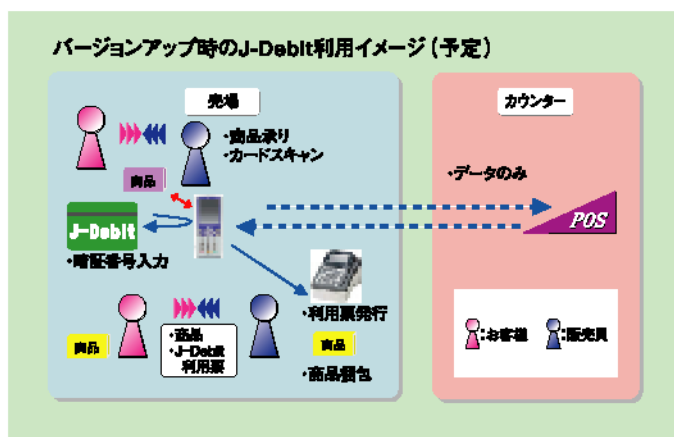


従来であれば会計時においてキャッシュカードやクレジットカードを提出すると一旦カードをお預かりしPOS端末まで移動するため、一時的ですがお客様とカードが離れる場面や精算までに時間がかかるという問題点がありました。

東武百貨店はその時間を短縮することで接客時間を長く確保し、お客様との信頼関係を築くことを最重要テーマとしました。

新システムでは、売場内にある携帯POS端末(子機)によって、お客様の面前で購入商品の登録や、クレジットカードを読み込ませることができ、ICクレジットカード利用の際のPIN入力もその場でできる安心感を提供しました。勿論、J-DebitのPIN入力にも対応しています。なおJ-Debit

利用時には、即時決済という特性も考慮しており、操作面の安全性を優先することから、現在のところ購入商品の登録はPOS端末(親機)で行い、PIN入力の操作を携帯POS端末(子機)で行っています。このような運用面の配慮も将来的には携帯POS端末(子機)で対処できるよう、ソフトのバージョンアップを行い対応する予定です。このように社会的問題となっているスキミングに対するお客様の不安感を払拭する為にもいち早く導入を決定しました。



■新システム導入のハードル

全店舗POSシステムの入替ということもあって、本稼動までには様々な苦労がありました。まずは開発期間としてざっと2年の歳月を要しました。それに係るハード機器メーカーとの調整や現場でのシミュレーション等、稼動時には機器メーカーも臨戦態勢で臨みました。次に操作トレーニングです。売場の方々にPOSを熟知させないことにはせっかくの新システムも効果半減です。店舗開店中も含め本稼動約1ヶ月前より約3,000名に集中トレーニングを行いました。



これも東武百貨店のスタッフ一人ひとりが今回のPOSシステム導入の意義を知り、意志疎通が十分に計れたことがスムーズな稼動へ結びつuitと考えられます。

■新システムの効果

取材時には導入後3ヶ月を経過したところですが、早くもお客様から「手元で素早く決済ができるから便利ね」や、「とても良い機械だからもっと宣伝すればいいのに」などのお声をいただきました。

今後はPOSデータを基に、様々な分析データが蓄積され、更なる顧客サービスの提供に結びつくことでしょう。

今回のIC対応携帯型POSシステム導入の取材を通し、お客様が販売員との会話による商品選択を楽しむ「面前販売」の実施に東武百貨店の熱意を感じました。販売員がその場(売場)で決済まで行う新しい承り方法、これは百貨店のみならず、さまざまな業界にも通じるかたちです。各種カードのIC化が進むなか、キャッシュレス会計もその場で行う、安心の買い物スタイルとして定着するのではないのでしょうか。

企業概要

社名:株式会社 東武百貨店
所在地:池袋本店 東京都豊島区西池袋1-1-25
船橋店 千葉県船橋市本町7-1-1
URL:<http://www.tobu-dept.jp>

創設:1946年7月13日
資本金:5億560万円
総売上:1,820億5,864万円(2003年度)

[J-Debit質問箱]

Q J-Debitの利用限度額はいくらですか?

A J-Debitの利用限度額は、上は500万円から、下は30万円まで金融機関によって異なります。利用限度額を設定していない金融機関もあります。利用限度額をお知りになりたい場合は、お持ちのキャッシュカードの発行金融機関にお問合せください。また、各金融機関の利用限度額は協議会ホームページの「金融機関情報」からも検索できます。なお、利用限度額の変更を希望される場合は、同じくキャッシュカード発行金融機関にお問合せください。