



▲志賀島の漁港から届いたばかりの新鮮な地魚。生きたままの魚が並ぶことも

株式会社フードウェイ様は、創業企業である株式会社ミートイン・ハイマート様（食肉小売業）と共にスーパー事業部（フードウェイ様）との2社体制でグループを形成。九州北部エリアを中心に、関東や東海エリアにも出店し、23店舗を展開しています（ミートイン・ハイマート様は33店舗）。

同社が本社を構える福岡市は、外国人旅行者で賑わう観光地のひとつです。今年3月、アイランドシティ店の新規オープンに際し、インバウンド対策とお客様へのサービス向上、人手不足解消のため多言語対応のセミセルフレジ「スピードセルフ」を導入しました。オープンから2ヵ月後の6月上旬、店舗運営がどのように行われているのか、お話を伺いました。

さらに、鮮魚、青果、精肉、デリカライブコーナーなど対面販売が多いのも大きな特徴です。通常はバックヤードで行う作業を店内で行うことで、お客様との会話の機会が増え、きめ細やかなサービスをを行うことができます。限られたスタッフで店舗運営を行いつ

つ、サービスの向上を図るため、さらに、最近増えている外国人のお客様に対応するために選ばれたのが多言語対応「スピードセルフ」でした。

その理由のひとつに圧倒的な新鮮の充実度があります。食品を扱う「照葉の里あいたか市場」で大きなウエイトを占めるのは、志賀島の漁港から毎日届く旬の地魚、福岡を中心とした九州各地からの産直野菜・果物、そして地元の人気店から出品される産直加工品など。

フードウェイアイランドシティ店は「産直」と「スーパーマーケット」が融合した新しいスタイルの店舗。3月24日にオープンし、瞬く間に地元のお客様に愛される店舗となりました。

今回、新業態の第1号店としてオープンしたフードウェイアイランドシティ店様。多言語対応「スピードセルフ」の導入で、新しい試みの船出を無事に行うことができましたようです。

オープンセール4日間は、連日7000人〜8000人のお客様が来店する大盛況。「普通のレジであれば、店舗の奥まで並んでしまう混雑ぶりでしたが、「スピードセルフ」でお客様の精算がスムーズに進み、無事にオーピングセールを乗り切ることができました。外国人のお客様にも特にトラブルなくご利用いただいています」（アイランドシティ店 支配人 後藤様）。



▲焼きたてのお好み焼き、鉄板焼きはお子さんに人気!



▲どれも新鮮な産直野菜や果物は品数が多く選ぶのに困ってしまうほど

「産直」と「スーパーマーケット」が融合。充実した生鮮と対面販売で毎日の買い物を楽しく

「フードウェイアイランドシティ店」

多言語対応のセミセルフレジ「スピードセルフ」導入事例 株式会社フードウェイ様



多言語対応のセミセルフレジ「スピードセルフ」導入でレジ待ち混雑と人手不足の解消、外国人観光客へのサービス向上を同時に行うことができました



◀福岡市の将来をリードする先進的なモデル都市として注目される「アイランドシティ」は、天神・博多と連携した第3の拠点として、また、博多港の港湾機能強化を目的に誕生した人工島。「海に抱かれる景観」をコンセプトにデザインされた美しい街並みに、住宅地や医療施設、商業施設などがコンパクトにまとまり、さらなる発展が期待されている

DATA

フードウェイアイランドシティ店
住所：福岡県福岡市東区香椎照葉 3-4-10
TEL：092-673-8877
営業時間：9:30～21:00（土日祝 8:00～21:00）
<http://www.foodway.co.jp>



第一店舗運営部 チェッカーサポート課リーダー 折山文美様

使い勝手がよく、操作が簡単な 多言語対応「スピードセルフ」は、 国内外のお客様に好評です

これまでに大きなトラブルなどはありません

——今後、どのようなお店づくりを行っていきたいとお考えですか

後藤様「現在、『アイランドシテイ』の人口は、6000人、7000人程で世帯数は2400戸ぐらいですが、3年以内に3倍になるとされています。当然、ラ

イバル店もどんどん増えていくことが予想されますが、スタッフ一同、社訓である『炎の商人』としての気持ちを忘れることなく、常にお客様に喜んでいただけるお店づくりを目指します。お客様が買い物する時までの接客を大切に、精算時はお待たせしない。これが実現できたのは、『スピードセルフ』を導入したから。この判断は正解

でした」

——多言語対応「スピードセルフ」を導入していかがですか

折山様「弊社で『スピードセルフ』を導入するのは2店舗目、新店では初めてでした。通常のPOSレジの研修をして1人でレジに立つまでには1週間ほどかかりますが、『スピードセルフ』は1時間説明するだけ。使い勝手もいいので、一度使ったら手放せなくなりそうです。操作が簡単なので食品担当のスタッフがレジに入ることもあるんですよ」

——お客様の反応はいかがですか

折山様「新店ということもあり、お客様にはスムーズに受け入れていただきました。『最近のレジはハイテクだね』とおっしゃったり、休日にお孫さんを連れて来て支払いを体験させる方などいろいろとしゃべります。また、外国人のお客様、特に中国や韓国の方が増えているので、『スピードセルフ』は重宝しています。画面だけでも分かりやすいですし、音声もあるのでスムーズに使用していて、特

に問題はありません」

——今後、どのような点に力を入れたいとお考えですか

折山様「サービスカウンターの活用をお客様にもっと広くPRしていきたいです。お弁当とお茶など5品までなら、サービスカウンターですぐにお会計ができます。そのまま隣のイトインコーナーでお召し上がりいただくことも可能です。コーヒーやソフトクリームなども扱っていますので、お買物の後の休憩にお立ち寄りください。また、産直コーナーの玄米の精米は無料で、持ち込みならキロ当たり10円で精米できます。クーポン券やイベント情報などが得られるLINE（ライン）にもぜひご登録を」



▲サービスカウンターの隣には誰でも利用できるイトインコーナー「フードウェイカフェ」がある



取締役 店舗運営部長 兼 アイランドシテイ店支配人 後藤英和様

会話を大切にすることで、 常にお客様に喜んでいただける お店づくりを目指します

——オープンから2カ月が経ちましたが（取材時）、多言語対応「スピードセルフ」を導入していかがですか

後藤様「当店ではお客様がスタッフに声掛けしやすいよう、対面販売を通常より多く設けています。『スピードセルフ』を導入したことで、平日の午前中ならレジ担当は2〜3人だけですむので、その分、会話をしながら丁寧に接客することが可能です。また、店

内全品10%OFFとなる毎週月曜、土日の朝市などの混雑を回避できています」

——お客様の反応はいかがですか

後藤様「とまどいがあったのは最初だけで、今では慣れていただいております。繁華街にある中洲ゲイツ店ほどではありませんが、アイランドシテイ店でも外国人のお客様が増えています。『スピードセルフ』で対応できているので、

多言語対応「スピードセルフ」で、外国人観光客へのサービス向上



▲「自分のペースで支払いができる」と外国人のお客様にも好評



▲支払い方法を案内したポップを付け、さらにわかりやすく



日本語、英語の他、
中国語、韓国語にも対応

英語



中国語



韓国語





——多言語対応「スピードセルフ」を導入した経緯をお教えてください
 齊藤様 「直接のきっかけは繁華街にある中洲ゲイツ店です。同じビルにインバウンド強化店の大手デイスカウントショップがあり、24時間営業のため夜中に大勢の外国人のお客様が来店されます。中洲ゲイツ店も夜中の1時、2時に混雑するのですが、その時間に多くのスタッフを配することが難しい。これらの問題を解決するために導入することを決めました」

深夜、繁華街の店舗にたくさんの外国人観光客が。このビジネスチャンスをつかむために「多言語対応「スピードセルフ」を導入しました

取締役 九州・中国地区事業部統括部長 齊藤真太郎様



——その他にはどのようなインバウンド対策を行っていますか
 齊藤様 「新卒の正社員として毎年2名ほど、外国人を採用しています。特に外国人のお客が多い中洲ゲイツ店では、彼らが大活躍しています。支払いは『スピードセルフ』があるので問題ないのですが、主に商品に関する説明やトラブルの対応ですね。これからも国籍にかかわらず、積極的に雇用していきたいと考えています」

——多言語対応「スピードセルフ」を導入していかがですか
 古賀様 「普通、オープニングセルはどこもお客様が並びますが、大きな混雑がなかったことに驚きました。仮設レジも用意していましたが午後からはほとんど空いてしまい、『スピードセルフ』はやはり早いと実感しました。また、精算機の横に外国語で支払い方法を案内したポップを付けたことで、さらに分かりやすくなりました。実は、10月にオープンする大分の新店にも『スピードセルフ』の導入を予定しています。大分も外国人観光客が増えていますの

で、アイランドシティ店同様、スムーズな店舗運営に役立ってくれと期待しています」

——以前から導入しているTERAOKAのクラウドサービス「netDoA」はいかがでしょう
 古賀様 「売上管理など全店で利用できるシステムとして、8年前

『netDoA』を本格導入しました。操作が簡単で分かりやすいと店舗スタッフにも好評です。今後もTERAOKAの製品やサービスに期待しています」

オープニングセルで多言語対応「スピードセルフ」の早さを実感しました

営業企画部 上席次長 古賀義紹様

