



株式会社マミーマート様は、関東を中心に生鮮に特化したスーパーマーケットを70店舗展開（2016年2月現在）。「新鮮で質の良い商品が手頃な価格で手に入る」と地元の方に絶大な支持を誇り、平日はもちろん、休日ともなれば多くのお客様で店内は混み合います。セミセルフ「スピードセルフ」と「キャッシュマネジメントシステム」を導入し、さらなるお客様へのサービス向上と特性強化を図った「生鮮市場TOP川越店」様を取材しました。

#### DATA

生鮮市場 TOP 川越店  
 営業時間：9:00～22:00  
 住所：埼玉県川越市大字小室 385-1  
 TEL：049-249-2520  
<http://mami-mart.com/>



▲鮮魚売り場は新鮮な魚介類はもちろん、それを使った惣菜も人気



▲川越市内の幼稚園、保育所、小学校に協力していただき、子どもたちの絵を店内に展示

2012年にオープンした「生鮮市場TOP川越店」様。豊富なメニューが並ぶ惣菜売り場をはじめ、地元・埼玉の新鮮な野菜や品揃えが豊富なリカーコーナー

### 「生鮮市場TOP川越店」

専門性の高い充実した品揃えと  
 快適に買い物できる環境で愛される

ナリ、さらに鮮魚売り場には「角上魚類」が入店し、専門性の高い売り場構成が特徴です。

取材に伺ったのは平日の夕方16時過ぎにもかかわらず、多くのお客様で賑わっています。850坪の広々とした店内には18レーンのレジが設けられ、セミセルフ「スピードセルフ」で次々にお客様が精算をすませ、イトインコーナー「グリーンテラス」や外のテラス、キッズコーナーなどで思い思いの時間を過ごす様子が印象的でした。

商品のクオリティや品揃えはもちろん、いかに快適に買い物ができるかというサービス面に注力されていることも、地元の方に愛される理由のひとつではないでしょうか。

また、同社は昨年12月より健康に留意した「エンジヨイライフ」店舗の展開を行っています。「食」を通じ、お客様に健康な毎日をお届けするための情報提案



850坪のゆったりとした広さが買い物しやすい「生鮮市場TOP川越店」様。レジは18レーンが設けられている

型の売り場づくりを積極的に推進している点にも、新しいスーパーマーケットの可能性を感じます。



▲品揃えの良さが評判のリカーコーナー。ワインの充実度はスーパーマーケットとは思えないほど



▲生き生きとした野菜や果物が揃い、生産者直売コーナーには地元特産の商品が並ぶ



▲お弁当やサラダ、一品料理など豊富なラインナップ。選ぶのが楽しくなる惣菜売り場

生鮮に特化した地域密着型スーパーとして  
 お客様に健康な毎日をお届けするために、「スピードセルフ」  
 &「キャッシュマネジメントシステム」導入は不可欠

「スピードセルフ」+「キャッシュマネジメントシステム」導入事例

株式会社マミーマート様



——当初「スピードセルフ」にどんな印象をお持ちでしたか  
**安田様**「ご年配の人は機械に弱いという固定観念がありましたので、セルフ精算は受け入れられないのではないかと考えていました。ところが、『スピードセルフ』導入店を見学すると、お客様がほとんど問題なく使用していたことに驚きました。その店舗の近くにある大きな病院では自分で精算するケースが多く、それで慣れてい

る方が多かったのですね」  
 ——実際に「スピードセルフ」導入に至ったのはどんな理由があったからでしょうか  
**安田様**「レジは毎年進化しています。『スピードセルフ』を使用することで『効率改善ができ、お客様に新たなサービスが提供できる』という提案をいただき、本当にお客様のためになるのか効果検証を行いました。まず既存店で検



## サービスにはいろいろな形があり、お客様にとって「スピードセルフ」は決して難しくないレジでした

お客様相談室 室長 安田 裕子様(左)  
 販売事業部 カスタマーサービス部 マネジャー 今井 史子様(右)

——店舗(スタツプ)側はどんな点が変わりましたか  
**今井様**「何より大きいのは、お金を扱う精神的負担から解放され



▲セルフ精算機は、一度体験すればどんな年代の方も簡単に使える



▲「スピードセルフ」導入でお客様をお待たせしないサービスが可能に

——お客様の反応はいかがでしたか  
**安田様**「レジに並ぶ時間が減ったという感想を多くいただきました。ある男性のお客様に『自分で支払いをするほうが気が楽。買い物しやすくなった』という感想をいただき、改めてお客様によって求めるサービスが違うことを実感しました。今後もメインは『スピードセルフ』でスピードを提供し、その他のサービスを求めるお客様のために通常レジを残すことで対応していきたいと考えています」  
**今井様**「導入して一ヶ月程はいろいろなご意見をいただきましたが、一度使っていたとそれもなく分かっていただくともそれもなくなっていました」

——「スピードセルフ」の導入を検討し始めたのは、2011年頃とお伺いしております  
**寺尾様**「TERAOKAからセミセルフレジ『スピードセルフ』を提案され、最初に見たのは



## 「スピードセルフ」はお客様にも弊社にとっても有益でした

システム部 顧問 寺尾 正美様(左) 取締役 執行役員 青木 繁様(右)

ショールームでした。それから実際に稼働している店舗を見学したのですが、当時は新しいタイプのレジということでお客様が困りにならないよう、専任のアテンドがついていないといけない。さらに、カゴ抜けの防止対策も必要ではないか? という不安や課題がありました」  
**青木様**「弊社は生鮮に特化したスーパーマーケットです。5年後、10年後のビジョンを考えた際、生鮮部門をさらに特化するために人員をその部門に投下したい。店舗全体の労働時間の中で、約30%をレジ労働時間が占めていますが、レジのシステムを効率化する方法はないのかという当時の課題がありました。また、業界的には人手不足が懸念され始め、フルセルフレジが世に出てきた頃でした。しかし、弊社では、フルセルフレジは人員が削減できても、お客様の滞在時間が長くなり、お客様にとってはメリットにならないのではないか、さらに、しっかりと接客サービスができるのかと疑問を感じていました。そこにTERAOKAから『スピー

ドセルフ』のお話があったわけです。当時は残念ながら導入には至りませんでした。スキャンをレジチェッカーが担当し、お客様に精算をお願いすることでチェックアウトがスピーディーに行えるという点に可能性を感じました」  
 ——そこから導入に転じた理由をお聞かせください  
**青木様**「それから2年後にさらに違う店舗を見学させていただいた際、前にあげた課題がクリアできていたことが大きかったと思います。高齢のお客様が難しく『スピードセルフ』を使っていることに驚き、これならうちでもできると直感しました。また、製品を改良していただく際も改良ポイントがお客様の目線に立っていると感じられたことも導入を決めた理由です。わが社の社風として、『良いものがあればまずはチャレンジしてみる』ということがあります。まずは1店舗で試して、それがうまくいけば横展開できる。今後も新しいものにチャレンジしていきたいと考えております」



## 「キャッシュマネジメントシステム」で 釣銭管理・レジ締め の負担が軽減し、 作業効率がアップしました

システム部 部長 中川 幸雄様

「キャッシュマネジメントシステム」を導入していかがでしょうか

中川様 「レジの行列を解消するために、『生鮮市場TOP川越店』へ『スピードセルフ』を導入しました。導入後、数ヶ月経って『キャッシュマネジメントシステム』を提案されたのですが、その

機能のひとつである『キャッシュリサイクル』には驚きました。というのもレジ間で両替することは考えていなかったからです。それがサービスカウンターで店舗全体のお金の状態が把握でき、レジ間で『キャッシュリサイクル』を行うことで、わざわざ事務所へ行かなくてもすむのでスタッフの負

担が減りました。平日であれば、『キャッシュリサイクル』で間に合います。うまく活用していくことで、今後、釣銭準備金を減らすことを目標としています」

他にも改善された点はありますか

中川様 「閉店からレジ締めまでの時間です。以前は1台1台、操作をしてレジ締めをしていたのですが、今は一括精算できるので売上の回収だけですみます。その分、他の作業ができますので作業効率は良くなっていると思います」

### 「キャッシュマネジメントシステム」

#### ●一括精算機能(レジ締め作業時間短縮)

POS自動精算にてレジ締め作業の簡素化と時間短縮が実現



※自社調べ。指定の精算機が同時に自動精算し、精算レポート出力後、紙幣のみ回収 (Afterの構成は有人レジ3台、精算機20台)

#### ●「キャッシュリサイクル」機能 (レジ間での釣銭補充)

レジ間など、店内の現金を回して使うことで釣銭準備金を圧縮

#### ●店内現金の可視化 (金庫金とレジの現金を一括管理)

店舗で保有している現金を見える化することで、現金の流れ、履歴を確認できるとともに、現金移動による売上と現金の差異をチェック。さらに、店内現金の圧縮目標の設定や現金圧縮を実現

### 「キャッシュリサイクル」の手順



1 サービスカウンターの「アシストモニター」で、レジの金額と釣銭補充のタイミングを確認 (事前にかかる)



2 「アシストモニター」から指示レシートを発行。どこで、誰が、いくら「キャッシュリサイクル」を行ったか記録される



3 レジ間で指示レシートをもとに「キャッシュリサイクル」を行い、釣銭補充を行う