

書店システム
SUPER BOOK SHOP

セルフレジ本格稼働 2台を従業員1人で捌き効率化を実現!

2021年(令和3年)10月号(大増刊)増刊

文化通信
The Bunka News

company

出版産業の最新マーケティング情報紙

B.B.B. Bunkanews
Book Business 10月号
2021

くまざわ書店蕨錦町店

ショッピングセンター「ビバモール蕨錦町店」

セルフレジ本格稼働
2台を従業員1人で捌き効率化を実現

くまざわ書店蕨錦町店

所在地: 〒335-0005
埼玉県蕨市錦町1-12-1
ビバモール蕨錦町2階
電話: 048-447-8051

くまざわ書店は今年4月にオープンした蕨錦町店(埼玉県蕨市)で、セルフレジの本格稼働を開始した。レジカウンターに組み込まれた2台のレジを店員1人でカバーできる形にして効率化しているという。今後、新規店から導入を進め、将来的には全店での導入を目指している。

■接客・品出しなどに注力できる

小川慎介店長は「通常はレジにお客様が並ばれると担当者がベルで応援を呼びますが、セルフレジのおかげで通常の店よりその回数はかなり少なくてすみます。おかげで店頭での品出しなどの効率が上がり、接客や整理整頓の時間が増えています」と話す。

また、家族や高校生が数人で訪れることが多い同店では、セルフレジで精算した商品を裸のまま持って家族や仲間と店内にとどまることもあり得るため、店員が必ずサポートして紙袋かカバー、それらが不要というお客には葉を挟むなどして手渡することで防犯にもつながる。

さらに店員がサポートすることで、混雑時のレジ処理が早くなるという効果もある。

「繁盛店ではレジが滞ると客数が減って売り上げが下がってしまいます。セルフに慣れていないお客様は率先してサポートすることでスピードアップできます」と熊沢宏専務取締役。

■全店で導入するためサポート型に

同社が導入するセルフレジは、光とコンピューターが三洋堂ホールディングスのノウハウを参考に開発したフルセルフ型。テストを経て今年2月に田町店(東京都港区)の既存カウンターに増設する形でテスト運用を開始。うまく稼働したことから今回の本格導入に至った。

あえて店員がサポートする形で運用していることについて熊沢専務は「当社の店舗はショッピングセンターや百貨店のインショップ型が多く、お客様にラッピングや精算までやらせることがNGのケースもあります。今後、全店で導入するためにはサポート型の運用が必要だと判断しました」と説明する。

今後は10月開店予定の春日井店(愛知県春日井市)で稼働するのを手始めに、新規店から導入を進めていく予定だ。



有人レジ(右端)1台とセルフレジ2台を組み込んだカウンター。
セルフレジの間にラッピング用の棚と台を配置

蕨錦町店はショッピングセンター「ビバモール蕨錦町店」の2階専門店フロア200坪で営業している。レジカウンターは有人レジ1台とセルフレジ2台を同じカウンターに組み込み、2台のセルフレジの間に紙袋(無料)やブックカバーを利用する台を設けた。

顧客がセルフレジを利用するときは必ず担当者が付き、商品のスキャナーやカバー掛けなどをサポートする。セルフレジ2台を1人の店員がカバーすることで、1対1になる有人レジよりも効率が良い。

同店の要員配置は店長を含めて平日は3~4人、休日は5人ほど、レジは繁忙期を除けば1人を配置しているが、お客が並んだ場合はセルフレジの利用を勧めることも可能だ。レジカウンター側にもモニターを配置して店員がレジ内から操作することもできる。

セルフレジはカウンター側のモニターでも操作できる。
店員が必ずラッピングなどをサポートする



熊沢専務(左)と小川店長