

キャッシュレス社会への取り組みで業界をリードする「ローソン」

大手コンビニエンスストア「ローソン」を運営する株式会社ローソンは、「私たちは“みんなと暮らすマチ”を幸せにします」を企業理念とし、国内に約 14,000 店、海外に約 1,800 店を展開しており、2017 年度の連結売上高は 2 兆 2,836 億円に達する。

そのローソンが競合他社に比べ、いち早く進めているのがキャッシュレス化への動きである。「楽天ペイ」や「LINE Pay」、「d 払い」など様々な企業からスマホ決済機能がリリースされる中、同社はその導入に積極的な姿勢を見せている。

そして、今年 4 月からは東京都内の 3 店舗で、店内ならどこでも決済可能になるスマホ専用アプリを使用したセルフ決済サービス「ローソンスマホペイ」の実証実験がスタート。そこで、まずその仕組みや狙いについて紹介する。

■図表 1 実験店舗・ローソングートシティ大崎店



1. お客様のレジ混雑を解消する「ローソンスマホペイ」

「ローソンスマホペイ」は、一言で言えばお客様がスマホのアプリで商品のバーコードを読み取ってセルフ決済するサービスである。

その仕組みは、まず事前にユーザーアカウントと支払い手段（クレジットカード情報など）を登録

したローソンアプリ（iOS / Android）で店舗を指定し、買いたい商品のバーコードをスキャンする。するとアプリ内で決済でき、決済後に表示される QR コードを退店時に専用機で読み込ませるだけで、レジを通過することなく、商品を購入できるというものだ。支払方法は、「Apple Pay」、「楽天ペイ」、各種クレジットカードから選択することになる。

但し、酒・タバコといった年齢確認が必要な商品、店員の対応が必要な商品（切手・ハガキ類・医薬品・カウンターフーズ・Loppi 関連・各種サービス受付など）、セール品やバーコードのない商品には対応していない。店員の対応が必要な商品は、混雑時の店内渋滞を生み出す大きな原因の 1 つとなっているためこれへの対応は課題となろう。

お客様のレジ混雑時の会計のストレス軽減と、従業員のレジ対応にかかる業務の軽減や生産性向上を目指して始まった取り組みであるが、実験店舗では数か月を経て、徐々に利用者も定着し、効果も出始めている。

まず、実験店舗での時間帯別スマホペイ売上高は、朝の時間帯（7 時～9 時）で約 3 割、昼の時間帯（11 時～12 時）で約 4 割、利用者層は 30～40 代の男性が約 6 割となっている（2018 年 7 月 13 日～8 月 13 日の 3 店舗の合計値）。スマホペイ利用時の混雑時の入店から退店までの時間は約 1 分で、レジで決済をする場合に比べて約 4 分の 1 に短縮されている（ゲートシティ大崎店）。購入頻度の高い商品は、ソフトドリンクや店内淹れたてコーヒー、おにぎりとなっていて、スマホペイ導入による商品ロスの発生は少ないこともわかってきた（ゲートシティ大崎店）。

また、レジ混雑時に来店してしまい、入店を諦めていたようなお客様を失うことなく取り込めるため、既存店舗に混雑の緩和と客数の増加効果が期待できそうである。

■図表2 ローソンスマホペイの流れ



2. 店舗数を大きく拡大へ

今後は、お客様がより便利にストレスなくお買い物いただけるように、朝や昼の時間帯に混雑する大都市圏の店舗を中心に、2018年度内に導入店舗を100店舗に拡大していく。さらに、2018年11月には、お客様にとってより使いやすく便利なサービスを目指して、スマホペイのアプリを更新する予定。

■図表3 現在の導入店舗（2018年10月現在）

店舗名	導入時期	営業時間
ローソン 晴海トリトンスクエア店	2018年4月	24時間
ローソン TOC大崎店	2018年7月	24時間
ローソン ゲートシティ大崎店	2018年4月	7:00～22:00
ローソン フジテレビ店	2018年9月	24時間
ローソン JEBL秋葉原スクエア店	2018年10月	24時間

出典：ローソンニュースリリース

3. 極小商圈に注目した「プチローソン」

次に紹介するのは、企業等に販売スペースを提供していただき、食品などをセルフ販売する設置型オフィス内コンビニ「プチローソン」。職場環境向上策の一環としてのニーズの高まりを受け、2016年より現金決済での実験サービスを進め、2017年7月からは交通系電子マネー専用セルフレジを導入し、東京23区内限定でサービスを開始している。尚、同様のサービスとして、ファミリーマートの「オフィスファミマ」があるが、キャッシュレス決済での展開はローソンが初めてとなる。

実際の利用の仕方はまず、商品を選んだらバーコードリーダーで読み取り、ディスプレイの購入ボタンをタッチすると、カードリーダーが青色に光るので、交通系電子マネーをかざせば決済情報が表示され、完了ボタンを押して終了となる。

■図表4 購入方法の流れ



出典：ローソン HP

■図表5 「プチローソン」設置例



出典：ローソン HP

オプションで小型冷蔵庫、小型冷凍庫、簡易型コーヒーマシンの設置も可能とのことで、夏場はアイスクリームの需要もあるようだ。品揃えは基本的にローソンの人気商品を中心にローソン側が選定するが、文具やマスク、パンスト等日用品の需要もあり、相談に応じる場合もあるという。

補充頻度は、商品の売れ行き状況にもよるが、今のところ2週間に1回程度が標準的である。

申し込みから設置までの流れは、まず設置を検討している企業からの連絡を受けると、担当者が事前に訪問し、詳細について説明。同時に、決済に必要な電波環境の調査を行う。設置場所は標準的には1㎡程度であり、無償で提供いただくのが条件。また、電気代、水道代も設置企業側の負担となる。こうして申し込みから約3週間程度で設置することが可能である。利用予定人数の目安は原則として100人以上であるが、例外を認めることもある。

運営側のキャッシュレス決済ならではのメリットとしては以下の点がある。

①細かい価格設定が可能

お釣りを出すことなく決済ができるので、円単位での価格設定が可能で、様々な価格帯の商品が販売可能となっている。

②販売データをクラウドで管理

販売状況をセンターで把握しているの、在庫状況を遠隔で確認でき、補充の効率化・システム化を図っているのが特徴で、的確な在庫補充が可能。また、売れ筋、死に筋情報も把握できるため、品揃えのスピーディな変更も可能。

③現金管理が不要なので安心

貯金箱式で現金を置いておくことがないので、盗難などのリスクが少ない。

4. 全国展開も視野に

プチローソンは拠点数も右肩上がりです。サービス開始からわずか約1か月で既に65企業・100ヶ所で導入が決定し、好調な立ち上がりを見せたが、1年後の2018年7月末現在では、513ヶ所にまで増大。現在は新規の設置に関しては11月以降までお待ちいただく状況となっている。今のところ設置場所は主にオフィスだが、全国には従業員100人以上の民営事業所が約6万ヶ所存在することから、まだまだ開拓の余地は大きいと考えられる。

また、将来的にはローソンのフランチャイズ加盟店からの配送も含めた全国展開を検討している。

業務効率化はもちろん防犯面や人手不足解消と店舗にとってメリットの大きいキャッシュレス化。ローソンのキャッシュレス化は今後ますます勢いを増しそうだ。