

アクティブ女性のキャッシュレス事情 「スマホキャッシュレス」は訴求力となるか

ikunoPR (株) PR プロデューサー **笹木 郁乃氏**



PROFILE

2年間で500名の起業家にPR指導。日本TV系列「中京TV」と「女性が輝くアカデミー」プロデューサー。国連行事である「国際女性デー」実行委員、エアウィーヴ「1億から120億」PR担当、「経済界」との「女性アカデミー企画」など、女性視点を活かしたPRサポート・プロデュースを展開。 <http://ikuno-pr.jp/>

アクティブ女性は「悩みたくない」

現在、スマホを主体とした新しい「キャッシュレス」システムが注目されています。スマホ片手に簡単に買い物や精算が行なえるという非常に便利なものですが、こうした新しいシステムを、20、30代のアクティブ女性はどのように捉えているのでしょうか。

レジャー・飲食店などを中心に、「当店ではPayPayでも支払いが可能になりました!」と積極的にアピールしていますが、そうした「スマホキャッシュレス」のサービス導入は、アクティブ女性にとって大きな訴求力になるのか!?

残念ながら、私の見解では、アクティブ女性に対しては全くプラスにならないです。もちろん、マイナスでもないですが……。私の周りのアクティブ女性で、「PayPay」など、ここ数年で進んでいる新しいキャッシュレスシステムをガンガン使っている女性というのを見たことがないのです。

アクティブ女性は、スマホに、SNSに、忙しいです。常に大量の情報に接触しています。

そうした彼女たちは「検討する」「じっくり考える」ことは基本的に避けたいと考えています。私もそうです。

基本的に、自分に興味のある情報だけをキャッチし、他は無意識的に情報遮断できる世代。すでに「クレジットカード

」や「スイカ」などのキャッシュレスで便利な生活を送っているの、あえて新しいキャッシュレスシステムに手をつけていないと感じます。

さらに、スマホを使った最新のキャッシュレス化には、「充電が切れたら怖い」「個人情報盗まれそうで怖い」といった、情報社会のリスクを知っているからこそ、ネガティブ意見を多く聞きます。

キャッシュレス化を自分でバージョンアップしていくよりも、「新しい土地に旅行したい!」「人と会いたい!」「新しい話題のホテルに泊まってみたい!」の興味が先になるのです。アクティブ女性にとっては、現在使っているクレジットカードなどのキャッシュレスが使えれば、それで十分なのだと思います。

ただし、「現金のみ」は超最悪

ただ、その一方で、「現金のみ」の支払いはとなると、これはその店舗にとって死活問題です。

クレジットカードを含めたキャッシュレス支払いに慣れていない層。そして忙しい女性たちに対して、「現金のみ」というのは、「一度銀行かコンビニに行って、お金おろしてから来てください」=「あなたの大切な時間を奪います。なぜなら、当社の経営のために」と言われている感覚で、むしろ腹を立てて、もう行かない!と思う方も出てくるくらいの問題です。

それくらい「現金のみ」というのは、

アクティブ女性にとっては、大切な時間を奪うネガティブでしかない情報なのです。

とにかく悩まない決済の流れ

オンライン決済が主流の今、できるだけ悩ませない決済の流れにするのが、一番のお客様満足向上と言ってもいいくらいではないでしょうか。ホテルのフロントで丁寧におもてなしの挨拶をする、といったことよりも、むしろ決済のストレスがないのが一番。「また予約しよう」とつながるのでは、とさえ感じます。



アクティブ女性にとって決済時のストレスフリーは大きな訴求力に

そう考えると、楽天トラベル、一休、などすでに個人情報が登録されている宿泊サイトで予約できることは、お客さまにとっては心地の良い流れ。

レジャーホテルは一般ホテルと比べて独特な宿泊業態であるわけですが、大手サービスで楽に予約できるレジャーホテルというイメージは、アクティブ女性にとって大きな訴求力になると思います。