2026年 決済ポートフォリオ戦略

「購入のゴール」から「LTVのスタートライン」へ。
離脱を防ぎリピートを加速させるストレスフリーな体験設計。

2026 Strategic Roadmap

NotebookLM

決済は、顧客への最後のおもてなし

2026年のEC市場において、決済体験の質はLTVを決定づける要因です。単なる集金作業ではなく、次の購入につなげるための重要なタッチポイントとして再定義する必要があります。

Old Thinking:
決済 = 購入のゴール

↓

New Standard:
決済 = リピートのスタートライン

Omotenashi
NotebookLM

LTVを毀損する最大の敵は「摩擦（フリクション）」

配送先やカード情報の再入力は、顧客の意欲を削ぐ最大の要因です。
2026年の基準は、記憶にも入力作業にも頼らないフローです。

Omotenashi
NotebookLM

パスキーの完全普及：記憶不要のログイン体験

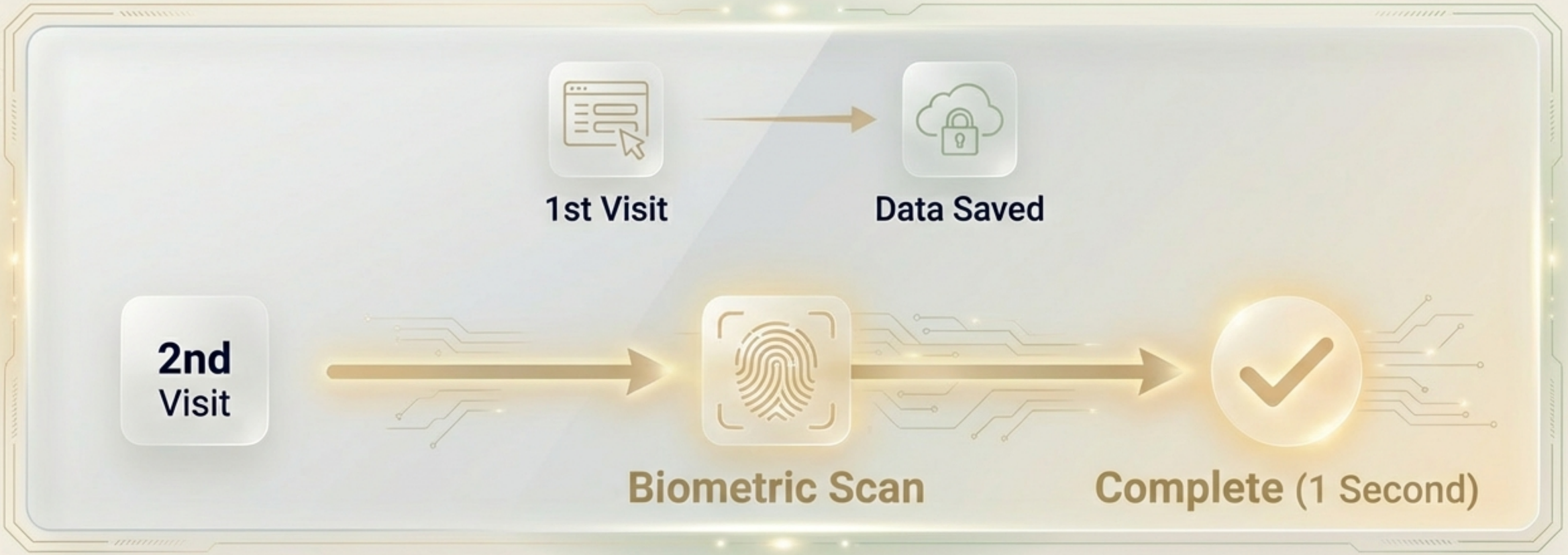
従来のID・パスワード入力は
過去のものです。
指紋や顔認証（パスキー）の
導入により、顧客はパスワード
を覚えるストレスから
解放されます。

- Security: 安全性が高い
- Speed: 瞬時にログイン完了
- Experience: 記憶に頼らない

Omotenashi
NotebookLM

「1秒チェックアウト」が当たり前の世界へ

初回購入時に情報を保存し、2回目以降は生体認証のみで完了するフローが2026年の主流です。



配送先・決済情報の入力という「摩擦」を排除することで、
カゴ落ちを劇的に削減します。

Omotenashi
NotebookLM

LTVを最大化する「決済ポートフォリオ」の最適解

顧客層によって好まれる決済手段は異なります。
LTVを高めるためには、ターゲットに合わせて複数の手段を戦略的に組み合わせる必要があります。

Omotenashi
NotebookLM

ID決済：新規顧客のコンバージョンを加速する

Strategic Role: 信頼性と利便性

既に顧客が信頼しているプラットフォームの情報を利用することで、
個人情報入力の手間を省き、
心理的ハードルを下げます。

新規顧客のCVR（コンバージョン率）向上に直結

Omotenashi
NotebookLM

BNPL 2.0：進化した後払いがロイヤリティを生む

Helvetica Now Display

Old BNPL

Debt Focus / Simply splitting payments

BNPL 2.0

Loyalty Focus / Integrated with Programs

Point Integration:
利用するほどポイントが貯まる仕組み

AI Optimization:
AIが最適な支払時期を提案

単なる支払い猶予ではなく、リピート購入を促すマーケティングツールとして機能します。

Omotenashi

NotebookLM

A2A (銀行口座直結) 決済：利益率改善と還元原資の確保

Strategic Role: 効率性と収益性の向上

Low Fee: クレジットカードに比べ手数料が低い
Reinvestment: 浮いたコストを顧客へのポイント還元や割引に充当

顧客満足度を高めつつ、利益構造を最適化し、戦略的なLTV向上に寄与します。

Omotenashi
NotebookLM

「決済の不可視化」によるリピートの自動化

Invisible Payments

顧客が「支払っている」という意識を持たせず、生活の一部として購入体験を溶けけ込ませる手法です。

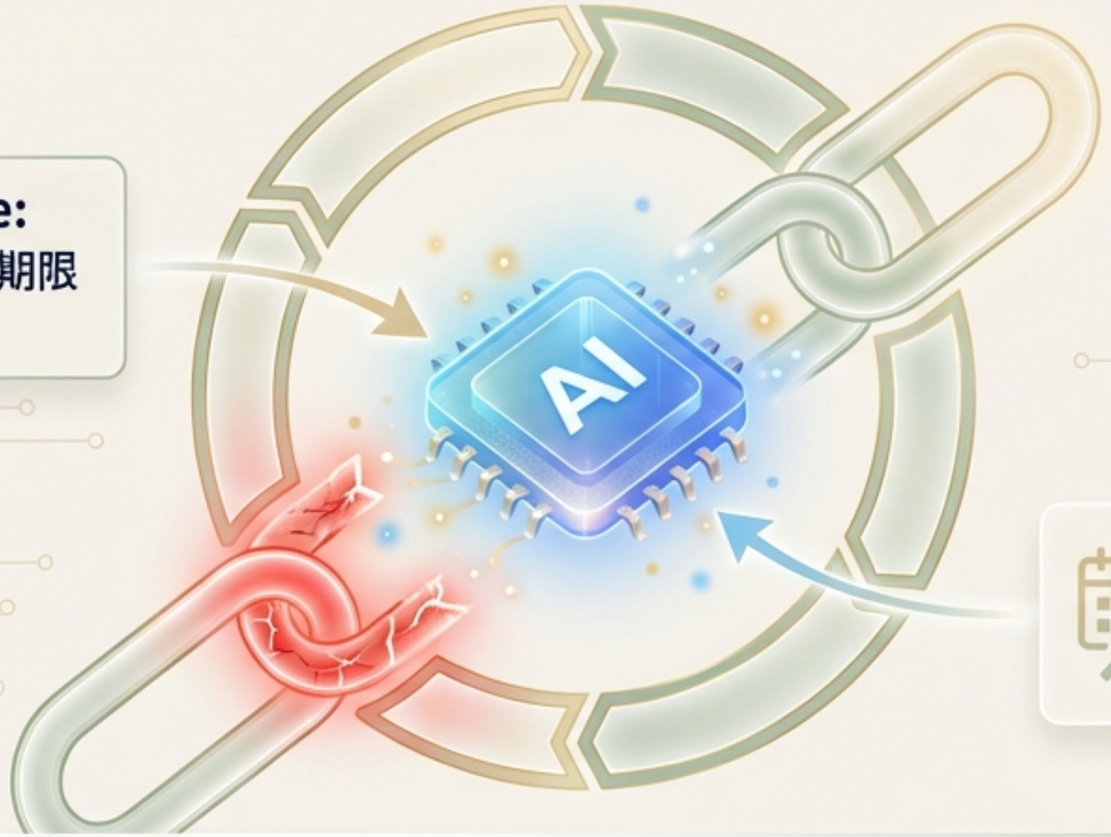
特に定期購入（サブスクリプション）や消耗品において、この「意識させない」体験が継続率を支えます。

omotenashi
NotebookLM

サブスクリプションを守る「スマート・リトライ」

カードの有効期限切れや更新ミスによる決済エラーは、意図しない解約（チャーン）を招きます。

AI Auto-Update:
AIがカードの有効期限を自動更新



Smart Retry:
決済失敗時に最適なタイミングで再試行

顧客の手をわずらわせることなく、LTVを維持します。

Omotenashi
NotebookLM

IoT・AIエージェント連携：考えなくていい購入体験

Noto Sans JP Helvetica Now Display

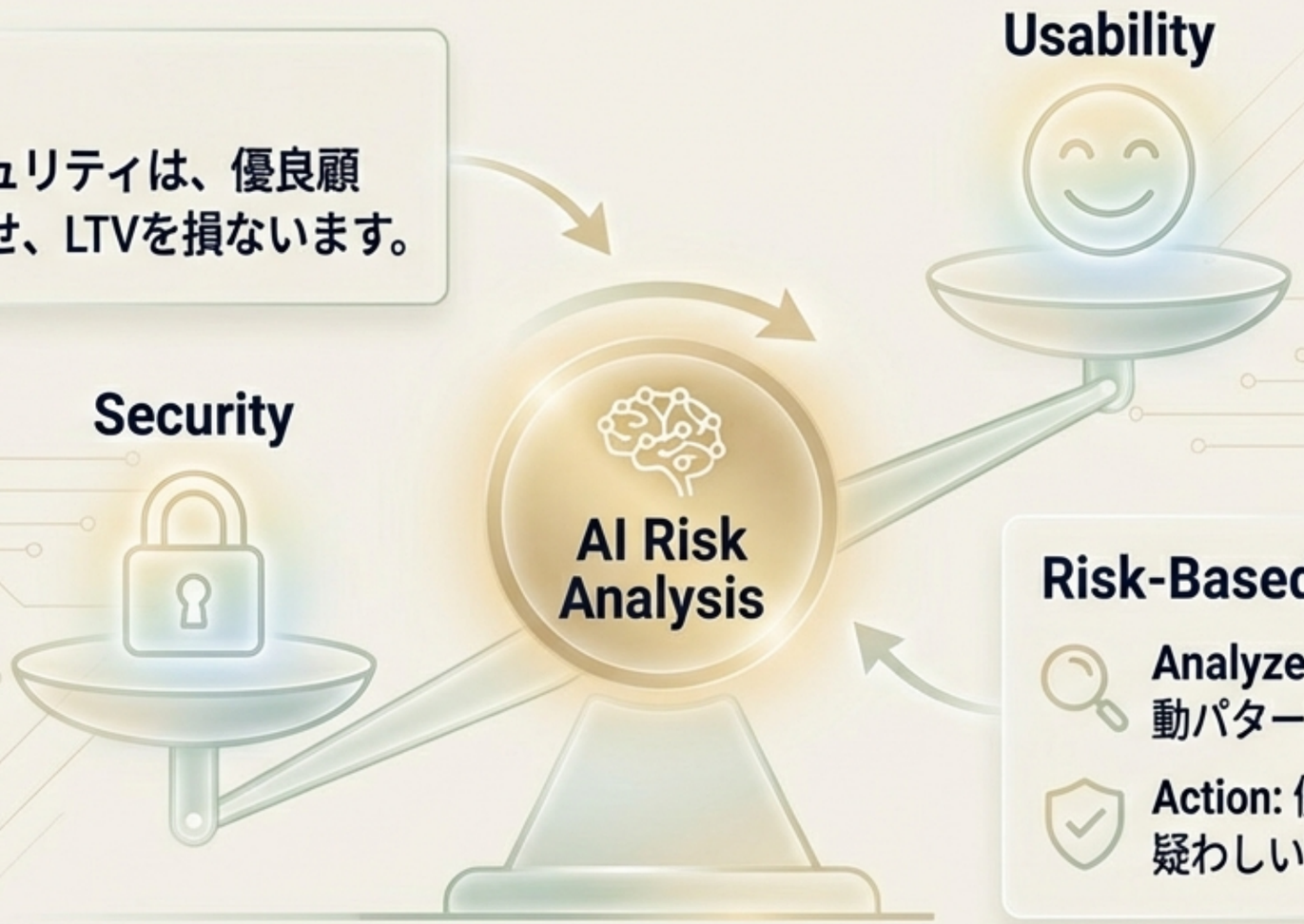
消耗品がなくなる前に、AIエージェントやIoTデバイスが自動で注文を実行。バックグラウンドで決済が完了する、顧客は注文操作すら不要になります。

「買う」という行為自体を意識させない、究極の継続利用モデルです。

Omotenashi
NotebookLM

動的なセキュリティ設計：誤ブロックによる機会損失を防ぐ

The Risk:
厳しすぎるセキュリティは、優良顧客をカゴ落ちさせ、LTVを損ないます。



Risk-Based Authentication

Analyze: AIがデバイス情報、行動パターン、過去のLTVを分析

Action: 優良顧客は認証スキップ、疑わしい取引のみ厳格化

Omotenashi
NotebookLM

2026年に求められる3つの指針

LTV Maximization

1. 摩擦をゼロにする (Zero Friction)

パスキーと生体認証で入力の手間を排除。

2. 選択肢を最適化する (Optimized Portfolio)

ターゲットに合わせた決済手段 (ID, BNPL, A2A) の構築。

3. 継続を自動化する (Automated Continuity)

決済の不可視化とスマートなエラー回避。

Omotenashi
NotebookLM

決済への投資は、広告以上のLTVを生む

決済体験を磨き上げることは、新規顧客獲得のために
広告費をかけ続けるよりも、はるかに効率的なLTV向上策です。

Ad Spend
高コストで一過性の獲得

CX Investment
初期投資は低いが、LTVが飛躍的に向上

今こそ、自社の決済ポートフォリオを見直し、
顧客への「最後のおもてなし」を完成させてください。

End of Presentation

Omotenashi
NotebookLM