

無人販売施設の現地視察レポート

小樽市建設部新幹線・まちづくり推進室

自動販売機

羽田空港国内線第2ターミナル 2階

- ・設置台数7台（秋田・山形・福島・富山・岡山・福岡・熊本）
- ・取扱商品：名産品（食品、グッズなど）

GOOD

- ・1か所に様々な地域の名産品が集まっており、手軽に購入することができる。
- ・省スペースでの設置が可能。

BAD

- ・手に取って見れないため、商品の詳細や魅力を伝えにくい。
- ・見た目が普通の自動販売機と変わらないため、目に留まりにくい。



感想

出発ロビーの奥まったところにあるため、事前に場所を確認していないとたどり着けなかったと思う。数名、立ち寄っている人を見たが、購入者はいなかった。自分の出身地のものが売っていたら懐かしいと思うかもしれないが、購入するのは都内のアンテナショップの方が品揃えも豊富で良いのではないかな。どのようなユーザーを想定しているのかが見えなかった。売店の代わりになるとは言えず、お土産販売の方法としては、今一步と感じた。

都営三田線巣鴨駅 ホーム

- ・ファミリーマート商品扱う自動販売機
- ・取扱商品：飲料、食品（おにぎり、サンドイッチ、菓子など）

GOOD

- ・缶コーヒーを買う感覚でおにぎりやパンをサッと買うことができる。
- ・従前の自動販売機 + α のスペースでの設置が可能。

BAD

- ・複数人での同時利用ができないため、既に利用者が居たら待つ必要がある。
- ・商品の選択肢が限定される。・現金のみ、複数選択不可のため乗車直前の利用には適していない。



感想

ホーム中央部に設置されていたが、飲料の自動販売機と外観に大きな違いはなく、目新しさはない。コンビニに寄る時間も取れないくらい急いでいる時には助かる存在かと思うが、商品ラインナップはスペースの都合から王道に限られるため、選ぶ楽しみはないと感じた。あったら使うかもしれないが、これをもって乗客の利便性向上のための施設（コンビニ）の代替機能とするには困難と感じられた。



どのようなシチュエーションで利用されるのか、ユーザーニーズに合致したサービス提供となっているのかが重要となる。

AI無人決済店舗

- ・天井のカメラと商品棚のセンサーで手に取った商品を認識し、タッチパネルで確認して決済する。
- ・支払い方法：交通系電子マネーのみ
- ・(株)TOUCH TO GO※：システム導入初期費用0円、月額80万円のサブスクリプション方式(一定期間の利用権として料金を支払う定額制課金)
※JR東日本スタートアップ(株)、サインポスト(株)の合併会社

J R 山手線 高輪ゲートウェイ駅 改札内 約60㎡

GOOD

- ・明るい店内に様々な商品があり、手に取って選ぶことができる。
- ・会計もタッチパネルの指示に従えば初めてでも迷うことなく対応できる。

BAD

- ・ゲートから入り、出口までコの字でレイアウトされており、一方通行で回るように誘導されている印象があるため、入り口側に逆行しにくい。(特に後続の客がいる場合は。)



感想

駅自体が新しく、無人コンビニの雰囲気(ガラス張りで無機質な感じ)がマッチしていた。改札は1か所で、入ってすぐに位置するため、ふらつと立ち寄るのに適しているようであった。

視察中、様々な年代の利用者があり、各々の滞在時間は5分以内と短く、入店者数がシステムの処理能力(同時入店は7~10名)を超えることは無かった。

J R 山手線 目白駅 改札外 約40㎡

GOOD

- ・おにぎりやサラダなどの日配品から、紀ノ國屋ブランドのエコバッグまで幅広い品揃え。
- ・売れ筋の1種ではなく、数種類の用意があるため、選ぶ楽しみを味わえる。

BAD

- ・通路が狭く、人がギリギリすれ違える程度のため、旅行用のリュックやキャリーを持っての入店には適さない。



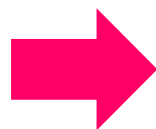
感想

目白駅の構内にはNewDays※JR東日本が設置するコンビニがあり、周辺にもコンビニはあるが、紀ノ國屋*ブランドに惹かれて利用している客が一定数いるように見受けられた。

店内には所狭しと様々な商品が並んでおり、普通のコンビニと遜色はない。

会計をサポートするためにスタッフが1名居たが、防犯上、人通りの少ない場所では深夜帯の営業は避けた方が良いと感じた。

*：東京都を拠点とする高級スーパーマーケットチェーン



無人決済システム導入により人件費を抑制できることから、出店者の負担を軽減できる。

※現金会計に対応していないため、より幅広い世代へのキャッシュレス決済の普及が必要となる。

広い通路幅を確保するか、手荷物を預けて買い物をする形態を整えるなどの工夫が求められる。