



J-Debit News

日本デビットカード推進協議会

謹賀新年

本年もよろしくお願ひいたします

2003年度取引状況	
・取引金額	5,309億円 (前年比伸び率 22%)
・取扱件数	949万件 (前年比伸び率 15%)

1. Topics

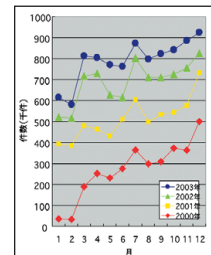
2003年度取引状況

2003年度は、近年に無い冷夏に見舞われた年でしたが、前年に比べて取引金額は22%、取引件数は15%の伸びを示し、過去最高となりました。

業種別に見ると家電や百貨店、スーパー、ショッピングセンター、織物・衣服等での取扱が堅調である事に加え、生保、自動車販売、病院における取扱が昨年度より50%以上の伸びを示し(件数ベース)、今後より一層の伸びが期待されます。

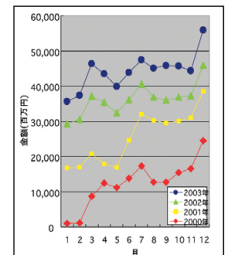
また、各種スクールやガソリンスタンド等も伸び率が高く、今後の伸びが注目されます。

<2003年度取引件数>



2003年	949万件
2002年	825万件
2001年	615万件
2000年	322万件

<2003年度取引金額>



2003年	5,309億円
2002年	4,348億円
2001年	3,054億円
2000年	1,472億円

キャンペーン

使ってトクトクキャンペーン 5000円以上ご利用頂くと抽選で **最高10万円の現金キャッシュバック!**
2003 11/1 (SAT) ▶ 2004 1/31 (SAT)

今回で4回目を数え、定着した感のある「使ってトクトクキャンペーン」。2003年12月15日に第1回目が締め切れ約10,455件の応募がありました。前年を上回る応募件数で、キャンペーンへの関心が年々高まっています。第2回目の締切は2004年1月31日です。残りの期間が少なくなりましたが、まだ間に合います。一人でも多くのお客様にご応募いただけるようご協力をよろしくお願いいたします。

2002年
[都道府県別]
応募ベスト10

- 1位 東京都
- 2位 大阪府
- 3位 埼玉県
- 4位 神奈川県
- 5位 北海道
- 6位 広島県
- 7位 熊本県
- 8位 静岡県
- 9位 兵庫県
- 10位 千葉県

加盟店検索の項目追加

2003年12月から協議会ホームページの加盟店検索の項目が追加されました。従来は地域・業種・加盟店名だけの検索でしたが、ご了解を得られた加盟店様については、郵便番号・住所・電話番号が表記されるようになりました。協議会ホームページは毎月更新されますので、項目の追加をご希望される加盟店様は事務局までお申し出ください。

(ホームページの検索画面)

■ご利用可能な加盟店

5件の該当データがありました。五十音順で表示します。(Page: 1/1)

▼データを並べ替えます▼ Go

地域	店名	業種 / 詳細	郵便番号	住所	電話番号	URL
北海道	テオー流通事業部デパート本店	百貨店	040-0015	北海道函館市梁川町10番25号	0138-32-0001	
北海道	丸井今井札幌本店	百貨店	060-0061	北海道札幌市中央区南1条西2-11	011-205-1151	
北海道	松井百貨店	百貨店	073-0161	北海道砂川市西1条北2-1-19-11	0125-52-4311	
北海道	大丸 札幌店	百貨店 / 百貨店	-	-	-	
北海道	東急百貨店 札幌店	百貨店	060-8619	北海道札幌市中央区北4条西2-1	011-212-2211	http://www.tokyu-depart.co.jp

試写会の開催

2003年11月26日、WOMAN EXCITEとの共催イベントとして、東京・霞ヶ関にあるイイノホールでジム・キャリー主演「ブルース・オールマイティ」の試写会が開催されました。WOMAN EXCITEのサイトから応募された方の中から抽選で、300組600名様を招待し、好評を博しました。試写会当日、会場内ではキャンペーンポスターを掲出、来場者にはキャンペーンリーフレットを配布するなど、J-DebitトクトクキャンペーンのPRを行いました。

2. J-Debit 導入事例の紹介

Fukuya 福屋様

広島市内の目抜き通りの八丁堀に本店を構え、今年で創業75周年を迎えるデパートの老舗、福屋様のデビットカードの利用促進策とJ-Debitトクトクキャンペーンの取組みを紹介します。
今回は、営業企画課長 岡本 恵一様にお話をお伺いしました。

■ デビットカードの利用促進

中国四国地方のデパートの中でナンバーワンの売上げを誇る福屋は、お客様第一主義をモットーに、店内は高級感があふれ、売場はゆったりと広めに心を掛け、通路スペースのそこかしこに休憩用のチェアを配備するなど、きめの細かいお客様サービスを実践しています。常にお客様の声に応える努力を惜しまず、決済手段の多様化にも積極的に対応してきました。広島市内の同業他社に先駆けてデビットカードの導入を決定し、2001年4月から本格的にサービスを開始しました。デビットカードを利用して現金でお買物をした場合と同じポイントが付与されるというメリットもお客様には好評です。

また、デビットカードの利用促進を図るために、デパート独自で制作したロゴスタンドを各売場のレジ回りの目立つ所に配置しています。館内放送の空き時間を利用して、「福屋では金融機関のキャッシュカードでお買物ができます」というご案内を流し、一人でも多くのお客様にデビットカードを利用してもらう努力を続けています。専用のちらしを作成するなど複合的な告知効果により、デビットカードの取扱は毎年130%以上の伸びを示しています。



<専用ちらし>



<福屋の館内>

■ トクトクキャンペーンの取組み

J-Debitトクトクキャンペーンを販売促進に有効に活用し、各レジのカウンターにはキャンペーン用のチラシと応募ハガキを置いて、利用者への告知を励行しています。

2002年度のキャンペーンから特に力を入れ始め、その効果から、広島県内からのキャンペーンの応募が前回の全国17位から6位へと飛躍的にアップしました。デビットカードの取扱方法やトクトクキャンペーン等の周知徹底を図るため、福屋独自の社員用J-Debit対応マニュアルを作成し、売場担当者へ配布するなどの工夫を重ね、社員教育にも力を入れています。

■ デパートでの利用状況

福屋でのデビットカードの利用は男性よりも圧倒的に女性が多く、年齢層は若年のOLからシルバー層まで幅広く利用されています。売場としては婦人服、婦人靴、化粧品、贈答品などでの利用が多く、比較的高額商品での決済が目立っています。利用時間、曜日では夜間と週末の利用が多く、ATMで現金を引出すと手数料がかかる時に、デビットサービスを利用すれば手数料がかからないということを知っているお客様によく利用されています。利用者の特徴としては、1回デビットカードを利用すると次回もデビットカードでというリピーターのお客様が多く、デビットカードの認知が広まれば、もっと多く利用されるようになるとのコメントを売場の方からいただきました。

■ お正月はキャッシュカードでお買物

お正月の3が日はデパートにとって初売りの時、すべてのキャッシュカードがこの期間に利用できるようになり、「お正月はキャッシュカードでお買物」というようなコピーで告知宣伝を行えば、利用率も各段に上がるのではという貴重なアドバイスをいただきました。また、デパート内にある飲食店は夜10時までの営業で、デビットカードを使おうとする際、利用時間外で使えないというお客様からのクレームがあります。対応する店員にとっても「このキャッシュカードはご利用できません」と回答するのが心苦しくもあり、利用時間帯のコアタイムを延長してほしいという強い要望もありました。



<福屋の館内>

<企業概要>

名称：福屋
資本金：4億3千万円、社員数：811名
年間売上額：646億円、店舗数：14店舗

協議会からのお知らせ

(会員規程の改正) 2003年9月と10月の理事会で会員規程第1条2項(2)の正会員資格の条文が改定され、正会員資格を満たす加盟店の持株会社が正会員になることができます。また、第1条6項の条文が追加され、正会員になった持株会社の傘下の加盟店は準会員または登録加盟店になることができます。

(監事の交代) 2003年11月の理事会で、りそな銀行様から損保ジャパン様への監事の交代が承認されました。

ビックカメラ

ビックカメラ様

歳末商戦のたけなわ、店内はお客様と商品で溢れているビックカメラ様。デビットカードの利用率が高いと言われている家電量販店の利用促進の秘密をさぐります。

今回は、本社企画部主任 堤 英憲様にお話を伺いました。

躍進するビックカメラ

ビックカメラは北は北海道・札幌から西は福岡・天神まで、全国に22店舗を展開し、2003年11月には、名古屋駅西店と大宮西口そごう店を相次いでオープンし、家電量販店として全国に躍進を続けています。カメラ、パソコン、オーディオを初めとした家電製品はもとより、ブランド品、お酒、お花、本に至るまで、どこよりも安くをモットーに、よりよいものをより安くお客さまに提供しています。「ショッピングは最大のレジャー」と位置付け、店内には最先端の商品を充実な品揃えで展開し、まさに体験できる専門店の集合体です。社員の平均年齢は25.8歳、店内は若く活気に溢れ、専門的な商品知識を駆使し、お客様には丁寧な商品説明を心掛け、お会計の際はデビットカードの案内も忘れません。



<ビックカメラ名古屋駅西店>



<ビックカメラ有楽町店内>

デビットカードの導入

協議会には正会員として入会し、1999年1月、第一フェーズの試行期間からデビットカードのサービスを開始しました。まさにJ-Debitの草分けとなった加盟店の一つです。お客様の利便性を重視し、比較的単価の高い家電製品を取扱う同社では、デビットカードを現金と同様に位置付けています。ビックカメラ有楽町店のJRのホーム側に「デビットカードでも現金と同じポイントサービスを付与」という大きな垂れ幕を張って、告知宣伝をしたり、ビル壁面のテレビモニターの大画面を利用して、デビットカードの利便性を訴える映像を流したり、これまでもデビットカードの普及には協力的に取り組んでいただきました。現在も新規出店の店舗ではデビットカードの利用を前提にレジを設置し、認知度が比較的低い地域での新規利用のお客様の掘り起しにも貢献していただいています。

ビックカメラ店舗での取組み

ビックカメラの店内に一歩足を踏み入れると聞き慣れた「ビック・ビック・ビックカメラ」のリズミカルなメロディの社名が耳に入ります。続いて「現金でもデビットカードでもお買物ができます」という館内放送が終日店内に流されています。各フロア毎に数多く設置されたレジ回りには天井から吊りした赤字に白抜き「お会計」という看板があり、文字の右側にはJ-Debitのロゴマークが大きく印刷されています。デビットカードとビックカメラ専用のポイントカードをあしらったポスターやポイントサービスの説明ボードにもデビットカードのロゴマークが大きく表示されています。昔は、お客様は購入したいと思った時に現金の持ち合わせがなかったら、あきらめられていました。また、ATMで現金を引き出しに行く間でもお客様の購入したいという気持ちが変わってしまうかもしれません。しかし、ビックカメラではそのような時でも「キャッシュカードをお持ちですか？キャッシュカードでお買物ができ、現金と同じポイントがつきます」と案内するよう社員教育を徹底させているので、決して販売機会を逃しません。毎年売上げを伸ばす中、パラレルにデビットカードの利用が増えている秘訣がこの辺に隠されています。「利用者の傾向としては、比較的購入力のあるシルバー層の利用が少なく、まだキャッシュカードで買物することに認知が低いようです。1度でもデビットカードを利用していただく努力が今後とも必要であると思います」という貴重なご意見をいただきました。

<企業概要>

名称：ビックカメラ
資本金：10億5千万円、社員数：2,622名
年間売上額：3,866億円、店舗数：22店舗



<館内のポスター・ボード>

J-Debit質問箱

Q：デビットカードで決済した場合に出力される、3万円以上の口座振替確認書に印紙を貼付する必要がありますか？

A：口座振替確認書は口座から代金が引き落とされた事実を顧客に通知する文書です。不課税文書ですから、印紙を貼付する必要はありません。お客様から領収書の発行を求められた場合は、別途正規の領収書を発行してください。その領収書には、3万円以上の利用であれば、収入印紙の貼付は必要です。

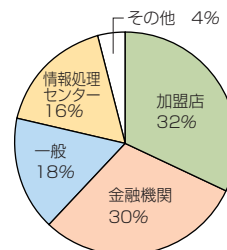
■協議会HPに質問コーナーがあります。J-Debitに関する質問をお寄せください。

3. 協議会ヘルプデスクの紹介

協議会ヘルプデスクはJ-Debitのサービス開始と同時に設置され、2000年度には毎月1000件を超える問合せがありました。J-Debitの浸透と共に徐々に件数は減少し、一昨年の2002年度には月平均250件程度になり、2003年度もほとんど同じ件数を受け付けました。2003年3月からは、金融機関のコアサービス時間に合わせ、朝の8時から夜の9時まで平日の受付時間を延長し、J-Debitに関する質問やお問合せにお応えしています。今回は2003年度の照会実績に基づく分析とヘルプデスクに実際に寄せられる質問の中から特に目立ったものを紹介します。

■ 入電先と入電内容

ヘルプデスクには金融機関、加盟店、情報処理センターや一般の方からも問合せがあります。一番多いのは加盟店の皆様からで、約3分の1を占めています。次いで金融機関、一般、情報処理センターの順になっています。入電内容はエラートラブルに関するものが全体の40%を占めています。



<入電先別分布図>

■ 金融機関からの問い合わせ

利用者から、「利用した覚えがない金額が通帳に印字されているので、加盟店を調べて欲しい」という問合せがカード発行金融機関経由で寄せられます。ヘルプデスクでは加盟店調査依頼書をFAXで受取り、加盟店金融機関もしくは情報処理センターに問合せをします。回答は通帳印字されている企業名と利用した加盟店の商号が違うなどの理由により、利用した加盟店名と通帳印字名が異なっている場合が多く、詳細が判明すると利用者は納得されるケースがほとんどです。

■ 加盟店からの問い合わせ

<主なエラーコードと事象>

C20、C57：当該金融機関未サービス
G06：残高不足
G07：限度額オーバー
G42：暗証番号入力エラー

■ エラー表示

「端末にG42という表示がでました。どうすればよいでしょうか」というエラー表示がされた時に問合せが入ります。主なエラーコードは左の表の通りです。この他にもエラーコードがあります。ジェイデビットガイドラインに詳しく説明がありますので、参照してください。なお、事象の説明文言の内容は端末メーカーによって異なる場合がありますので、注意が必要です。

■ 2重売上げ

「デビットの端末を操作したが、印字ができなかったのですが、現金で支払ってもらったのですが、実際はデビットの売上げが成立していました。どうすればよいでしょうか」。この場合、お客様とコンタクトが取れる場合は、加盟店から直接お客様に連絡をとり返金してください。お客様の連絡先が不明の場合は、ヘルプデスクに右記の要領で利用者調査を依頼していただくことになります。

<利用者調査依頼の方法>

加盟店でJ-Debitの決済をした際、2重売上げや金額の入力間違いなどにより、実際の入金に過不足が生じることがあります。その場合は所定の利用者調査依頼書に、口座振替確認書に記載された内容を転記し、ヘルプデスクにFAXしていただきます。ヘルプデスクは当該金融機関に利用者調査依頼をします。通常は1週間程度で利用者と連絡がとれますが、日中留守にしていたり、夜間も遅くまで帰宅せず、なかなか連絡が取れないケースもあります。金融機関の担当者の方の努力も報われず、転居・退職等の理由により金融機関でも利用者の連絡先が確認できないこともありますので、何よりもミスのない正確な処理が大切です。

■ 情報処理センターからの問い合わせ

■ 端末認定申請

情報処理センターの皆様からは、「端末が増えたのですが、どのようにすればよいですか」という質問が寄せられます。協議会としては、端末認定はセキュリティ上最重要課題と位置付けています。端末が増減した場合は、端末認定申請マニュアルに従い、制定されたルールに従い対応をお願いしています。

■ 一般の方からの問合せ

■ キャンペーンの応募方法

「10万円の買物をデビットカードでしたのですが、20口になりますか」という質問が一番多く寄せられます。リーフレットに説明してありますが、使ってトクトクキャンペーンは5000円以上のご利用に対し、1件を1口と見なさせていただきますので、10万円のお買物であっても、残念ながら1口となります。

■ 海外のキャッシュカードの利用可否

「外国の銀行で発行してもらったキャッシュカードは利用できますか」という質問も月に2~3件あります。J-Debitは協議会加盟の国内金融機関のキャッシュカードで利用できるサービスで、海外で発行されたキャッシュカードは利用できません。また、日本のキャッシュカードも外国では今のところデビットカードとしては利用できません。

金融機関別の利用可否、利用時間、加盟店の利用可否、販促ツールの申込みなど、幅広い問合せがあります。ヘルプデスクは協議会の会員・登録加盟店の皆様からの問合せならば、どんなことでもお受けしています。デビットカードに関して困った時は協議会ヘルプデスクにお電話ください。今後とも正確でスピーディーな対応を心掛け、皆様に信頼されるヘルプデスクになるよう努力を続けてまいります。



日本デビットカード推進協議会

東京都千代田区大手町2-2-2 NTT DATA大手町ビル10階
[事務局] [ヘルプデスク]
電話 03(3243)0781 電話 03(3986)7960
Fax 03(3243)0782 Fax 03(3590)9223
e-mail info@debitcard.gr.jp (ご意見・ご感想等お寄せ下さい)

【会員・加盟店登録状況】(平成15年12月19日現在)

金融機関会員 1,943 特別会員 2
加盟店会員 179 賛助会員 123
登録加盟店 1,123
※端末設置台数 全国約20万ヶ所以上