

常に業界の先陣を切りつつ 新たなイノベーションに取り組んでいます

コンビニエンスストアは流通小売分野でのイノベーターでありました。特に、IT技術を駆使した効率化・省力化の仕組みづくりはこの20年来大きく加速し、コンビニエンスストアでの浸透を経て小売一般に広がってきました。なかでもローソンは、セミオート発注システムや自動釣銭機付POSレジなどさまざまな仕組みをいち早く開発・導入し、人手不足が深刻化するなかでの効率化や生産性向上に積極的に取り組んできました。

私たちは、さらに変革を進めなければなりません。次世代コンビニエンスストアのあり方は、立地するマチ、訪れるお客さまの属性などによって多種多様であるべきでしょう。店舗クルーやお客さまに必要とされるテクノロジーも、より先進性を求められつつも多様なものになっていくはず。これからのコンビニエンスストアの姿を多方向から見据え、最先端デジタル技術による新たなイノベーションを追求するため、2017年5月に設立したのがオープン・イノベーションセンターです。

センターのミッションは、既存の組織体系では手掛けにくい「今しておくべきこと」「将来のためにしておくべきこと」を発見し、国内外の企業や省庁と連携しながら実験と検証を行って、ローソンのデジタルトランスフォーメーションの一翼を担っていくことです。実際の店舗を模したラボを用い、「導入検討→ラボでの検証→実店舗実験」というサイクルを幾度となく繰り返すことで、店舗への新技術の展開をスピーディかつスムーズに行えます。ウォークスルー決済システムやリアルタイム在庫管理システム、生体認証によるレジ無し店舗システムなども実店舗での実験に至っています。さらにロボットの活用、ドローンによる宅配なども視野に置いています。

こうした効率化を通して私たちが目指すのは、あくまでもヒューマン・ファーストの実現です。先端テクノロジーの導入で、お客さまのニーズを的確に汲み取ると共に、働く人の負担を低減することがよりきめ細かな接客につながり、お客さまにとっての店舗価値を高めます。マチの方々に喜んでいただける、便利で温かなお店へ。そのための研究の日々は私たちにとっても大きな喜びです。



オープン・イノベーションセンター長
牧野 国嗣



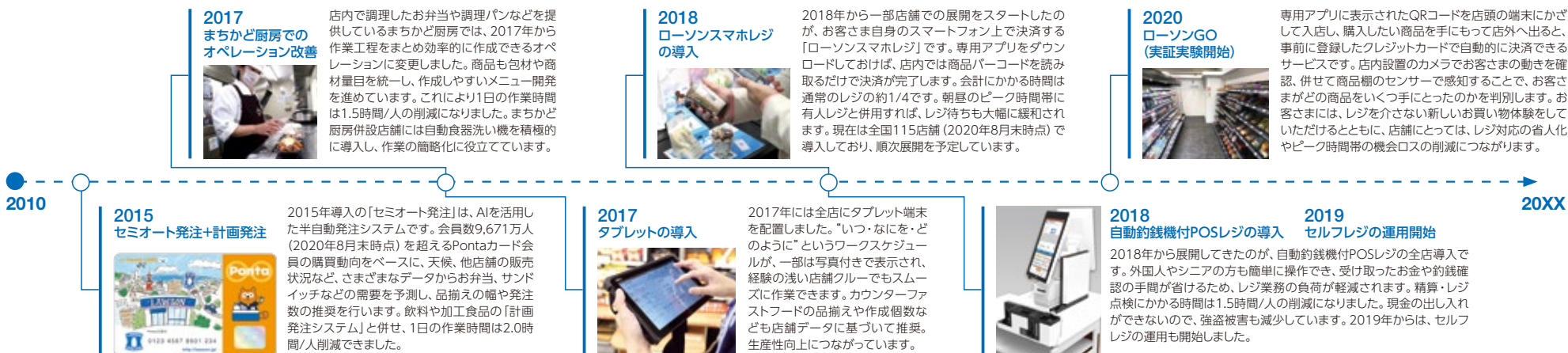
<LawsonGo新川崎店>
専用アプリのQRコードを
ゲートにかざして入店

デジタル技術を通じた効率化・省力化

働き手不足や人件費の高騰は、コンビニエンスストア業界にとって大きな課題です。ローソンではお店での日々のオペレーションを省力化し、シニアや外国人の方にも働きやすい環境を整えるため、さまざまなIT技術を駆使して加盟店支援を強化してきました。自動釣銭機付POSレジやローソンスマホレジなどによるレジ業務の自動化では、店舗クルーの負担を軽減し、お客さまのレジ待ち時間も短縮されています。2019年は電子決済に対応するセルフレジ導入を全店舗に拡大。また、処理スピードの向上で作業効率をアップした新型ストアコンピュータも全店舗に配備しました。どこの店舗においても経営情報などを確認できるオーナーポータル機能や、遠隔操作で受発注できる複数店リモートログイン機能により、複数店経営を強力に支援します。

また深夜帯の5時間を無人営業とする実験にも取り組んでいます。専用アプリを使ってドアを開錠し、セルフレジかローソンスマホレジで会計していただく仕組みです。生体認証と商品棚のセンサーを組み合わせ、商品を手にして退店するだけで決済できるレジ無し店舗の実験も始まりました。品出しロボ、電子タグを使った商品管理など多くの実験の成果も、必要とされる店舗に積極的に生かしていきます。

● デジタルを活用した効率化・生産性向上の歩み



デジタルトランスフォーメーションへの取り組み

次世代コンビニエンスストアモデルの構築によって、「すべてのお客さまレコメンドNo.1」を目指しつつ、加盟店の利益率アップ、働きがい醸成を確実にするには、デジタル技術のさらなる活用が不可欠です。ローソンは、今後の市場や労働環境の変化を見据え、新たな時代に向けたコンビニエンスストア革新への中長期戦略を強力に推し進めるため、デジタルトランスフォーメーションによる全社的なシステム刷新・変革に取り組んでまいります。

今年度から「デジタル・ITストラテジー2020」を掲げ、社長直轄の「デジタルトランスフォーメーション推進委員会」を発足。デジタルを活用した構造改革、本部の組織・風土の改革、同時に戦略の浸透やIT人材の育成を強化。また、IT技術を生かしたSDGs実現へのアプローチも着実に推進します。加えて、ローソンのITを支える多様な基幹システムにおいて、複雑化した既存ITシステムの整理を行うとともに、ITコスト構造を抜本的に見直し、計画的な投資を通して、ITコストの緩やかな低減を進めます。