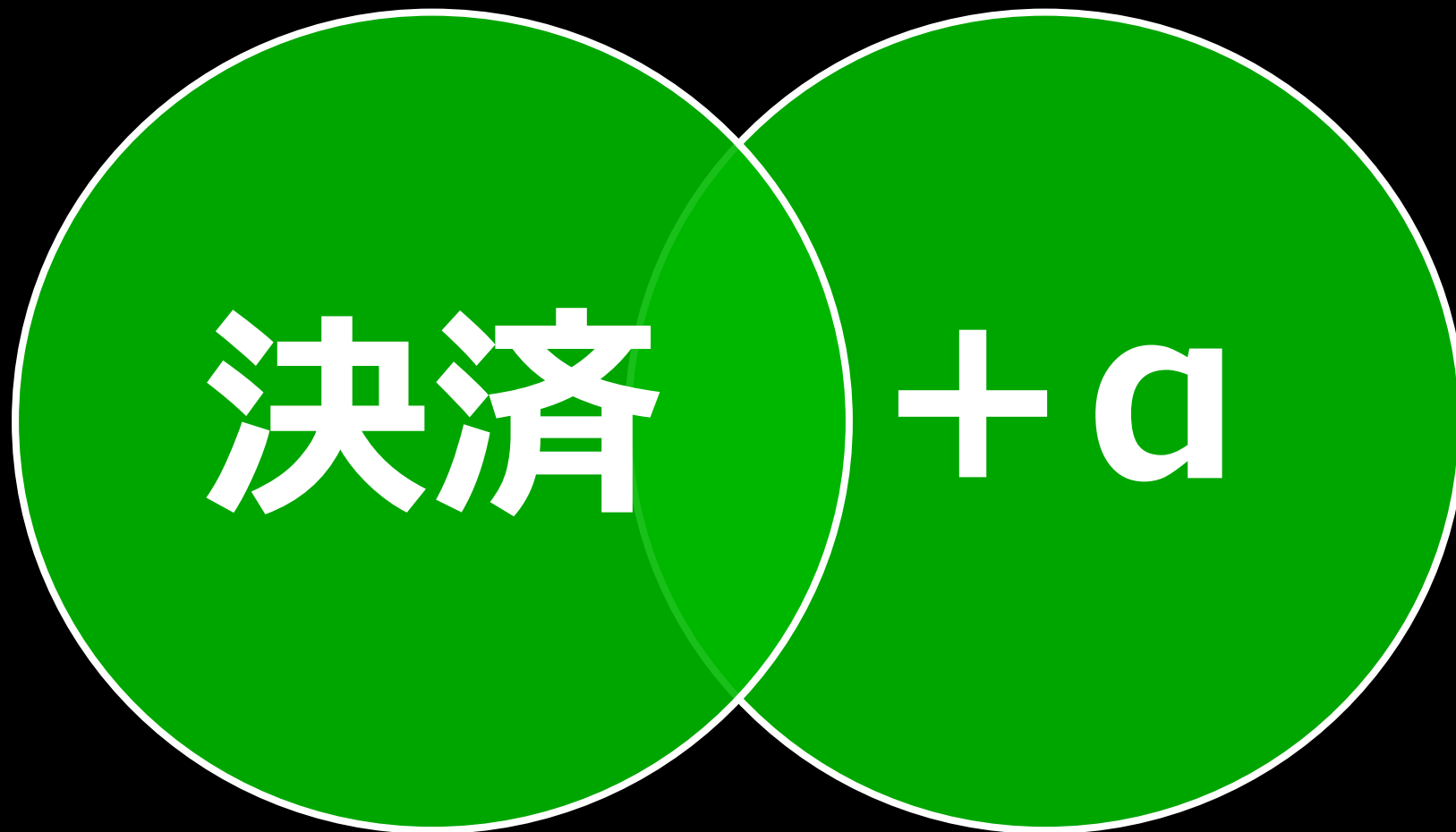
	キャッシュレス1.0	キャッシュレス2.0	キャッシュレス3.0
決済事業者	<ul style="list-style-type: none"><li>現金の代替手段としてのスマホ決済機能の提供</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>集客や在庫管理など、決済以外の業務プロセスと結合したソリューションの提案</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>決済データ+各種データを複合的に統合・分析した新しいソリューションの発明</li></ul>
加盟店	<ul style="list-style-type: none"><li>現金以外の決済手段に移行することにより、決済関連業務の効率化や現金保持リスクの低減に寄与</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>集客や在庫管理など、各業務プロセスが劇的に効率化し、経営課題の解決に寄与</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>店舗経営の概念が変わる。新たな創業、新業態の創出など産業の活性化に貢献</li></ul>
消費者	<ul style="list-style-type: none"><li>財布を持たずにスマホだけで簡単に決済できる新しい体験</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li> unnecessary 広告が減少するなど、購買活動一連における不便・不満が一部解消</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>データに基づいた接客・CRMの変革など、購買活動が劇的に変化</li><li>加盟店側の決済手数料やマーケティングコスト削減により、消費者の購入価格も最適化</li></ul>

現時点

次の段階へ

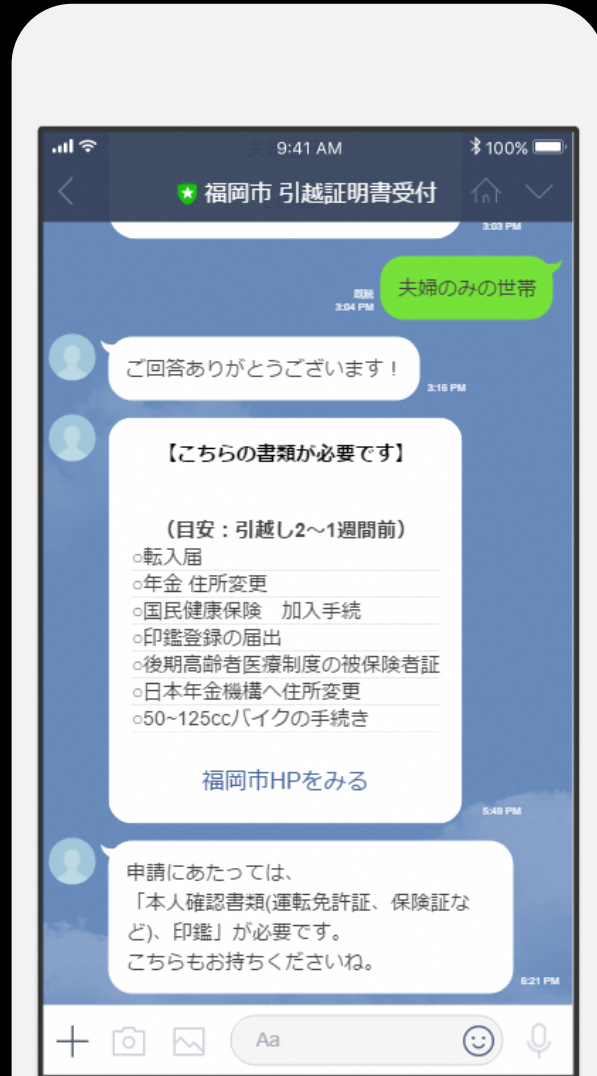
# キャッシュレス2.0に向けて

---





# 行政サービスのキャッシュレス化推進



## LINEで手続きできる 「行政サービス＋決済」の拡大

- 証明書の申請、決済
- 公共施設の予約、決済
- 公金のキャッシュレス支払い

# AGENDA

- 01 導入実績と取り組み
- 02 判明した課題と解決策
- 03 今後の展望
- 04 **まとめ**

# まとめ

<p>#たくさん #何度も</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ LINE Payは福岡で最も（どの年齢層にも満遍なく）利用されているQRコード決済サービス</li><li>・ 公共施設でのQRコード決済利用数 約1,500人</li><li>・ 「きっかけ」となるキャンペーン実施やLINE@活用によるリピート創出</li></ul>	<p>P7~11、 P17~19</p>
<p>#安心して</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ サービス運営実績 4年</li><li>・ アフターサポート満足度 90%超</li><li>・ 実証実験期間中のシステムトラブル 0件</li></ul>	<p>P12~14</p>
<p>#メリット実感</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 施設の再利用意向 83%</li><li>・ 顧客ニーズやインバウンドへの対応の面でメリットを感じている</li></ul>	<p>P15</p>

私たちは **LINE Technology** を活用し  
世界に誇れる **Smart City Fukuoka** の  
実現に貢献します。