生産性向上と働き方改革！最新技術の活用と共同利用を推進！

日本スーパーマーケット協会では、2015年に、10年後の2025年に向けた、スーパーマーケット（以下SM ）の課題と展望、SMのありかたを研究する「シナリオ2025」を策定した。そこでは、SMを取り巻く環境の変化として、人口減少と高齢化、異業種との競合、制度の変化、情報通信技術の進化と普及が挙げられている。理事で事務局長の江口法生氏に、変化が顕著な最先端技術と情報通信技術に関わる部分を中心にお話をうかがった。

ロボット、AIなどの最新技術の活用がこれからの課題

―「シナリオ2020」と「シナリオ2025」の大きな違いはどこにあるのでしょう。

江口　一番大きな違いは、技術が飛躍的に進化し、ロボット、AI、カメラ機能など、今までなかった最新技術の活用が入ってきたことです。ただ、これらを使った技術は数多くあるものの、SMの業務効率化や生産性向上につながらなければ意味がありませんし、コストの問題もあります。協会では、「ロボット・AIの活用に関する研究会」を作り、実用化に向けて研究を進めています。

―具体的に進行している案件はあるのですか。

江口　ロボットはまだ手がついていませんが、AIでは、需要予測型の自動発注と、セグメントマップといわれる顧客分類を考えていて、どちらもAIの分野で高い技術を持つNEC（日本電気㈱）さんと提携して進めています。

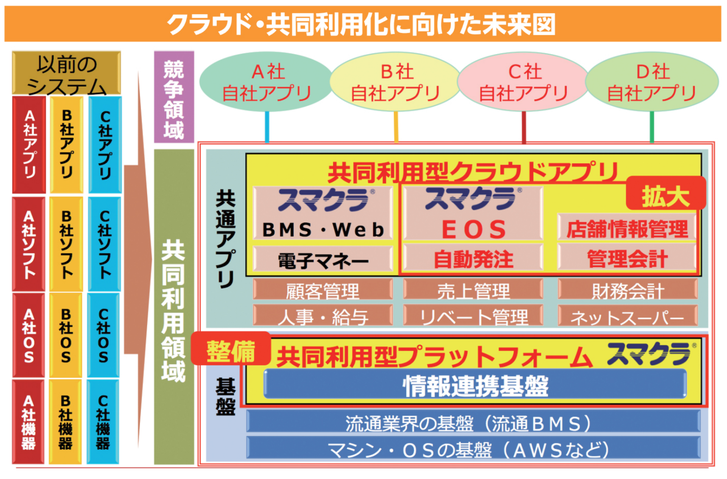
AIの活用といっても、単純にAIを使えばいいわけではありません。人間が、AIに要素を与えて学習させないとAIを活かしきれない。

需要予測型の自動発注は、当協会の会員企業の協力を得て、昨年、実証実験を行いました。ヨーグルトの過去1年間の販売数をAIに覚えさせて、6月から9月の3カ月間の販売数を予測させたのですが、単位販売数を覚えさせ、価格情報抜きで予測させたケースでは、実売数と乖離した数字になりました。次に、価格情報を入れたところ、実売数と近い数字になった。業界では価格弾力性とよく言いますが、価格の影響が大きいことが改めて実証されました。実売数とのずれが多い日は特殊要因の影響と思われ、それを補正する要素を覚えさせれば、さらに精度が高まるでしょう。今後、どんな要素を入れればいいかを研究していきます。

また、日販数が多い商品は高い精度での予測が可能ですが、日販数の少ない商品は、母数が少ないので誤差率は大きくなります。今後、さらに研究と検証を重ね、ロスや廃棄がでやすい日配品や生鮮の、需要予測型自動発注システムを早く実現させたいですね。

顧客分類は、これまでも各企業が行っており、販促やマーケティングに欠かせません。しかし、人間が分析するのでは限界がある。よく例に出るのが、トクホのお茶です。これを買っている人は、今までの分類では、“健康志向の人”というくくりになるのですが、肉をがっつり食べる人が免罪符的に購入しているケースもあるのです。嗜好を踏まえて分類するには、購買行動や実績を多様な視点で分析する必要があり、大量のデータを処理できるAIに向いています。ただし、それをどうマーケティングに生かすかは人間にかかってきます。

どちらも、共同利用型のサービスでコストを抑えることを考えており、協力いただける企業を募って、NECさんとともに実用化に向けて検証や実験を行っていく予定です。



スマクラを流通BMS対応EDIシステムから共同利用型のプラットフォームへ

―共同利用ということでは、協会はクレートの標準化に続き、受発注の標準フォーマットである、流通BMSのスマクラの推奨を行ってきました。スマクラの導入状況はいかがでしょう。

江口　2012年より、JCA手順から流通BMSへの切替えを進めてきて、スマクラ導入企業は約140社になりました。当協会の会員企業では40％が導入済みですが、まだまだ少ないと感じています。

一方でスマクラを、今後、共同利用型の次世代情報システムのプラットフォームに進化させていきます。導入企業が増えて機能も拡張したスマクラを、受発注システムだけにしておくのはもったいない。EOS機能を付加して、情報システムの基盤にしてしまおうということです。そして、スマクラという共同利用型のプラットフォームの上に、皆で使える様々なアプリを積み上げていく。自社特有のものが必要なら、さらにその上に積めばいい。スマクラがいろいろな企業やシステムと結びつき、導入企業は、スマクラを通じて必要なシステムを使えるようになります。

これまでは、個々の企業でシステムを構築し、自社で運用やメンテナンスもしなければならず、コストや人手の負担も多大でした。しかし、スマクラを共同利用型のプラットフォームにすれば、プラットフォームとしてのスマクラを常に最新の状態にすることで、参加企業は、少ない費用で、常に最新のシステムを使い続けることができ、メリットは多い。協会では「次世代情報システム＝システムの共同利用化（流通ＢＭＳシステム「スマクラ」の展開と、ＥＯＳ・情報管理基盤の共同利用化に向けた研究）」に取り組んでいます。プラットフォームとしてのスマクラを構築するため、流通BMSの普及活動と共同利用型のスマクラを提供するSCSKさんと協力して、スマクラEOS機能を整えた後、今年の後半に動き始めたいと考えています。

働き方を変えれば人材も集まりやすくなる

―人口減少や高齢化、人手不足を背景に、働き方改革も進めてきました。

江口　人手不足は深刻で、時給も上がり、将来的には、ロボット、AIの活用などで生産性を上げで人が少なくてもすむようにしないと厳しくなる。しかし、今すぐとはいかない。ではどうしたらいいかとなると、一つの方法は、労働環境の見直しがあると思います。たとえば、営業時間の見直しと店休日を設けて、早朝や深夜の働き手が集まりにくい時間帯の営業を、費用対効果の観点からもう一度見直すということです。

営業時間や休日の規制があった大店法の廃止を求めたのは私たちの業界ですが、あの時代は、人口がどんどん増加し、多様な働き方が増え、長時間営業や無休営業などのニーズがありました。しかし、今は、人口減少により働き手が減り、全ての業界で労働環境の改善に取り組んでいます。また、首相が働き方改革と言っている今、業界も働き方を変える絶好のチャンスです。

今すぐに変えられるものではないと思います。恐らく「そうしたいね、できたらいいね、でも難しいね」といわれると思います営業時間や店休日の設定など労働時間および有給を含めた休日の取得が進めば、これまで以上に優秀な人材にも来ていただける業界になると思います。そのため協会はあきらめずに言い続けます。あとは各企業の判断です。

ロボットやAIの活用で生産性を上げることと労働環境の見直しは、働き方を変える両輪だと思っています。