



写真7 鍵をかける 写真8 コインロッカー 写真9 受渡の説明

※この例をTCCにお知らせしたら、すぐに平井さんから「私もこんな例を見ましたと写真が掲載されました。

- ・同じ会社のものだと思われるのですが、こちらは、通常のコインロッカーを利用されているようでした。(写真8, 9)

こちらの説明では、預け入れ時 ①バッグに洗濯物を入れる。②バッグのポケットにチケットを入れる。③100円を入れカギを持ち帰る。
受け取り時 ①カギを開け100円を受け取る。②洗濯物を持ち帰る。

◆無人受け渡し機

輸入機を含めて稼働している設備は少ないのですが、店舗の補充戦力としての機能は魅力的です。コストの問題は無視しています。

設置条件に合致すれば、ユーゴーさん、渡辺ドライさんでの例のように活躍しているお店もあるのです。

この設備の場合は、窓口は二つで、お預かりとお渡しとなります。ただし、バックヤードにコンベアシステムを持ってお渡し商品の管理をしています。当然店舗の商品も同じコンベアで管理していますので、店舗の方のお渡しに多少時間を要する事になります。この問題は完全無人となった時にはいらぬ心配かも知れません。

しかし、現在のままでは設置スペース（狭い所に無理して設置すると機械的ミスが発生する）の問題、容量（ロッカーと同様、引き取りが悪いと新たの商品が入れられません）の問題、制御システム（自動お渡しと手動でのお渡しが上手く機能しない事がある）の問題等々があります。

※しかし、完全無人化に近いところまで迫ったのは事実なので、ここでの問題を解決すれば、以外と近道のような気がします。



写真10 24時間・無人受け渡し設備の案内

◆無人受付・クリーニングポスト

現在、店舗の閉店時のクリーニング商品のお預かり機能として、クリーニングポストがあります。多くの会社・店舗で採用されています。投入口の開口システムが異なる（会員証で開閉する、暗証番号で開閉する、預けられている鍵で開閉する）だけで概ね類似した方法をとられています。

この特徴は、クリーニング商品お預かりのための口が一つですむという事です。このため、設置スペースが少なくてすみます。注1)

- ・設置店舗では、売上に貢献していると概ね高い評価を受けています。
- ・事例写真を参照してください。注2)



写真11 大佛

写真12 フルール

写真13 昔のポスト

注1) 先に調査したロッカーでは、一お客様毎に1ロッカーが2日以上塞がれてしまい、多くのロッカーを用意しなければなりません。

注2) 現行ポストでは、一日に顧客数にして40人、点数にして70点～

100点を集めています。

◆ロッカーによる・お渡し

お渡しだけをロッカー出行っている店舗があります。

普段店舗でお取引のあるお客様が、今日どうしても欲しいけど来店が閉店後になるという事情の方のために取られている方法です。注3)

「夜でも引き取りたい」というお客様の要求に対してロッカーを用意するものですから引き取り率は高くなります。また、このような事情の方のみの利用となりますので、用意するロッカー数も少なくてすみませす。

注3) ①お客様が、携帯電話でロッカーの利用を伝える。②お店はお引き取りのロッカーナンバーをお知らせする。携帯番号でロッカーが開くようにセットします。③お客様はロッカー端のウインドウに携帯番号を打ち込むとロッカーが開きます。商品を取り出しドアを閉めてお帰りになります。



写真14 引き取り専用のロッカー

◆過去に試みられたいろいろな方法

[セルフ引き取りのシステム]

今から35年ほど前アメリカの店舗で、①お預かりはカウンターで通常通りに行われます。引換証を受け取ります。②引き取り時には、出来上がり商品ストックスペースの入口(カウンターの端)で引換証を見せて中に入ります。③タグ番号を見て自分の商品を探し、出口へ持って来ます。④出口で商品と引換証を見せます。⑤カウンターで引換証と商品を確認後引換証を渡し、商品を持って帰ります。

※すごく面白いシステムだと感じましたが、結果はいつの間にか立ち消えになったようです。

[お客様が商品を申告する]

これもアメリカのビデオで知ったものですが、来店したお客様が、カウンターでお出しになる商品を「ズボン2本」「ワイシャツ2枚」と申告し、店の担当者はこれを聞いてレジに打ち込んで行きます。その時は、なんと横着なカウンターと思いましたが、今考えるとこんな方法もありかなと思います。

[朝はお預かりだけ]

これはフランス・パリの北駅で45年以上前に見たお店です。古い記憶なので詳細は忘れました。

朝（7時～11時まで）カウンターは商品の預かりだけをします。10時から16時まででは閉店。夕方（4時から20時まで）カウンターは、朝お預かりした商品のお渡しをします。

- ・朝は、専用バッグをカウンター上に置き、番号札をもらいます。中に、会員証と商品が入れられています。
- ・夕方引き取り時にはカウンターで番号札を見せると、料金を請求され、お金を払うと商品と会員証が渡されます。

※同じ場所に作業上があって、8時から15時までお預かりの商品の仕事をしていました。確か作業員は3名だったと記憶しています。

◆考察結果への経緯

以上を勘案し評価すると、受付をポストで、お渡しをロッカーでという方法が機能を効率的に行う事が出来ると思ひ、結論に達しました。

しかし、完全無人化を目指すには、最大の問題点はお客様による引き取りの期間の違いです。お客様によっては異常に引き取りの遅い方がおられるので、この問題の解決の工夫が求められます。

メニューの簡素化（お客様の要求を何処まで取り入れられるか）、メニューから外れる商品の取り扱い、店舗の認知度（クリーニング店として知られる）向上の方法、防犯上の対策、メンテナンスの頻度等々が検討されなければならないようです。

また、ユーゴーさんのように現行のシステムの一部を、お客様に肩代わりしてもらおう事による、店舗業務の負担軽減という方法にも注目しなくてはならないと思います。