

キャッシュレス決済の利用実態とその要因 —利用者の特徴から見る現状と今後—

石原創太,朝日弓未 (東京理科大学)

①研究目的

スマホ決済ユーザーの特徴をクラスタ分析で分類し、各クラスタの満足度構造を明らかにする。

推奨意向に影響する主要因を回帰分析によって特定する。

📄使用データ (アンケート内容)

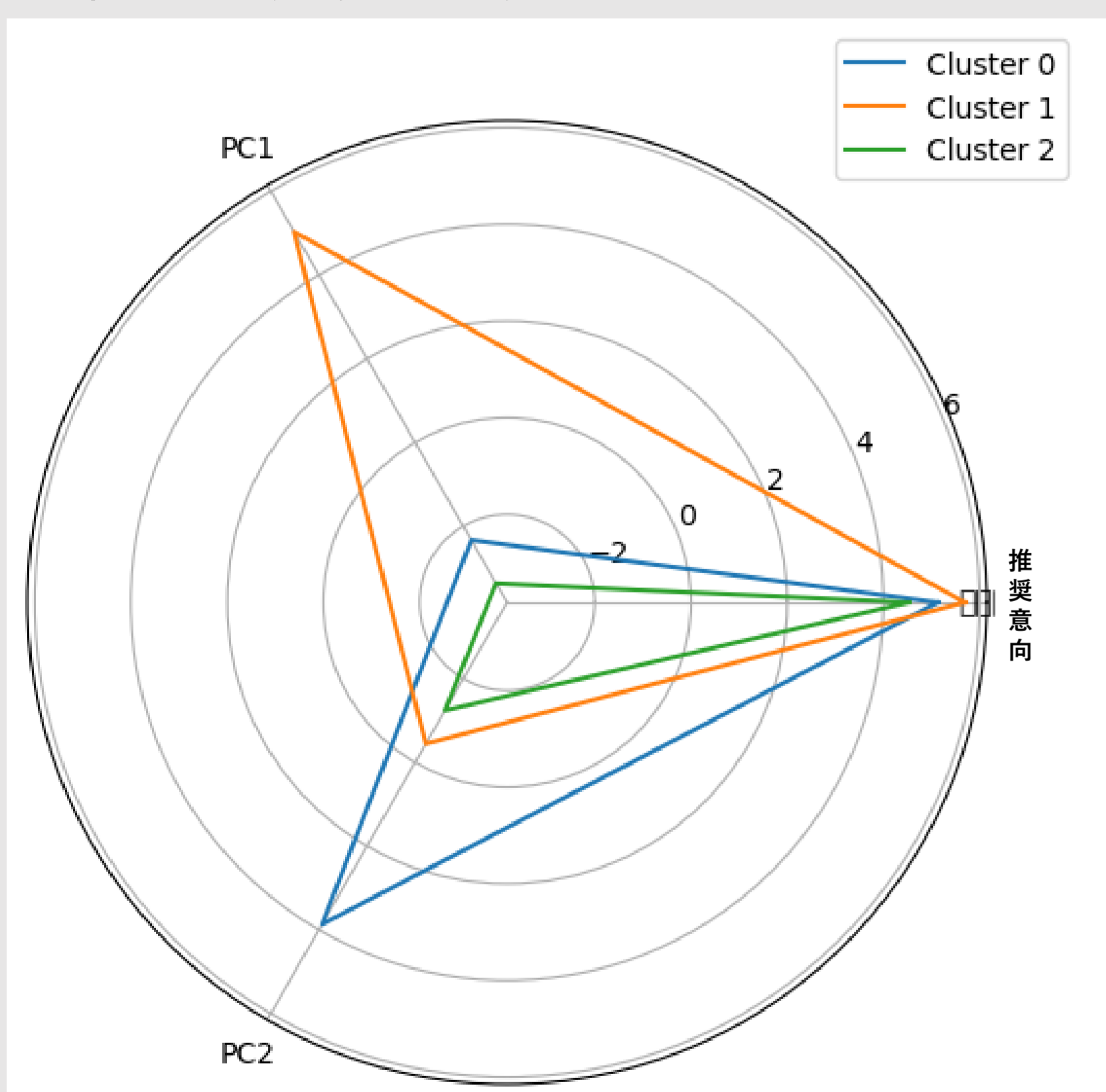
利用データ: オリコンデータセット「顧客満足度データ」

- ・属性 (性別・年齢・居住地・職種)
- ・スマホ決済の利用頻度・期間・利用サービス
- ・満足度 (登録の速さ、店舗対応、ポイント、アプリUI、セキュリティなど1~10)
- ・推奨意向, 継続意向, 信頼性

②分析

📊クラスタ分析

- ・**クラスタ0**: 機能重視・慎重派
PC1 (利便性評価) が低い
セキュリティや信頼性は平均より高め
- ・**クラスタ1**: 高評価・ヘビーユーザー
PC1・PC2ともに**最も高い**
利便性も機能性も高く評価
- ・**クラスタ2**: 低関与・ライト層
全体的に評価が低い
利用頻度が少なめ



📈回帰分析 (目的変数: 推奨意向)

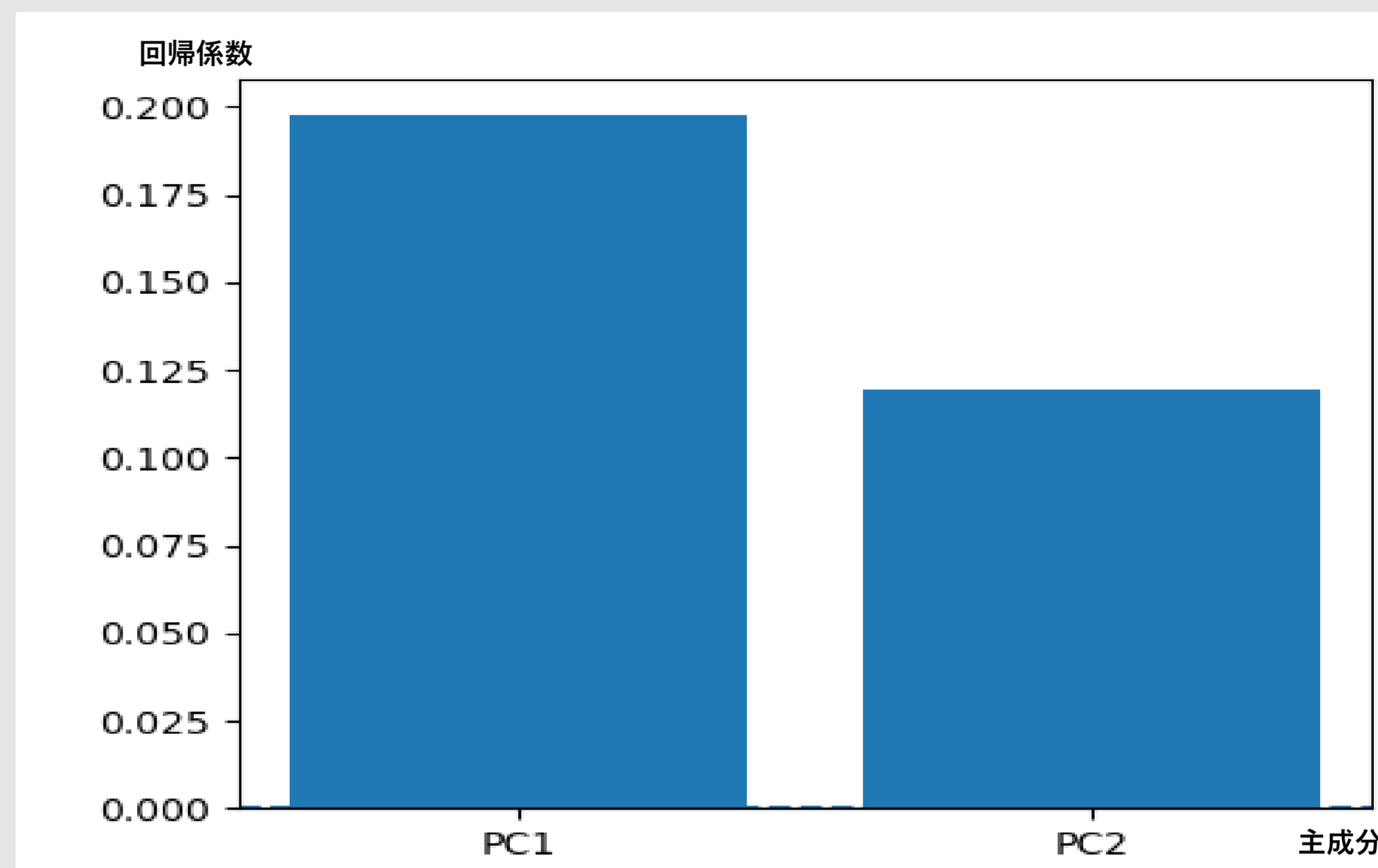
$$\text{推奨意向} = 7.17 + 0.198 \times \text{PC1} + 0.119 \times \text{PC2}$$

PC1 (利便性) が最も強い影響

PC2 (アプリ操作性・機能性) も有意

$$R^2 = 0.553$$

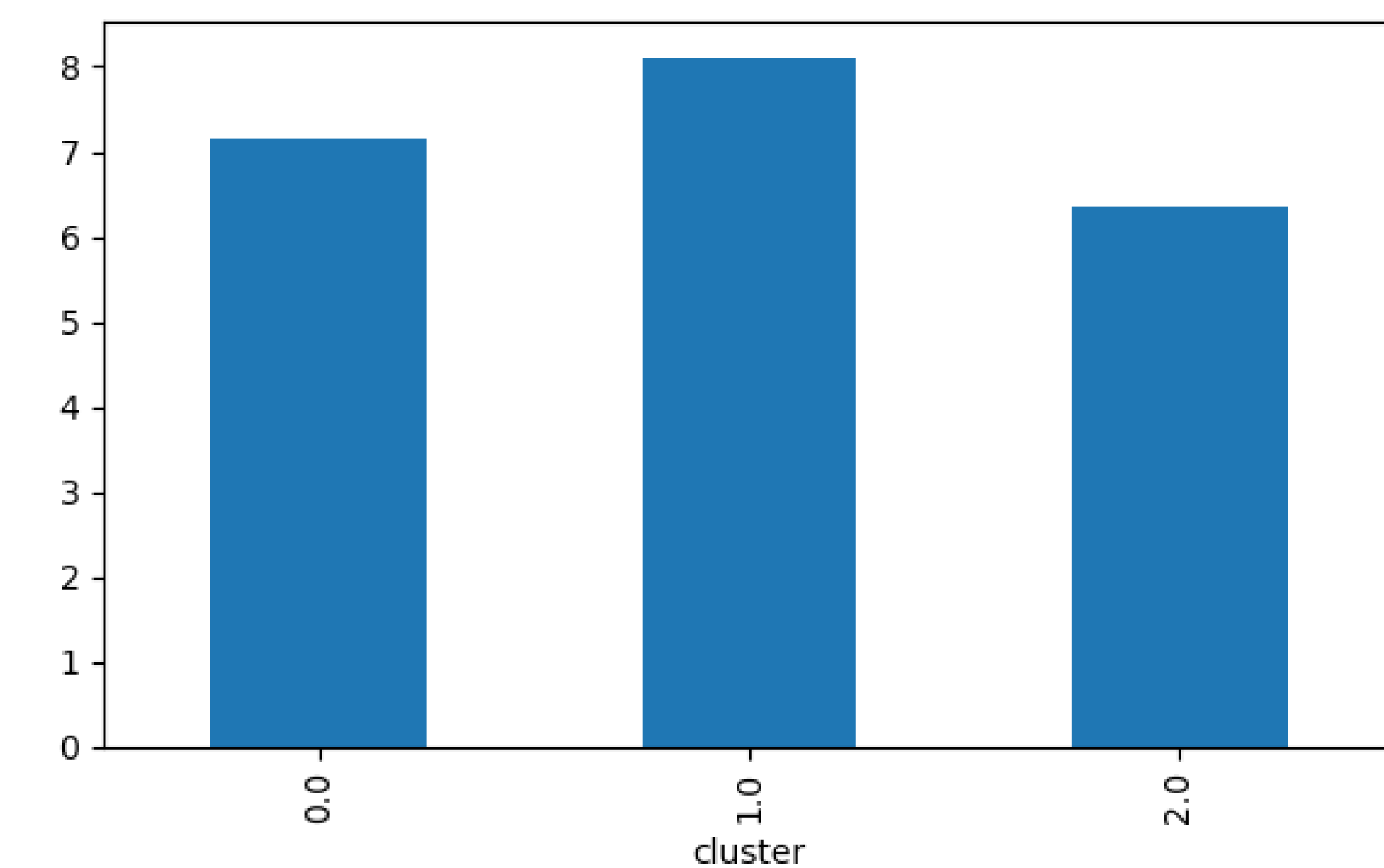
→ **利便性の高さ**が推奨意向に最も直結



クラスタ × 推奨意向の対応関係

クラスタ1 (高評価層) が最も推奨意向が高い
クラスタ2 (ライト層) は推奨意向が低い → 改善余地
クラスタ0 (慎重派) は中間で、セキュリティがポイント

推奨意向



③考察

利便性が推奨意向を最も強く左右する → 決済スピード、店舗対応、ポイント還元

クラスタ1はアプリUI・機能性に強い満足

クラスタ2は低関与 → 初回体験やUI改善が鍵

クラスタ0は安全志向 → セキュリティ訴求が有効

④結論

利便性と**アプリ操作性**が推奨意向の主要因。

クラスタごとに改善施策の優先順位が明確化できた。

本研究はスマホ決済アプリのUI改善やマーケティング戦略に応用できる。