

セルフレジを活用した売店販売業務の効率化

法人名：山形県身体障害者福祉協会

施設名：障がい者支援施設山形県リハビリセンター

課題 1

売店業務において、これまで有人レジにて会計を行ってきたが、操作上の問題でご利用者がレジ業務に関わることが出来ない状況にあった。

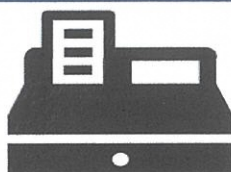
課題 2

職員がレジ業務に当たっている時間に、ご利用者に目が行き届かない

課題 3

混雑する時間帯のレジ業務に係るストレスの緩和

セルフレジの導入



成果

- 利用者の作業として、これまでレジに携われなかったが、セルフレジの見守りを行えるようになった。
- 混雑しない時間は、他の作業に回ることが出来る

業務効率化のステップ

- ・有人で行ってきたレジを無人にすることで、会計の際に職員の負担が軽減される
- ・レジ業務の合間にも職員が違う仕事を進められる
- ・レジの集計業務が一覧で出て来るため、締め操作についてもほぼ自動で行える

職員の声

良かった点

- ・混雑の時間帯に、お客様の会計を分散することが出来た
- ・利用者がレジの操作間違いをすることがなくなったので、不安になることがなく作業に取り組めるようになった
- ・セルフレジになって、混雑しない時間帯に利用者が品出しや、棚の整理などの作業をする時間が出来た

悪かった点

- ・初めてセルフレジを使う方に対しての説明が必要
- ・エラー発生時や釣銭切れの時の対応が必要

今後の課題

- ・お客様がセルフレジを優先的に使用出来るような工夫が必要
- ・使用方法を覚えていただけるような説明のフローチャートなどを作り設置するなどの対応も検討したい