

令和元年5月10日

愛知県上海産業情報センター
林 秀幸

一般調査報告書 キャッシュレス化の先に見えるもの

1. さらに進むキャッシュレス社会

中国・上海市に赴任して1か月余りが過ぎようとしている今、改めてこの街での生活を振り返ってみますと、日本との様々な違いに驚かされ、また感心させられることが多くありました。なかでもIT技術を取り入れた生活の便利さには、日本での生活にはない快適さを感じるものが多く存在していると感じました。

例えば、これまで前任者のレポートでも度々紹介されているシェアサイクル（「mobikeサービス体験」2016年8月号、2017年6月・7月号）やフードデリバリー（「スターバックスに挑むユニコーン」2018年12月号）といったサービスは、すでに市民の日常に定着してきています。そして、これら中国で加速的に普及している便利なサービスを根底で支えているのが、決済のキャッシュレス化です。（「キャッシュレス化の進む中国社会」2018年3月号）

いま中国ではスマートフォン（以下、スマホという）なしでは生活ができないほどにキャッシュレス化が進んでいます。生活上の支払いのほとんどをスマホアプリの「Alipay（支付宝、アリペイ）」か「WeChat Pay（微信支付、ウィーチャットペイ）」で決済することができるため、市民の多くは普段から現金を持ち歩くことが少なくなってきました。

中国でのキャッシュレス決済の普及には、QRコードを活用した店舗決済の機能が大きく関わっています。事業者にとって、日本でよく使われているICカード決済は、端末の導入や審査のコストがかかりますが、QRコード決済であればスマホとQRコードを印刷した紙片だけで足りてしまうため、道端で食べ物や土産物などを売っている個人の露天商でも、簡単にキャッシュレス決済を導入することができるという利点があります。

中国では、2008年の北京五輪を契機に、政府の主導によって決済のキャッシュレス化が強力に進められてきたことに加え、元々、偽札の流通などによる現金決済に対する不信感が根強かったこともあり、キャッシュレス化は短期間で

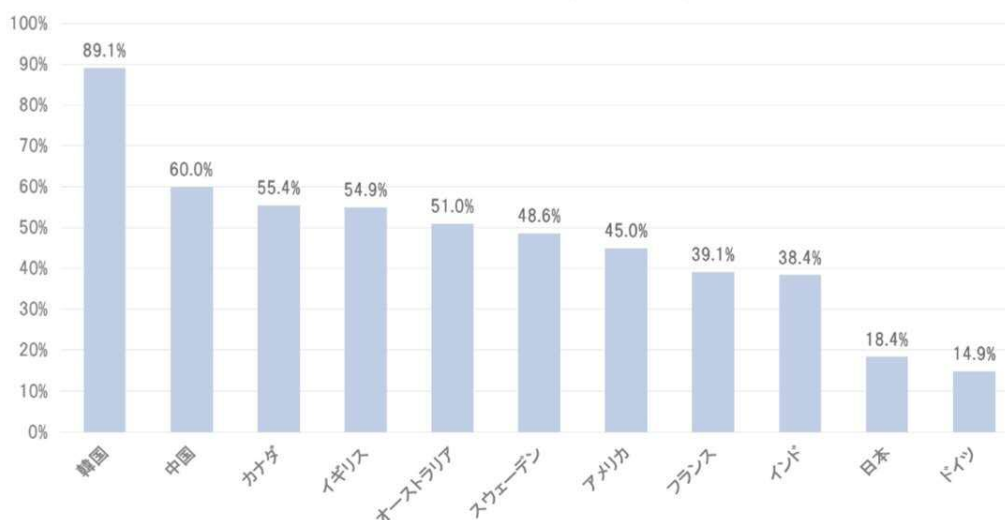
社会の隅々にまで浸透する結果となりました。

一方で、キャッシュレス化は世界的な潮流でもあり、日本においてもキャッシュレス化に向けた動きはすでに活発になってきています。

経済産業省は、2017年3月に「クレジットカードデータ利用に係る API 連携に関する検討会」（いわゆる、キャッシュレス検討会）を立ち上げ、2018年4月には「キャッシュレス・ビジョン」を公表しました。その中では、キャッシュレス社会の実現に向けた、加盟店舗側・消費者側双方の課題解消に資する取組の方向性とその方策を提言しており、2025年の大阪・関西万博に向けた「支払い方改革宣言」として、先の「未来投資戦略2017」で設定したキャッシュレス決済比率40%の目標を前倒しし、より高い決済比率の実現、さらに将来的には、世界最高水準の80%を目指していくこととしています。

しかしながら、世界各国におけるキャッシュレス化の状況をみると、下図のグラフにもあるように、日本のキャッシュレス化に向けた道のりはまだまだ先が長いと言わざるを得ません。

図表 1 各国のキャッシュレス決済比率の状況（2015年）



(出典)世界銀行「Household final consumption expenditure(2015年)」及び
BIS「Redbook Statistics(2015年)」の非現金手段による年間決済金額から算出
※中国に関しては Better Than Cash Alliance のレポートより参考値として記載

(出典：経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」2018年4月)

そうした日本の状況を尻目に、中国では、すでに出来上がりつつあるキャッシュレス社会の土台の上に、現在も様々なサービスが生み出され、試行錯誤が繰り返されています。

では、こうしたキャッシュレスサービスが普及したその先に展開されていく社会の姿とは一体どのようなもののでしょうか？今回は、いまま次々と生み出さ

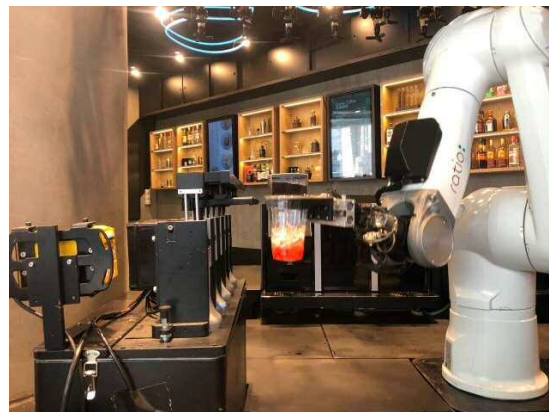
れているキャッシュレスを活用したサービスの中から、次の時代に向けたサービスのヒントとなりそうなものをいくつか取り上げてみたいと思います。

2. キャッシュレス化の先に見える世界

その1 ～無人厨房～

まず一つ目は、ロボットによる飲食提供サービス店舗「Ratio比率」。ここは、珈琲とカクテルをロボットが作ってくれるという無人厨房のカフェです。

席について、スマホでアリペイかウィーチャットペイを立ち上げ、店内のQRコードを読み取ると商品のメニュー画面が立ち上がりそこから注文ができます。注文すると同時に決済が完了し、スマホに待ち時間が表示されます。この日は、先に2組のお客さんがおり、待ち時間は5分26秒と表示されました。



注文が入ると、厨房内に設置されたロボット（工場などでよく見る、いわゆる産業用のロボットアーム）が飲み物を作り始めます。ただ、出来上がった飲み物は店員が席まで運んで来るほか、ロボットが作成した飲み物を最後に人がマドラーでかき混ぜてから蓋をするという行程が加わっており、完全な無人化にはまだ遠いように思われました。それでも、ロボットのキビキビとした動きは見ていて楽しいので「見世物」としてはまあ良いのかもしれません。

店名の「比率」には、カクテルを調合する際に、顧客の好みに応じた配合比率をロボットが再現するという意味があるそうで、将来的には顧客データの蓄積がそうした繊細なサービスの実現につながることも想定されているようです。

その2 ～無人レストラン～

二つ目は、店内のホールスタッフが無人という未来型レストラン「徳克士（未来店）」です。

ここは、店内の操作端末でメニューを選び、スマホで決済をすると料理がボックスに届き、それを自分で取りに行くというシステムです。最近、中国で一

般化しつつあるマクドナルドやケンタッキーの店内端末注文と基本的には同じ仕組みで、商品の受け渡しボックス（写真右下）があることが他社との違いです。



しかし、実際に店内に訪れた時点では、商品の受け渡しボックスは使われておらず、料理ができると店員が大きな声で整理番号を呼んでいました。さらに、端末で注文をするのが面倒なお客は、直接レジのところまで注文しており、店名に掲げられた「未来店」の姿とは少しかけ離れた印象でした。

その3 ～無人コンビニ～

最後は、無人コンビニ「雲拿・無人便利店」です。上海虹橋国際空港にあるこの店舗は、規模はさほど大きくはありませんが、いわゆる無人コンビニを体験することができます。

利用者はまず専用のアプリをダウンロードし、スマホでの支払い方法を設定したうえで、入店用のQRコードをスキャナーにかざすとゲートが開きます。棚

にある商品を手に取って、そのままゲートを通して退出すると、スマホに自動精算されたことが通知される仕組みです。

アメリカの無人スーパー「Amazon Go」と基本的に同じ仕組みで、店内に無数に仕掛けられているセンサーやカメラによって、商品と消費者の動きを把握し、自動決済するシステムです。



ただ、無人といえども店には店員がおり、商品の補充や初めての利用者への案内などをしていました。それでも、レジの管理が不要な分、店員の負担は軽くなることもあり、こうした仕組みが一般化することで将来的には人手不足対策の有効な一助となるのかもしれませんが。

以上、見てきたように、キャッシュレス化の先に見えてくるサービスの一つの形態として、まだまだ課題は多いものの、「無人化」は今後の重要なキーワードの一つになってくるものと思われます。

この先一体どのようなサービスが登場してくるのか、注視していきたいと思っています。

上海産業情報センターでは、今後も中国の現地情報を提供して参ります。

本資料は、参考資料として情報提供を目的に作成したものです。

上海産業情報センターは資料作成にはできる限り正確に記載するよう努力していますが、その正確性を保証するものではありません。本情報の採否は読者の判断で行ってください。また、万一不利益を被る事態が生じても当センター及び愛知県等は責任を負うことができませんのでご了承ください。