

## さらに効率よく、さらに快適に、デジタル技術で進む変革

店舗運営にはシニアや外国人など多くの方が携わっています。ローソンでは、デジタル技術を最大限に活用することで店舗オペレーションを効率化。お客さまにストレスなくスムーズにお買い物いただけるとともに、店舗のスタッフにより安心して働いていただき、人にしかできないサービスに力を注いでいける体制を目指します。

### スマホを使った簡単決済

朝昼や夕方のピーク時間帯にレジ待ちの列に並ぶのは、忙しいお客さまにとって大きなストレスです。この待ち時間を解消するとともに、店舗クルーの作業時間軽減と生産性向上を促すイノベーションが「ローソンスマホペイ」です。

これはお客さま自身のスマートフォンで商品情報を読み取り、スマホ上で決済するというもの。すでに上海の全店舗で活用されており、国内では2018年4月から開始した東京都心部3店舗での実証実験・利用状況等の検証を行い、全国のお客さまニーズがあり、効果が見込める店舗への導入も検討していきます。

使い方は簡単。スマートフォンにローソン公式アプリをダウンロードしておけば、店内では購入する商品についているバーコードをスマホのカメラで読み取るだけで、店内のどこにいても会計が完了します。カウンターのフラインドフーズや、年齢認証が必要な酒・たばこ類の購入を除くとレジを通る必要は一切ありません。退店時にスマホに表示されたQRコードを専用

読み取り機にかざせば、決済済みであることが確認され、電子レシートも表示されます。店舗での新規設備の導入もほとんど不要です。

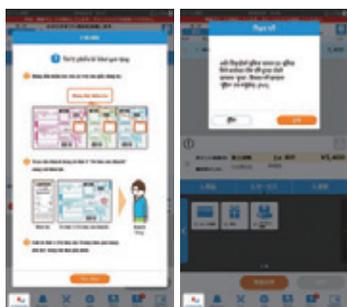
日中のピークタイムには、有人レジとローソンスマホペイを併用することで、レジ待ちも大幅に緩和されます。お客さまのお買い物の利便性と店舗オペレーションの生産性ともに向上することになるでしょう。

レジ作業が軽減されることで、店舗クルーはこれまで以上に“人にしかできないこと”に注力できます。クルー一人ひとりの心のこもった接客こそが、ローソンならではのぬくもり。最先端のデジタル技術がそれを支えていきます。

### ローソンスマホペイ



## 新型POSレジ



多言語表示対応

## IT技術を最大限活用し、次世代コンビニエンスストアへ

2017年には、全店にタブレット端末を配置し、“いつ・なにを・どのように”というワークスケジュールが一部写真付きで表示され、経験の浅いクルーでもスムーズに作業を進められます。カウンターFFの調理タイミングや個数も店舗ごとの販売データに基づいて推奨。機会ロスを減少することで、生産性アップだけでなく売上の改善にもつながります。

また、新型POSレジ導入も進め、すでに全国約2,600店舗（2018年7月現在）に。レジ本体は、コンビニエンスストア業界初のオールタッチパネル式を採用しているほか、自動釣銭機も装備。ナビゲーション機能付きで誰でも簡単に操作できるほか、現金差異が減りレジ締めなどに掛かる時間短縮も期待できます。さらに、外国人クルーにも優しい多言語表示対応（中国語（簡体）、ベトナム語、ネパール語）も実装しました。

さらに次世代コンビニエンスストア実現に向けて取り組んでいるのが、RFID\*の活用です。2017年に完全自動セルフレジ機「レジロボ」とRFIDの実証実験を行い、2018年2月はサプライチェーン情報共有システムの確立に向け、「ローソン丸の内パークビル店」（東京都）でRFIDによる商品メーカー、物流センター、店舗の在庫情報共有の実験にも取り組みました。

2017年10月に開設した「ローソンイノベーションラボ」などを活用し、今後もローソンは、IT技術を活用したお客さまの利便性向上と店舗オペレーションの生産性向上を目指してまいります。

※RFID:Radio Frequency Identificationの頭文字をとった略語で、電子タグに記録された情報を無線で検知して、それぞれの商品を判別する仕組みをいいます。小さなタグに各商品の価格などの情報が書き込まれており、電磁波をあててデータを読み取ります。会計のみならず、検品や棚卸し作業などもクルーの負担の大幅な軽減が期待されています。

## レジロボ



電子タグ貼付商品のイメージ



## 公式キャラクター「あきこちゃん」

ローソンの公式キャラクター「ローソングループあきこちゃん」は、AIを活用し、LINEで双方向コミュニケーションをするチャットボット。新商品や近くのローソン店舗の紹介、ゲーム、チャット会話などが楽しめ、対話内容を通したおすすめ商品のクーポンも配信しています。LINE上の友達数は2,300万人を超え、毎日数十万人以上が対話。時々配信するクーポンの利用率も大幅に向上しています。



## 多様化する人財に、働く先として「ローソン」を選んでいただくために。

働く人の多様化するニーズに合わせ、安心してお店で働いてもらうための仕組みのひとつが、派遣サービスを展開しているグループ会社のローソンスタッフ株式会社です。年齢・性別・国籍を問わず「ローソンで働きたい」と想って頂ける方に、経験豊富な専属のトレーナーが、お店で働くために必要な研修を丁寧に行い、働く人の都合のよい日時に、希望の店舗に派遣するサービスを展開しています。

