

AI によるレジの無人化と社会への影響

メディアコミュニケーション学部 情報文化学科

1532001 相田有実子（山口ゼミ）

【キーワード：無人レジ 人工知能 効率化】

近年、お店に並ぶレジスターが変化してきている。無人レジ、セルフレジと呼ばれるものである。セルフレジを利用することでレジの在り方自体が変化すると考えられる。セルフレジには、精算作業だけを機械が行うセミセルフレジと完全に無人化されたフルセルフレジの 2 種類がある。セミセルフレジは 2003 年から実用化され、フルセルフレジは実証実験の段階にある。

フルセルフレジを利用することのメリットとして、レジスペースの縮小や、お店の回転率向上などが挙げられる。コンビニエンスストアで実験されるフルセルフレジには AI（人工知能）が搭載されているため、瞬時に会計を行うことができる。瞬時に会計することで、レジの待ち時間を削減することができるのである。

セルフレジは今現在多くの場所で利用されている。セルフレジを利用しているアメリカの店舗では、セルフレジの使用が中止されている。理由として挙げられるのは、セルフレジが顧客満足度の低下や利便性の向上に繋がらないということである。セルフレジを設置することでお客様自身をレジ係にしてしまったのである。そのような行為はサービスとは呼べず、お客様の足も遠のいてしまった。

日本国内で無人レジやセルフレジが多く設置し始めているという実感はしている。実際に、スーパーやホームセンターなどのレジがセルフレジに変わっているのを見たことがある。それらを導入する際、人件費削減や作業の効率化を目的として導入するのではなく、お店を利用して下さるお客様のことを第一に考え、利用しやすい店舗づくりを目的として導入してほしいものである。

Evolution of the Self-cash Register and Its Influence on Society

Yumiko Aida

【Keyword : Self-cash Register , Artificial Intelligence , Efficiency】

Cash register is progressing. It does not need a cashier. This kind of cash register is called self-cash register or uninhabited cash register. Its system is equipped with artificial intelligence to be able to perform accounts instantly. It can shorten the time of both visitors and cashiers. The artificial intelligence promotes efficiency of works. The use of a self-cash register make shops the better.