

S.C.WORKS 今週のスタディ！

【ヘッドライン】

- 1) 「ヨークがDX、セルフレジや無人窓口」
- 2) 「カルビー、商品パッケージ校正作業の一部を自動化」
- 3) 「世界で活躍する農家バーテンダーは、なぜ“木の酒”に挑むのか」

1) 「ヨークがDX、セルフレジや無人窓口」

セブン&アイ・ホールディングス傘下の食品スーパー、ヨークが店舗のデジタル対応を進めている。昨年11月に改装開業した「ヨークフーズ早稲田店」（東京・新宿）でサービスカウンターを無人化したりフルセルフレジを導入したりした。従業員の業務効率を高めるとともに接客の質向上を図り、都心部で競争が激化する小型スーパー業界で生き残りを模索する。

ヨークは早稲田店で店内の案内や商品の返品・交換などに対応するサービスカウンターに、タッチパネル型モニターを使った自動案内を導入した。対面接客が必要な問い合わせは、店内の従業員2人が装着したスマートウォッチに通知が入り、手の空いたスタッフが駆けつけ対応する。

また、2フロアそれぞれに設置していたレジを入れ替え、2階に利用客が商品のスキャンから精算まで担うフルセルフレジ8台を導入。改装前の有人レジ3台から大幅に増設した。1階でも自動精算機を5台導入し、レジ精算業務を減らした。

DX戦略推進部の申ムニョン氏は「機械にできる業務はデジタルトランスフォーメーション（DX）を通じて削減し、人的資源をホスピタリティ（おもてなし）の向上に振り向けていく」と話す。

レジに対応していた従業員は欠品補充や総菜の調理など他の業務にあたることが可能になった。働く世代が多く訪れる同店で、店内調理する総菜などの品数を増やし、販売機会ロスの抑制につなげている。

導入の成果は上々だ。同店の2021年11月～22年2月までの日販は前年同期と比べ5%増えた。レジの増設で待機列が減ったことに加え、サービスカウンターのデジタル化で空いたスペースに陳列棚を増設し、販売品目数を6200点と従来比15%増やしたことが寄与したとみる。「午後7時以降の伸び率が顕著」（同社）だといい、仕事帰りの30～40代が弁当やデザートを買う流れが生まれている。

ヨークがデジタル化を急ぐのは、業務効率の改善だけが目的ではない。サービスカウンターで集めた接客データを分析し、顧客特性を把握して最適な品そろえや接客対応を構築することを目指している。

22年4月には高齢者層の利用が多い千住店（同・足立）でも導入。ここでは問い合わせ内容の集積に着手し始めた。千住店での検証を踏まえ、さらに他の店にも導入を検討する。

デジタル対応を急ぐヨークを取り巻く市場環境は厳しい。都心ではイオン傘下の「まいばすけっと」をはじめ、食品スーパーの出店が増加。一方、新型コロナウイルス禍を機に人口流入は変調している。飽和状態になりつつある都心でどう収益性を高め、顧客を囲い込めるかが課題だ。

ヨークは20年に旧ヨークマートとイトーヨーカ堂の「食品館」などを統合し、東京、千葉、神奈川、埼玉の1都3県で101店舗を運営する。店ごとに顧客層が異なるなか、取り組みを成果につなげるには、デジタル活用を通じて顧客のニーズを精緻につかみ、全社で接客の質を高める仕組みの構築も求められそうだ。

(2022/05/20 日経MJ)

セルフレジを筆頭に店舗でのデジタル化はますます進んでいる。デジタル機器に慣れている世代は操作を覚えるのも早いですが、やはり高齢者にとっては難しかったり余計に時間がかかったりしてしまうだろう。省人化を機に高齢者へのサポート体制を強化するなど、世代に関係なくすべての人が快適に利用できる店舗が増えればと感じる。

2) 「カルビー、商品パッケージ校正作業の一部を自動化」

カルビーは5月11日、Tooが提供するTooAI SUITEを利用し、商品パッケージの校正作業の一部を自動化する独自のシステムを導入したと発表した。

同システムは「Calbee Automatic Proofreading System」の頭文字をとってCAPSと命名され、2021年夏よりポテトチップスなどのピロー包装商品での導入を開始した。これまでにシステムでチェックして発売した商品パッケージは500点以上に及び、作業時間を約3割削減すると同時に表示ミス低減が可能となったという。

パッケージには、原材料、アレルギーなど健康や法令順守の観点からも重要な情報を掲載しており、校正業務のほとんどは、人の目によるもので、膨大な労力と時間を要していた。

同システムの導入により、入稿前のテキストチェックは、商品パッケージの管理ルールに基づいて、CAPS自動チェックに切り替えた。原材料名、アレルギー、栄養成分表示などの各項目をチェック。間違っている部分は赤く、要注意箇所は黄色く表示されるなど、スムーズに校正結果を把握できるようになっている。

2022年4月からは、シリアル食品である「フルグラ」にも対象を拡大し、校正業務の効率化を推進している。

(2022/05/11 流通ニュース)

パッケージデザインに限らず、文庫・雑誌などでも文字の校正にはかなりの時間を費やしているのではないだろうか。重要な作業を機械に任せることに少し抵抗はあるかもしれないが、技術が進んでいる今、さほど心配はないといえる。今回はカルビー独自の技術だが、他社でも使えるようなシステムができればより多くの企業に貢献できそうだ。

3) 「世界で活躍する農家バーテンダーは、なぜ“木の酒”に挑むのか」

今年4月、バンコクで発表された「アジアのベストバー50」で、東京・新宿にあるバー「ベンフィディック」の鹿山博康氏がアジアで5位（日本で1位）にランクインした。鹿山氏は埼玉県ときがわ町の実家が農家で、ファームトゥーテーブルならぬ、ファームトゥーグラスを提唱する「農家バーテンダー」。コロナ期間中はスタッフ総出で農作業をし、カクテルに使うハーブを育てたりもしてきた。

ベンフィディックでは自分で育てたニガヨモギを漬け込むなどして作ったオリジナルのアブサンが使われたり、畑から摘んできたフレッシュなジュニパーの葉がカクテルに添えられるなど、様々な植物のアロマと味わいを自在に取り込んだカクテルが登場する。

そんなスタイルが注目を集め、先日はなんとアフリカ・ナイロビにゲストバーテンダーとして招聘されるなど、その活躍は世界規模だ。

そんな鹿山氏が2020年から取り組んでいるのが、なんと「木から作る酒」だ。研究自体はすでに茨城県つくば市にある国立森林総合研究所が進めており、そのノウハウを生かして「ハーブだけではなく木材の香りを抽出したアルコールができれば、端材も無駄にせず、多種多様な木を使うことで様々な天然のアロマを溶け込ませたオリジナリティあふれるカクテルができるのではないかと鹿山氏は考えた。

そう思い至った理由は、故郷ときがわ町の7割が森林に覆われ木材の産出で有名だから。高校の後輩で製材所を営む山口直氏によれば、製材する過程で出る木屑や端材は、産業廃棄物として処分しなくてはならないのだという。切った木全体の約2割が端材や木屑となり、年に18トンほどの産業廃棄物となる。それをお金を支払って捨てるのではなく、「木の酒」を作ることで収入とすることができれば、山の手入れに、もっと力を注ぐことができると山口氏は考えている。

木材そのものにも、アルコール発酵の元となる糖分がある。その中でも、セルロースが多く含まれているが、リグニンという成分に覆われているため、発酵しない。しかし、セメントを作る際などに使う「ビーズミル」を使うことで、0.001ミリ以下に粉碎すると、醸造することができるようになるという。香りを抽出するだけなら、既存のアルコール飲料に木片を漬けるだけでできる。でも、この木の酒が全く新しいのは、アルコールそのものが木から作られているという点にある。現在、人間が飲用しても問題ないかなどの試験を行なっている段階だ。

鹿山氏は地元の思いも背負いつつ、去年、エシカルスピリッツ社と共に会社を設立。千葉市に木の酒専用の蒸留所を作る予定だ。「実際に、森林総合研究所で杉やヒノキ、ミズナラ、クロモジ、桜などの木材からできたお酒を試飲させてもらったが、素晴らしい味に感動した。今は大量生産、大量消費ではなく、クラフト的なものに世の中が価値観が移ってきた」と鹿山氏は感じている。

日本は国土の67%が森林と、世界でもトップクラスの森林率を誇る。廃棄されている端材や木屑が資源となるなら、そのインパクトは少なくない。サステナブルやSDGsの動きが活発化する中、この新しい木の酒の取り組みに、引き続き注目していきたい。
(2022/05/22 Forbes JAPAN)

衰退産業と言われる林業に光が見える取り組みだと思し、環境保護の観点からも木材の有効活用は必要不可欠だと思うので開発が成功することを期待したい。また別のニュースで大林組がコンクリートに木質バイオマスを追加することでCO2の大気中排出を削減できる技術を開発したとあったが、それに使われるのが木のお酒を作る際に邪魔になる「リグニン」だそうだ。あるところでは不要なものがあるところでは重要な素材になる、こうしたところに着目して無駄のない社会づくりを目指し、日本から世界へ発信していけるような取り組みが増えていくことを願いたい。