

2020年 オリコン顧客満足度®調査

【初調査】満足度の高い『スマホ決済サービス』ランキング発表

総合1位はメルペイ メルカリ利用者から高評価の声

10・20代1位LINE Pay 友達とのつながり重視

「利用動向」新型コロナウイルス影響軽微も、感染予防利用の声も



“見えない満足度を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み:オリコン エムイー 本社:東京都港区 代表取締役社長:小池恒）は、『スマホ決済サービス』についての満足度調査を実施し、9月1日（火）14時00分にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービスランキング

総合 順位	スマホ決済サービス名	総合 得点	各評価項目（※網掛け・太字得点箇所が項目1位）					
			登録の しやすさ	利用の しやすさ	アプリの 使いやすさ	キャンペーン・ ポイント	サポート体制	セキュリティ
1位	メルペイ	70.42	74.87	74.14	74.31	68.61	63.22	63.44
2位	楽天ペイ	70.33	76.15	73.64	73.23	68.77	62.69	63.54
3位	楽天Edy	70.29	74.76	75.02	73.13	68.05	63.07	64.03
4位	d払い	70.27	74.62	73.38	72.76	69.22	63.58	64.84
5位	モバイルWAON	70.21	75.28	75.11	73.86	66.91	62.89	62.94
6位	PayPay	70.14	74.64	74.45	73.44	68.65	62.66	63.15
7位	ファミペイ	69.99	73.70	73.81	72.96	68.64	63.40	64.09
8位	LINE Pay	69.78	75.04	72.91	73.13	68.62	62.02	63.06
9位	nanacoモバイル	69.62	72.65	74.36	72.64	67.38	63.57	63.90
10位	モバイルSuica	69.49	73.09	76.70	74.19	64.11	61.22	63.00
11位	au PAY	69.41	74.48	71.70	71.99	68.06	63.10	63.82

『スマホ決済サービス』ランキングページ

▶<https://life.oricon.co.jp/rank-smartphone-payment/>

■初となる『スマホ決済サービス』の満足度調査、【メルペイ】が総合1位

今回、初となる『スマホ決済サービス』の満足度調査。【メルペイ（株式会社メルペイ 本社:東京都港区）】が総合1位となりました。【メルペイ】には、「メルカリをやっているので、そこでの売り上げ金をそのまま支払いに使うことができ、自分でお金をチャージしたり動かさなくて済む点が楽（40代・女性）」「メルカリも使用しているので、売上額がすぐにメルペイに反映される点も良いです（30代・女性）」「メルカリの売上額が、そのまま利用できるのは非常に便利（30代・男性）」などの声が寄せられ、フリマアプリ「メルカリ」利用者から高評価の声が見受けられました。

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。
報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中

その他、評価項目別の「アプリの使いやすさ」、決済種別の「コード決済」で1位となり、「アプリの使いやすさ」に関しては、「アプリ内の切り替えがスムーズで使い勝手がシンプル（40代・男性）」「支払いの画面がごちゃごちゃしておらずすっきりとしていて見やすく、好感が持てます（30代・男性）」「利用履歴やポイント履歴も見やすい（60代・男性）」といった使いやすさ・見やすさに対する評価の声も見受けられました。

以下、『スマホ決済サービス』において総合1位となった株式会社メルペイ 執行役員CPO 伊豫 健夫（いよ たけお）氏による受賞コメントとなります。

《2020年 オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービス 第1位》

株式会社メルペイ 執行役員CPO 伊豫 健夫 氏

この度【メルペイ】が『オリコン顧客満足度®調査 スマホ決済サービス』において「総合1位」を獲得したこと、また評価項目別「アプリの使いやすさ」において1位を獲得したことを大変光栄に思います。



今回「アプリの使いやすさ」の項目で1位の理由としてフリマアプリ「メルカリ」との連動が＜便利＞＜わかりやすい＞というお声があったと聞いております。【メルペイ】はもともと「メルカリ」の売上金を簡単にお店で利用できたら便利では？という着想から生まれたサービスで、「メルカリ」のお客さまに使いやすい体験価値を追求し続けてまいりました。このようなご評価いただけたことを大変嬉しく思います。

【メルペイ】を今後も磨き続け、さらに満足度の高いサービスの提供に尽力してまいります。ありがとうございました。

■ 10・20代1位【LINE Pay】友達とのつながり重視

年代別ランキングの各年代の結果は、【PayPay（PayPay株式会社 本社：東京都千代田区）】が「30代」と「60代以上」で1位となっておりますが、その他の年代では1位が分かれる結果となりました。

各年代別ランキング 1位のスマホ決済サービス

	10・20代	30代	40代	50代	60代以上
LINE Pay	1位	6位	8位	8位	7位
PayPay	5位	1位	4位	5位	1位
d払い	4位	3位	1位	6位	4位
楽天Edy	—	—	3位	1位	5位

「10・20代」1位の【LINE Pay

（LINE Pay株式会社 本社：東京都品川区）には、「残高が分かりやすい、気軽にチャージできるので便利。友達同士で送金できるのが便利（20代・女性）」「友人との割勘がスムーズにいくようになった（50代・女性）」など、友達同士の送金が便利といった声や、「さまざまな銀行やサービスとの連携が取れており、活用しやすい（20代・男性）」「LINEの他の機能との連携が取りやすく、ポイントがよく貯まる（20代・男性）」など、「機能性」も評価する声も見受けられました。また、点数も74.37点と、年代別ランキングでは最高得点となっております。

一方、「30代」「60代以上」1位の【PayPay】は、「使える店舗が非常に多い。PayPayなら払える店も多いので、少しでも得になると嬉しい（30代・女性）」「加盟店が多く、近所の小さな商店でもできるところがあった（30代・男性）」「タクシーの利用が便利になった（60代・男性）」など、こちらはどこでも利用できるといった「利便性」に魅力を感じているコメントが見られました。（※各年代TOPは次ページ参照）

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中

年代別ランキングTOP3

10・20代			30代					
1位	LINE Pay	74.37	1位	PayPay	70.80			
2位	楽天ペイ	73.59	2位	メルペイ	70.77			
3位	メルペイ	73.39	3位	d払い	70.53			
40代			50代			60代以上		
1位	d払い	70.81	1位	楽天Edy	70.49	1位	PayPay	70.50
2位	楽天ペイ	70.65	2位	モバイルWAON	69.72	2位	楽天ペイ	69.96
3位	楽天Edy	70.61	3位	メルペイ	69.65	3位	au PAY	69.56

※4位以下はサイトにて発表しております。

■女性 1 位【モバイル WAON】、買い物や生活に紐づいたサービスで高評価

男女別ランキングの「男性」では、1位【d払い（株式会社NTTドコモ 本社：東京都千代田区）】となりました。【d払い】には、「ポイント還元キャンペーンが豊富（30代・男性）」「キャンペーンが豊富でポイントが貯めやすい（20代・男性）」など、キャンペーンを評価する声上がり、評価項目「キャンペーン・ポイント」でも1位となりました。

「女性」ランキングの1位【モバイルWAON（イオンリテール株式会社 本社：千葉県千葉市）】は、「ポイントとWAONポイントが別で貯まるので、嬉しいです（40代・女性）」「イオン系なので近所のマルエツでも、ミニストップでも、まいばすけっとでも使える（50代・女性）」など、こちらもポイントの評価と、また、買い物や生活に紐づいたサービスが高評価を受けているようです。

男女別ランキング

男性			女性		
1位	d払い	70.05	1位	モバイルWAON	72.99
2位	メルペイ	70.00	2位	楽天Edy	71.14
3位	楽天Edy	69.85	3位	楽天ペイ	71.10
4位	楽天ペイ	69.76	4位	モバイルSuica	71.01
5位	ファミペイ	69.55	5位	PayPay	70.89
6位	PayPay	69.53	6位	メルペイ	70.81
7位	nanacoモバイル	69.48	7位	d払い	70.58
8位	LINE Pay	69.35	8位	au PAY	70.42
9位	モバイルSuica	68.91	9位	LINE Pay	70.20
10位	au PAY	68.53			

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度® 調査 スマホ決済サービス

- サンプル数：4,402人
- 規定人数：100人以上
- 調査企業数：14社
- 定義：QRコード、バーコード、非接触型決済などスマートフォンを利用したキャッシュレス決済を提供する企業
※QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です
- 調査期間：2020/06/05～2020/06/11
- 調査対象者
性別：指定なし 年齢：18歳～84歳 地域：全国
条件：1ヶ月に1回以上、スマホ決済サービスを利用した人
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-smartphone-payment/>

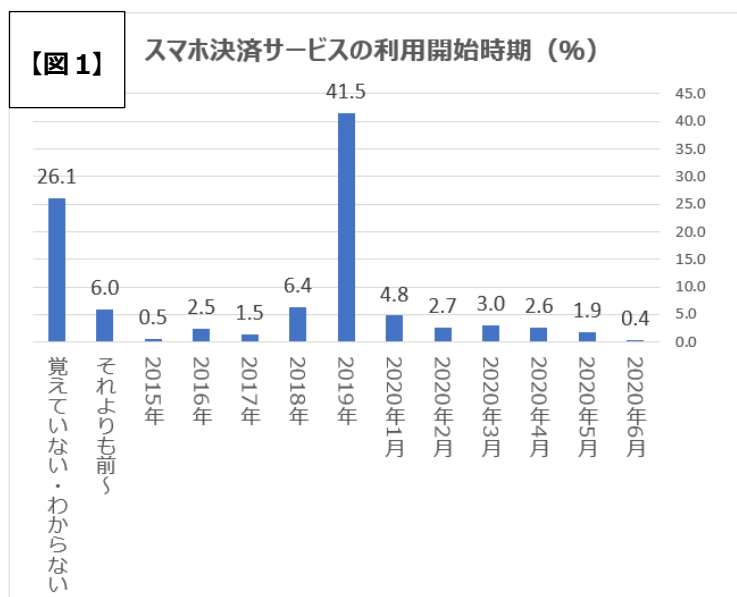
《スマホ決済サービスの利用動向》

■利用開始時期は、2019年の「キャッシュレス・ポイント還元事業」時期が最多 新型コロナの影響軽微

今回の調査では、「スマホ決済サービスの利用開始時期」、「使い始めた理由」、「新型コロナウイルスの影響による利用頻度の変化」についても調査しました。

「利用開始時期」は、各社のキャンペーン合戦や、キャッシュレス・ポイント還元事業が始まった「2019年」が「41.5%」と最多。新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言発出後の4月～6月の3ヶ月では「4.9%」にとどまりました（図1参照）。

「スマホ決済サービスを使い始めた理由」についても、「新型コロナウイルスの影響で、現金を使わないようにしているから」は「1.8%」で、「利用開始時期」も含め、新型コロナウイルスの影響でスマホ決済サービスの利用を開始したというのはほぼないと言えます（次ページ図2参照）。キャンペーンやポイント還元関連の項目が「20%台後半から30%台前半」となり、やはり、この辺りの理由が大きいようです。その他、「支払いの際に現金を出すのが面倒だから」が「29.9%」と高い数値となっています。



■新型コロナウイルス感染予防の観点から利用しているという声も

ただやはり、「新型コロナが流行して現金を触りたくない」ので出来るだけキャッシュレス決済を利用するようにしており、大変便利です（PayPay・30代・女性）。「コロナ禍の中で、金銭の支払いがスムーズにできる。感染予防ができる」（PayPay・60代・女性）。「現金派だったが、スマホ決済にしたらレジがスムーズになり良い。お金の手渡しがないので新型コロナウイルス対策にもよい」（楽天Edy・50代・女性）。「コロナ対策としてノータッチで決済でき、ポイントも貯まるのは良い」（ファミペイ・60代・男性）」など、新型コロナウイルス感染予防の観点から利用しているという声も見受けられました。

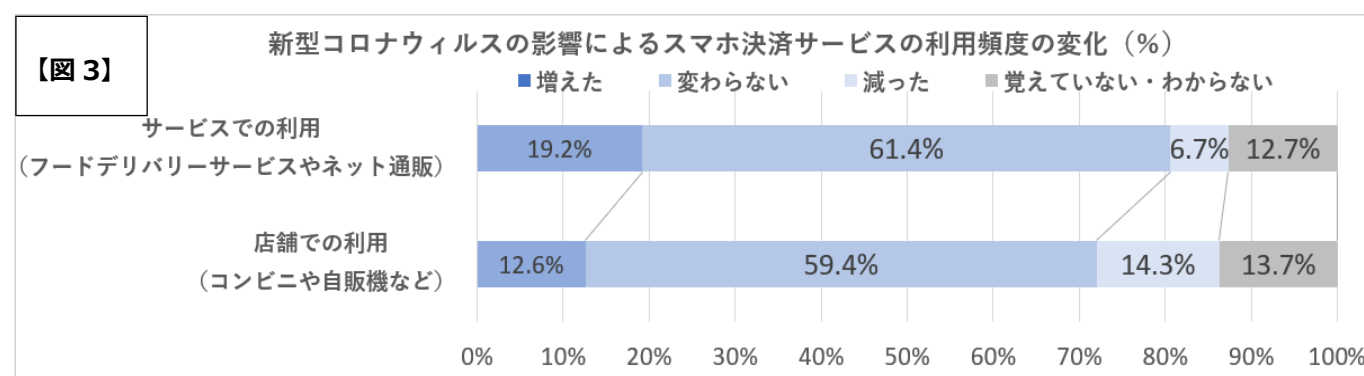
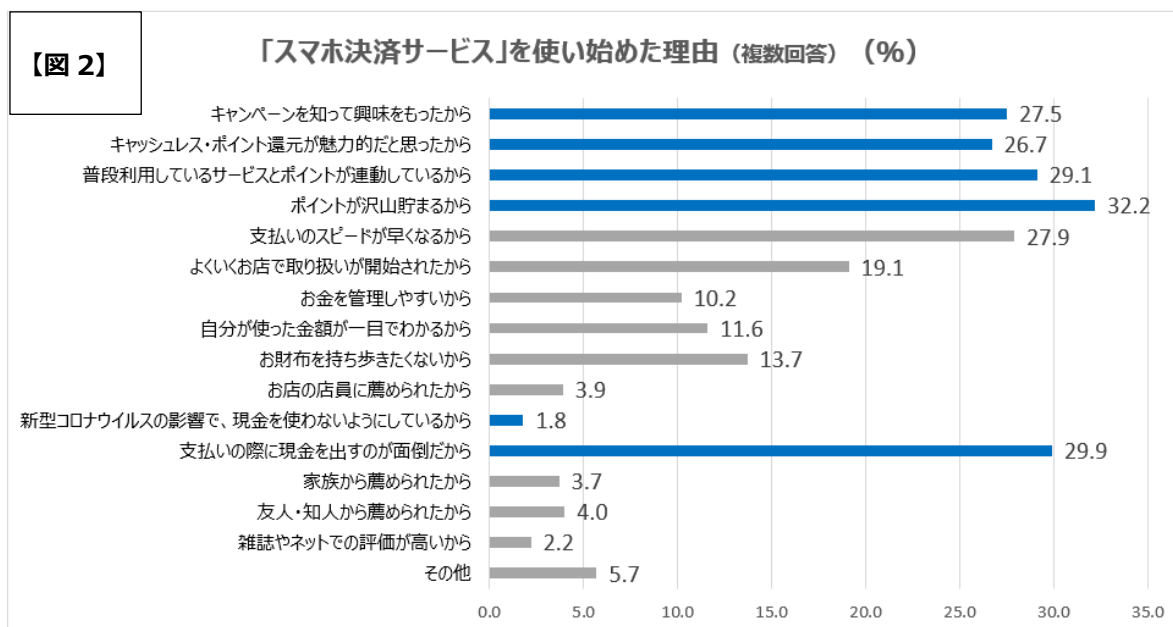
■新型コロナウイルスの影響による利用頻度、約6割が変化なし。外出自粛で店舗利用は減少

次ページ図3は、利用場所の「新型コロナウイルスの影響による利用頻度の変化」の結果です。スマホ決済サービスの「店舗での利用（コンビニや自販機など）」「サービスでの利用（フードデリバリーサービスやネット通販など）」ともに同じような結果となり、スマホ決済サービスの利用頻度は「変わらない」が「60%程度」となりました。

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。
報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中

スマホ決済サービスの「サービスでの利用（フードデリバリーサービスやネット通販など）」に関しては、「スマホ決済サービスの利用頻度は増えた」が「19.2%」で、巣ごもり消費の一端が垣間見られそうな数値となりました。スマホ決済サービスの「店舗での利用（コンビニや自販機など）」については、「スマホ決済サービスの利用頻度は減った」が「14.3%」となり、不要不急の外出自粛で、店舗に行くこと自体の減少などの影響も考えられそうです。



オリコン顧客満足度®とは

オリコンは音楽ランキングを通じて、目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、商品やサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を行っています。当調査では、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした、大規模なアンケート調査を実施し、その結果をランキングとして発表。現在、さまざまな業種・業態における187のランキングを公開しています。消費者側にも企業側にも属さない第三者の中立的な立場で、「満足度を可視化」＝指標化し、公開することで、消費者には「生活満足度」の向上、企業には消費者に提供する「サービス価値」の向上に、役立つことを目指しています。



※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。
報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中