

2011年 4月 25日

関係各位

会社名 高千穂交易株式会社
代表者名 代表取締役社長 戸田 秀雄
(証券コード 2676 東証第1部)
問合せ先 取締役執行役員
経営システム本部長 広木 邦昭
電 話 03-3355-1111

高千穂交易、チェックアウトマネジメントシステム「IQレーン」の販売を開始
国内初、レジ待ち状況の“見える化”により、『お客様を待たせない』チェックアウトサービスを実現
～顧客満足度の向上、レジチェッカー業務の効率化で収益アップに貢献～

高千穂交易株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:戸田秀雄、証券コード:2676)は、スーパーマーケットでのレジ待ち状況を“見える化”し、『お客様を待たせない』チェックアウトサービスとレジチェッカー業務の最適化によりコストダウンを実現する、画期的なチェックアウトマネジメントシステム「IQレーン」の販売を開始しました。

「IQレーン」は、英国 IRISYS 社(アイリス社)^{※1}が開発した、サーモ(赤外線)センサーを使ったチェックアウトマネジメントシステムです。店舗の入口に設置したサーモセンサーで入店客数をカウントするとともに、レジにも同様のセンサーを設置し、レジ待ちをしているお客様の組数をカウントします。これらのデータとレジの開閉、精算状況などから、時間帯ごとの最適なレジ稼働台数を割り出し、混雑する前に、これをレジ管理責任者が携帯する無線端末(PDA)^{※2}に通報することで待ち時間の少ないチェックアウトサービスを実現します。

また、「IQレーン」は、店内で電光掲示板などを使ってレジでの待ち時間を表示することもできるので、レジでの待ち時間が長いと買い物を止めてしまうという機会ロスを削減できるほか、お客様はゆっくりと買い物を楽しむことができ、買上げ点数の増加が見込めます。さらに、こうしたレジ待ち対策の取組みを「顧客サービスの一環」として外部にアピールすること自体が、新規顧客の増加や来店頻度の向上(売上アップ)に繋がることも期待できます。

昨今、スーパーマーケットでのクレームで、最も多いのが、レジでの待ち時間とされています。ある調査によると、半数近くのお客様が、待ち時間が3分を超えるとイライラすると答えており、レジでのオペレーション改善は店舗にとって非常に重要な課題といえます。「IQレーン」は、そうした経営課題(店舗運営課題)の克服に大きな威力を発揮する、画期的なシステムです。

高千穂交易では、英国 IRISYS 社と共同で国内のレジ環境に合わせてこの「IQレーン」の開発を行い、既に複数の店舗へトライアル導入しており、レジ待ち時間の大幅な短縮やレジチェッカー業務の効率化などに成果を挙げています。また、「IQレーン」は、“サービス革新”といった観点でも注目度が高く、2008年文部科学省の委託事業「産学連携による実践型人材育成事業—サービス・イノベーション人材育成—」に採択された人材育成プログラムの開発を行う神戸大学が、教材ビデオの題材として「IQレーン」を取り上げています。

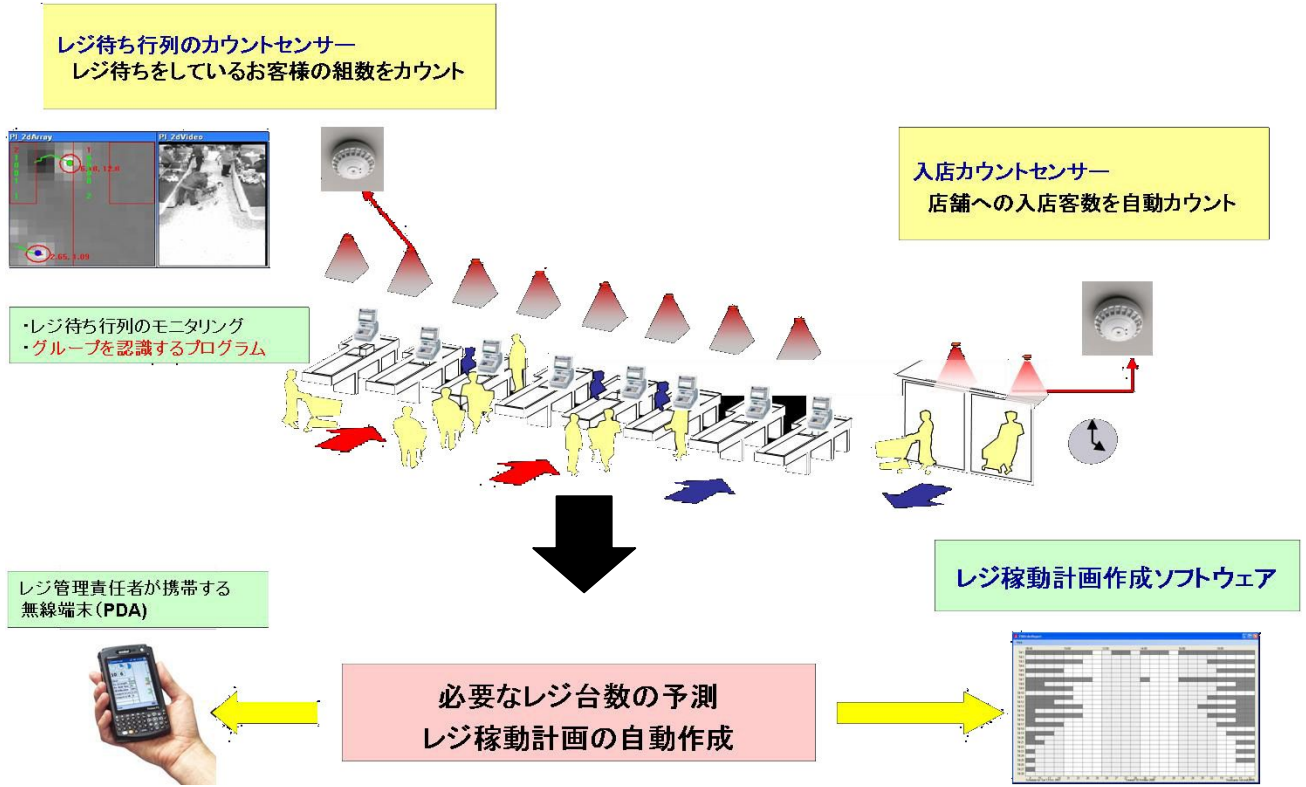
当社では、この「IQレーン」について、レジ台数の多い大型スーパーマーケットを中心に、今後3年間で200店舗への導入を目指してまいります。

※1 英国 IRISYS 社^{※1}(InfraRed Integrated Systems Ltd.)

アイリス社は、サーモ(赤外線)センサーを利用したソリューションの開発・製造を主として、1996年英国ノースハンプトンにて設立。既に「IQレーン」は、英国大手小売業 TESCO 社の700店舗に導入され、高い評価を得ている。

※2 無線端末(PDA):個人向け携帯情報端末、Personal Digital Assistant の略。

【IQ レーン 基本構成】



【IQ レーン モニター画面】



【IQレーンの主な特長】

- (1) レジでの待ち状況を“見える化”することにより、『お客様を待たせない』チェックアウトサービスを実現。
- (2) 入店客数、レジ待ち組数とレジの開閉、精算状況などから、最適なレジ稼働台数を算出。混雑する前に、その台数を無線端末(PDA)に通報。
- (3) 収集したデータから自動でレジ稼働計画を作成できるため、シフト計画作成時間の短縮が可能。
- (4) レジ稼働時間の無駄を無くすことで、効率的な人員配置が可能となり、大幅なコストダウンを実現。
- (5) 店内で電光掲示板などを使ってレジでの待ち時間を表示することもできるので、待ち時間が長い場合買い物を止めてしまうという機会ロスの削減が可能。
- (6) 『お客様を待たせない』チェックアウトサービスは、競合店舗との差別化に有効。
- (7) レジ待ち対策の取組みを外部にアピールすることで、新規顧客の増加や来店頻度の向上(売上アップ)に繋がることも期待できる。

◆本リリースについてのお問い合わせ

高千穂交易株式会社

経営システム本部 コーポレートチーム 加藤まで

TEL : 03-3355-1125

E-mail : jkatou@takachiho-kk.co.jp