

## Amazon Pay 導入事例： KOMEHYO <http://komehyo.jp>



“いらんものは米兵へ売ろう”のキャッチフレーズを使用したラジオCM、TVスポットを覚えていらっしゃる中部地方出身の方もいらっしゃるかもしれません。戦後すぐに古着の行商からスタートをした米兵は、高度成長期に取扱品目を広げ、昭和62年には「米兵」から「コメ兵」へと商号を変更。今や全国に店舗を展開し、ジュエリー、時計、ブランドバッグ・財布、衣料品、カメラ、楽器、きものを取扱う、「リユースデパート KOMEHYO」として広く知られています。同社が自社サイトに導入したAmazon Payは、「リユースを核としてお客様に満足と感動を提供する」という独自の企業理念の中で、どのような役割を果たしているのでしょうか。株式会社コメ兵 マーケティング統括部の甲斐真司さんにお話を伺いました。

### 安全性とスピードの2つの条件を満たす決済方法を探していた

**甲斐氏（以下敬称略）** KOMEHYOが扱っている商品は高額なブランド品が多く、お客様にとっても、販売する弊社にとっても、ECサイトにおける「決済」というのはリスクや抵抗感が常にもなっているものでした。ECサイトにクレジットカード情報を登録することを好まれないお客様は多くいらっしゃいます。また、弊社としては、取引の安全性を確保するためにカード会社に照会をしたり、場合によってはお客様ご本人に連絡を取って確認させていただくこともあるなど、結果的に、商品発送までの時間が長くなり、お客様をお待たせするケースが発生していました。さらに、高額商品に多い代引きという支払い方法は、受取拒否などのリスクや手数料の問題があることから、安全かつスピーディーなオンラインでの決済方法を探していました。そこで、検討したのがAmazon Payの導入です。

甲斐さんからご覧になって、Amazon Payは安全性とスピードの2つの条件をどのように満たしていたのでしょうか。

### Amazon Payを利用するお客様はECに慣れたお客様

**甲斐** 決済方法を増やすことがお客様の利便性向上につながるのではないかと思います。Amazon Payを導入しました。導入以降、Amazon Payを利用するお客様は、日ごろからAmazon.co.jpでお買い物をされており、EC

サイトでの購入経験が豊富という印象を受けています。弊社で調べたところ、クレジットカードや他の ID 決済方法に比べて、Amazon Pay を利用した決済をされるお客様のほうが取引単価が高いという傾向がありました。決済の簡便さゆえに、Amazon Pay でのお取引についてはお問い合わせが少なく、弊社の不正取引に関する確認業務も軽減されました。その結果として、よりスピーディーなお取引が実現できていると思います。

また、Amazon Pay でのお取引については、配送先住所を Amazon アカウントに登録されている住所に限定するように設定しています。こうすることで、Amazon マーケットプレイス保証の対象となり、実質的にチャージバックのリスクをゼロに近づけることが可能だと考えています。

## 新規顧客の利用が多く、リピート率も高い Amazon Pay



Amazon Pay 利用者の  
60%は新規顧客  
(2017年)

**甲斐** Amazon Pay を利用するお客様のうち、60%は初めて弊社で購入される新規のお客様です。またマーケティングという観点で非常にうれしいことは、Amazon Pay を利用されたお客様の半分近くが会員登録してくださっているという点です。これにより、CRM 活動を促進できています。Amazon Pay では簡単・便利に購入できることから、新規顧客の割合が多いうえに、リピート率も高くなっているのが特長です。

## 実際に利用すると、こんなに便利なものはない

最後に、Amazon Pay への期待についてお伺いしました。

**甲斐** Amazon Pay で決済を利用されるお客様は、これからますます増えていくと思います。実際に利用されると、こんなに便利なものはないと実感されるはずですから。日本ではまだまだ現金主義の傾向が強いように思いますが、弊社の店舗での支払いに際して、高額な現金を持ち歩くのが負担だとお感じになられているお客様や、クレジットカードを人前で出すのがためらわれるというお客様もいらっしゃいます。アメリカでは、Amazon Pay による実店舗での決済が始まっていると聞いていますので、こうしたお客様のお悩みを解決するうえで、日本でも Amazon Pay を使った実店舗でのスマートな決済環境が整うことを期待しています。



株式会社コメ兵  
マーケティング統括部 IT 事業部 次長  
甲斐 真司さん

\*データはすべて（株）コメ兵による自社調査結果です。