

「働きやすさから売場を考える」

アズライト代表 榎本 博之

日本全体が新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けて、2 年半が経とうとしている。お客様が売場に期待することや、目的は大きく変化したが、同時に働く人たちの意識や考え方も大きく変化した。安心した買い物に向けたお客様への配慮はもちろんだが、働く人たちが感じる不安を解消し、やりがいを持って働ける環境づくりが魅力ある売場への進化にもつながっていくのではないだろうか。最新の小売業の取組みやトレンドから、働く人の立場に立ったポイントをいくつか紹介したい。

レジなし店舗が大型店にも展開！

以前こちらでも紹介した、レジなし店舗としてアメリカで約 30 店舗を展開している「Amazon Go」。2022 年 2 月にアマゾン傘下のスーパー「Whole Foods Market」にも、レジなしの「Just Walk Out」システムが導入された。Amazon Go では比較的小型店の展開であったが、いよいよスーパーのような大型店にも展開が始まったのだ。

大型店への展開は店内で働く従業員を削減し、生産性向上だけを図るのが目的ではない。Just Walk Out システムを使って、店内での買物行動と決済を人手を使わず行うことで、従業員の負担や不安を軽減する大きな取り組みになると考えられる。その負担や不安として大きいものが「万引き」などの店内不正がある。最近アメリカでは万引きを軽犯罪と呼ぶには違和感があるような凶悪でエスカレートした事件が続発している。ニューヨークやカリフォルニアなどの都市部では万引き犯罪により閉店に追い込まれるドラッグストア、スーパー、ディスカウントストアが増えている。日本でも、セルフレジや買物袋の有料化によるマイバック持参の仕組みを悪用した店内不正が増加傾向にあり、たびたびニュースでも取り上げられている。

万引き対応の負担や不安が大きいのは、捕まえておしまいというでは済まないからだ。事件が発生すると、万引き犯を警察に引き渡して終わりではなく、調書作成等の協力が求められ、警察署に同行し長時間拘束される場合が多い。その間は業務に支障をきたす可能性が高い。また、犯罪への対応という点で、ポジティブ要素よりもネガティブ要素が強く、心身のストレスも発生する。この点を踏まえて、店内不正に対処する点で重要なのは犯人を捕まえることではなく、犯罪を起こさせない店内の環境づくりなのである。事件発生時の負担をしたくないばかりに店内不正を見過ごせば、店舗が犯罪の温床となり、アメリカのように最悪閉店に追い込まれることになりかねない。

大切なのは「このお店では万引きができない」と思わせることなのだ。これは、他の来店客の安心感にもつながる。犯罪のスキをつくらないお店が、お客様とのコミュニケーションを生み出し、店内の訴求向上にもつながる取組みに専念できる。レジなし店舗では、誰もが商品を手に取り、そのままお店の外に出ても問題がない。それに加えて犯罪のスキが無くなる。結果的に、働く人たちが犯罪を

防ぐためのアンテナを張る必要がなくなる。もちろん、レジなし店舗では店内のカメラやセンサーなどを使って、店内の回遊や行動から販売促進や接客アプローチなど様々な取り組みに活用できるようになる。しかし、一番大切であり最大のメリットなのは、働く人たちの持ち味を生かして、その取り組みに専念できる環境整備にあると筆者は考える。機械やシステムでできる取り組みは徐々に移行を進めながら、本来の店舗機能を高めていくために人がしなくてはならないこと、人しかできないことがこれからの魅力づくりには不可欠な要素になっていくだろう。

値引きが宝探し?! 作業をエンターテインメント化する

2022 年の小売関連展示会では、注目テーマとして「SDGs」が目立っていた。「SDGs」とは国連が提唱する持続可能な開発目標の略称（Sustainable Development Goals）で、17 の目標が設定されている。特に、食品においてはフードロスの問題を重点に置いた取り組みが行われている。

食品スーパーマーケットで扱う生鮮食品や惣菜は販売期限が短く、閉店間際になると値引き販売をせざるを得ないのが実情で、それでも売れなければ廃棄処理となる。値引き販売は一般的に何回かに分けて段階的に行う場合が多く、その都度従業員が値引きシールを発行し、貼付しなければならない。廃棄処理についてもデータ入力やゴミとしての処分など手間とコストがかかっている。

このように、フードロスの問題については売上拡大に結びつきにくいだけでなく、コスト増大の課題を抱えている。廃棄を無くし、値引きの手間とコストをかけず、どのように売場商品の消化を早めていくかがフードロス解消のカギである。

値引き対応については、AI を使った予測や対応タイミングの指示、電子値札を利用したシールの発行、貼付の軽減がある。この中でユニークなのが、値引きしなければならない商品を来店客自身でチェックし、値引きシールを発行、貼付も来店客が行うシステムである。これは、セルフレジのような値引き端末を用意し、その端末に商品のバーコードをスキャンすると、端末が商品の販売期限を読み込み、それに応じた値引きシールを発行し、それを来店客が貼付するものである。

これにより、先ほど説明した食品ロスの削減や従業員の負担軽減につながるだけでなく、お客様が商品を探す楽しみを値引きという観点から新たに提供する「Win-Win-Win」の形が期待できる。実際の運用には商品の確認やお客様への情報提供といったハードルはあるが、これまで従業員が負担に感じていた取り組みをお客様が探す楽しみに変えることで、お店の雰囲気を変える可能性を持っている。もちろん、値引き作業を行っていた従業員が店内での売込みや売場作業に専念できるため、売場づくりや販売活動に注力できる。これまでの作業を固定概念として捉えるのではなく、新たな仕組みや設備を活用することでお客様の来店の楽しみにするという視点はアフターコロナの売場づくりにおいては重要な要素になっていくだろう。