

株式会社ファミリーマート様

IoTを活用した「次世代型コンビニエンスストア」の共同実証実験（ファミリーマート佐江戸店）

実際の店舗の“生きた”データを収集し、現場目線の様々なソリューションを検証・創出



共同実証実験の背景

株式会社ファミリーマート様は、全国に約 16,000 店舗を展開し、地域に密着した店舗づくりや生活支援サービスの提供を進めています。多様化するお客様のニーズに対し、これまででもバーコード決済サービスを活用したキャッシュレス化など、来店者の利便性向上と店舗従業員の負担軽減の双方に対する取り組みを推進してきました。一方、パナソニックは長年にわたって培ってきた製造現場のノウハウを様々なお客様に「現場プロセスイノベーション」としてご提案し、流通・店舗や倉庫・サプライチェーンマネジメントを革新する取り組みを展開しています。そのノウハウである現場プロセスイノベーションをさらに深く検証し、さらに質の高いご提案にするため、株式会社ファミリーマート様とフランチャイズ契約を結び、ファミリーマート佐江戸店を実際に運営する実証実験を開始。株式会社ファミリーマート様とパナソニックの共同実証実験が、新たな店舗のカタチを生み出します。

共同実証実験の目的

店舗を実際に運営することで、「接客業務」や「従業員オペレーション」、「売り場づくり」、「バックヤード業務」のノウハウ習得と課題把握が可能になります。その実際の経験をもとに、パナソニックの強みであるエッジデバイスを活用し、現場のデータを収集。それを店舗運営効率化と売上アップのソリューションへ活用する、データ経営を実践・検証しています。実体験から導き出すさまざまなソリューションによって店舗を改善することで、「省力化・ローコスト運営」、「店舗の付加価値拡大」、「顧客満足度向上」に向けた、現場に落とし込んだご提案が可能になります。

【導入ソリューションの概要と特長】

店内に 80 台以上のカメラやセンサーを取り付けることで、来店者の動きや商品の売れ行きなどの詳細なデータを収集し、業務の効率化を実現しています。

■顔認証決済 / 物体検知による新しい買い物体験を提供

画像処理によるレジでの商品読み込みや、ディープラーニングを応用した世界最高水準の顔認証技術による入店管理・決済を実施しています。顔認証では、顔の向きや経年変化、メガネなどにも影響されにくいことで、円滑で確かな新しい買い物体験を実現。店舗付加価値拡大と従業員の業務省力化に貢献します。

※同ソリューションは、現在パナソニック社員限定で実施しています。

■業務アシストシステムでタイムリーに店舗内状況を把握

店舗内をカメラやセンサーでセンシングすることで店舗のデジタル化を行っています。従業員は、欠品情報や混雑状況などが表示される小型のウェアブル端末を身に付け、リアルタイムで店舗内状況を把握。販売機会ロスの少ない、的確な業務を行うことができるようになり、従業員の業務省力化と店舗 QSC レベルの向上に貢献します。

■店内 POP・電子棚札の設置で作業を効率化

従来は手作業で行っていた商品の価格表示や店内 POP の作成・入れ替え業務を、約 3000 個の電子棚札を活用して電子化。確認・実施に時間のかかる作業を効率的に行えるようになっています。店舗オペレーションの大幅な効率化に貢献します。



パナソニックの佐江戸事業場（横浜市）に隣接したファミリーマート佐江戸店



従業員の腕に装着された業務アシストシステム



一括で管理され、柔軟に内容を変えられる電子棚札

■様々な情報を取得し、IoT データマーケティングに活用

従来のPOSデータに加え、店舗内のカメラやセンサーによる滞留ヒートマップ化やスマートフォンアプリによるアンケート取得を実施。それらのデジタルデータを組み合わせることで、お客様にとって使いやすい店舗レイアウトや棚割、品揃えなどを提供しています。店舗運営状況のデータ化、それによる店舗の最適化が、販売の促進に貢献しています。

■イートインスペースに居心地の良い空間演出を実施
プロジェクションマッピングや行灯タイプのデジタルサイネージを採用しイートインスペースを演出。居心地の良い空間づくりはもちろん、邪魔にならないスマートな情報配信も同時に行っています。顧客満足度の向上や新たな顧客接点の創出がリピーターの増加につながっています。



IoT データマーケティングのための状況表示ディスプレイ



先進技術を活用したイートインスペースの空間演出



来店せずにモバイルオーダーを行うスマートフォン



対面ホンヤクで円滑な外国語対応が可能

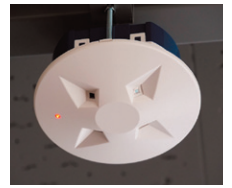
■モバイルオーダーと商品のデリバリーで商圏拡張を実現

店外からスマートフォンアプリで注文・決済が可能で、業務を効率化。注文を受けた商品はデリバリーされるため、商圏の拡張を実現しています。

※同ソリューションは、現在パナソニック社員限定で実施しています。

■対面ホンヤクで円滑なコミュニケーションを実施

外国人の来店者や従業員が対面で翻訳できる対面ホンヤクを設置。多言語による接客も簡単に行うことができ、接客サービスレベルの向上に貢献しています。



店内に設置されたデータ取得用の監視カメラ(写真上)とセンサー(写真下)

お客様の声



株式会社ファミリーマート
営業本部 営業推進部 店舗改革推進グループマネージャー
田村 剛 様 (写真左)

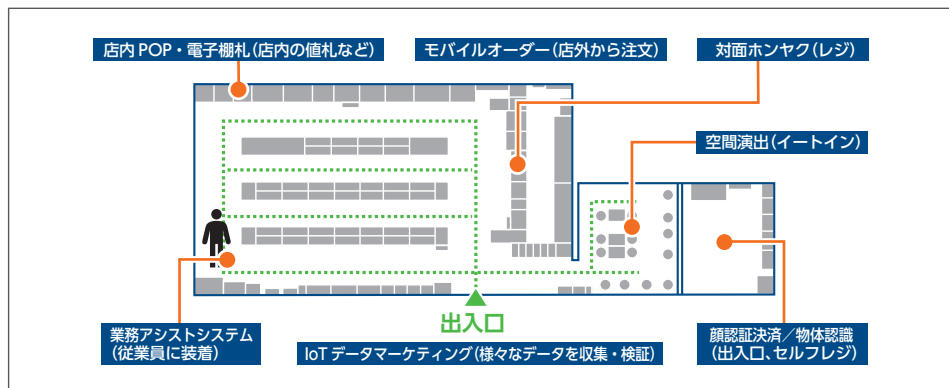
株式会社ファミリーマート
オフィサー 営業本部 ニューマーケット運営事業部長
今木 耕司 様 (写真右)

待ったなしの課題“店舗運営の省力化”を実現するソリューションに期待しています

昨今のコンビニエンスストアのサービス多様化に伴い、業界全体の課題としてあげられているのが店舗運営の省力化です。これまでは人の手に頼っていた業務を中心に従業員やオーナー様の負担をできる限り減らすことで、少しでも楽しく、働き甲斐のある店舗にしていく必要があると考えています。そのため、今回の実証実験で導入したどのソリューションも、どれだけ店舗運営の省力化に貢献できるかという点が非常に重要になるとしています。

パナソニックさんには私達が持っていない、長年様々な業界で培ってきた高い技術力があります。今後も実証実験を通じてコンビニエンスストアの課題へ一緒に取り組んでいくことで、店舗運営における効果的なソリューションを検証することができればと考えています。そしてそこから見出された答えをソリューションとして、一刻も早く、加盟店様にも活用いただき、店舗運営の効率化に貢献していくことを期待しています。省力化は待ったなしの課題ですから。

各ソリューションの配置イメージ



主なソリューション

- 顔認証決済
- 物体検知
- 業務アシストシステム
- 電子棚札
- IoT データマーケティング
- プロジェクションマッピング
- デジタルサイネージ (行灯タイプ)
- モバイルオーダー
- 対面ホンヤク

お問い合わせは 〒104-0061 東京都中央区銀座6丁目21番1号 汐留浜離宮ビル

パナソニック システムお客様ご相談センター
パナソニック システムソリューションズ ジャパン株式会社

0120-878-410 受付: 9時~17時30分 (土・日・祝祭日は受付のみ)
携帯電話・PHSからもご利用いただけます。(お問い合わせの内容によっては担当窓口をご案内する場合もございます)

ホームページからのお問い合わせは <https://panasonic.biz/cns/cs/cntctus/>

●製品の色は印刷物ですので実際の色と若干異なる場合があります。●製品の定格およびデザインは予告なく変更する場合があります。
●本カタログ掲載商品の価格には、配送・設置調整費、工事費、使用済み商品の引き取り費等は含まれておりません。
●実際の製品には、ご使用上の注意を表示しているものがあります。

SSJ-JJ4D901-U2

発行: 2019.6