レジをチェンジ「座って接客」

ベルク、シニア・女性働きやすく

マイナビも旗振り、6社35店にイス

レジの従業員は立って接客するものだ――。長年定着していた固定観念を覆し、レジに作業用のイスを設置する取り組みが広がっている。首都圏・北関東で店舗を展開するベルクは今春までに3店舗で導入。人材サービス大手のマイナビもトレンド作りの先頭に立つ。現場の人手不足でシニアや女性など多様な人材が働きやすい環境づくりが不可欠になっている。

5月上旬、ベルクのすねおり店（埼玉県鶴ケ島市）を訪れると、目に入るのはレジの各列に置かれた黒いイス。深々と腰掛けている人もいれば、使わずに立ち仕事をする人もいて、その割合は半々だ。同店の担当者によると「手が空いた時に座って一息つくなど、上手に活用している人が多い」という。

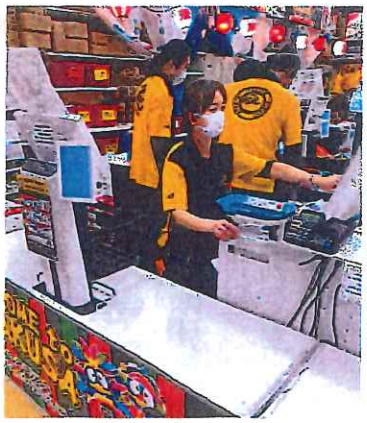
ベルクは座って接客できるイスを店舗に導入した（埼玉県鶴ケ島市のすねおり店）

ベルクは2023年12月～24年2月に同店、フォルテ津田沼店（千葉県習志野市）、4月開店の中之条店（群馬県中之条町）の3店に計約30脚のイスを設置した。23年には、オンライン上で社員が見つけた。台所など家庭で使うことを想定した商品だが、レジのスペースにも適合した。

人手不足が深刻化し、生産年齢人口が減少するなか、広報担当者は「シニアや腰痛を抱えた人も働きやすい環境づくりを今のうちに進めておく必要がある」と話す。

ベルクの特徴的な経営戦略の一つが、店内レイアウトや接客基準などを標準化していることだ。最適な運営方法を迅速に全店展開し、経営効率を高めている。24年2月期の従業員1人当たりの売上高は3702万円で、同業他社の22年度の平均と比べ1・28倍の生産性を実現した。

イスの導入も生産性を高める「テスト」の一つと位置付ける。実際に従業員からは「体が疲れにくくなった」「取り組みを継続してほしい」といった声が上がる。気になるのは買い物客の反応だが、否定的な意見は少ないそうだ。今後は他メーカーのイスも比較検討しつつ、導入店を拡大していく方針。



ドン・キホーテでレジのイスを試験導入した

マイナビは24年3月中旬、立ち仕事のパートやアルバイト、雇用主を対象とする意識調査をした。「立ち仕事からくる肉体的な要因」で辞めた経験があるパートやアルバイトは5人に1人（19・7%）。一方、座っての接客を許可しない理由を雇用主に尋ねると、最も多い33・8%が「お客さんからの印象の悪化を防ぐため」と答えた。

レジなどでイスが普及すれば、約2割の人材の離職を防げるかもしれない。だが、個社の努力では社会の意識を変えるのは難しい。マイナビは機運醸成のためのかじ取り役を担う。

同社は今春、「座っていイッス PROJECT」と題したプロジェクトを始めた。求人情報サイト「マイナビバイト」に掲載する企業などに専用のイスを導入。従業員への効果を調査し、消費者の声を雇用主にフィードバックする。求人メディアが主導することで「他企業の事例も理解しやすくなり、導入のハードルを下げられる可能性がある」（同社）とみる。

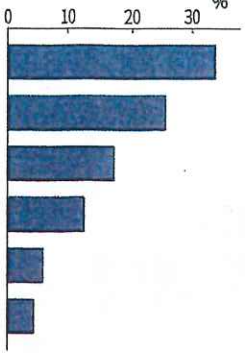
プロジェクトにはディスカウント店の「ドン・キホーテ」、ドラッグストアの「トモズ」など様々な業種が賛同する。5月時点で6社・35店舗に100脚程度のイスを設置した。飲食や小売りを中心に120社以上からの問い合わせもある。

ドン・キホーテを運営するパン・パシフィック・インターナショナルホールディングスは、トライアル店舗以外での導入は現時点では考えていないと断ったうえで「意見を聞いた上で、他店舗の運用も視野に計画を組みたい」（同社）という。

店員の身体的な負担が減れば、それだけ丁寧できめ細やかなサービスを受けられる。消費者の発想の転換が長年の商慣習を変える原動力となる。

（さいたま支局　荒牧寛人）

接客時にイスを導入しない理由



（出所）マイナビ