

2 経営課題の解決

省力化ソリューションで多店舗・多拠点ビジネスに共通する経営課題を解決

NTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）はデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）により具体的な経営課題を解決する取り組みを進めている。本稿ではその一例として、多くの店舗や拠点を展開するビジネスが抱える課題の解決に向けた取り組みについて紹介する。

「人手不足」、「オペレーションの複雑化」にITで対応

コンビニエンスストアや金融機関などでは、店舗オペレーションの複雑化により従業員の負担が増加している。また、15～24歳に限ると日本の労働者人口が近年減少していることも問題視されている。

「私たちのチームは多拠点・多店舗ビジネスを展開する企業をお客さまとしています。実店舗における従業員の負担増と人手不足という共通的な経営課題を、ITを活用して少しでも解消するため、店舗オペレーションを省力化する取り組みに力を

入れています。接客品質は下げないよう『どの業務を省力化し、効率化すべきか』といったことを、お客さまと一緒に考えています。」
(相川氏)



NTTコミュニケーションズ株式会社 ICTコンサルティング本部
(中央) 担当部長 吉田 優子氏
(左) 主査 相田 和也氏 (右) 主査 相川 裕哉氏

さまざまな省力化の例

さまざまな省力化

の取り組みの中から、一部を紹介する(図1)。

万引き/不正ロス防止対策の省力化：AIカメラ(図2)

スーパーマーケットやドラッグス

トア、書店などでは、万引きや内部不正によるロスを防ぐため、人員を配置して監視するなどの対策を取る店舗も少なくない。そこで監視カメラの映像をAIで解析し、不審な行動を自動で検知することにより、監視の稼働を減らす取り組みを進めている。不審な行動を検知したら自動で店員のスマートフォンに通知されるようにし、早い段階での声がけにつなげて損失を防ぐ。

「システムの導入には費用もかかりますが、人件費をかけることなく損失を削減できます。利益に直結することになり、十分な費用対効果を期待できるため、積極的に提案を進めています。」(相田氏)

インバウンド接客の省力化：QR決済

中国や韓国などでは、スマート

ソリューション	概要	効果	想定されるお客さま
AIカメラ	カメラ撮影データから不審行動をAIでリアルタイムに判定しスタッフに通知する	不正ロス削減 万引き抑止対応業務 負担削減	スーパーマーケット/ ドラッグストア 書店 等 ※万引き被害額が大きい業界
QR決済	マルチQR決済アプリ導入によるキャッシュレス化、SNS(WeChat)を活用したプロモーション	インバウンド需要の 取り込み お客さま満足度の向上 接客稼働削減	飲食業界 百貨店/GMS業界 ディスカウントストア 業界 等
IoT冷蔵庫温度管理	温度データを継続的に自動収集。 安全管理にかかる従業員の負担削減、食品の廃棄数削減を図る	バックヤード業務削減 管理稼働削減 食品衛生法改正案への 対応(HACCP対応)	飲食業界 食品業界 給食業界 等
エアリアル	応答者がその場にいるようにホログラムで表示される、次世代の受付/応対ソリューション	接客稼働削減 新たな顧客体験の提供	百貨店/GMS業界 飲食業界 銀行業界 等

図1 省力化ソリューションの例

フォンで動作するアプリとQRコードを使った決済方式の普及が進んでいる。インバウンド需要の取り込みを狙い、国内でもQR決済を導入する店舗が増えている。実際に導入した店舗においてレジ操作などのオペレーションに関する教育の稼働や、接客稼働の削減につながるケースが確認されるようになったこともあり、QR決済を省力化ソリューションとしても提案していく方針だ。

バックヤード業務の省力化：

IoT冷蔵庫温度管理（図3）

2018年6月に公布された改正食品衛生法において「HACCP（ハサップ）に基づく衛生管理」が義務化された。これに伴い、食材の適切な管理を目的とする冷蔵庫の温度管理を行い、その記録を残すことが、中小の事業者にも求められることになった。この業務負担を軽減するため、IoTセンサーを活用して自動で温度情報を収集し、NTT ComのIoTプラットフォーム“Things Cloud®”で管理する取り組みが進められている。

自動で温度情報を集中監視できるため、たとえば休業日に冷蔵庫が故障したような場合にも即座に異常を検知し、対応しやすくなる。

受付業務の省力化：エアリアル

銀行や百貨店/GMS、外食産業な

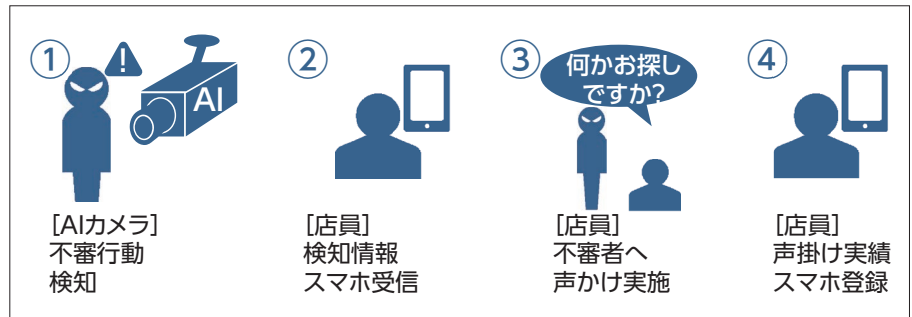


図2 AIカメラ

どでは、すでにタブレット等を活用した受付/接客対応の省力化が進んでいるが、エアリアルを活用することで、受付/接客対応の省力化に加え、新たな顧客体験を提供できるようになる。店頭での受付対応の際に、タブレットではなくホログラムで受付担当者や各種情報を表示する。利用者からの指示も仮想的なインターフェイスをタッチしてもらうことによって実現する。液晶パネルを触るよりも衛生的であるほか、ホログラムの映像が周囲の人からは見えづらく、暗証番号の入力に活用することも検討されている。

はじめはAIによる自動応答で受付業務を行い、対応が難しくなった時点で人に切り替えるということも考えられる。インターフェイスはホログラムであるため、人が対応する場合も遠隔から対応可能だ。これによりスキルの高い担当者がより多く

の利用者に対応しやすくなる。

受付担当者の姿をリアルに再現し、より臨場感のある受付対応を実現することも可能だ。

お客さまと一緒に課題解決に取り組む

ICTコンサルティング本部では、さまざまな課題を抱える流通業や飲食業、金融業といった多くの店舗を運営するお客さまに対して、豊富なコンサルティング実績にもとづき、効率的な店舗業務運営を実現するソリューションを提案・提供している。

その取り組みに対する思いを、吉田氏は次のように述べている。

「多店舗・多拠点経営におけるお客さまの人手不足は深刻で、省力化ソリューションに対する期待は非常に大きいと感じています。

お客さまが抱える課題のヒアリングから要件定義、PoC実施、最適なソリューションの多店舗展開や運用までを一元的に実施できるのがNTTコミュニケーションズの強みです。その強みと、これまでのコンサルティングの実績を活かして、お客さまとともに課題解決に取り組むことで、新たなソリューションモデルの創出にもつなげていきたいと考えています。」



図3 IoT冷蔵庫温度管理（Things Cloud®）