

「レジ」が便利に！！

〇〇〇対応レジ

あるスーパーで、こんな立看板を目にしました。

+++++

「レジ」が便利に！！

『〇〇〇対応レジ』を導入いたしました♪

ぜひご利用くださいませー♡

+++++

別の看板には「お客さまの声を反映いたしました」というメッセージも付いていました。さて、〇〇〇には何が入ると思いますか。

キャッシュレス決済？△□PAY？セルフ？

違います。正解は「従業員」です。そう、店員さんがピッとしてくれる、私たちが慣れ親しんできた、あのレジです。1年ほど前にオープンしたこのスーパーは、完全セルフ対応レジをウリにしていました。イマドキ感に溢れています。しかし、“使いづらい” “不便だ”というお客さまの声が多かったのでしょう。従業員が対応するレジを導入することを決め、「レジが便利になる」とまで言い切っています。これ、セルフレジは顧客にとっては不便である、と認めているわけです。

顧客自身による手続き

近時、手続きの主体が従業員から顧客に移るケースが増えています。しかし、顧客から見て便利になったのでしょうか。

たとえば、ホテルにチェックインする際、フロントでの手続きを終えたあとフロントの横にある端末の前に移動して、支払&カードキーの有効化

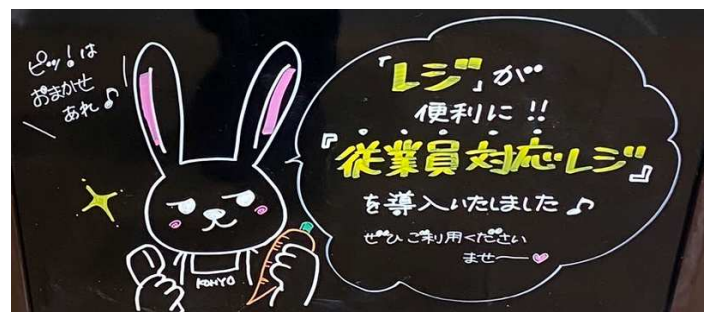
をする必要のあるホテルが増えました。顧客からすれば、支払まで含めて、フロントでの一連の対応の中で済ませてくれるほうが、遥かに便利です。

チェックイン手続きのすべてを顧客側でおこなうホテルも増えています。慣れていないので使いづらいタッチパネルをピッピッピッと押しながら、自ら手続きすることを面倒と思う人は少なくないでしょう。先日宿泊したホテルは、この形式でした。私は、キーボード入力は「ローマ字入力」を使っているのですが、タッチパネルに表示される「かな入力」を「ローマ字入力」に切り替える方法が分かりませんでした（「かな入力」しかできない仕様だったのかもしれませんが）。やむなく

「かな入力」を進めますが、あいうえをの配列は、メーカーによって右から始まるもの（50音表に準拠）と左から始まるものが混在しています。そのため、自分の名前ですら、考えながらの入力で時間がかかってしまいました。こういう経験、私だけではないと思います。

機械化により顧客離反も

銀行も、Vol.45「メガバンク体験から考える地銀店頭窓口の方向性」でも書いたように、顧客自身による端末入力・操作が広がってきています。



顧客として、いくつかの銀行で体験しましたが、個人でする手続きくらいであれば、慣れない端末に入力するよりも、帳票に記入して窓口へ提出し、あとは呼ばれるまで待つ方がラクです。同じ感覚の人はいるようで、ある銀行では、顧客操作端末を導入した店舗で来店客が減り、未導入の僚店で来店客が増える現象があったと聞きます。さらに言えば、便利か否かは、家や職場で完結できるかが大きな要素で、店頭でなければ手続きができない時点で、不便だなと思います。不便さを感じて出向いた店頭で、面倒臭さや事務的な対応に終始といった体験があると、心は離れてしまいます。

ITの活用領域拡大検討のポイント

銀行として、ITの活用領域拡大は不可避でしょう。検討を進める際のポイントを3つ記します。

1) IT化する領域を熟考する

行員がおこなっている事務のIT化は、どんどんと進めると良いでしょう。他方、顧客接点に関わる領域は、よく考えたうえで判断してください。

脱・帳票&顧客の端末操作は、流行りではありませんが、地域特性・顧客特性・対応手段によっては、顧客利便性を下げ、顧客が遠ざかる原因にもなり得ます。顧客接点が重要な経営資源である地方銀行は特に、メガバンクに倣った“なんでもかんでもIT化”には気をつけてください。

2) 顧客に選択肢を用意する

顧客が端末入力・操作を不便に感じる原因が「不慣れ」（使いこなせれば便利）ならば、しばらくの間、丁寧なサポートをつけ操作に慣れてもらえばいいでしょう。他方、体制上の都合等で、

「不便な対応を強いている」（慣れても面倒）のなら、できれば複数の対応から顧客が選べる状態が望ましいです。スーパーでのセルフレジと従業員対応レジの併存は、この形です。

3) コミュニケーション強化をセットで考える

Vol.45で述べたように、顧客接点の機械化を進める場合、顧客とのコミュニケーションをいかに強化するかは、地方銀行にとって大事な論点です。これらは、セットで（同時に）考える必要があります。先に効率化の果実を享受したうえで、次の段階としてコミュニケーション強化策を考えよう、という時間軸を進めると、すでに顧客が遠ざかってしまった後の可能性があり、コミュニケーション強化は極めて難しくなります。

新たなもの・新たな方式を採り入れることは、もちろん大事です。ただその際に、時流にのることを優先するがあまり、大事な資産（今回の件では、顧客接点）を傷つける可能性がないかは、よく考えてほしい、というのが今回の趣旨です。

伝統と革新、両者を兼ね備えた、顧客に愛される金融機関が増えていくことを期待しています。

以上、高橋昌裕からのYELLでした。

弊社HPでもご覧いただけます

弊社ホームページでは、Vol.1からすべてのニュースレターの閲覧・PDF版のダウンロードができます。

(https://braveyell.co.jp/news_letter)

また、不定期発行のため「更新のお知らせ」をメールでお受け取りいただくことも可能です。ぜひ、ホームページよりご登録ください。

【発行・文責】

BRAVEYELL株式会社 (ブレイブエール)

代表取締役 高橋 昌裕

住 所：〒104-0061 東京都中央区銀座6-6-1
銀座風月堂ビル5階

メール： takahashi@braveyell.co.jp

電 話： 03 (6271) 9147

業務内容：

- ・経営コンサルティング
- ・エグゼクティブ・パートナー
- ・研修、ワークショップ、講演

著書：

- ・「ザ・地銀」
- ・「実践！『現場営業力』強化セミナー」
- ・「ゴールベース法人取引」