

商学部における特色ある学部教育の補助「見学調査」 報告書

テーマ : 観光地におけるICTの導入状況の調査

科目名 : 演習II、演習IV

担当教員 : 竹田信夫

調査先 : 神奈川県足柄下郡箱根町

調査日 : 2025年3月11日(火)

参加学生数 : 1年生 名 2年生 名 3年生 2名 4年生 1名

調査の趣旨（目的）

本ゼミはデジタル決済手段の普及状況について継続的に日本及び海外の状況の調査を行い、それをもとにその地域におけるITの導入、利用の状況について調査を行ってきた。本年は箱根における調査を行いたい。

調査結果

前回調査で確認された、IT化が余り進んでいない一方で、手書きの注意書きにまで多言語併記がなされているという対比は2026年の調査でも変化していなかった。見る人の立場に配慮した姿勢は、前回調査でも述べたように結果的に多様な国内観光客に安心感を与えて集客に繋がり、相対的に外国人客の比率を押し下げているように見える。

前回調査ではクレジットカードや交通系ICカードすら未導入の店舗が多い中、PayPayのみが一定の導入率を見せているという結論であったが、今回調査ではクレジットカードや交通系ICカードが少しずつ導入を見せている中で、PayPayの導入率が下がっているという状況が確認された。前回、常に多数の観光客が訪れる超人気観光地だからこそ、システムトラブル時の対応や説明にかかるオペレーションの遅延リスクを嫌気して、意図的に確実な現金決済を残している可能性やIT化が直接的な集客（売上増）に結びつかないという費用対効果の評価が背景にあるのではないかと考察したが、PayPayの導入率の低下という事実はシビアな費用対効果の評価結果ではないと思われる。