

S.C.WORKS 今週のスタディ！

【ヘッドライン】

- 1) 「“無印良品” がプラスチックごみ削減を目指して無料の給水サービス開始」
- 2) 「スタバ新店、手話で接客 27日、都内に」
- 3) 「Web整理券サービスの“VACAN Noline” 東京駅八重洲口での実証実験を開始」

---

1) 「“無印良品” がプラスチックごみ削減を目指して無料の給水サービス開始」

良品計画は7月1日から、プラスチックごみを削減する取り組みの一環として「無印良品」の店内に給水機を設置し、無料の給水サービスをスタートさせる。併せて、給水ボトル（190円、税込）も発売する。今回の取り組みを通して、環境と健康を考えるきっかけづくりを目指す。

給水機は「無印良品」銀座店をはじめとする113店舗に設置し、2020年度内には国内約400店舗まで拡大する予定だ。飲料水には水道水を使用。「無印良品」の商品以外でも、マイボトルを持参することで利用できる。

さらに、給水機を設置している無印良品店舗の位置情報などがわかるアプリも開発した。7月1日から公式ECサイトの特設ページでダウンロードが可能。給水ボトルを持ち歩くことで削減できるペットボトルの廃棄量およびCO2排出量などが表示されるほか、公共施設など都内約700カ所以上の給水スポットの表示にも対応していく予定だ。

今回発売する給水ボトルは、持ち運びに便利な330mLで繰り返し利用できるデザインにこだわった。また、同アイテムの店頭回収サービスも実施する。回収したボトルはポリエステル原料にリサイクルすることでプラスチックゴミを削減し、石油由来原料の有効活用につなげる。そのほか、給水サービス利用時に使えるアイテムとして、保温性と保冷性に優れた“ステンレス保温保冷マグ”もそろえる。これまでの350mL（1290円、同）と500mL（1490円、同）に加えて、200mLサイズ（990円、同）も加わった。

IKEAも店舗に給水所を設けるなど、これから増えていく兆しのあるサービスではないだろうか。プラスチックの削減はもちろん、熱中症対策にも役立ちそうだ。自社以外のスポット紹介やマイボトル持参可など無印良品らしいオープンな取り組みだが、水用のボトルや水に溶かすタイプのお茶の販売、さらに「ついで買い」の増加にも繋がるので無料とはいえ十分利益もあるといえる。

(2020/06/24 WWD JAPAN)

---

2) 「スタバ新店、手話で接客 27日、都内に」

スターバックスコーヒー日本は27日、聴覚に障がいのある従業員を中心に指さしや手話などで接客するカフェを東京都内に開業する。同社が推進するダイバーシティ活動の一環で、多様な働き方や障がい者の新たな雇用創出を後押しする。

東京都国立市のろう学校近くに「スターバックスコーヒー nonowa（ノノワ）国立店」を開業する。「サイニングストア」と称して、従業員25人のうち19人が聴覚に障がいを持つ。手話が共通言語で、接客や店員同士のコミュニケーションは主に手話や指さしで行う。

手話を知らない顧客にも楽しんで利用してもらえよう店内には工夫をこらす。壁には簡単な手話の表現を描いた絵が並び、参考にしながら手話を知らない顧客も手話や指さしてコミュニケーションが取れる。筆談や音声での注文も可能だ。

スターバックスは世界規模で働く人の多様性や社会包摂の推進を掲げ、障がいや性差を問わない採用を積極的に進めてきた。海外の店舗でもマレーシアなど3カ国4店がサイニングストアを展開している。国内でも2018年から一部店舗で「サイニングアクティビティ」と称して時間限定で手話のみの接客をする試みをしてきた。

新型コロナウイルスの感染拡大も懸念し、当面の間は持ち帰りのみの営業で入店も整理券を発行する予約制とする。入店予約はウェブまたは店頭のタブレット端末からできる。

このような店舗が少ないのはもちろん、視覚や聴覚に障がいをもつ方々の働き口がまだまだ限られているのが日本の現状ではないだろうか。実際に身の回りにいないと手話を使う機会も学ぶ機会もほぼなく、無意識とはいえ対面での会話を避けてしまっているかもしれない。意識してこのような店舗を作らずとも共生できる社会が一番ではあるが、こういった店舗があるという認識からまずは広まってほしい。

(2020/6/26 日経MJ)

---

### 3) 「Web整理券サービスの“VACAN Noline” 東京駅八重洲口での実証実験を開始」

株式会社バカんと、JR東日本グループの株式会社鉄道会館は、Web整理券サービス「VACAN Noline (バカン ノーライン)」の実証実験を本日から開始する。東京駅八重洲口の商業施設「グランルーフ」にて実験が行われ、ユーザーは行列に並ばず順番待ちができるようになる。

今回の実証実験は今年7月頃までの予定で、対象はグランルーフの地下1階にある飲食店となっている。ユーザーは店頭のタブレットやWeb経由で整理券を発券し、順番待ちをすることができる。その際にメールアドレスなどを登録することで、順番が近づいたときにスマートフォンで通知を受け取れる仕組みだ。順番待ちの間も館内を自由に過ごせる点は、大きなメリットといえるだろう。

なお、順番待ちの状況は、グランルーフ入口のデジタルサイネージにも表示される。これにより、施設内の飲食店の空き状況を把握できるとのことだ。順番待ちが発生するほど人気の飲食店では、行列整理のための労力確保が必要になってしまふ。加えて、アフターコロナの時代においては、人の密集自体が好ましくない。そうした状況を解決する今回の取り組みは、ユーザーの利便性向上だけでなく、飲食店の労力削減にも貢献していく。

「VACAN Noline」を手がけるバカンは、飲食店などのリアルタイム混雑状況がわかるマップ「VACAN」の展開も進めている。AIとIoTを活用する同社の取り組みによって、私たちの世界は「混雑」とは無縁のものになるかもしれない。

常々行列が無駄だと感じているので、こういうサービスはどんどん取り入れて欲しい。これからの時期の熱中症問題や何よりコロナの感染リスクを考えれば多くの人が望むのではないか。並ばずWebで確認できれば、並んでいる無駄な時間やその間に逃す販売機会も少なくなるだろうし、消費者にとっても企業にとっても効率よく経済を回すためのツールとして是非活用してもらいたい。

(2020/6/23 PR TIMES)