



「レガネット千早」様は、生鮮商品の充実度と、普段使いの商品から高品質・こだわり商品までの幅広い品揃えで評価の高いスーパーマーケット。通路幅が広く、開放感のある店内には、地元産の厳選野菜、産直品をはじめ、玄界灘で獲れた新鮮な魚介類などの生

株式会社西鉄ストア様は、福岡県と佐賀県で「にしてつストア」「レガネット」「スピナ」などのブランドでスーパーマーケットを展開。1969年に西日本鉄道の商事部が独立する形で設立され、多くの店舗が駅の高架下など、いわゆる「駅チカ」に位置しています。そのため長年、帰宅客などで混み合う夕方17時から20時にかけて慢性的なレジの行列に悩まされてきました。その悩みを解決するために、2015年11月にスキヤニングと精算を分離した「スピードセルフ」を導入。「スピードセルフ」は西鉄ストア様社内では「セルフ精算レジ」と呼び名を統一し、愛着を持ってご使用いただいています。今回は、実際に使用されて変わった点などのお話を伺いました。



生鮮や乳製品、調味料などが充実した幅広い品揃えで支持を集める

「レガネット千早」

鮮食品が揃う上、乳製品や調味料などは他店にはないものが手に入ることも人気の理由です。午前中は、高齢の方や小さなお子様連れのお客様が中心ですが、夕方には会社帰りのお客様で混雑します。ピーク時にはレジに行列が発生していましたが、「スピードセルフ」導入後は落ち着き、長年の悩みが改善しました。

千早エリアでは、2016年6月に東市民センター、東図書館などが入る複合施設「なみきスクエア」が、2017年には2000戸規模の大型マンションが完成するなど、目覚ましい発展を遂げています。今後さらにお客様が増えることを想定し、店舗運営の悩みを改善することで、さらなるサービス向上に力を入れています。

“駅チカ”という立地の良さから発生する慢性的なレジの行列を「スピードセルフ」で改善



▲お弁当やお寿司、惣菜なども「おいしい!」と評判



▲地元福岡をはじめ、九州各地のみずみずしい厳選野菜をラインナップ



▲お醤油やポン酢、スパイスなど他にはない珍しい“ご当地調味料”も揃う



DATA

にしてつストア レガネット千早
住所: 福岡市東区千早 4-93-1-101
TEL: 092-681-8200
営業時間: 9:00 ~ 24:00
<http://www.nishitetsu-store.jp/>

▲博多駅からJRで7分、天神駅からは西鉄で17分。福岡市東部に位置する「千早」エリアは大規模な再開発が行われ、今最も注目される街のひとつ

「スピードセルフ」+「カートアウト」導入事例
株式会社西鉄ストア様



「スピードセルフ」導入で、レジ台数と人員を最適化。これはお客様にとっても弊社にとってもメリットがあります

IT推進部付 顧問 高橋雄一様

——「スピードセルフ」導入前はどのような悩みがありましたか

高橋様 「弊社は、駅チカという立地条件から夕方の慢性的なレジの行列に悩んできました。例えば「レガネット千早」は、千早駅から、西鉄とJRの上りと下り合計4本の電車からのお客様が15分ごとにご来店されます。だいたい15〜20分ほどでお買い物がす

ますが、夕方17〜20時にかけては処理しきれず、お客様がレジに並ぶことが多くありました。列の中には駅からバスに乗るため、時間までに終わらずお買い物をあきらめて帰られるお客様もいました。

このレジ待ちを解消するために、「スピードセルフ」の導入を検討し始めました」

——以前はどのようなことに困っていたらっしゃったのでしょうか

須藤様 「ピーク時は、どうしても店内が混み合います。特に木曜日の売り出しの際は、1台のレジに15人ほど並び、中には行列を見るなり帰ってしまう方もいました。レジを2人体制にして対応していましたが、正直「何とかせ

んば、いかん！」という状態で……。当初はレジを増やすことを考えていました」

——導入して、4ヶ月（取材時）が経ちましたが、いかがですか

須藤様 「以前と客数、売上に変わりはありませんでしたが、特にお客様が多い木曜日の売り出し時

——導入の決め手はどのような点でしょうか

高橋様 「実はすでに導入していたレジメーカーに、セルフ精算レジはどうだろうか？と相談したところ、おすすしめしないとの返答があったのです。ですが、お客様にご迷惑をお掛けしている現状を改善するために、レスポンスの良さで製品が非常にこなれていたT E R A O K A の『スピードセルフ』導入に踏み切りました」

——導入後、どのような点が改善されたのでしょうか

高橋様 「平日夕方からのレジ待ちの行列が落ち着きました。実際に導入してわかったことは、さらに、レジが減らせるということですね。『レガネット千早』では、レジ2台に対し、精算機を3台にしたところ、レジの処理能力が1.6倍までになりました。そうすると、レーン数が減るので売り場が広がり、商品が増やせます。今期は4月以降、44店に『スピードセルフ』の導入を予定しています。全店で『スピードセルフ』を入れることで、全体のレジ台数を減らして最

適化でき、人員も最適な配置ができる。これは、お客様にとっても弊社にとっても大きなメリットだと思います」

——お客様の反応はいかがですか

高橋様 「導入から4ヶ月（取材時）が経ちましたが、当初懸念したご心配の方にも『スピードセルフ』は受け入れられています。ここ最近では、精算機でお金を支払いながら、チェッカーとの会話を楽しむ姿を拝見することも多くなりました。『スピードセルフ』の導入は、間違いなく成功だと考えています」



▲若い方だけでなく、ご年配のお客様も普通に「スピードセルフ」を使っている

目標は、お客様から「スピードセルフを入れて良かったね」と言われる店舗づくりです

レガネット千早 店長 須藤孝一郎様



でも行列が10人を越えることはなくなり、チェッカーが『お客様が減った？』と勘違いするほどでした。また、一番多い時で12人必要だったチェッカーが8人に減りました。お客様からも『前より並ばなくて良くなった』と評価をいただいております。欲を言えば、アテンドを2人入れて、サービスに力を入れたいと思っています。また、午前中はご年配の常連様が多く、『私は時間があるからチェッカーさんとお話がしたい』という声もあるため、そういったお客様に対しては、必ず通常のレジもあけるようにしています」

——今後のお店づくりについてお聞かせください

須藤様 「千早は今後、街の開発が進み、当然お客様が増えることが予想されます。その前に、いろいろな方へ対応できる商品（惣菜）の開発に注力したいと思っています。また、『スピードセルフ』に関しても、お客様から『入れて良かったね』と言われるような店舗にしたいですね。さらに導入1号店として運用していくなかで運用ノウ

ハウを蓄積し、今後導入する店舗を引つ張っていきたくと考えています」

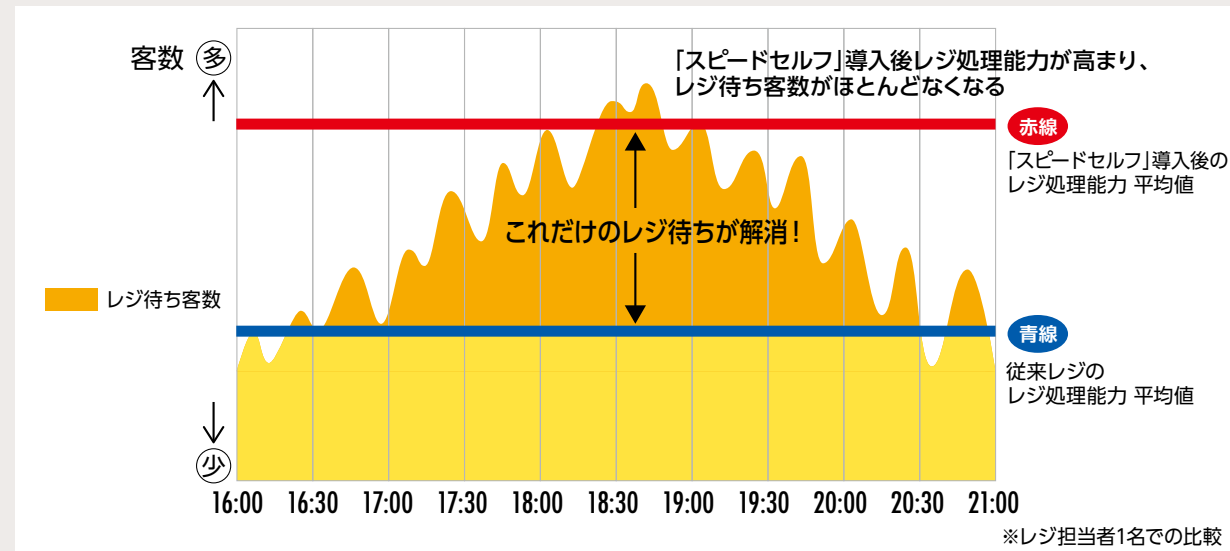


▲今後は単身者向けなどいろいろなニーズに合わせた惣菜を開発予定です



▶日曜と月曜に配布される「セルフディスカウントクーポン」。1,000円以上のお買い物で1枚、3,000円以上で3枚配布され、木曜日の売り出しで使用できる

「スピードセルフ」導入前後のレジ待ち状況イメージ



分析 従来のレジに比べて、「スピードセルフ」を導入した後は、レジ待ちの客数がほとんどなくなっていることがわかります



「レガネット千早」での成果を次の導入店舗に繋げたいです

レガネット千早 チェッカーチーフ 山下 絵里様

「スピードセルフ」が導入されていかがですか

山下様 「お金を扱わない分、違算が減り、精神的には楽になりました。お客様に対しては当初はもちろんご説明が必要でしたが、慣れてしまえば問題はありません。「スピードセルフ」導入後、起こった事例とその解決策をノートに書き残していて、その情報をミーティングで共有することで、より良い店舗づくりに繋がっています」

—どのような点が改善されましたか

山下様 「木曜日の売り出しの際、以前はレジの行列が夕方の方のピーク時にはずっと続くような感じでしたが、「スピードセルフ」は早い

—「カートアウト」のお客様の反応はいかがですか

山下様 「とても好評です。初めてご来店され、『ラクでいいね』と感動された方もいらつしゃいました。まとめ買いをするかどうかでも荷物が重くなりますが、持ち上げるのが一度ですむ『カートアウト』は、カートごと移動するのでサッカー台までの動線もスムーズで、特に女性のお客様に喜ばれています」

—「カートアウト」のお客様の反応はいかがですか

山下様 「とても好評です。初めてご来店され、『ラクでいいね』と感動された方もいらつしゃいました。まとめ買いをするかどうかでも荷物が重くなりますが、持ち上げるのが一度ですむ『カートアウト』は、カートごと移動するのでサッカー台までの動線もスムーズで、特に女性のお客様に喜ばれています」

—「カートアウト」のお客様の反応はいかがですか

山下様 「とても好評です。初めてご来店され、『ラクでいいね』と感動された方もいらつしゃいました。まとめ買いをするかどうかでも荷物が重くなりますが、持ち上げるのが一度ですむ『カートアウト』は、カートごと移動するのでサッカー台までの動線もスムーズで、特に女性のお客様に喜ばれています」

西鉄ストア様お悩み解決!

- 平日のピーク時(17~20時ごろ)のレジ待ち行列が激減
- 最も混んでいる際に12人必要だったレジチェッカーが8人に
- レジ2台に対し精算機3台で、レジ処理能力が1.6倍に
- 金銭授受がないため、レジ担当者の負担が軽減し、レジ違算も解消
- 女性目線で考案された「カートアウト」はお子様連れや高齢者に好評



▲スムーズに進み、レジ待ち行列は解消



▲のぼりでお客様にお知らせ

「カートアウト」でお買い物が楽に!



1 レジカウンターにカートを差し込み、商品をスキャンしていく



2 商品スキャン後、カートをそのままセルフ精算機へスライド



3 お客様がご自分でお支払い



4 サッカー台にもカートを差し込み、袋詰めがラクにできる