

# 〇〇レスの時代

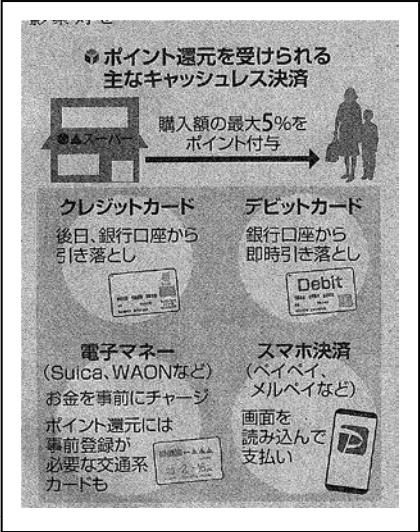
## 1. キャッシュレスに戸惑う高齢者

右掲は、10月3日の読売新聞朝刊にあった「キャッシュレスに温度差」という記事にあった物です。私が活用しているのはクレジットカード(クレカ)と電子マネーの2種です。クレカはガソリンを中心した割引のある石油会社の物を使っており、ガソリンの他ETCや新聞・公共料金などを引き落としにしています。電子マネーは交通系のICOCAと敬老パスそして食品スーパーの会員機能付きプリペイドカードを使っています。その他に楽天カードでポイントを貯めています。

クレカは前月分を当月支払うので、カードのHPから請求金額を確認しながら使い過ぎを防止しています。電子マネーはチャージした分だけなので使い過ぎを防止できます。また、実際、交通系は2千円チャージを基本としているので平均残高は1千円、スーパー系は1万円チャージなので平均残高5千円にしています。

キャッシュレス化のメリットは、まず、クレカがガソリン系なので利用料金によってガソリン代を10あたり3~7円割引してくれる事です。よく使う時は月に2000を超えていたので1400円以上の割引があったので他の支払いも含めて1本化しました。交通系は切符を毎回購入するのが面倒なので電子マネーのICOCAから始めました。70才になって大阪市から地下鉄とバスの1回の乗車料金が50円になる敬老パスを交付して頂き重宝しています。スーパー系はレジでお金の準備をしなくて済むので始めましたが、10月からの5%還元が行われるようになってメリットが大きくなり喜んでいきます。

しかし、身近な高齢者の状況を見ると「現金」にこだわっている方が多いようです。公共料金などもクレカではなく口座落としとの事です。確かに、私もデビッドカードやスマホ決済には後ろ向きですが、クレカのメリットや電子マネーの便利さに恩恵を受けているので、他の高齢者の方が「現金」だけというのもったいないと思うのです。スマホを使いこなせない世代なのでスマホ決済には後ろ向きなのは理解できますが、キャッシュレスのいずれも利用していないという状況を聞くと何かもったいないと思うのです。



## 2. なぜ、キャッシュレス化なのか

右掲は10月初めに食品スーパーでキャッシュレス決済した時のレシートです。私はプリペイドカードですから事前チャージしており残高が11,757円であって、その内3,406円分を購入したが、5%還元170円が即時反映されて11,757-3,406+170=8,531円と表示されて、さらに、お店独自のポイントが15Pついて134Pという事を示しています。

このキャッシュレス化によるスーパーのメリットですが、意外に大きいのです。まず、私は1万円入金にしていますので平均5千円をお店に預けている勘定になります。会員の数、仮に、10万人とすれば5億円がお店に滞留しているのです。今は銀行の預金の金利が安いから利息は低いです。これが借りるとなると企業のもよりますが1%~2%の利息を払うことになるので、2%なら年間1千万円もの利息になるのです。その上、レジでのお釣りの確認作業がなくなる事やたまにいる小銭を探して時間がかかる客もその必要がないので決済速度が上がり、混雑時の応援も少なくて済むという効果が出るのです。このように、「ちょっとした時間」に着目する事でレジ待ちの滞留時間がなくなり、顧客満足度が高まるという効果につながります。このように、複合的な効果が高まり、生産性が向上するのです。

取引前残高	¥11,767
支払額	¥3,406
(内プレミアム分)	¥0
(内ポイント分)	¥0
取引後残高	¥8,531
(内チャージ残高)	¥8,361
(内プレミアム残高)	¥0
(内ポイント残高)	¥170

\*\*\*\*\*ポイント情報印字開始\*\*\*\*\*

会員番号	0000078781416
ポイント対象金額	3,154円
今回ポイント	15P
※通常	15P
※プラス	0P
ハーフ券	0枚
残高ポイント	134P

\*\*\*\*\*ポイント情報印字終了\*\*\*\*\*  
「※」印は軽減税率8%適用商品

レシートNo3745 店No00070

### 3. 5%還元で普及を加速する事ができるか？

前項で書いたように、小売店ではキャッシュレス化によって、いろんなメリットが出るのですが、前項のスーパーはプリペイド方式を選択しているのです。その理由の一つが、クレカは決済毎に信販会社へ手数料を支払う必要があるため、収益性を圧迫するのです。これを回避する為に、クレカの場合、利用可能ですが自店のポイントを付与しないデメリット策を打ち出して、プリペイドや現金決済へ誘導しているのです。

問題は、キャッシュレス化に置いていかれた高齢者対策なのです。国は、キャッシュレス化を推進して5%還元を打ち出しているにも関わらず、私の近くにいる高齢者はプリペイド方式でも嫌だということです。理由の一つは、近所に食品スーパーが数多くあるので、その数分だけプリペイドカードを作る必要があり枚数が増えてややこしくなるという事があります。この枚数が増えてややこしくなるのは、スマホ決済も同じです。スマホ決済は信販会社によって違うアプリなので、スマホに数多くのスマホ決済アプリが必要になるのです。その上、高齢者はスマホ自体に関心が薄い上にスマホ決済の場合、QRコードを読み込んで購入金額を打ち込みお店の装置にかざして決済処理をするという手間がかかるので、恐らく、高齢者には普及しにくいと思います。

残るキャッシュレス決済は、デビットカードかクレジットカードという事になります。銀行口座から即時引き落としか一括引き落としかの相違ですが、個人的には、デビットカードのメリットが理解できないのでクレジットカードの方が優位性があると思っていますが、高齢者がカード決済するかと言えば疑問が残るのです。時代に取り残された感がある高齢者が多くなるように思います。個人的には、クレカとプリペイドを活用しているので、スマホ決済は不要と思っています。

### 4. 〇〇レス時代の対応法

今回はキャッシュレスに焦点を当てましたが、時代は〇〇レス化に動いています。その推進エンジンの一つがAI技術の進化です。NHKは美空ひばりさんの没後30年を記念してAIによる復活を試みました。「あれから」(参照:<https://www.youtube.com/watch?v=j5rlcxAHmQo>)という新曲ですが、歌唱の他にナレーションもあり、さらにはVRで仮想の本人が振り付けして歌いました。私は、番組を見ながら思わず感動して目頭が熱くなりました。本当に、ひばりさんが曲を理解して歌っているようでした。仮に、この手法が普及すれば、本人レスでもヒット曲は出るように思いました。Vチューバーが出ているようですが、そんな仮面ではないのが凄いです。

663号でRPA(Robotic Process Automation:ロボットによる業務自動処理)についてご紹介していますが、業務改善の世界ではコンピュータの発達とともに進化しています。古くは、コンピュータが処理したデータを活用してマクロ処理でエクセルを自動化していましたが、今やAIが発達したので、いろんな場面でRPA化されています。その先端は金融機関です。出先機関がドンドン減少して、ATMとテレビ相談コーナーという形式が現れていますし、カードの申し込みを端末で行えるようにしています。お陰で銀行の店頭が減少して、対人接客が必要な相談を受け付ける店が遠のいています。

この現象は、保険業界も同じです。代理店という存在が薄れています。小額の保険はネット化されていますので、保険代理店のターゲットが大口に絞られているのです。この保険代理店の営業員はタブレットを使って契約するので、従来のように紙で契約して、後でデータ入力するというプロセスが省かれています。保険証券の送付も早くなっています。

このように、ネットを介してビジネスする時代になり、ますます「店舗レス」になり「営業員レス」になっています。家電量販店の存在も大きな転換点になっており、ヤマダ電機は住宅関連を含めて総合的に展示する方向に動いています。ある方は「人はどうなるか」と質問されましたが、私は、答えは対人接客を含めた現場サービスに収斂されるのではないかとしました。例えば、レシピが出来ても気候や相手の健康具合などで微妙な味付けが出来る能力をもつサービスは当分の間は大丈夫と思いますが、その能力がない人はコンビニの「うち食」で十分なので、どこで活躍するのか疑問です。

【AMIニュースのバックログは <http://www.web-ami.com/siryo.html> にあります！】