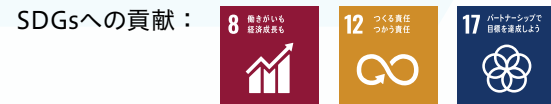


カスタマーエクスペリエンス改革に挑む

～コンタクトレス・タッチレスニーズに応えるリテールソリューション～

創出価値 ▶ 多様な決済手段の提供、社会の自動化推進
 主な資本 ▶ グローバル人材、研究開発力、顧客基盤



ソリューションの概要

昨今、小売店舗や飲食店において、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の観点から、コンタクトレス・タッチレスニーズが一段と高まりを見せています。また、人件費高騰や人手不足を背景に省力化・省人化に向けた自動化ニーズも拡大しています。こうした社会ニーズを受け、当社は、2020年4月、セルフサービスキオスクの開発から生産、販売、保守までを一貫して行うフランスのアクレレック社を買収し、欧米を始め日本を含めたアジアにおいて、決済に関する社会課題の解決に取り組んでいます。両社の強みを活かし、セルフサービスキオスクを活用するソリューションを提供することで、カスタマーエクスペリエンスの価値向上を図ります。



価値創造ストーリー

▶ キャッシュ+ノンキャッシュでグローバルに販売を拡大

アクレレック社は、欧州を中心とする19ヶ国に製造、ソフトウェア開発、販売・保守拠点を有し、マクドナルドやバーガーキング、ウォルマート等、ファストフードチェーン・小売事業者のグローバルブランド20社以上に導入実績を持つ、セルフサービスキオスク分野のマーケットリーダーです。アクレレック社のセルフサービスキオスクと当社製品の紙幣硬貨入出金機を組み合わせることで、キャッシュ・ノンキャッシュの双方に対応したセルフ決済ソリューションを実現します。両社の保有する販売・保守網と顧客基盤を活用し、世界各国の飲食店や小売事業者へ向けて販売拡大していきます。

▶ カスタマーエクスペリエンスの価値向上を実現

セルフサービスキオスクは、大画面のタッチパネルを操作し、表示される商品から好きなメニューを直感的に選ぶことができるオーダーシステムです。コンタクトレス・タッチレスニーズに応えるだけでなく、店舗を訪れる子どもたちや家族に、好きなものを選ぶ楽しさや選んでいるときの会話など、セルフサービスキオスクを利用することによる新たなカスタマーエクスペリエンスの提供も目指しています。

また、当社グループは、オンラインで注文した商品を店舗駐車場等で一括して受け取ることができるクリック&コレクトシステムや、スーパーマーケットで利用するセルフチェックアウトシステム、ドライブスルーシステムも展開しています。

このような、利用者と店員が快適な距離を保ちながら注文や決済を行うことができるサービスを通じ、店舗の利用者に安心・安全な店舗体験を提供していきます。

▶ 両社のリソースを融合し、社会の自動化を推進

両社のグローバル人材や、認識・識別技術、メカトロ技術、データアナリティクス技術等の研究開発力を融合することで、新たなカスタマーエクスペリエンスを創造し、社会の自動化に取り組んでいきます。例えば、アクレレック社のソフトウェアに搭載されるAIを活用し、販売データの収集や分析を通じて店舗経営の効率化を支援するとともに、利用者に応じた最適な情報を表示するなど、より快適なサービスの提供も実現していきます。

通貨処理機のパイオニアとして“通貨の信頼”を構築してきた当社は、アクレレック社との協働により、多様な決済手段の提供を通じて新たに“決済の信頼”の構築を図ると同時に、両社の技術を融合させることでお客さまの生産性向上に寄与し、社会課題の解決に取り組む企業へと前進していきます。



顧客価値から社会価値へ

利便性の高いソリューションが飲食市場やリテール市場のさまざまな店舗で展開され、社会価値の提供へとつながります。

