

① 団地型、大規模（築40年超）	② 単棟型、中規模（築1年未満）	③ 単棟型、小規模（築40年超）
1. 管理員へのヒアリング項目		
(1) 居住者、管理組合の関係		
① 電子決済を利用された方の反応はいかがでしたか？		
<p>若い方が中心だが、便利だという反応だった。利用しているブランドはクレジットカードが多い。 駐車券（前払い）を購入する方は、まとめ買いする場合があります、千円単位の金額になる。</p>	<p>「クレジットカードだとポイントが付与されてよい」ということを仰る方がいたが、その他は、目立った感想は聞いていない。 口には出されていないが、現金のときよりも早く処理できるようになり利便性の向上は感じられているのではないか。</p>	<p>まずまず。 稼働開始以降、利用者には現金決済でなく電子決済をお勧めして、全て電子決済で行っているが、利用者から目立った抵抗感はない。</p>
② 電子決済の利用頻度はどれくらいですか？		
<p>稼働開始から利用実績は8件。ちなみに全利用件数は月平均100件程度。</p>	<p>9月は、17件の利用があったが、全員、電子決済を利用した。利用の割合は、クレジットカード9割、交通系が1割程度、銀聯カードの利用はなかった。なお、1件あたりの利用料の単価は500円～3,000円。</p>	<p>月あたり10～15件。来客用駐車場に関しては、居住者では特定の5世帯くらいが中心に利用されている。その他、工業者等が連続して利用することがある。とはいうものの、1回あたりの利用料は数百円で、多くても1,000円程度。年1回の自転車置場の更新時期は入金が集中するが、年間平均すれば月額5,000円程度ではないか。少額決済が多いので、電子マネー決済には適しているのではないか。</p>
③ 役員の方からは何かご意見はありましたか？		
<p>今のところ特にない。</p>	<p>特別なない。</p>	<p>特になし。</p>
(2) 機器の関係		
① 操作方法、使い勝手はいかがですか？どれくらいで慣れましたか？		
<p>通常の処理においてはさほど抵抗ない。</p>	<p>正式運用開始前に、デモ設定で練習を繰り返した。最初は不安もあったが、今は慣れて問題は感じていない。端末の画面でも、次の操作を表示してくれるので、迷いにくい。</p>	<p>最初の2～3回は少し手間取ったが、その後は問題なく操作できている。</p>
② 何かトラブルはありましたか？		
<p>一度、接続が切れて処理ができないことがあった。相談ダイヤルに電話したところ、再起動をするよう説明があり、実行したら復旧した。 電話対応は待たされることはなかった。 クレジットカード決済で、暗証番号を忘れたという方がいたが、サインにより手続きした。 交通系電子マネーは、レシートに残高が表示されない。別途、出力することで表示可能</p>	<p>機器に関しては、特段トラブルはなく、コールセンター等に相談したことはない。 通常、電源を切っていて、決済処理のときだけ起動しているが、起動に少し時間がかかる。何かよい設定などあるとよいが…。 多くの利用者は、電源を入れたままにしている。一定時間操作しないとスリープモードになり、ほとんど電力を消費しなくなる。</p>	<p>居住者への対応では、特に問題は生じていない。 操作に関して、コールセンターに電話して聞いたことが1回あった（特に問題なし）。 また、日計処理の操作を忘れてしまったことが1回あった。日々行うことが決まっているので、事前に設定しておけば自動的にやってくれる機能があるとよいのではないか。</p>

① 団地型、大規模(築40年超)

② 単棟型、中規模(築1年未満)

③ 単棟型、小規模(築40年超)

(3) 事務処理の関係

① 導入当初の混乱はありませんでしたか？

当初の設置の際は、アプリの不具合により起動できなかったが、事業者側のアプリの不具合解消後、無事に稼働した。

特段、混乱はなかった。

特段、混乱はなかった。

② キャンセルや返金手続きなどは発生しましたか？

まだない。発生したときに処理できるか心配。ただし、これまでの現金処理においても、キャンセルの事例はほとんどない。もし、電子決済後にキャンセルが発生し、取り消し処理ができなければ、現金で返金することを考えている。

まだ発生していない。来客用駐車場利用の早期の申込に関しては、事前に申込のみ受け付けて、支払に関しては、利用日の直前にするよう居住者をお願いしている。(細則で事前に使用料を支払うことが定められている)もし、利用者の預金口座への返金処理を行う場合、借借人や外部利用者であり口座情報を把握していないと、手間取る恐れがある。

基本的には後払い制なので、キャンセルや返金は生じないはず。

③ カード決済から会計処理までのフローはどのようにされていますか？

決済があった都度、管理室で、管理会社の会計システムに利用実績を入力している。会計部門でもこの情報を共有して、後日入金があったら、情報を突合して確認している。

収納会社から管理組合口座への入金 が月2回(15日・末日)のため、管理室でも締め処理もこれにあわせて2回行っている。よって月2回、利用実績一覧と証憑(決済控え)を、管理室から本部に送付し、突き合わせ確認を行っている。現状の利用件数であればチェックできる範囲だが、項目や利用件数が多くなると、処理の負荷が重くなる可能性がある。決済時点で利用情報を入力できるようになると、チェックがし易くなるかもしれない。レシートに記載される通番をうまく履歴管理に使えるとよいかもしれないが、クレジットと交通系電子マネーの決済とでは、領収書に記載されている通番表示の項目名が異なり、確認しづらい。

管理室では、毎月20日締めで、1ヶ月間の利用実績を集計(利用実績表に記入し、レシートを貼付)して、本部に送付している。決済端末から月計のシートが出力できると、合計取り扱い金額のチェックが容易にできてよい。

④ 事務は合理化できそうですか？

現状、現金を収受すると、会社のシステムに入力して領収書を発行するフローになっている。電子決済の場合、決済処理とレシートの発行はすぐできるので、居住者への対応においてはスピードアップしている。ただし、後で会社のシステムにも電子決済をした履歴の入力をするので、トータルでは手間が増えている状態。電子決済システムと会社の会計システムが連動すれば省力化できる。

全て電子決済になれば、現金の入金等の手続きも必要ないので、管理室での事務効率は上がる(現在、釣銭用の現金を管理室に置いていない)。また現金決済の場合、手書きの領収書を発行していたが、電子決済の場合はレシートプリンターから出力されるレシートをそのまま使えるので、処理スピード早くて、利用者を待たせない。

電子決済に一本化できれば効率化できる。今は現金の取り扱いも発生し得る状態なので、若干手間がプラスの状態。現金がなくなれば、振り込む(管理組合口座へ)手間が省ける。また現在は、現金受領書(手書き複写式。会社指定書式)を、電子決済の際も発行しているので、その手間はかわっていない。また社内ルールについても、電子決済に対応した簡易なものになると事務負担の軽減につながるのでは。

① 団地型、大規模(築40年超)	② 単棟型、中規模(築1年未満)	③ 単棟型、小規模(築40年超)
(4) その他ご意見・感想		
① メリット、デメリットなどお聞かせください。		
<p>前述のとおりだが、他の業務に影響があるというほどの負担ではなく、デメリットは感じていない。</p>	<p>電子決済に集約できれば、管理室での事務処理は効率化できる。懸念される点としては、まだ発生していない返金時の処理や、管理員が代行勤務者の場合には、端末操作に不慣れだと対応できない等がある。取り扱いの経験がある人は少ない。代行者の場合は、決済は行わない運用として、利用者にも案内している。</p>	<p>概ね前出のとおり。</p>
② 今後の課題や要望事項はありますか？		
<p>電子決済システムと会社の会計システムとの連動。 現状では、現金の取り扱いを全てなくすことは難しい。特に高齢者はカード利用に対する預貯金管理に抵抗があるため、現金主義の傾向あり。管理室からの現金の出金もある。</p>	<p>心配なのは、キャンセル・返金など、初めてのことや突発的なトラブルが発生したときの対応。</p>	<p>概ね前出のとおりだが、せっかく始めたから継続して欲しい。 もし、実証実験期間の終了をもって廃止するのであれば、月次の締め日をもって終了とすると集計のキリがよい。</p>