

LINE

公共施設のキャッシュレス導入 最終報告

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）

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 (3台)



福岡市博物館 (2台)



福岡アジア美術館 (1台)



福岡タワー (2台)



博多町家ふるさと館 (2台)



はかた伝統工芸館 (1台)



自転車駐車場

福工大前、香椎東、香椎南、笹原東
(Printed QR)

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

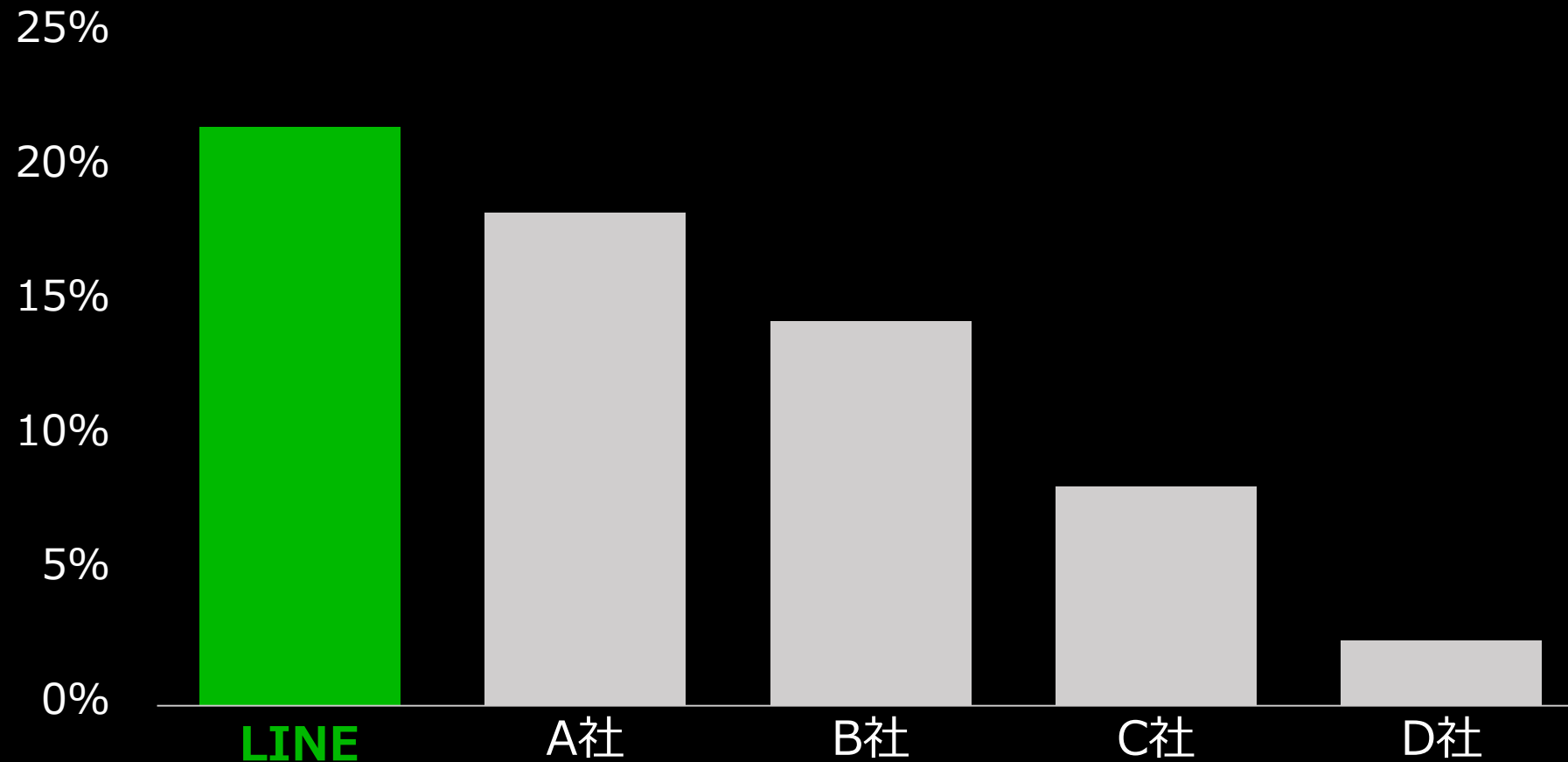
モバイル決済対応 **133万**箇所突破 ※2019年1月時点

LINE Payユーザー **3,200万**人突破 ※2019年4月時点

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

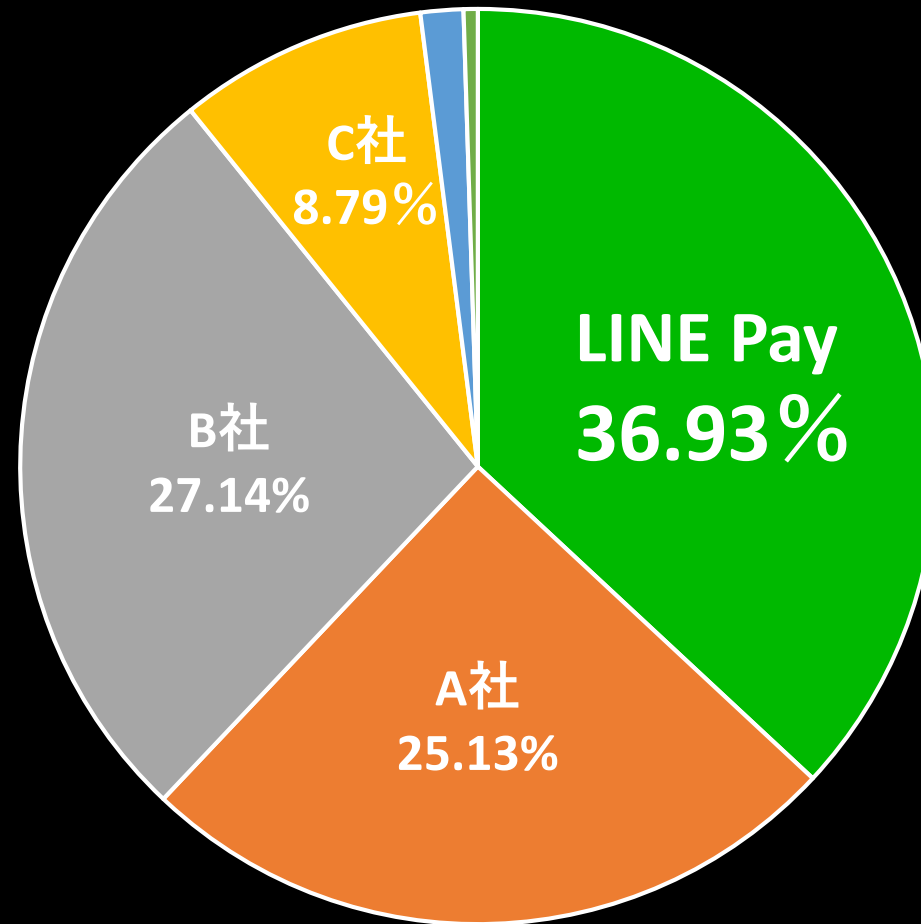
福岡で最も利用されているQRコード決済サービス



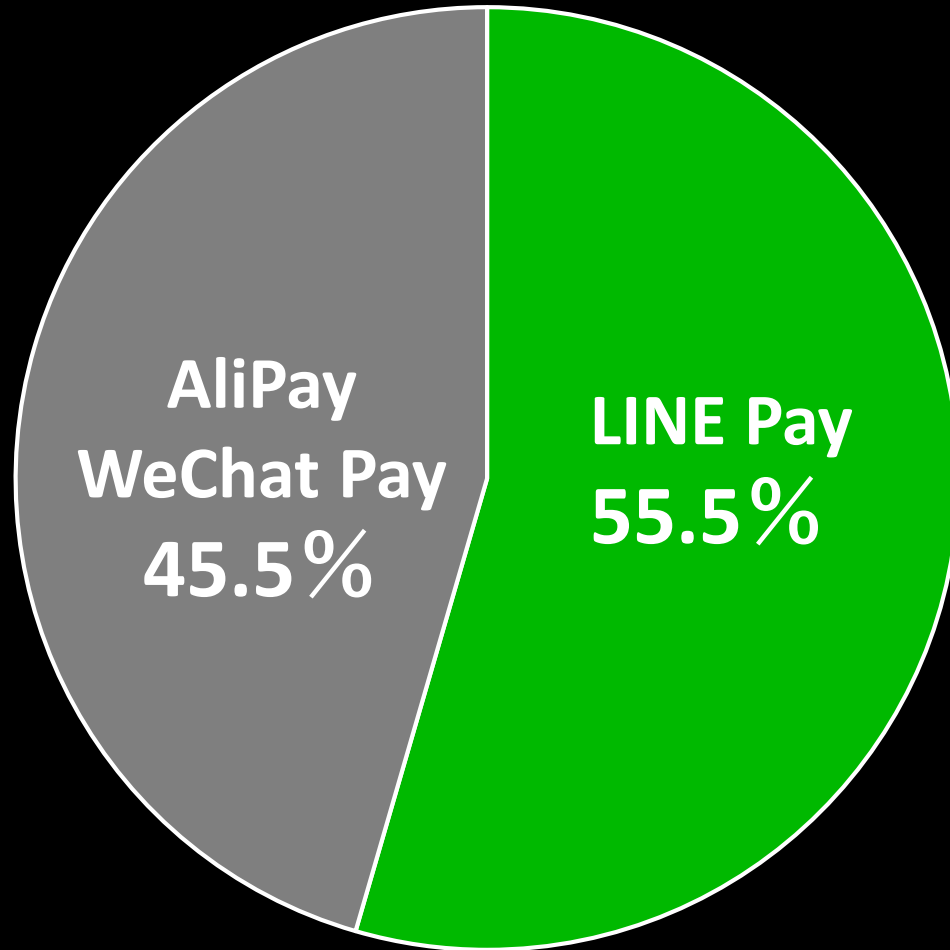
福岡 QR決済サービス別 利用頻度

#たくさん #何度も

福岡のQR決済利用者の36.93%が「最も利用する」と回答



■ LINE Pay ■ A社 ■ B社 ■ C社 ■ D社 ■ その他



決済利用者数は

約3,700人

内45.5%がAliPay・WeChat Pay
→インバウンド対応業務の
効率化にもつながった

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"> 現金の代替手段としてのスマホ決済機能の提供 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
加盟店	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
消費者	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 不必要な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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 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

現時点での福岡市のステータス

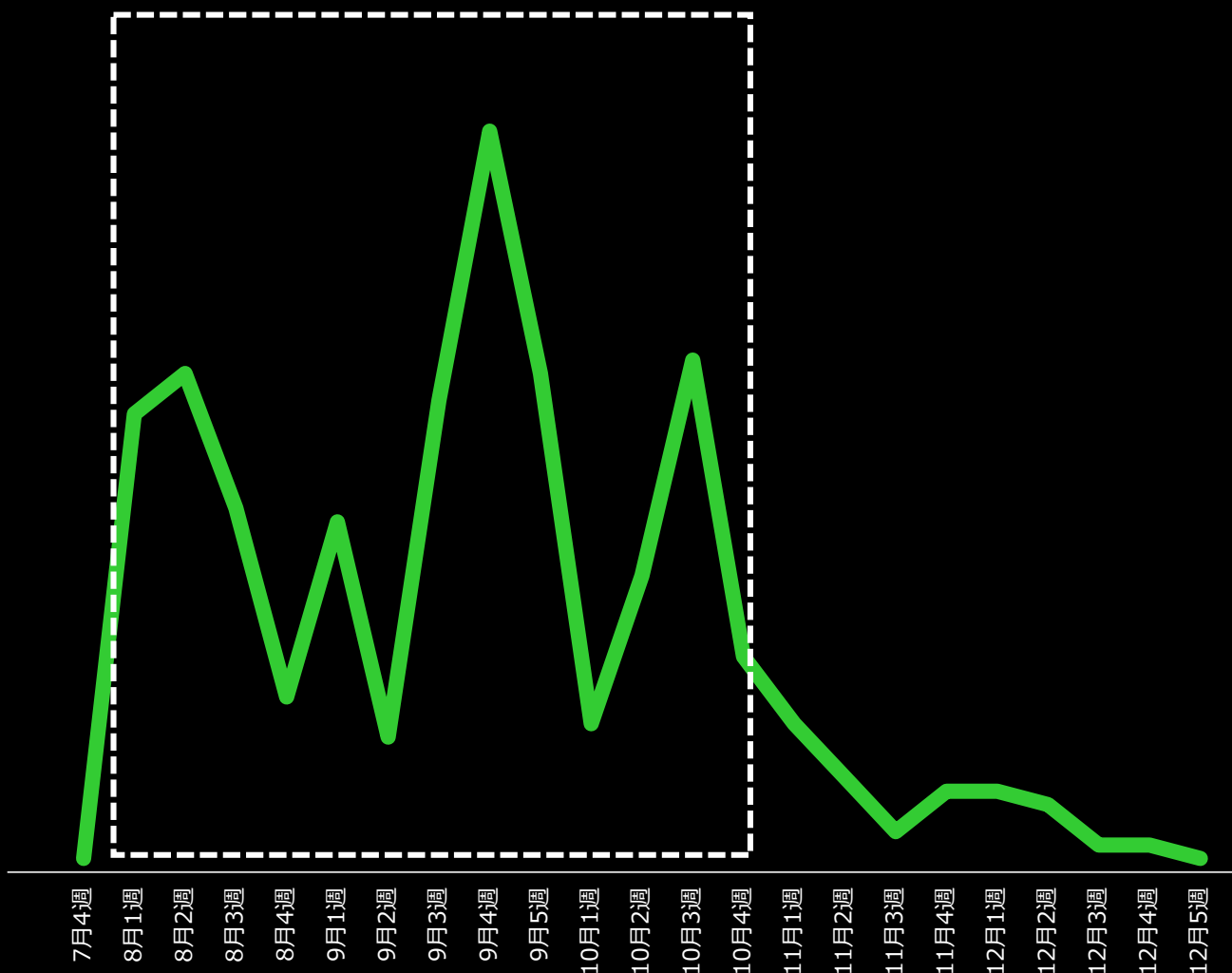
使い始める「きっかけ」として、お得なキャンペーンを実施



キャンペーン前後の決済利用者数

#たくさん #何度も

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

#たくさん #何度も

LINE公式アカウントを使ったリピート顧客創出

「きっかけ」から次へつながる仕組みづくりに挑戦

<福岡市博物館の事例>

常設展
来場



LINE Pay決済
LINE公式アカウント
と友だち登録

LINE Pay



LINE公式アカウント
による特別展の
案内

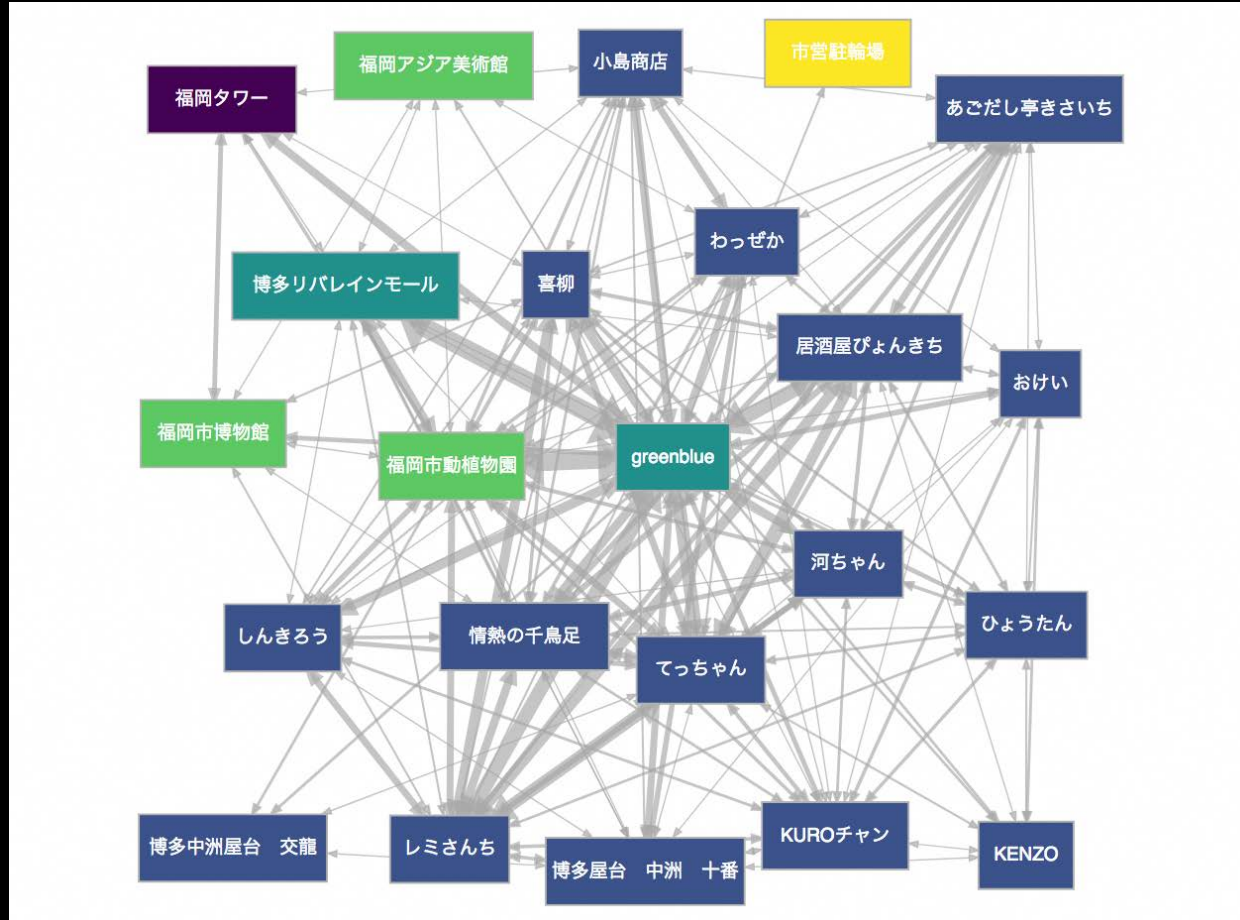


コナン展
来場



実証実験各施設の回遊分析（民間施設を含む）

#たくさん #何度も



- ✓ 福岡空港、博多駅などハブとなる拠点のキャッシュレス化による拡散性が確認できた
- ✓ 都心エリア、百道エリアなど、狭域エリアにおける回遊性が確認できた
 - 福岡県内在住者は福岡空港・動植物園・リバレインの回遊性が高い
 - 福岡県外在住者は福岡空港・博物館・福岡タワーの回遊性が高い
 - 天神エリアの屋台の相互回遊性が高い（特に男性）

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

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>

理解促進のため、福岡市内にてキャッシュレスセミナーを実施

- ✓ 大学、企業、銀行との共催、自主開催でキャッシュレスセミナーを実施
- ✓ 開催回数：12回、延べ参加人数：330人

＜福岡大学のゼミ内セミナー＞

2018年12月11日実施

対象：福岡大学生 参加者数：22名

＜はかた大学 キャッシュレスセミナー＞

2019年2月20日実施

対象：会社員 参加者数：39名



実証実験中のシステムトラブル

システムトラブルは1件

期間	内容	事象	対応
3/15 (金) 10:00~ 16:59	システム障害	一部のお客様においてLINE Pay決済をご利用頂けない状況が発生	復旧済

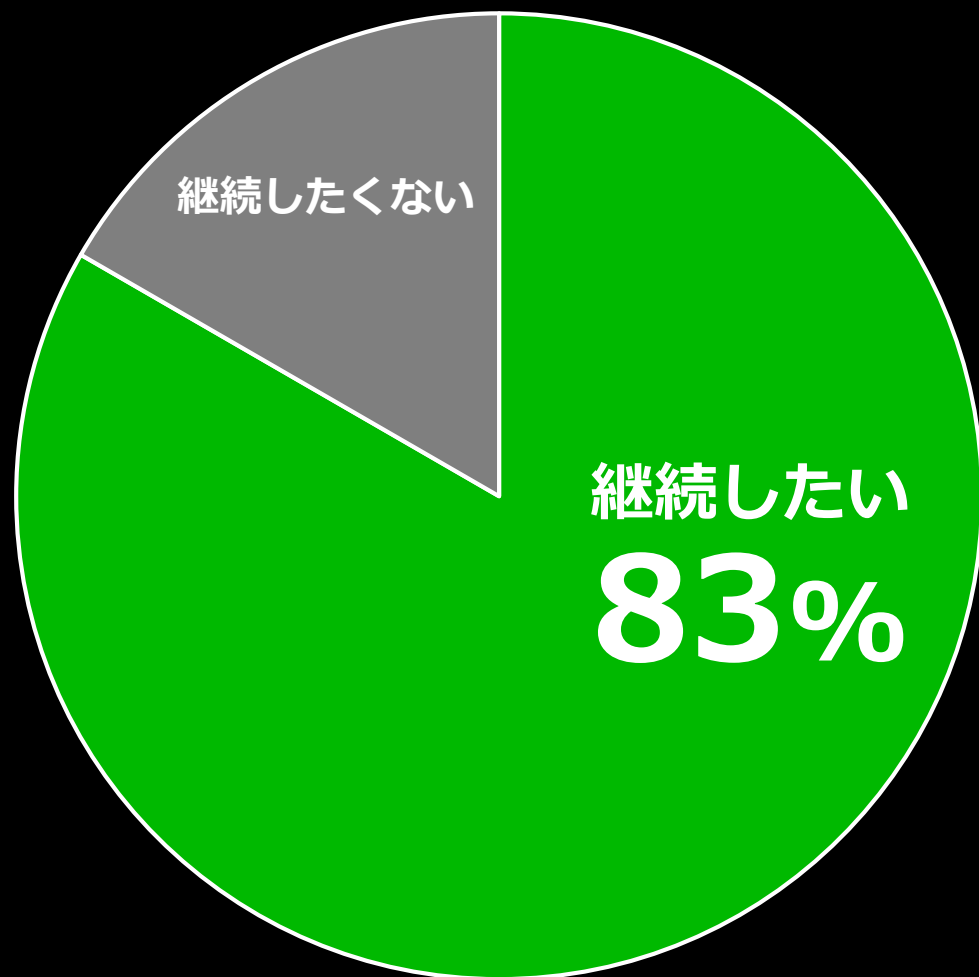
従業員の継続利用意向は83%

<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

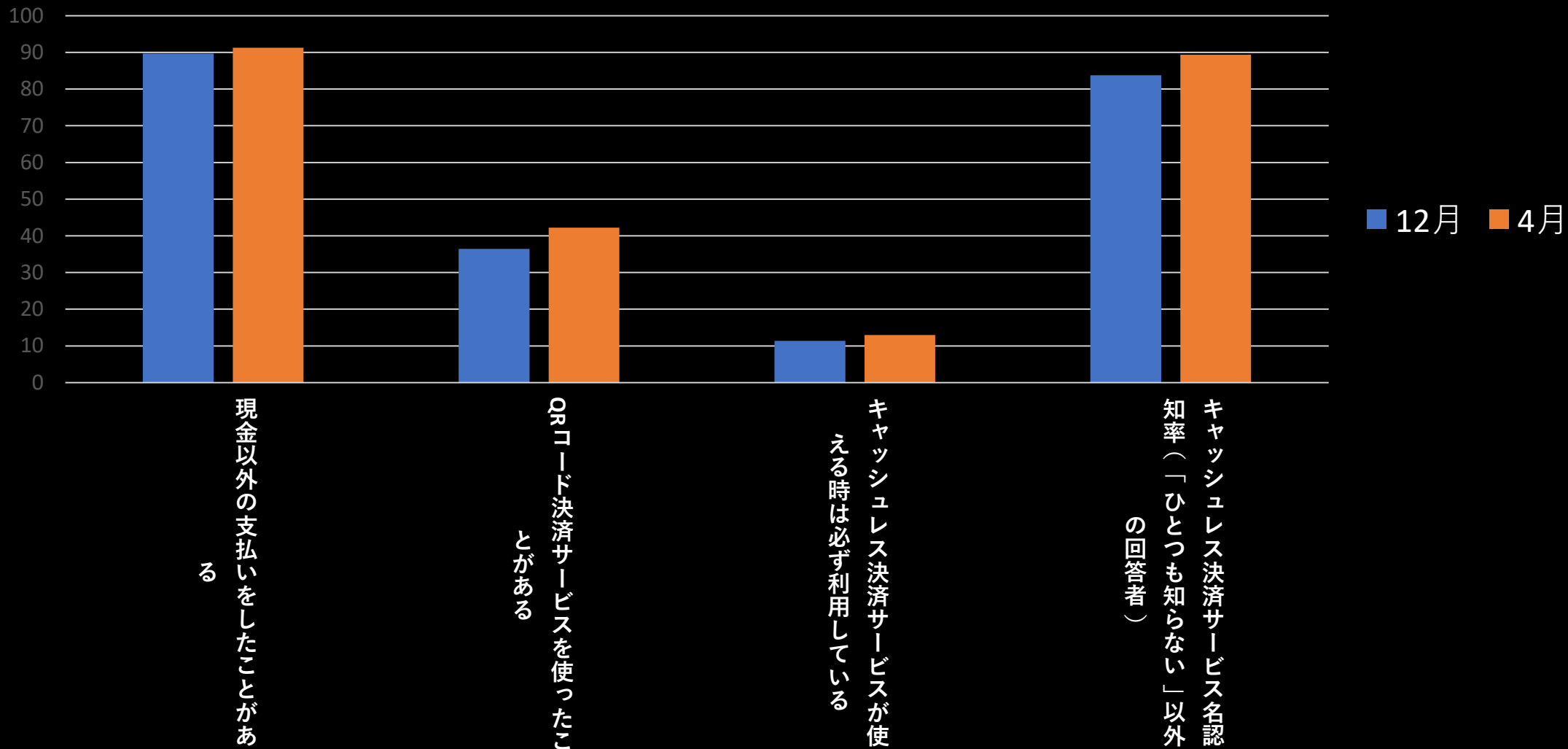


“福岡発”が日本全国のキャッシュレスムーブメントの火付け役に！

<p>TV (全国)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・TBS「がちりマンデー！！」 ・日本テレビ「真相報道 バンキシャ！」 ・NHK「NHKニュース おはよう日本」 ・KBC九州朝日放送 「シリタカ！」 ・TNC西日本新聞「ももち浜ストア」 ・RKB毎日放送「今日感テレビ」 ・FBS福岡放送「めんたいワイド」 ・TVQ九州放送「ふくおかサテライト」 <p style="text-align: right;">他</p>
<p>新聞雑誌 WEB</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・日本経済新聞 (全国・福岡・札幌・沖縄) ・朝日新聞 ・毎日新聞 ・読売新聞 ・西日本新聞 <p style="text-align: right;">他</p>

TV : 47件
新聞・雑誌 : 73件
WEB : 145件

ゆるやかではあるが、着実にキャッシュレス意識が浸透



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

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

→利便性向上のためには、「使える範囲の広さ」が重要

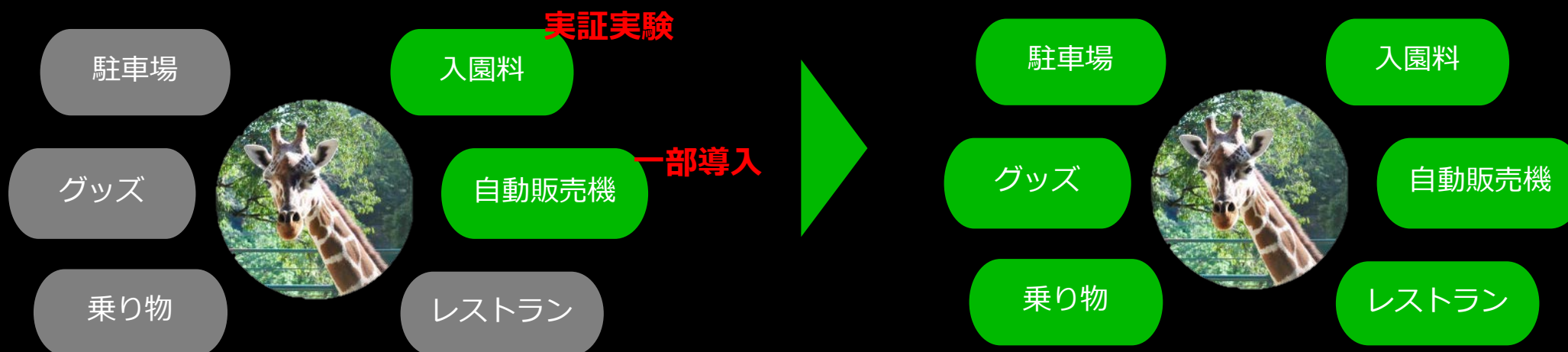
〈AS IS〉

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。

〈TO BE〉

施設内の全ての決済場面においてキャッシュレス導入できるようご提案中。

動植物園のキャッシュレス導入状況



実証実験内で判明した課題

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

→施設ごとに最適な決済方法を「選べる」ことが重要

〈AS IS〉

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「据置端末」の仕組みのほう施設側・ユーザー側双方の決済作業が少なく適している可能性がある

〈TO BE〉

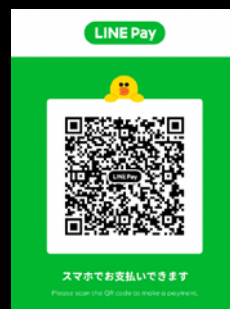
施設従業員の皆様の声を受け、4月の本採択時には据置端末に変更（業務効率化）



StarPay端末
(コード支払い)



据置端末
(コードリーダー)

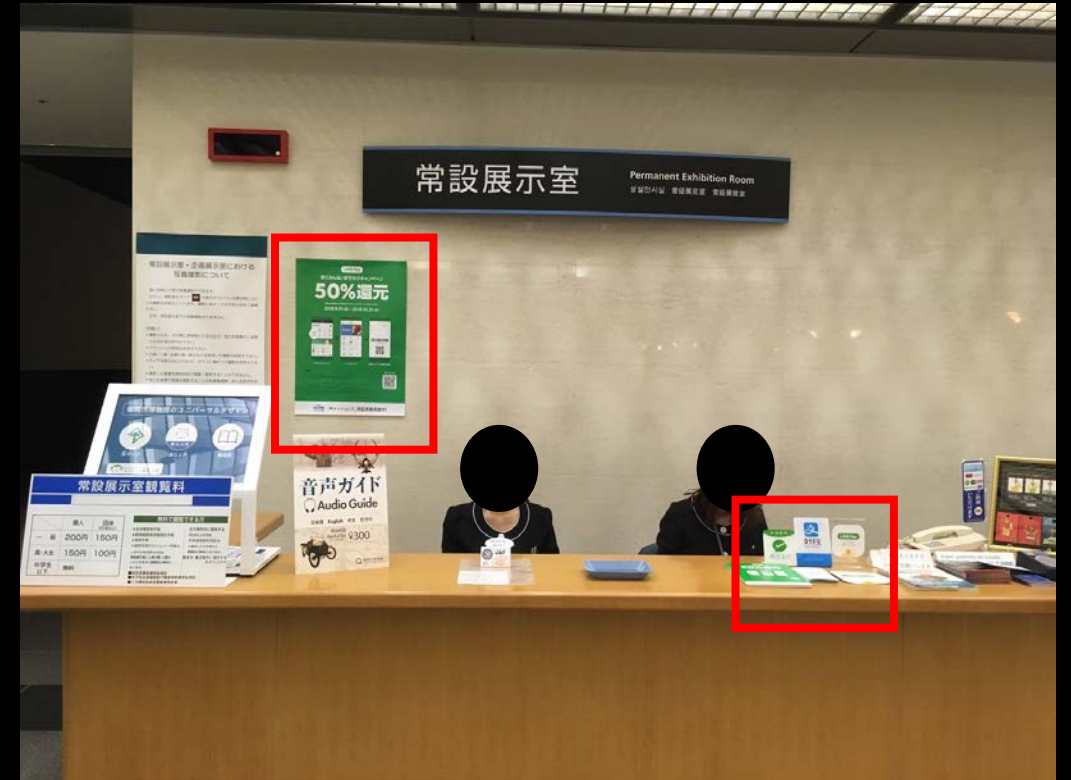


プリントQR
(コードリーダー)



実証実験内で判明した課題

- 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
→ 「利用できる」ことの認知拡大にも改善の余地あり



△設備やその他の告知物に埋もれて見つけづらい

◎来場者の目につきやすい位置に告知物を設置

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

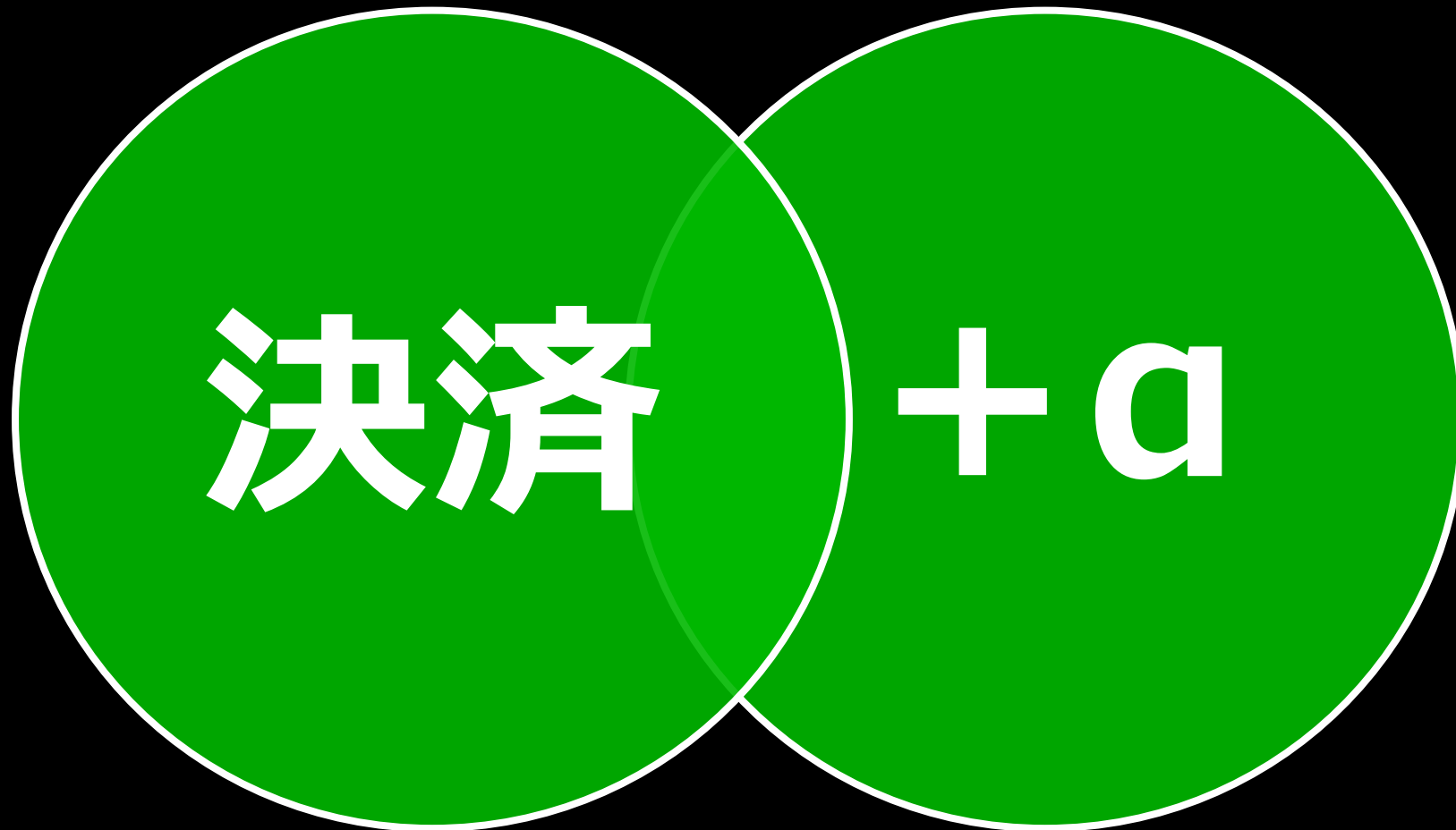
LINEが考える、真のキャッシュレス社会に向けた進化筋

	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">現金の代替手段としてのスマホ決済機能の提供	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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
加盟店	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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
消費者	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">不必要な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	<ul style="list-style-type: none">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

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

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

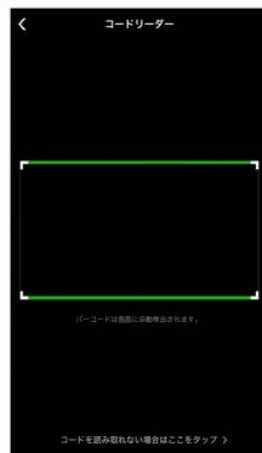
進捗状況：公金のキャッシュレス支払い



① [請求書支払い]をタップ



② 案内を読んで[次へ]



③ 立ち上ったコードリーダーでお手元のバーコードを読み込む



④ 請求内容を確認する



⑤ 支払いを行う



⑥ パスワードを入力する



⑦ 支払い完了

2019年4月1日～ 市税支払いの対応を開始

「LINE Pay 請求書支払い」で
以下の納税が可能に。

- ・ 軽自動車税
- ・ 個人市県民税(普通徴収)
- ・ 固定資産税・都市計画税
- ・ 固定資産税(償却資産)

※5万円未満の納付書に限る。

2019年5月7日からは30万円まで利用可能

請求書や納付書に印字されたバーコードを
スマートフォンで読み込むだけで

24時間・場所を選ばず

「LINE Pay」で支払うことができる

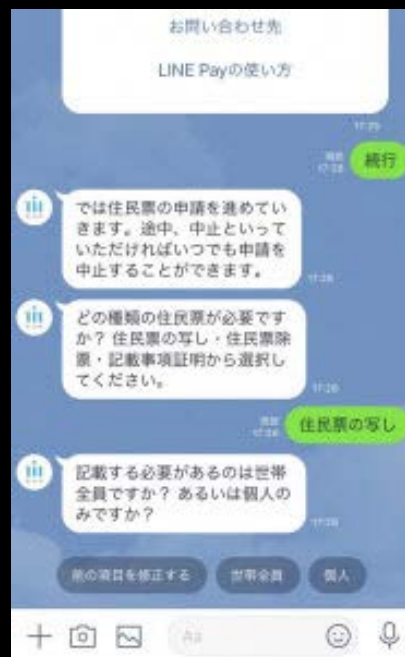
進捗状況：証明書の申請・決済

「引っ越し・証明案内」実証実験開始。さらなる利便性向上を目指す

【フェーズ1】※導入済
必要な書類や窓口混雑状況が
LINEで簡単に確認できる



【フェーズ2】※検討中
住民票の申請・支払手続きを
LINEで完結、郵送受け取り

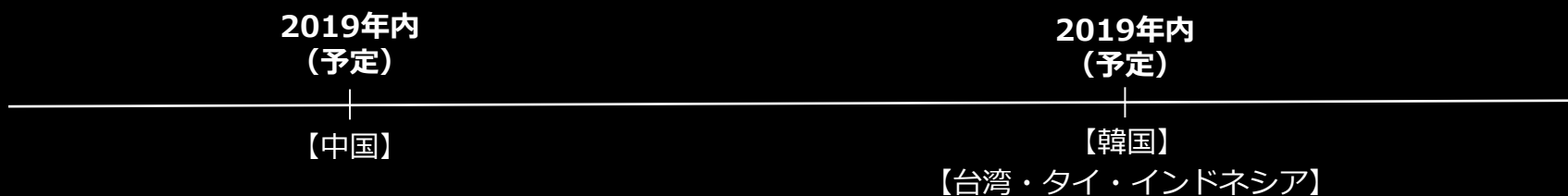


【フェーズ3】※構想
順次、LINEで完結できるオンラ
イン手続きを拡大。窓口での受け
取り事前予約なども検討する



今後の展望…Global Alliance

LINE Payの決済用QRコードで支払い可能なサービスの拡大



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">・ LINE Payは福岡で最も利用されているQRコード決済サービス・ 公共施設でのQRコード決済利用数 約3700人・ 「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	<p>P7~15</p>
<p>#安心して</p>	<ul style="list-style-type: none">・ サービス運営実績 4年・ アフターサポート満足度 90%超・ 実証実験期間中のシステムトラブル 1件・ キャッシュレスセミナーを実施	<p>P16~19</p>
<p>#メリット実感</p>	<ul style="list-style-type: none">・ 施設の再利用意向 83%・ 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	<p>P20~22</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。

APPENDIX

会社概要 LINE株式会社

■取締役

代表取締役社長 出澤 剛
代表取締役 慎 ジュンホ
取締役 舛田 淳
取締役 黄 仁俊
取締役 (非常勤) 李 海珍
取締役 (社外) 國廣 正
取締役 (社外) 小高 功嗣
取締役 (社外) 鳩山 玲人

■所在地

〒160-0022東京都新宿区新宿四丁目1番6号 JR新宿ミライナタワー23階

■WEBサイト

<https://linecorp.com/ja/>

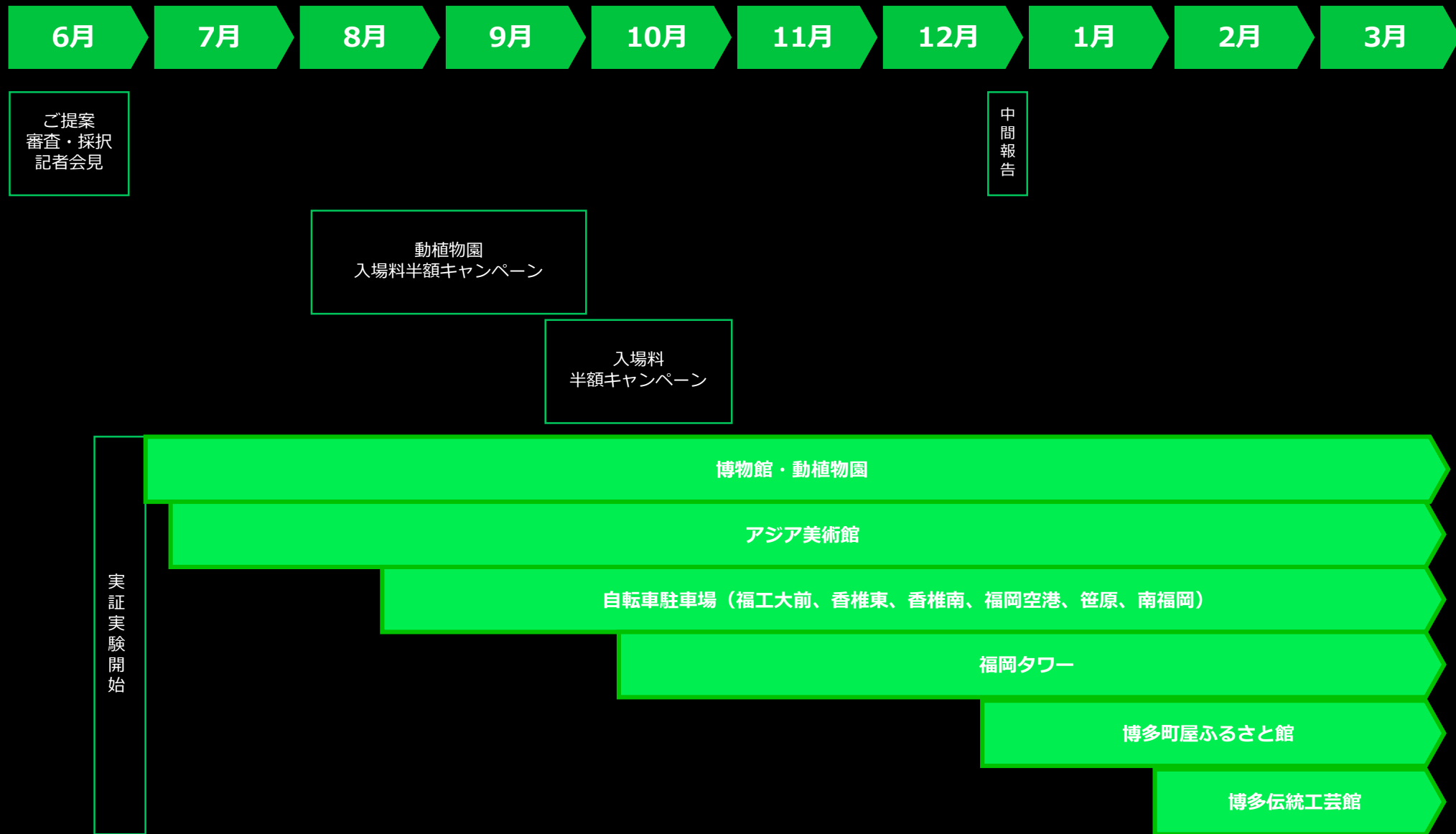
会社概要 LINE Pay株式会社

- 取締役
代表取締役CEO 高 永受
取締役COO 長福 久弘
取締役 林 萬基
取締役 出澤 剛
取締役 舩田 淳
- 所在地 〒141-0033東京都品川区西品川一丁目1番1号 住友不動産大崎ガーデンタワー22階
- WEBサイト <https://linepaycorp.com/ja/>

会社概要 LINE Fukuoka株式会社

- 代表者 代表取締役社長 落合 紀貴
- 所在地 〒812-0012 福岡県福岡市博多区博多駅中央街8-1 JRJP博多ビル12F
- WEBサイト <https://linefukuoka.co.jp/ja/>

実証実験の実施スケジュール（工程表）



まとめ

項目	成果	課題	該当頁
① 利便性向上	<ul style="list-style-type: none"> ・インバウンド客への支払い対応がスムーズに（施設側／顧客側ともに） 	<ul style="list-style-type: none"> ・導入した決済端末が最適でなかった →4月の本格採択時には端末を変更 ・施設内のキャッシュレス導入範囲が一部 →あらゆる支払いシーンの場合へ導入が必要 ・キャッシュレス+αの機能による利便性向上 →今後福岡市様と課題解決に向けた協議をする 	P20、 P24~33
② 利用者の増減	<ul style="list-style-type: none"> ・キャンペーン実施による利用者増 ・キャッシュレス+αの機能によるリピーター創出 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該施設で使えることの事前／現場告知強化 ・社会へのキャッシュレスの浸透 	P12~14、 P27
③ 消費購買活動の活性化	<ul style="list-style-type: none"> ・狭域エリアにおける回遊性確認 ・キャンペーン実施による利用者増 ・今まで利用していなかった層の開拓 	<ul style="list-style-type: none"> ・決済データ活用による効果的なマーケティング（リピーター創出や相互送客の取り組み等） 	P12~15
④ 業務効率化	<ul style="list-style-type: none"> ・インバウンド客への支払い対応がスムーズに（施設側／顧客側ともに） 	<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス利用者規模の拡大（現金決済者の比率が高い状態だと、真の効率化にはつながらない） ・キャッシュレス+αによるさらなる効率化 	P20、P27
⑤ インバウンド需要の拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・「AliPay」、「WeChatPay」への対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該施設で使えることの事前／現場告知強化 ・キャッシュレス+αの機能による利便性向上（電子チケットの事前購入等） ・使用可能な決済サービスが限定されている →「LINE Pay Global Alliance」により韓国、台湾、タイ等の海外QRコード決済サービスと連携予定 	P10、 P27、P34
⑥ 都市の魅力や生活の質の向上について	<ul style="list-style-type: none"> ・メディア取材の効果で福岡発のキャッシュレスムーブメントを創出 ・市民のキャッシュレス意識向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・まだまだ、都市全体へのキャッシュレス浸透には至っていない →キャッシュレス社会の実現を軸として、民間施設も含めた福岡Smart City化を推進していく 	P21~22 43