

「決済から見る小売りの未来」

アズライト代表 榎本 博之

2018年の話題はレジなし店舗や、キャッシュレス決済の本格化といった決済に関するものが多かった。人材確保難とAIシステム進化といった要因が組み重なり、これまで同質的であった決済手段に注目が集まっている。そして10月には消費増税があり、レジの入れ替えなど決済方法について検討している店舗が多いのではないだろうか。小売店にとって決済は顧客満足を左右する最終関門といっても過言ではない。決済から小売における今後の変化と方向性について考えてみたい。

決済進化によるメリットとは？

ディスカウントストアのトライアルでは、カートに設置したタブレットでお客様自らが決済できる仕組みに続き、小型店でのレジ無人化にチャレンジしている。また、飲食店チェーンのロイヤルホールディングスグループは、キャッシュレスのセルフタイプの店舗の実験を進めている。このように小売だけでなく、飲食などのサービス業においても決済に関する話題が日々ニュースをにぎわしている。

さらに中小店においても、消費増税後の経済対策としてキャッシュレス決済をした場合のポイント還元が予定されたことで、決済手段の多様化への動きが加速している。中小店が新たな決済手段の導入を図る場合、初期導入や手数料などの負担が大きく、収益の悪化を招くとして二の足を踏むところが少なくなかった。しかし、最近では、スマホにQRコードを読み込ませる方法などで初期導入コストを軽減できるだけでなく、手数料を一定期間無料にするなど、導入へのハードルが著しく下がってきている。これらの取り組みが小売・サービス業にとってどのようなメリットがあるのだろうか？

一番大きいメリットは、スタッフがお金を管理する心理的負担の軽減であろう。つり銭間違いによる「異算」や、人様のお金を扱う緊張感は、レジを担当するスタッフにとってはストレスの大きな要因ともなっている。また、閉店後のレジ精算にかかる時間が短縮でき、労働時間の見直しにもつながる。

加えて、これまでよりも少ない人員で決済の対応ができ、売場生産性が高まる点が見逃せない。接客や店内作業、売場マネジメントなどお客様の満足につながる部分に注力することが可能だ。

また、トライアルが取り組んでいるようなレジ無人化が機能すれば、万引きなどの不正が防止され、収益改善につながる。業種・業態によっては万引きによる影響は計り知れないので、レジの無人化によってこれが無くなれば、経営改善にも大いに貢献する。

論点はずれてしまうかもしれないが、飲食店ではオーダーを自動化すると、客単価の増加につながるという事例がある。スタッフを呼ぶ必要がなく、気兼ねなく自分のタイミングで自由に注文できるので、思わず注文する傾向が高いそうだ。売場における滞在時間を長くさせる仕組みとして、決済手段をうまく活用する方法はこれからも発展すると筆者は考える。

大切なのは自店の強みをどう伸ばすか？

その一方で課題は少なくない。決済手段が多様化することで、お店のスタッフもお客様もやることが増えてしまう場合があるからだ。例えば、スマホによる QR コード決済の場合、スマホからアプリを起動し、コードをスキャンし、金額を入力する流れとなる。電子マネーであれば、カードを端末にかざせば決済は完了する。お客様の負担を考えると、電子マネーの利便性が高いと考える人は少なくないだろう。さらに、スマホによる QR 決済の場合、決済の完了画面を店舗スタッフが確認する場合があり、セキュリティ面でも不安を感じる人も出てくる。店舗スタッフも同様に、金銭と同様に人様のスマホを見る心理的不安が発生する可能性がある。新たな取り組みを浸透させるのは一企業の努力ではなかなか難しいが、業界全体でどのような機運をつくっていくかは問われてくるであろう。

冒頭にも述べたが、決済は顧客満足を左右する最終関門である。レジスタッフを慕うお客様が優良顧客である店舗も多い。実際、「レジの〇〇さんに会いたくて、買物に来る」という来店動機が集客を支えているのだ。食品スーパーマーケットのサミットでは、コンシェルジュサービスを導入し、接客専任のスタッフを店舗に配置し、お客様とのコミュニケーションの充実に努めている。このように、必ずしも顧客接点はレジではなくても良いが、大切になってくるのは、お客様から見て自店にとって「不」と感じている部分をいかに取り除き、期待している部分の魅力を高めていくかだ。

買物の利便性は、短時間での対応や価格の安さだけに限らない。お客様は何に期待して自分のお店に買物に来ているだろうか。自社の強みはお客様の支持につながっているはずである。

このようにメリット・デメリットの説明をすると、現状維持を意識する人たちが出てくるが、決済変革の波は避けようはなく、現実から目をそらしても取り残されるばかりである。これは、中小店とっても待ったなしの状況だ。お店の在り方が大きく変わろうしている今だからこそ、決済の見直しをきっかけとして、経営全般をテコ入れしたい。新たな取り組みを機に、自店の強みを伸ばし、ビジネスチャンスの拡大を図ろう。お店の変化はお客様とのコミュニケーションのきっかけとなる。増税まで残り6カ月、有効に時間を活用したい。