3 CAFIS Pitt

スマホで提供する“独自Pay”により お客様企業の顧客接点強化をサポート

「CAFIS Pitt」は、スマホアプリに決済機能を内包させることで、お客様企業のニーズに合わせて多様な決済手段をセキュアかつ簡易に実装することが可能なプラットフォームだ。企業が自社のスマホアプリで“独自 Pay”を提供することで、顧客とのコミュニケーションが強化され、自社経済圏の構築につながっていく。

株式会社 NTT データ
IT サービス・ペイメント事業本部
カード & ペイメント事業部
（左）柴 貞行氏
（右）山本 優依氏

“独自 Pay”によって顧客接点を強化

スマホ決済を大きく分けると、決済事業者が開拓した店舗で汎用的に使える 3rd Party Pay と、リテーラーをはじめとした企業が、自らの経済圏で利用できる決済手段を提供するハウス型の“独自 Pay”の 2 つに分類できる。

“独自 Pay”は、これまでも提携クレジットカードやプリペイドカードなど、板カードの形で多くの企業が長らく提供してきた。スマホ決済時代においては、“独自 Pay”もスマホベースへの進化が欠かせず、さらにはスマホベースで提供するからには、決済のみならず会員証、クーポン、ポイント、優待、各種情報発信といった、顧客接点を担うツールとして欠かせない複数の機能を統合して提供していくことが求められる。

進化版“独自 Pay”によって幅広い層の顧客満足度を高めて新たなファンを獲得したり、店舗運営コストの低減に取り組んだりするケースがここ数年で着実に増えている。

マーケットインの姿勢で“独自 Pay”市場を自ら開拓

「CAFIS Pitt」は、スマホアプリに決済機能を内包させることで、企業のニーズに合わせて多様な決済手段をセキュアかつ簡易に実装することが可能なプラットフォームだ。

「CAFIS Pitt」の開発は 2010 年代半ばに着手した。当時の日本国内にはスマホ決済は存在しなかったが、アメリカでの先行事例などから、決済手段の多様化やスマホの進化・普及を踏まえると、企業にとってスマホベースで顧客接点を強化していく必要性が増していくと考えた。

そこで、多くの企業との間でディスカッションを重ね、業種・業態毎に顧客接点に関する課題を分析することで、“独自 Pay”をサポートするソリューションの開発や提案内容の高度化に活かしてきた。

ここ 1-2 年でスマホアプリに決済機能を組み込む同様のサービスが登場してきたが、「CAFIS Pitt」は進化版

図 1　“独自 Pay”による購買プロセス

“独自 Pay”の実現をサポートするソリューションとして嚆矢であり、導入実績において先頭を走り続けている。

スムーズでフリクションレスな支払を実現

消費者が店舗で買い物をする際の、レジ前での典型的な行動例は、

1. 店舗のアプリを起動して会員証を読み取ってもらう
2. アプリを操作してクーポン画面に切り替えて読み取ってもらう
3. 外部ポイントのアプリに切り替えて読み取ってもらう
4. 決済手段を提示する

といった、非常に煩雑なものになっている。消費者にとって使い勝手が良いとは言えず、従業員にとっても業務負荷が高い。レジの待ち時間が長くなってしまう点も見逃せない問題で、コロナ禍においては販売機会の損失が拡大する上、消費者・従業員双方にとって健康上のリスクになってしまう。

進化版“独自 Pay”は、そういった課題を解決可能である。会員証、クーポン、ポイント、優待、決済といった複数の機能を処理するためのQR コード・バーコードを生成することで、消費者は 1 つのアプリ画面を 1 回読み取ってもらうだけで、クーポン値引きからポイント加算、優待適用、支払いまでを完了させることが可能になる。

消費者は支払いを目的としているのではなく、欲しいものを手に入れたいだけである。そのために要する手間と時間をできるだけ省き、スムーズな購買体験を提供することは、多くの選択肢の中から消費者に選ばれる店舗になっていく上で今後より一層重要性を増していくであろう。

図２　レジレスサービスへの取り組み

実際、「CAFIS Pitt」を利用して“独自 Pay”を提供したことで、

- レジでの会計時間がひとりあたり40％短縮
- 利用者満足度 90％
- 1 回あたりの購買単価、来店頻度が上昇

という効果が得られた事例もある。

“独自 Pay”戦略の検討など多様なニーズへも対応

前述の通り、これからの“独自 Pay”は決済のみならず、顧客接点ツールとしてサービスを組み立てる必要がある。また、“独自 Pay”を提供する中で得られる様々な情報を活用して個客へのプロモーションを高度化していくような取り組みも重要である。

自社で“独自 Pay”戦略を検討・実行していこうとする企業には、その実現のためのツールとして「CAFIS Pitt」を利用いただける。

一方、ショッピングセンターの顧客接点ツールとして必要になる一般的な機能群をあらかじめ備えたパッケージサービスも用意している他、企業とともに“独自 Pay”戦略自体の検討に取り組んでいるケースもある。

企業のニーズに合わせ、様々なレベルでの要望に対応できる体制を整えている。

レジレスサービスやMtoM 決済の実現へ向けて

働き手不足などの社会課題を背景に、商品を手に取ってゲートを通過するだけで自動的に決済が行われる店舗が登場したが、このようなレジレスによる店舗運営も「CAFIS Pitt」を利用して構築することが可能だ。

また、近い将来にはデバイスがサービスを利用して支払いも済ませるMtoM（Machine to Machine）決済も視野に入ってくる。例えば、電気自動車が一般的に普及した世界では、充電時に運転手がクレジットカードなどで決済するのではなく、クルマと充電器がやりとりして、人手を介さず決済まで済ませるようになるであろう。

社会環境の変化や技術の進化に伴って顧客接点のあり方も変化していくが、「CAFIS Pitt」がそのインフラであり続けるべく、さらなる取り組みを進めていく。