

カイゼン提案書

『スーパーやコンビニのレジ』

現状をデータでチェック

- 人手不足、店舗はキャッシュレスやセルフレジ、無人レジの導入を進めている
- 「スローレジ」「おしゃべりレジ」など主に高齢者向けにゆっくり買い物できる取り組みが国内外で増えている

よいところ

- ・スマホひとつでポイントカードや決済が済む
- ・働き手が少ない地域でも無人レジでお店を開いてもらえる
- ・セルフレジは自分のペースで買い物ができる<スーパー・コンビニ側>
- ・セルフレジ、無人レジで人員が削減できる
- ・キャッシュレス決済で現金を扱う必要がない(レジ締めなどが楽)

イマイチなところ

- ・高齢者は買い物でしか外出しない人も多く、店員さんとおしゃべりする機会が失われている
- ・スマホでポイントカードを表示するのに逆に手間取る、紙のほうが早かった
- ・セルフレジで「お酒」など買えないものがある
- ・スマホを出して、エコバッグを出して、とやることがたくさん
- ・有人レジで店員とおしゃべりしている人がいて時間がかかっている<スーパー・コンビニ側>
- ・決済方法が複雑でスタッフ教育がたいへん
- ・キャッシュレス決済や無人レジが浸透していないので、お客さまへの説明に時間がかかる
- ・働く高齢者も増えているので、働きやすい環境が必要

こんなふうにカイゼンしたい！

- カイゼン1** セルフレジを活用する
 - 使い方を覚えると”自分のペース”で買い物ができる
 - 数台あるので、後ろに並ぶ人を気にしなくてよいし、現金もカードもいろいろ使える
- カイゼン2** キャッシュレス決済を覚える
 - 今後、必須になってくるので、使い方を教え合える環境をつくろう！
- カイゼン3** 有人レジの列が長い
 - 「ゆっくりレーン」だけでなく、「スピードレーン」など段階ごとに分けるとよい
 - 一列に並ばせてから、レジへの分岐が2回くらいあると空いているレジにスムーズに移動することができる
- カイゼン4** 高齢者スタッフが働きやすい環境をつくる
 - 座って作業できるレジがあってもよい
 - もみじマークをつける？
- カイゼン5** コミュニケーションの場をつくる
 - オランダの事例「みどりカゴ(みどりのカゴを持つ人はおしゃべりしたい人、お客同士の会話のきっかけになる)」のような取り組みを導入する
 - おしゃべりボランティアを配置する

まとめ

キャッシュレス決済・セルフレジなど、新しい仕組みの導入に目がいきがちだけど、アナログの対応でも出来ることがありそう

セルフレジは
= マイペースレジ！
実は高齢者におすすめ