



「PC-POS MATE」にみるPOSの進化

POS（販売時点情報管理）システムはデータの収集・分析にとどまらず、マーケティングにフル活用することで顧客に一層近づき、快適なショッピング環境を提供するためのシステムに進化している。小売業に何よりも求められているのは、正確なデータを基にした顧客とのインタラクション（双方向）な関係を事業戦略に活かし、精緻（せいじ）な顧客主義経営を実践することだ。それを支援するための新たな技術、RFID（Radio Frequency Identification＝無線ICタグ）をPOSに取り込む動きも始まった。そこでPOSシステムの将来像などについて、上田雅夫・財団法人流通経済研究所主任研究員とPOSソリューション事業を展開しているNECシステムテクノロジーの石川剛・第三産業ソリューション事業部シニアマネージャーに語り合っていた。

バックヤードから店頭へ RFID活用に大きな夢



NECシステムテクノロジー
第三産業ソリューション事業部シニアマネージャー
石川 剛 氏

(財)流通経済研究所主任研究員

上田 雅夫 氏



ビジネス化が効果

に決着を付けた。このとき、お客さまは、
「決着を付けた。このとき、お客さまは、
それによって生まれた問題をお客さま
への接客に回すことができます。
私どものソリューションの一つであ
る店舗運営パッケージソフト「PC-
POS MATE」は、専門店向けに
力を入れています。専門店向けには、
さまざまな商品をコーディネートし
てライフスタイルを提案します。商品知
識、専門性を高めて、スタッフのみな
さんの力で商品を売るというやり方で
これをいかにサポートするかという
視点で、顧客管理などを含めてパッ
ケージ化しています。

上田 POS が導入された初めてから二十年以上たっているのですが、データを上手に活用している企業と、そうではない企業に分かれているのが現状です。例えば仮説を出して検証するというのが重要な使い方の一つですが、そういうチェーン店がある一方で、いまだに売れ筋、死に筋商品という見方しかしていないところもあります。

これまでは小売業のなかで POS データを開示することはあっても POS データを露すのが、メーカーに開示、お互いに協力して消費者価値を訴求していくという動きも出ています。経験や勘だけに頼らず、科学的に売り場をつくらなければならないという流れの一つです。

石川 専門店の POS の大きな役



NECシステムテクノロジー
第三産業ソリューション事業部シニアマネージャー

石川 剛氏

トウのお客さまの不満が多いのがジ
てつ時期である。決済はPOSの
基本であり、消費者層に直結して
います。この基本がいかにもスムースに
まかちつてある差になります。
またひとつのPOSの側面としてサ
ービスを提供する側、満足感も重
要です。同時にサービス業は人材難
が難しい状況です。お客さまはサ
ービスのレベルを保つ工夫が求め
られます。スタッフがたれか一人、定
以上のサービスを提供を実現するのは
教育なのか、仕組みなのか、は
なるわけですが、現状はやはり人
員にならざるを得ません。お客さま、
パートナー、アルバイトなどのスタッ
フ、経営側、三者の満足度を上げるのは、
たれは仕組みです。そういう意味
で、POSの進化が求められてきました。

効率化だ 店舗運営

POSシステムへの期望はたくさんあり、それに対応するのは大変な事なんです。NECシステムテクノロジさんといまどうこうすることに決まを入れていっしょののですか。

「PC・POS・MATE」は専門店向けのパッケージですので、売上分析と顧客管理にを入れています。顧客の特性、売上げの傾向を分析する手法や見せ方を重視していいです。例えば、夕暮そのものを、たれそうです。でもわかちやすく、ヒューマン化する

上田 POSシステムをネット

けでなく の可視化

[illegible]

効率化だけでなく接客支援にも
店舗運営の可視化に重要な意味

石川氏

上田氏

クになつて、いかにスピード
をかけるかどうかも一つのテーマ
でいい。例えば棚札を電子棚
で価格の付け替えを一元管理で
うにならせた。店舗毎に手動
しているところ間違えること
のぞ。また店内テレビカメラ
部で、監視し、きょうはどの
客が多いから、こいつの商品
とったローションへの活
白いですね。

専門店では例えばフастаマー

(お客) 用も面
いうお
を……
ととも
で実施
きるよ
になし
に例す
処理す

上田 それは面白いですね。R F Dという、物流を新化ですね。たぶん使い方が多い物で、けっこういろいろな情報が貯められるのだから新しい活用法を考えなきゃですよね

石川 カードにチップを入れる。それはいわゆるICカードだね。そううカードをお客さまに提供したいと考えている企業へのソリューションを多量につけて、さまざまな機能を標準にしていく、と考えています。

上田 商品が店舗にとってから売れるまでというのは意とブラックボックスになっています。これをRFIDを活用して可視化するのとは大きな味があります。小売業はほとんどが少なくなっているから、バックロードの作業をできる（効率化）に接客サービスを向することが大切です。バックロードの作業もこなしがら少ない数で店舗を運営するにはRFIDのような技術が新しい申し分ないツールがあつてほしいということに

関西ビル) E-mail info@nec.com
スタワー) ☎ 0120-861-12

うい商品を買いたいという、これをコーディネーターですが、こういった使い方の方がいいですか。

石川 お客さまが商品を選ばないでほしいという意図は、POSの端の端のそばではない、その距離をより縮めるという点にあります。百貨店でPDA（携帯端末）を使ったPOSが出たものもそれを解する一つの例です。POSシステムに携帯するにしても胸ポケットに入ざるにないといふと思います。

携帯性とこの意味でお客さまをRFIDのシステムでお客さま活用することが考えられます。リ接客支援にも使われたい

ますか
はい、か
能いよ
れるの
で、この
問題が
人情報
ている
持たせ
たらい
のカー
の取り
RFIDの
取り

上田 標準化に関しては、流通業
で共通化できるところは共通化して
なだきたいですね。だれが使っても
かりやすいものが結局は顧客価値の
大につながるわけですから……。
NECグループでデモ展を行っている
施設を設置してデモ展を行っている
そうですね。

石川 「NEC RFIDイノベ
ションセンター」(東京都大田区平
島)は、実環境に近き条件下で検証
行う施設として二〇〇六年十一月に
オープンしました。小売店向け活用シ
ステム、物流領域向け活用システムの
モを行っています。個別の商品にRF
IDタグを付ければ、これまでのよう

けるRFIDの可能性は非常に大きいと思います。メーカは、即ち含めてFIDを標準化し普及を図るのだという意識が求められます。

石川 確かにある。別売の商品が、1カ所、小売のどこから見て同じものかということが認識できないという点が必要で、マスターをいかに整備するかというのが一番の課題です。ただ効率化といえるようなメリットを活かそうと、すでに導入する企業が出てきました。これ呼び水となっ普及が進み、標準化も進んでいくという動きになるのは間違いないと思いますので、私どももRFIDを活用しPOSソリューションをどんどん提供していきたいと考えています。

NECシステムテクノロジー株式会社

大阪本社 〒540-8551 大阪市中央区城見一丁目4番24号 (N
東京本社 〒211-8666 神奈川県川崎市中原区下沼部1753
(NEC玉川ルネッサンスシティ)

▼「NEC RFIDイノベーションセンター」(東京都大田区平和島)は、実環境に近い条件下で検証を行う施設(右下は商品に付けられたRFIDタグ。通常のタグとほとんど変わらない)



「PC-POS MASTER」

ニーズ、規模に応じてカスタマイズ
専門店など約100社2万セットの実績

店舗運営パッケージソフト「PC-POS MASTER」に店舗管理・商品・在庫管理、顧客管理、情報処理など様々な機能がサブパッケージ化されており、ニーズに合わせてピックアップできるためのセレクトメニューでシステム構築が可能。

例えばPOSレジ機能、売上情報管理といったサブパッケージをワンパッケージにした単店舗用の最小構成から、バックヤードであるオフィス、倉庫での顧客管理・在庫管理まで広げた標準構成。本部機能を盛り込んだ多店舗展開ユーザー向けに最大構成まで、規模に応じた形で構成することができます。また電子マネーへの対応など新たな機能の追加の際にも柔軟なカスタマイズと、短時間で対応する体制を整えています。

RFIDを活用したPOSソリューションの中心取り組みとして、①商品の入荷検品POS販売から

では、アパレル業を想定すると、入荷しにくい商品数、サイズ、色、柄などによって異なる商品価格作業工数の大幅削減がえられる。POS販売機の応用では、決着時にRFIDタグの販売を控え、万引防止ゲートの連携で万引き防止タグ機能をRFIDタグに切り替える。棚卸業務での応用では、定期的に実施する店舗の棚卸業務にRFID対応バーナー・機器を使えば、品の一括読み取りができるため、これまでのように全商品のバーコードの読み取り確認作業による店舗休業コストを削減できる。また、今後の取りかとして顧客管理、商品情報提供への応用を予定している。

「POS MATE」は開発以来本年の間に、各専門店、アパレル、雑貨、レジ、関連企業、高速道路サービスエリア売店、学校病院など約百社に二万台を納入し、実用性の高いPOSシステム構築力を活かして売上を伸ばしている。

に一点一点スキャンする必要はなく、ゲートを通すだけで一括して読み取りますから、大幅な効率化が図れます。顧客管理や商品情報の提供というのは、RFIDを活用したPOSソリューションの第二ステップと位置づけられます。

トでの検索は、
EC POS 無料相談会/訪問デモ 申し込
www.necst.co.jp/pcp/

NECシステムテクノロジー株式会社

大阪本社 〒540-8551 大阪市中央区城見一丁目4番24号 (NEC関西ビル)
東京本社 〒211-8666 神奈川県川崎市中原区下沼部1753
(NEC玉川ルネッサンスシティ サウスタワー)

E-mail info@necst.co.jp

 0120-861-120 (フリーダイヤル)
※受付時間 9:00～17:00
(土日祝日及び当社指定の休日は除く)

ネットでの検索は

NEC POS

無料相談会/訪問デモ 申し込み受付中

www.necst.co.jp/pcp/

検索

廣告

《企画・制作》
日本経済新聞社広告局