

ロス対策士の皆さん

今回も A I に関する記事です。アメリカのサムズクラブが大胆にレジをセルフ化しています。すべてをスキャン&ゴー（専用アプリをダウンロードしたお客のスマホで商品のスキャン登録して精算する手法）で行い、将来は従来のフルサービスレジダケデハナク、セルフレジ自体もやめる計画だそうです。セルフレジ不正問題の完全な解決策はありません。つまり“ロスゼロにはできない”ということです。しかし、経営的に耐えうる範囲でのことです。できるだけ不正は少なくしたいと同時に、常にコスト意識をもって行うということです。

ロス対策士コミュニティのお知らせ

フェイスブックに「ロス対策士コミュニティ」を設けました。フェイスブックのアカウントをお持ちの方は、是非ご参加ください。

<https://www.facebook.com/groups/919653045344673>

万防機構のXをフォローしてください。「万防機構」と検索すると見つかります。

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

ロス対策士普及委員会

<https://www.msn.com/en-us/money/companies/sam-s-club-making-major-checkout-and-payment-change/ar-AA1D2ng0>

ウォルマート傘下のサムズクラブ（ホールセールクラブ：コストコの競合）はセルフチェックアウトを廃止し、新たな盗難不正防止技術を導入した。

サムズクラブでの買物をイメージするのは容易である。大きな入り口から入り、カートをつかみ、通路をまわり、新しい魅力的な商品の誘惑に負けないように（笑）してチェックアウトカウンターに向かう。

一方で店舗側は難しい決断を迫られている。非効率なセルフレジに人員を増やして在庫のロス（セルフレジでの不正行為によって）のリスクを負うか、すでに多忙な店舗従業員をさらに多くのレジレーンに配置して、（フルセルフサービス）業務を停滞させるのかのどちらかである。

サムズクラブは、従来のチェックアウトを廃止している。ここでは、どのような方法で支払い精算をするのかについて紹介する

AI は、従来のレジ担当者（チェッカーと呼ぶ）やレジエリアゾーンに固定されたセルレジに取って代わろうとしている。

買物を終えてサムズクラブを出るときに、まるで厳しく管理された国境で税関を通過するようにレシートを精査されるのにうんざりしている者にとっては朗報である。（日本でのコ

ストコでの買物経験者には理解できる)

サムズクラブは 600 以上の店舗からすべてのセルフレジと従来のフルサービスのレジを撤去すると発表した。今後、買物客はスキャン&ゴー・アプリを使用して購入しようとする商品をスキャンして、商品登録を行い、自らの支払いをスマートフォンで行うというものだ。サムズクラブは、この決定は「我々のビジネスモデルを再定義し、小売業の新たな基準を設定する」計画の一部であると述べている。「スキャン&ゴー」として知られるチェックアウトシステムは、2016 年に初めて開始されたものであるが、会員は専用のモバイルアプリを使用して商品をスキャンし、自ら支払い精算をすることになるが、「Just Go」と呼ばれる出口で AI カメラによるチェックが新たなプロセスとして追加されることになり、従来の出口でのレシートチェックはなくなる。(訳注：具体的には、商品の画像から AI が商品を特定し、アプリで精算が済んでいるかを確認するものである。ただし画像は表面に置かれた商品しか認識できないために、日本のように袋に入れてしまうとまったく機能しない。また、一部の商品はカメラを潜り抜けることができ、100%識別できるわけではない。だが、日本のコストコやトライアルでの人によるチェックも全品を行うわけではない。あくまでも牽制であり、完全に不正を防ぐことはできないことが前提になっている。ロス・プリベンションの重要なコンセプトにある通り“ロスはゼロにしていけない”ということである。)

「私たちは、会員のニーズを満たすソリューションを提供していることを確認するために、リアルタイムでテストと学習を行っています」と広報担当者は述べている。これは、サムズが採用している多くの AI テクノロジー の導入と店舗運営における変革のひとつにすぎません。例えば、テキサス州グレイプバインにあるこの店舗では、1 時間に 100 個のパイを大量生産できる「ピザロボット」を試験的に導入しています。」

ウィンド・ヴェンチャーズのベンチャーキャピタリストで、小売市場に注目しているボブ・マは、これは変革の始まりに過ぎないと述べている。

「これは、小売業におけるエキサイティングなテクノロジーです。チェックアウトの列をなくすことでチェックアウトプロセスがスピードアップされるだけでなく、これは完全に自律的なチェックアウト体験を開発するためのひとつのステップにすぎません」とマは述べ、「最終的には顧客自身が商品登録や精算を実行する必要がなくなり、レジを AI とコンピュータービジョン（物体の画像認識技術）のみで完了できるようになるでしょう。」と付け加えた。

マは、小売業にとって AI による画像認識の精度、万引や、短時間でのレシート作成の問題に注意する必要があると述べている。

コマースプラットフォームの食品店の調査によると、従来のフルサービスレジ（有人）の段階的廃止は、シームレスでテクノロジー主導の買物体験に対する消費者の需要の高まりと一致していると、北米セールス&マーケティング担当 EVP のダニ・ジュラドは述べている。この調査では、米国の消費者の 69%が現在オンラインで食料品を購入しており、半数近くが食料品の 26~50%をデジタルで注文していることが判明している。買物客は利便性、透明性、スピードを優先し、45%がリアルタイムでの在庫管理（在庫の有無を確認できる）を高く評価し、60%が宅配を好んでいる。「このことは AI を活用したアプリベースのレジ

が店舗で実現することを後押しするはずだ」とジュラド（フラド？）は言う。

<https://qz.com/sams-club-ditches-the-check-out-lane-1851777157>