



2023年12月25日

オール日本スーパーマーケット協会

URL <http://www.ajs.gr.jp/>

 <https://www.facebook.com/AJSassociation>

2024年 年頭所感

人が関わることの価値

オール日本スーパーマーケット協会

会長 田 尻 一

新年を迎えるにあたり、一言ご挨拶を申し上げます。

私はこの歳でありながら、お陰様で飛行機で全国を飛び回る機会が増えてきております。機内から富士山を眺めるのが楽しみの一つですが、このところ、山頂にほとんど雪がなく「地球灼熱化」を感じる次第です。

この文書を皆様にご覧頂く頃には、雪を被った富士山が見下ろせることを期待しております。これも我々人類がもたらしたことですので、住みやすい環境に戻すべく努力すべきだと感じます。すでに食料に関しても世界各地で異常状態が勃発しており、近い将来に食糧危機が騒がれることになるでしょう。我々は、どうすべきかを真剣に考える時期に来ていることを実感します。

2024年も我々スーパーマーケット産業は、問題が山積みで、政府からも様々な課題が示され、経済・経済・経済と結果だけを求められることに少し違和感を覚えますが、一つひとつ丁寧に話し合っていかなければなりません。

そのためにも我々も他の団体と一丸になり力を結集し、さらに物言う団体にならなければなりません。このままでは後追いになる一方です。各団体とも協議を進めて参ります。

さて、近年は AI の劇的な進化が日々、世間を賑わせておりますが、こと流通業界は多少後れを取っていることは否めません。私が思う我々の AI 活用は、売場や精算時ではなく、お客様とは直接関係のないところにあります。

つまりはバックでの作業工程で、フルに活用する場があるのではないのでしょうか。例えば、すでに導入されているのですが、さらに売上予測からなる発注システムや、ChatGPT を活用した各種提出物、売価変更や在庫管理など、さらにマーケティングなどは SNS を大いに活用していくべきであろうと思います。そういう意味では、仕事の形は大きく変わっていくはず です。

例えば、我々の最大の強みである生鮮食品の店内加工についても、プロセス・センターなどで一括処理してしまうことで効率化を図る企業が増えています。競争激化によるコスト面の要因に加え、特に人手不足が深刻化し、店舗の作業人員を確保できない傾向が強まっていることもそれに拍車を掛けています。ただし、店内での作業を移行することによって人時は削減されるが、一度止めた店内加工の技術を取り戻すことは大変難しいでしょう。

では、AI やプロセス・センターなどの活用で削減された人時をどう活用すべきか。個性を發揮する手段としては、鮮度や美味しさも重要ではありますが、何といたってもお客様との関わり、つまりはお客様とのコミュニケーションがとても重要であると考えます。

つまり「人が関わる」です。前述したようにバックヤードではシステムチックに、売場ではアナログチックに展開し、「人が関わる」ことへの重要度を高めて、安心して買い物ができる場を提供していくことが求められているのではないのでしょうか。売場での接客をもっともっと考えていきましょう。そのためにもAJSという組織を大いに活用頂ければ幸甚です。

以上

本件に関するお問合せ先

オール日本スーパーマーケット協会 広報室

大阪府大阪市淀川区西宮原 2-1-3

TEL : 06-6396-9270 FAX : 06-6396-9271 E-mail : info@ajs.gr.jp