

# 「ふじさわ元気回復！中小企業応援！ キャッシュレスポイント還元事業」 実績報告書

1.事業報告書

2.効果検証資料

3.加盟店アンケート

2023年3月

藤沢市

業務受託者：PayPay株式会社

# 1.事業報告書

▪ キャンペーン概要	-----	3
▪ キャンペーン費用	-----	4
▪ 事業のスケジュール	-----	5
▪ 事業の業務体制	-----	6
▪ 広報活動		
店舗用キャンペーンツール	-----	7
公共用キャンペーンツール、ミニコミ紙	---	8
ポスティング、新聞折込チラシ	-----	9
説明会開催	-----	10、11、12
▪ 事業者へのキャンペーン周知	-----	13

# キャンペーン概要

キャンペーン名	ふじさわ元気回復！中小企業応援！ キャッシュレスポイント還元事業
期間	2023年1月5日(木)～2月10日(金) <del>15日(水)</del> ※予算額の上限(5億9千万)に達することが見込まれたため、 早期終了[実施期間：37日間]
ポイント還元率	決済金額の最大25%
ポイント還元上限	1,000ポイント相当/1回 10,000ポイント相当/期間
対象店舗	藤沢市内のPayPayが利用できる下記の店舗 ・ 個人事業主者 ・ 中小企業者（運営元企業が資本金5,000万円以下）

# キャンペーン費用

## <事業費>

581,802,980円（税込）

## <内訳>

No.	内容	金額(税込)
1	還元ポイント	553,708,993円
2	対象加盟店向け販促物	4,110,282円
3	プラットフォーム手数料・運営費	19,372,395円
4	広報活動（説明会・チラシ）	4,611,310円
合計		581,802,980円

※還元ポイントに消費税はかかりません。（不課税となります）

# 事業のスケジュール

2022年（令和4年）～2023年（令和5年）

10月

11月

12月

1月

2月

3月

4月

契約・告知

- 契約締結（11/25）
- 事務局開設（11/25）
- 対象店舗展開・リスト精査  
①1/5CP適用  
②2/1CP適用
- CP告知(11/30)
- CP開始(1/5)
- CP終了(2/10)
- 請求額確定
- 請求書発行
- CP報告書提出

ユーザ  
周知・広告

周知方法  
詳細プラン  
ニング

広告イメ  
ージ作成

ポスティング・  
新聞折込

販促物作成 ※CP  
前納品

CP実施期  
間  
(1/5～  
2/10)

CP結果検証  
報告書提出

請求書発行

対象店  
舗CP  
適用

既存加盟店向け周知  
(メール・架電・現地フォロー)

既存加盟店問い合わせ  
コールセンター(受電センター)

市内新規店舗開拓  
(架電・現地フォロー)

契約締結  
完了次第  
対応開始

CP対象  
店舗リ  
スト展  
開・精  
査

新規加  
盟店  
追加

対象店舗の  
選定

各地域市民説明会実施

業務  
設計

ユーザー問い合わせコールセンター  
(24時間365日対応)

ソフトバンクショップでのサポート

ユーザ  
サポート

※CP：キャンペーン

# 事業の業務体制

## 管理責任者



加盟店・お客様サポート  
**24時間365日対応**



<コールセンター> ※既存事業者サポート、ユーザーサポートは、365日稼働の全国コールセンター

### 新規事業者サポート

本事業  
専用

キャンペーン事務局  
平日9:30~18:00  
キャンペーン期間  
(2023.1.5~2.10)のみ運営

訪問営業部隊と  
適宜連携し対応

### 既存事業者サポート

加盟店サポート  
24時間365日対応

※電話・チャットにて対応可能



既存加盟店からの  
問い合わせ対応

### ユーザーサポート

お客様サポート  
24時間365日対応

※電話・チャットにて対応可能



ユーザー様専用  
お問い合わせ窓口

### <お問い合わせ内容>

- ユーザー (消費者)
  - ・アプリ使用方法のご確認 (ダウンロード方法、支払い方法、チャージ方法など)
  - ・キャンペーン内容のご確認 (キャンペーン対象店舗の定義、付与上限、期間など)
  - ・キャンペーンでのポイント付与が確認できなかった為、補填可否の確認
- 加盟店舗 (事業者)
  - ・新規加盟店お申込み希望
  - ・キャンペーン参加辞退希望 (来客数が上がると対応できないキャンペーン対象外商品があるため、など)
  - ・キャンペーン内容のご確認 (キャンペーン対象店舗の定義、付与上限、期間など)
  - ・お客様からキャンペーンポイント付与がつかないと言われた為、補填可否の確認

# 広報活動：店舗用キャンペーンツール

	①	②	③	④
イメージ				
アイテム	A3ポスター	短冊三つ折り チラシ	チラシ ストッカー	のぼり
数量	1枚	50枚/1帯	1個	1枚

	⑤	⑥	⑦	⑧
イメージ				
アイテム	A6ステッカー	A3ポスター (終了Ver)	挨拶状+取説	①~⑥セット (梱包)
数量	1枚	1枚	1枚	1個

# 広報活動：公共用キャンペーンツール、ミニコミ紙

## <公共用キャンペーンツール>

■掲示場所：市役所、駅構内、市民センター・公民館、藤沢商工会館、藤沢市観光協会、市内大学ほか

■A2・B2ポスター（対象店舗で）

■早期終了ポスター（A3、A2）



## <ミニコミ紙掲載>

藤沢市版（下図）

掲載日：2022年12月23日号



# 広報活動：ポスティング、新聞折込チラシ

## <新聞折込>

市区郡名	媒体名
藤沢市	朝日新聞
	毎日新聞
	読売新聞
	日経新聞
	産経新聞
	東京新聞
	神奈川新聞
合計	93,450

※各紙とも2023年1月1日折り込み

## <ポスティング>

配布期間：2022年12月23日～12月30日

配布完了数：124,440

※市内ポスティング配布可能世帯へ配布

### ■各地区配布日

日付	町名
12月23日	大鋸、藤が岡、弥勒寺
12月24日	片瀬、片瀬海岸、鶴沼海岸、鶴沼藤が谷、鶴沼松が岡
12月27日	石川、円行、亀井野、湘南台
12月28日	朝日町、江の島、片瀬、片瀬目白山、片瀬山、川名、鶴沼、鶴沼石上、鶴沼桜が岡、鶴沼神明、鶴沼橋、鶴沼花沢町、鶴沼藤が谷、鶴沼東、大鋸、藤が岡、藤沢、本鶴沼、本町、南藤沢
12月29日	稲荷、大庭、柄沢、鶴沼海岸、鶴沼桜が岡、鶴沼神明、鶴沼松が岡、小塚、城南、白旗、善行、善行坂、善行団地、大鋸、高谷、辻堂、辻堂神台、辻堂新町、辻堂太平台、辻堂東海岸、辻堂西海岸、辻堂元町、並木台、西富、羽鳥、藤沢、本鶴沼、本藤沢、宮前弥勒寺、村岡東、渡内
12月30日	今田、打戻、遠藤、瀬郷、亀井野、葛原、下土棚、菖蒲沢、善行、高倉、立石、長後、土棚、天神町、西俣野、花の木、みその台、宮原、用田

## <チラシデザイン>



※ポスティングチラシ・・・A4両面印刷  
 ※新聞折込チラシ・・・B4 両面印刷

# 広報活動：説明会開催

## <開催報告>

### ■期間

2023年1月5日（木）～1月13日（金）

### ■開催回数

15回

### ■開催場所

- ・各地区市民センター・公民館
- ・市役所 本庁舎1階ロビー
- ・ショッピングセンター(湘南モールフィル)
- ・湘南台駅地下アートスクエア

No.	場所	実施日	実施時間	参加人数
1	湘南モールフィル	1月5日(木)	10:00～15:00	40人
2	湘南台市民センター	1月5日(木)	10:00～11:00	25人
3	御所見市民センター	1月5日(木)	14:00～15:00	17人
4	藤沢市役所 本庁舎1階ロビー	1月6日(金)	11:00～16:00	95人
5	六会市民センター	1月6日(金)	10:00～11:00	16人
6	辻堂市民センター	1月6日(金)	14:00～15:00	22人
7	藤沢市役所 本庁舎1階ロビー	1月10日(火)	11:00～16:00	70人
8	善行市民センター	1月10日(火)	10:00～11:00	19人
9	長後市民センター	1月10日(火)	14:00～15:00	18人
10	湘南台駅地下アートスクエア	1月11日(水)	11:00～16:00	16人
11	片瀬市民センター	1月11日(水)	10:00～11:00	9人
12	明治市民センター	1月11日(水)	14:00～15:00	16人
13	鶴沼市民センター	1月12日(木)	10:00～11:00	26人
14	遠藤市民センター	1月13日(金)	10:00～11:00	9人
15	湘南大庭市民センター	1月13日(金)	14:00～15:00	21人
合計				419人

# 広報活動：説明会開催

## <参加者のコメント>

- ・今までは聞ける人が身近にいなかったもので、説明会があってとても助かりました。
- ・最初は安全面で不安がありましたが、直接丁寧に教えて頂けて「安心して使用しよう」と思えました。
- ・入金や支払い方法まで親切に教えて頂き、初めてのキャッシュレスですが継続的に使用してみます。
- ・ATMチャージまでフォローをして下さり感謝です。帰り道に早速お買い物してみます。

## <説明会での効果>

他自治体のキャンペーン開催時と比較しても説明会開催数が多く、市内の各地域で開催できたことで、非常に多くの市民の皆様にご参加頂くことが出来た。開催時全てにおいて、一人ひとりのご質問にお答えする時間や、ご使用いただけるまでフォローをする時間を作った事で、とても満足度の高いご意見を頂戴することが出来た。

## <説明会資料>※説明会時の配布資料

ふじさわ元気回復！中小企業応援！キャッシュレスポイント還元事業

### 藤沢市民向け利用説明会 PayPayサービスについて

キャンペーン実施主体：藤沢市  
業務受注者：PayPay株式会社



Copyright (C) 2019 PayPay Corporation. All Rights Reserved. 無断引用・転載禁止

1

### キャンペーン概要

期間	2023年1月5日(木)~2月15日(水)		<h1>25%</h1>
内容	最大25%付与		
付与上限	1,000ポイント/回 10,000ポイント/期間		
対象店舗	中小企業・個人事業主の加盟店 ※観光業のみ一部大手企業対象		
対象外	保険適用医療機関・金券ショップ 風営法に該当するもの 公共施設・公共料金及び納税に関すること	対象外	

2

### 対象店舗確認方法 ~店頭ツールにて確認~

店頭以下に以下のキャンペーンツールを掲示している店舗が対象です。



A3ポスター  
ステッカー  
三つ折りチラシ  
のぼり

3

### 対象店舗確認方法 ~PayPayアプリで確認~

対象店舗はマップ上のアイコンに「応援」マークが付きます。



1 近くのお店を選択  
2 【おトク】をオンにすると対象店舗のみが表示されます  
3 【藤沢市】を選択すると対象店舗のみに絞り込まれて表示されます

4

### ご利用イメージ

#### ディナーのお支払い



4,000円のディナーをPayPay残高でお支払いをすると...

**1,000ポイント戻ってくる！**

#### ランチのお支払い



1,000円のランチをPayPay残高でお支払いをすると...

**250ポイント戻ってくる！**

1回の支払いで1,000ポイント以上は還元されません。

※お支払いの翌日から起算して30日後にPayPayポイントが付与

5

### PayPayに登録

#### アカウントの登録



1 App Store / Google Play からダウンロード  
2 アプリを起動して電話番号とパスワードを入力  
3 SMS (メッセージ) で認証コードを受信し4桁の認証コードを入力  
4 登録完了

6

# 広報活動：説明会開催

## PayPay支払い方法

★青枠キャンペーン対象

7

## PayPayへATMからチャージ

8

## PayPayへ銀行口座からチャージ

本人確認が済んでいない場合は【銀行口座登録】を選択後、本人確認の手順に進みます

9

## 店頭でお支払いをする

[https://youtu.be/f0u1\\_9FZtg](https://youtu.be/f0u1_9FZtg)

10

## 店頭でお支払いをする

11

## アプリ使用方法問い合わせ窓口

PayPayカスタマーサポート窓口（アプリユーザー向け）	
電話番号	0120-990-634
窓口時間	24時間受付/土日祝を含む365日

12

## 事業者向け問い合わせ窓口

PayPay加盟店サポート窓口（既存加盟店向け）	
電話番号	0120-990-640
窓口時間	24時間受付/土日祝を含む365日
PayPay加盟店新規申込み窓口（新規加盟店向け）	
電話番号	0800-919-3538
窓口時間	9:30~18:00/平日のみ

13

※PayPay加盟店新規お申込み窓口は、キャンペーン期間（2023.1.5～2.10）のみ開設

12

# 事業者へのキャンペーン周知

## ■事業者向けチラシ

ふじさわ元気回復！中小企業応援！キャッシュレスポイント還元事業

自治体キャンペーン参加店舗募集中

藤沢市 PayPay

※1 対象店舗でPayPayでお支払いすると

最大 **25%** 戻ってくる  
ポイントキャンペーン

※1 PayPay残高払い、クレジットカード払い（PayPayカード、ヤフーカードからPayPayアプリ決済時に連携使用した場合のみ）、PayPayあと払い

キャンペーン期間	付与上限	加盟店参加期限
2023年 1/5(木) ▶ 2/15(水)	1,000ポイント/回 10,000ポイント/期間	① ~2022/12/9 審査 ② ~2023/1/12 完了迄

※①1/5、②2/1キャンペーン適用となります。

初期費用 <b>0円</b>	月額固定費 <b>0円</b>	決済システム <b>※1.6%</b> 利用料 <b>1.98%</b>	キャンペーン参加費 <b>0円</b>
----------------	-----------------	---	---------------------

※上記はすべて個別表記です。  
※2 PayPayマイストアライトプランを利用した場合決済システム利用料が1.60%になります。

自治体キャンペーン参加店舗の声

Q: 次回キャンペーンを実施するなどちらがいいですか？

商品券 **22%** | PayPay **78%**

会計、換金、売上増に繋がったことが上位

会計のやり方が多い	56%
換金作業が多かった	54%
売上増に繋がった	48%
お客様の人も喜ぶ	44%
お店での利用者が多い	32%
幅広い年齢層や層	29%
顧客が増えた	25%
新たなお店が多い	16%

藤沢市 PayPay

【決済ご利用イメージ】

- お客様がスマートフォンでお店のQRコードを読み取る
- お客様がお会計金額を入力
- お店のスタッフが画面を確認してお会計が完了
- 決済データを専用の管理画面で確認・分析

【PayPayクーポン】

期間中のPayPayクーポンは、本キャンペーンとも併用可能です。

クーポンを発行する | アプリでクーポンを探し獲得 | 対象店舗でお支払い

0円 | 0円

トライアルキャンペーンでお得に始められる！

【販促ツール提供】

【マップへの掲載】

【店舗ページ作成が可能】

※販促ツールのデザインは変更される場合がございます。

<新規加盟店窓口>  
平日のみ9:30~18:00 ☎0800-919-3538

※PayPay新規加盟店のお申込みには審査がございます。余裕を持ったお申込み対応をお願いいたします。  
※すでに中小企業のPayPay加盟店の場合は、申請不要でキャンペーン対象となります。

キャンペーン参加には期限があります (期限までに審査完了)	PayPay申込期限	キャンペーン適用開始
※審査完了まで1週間以上かかる場合があります。②2023年1月12日審査完了分	①2022年12月9日審査完了分	①2023年1月5日適用
		②2023年2月1日適用

※PayPay加盟店新規お申込み窓口は、キャンペーン期間（2023.1.5~2.10）のみ開設

## ■新規加盟店舗募集

期間：2022年11月30日～2023年1月12日

キャンペーン対象となる未加盟店舗を直接訪問し、キャンペーン内容等をご案内

### <対応内容>

- ・キャンペーンやサービス内容をご案内
- ・お申し込み&審査完了フォロー
- ・運用開始時のアフターフォロー
- ・ご不明点問合せフォロー
- ・キャンペーンツール追加依頼対応

## ■既存加盟店舗への周知

期間：2022年11月30日～2023年2月12日

### <対応内容>

- ・キャンペーン内容のご案内
- ・店頭訴求フォロー
- ・ご不明点問合せフォロー

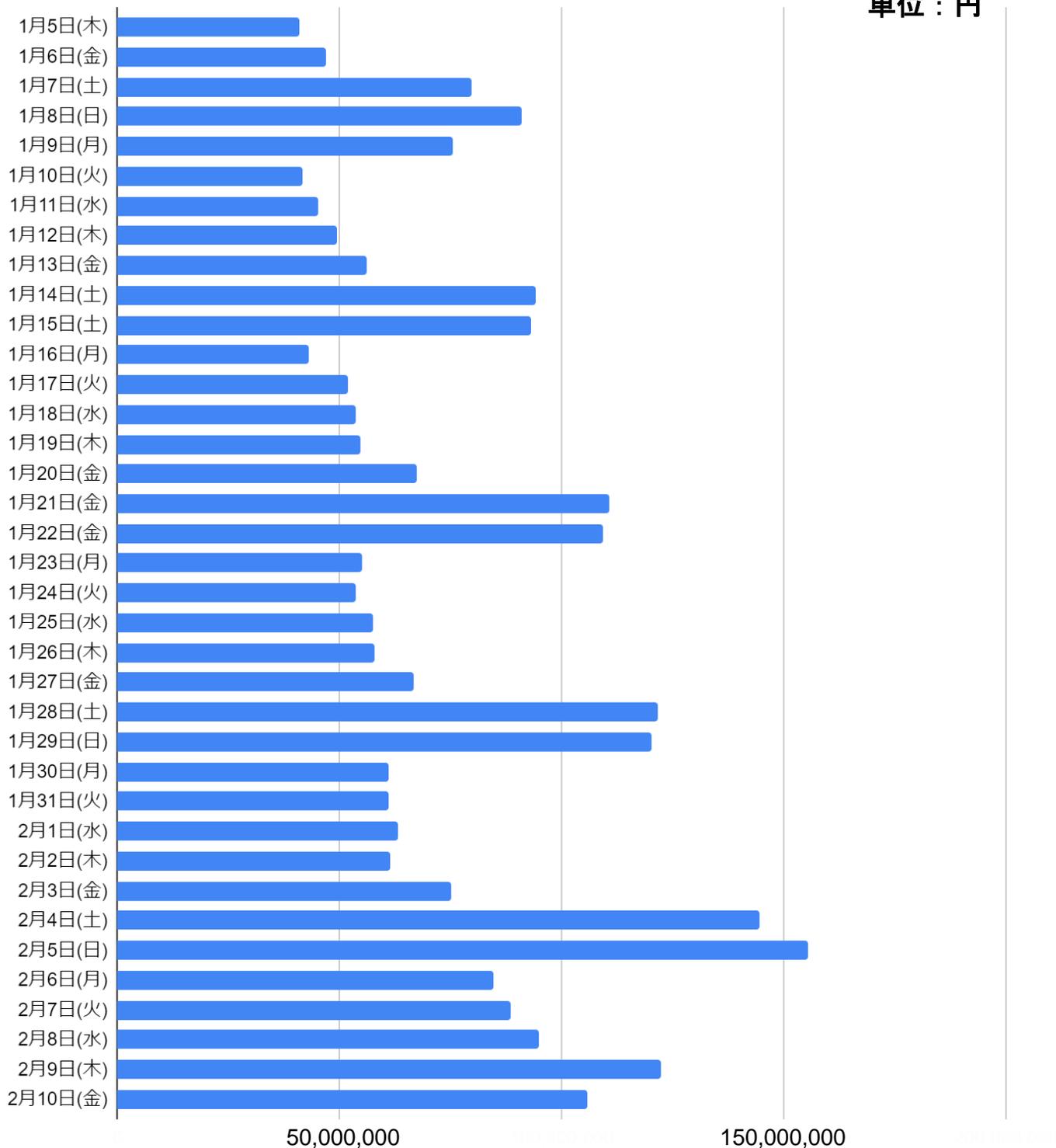
## 2.効果検証資料

▪ 決済金額（日別） .....	15
▪ ポイント還元実績（日別） .....	16
▪ 決済金額（キャンペーン前後比較） .....	17
▪ 利用者属性①（キャンペーン前後比較） .....	18
▪ 利用者属性②（キャンペーン前後比較） .....	19

# 決済金額（日別）

決済総額：¥2,857,355,926

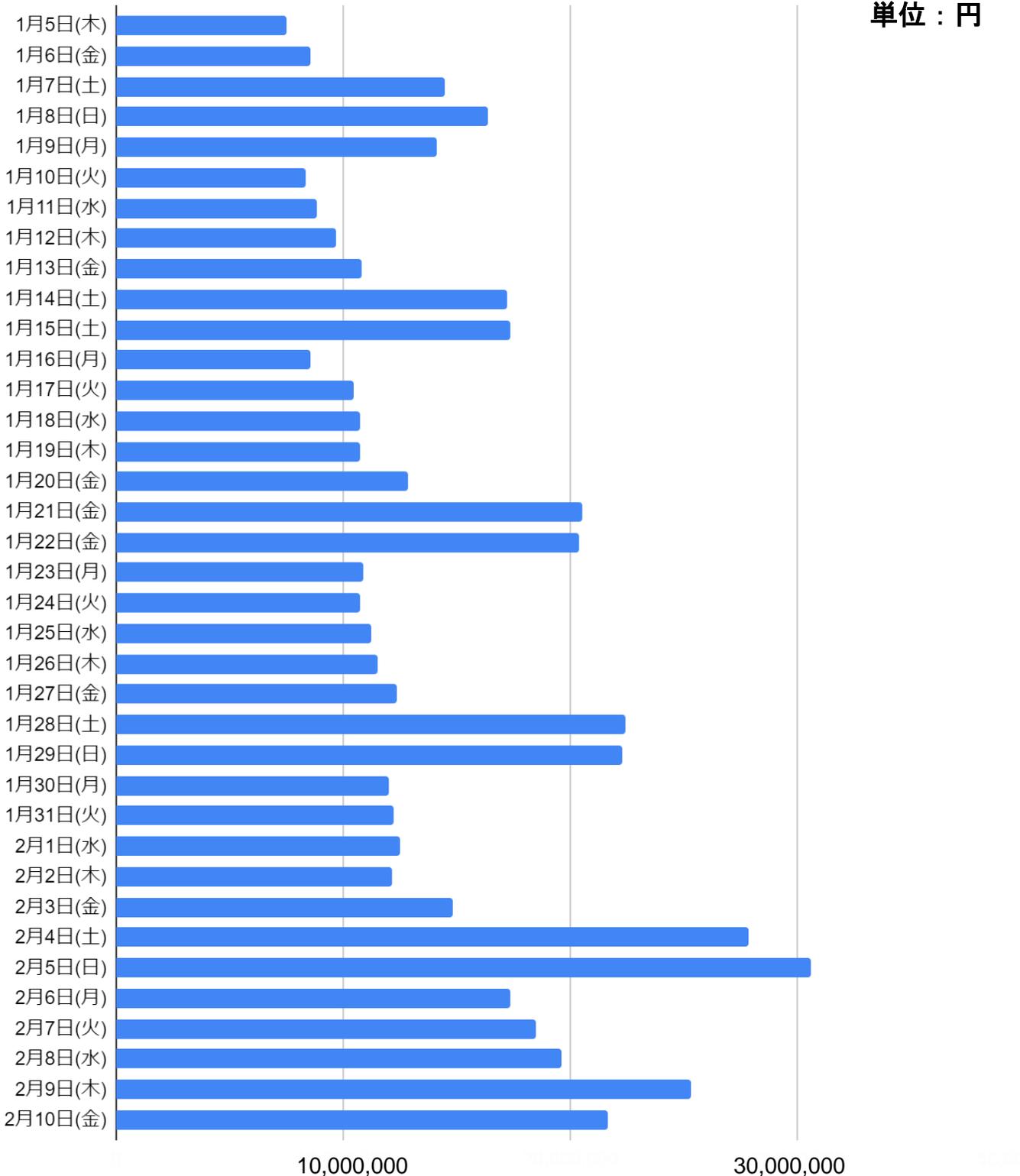
単位：円



# ポイント還元実績（日別）

## ポイント還元総額：¥553,708,993

単位：円

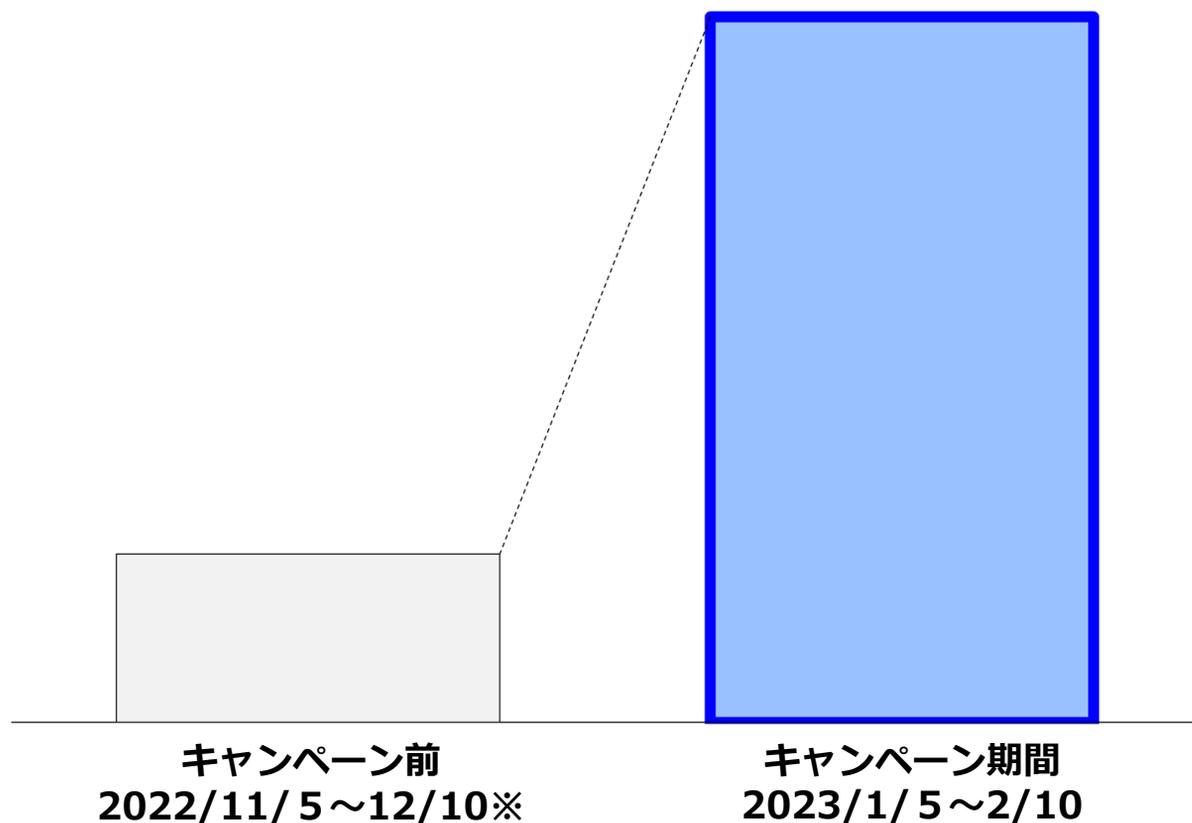


## キャンペーン対象店舗の合計取引額

合計取引額のキャンペーン期間前対比

# 4倍以上に伸長

## 419%



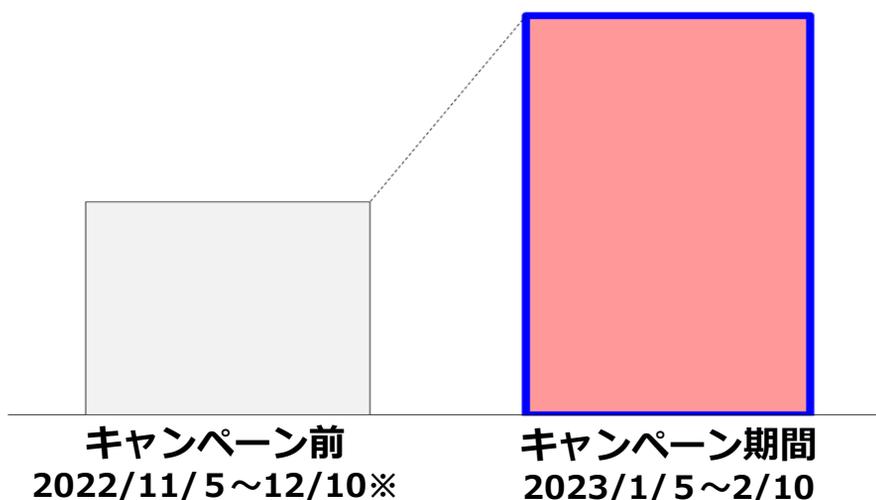
※年末年始期間は、比較対象として適さないと考えられる為、それ以前期間と対比

# 利用者属性①（キャンペーン前後比較）

**ユーザー数約1.9倍、  
1ユーザー当たり決済回数約2倍  
ともに大きく増加**

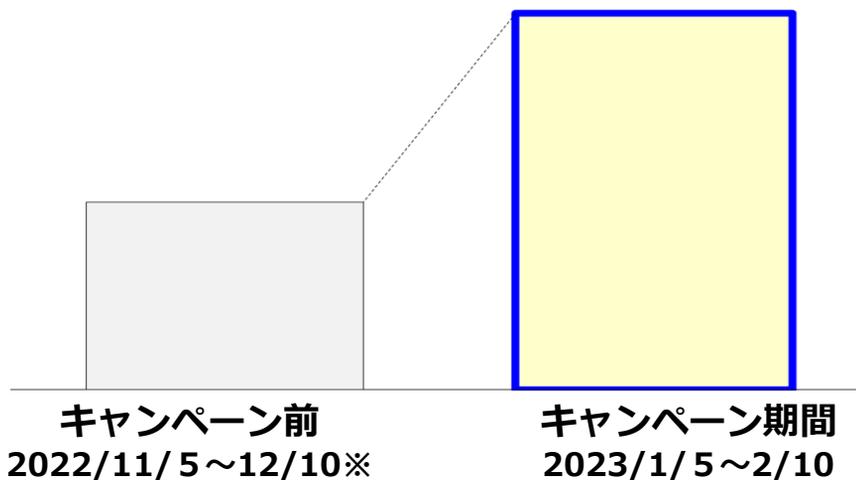
## ユーザー数※

**188%**



## 1ユーザー当たり決済回数※

**201%**

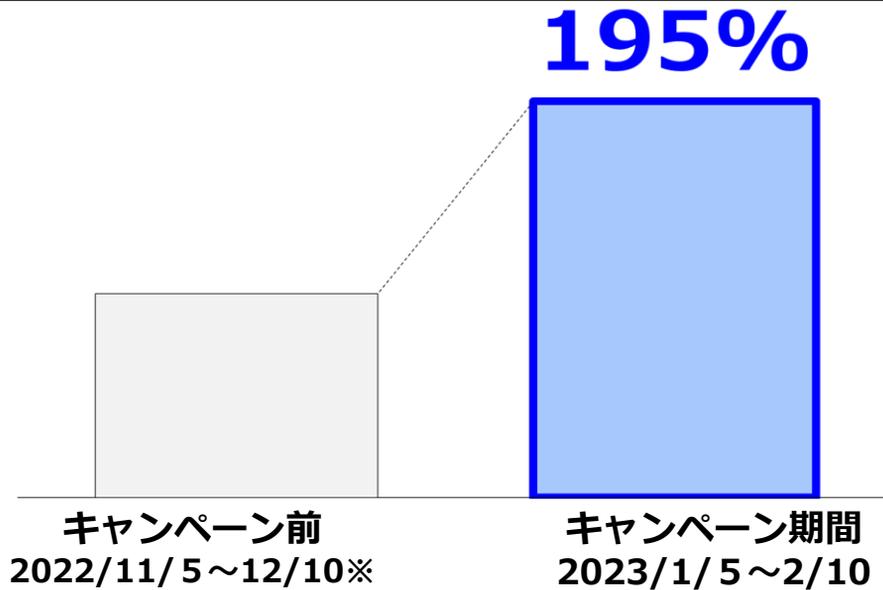


※ユーザー：藤沢市キャンペーン対象店舗で対象期間に決済をしたアプリ  
※年末年始期間は、比較対象として適切ではないと考えられる為、それ以前期間と対比

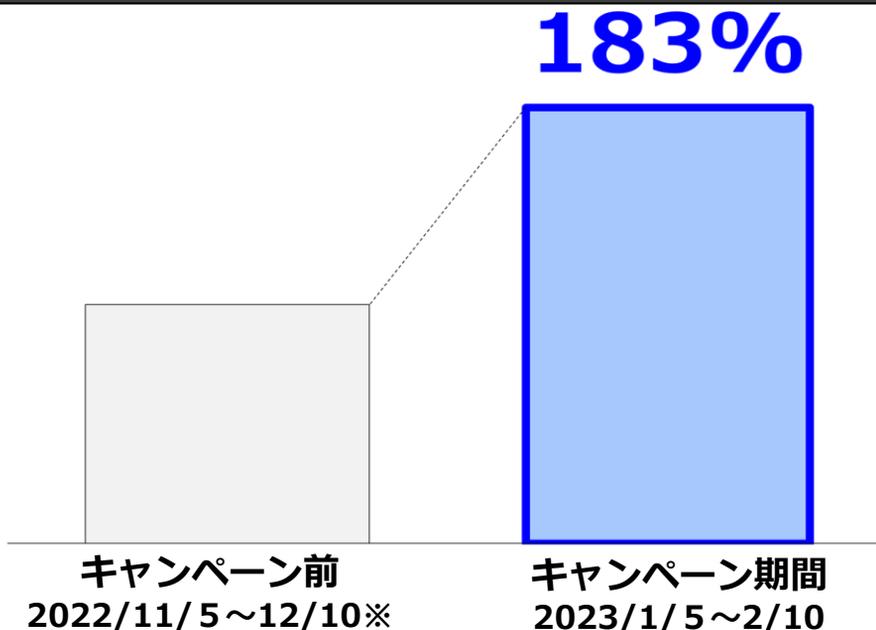
## 利用者属性②（キャンペーン前後比較）

市内外ユーザー数ともに増加  
市内約1.9倍、市外約1.8倍

### 市内ユーザー数※



### 市外ユーザー数※



※市内・市外ユーザー：アプリ利用情報等により推定

※年末年始期間は、比較対象として適切ではないと考えられる為、それ以前期間と対比

# 3.加盟店アンケート

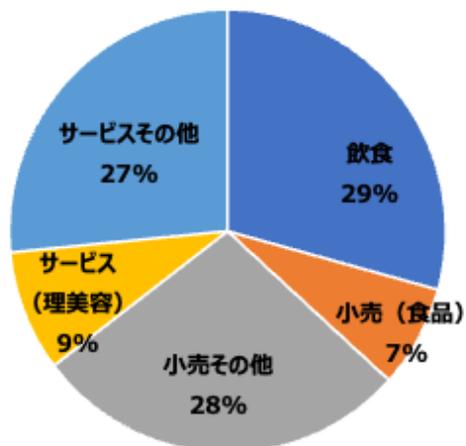
▪ 実施概要	21
▪ 回答した店舗の属性	22
▪ 利用している理由	22
▪ 認知経路	23
▪ レジシェア変化	23
▪ キャンペーン告知方法	24
▪ 売上変化・来店数変化	24
▪ プレミアム付き商品券との比較	25
▪ 今後どのような施策を希望するか	25
▪ 自治体施策を希望する理由	26
▪ 要望フリーコメント（抜粋）	27

# 実施概要

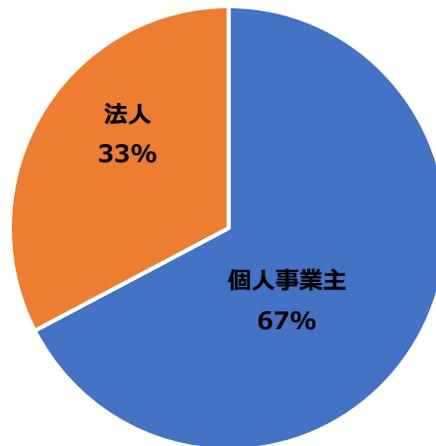
アンケート 実施期間	2023/3/3（金）～3/8（水）
配信数	2,478
対象 店舗	キャッシュレスのポイント還元キャンペーン実施加盟店 ※大手/包括代理店契約の加盟店を除く ※メールアドレスが重複した場合は、いずれか1件のみ送付
その他	回答比率は小数点第1位を四捨五入しているため、 合計100%にならない場合があります。

# 回答した店舗の属性

## 業種

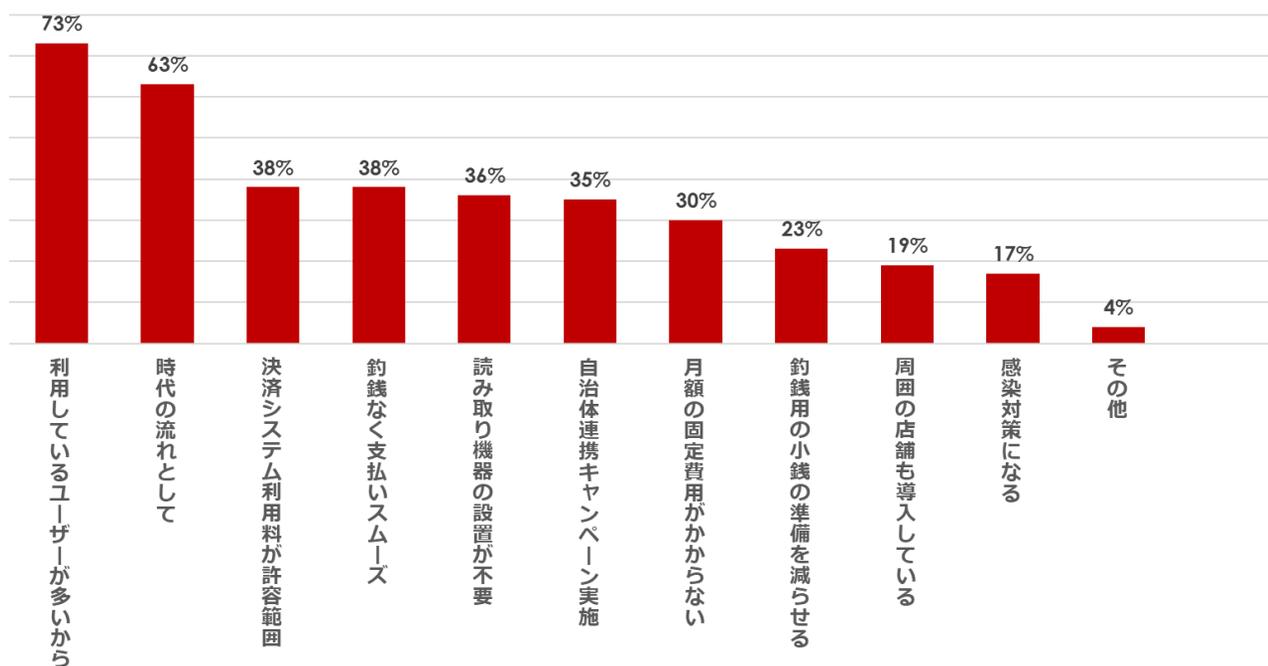


## 事業形態



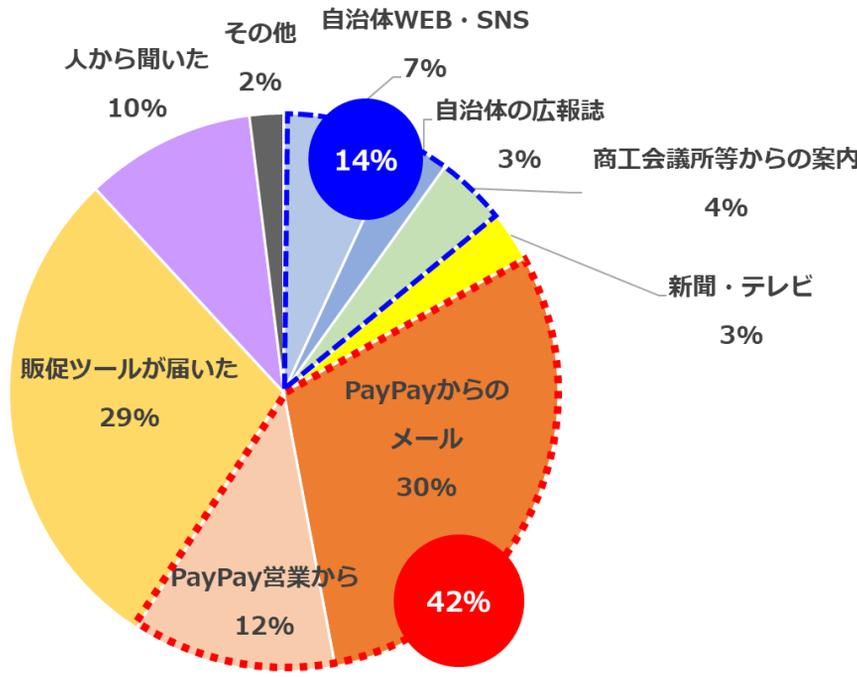
# 利用している理由

Q.あなたのお店で、PayPayを使っている理由をお聞かせください。  
(複数選択可) ※使い続けている理由・加入した理由



# 認知経路

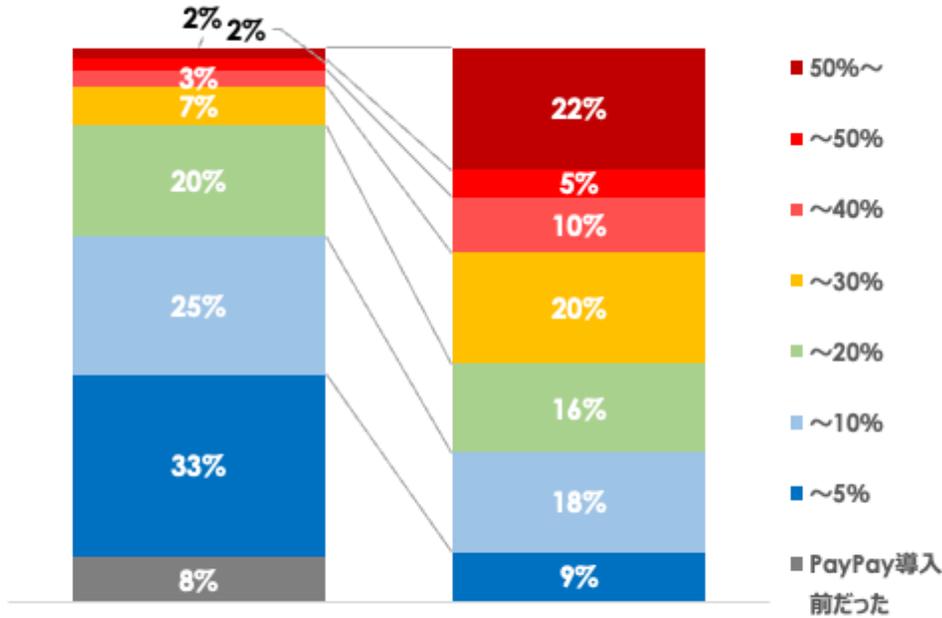
Q. 今回のキャンペーンが実施されることを、どこで知りましたか？最初に知ったものを教えてください。



# レジシエア変化

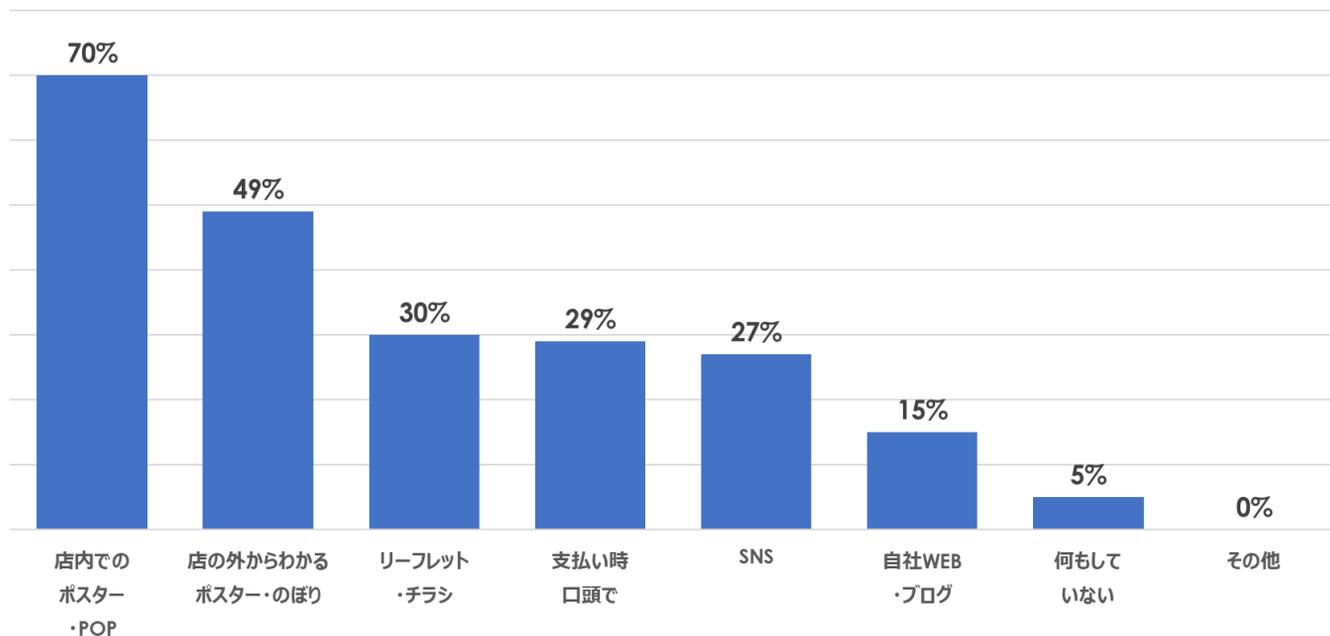
Q. 自治体キャンペーンの**実施前**に、PayPayで決済をするお客様の割合はどのくらいでしたか？

Q. 自治体キャンペーンの**実施中**に、PayPayで決済をするお客様の割合はどのくらいでしたか？



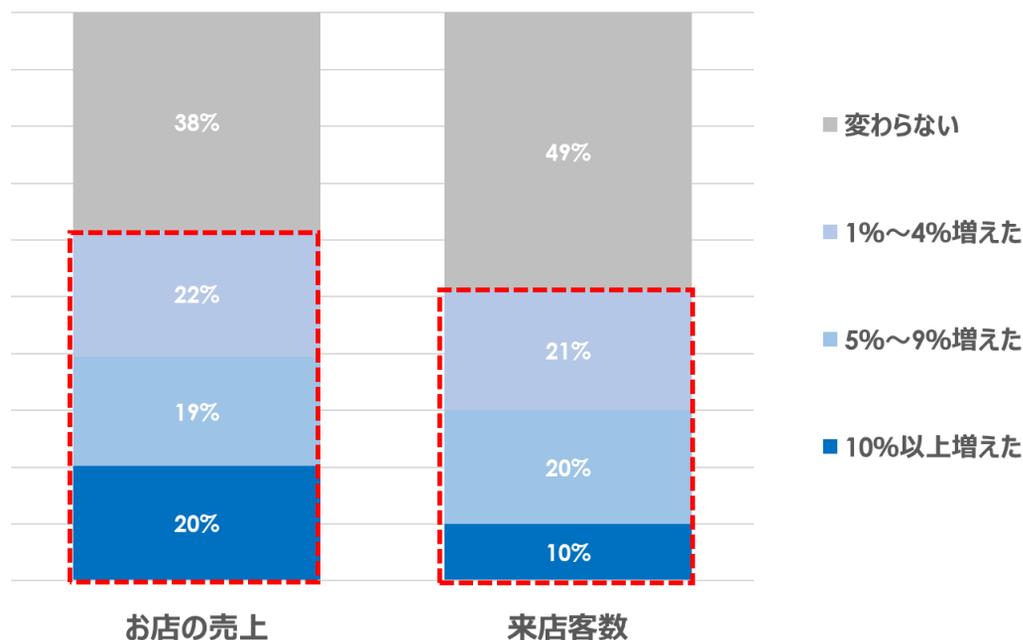
# キャンペーン告知方法

Q.お複数客様へのキャンペーンの告知にはどのようなものを活用しましたか？  
(回答)



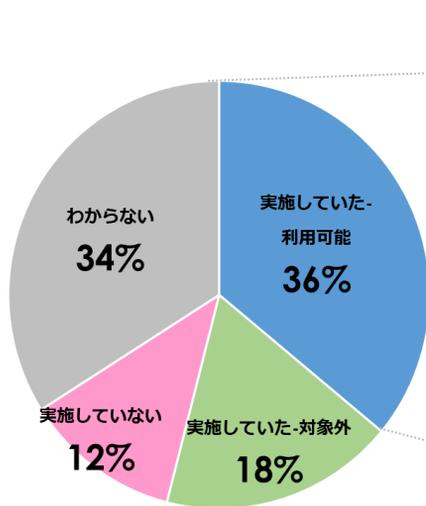
# 売上変化・来店数変化

Q.自治体キャンペーンで、お店の売上/来店客数に変化はありましたか？

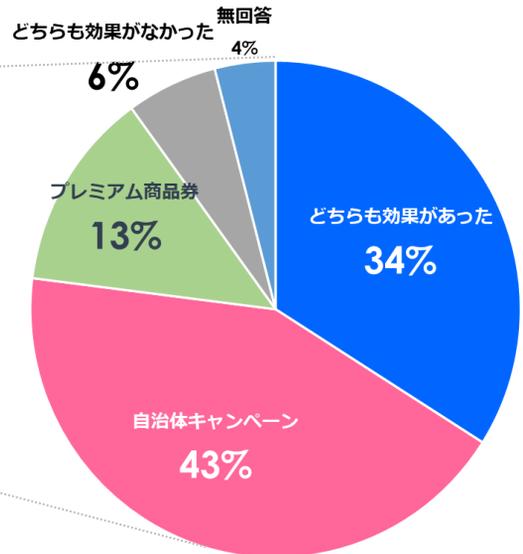


# プレミアム付き商品券との比較

Q.あなたのお店がある自治体では、直近1年以内に、プレミアム付き商品券施策が実施されていましたか？  
また、あなたのお店では、商品券は利用可能でしたか？

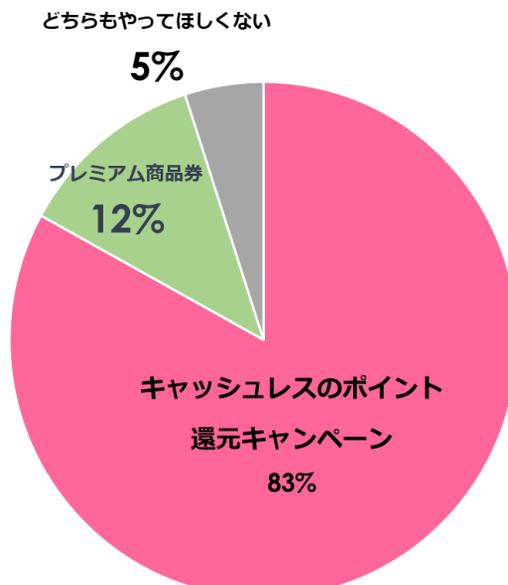


Q.上の設問で「自店舗で利用可能だった」と回答された方にお聞きします。  
プレミアム付き商品券事業と今回の自治体キャンペーンは、どちらの方が店舗の売上増に効果がありましたか？



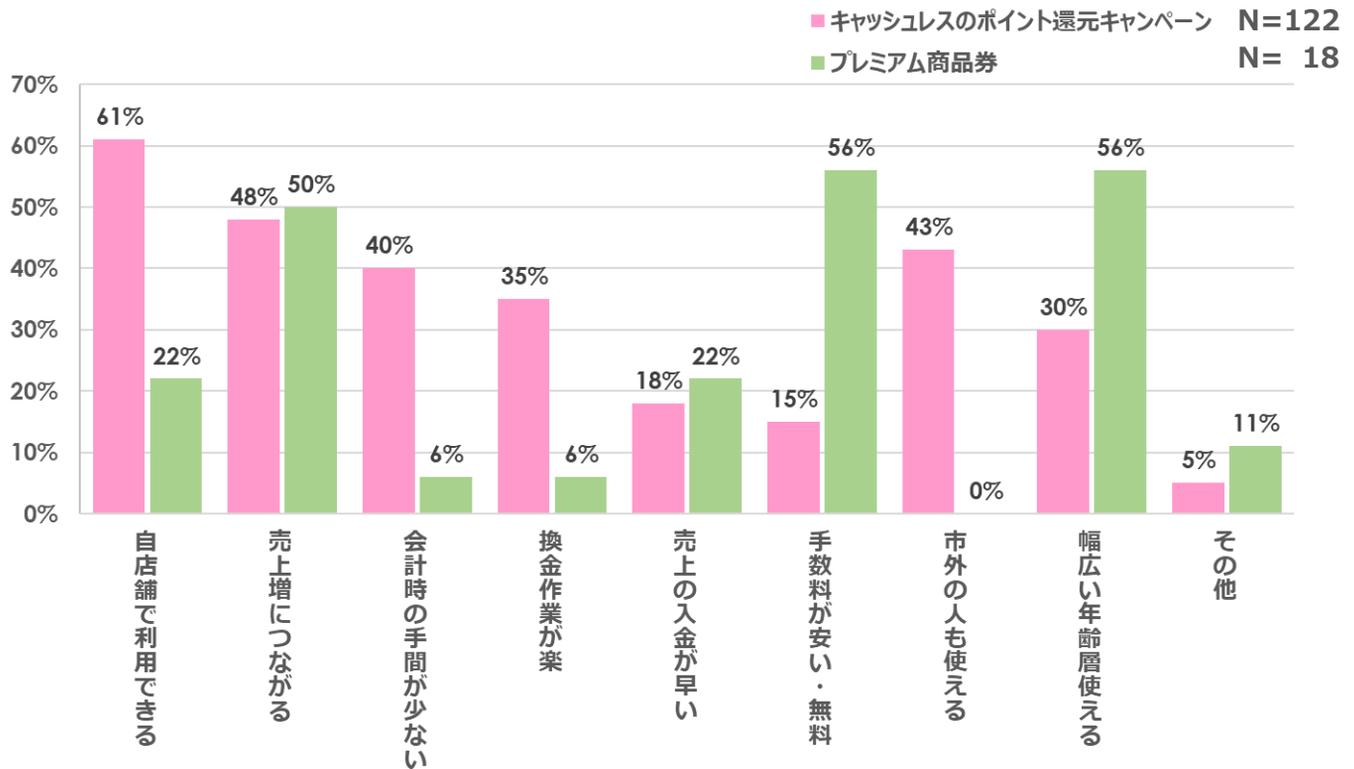
# 今後どのような施策を希望するか

Q.あなたの街で自治体施策がもう一度ある場合、キャッシュレスのポイント還元キャンペーンとプレミアム付き商品券事業どちらを実施して欲しいですか？



# 自治体施策を希望する理由

Q.上の設問でそのように回答された理由を教えてください。（複数回答）



# 要望フリーコメント（抜粋）

Q.加盟店として、PayPayへのご意見がありましたらお書きください。

- ・自治体と連携したイベントは思っていた以上に来店数が多く、お客様の単価も高い。また同じような施策を検討いただきたい。
- ・非常にメリットがあり、今後も定期的に実施を行って頂きたい。一般的に閑散期と言われる時期に開催いただけるとありがたい。
- ・今回の反響はすごく良く、来店されるほぼ全てのお客様がPayPayを利用された。家族で来店されたりと売り上げ増に繋がった。直近、店舗独自のPayPayを利用したデジタル販促も利用するようになり、利用者も多い。定期的な実施を強くお願いしたい。
- ・定期的に開催して欲しい。このキャンペーンの魅力により、コンビニまで行ってチャージする人がいたほどだった。。
- ・販促物は希望店舗のみへ配布するなどでもいいと感じた。のぼりなどは次回以降も継続的に使えるデザインを検討いただいた方が良くと思う。
- ・期限が早まったので後半は、PayPay案内が出来なかった。もう少し事前にわかるとありがたい。
- ・1回の上限額をもう少し高くしてほしい。単価の高い店舗ではお客様にお得感を感じていただくことが難しかった。
- ・PayPayはコンビニでのチャージすることをお勧めしているが、高齢者は戸惑われることもあった。入金方法の簡易な伝え方POPなども販促物へ入れても良いと思う。
- ・入金は今月一回だが、無料で即日入金などの対応にしてほしい。仕入れを現金で行っているが、キャンペーン中はPayPay比率がかなり高くなり手元の現金が不足傾向になった。
- ・今回のようなキャンペーンを実施するのであれば、事前に事業者側要望や意見を聞き取り入れて欲しい。
- ・今回は、ポスターなどが届いてキャンペーンがある事を知ったが、もう少し早めの時期に気付く周知があってもいいのではないか。