

作成: 芝崎

## 61. 散策篇: セルフレジの急激な増加傾向

(1) 基本的に有人レジではトラブルことはないが、一度だけレジのお姉さんともめたことがあった。清算後何か不足しているのでは、問い合わせ、その若いレジのお姉さん、「私はミスしないので」との一点張り、どこかの TV 番組のセリフに似ていると思いつつ、とりあえず「レジ籠見せて」と、見たら、その底に 1 点残っていた…彼女のバツの悪そうな顔だったが、そして振り向くと、このわずかな時間にレジ待ちの方が約 20 人程並んでいたのには驚いた。

(2) 最近、セルフレジの増加で新聞の「これに関する声」:「十人十色」の声が目だってきた。

ボイス1. 60 歳程度の障害のある女性: 不安を持ちながら、セルフレジに挑戦、案の定、もたつき、そのわずかな時間でレジ待ちの人が増え、彼らから「やじ」:「遅い」、「まだかよ」等、冷たい声に自信喪失に、もうセルフレジの使用は嫌と、有人レジを半数は残してとの声

ボイス2. 73 歳の男性: 小銭の計算ができなくなり、いつも札で支払い、小銭は溜まりすぎる  
彼の行くスーパーでは有人レジ 1 台のみ、ここに集中、行列に、もっと増やしてとの要望

ボイス3. 73 歳の司法書士の男性: 本来のレジの作業を客にさせているので、価格を下げるべき。

ボイス4. 80 歳の女性: チャレンジ中との事;とても前向き;最初上手くゆかなかったが、店員さん飛んできて丁寧に教えてくれたとか。何事も最初が肝心で、一意専心は大事。

→いずれにしても問題になるのは、一部の方高齢者か障害者がネックかもしれない。

セ: (セ)せっかく導入した装置

ル: (ル)ーチンワークを覚えさせ

フ: (フ)不安解消させて

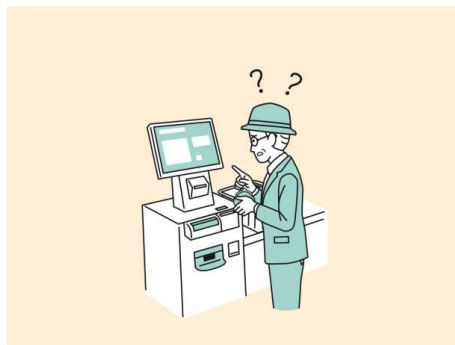
レ: (レ)ジをスムーズに流れれば、いいけれど、

ジ: (ジ)実際は一部の方が流れを止めるケースも、でも、心無いヤジはやめてほしいものだ。



セルフレジの対応にはその人(特に高齢者、障害者)自身がトライできるように自信を持たせることで不安解消させ、レジのスムーズな流れをつくる事が店の役目だと思う。

未だ、一気に100%のセルフレジではなく、何台かは有人レジも残し、(システム障害のリスクも想定も必要かも)そして、セルフレジへの指導も大事で徐々に拡大を図るのが良いかも。



以上