



Press Release

2014年10月16日

報道関係各位

日本 NCR 株式会社

日本 NCR、セルフレジ利用に関する世界の消費者調査を発表

回答者の 90%がセルフレジを利用

～消費者はセルフレジを採用する店舗のサービスに好印象を持っている～

日本 NCR（本社：東京都中央区、代表取締役社長兼 CEO：諸星俊男、以下日本 NCR）は本日、世界 9 カ国の消費者に対して行ったセルフレジの使い勝手、利用シーン、好み、改善要望などに関するアンケートの結果を公表しました。

このアンケートでは、回答者の 90%がセルフレジを利用したことがあると回答しています。セルフレジは、新たなサービス形態として既に認知されており、消費者と小売店の双方に価値をもたらしているということも示されています。消費者は、利便性とスピードを好んでおり、小売店は、消費者の利便性への対応と同時に、ロイヤリティと収益創造のためにセルフレジを活用していることがわかりました。

NCR は 2014 年時点の世界のセルフレジの利用状況を調査するため、第三者調査機関である NPD Group に委託し、日本、アメリカ、イギリス、フランス、イタリア、ドイツ、オーストラリア、スペイン、ロシアの 9 カ国 2,800 人の消費者に対するアンケート調査を実施しました。主なアンケート結果は、以下の通りです。

- ✓ セルフレジのどこが好きですか？
 - ▶ 便利だから(42%)、簡単だから(40%)、有人レジと比較して速いから(39%)
- ✓ セルフレジに必要な改善は？
 - ▶ 広い袋詰めエリア(45%)、困ったときのお店の人の迅速なサポート(43%)、バーコード無し商品の対応(37%)
- ✓ 今後どのようなタイプのお店にセルフレジがあれば便利だと思いますか？
 - ▶ スーパーマーケット(62%)、量販店(50%)、ホームセンター(37%)、コンビニ (35%)

一方、世界のアンケート結果と比較して、日本の回答者（300 名）の調査結果の特徴としては、以下の通りです。

- 「セルフレジの好きなところは？」という問いに対しては、便利・簡単・速いといった使い勝手に注目した回答が最も多くありました。
- 「どのようなタイプのお店にセルフレジがあれば便利か？」という問いに食品スーパーマーケット（57%）、総合スーパーマーケット（56%）に続いて、ディスカウントストアといった非食品

に対する期待も高い(32%)ことがわかりました。

- 「セルフレジを使わない理由は？」という問いに対して日本では、「使い方を知らないから(42%)」という消極的な回答が第1位でした。
- 「セルフレジの改善すべき点」という問いに対しては、はかり売りでの購入（バーコードのない商品の登録をもっと簡単にする）という回答が最も高いことがわかりました（51%）。

この調査結果から「日本市場で、セルフレジが受け入れられていることが分かります。セルフレジ市場の成長に伴い、セルフレジは、スーパーマーケットから他の流通業のセグメントへ広がっています。便利・簡単・速い、さらにプライバシーの保護というセルフレジの好意的要素によって、今後もセルフレジの市場は成長するでしょう。」と日本 NCR の 流通ビジネス事業部リテールマーケティング部部長の池田裕之氏は述べています。

世界の国々におけるセルフレジの導入状況について、米国 NCR セルフレジソリューション担当ジェネラルマネージャーのダスティー・ラッツ氏 (Dusty Lutz) は「我々の周りにはセルフレジがたくさんありますが、世界の中には今まさに初めてセルフレジが導入された国もあります。今年、NCR はセルフレジを中国の百貨店で初めて導入しました。この調査でもセルフサービス テクノロジーを待ち望んでいた消費者がセルフレジの新興市場の中に存在することが明らかになりました。」と述べています。

セルフレジ テクノロジーは、多くの小売店にとってオムニチャネル戦略の重要な要素とされています。事実、いくつかの小売店は、セルフサービス テクノロジーとオムニチャネル ソフトウェア プラットフォームを組み合わせることによって、顧客満足度、顧客ロイヤリティ、即時性、そして収益性を上げようと試みています。

現在では、コンビニエンスストアや各種専門店でもセルフレジを見かけることができ、既にセルフレジ テクノロジーは、スーパーマーケットだけの食料小売店に限定されたものではなくなって来ています。

戦略的調査コンサルティング会社 RBR よると、[NCR はセルフレジで圧倒的なベンダー](#)です。RBR の行った調査では、NCR は全世界で71%のシェアを持ち、セルフレジのリーダーであると示しています。

この調査結果のホワイトペーパーには[こちら](#)からアクセスいただけます。