サンドライ ライトのユーザー紹介

検品録画システム導入

単価アップと業務のロス軽減に貢献

今回、紹介する(株)ライト(本社東京都江戸川区)で開発した検品録画システムは、長期にわたりヒット製品となっているPOSレジ機「あすかりくん」と録画カメラを連動させることで、自動的に受付作業及び検品した品物の状態を撮影し保存することができる。そしてカメラの録画を活用し、受付で発生したトラブルの抑制や、弁償事故の軽減、さらに受付スタッフの教育、育成にも貢献できるという。このシステムを1番に導入した栃木県宇都宮市の(有)サンドライ(高橋典弘社長)を取材した。

高橋典弘社長

レジ横に設置したカメラが受付作業中に衣服の検品状態を画像と音声で記録し、半年間保存できる

実は、10数年前から受付の問題を解決する方法がないものか模索していた。例えば検品作業をカメラで撮ることで、事故やトラブルが発生しても録画していたら解決に繋がりやすい。実際にタブレットとカメラを設置して独自に行ったこともあったが、コストばかりで思った通りのものはできなかった、という経緯があった。

そうした中、「以前から提案していたライトさんで開発してくれた」。早速、システムの1号機を購入。3カ月のテスト期間を経て「これなら十分対応できる」と決断し、全26店舗に設置した。

実際に導入して、かなりの先行投資となるが、それにかなうほどの価値を得られたかの質問に対して高橋社長は「これは一つの道具。道具というものは使い方が重要だ。例えば、どんなに優れた包丁を持つことができても、それを使う料理人の腕が下手ならば美味しい料理は作れない」。同じようにこちら側、つまり企業、経営者がこのシステムを何の目的に使ったら、しっかり効果が出るのかということが、きちんと定まっていないと導入した意味はない。

このシステムは「導入したから、すぐ売上が上がるというものではない。ポイントはどう使っていくかである」とコメントした。

新システムの導入目的 売上と生産性向上図る

実際にこのシステムの導入効果が得られるのはこれからだという。

企業が投資を考える時、その目的は2つしかない。それは、売上を上げる事と生産性を上げる事のどちらかで、それ以外について会社が投資することはない。会社を運営するにあたりこれが正しい考えであると思う。

では、この2つの投資目的の中で、この検品録画システムはどうなのかと言うと、入れたからといって売上は上がらない、即効性はない。

ただ、今は昔のように点数が増えていないのが現状だ。そこで、それを補うために単価を上げたいと皆が思っている。

しかし、その単価を上げる方法もこれまでと中身が違う。価値が上がっていかなければお客も納得してはくれないし、お金を払ってはくれない。

それなのに、料金ばかりをどんどん値上げしても何も上がっていなければ、単価アップなどは当然望めない。

顧客との信頼を築き 単価アップに繋がる

このシステムだけでは商品価値を上げることはできない。

しかし、各営業所を見てみるといろいろな問題点がたくさん出てくる。

例えば、Aランクの顧客が逃げる瞬間はどんな時か…と考えると、殆どが品物を紛失した時だ。

商品の品質ではなく紛失が発生したとか、カウンターでお客に言った言わないというような情緒、感覚、感情のもつれから喧嘩別れとなって、やがて離れていく。

そこで今、殆どの車にドライブカメラを装着している。昔はなかったが何故装着するようになったか。それは安心感からだ。車を煽られたり、事故になった時にカメラで撮っておけば原因は一目瞭然。揉め事も解消できるし、検証できる。

クリーニングの受付でも同じことが言える。クリーニングで問題になるのは言った言わない、シミや破れがあったなかったなどのやりとり。その録画をお客に見せることで事実が分かれば納得し、安心してくれる。

そこから安心と信頼が生まれ、少し高い料金であっても支払ってくれる。そして、それが単価アップへと繋がっていくことになる。

(画面の中が見えにくいが)撮影中のカメラの映像がレジの画面に映し出されて録画される

本部2階事務所には全26店舗のリアルなカウンター映像がモニターに映し出されて管理できるようになっている

紛失事故などの時間ロス 省いて生産性向上に貢献

もう一つ、生産性が上がること。これも先程と同様に「車にカメラをつけることで、事故が起きて保険となった時に相手と揉める」ということが減ったのではないか。

クリーニングの場合も「事故の話し合いで言った言わない」などで解決するまで数日掛かることがよくある。

これはハインリッヒの法則(1件の重大事故の背後には、重大事故に至らなかった29件の軽微な事故が隠れている…)というのがある。

このシステムを導入する前は、1日2千~3千点を仕上げていた時にズボンの二重線やシミの付着、ボタンの欠落など10点位返品で戻ってくる。月にすると300点位のイレギュラー品が出る。その内の29点がプチ事故である。そうすると1日1点位はお客とトラブルだ。ボタンが取れた探してくれ、シミが落ちていなかったので落としてくれ。問題はこうした事故に対応するのは誰か。

ちょっとしたトラブルならば受付スタッフで対応する。ボタンが取れたなどのプチ事故は正社員やマネージャークラスが対応しなければならない。お客への電話対応、ボタンがなければ工場に行って探すことになる。見つかるまで何時間も掛かる。

そして29点のプチ事故の中に1点大きな事故が発生する。それは紛失、弁償に繋がるトラブル。これもマネージャーなどが担当する。それが月に1件ある。例えば紛失となると工場を探す、店舗でも探す。そのためにどの位の時間と人員をとられるのか。その間、生産性が停滞してしまう。それをカメラで録画することで、数%でも減らすことができたなら、結果的に正社員のトラブル対応に掛かる時間を減らせて、それがコストダウンになる。

正社員の本人は仕事をしているつもりだが、紛失した品物を探すことは無駄な時間で、その間は非生産性となる。

それがこのシステムを導入したことで知り合いの保険会社から「他社よりも保険額が3分の1位少ない」と言われたこともあるなど、このシステムの導入意義について感想を語ってくれた。

メイン通りに面した本社全景

新人スタッフの成長と顧客の関係性にプラス

実際に検品録画システムを使用してみての感想を宇都宮事業所の西藤由美マネージャーにお聞きした(=写真・右)。

同システムは画像だけでなく声(受付応対のやりとり)も拾ってくれるのでお客様に伝えたか、また言った言わない、聞いた聞かないなどを記録、保存されるので確認することができるようになった。

さらに受付スタッフの接遇時に「自分は普段どのようにお客様に接しているのかを客観視して見ることができなかった。それがこの動画を通して見ることで、自分の接客姿勢から悪習などが気づけて、スタッフの成長にも役立っている」と痛感した。と同時に新人や、まだ受付の経験が浅いスタッフの教育、育成に繋がった。

コメントする西藤マネージャー

またレジ内の釣り銭の誤差や、売上金が合わなかった時、お客様の支払方法がカードだったり現金だったり様々ある。その時に間違った処理をしてしまった場合も画面を通して確認できるので、その後の対応、処理がスムーズになった。

今までは店頭に設置していた防犯用のカメラを見て確認して「幾ら渡していたかなど手探り状態で行っていた」が、この検品録画カメラを設置してからは、対応処理に時間を取られず素早く対応できるようになったことで、凄く生産性アップにも繋がった。

使いやすさも良く画質も鮮明で見やすくなり良かったと思う。操作性においても「すぐにマスターできて簡単、預かりボタンを押せば、録画がスタートするので問題なくできる。録画の確認もボタンを押せばすぐ確認できる。昨日、今日入ったばかりのスタッフでもすぐに使いこなせる。

また毎月1回、全店舗で接遇コンテスト(接客マニュアルを元にできているか審査)を実施している。その中で上司に指示されるより、自分の接遇を見て感じて学ぶ方がより成長に繋がるので、育成にも凄く役立っていると思う。

さらに「接遇が上がればお客様に対する自分のパフォーマンスが上がって励みにもなり、モチベーションも上がる」と満足のコメントであった。