

国営公園におけるキャッシュレス決済の導入が 利用者の満足度に及ぼす影響 - 国営昭和記念公園を事例として -

上妻 誠也¹・○横山 紗英²

¹元 関東地方整備局 国営昭和記念公園事務所 調査設計課 (〒190-8558 東京都立川市緑町3173)

現 関東地方整備局 江戸川河川事務所 計画課 (〒278-0005 千葉県野田市宮崎134)

²関東地方整備局 国営昭和記念公園事務所 調査設計課 (〒190-8558 東京都立川市緑町3173)

国営昭和記念公園は国土交通省が整備および維持管理している国営公園の1つで、入園者の年齢等に応じた入園料を徴収している。

わが国においてキャッシュレス決済の普及が課題として位置づけられている状況のなか、国営昭和記念公園は令和3(2021)年3月からすべての窓口・券売機において入園料のキャッシュレス決済が可能になった。

本稿ではキャッシュレス決済の普及・拡大が政策課題とされているわが国の現状をふまえ、国営昭和記念公園を事例としてキャッシュレス決済の導入がもたらした効果と課題を分析することで支払いにおける国営公園利用者の更なる満足向上の方策を検討する。

キーワード 国営公園, 都市公園, キャッシュレス, DX

1. はじめに

(1) 国営昭和記念公園とは

国土交通省では、都市公園法第2条第1項第2号に基づき全国で17か所の国営公園を整備および維持管理している。国営昭和記念公園は東京都立川市および昭島市に所在し、昭和天皇在位50年記念事業の一環として昭和58(1983)年に開園した国営公園である。令和4(2022)年には累計入園者数が1億人を突破するなど利用規模の面からも代表的な国営公園と考えられる。国営公園では一部の無料公園を除いて受益者負担の観点から利用者から入園料を徴収しており、国営昭和記念公園の入園料は大人(高校生以上)450円、シルバー(65歳以上)210円、小人(中学生以下)無料である。

(2) キャッシュレス決済の動向

わが国における令和3(2021)年のキャッシュレス決済比率は32.5%(図1)となっており、近年堅調に上昇している。しかしながら、谷口ら(2020)は日本のキャッシュレス決済比率は韓国、中国や欧米諸国の比率に達しておらず、非常に低い水準であるとしている。こうした中で内閣官房が令和3(2021)年に発表した「成長戦略フォローアップ」においてキャッシュレスの環境整備が掲げられ、2025年6月までにキャッシュレス決済比率を4割程度に引き上げる目標が設定されている。このよ

うに諸外国と比べてキャッシュレス決済が普及していない現状に鑑み、キャッシュレスの環境整備・普及が求められている。

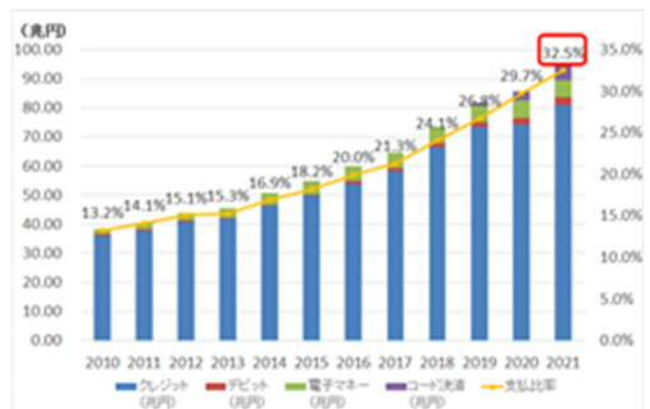


図1 キャッシュレス支払額及び決済比率の推移

(出典) 経済産業省公式HP

(3) 目的

本稿ではキャッシュレス決済の普及が政策課題となっているわが国の現状をふまえ、国営昭和記念公園を事例としてキャッシュレス決済がもたらす効果と課題を分析し、支払いの観点から国営公園利用者の更なる満足度向上の方策を検討する。

2. 園内のキャッシュレス決済の現況

国営昭和記念公園では令和3(2021)年3月からすべ

ての窓口・券売機で入園料のキャッシュレス決済が可能になった。また、立川口・西立川口・砂川口の3か所には自動ゲートが導入され(図-2)交通系ICカードをかざすのみで入園できるようになっている。入園料に加え、



図-2 国営昭和記念公園・立川口自動ゲート
(筆者撮影)

売店やレストランにおいても各種キャッシュレスへの対応が進められている。

園内のキャッシュレス決済の対応状況は施設によって大きく異なっている。券売機では現金に加え電子マネー、QRコード決済、クレジットカードの計20種類の決済方法が利用できるが、売店・レストランではQRコード・クレジットカードのブランドによって利用可能なものと不可のものが混在している。加えて、売店やレストランによっても利用可能な決済方法が異なっている。また、レンタサイクルやパークトレイン、ボートといった園内サービスについては現金での支払に限定されているものが中心である。自動ゲートでは、先述のとおり交通系ICカードで直接通過することができるが、大人料金にのみ対応しているためシルバー料金が適用される65歳以上は利用できない。

3. キャッシュレス決済導入の効果

(1) 利用者の反応

国営昭和記念公園ではアンケートによる利用者満足度調査を実施しており、令和4年3月の調査から入園料のキャッシュレス決済についての設問を追加した。同年9月の調査結果を示す。キャッシュレス決済の使用状況は「使用していない」が57.1%で最も多く、「自動ゲート使用」20.7%、「窓口・券売機支払い使用」22.3%という結果になった。ただし自動ゲート未対応のシルバー料金が適用される65歳以上の回答割合が26.3%を占めることを考慮する必要がある。このように入園料の支払にあたっては依然として現金で支払う利用者が最も多い結果になっている。一方でキャッシュレス決済を「使用して

いない」と回答した人の割合は令和4年4月以降の調査では最も少なくなっており、初めて60%を下回ったことから入園料のキャッシュレス決済は浸透しつつあると評価することができる。(図-3)使用決済サービスの種類(複数回答可)については「電子マネー(交通系)」が最多で61.5%、次いで「クレジットカード」14.7%となった。

キャッシュレス決済を導入してほしい施設(複数回答可)は「売店」が51.1%、「自動販売機」40.4%、「レストラン」39.4%、「サイクルセンター」16.5%だった。

キャッシュレス決済導入に関する自由記述では、導入に対する好評意見が51.6%、決済種別・導入施設の追加に関する要望意見が35.9%、導入に否定的な反対意見が12.5%であった。好評意見では「便利」、「時短につながる」、「交通系は使いやすかった」という意見がみられ、年代は「19~29歳」から「70歳以上」まで幅広く分布していた。要望意見についてはQRコード決済の拡充を求める意見、パークトレイン等キャッシュレス未対応サービスへの拡充を求める意見が目立ったほか、キャッシュレスへの対応可否が施設によって異なることを受けて「使える所と使えない所をわかりやすくしてほしい」といった意見がみられた。年代は50歳代までが中心であった。一方で、反対意見については「現金も受け付けてほしい」、「現金の方が便利」、「使いこなせない」といった現金での支払を希望するものが多数を占め、年代は65歳以上が中心となっていた。こうした自由記述の回答結果からキャッシュレス決済の導入に対しては年代を問わず好意的にとらえている利用者が多く、さらなる拡充に対する要望も強いと考えられる。一方で現金以外での支払に対して不安を感じている高齢の利用者が一定の割合で存在しており、現金での支払を継続することも求められている。また反対意見に高齢者の回答が多くみられるのは、自動ゲートでシルバー料金の支払いができないことで高齢者がキャッシュレス決済のメリットを十分に享受していないためである可能性がある。

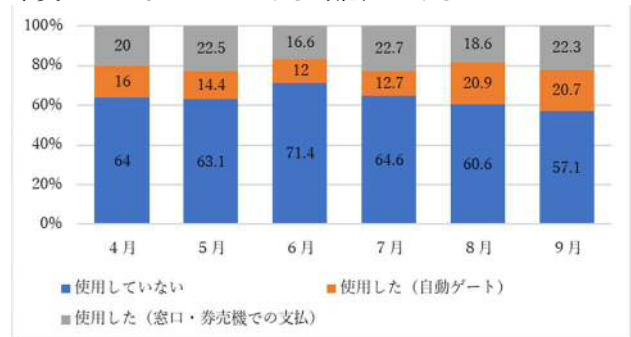


図-3 園内のキャッシュレスの利用状況

(2) 滞留状況

キャッシュレスの導入により園内の利用者の滞留にどのような影響があったかを論じる。

表は立川口ゲートの券売所および改札におけるGW期間の滞留状況を示したものである。（昭和管理センター「キャッシュレス導入後の状況報告」（2022年5月28日）より）キャッシュレス導入前は券売所のチケット購入の列と入園待ちの改札の列が重なり合うほどの滞留状況だった。一方で、自動ゲート導入後は滞留人数・時間が大きく縮減され、列の長さも短縮されるなど、従前のような滞留状況は緩和された。ただしGW前の4月前半についてはキャッシュレスに対応して導入された自動券売機の購入方法がわかりづらいといった要因により一定の滞留がみられた。GW前に券売機改修作業で対応したことにより、こうした滞留の要因についてはGW時点での改善がみられたと考えられる。

またR4昭和・武蔵・有明公園維持管理に関するモニタリング調査他業務において、繁忙期である11月第3土曜日に立川口・西立川口個別券売機での回転数調査を実施した。令和3（2021）年度と比較すると立川口・西立川口ともに10分あたりの最大利用者数は減少していた。特に西立川口の入場口側端券売機の12～14時においては令和3年度の最大回転数が23に対して令和4年度調査では最大回転数が10となるなど一定のピークカットの効果がみられた。

ウィズコロナの進展に伴う利用者の行動変化等に伴う公園利用者数の増加、夜間行催事の実施による西立川口での利用増などの影響があり単純な比較は難しいものの、キャッシュレス決済の導入は公園入口での滞留緩和について一定の効果があつたと評価することができる。そして国営公園のような有料公園においてはスムーズな入園料の支払システムがエントランス部での利用者の滞留を防ぐことに寄与するといえる。

表-1 GW期間の滞留状況

	2019年GW	2022年4月前半	2022年GW
滞留時刻	11-14時	11-14時	11-14時
滞留人数	50~70人	30~50人	10人前後
滞留時間	30分（最大）	23分（最大）	3分（最大）
列の長さ	40m（最大）	25m（最大）	5m（最大）

4. 課題と展望

国営昭和記念公園におけるキャッシュレス決済導入の現況および利用者満足度調査の結果をふまえ、国営公園でのキャッシュレス決済をとりまく課題を2点指摘する。

1点目はキャッシュレス決済への対応状況が施設・サービスによって異なることである。レストランや売店によって使用できる決済手段が異なることは利用者の混乱を招き、結果としてキャッシュレスへの抵抗感を強め

る恐れがある。さらにレンタサイクル、パークトレイン、ボート、スポーツエリアの道具貸出といった屋外でのサービスにおいては現金以外の支払手段が用意されていない。こうした屋外での活動に際して現金を取り出す必要がある状況は、休憩という性質の強い売店・レストランの利用と比較して利用者に大きな負担を強いる。最終的に園内全体で使用可能な決済手段を統一することを目標としつつ、対応可否が混在している当面の間は利用可能な手段の表示を工夫しつつ、サービスによってキャッシュレスの優先順位を精査する必要がある。

2点目は高齢の利用者にとってのキャッシュレス決済の利便性である。65歳以上の有料区域利用者は令和2・3年度ともに約16%を占めているにも関わらず、自動ゲートでシルバー料金の引き去りができない状況が続いている。この問題を解決するにあたってはシルバー料金専用のレーン設置等を検討する余地がある。また、公園管理者は表示方法や操作性の改善など利用者の不安感を解消する取り組みが求められる。特に自動券売機の画面表示がわかりづらいという意見が多く、レイアウト等の修正なされているが、より直感的な操作・決済ができるようにするなど改善の余地がある。

以上のような課題が解消されたのちには園内でのキャッシュレス決済の利用はさらに拡大していくと考えられる。また園外も含めたキャッシュレスの普及に伴い、ここで指摘した以外にも今後国営昭和記念公園が抱える課題が顕在化する可能性が高い。公園管理者が決済における利用者の意見やデータを把握し、決済方法の改善につとめることでシームレスに利用できる国営公園の実現が近づくといえる。

5. 結論

本稿では国営昭和記念公園におけるキャッシュレス決済の現状と、導入による効果及び課題について述べた。入園料や売店でのキャッシュレス決済導入を経て、利用者が現金で支払いをする機会を減らすことは滞留の防止や利便性の実感につながるということがわかった。同時に、利用できる決済方法の混在や決済端末の操作性等の課題を改善していく必要があることも明らかになった。これまで実施している満足度のモニタリング調査を継続することに加えて、今後は屋外での活動が主となる国営公園の利用とキャッシュレスの親和性という視点に立った決済システムの検討が必要である。

行政として社会におけるキャッシュレス決済の普及を目指していく中で、国が設置する有料施設である国営公園が利用者にとって使いやすい決済方法を整備することは公園だけでなく公共施設全体のモデルケースとなりうる。国営昭和記念公園は、キャッシュレス決済を導入した国営公園のさきがけとして課題の可視化・解決策の検討および実行に取り組むことが重要と考えられる。

謝辞：本報告の作成に際し、温かくご指導いただきました国営昭和記念公園事務所の皆さまにこの場を借りて深くお礼申し上げます。また、園内のキャッシュレス導入・利用の状況について詳細な情報をご提供いただきました国営昭和記念公園管理センターの皆様に心より感謝の意を表します。

参考文献

- 1) 経済産業省ホームページ（2021年のキャッシュレス決済比率を算出しました（METI/経済産業省））（2022年11月2日閲覧）
- 2) 国営昭和記念公園ホームページ（各種料金 - 国営昭和記念公園公式ホームページ（showakinen-koen.jp））（2022年11月2日閲覧）
- 3) 昭和管理センター：キャッシュレス導入後の状況報告（2022年5月28日）
- 4) 谷口洋志，高鶴：日本はキャッシュレス後進国か？，経済学論纂（中央大学）第60巻第5・6合併号（2020年3月）
- 5) 内閣官房 成長戦略会議事務局：成長戦略フォローアップ，2021
- 6) R4 昭和・武蔵・有明公園維持管理に関するモニタリング調査他業務：国営昭和記念公園 利用者満足度調査結果速報（2022年4～9月）