

S.C.WORKS 今週のスタディ！

【ヘッドライン】

- 1) 「イオンの“レジゴー” 会計20秒レジ待ち不要 ストレスも軽減」
- 2) 「JR東小金井駅“駅そばロボット” 実証実験、1時間で40食を調理可能」
- 3) 「タクシーが出前配達 新潟・三条」

1) 「イオンの“レジゴー” 会計20秒レジ待ち不要 ストレスも軽減」

イオンリテールは3月から、来店客がスマートフォンで自ら商品を登録し、レジ待ちせず支払いを済ませられる「レジゴー」の導入店を本格的に増やし始めた。週末に家族でスーパーに買い物に行くことも多い記者（35）がその使い勝手を試してみた。

訪れたのはイオンリテールの本社に近い「イオンスタイル幕張ベイパーク」（千葉市）。レジゴーを先行導入する店の1つだ。売り場の入り口にレジゴー用の貸し出しスマホがある。イオンモバイルで販売している端末に専用アプリを導入したものだ。スマホを据え付け台の付いた専用カートを借りていざ出発。

試しにカレーライスの具材をそろえてみる。欲しい商品をカートに入れる度、レジゴーのカメラで商品のバーコードを読み取ればいい。カレールーのバーコードをスキャンすると、スマホ画面に「熟成カレー 91円」と商品名と価格が表示される。普通の買い物では店頭価格が分からなくなることもあったので、これは便利だ。

次に袋入りのジャガイモを手取る。波打ったこのバーコードを読み取れるか少し不安だったが「ピッ」と難なくクリア。カメラ精度はなかなかのようだ。ばら売りの野菜といったバーコードのない商品はどうするか。店頭に置かれたレジゴー用に「にんじん」と書かれたバーコードが付きの店頭販促（POP）を読み取る。

あとは肉や水といった商品を次々にレジゴーで登録。スマホでバーコードを読み取る作業は手間だとは思わなかった。

会計はレジゴーの専用レジに行く。幕張ベイパークには専用レジは4台。レジゴーのスマホを操作して「お支払い」を選択すると再びカメラの画面となる。専用レジに表示されているQRコードをカメラで読み取ると登録データがレジ側に送信される。後は通常のレジと同様にクレジットカードや現金で支払う。

レジゴーは米アマゾン・ドット・コム「アマゾン・ゴー」と名前こそ似ているが無人のレジなしサービスではない。レジでの会計は必要でサポート役の店員もいる。

それでもレジを待つ必要がないのは便利だ。初めて体験した今回もレジにかかった時間は20秒ほど。後ろでレジを待つ他の客を気にするストレスも少ないのはありがたかった。

イオンのセルフレジ導入は早い。2003年に傘下スーパー、「マックスバリュ」で日本初のセルフレジを導入し、総合スーパー（GMS）などにも拡大。現在は2千台が稼働している。ただ、これまではレジに必要な人員を削減したいといった店舗側のニーズが強かった。

イオンリテール執行役員の山本実システム企画本部長は「レジゴーなら全く並ばずに会計できる」と強調する。様々な効果も見えてきた。例えば顧客がバーコードを読み取った内容がスマホ画面に一覧で表示されるので購入商品の確認がしやすい。買い物忘れにも気がつきやすくなる。調味料などを中心にレジゴーの導入店では売上高が増えているという。

「レジそのものをなくしたい」（山本本部長）とする今後につながるかも注目だ。

待ち時間になるとわかっていながらも、「使い方がわからない」「自分でスキャンするのは面倒そう」と、セルフレジを懸念する方も少なからずいると思う。一度使ってみるとそ

の便利さに驚くものだが、全国的な導入へは少し時間がかかりそうだ。イオンなど規模の大きい店舗で導入することでスーパーマーケット全体の動きにもつながっていくので今後にも注目したい。

(日経MJ 2020/3/15)

2) 「JR東小金井駅“駅そばロボット”実証実験、1時間で40食を調理可能」

JR東日本の中央線東小金井駅にて、3月16日から駅そばの調理工程を一部自動化する調理ロボットの実証実験がスタートする。JR東日本スタートアップと、調理ロボットサービスの開発を手がけるコネクテッドロボティクス(NTT)の2社が、日本レストランエンタプライズ(NRE)の協力を得て実証実験を行う。

実証実験は東小金井駅構内の「そばいちnonowa東小金井店」にて、3月16日14時からスタート。生そばの茹で作業、洗い(ぬめり取り)、冷水での締め(締め)の3つの工程を自動で行うアームロボットを使用し、省力化と安定した味の提供をめざす。

ロボットは1時間あたり40食の調理が可能で、店舗全体の約8時間分程度、従業員約1人分の作業量を代替できることから、人手不足の解消や従業員の負担軽減などの効果が期待できるという。実験期間は4月15日までとなっている。

JR東日本グループでは、今回の実証実験の結果を踏まえ、NREが運営する駅そば店舗への本格導入をめざすとしている。

様々なところで人手不足が嘆かれる今、こういったロボットはますます活躍の場が広がりそうだ。ファストフードをはじめとした飲食店はもちろんコンビニやスーパーなど省力化できるところにロボットを導入し、必要な場所へ必要な分だけ人員を回せば人件費削減にも繋がるだろう。対面売場でロボットを目にする日も遠くないかもしれない。

(マイナビニュース 2020/3/8)

3) 「タクシーが出前配達 新潟・三条」

新型コロナウイルスの影響で、来店客が減っている飲食店と、外出を控える家庭などを結びつけようと、新潟県三条市のタクシー会社が出前配達のサービスを始めた。

料理の出前配達を始めたのは、新潟県三条市にある「三条タクシー」。

利用者が、タクシー会社に電話をして飲食店と料理を指定すれば、タクシー会社が注文の内容を飲食店に伝え、料理を受け取りに行き、自宅まで届ける仕組みで、料金は配達用のケース1箱につき500円としている。

初日の9日は午前中に2件の注文が入り、タクシーの運転手が弁当や惣菜などを利用者の自宅に届けた。

割烹料理店の社長は「団体客の予約がほぼすべてキャンセルになった。業種は違うが、スクラムを組んで未曾有の危機に立ち向かいたい」と話している。

出前サービスを利用した女性は「子どもを家に置いて買い物に行くのも、一緒に連れていくのも心配なので、試しに利用しました」と話していた。

三条タクシーの渡邊惣太社長は「『店に食べに行くと、いろいろな人と接触する可能性があるって怖い』という客の声を聞き、このままでは町が潰れてしまうと思い始めた」と話す。

日本中が自粛ムードになる中、このように地域で他業種が協力して街を活性化させようとする取り組みはとても重要なことだと思う。この例だけでなく、騒動があったから気付けたことや、当たり前すぎて見過ごしていたことなどたくさん学ぶことがある。ウイルスに限らず、災害時やピンチの時にどう行動ができるか、柔らかい頭と行動力の必要性を感じた。

(NHK NEWS WEB 2020/3/16)