

## 利便性の向上 定着の鍵

コンビニエンスストア最大手のセブン-イレブン・ジャパン（東京）は、2020年9月から精算だけを自動化した「セミセルフレジ」を導入しました。店員が商品のバーコードを読み取った後、客が表示された合計金額を見て現金を投入すると、釣りが自動で出てくる仕組みです。道内ではほぼ全店に設置されています。

同社によると、紙幣や硬貨の受け渡しが無くなったことで、釣りの数え間違いや、レジ内の金額が正しいかを確認する作業が不要になりました。

一方、セイコーマートやローソンなどは、バーコードの読み取りから精算までを客が行う「完全セルフレジ」を導入。セブン-イレブンの完全セルフレジ導入は一部店舗にとどまっています。

あえて精算の手間を残したセミセルフレジを設置する利点について、セブン-イレブンの担当者は「商品のバーコードの読み取りや袋詰めは手慣れた店員がした方が、よりお客さんにスピーディーに気持ち良く買い物してもらえる」と説明します。

コンビニの購入点数はスーパーと比べて少なく、通勤途中や電車の待ち時間に急いで買う客が多いため、客に任せるのは精算だけに限った方が、効率が良いということのようです。

## カートで精算OK

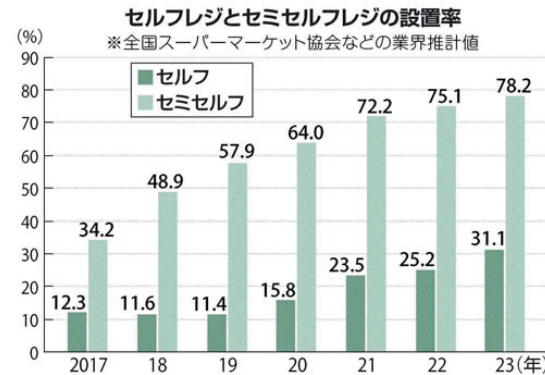
全国スーパーマーケット協会（東京）などが23年に国内にスーパーを保有する企業283社を調査した「スーパーマーケット年次統計調査報告書」によると、セルフレジを設置する企業の割合（業界推計値）は年々高まり、調査を開始した17年の12.3%から、23年は31.1%へ6年で2.5倍になりました。

道内ではイオン北海道やアークスグループなど多くの企業がセルフレジかセミセルフレジを設置。しかし、セミセルフレジでさえも「機械操作が分かりにくい」という声は少なくありません。

道内でディスカウントストアを展開するトライアルカンパニー（福岡）は、最新の技術を駆使し、省人化と利便性向上を進めています。

札幌市東区のメガセンタートライアル伏古店には、商品のバーコードを読み込むバーコードスキャナーとタブレット端末を搭載したカートが約120台並んでいます。その名も「スマートショッピングカート」。商品をかごに入れるだけで、レジに並ぶことなく精算できます。店内を見渡すと、子供連れの客や高齢客も楽しそうにカートを押していました。

# 足りぬ人手 増えるセルフレジ



セブン-イレブン札幌大通西7丁目店でセミセルフレジを操作する客

使い方は簡単です。あらかじめ入金した専用プリペイドカードを、カートに搭載されたバーコードスキャナーにかざします。その後は、商品を棚から取るたびに、バーコードをスキャナーに読み込んで、かごに入れるだけ。あとは専用のゲートを通すれば買い物は終了です。持参したマイかごをカートに置けば、荷詰めの必要もありません。

## 顧客にもメリット

同社は14年からセルフレジを設置。「お客さんに楽しい買い物体験を届けたい」と開発したのが、客の利点が多いスマートショッピングカートです。客はレジで精算する必要がない上、商品のバーコードを読み込むたびにカートのタブレット画面に、商品の合計金額が表示されることも好評でした。

最新のスマートショッピングカートには重量センサーが搭載され、客が商品を読み取らずにカゴに入ると、スキャンをしていないことを知らせる通知が表示されます。客がバーコードのスキャンを忘れてしまうことは多く、全国的にセルフレジで問題になっているスキャン漏れや盗難防止にも一役買っています。

同社はさらに小売業の「ムダ、ムラ、ムリ」の解消を目指し、本社のある福岡県内でAIを活用した実験を進めています。その一つが、同県の店舗で22年に導入したAIによる顔認証機能を搭載したセルフレジです。

酒類の販売は従業員による客の年齢確認が必要なため、大手コンビニやスーパーでも店舗を無人化する上で障壁です。同社の顔認証ができるセルフレジはAIが搭載されたカメラで客の顔を読み込

み、事前にプリペイドカードに登録していた顔や生年月日などの情報と照合。従業員がいなくても客が1人で精算できます。

従業員が夕方に売れ残りの商品に値下げシールを貼る作業も自動化。一部店舗の総菜売り場では、AIカメラが売り場の状況を撮影しています。カメラが商品の売れ行きを分析して値下げ幅を決め、売り場に設置された電子値札と連動して自動的に値段を変えています。

将来的に完全無人店舗を目指す同社。野田部長は「ローコストで店を回せば、他店より安く商品を販売でき、客の利便性も高まる」と言います。道内でもセルフレジに触れる機会が増えてきました。省人化を進める店舗と利便性を求める客が相互に利益を得られる関係を、いかに構築できるかが重要なポイントになりそうです。（青山千裕、若林彩）



年 組 名前

---

# 道新ワークシート

① セミセルフレジの説明として当てはまらないものを選びなさい。

- ア 紙幣や硬貨の受け渡しが無くなった。
- イ 釣り銭の数え間違いや、レジ内の金額が正しいかを確認する作業が不要になった。
- ウ 店員による商品のバーコードの読み取りや袋詰めが不要になった。

② 以下の説明はどの機械の説明をしているのかア～エから選びなさい。

説明：重量センサーが搭載され、客が自らバーコードをスキャンしてカゴに入れる機械

- ア セルフレジ
- イ ミニセルフレジ
- ウ 有人レジ
- エ スマートショッピングカート

③ AI導入による小売業は、今後どのようなようになっていくと考えますか。新聞記事を参考にしながら、「少子高齢化」という言葉を使って書きなさい。