

2020年10月2日
イオンリテール株式会社

ニューノーマルにおける顧客体験価値の向上をめざして “リアルとデジタル”を融合した実証実験開始

イオンリテールは10月6日より、ニューノーマルにおけるCX（顧客体験価値）向上をめざし「イオンスタイル有明ガーデン」（東京都江東区）を“リアルとデジタル”を融合した“ニューコンビネーション”のモデル店舗として、デジタルを活用したさまざまな取り組みの実証実験を開始します。



感染症拡大により、新しい生活様式が定着し非対面、非接触のニーズが高まる一方、自粛生活によるストレスも増えています。こうしたことから今後、デジタルを活用した、利便性の高いサービスや快適な買物環境などが求められています。

こうしたなか当社は、ネットスーパーで注文した商品を店舗や駐車場などで受け取れる「ピックアップ!」の展開や、お客さま自身がスマホで商品をスキャンして専用レジで会計する「どこでもレジ レジゴー」の導入拡大など、利便性の向上や楽しいお買物体験の提供により、これまで多くのお客さまに支持をいただいています。

「イオンスタイル有明ガーデン」では、デジタルサイネージやカメラを通じたAI技術を活用し、お客さまの購買行動の可視化を行い、新たな顧客接点の創造や楽しく快適な買物環境の提案、店舗オペレーションの効率化など検証します。

<実証実験の主な内容>

▶ お客さまとの新たなタッチポイントづくりのためのデジタル販促検証

商品棚に動画配信できる「ビデオレール」を活用し、商品と販促が連動した提案を行います。また、コンテンツ内の2次元バーコードから商品やレシピ紹介、将来的にはオンラインショップへの移行を行うことでOMO^{※1}の取り組みを推進していきます。さらに今後、店内に設置したデジタルサイネージで商品加工や調理など、ライブ配信を行うことで、非対面や非接触でも体験できるお買物の楽しさを提案します。

▶ 「どこでもレジ レジゴー」のセキュリティゲートの検証

お客さまが専用レジで会計後、貸し出しスマホに表示される2次元バーコードをセキュリティゲートにかざして、買物を完了する仕組みを検証します。また、今後は専用アプリの開発やレコメンド機能の追加により、お買物中のメニュー提案も予定しています。

▶ カメラとAI技術を活用した滞在人数把握と年齢認証対応の検証

店内に設置したカメラでは、3密防止の取り組みとして売場の滞在人数を計数し、混雑前にレジ応援や入店制限するほか、お客さまの年齢をAIが推定し、未成年者の場合レジに設置した端末のアラートにより、お酒の販売時に確実な声かけをします。お客さまにとってストレスの少ない買物環境の提供に加え、従業員の負担軽減をめざします。



これからも当社は、デジタル技術を活用し、お客さまの利便性や体験価値向上に努めてまいります。

※1：Online Merges with Offlineの略。オンラインとオフラインの融合のこと。