

S.C.WORKS 今週のスタディ！

【ヘッドライン】

- 1) 「セブン、日本でもスマホレジ」
- 2) 「ローソン、酒のセルフレジ導入へ」
- 3) 「ローソンが新発想 スープと具材を切り離れた“選べるスープ”提案」

1) 「セブン、日本でもスマホレジ」

セブン-イレブン・ジャパンはレジを通過することなく買い物を完結できる決済サービスを2022年春にも始める。まず東京・大阪の一部直営店でスタートし、オーナーの要望に応じて加盟店にも広げる。店舗業務の約3割を占めるレジ接客を削減し、人件費削減や別の業務の生産性向上につなげる。レジに並ぶストレスを取り除くことで、来店回数の増加につなげる。

スマートフォンに専用のアプリをダウンロードして使う。入店時に店の壁などに掲示したQRコードを読み取ると、スマホのカメラで商品のバーコードを読み取れるようになる。QRコード決済や電子マネー、クレジットカードなど既存のほとんどのキャッシュレス決済に対応する。公共料金の支払いや年齢確認が必要な酒類やたばこなどは有人のレジのみの対応になる。

レジ業務を効率化する背景にはコンビニの多機能化に伴う業務の増加がある。例えば、セブンは店舗商品の消費者宅への宅配サービスを順次拡大し、25年度までに全国約2万1千店のほとんどで対応する計画だ。店員が注文のあった商品を袋詰めして、宅配業者に渡す作業が増えるため、レジなどの業務を減らす必要がある。

既に3000店でスマホレジが利用可能な米セブンイレブンでは22年度中に約8000店、将来的には全店に拡大するなど消費者から受け入れられてきている。国内でも一定の利用ニーズが見込めるため、システムの構築を進めている。

セブンではスマホレジなどのデジタル技術を取り込んだ新たな店舗運営手法を日米で確立し、アジアなどのフランチャイズ店や直営店に展開するビジネスモデルの構築を目指している。海外店舗の多くが収益力で日米を下回る状況だった。

ノウハウを海外店に教える専門会社を立ち上げ、26年2月期までに米国を除く海外店舗数を21年2月期比3割増の5万店に引き上げる原動力にする。

課題は万引きやスキャン漏れへの対策だ。現状は決済後にも入店時と同じQRコードを読み取ることで、店側は支払いの有無を確認、客も万引きでないことを証明し心理的なストレスを軽減する。競合のサービスに比べ加盟店に設備投資が不要というメリットがある一方、実際にスマホレジを使っているかどうかの判断は難しい。

米セブンでは、店を出る際には専用の機器に支払い証明のQRコードをかざすか、スマホ画面を店員に見せることで客は万引きで無いことを証明する。一部店舗でスマホレジを導入しているローソンも専用機器で決済完了後の画面をかざす方式だ。

もっとも、有人レジであっても万引きを完全に防ぐのは難しい。スマホで商品を読み取り専用のセルフレジで決済するサービスを導入している総合スーパーのイトーヨーカドーでは、係員を1人置いてレシートとかごの中身を照合することで防いでいる。

加盟店が安心して導入できるよう、QRコードの掲示場所といった店舗のオペレーションでの対策を練り上げる必要があるようだ。

(2021/10/15 日経MJ)

次に挙げるローソンのニュースもそうだが、決済方法が多様化しており少し難しさを感じている人もいないだろうか。スマホを使い慣れている方はいろんな選択肢があって便利だが、そうでない方は操作だけでも億劫になり結局有人レジを使っている場合が多いように思う。アプリのダウンロードや立ち上げなど、入店するだけでかかる手間を、自動で行うなど最新技術を用いてスマホごと対応していくことも今後検討が必要そうだ。

2) 「ローソン、酒のセルフレジ導入へ」

コンビニ大手のローソンがセルフレジで酒類などを購入できる仕組みを本格導入することが11日までに分かった。運転免許証で年齢を確認する端末を、希望する全国の加盟店に来年3月以降に順次設置する。

今年2月に直営2店で実験を始め、9月からはフランチャイズ2店を加えた計4店で運用。店員による年齢確認が不要になり、利便性が高いと判断した。

客は買いたい商品のバーコードを自ら読み取り、セルフレジの脇の専用端末に免許証を差し込む。生年月日から20歳以上だと認識されれば、決済できる。個人情報には保存しない。

セルフレジによるたばこ購入も可能になる。

(2021/10/11 共同通信)

無人コンビニの始動に向けて本格的に取り組みが始まったなど感じる。酒類やタバコが買えるとなるとさらにセルフレジの利用幅が増えると思われる。未成年者への販売規制が気になるところではあるが、希望する店舗への導入なのでそこは店ごとに対応できるだろう。オフィス街など、客足が多く時短を重視している場所への導入を期待したい。

3) 「ローソンが新発想 スープと具材を切り離れた“選べるスープ”提案」

ローソンは10月19日から首都圏のナチュラルローソン店舗で「具材が選べるスープ」シリーズを発売してスープと具材を自由に組み合わせる楽しさを提案する。コロナ禍で健康志向と自由に組み合わせたいニーズの高まりが背景。日常の健康行動として野菜の摂取を意識しているという調査結果やカスタマイズできる業態の人気ぶりに着目した。

15日発表した鷺頭裕子商品本部ナチュラルローソン部・部長は「カスタマイズやサブスクなど商品の買われ方がこの1年で大きく変わった。体調管理を意識されてサラダを食べることが多くなる中、毎日飽きないように組み合わせをされている。皆さん工夫して体調管理と食事を楽しむことに取り組みされていることが大きな刺激になった」と語る。

「6通りの組み合わせができ、スープと具材の2品で550円前後。この組み合わせ以外にも、おにぎりを一緒に買って雑炊風にすることや、野菜を付け足す“追い野菜”などもオ

ススメ」と荒谷京子商品本部ナチュラルローソン部シニアマーチャンダイザーは説明する。

商品は全般的に、国産素材を積極的に採用して素材そのもののおいしさを引き出して減塩の設計。1食当たりの食塩相当量は、2品の組み合わせで最も高いものでも3.4g以下に抑えられている。

「ミネストローネ」は、ベーコン・キャベツ・ニンジン・タマネギ・セロリなどを炒めトマトを加えて煮込み食塩相当量は2.4g。「ポトフ」は香草類を煮出しかつおや野菜を濃縮した野菜だして作られ食塩相当量は2.56g。

具材3品は、タンパク質・食物繊維・野菜にそれぞれ焦点をあわせて開発。電子レンジで温められるようになっている。

「蒸し鶏」は、鶏肉・豆・ゆで卵のタンパク質が摂れる具材の組み合わせにブロッコリーと水菜を合わせた。

食物繊維が最も摂れるのは「豆」で、3種の豆をメインにセミドライトマト・ベーコン・ほうれん草・モツァレラなどを添える。

「野菜」は1食分の野菜（128g）が摂れる仕立てで、レタス・カボチャ・トマト・ニンジン・ヤングコーン・オクラを詰め合わせた。

旬素材の提供などを考えて年明けにリニューアルを予定する。その際、人気の組み合わせなど購買行動を分析した上でセット割引なども検討していく。

「ナチュラルローソンはローソンに比べてスープの売上比率が高い。もともと売れていたが、必ず具材とセットにしていた。これをバラバラにして選べるようにしたら、より多くのお客様に手に取ってもらえるという仮説を立てて今回チャレンジした。新しい提案を続々と行い、商品だけではなく、買い方や売り方にも広げていく長く育てていきたい」

（驚頭部長）と意欲をのぞかせる。

（2021/10/17 食品新聞）

コンビニは頻繁に通う人も多いため、自分でカスタムできる商品が増えれば飽きが来なくて良いと思う。最近でこそ惣菜が充実したり小ぶりの商品が増えてきているが、もともと単品でボリュームがあるものが多いので「カスタム」をキーワードにその時の体調に合わせてたりもう少し食べたいというニーズがさらに叶えられればと思う。その反面分ければ分けるほどゴミが出るのがネックになるが、それもクリアできるような商品の開発に期待したい。