

# 「リテールテックJAPAN 2019」 日立グループブースレポート リテールからはじまる 持続可能な豊かな社会



日立グループは、2019年3月5日(火)～8日(金)に東京ビッグサイトで開催された第35回流通情報システム総合展「リテールテックJAPAN 2019」に出展しました。

今回のテーマは「リテールからはじまる 持続可能な豊かな社会」。いま小売・流通企業では事業の拡大に向けて克服すべき3つの課題があります。それは、常にひとの生活に寄り添い、消費者の生活課題を解決すること。働きやすい職場づくりへ現場のデジタル改革を実現すること。そして、事業の持続的成長のためにバリューチェーンを最適化することです。

これらの課題に対して日立は、高度なAI※1活用などにより、お客さまのデータ活用をサポート。メーカーから消費者までのバリューチェーン全体にわたるさまざまな経営課題に対して適切な施策を提案し、迅速な解決をサポートします。

日立グループブースでは、消費者の購買体験や働き方を大きく変え、社会に新たな価値を生み出すサービスやソリューションを幅広く紹介しました。

※1 Artificial Intelligence



## ■ ひとの生活に寄り添う

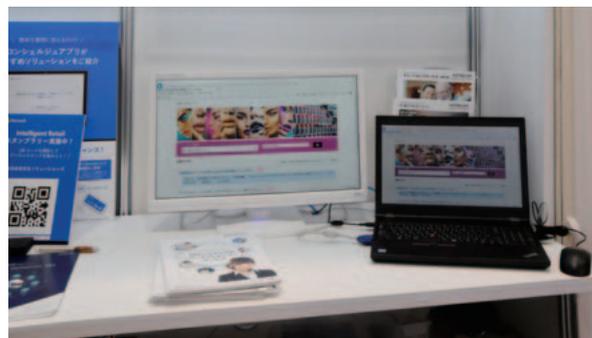
### ー消費者の生活課題の解決ー

消費者が利便性とスピードを重視し、SNSでブランドをつくる時代。そこでの経営戦略は、消費者の生活に寄り添い、満足度を向上させる施策を打つことが重要です。会場では、消費者の課題を解決し、ファンを増やすことで企業ブランドの価値や売り上げ・利益の向上につながるソリューションを紹介しました。

### AIを活用した次世代型コンタクトセンターサービス

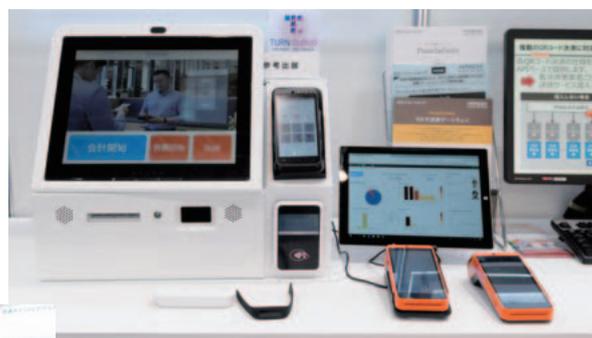
消費者の満足度向上のためには消費者接点の強化が必要です。「次世代型コンタクトセンターサービス」は、AI型のFAQを提供し、揺らぎのある検索でも回答を確実にヒットさせ、直近でアクセスの多いコンテンツを上位に表示するなど、消費者の自己解決を支援。チャットボットサービスと組み合わせた音声認識での自動回答も提供し、オペレーターの働き方改革と運営コストの低減を支援します。

▶ <https://www.hitachi-systems.com/solution/s0303/concenter/ngcc/>



### PointInfinity マルチ決済ゲートウェイ、次世代型顔認証セルフレジ(参考出展)

消費者・事業者双方の利便性を高め、QRコード決済・共通ポイント導入を実現する「PointInfinity マルチ決済ゲートウェイ」を紹介しました。台湾の最新リテールソリューション「次世代型顔認証セルフレジ」「売上金管理システム」をあわせて導入することで、無人レジやキャッシュレスによる店舗運営のコスト削減、クラウド型による効率的なテナント運営を実現します。



## 働きやすい職場づくり

### ー現場のデジタル改革ー

消費者に、よりよい商品やサービスを提供するには、働く人も生き生きとしていることが大切です。会場では、現場のデジタル改革により、働く人の負担を軽減し、消費者との接点を増やすことにつながるソリューションを紹介しました。

#### 車載端末による運行データ活用

ドライブレコーダーとデジタルタコグラフを一体化した車載端末で運行データをリアルタイムに収集・分析。お客さま企業の安全運転教育の高度化を支援します。

会場では、このソリューションを導入したヤマト運輸株式会社の取り組みを紹介。同社の全集配車両約36,000台に車載端末を順次搭載し、リアルタイムな走行軌跡の把握、ヒヤリハット体験場所の自動登録、その場所を通る他のセールスドライバーへの自動注意喚起（音声）などで、より安全運転に注力できる環境を実現していきます。

▶ <https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2017/10/1031b.html>



#### 働き方改革実現RPA運用支援ソリューション AppSQUARE

業務現場の生産性を高める手段として注目を集めているRPA※2。RPA単独での導入・利用を進めると、ロボットの開発工数増加や完成度のばらつき、さらには野良ロボットの発生などが起こる可能性があります。そこで「働き方改革実現RPA運用支援ソリューション」では、シェアトップクラスのRPA製品「Automation Anywhere」を前提としたRPA運用管理支援サービスをクラウドで提供。開発を標準化するためのガイドライン、開発申請のワークフローのほか、ロボットサンプルや開発テクニック、FAQなどもポータルサイトから提供し、管理者、開発者、利用者の負担を確実に軽減します。

※2 Robotic Process Automation

▶ <https://www.hitachi-solutions-east.co.jp/products/rpa/option/>

▶ <https://www.hitachi-solutions-east.co.jp/products/appsquare/>



## 事業の持続的成長

### —バリューチェーンの最適化—

人々がより豊かな暮らしを求め、環境への関心も高まる現在、事業の持続的成長の実現が求められています。バリューチェーンの最適化を行うことにより、消費意欲を向上させながら廃棄やムダをなくし、豊かな社会につながるソリューションを紹介しました。

## Hitachi Digital Solution for Logistics/ 配送最適化サービス

過去の走行実績や配送業務データを、AIを活用した日立独自の最適化アルゴリズムで解析。これまで熟練者が膨大な時間をかけて行っていた車両単位の配送先・配送日時の割り付けや、配送ルート策定といった配送計画を自動立案します。配送業務の工数削減に加え、物流コスト抑制や環境負荷低減にも貢献します。会場ではお客さま企業と実証実験を行った結果、配送効率が10%向上したなどの効果が紹介されました。

▶ <https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2019/02/0228.html>

## Hitachi Digital Solution for Retail 需要予測

商品の販売実績に対する時間、曜日、気温、降水量、特売有無などのデータを蓄積し、AIを活用して新商品を含めた適正な販売予測値を算出・提示します。発注業務の効率化や在庫最適化を支援し、欠品による機会ロスや在庫過多による廃棄ロスの抑制を図ることができます。

▶ <https://www.hitachi.co.jp/hdsfr/>

## 設備運用効率化ソリューション

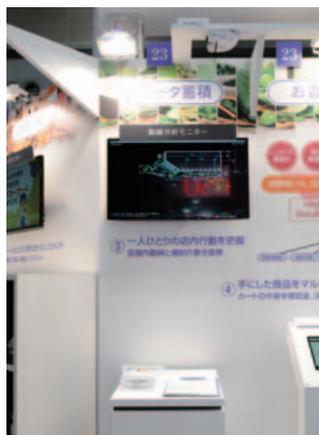
法規制対応と人材不足の板ばさみに悩むお客さまに、クラウドサービスとBPOサービスの両面から運用効率化をサポートします。例えば、店舗から収集する電力、温度・湿度などのエネルギー・環境データ、設備の稼働データなどを相互活用して、行政報告の作成や設備管理・保守効率化を支援。さらに「SDGs/CSRへの取り組みと見える化」により、企業価値の向上と機関投資家のESG<sup>※3</sup>投資にも貢献します。

※3 Environment/Social/Governance

## 消費者に寄り添う店舗 (参考展示)

消費者の動線や購買データなどを蓄積・分析することで、趣味嗜好に応じたカスタマーエクスペリエンス(顧客体験価値)を向上させ、一人ひとりに寄り添う店舗の未来像の展示を行いました。マルチモーダル認証※4や指静脈キャッシュレス決済ソリューションも含めて、来場者の大きな関心を集めていました。

※4 顔、指紋、指静脈など、複数の生体情報を用いてユーザーを判定する生体認証技術のこと。複数の生体情報の照合結果を融合して判定するため、一つの生体情報だけを使って判定する場合より認証精度を高めることができる



## 消費者にも、従業員にもうれしい店舗へ

この未来型店舗では、指静脈、顔、といった2つの生体認証を組み合わせたマルチモーダル認証でチェックイン(入店)を行い、来店者個人を認識します。店舗内の大型モニターの前に足を止めれば、過去の購買履歴などから趣味嗜好に合った商品がレコメンドされ、買い物の楽しさと消費意欲が高まります。

店舗内動線や、レコメンドされた商品をカゴに入れたり、迷った末に戻したりした行動は動線検知用および商品棚手伸ばし検知用それぞれのTOP※5センサーがキャッチ。また、薄型・小型のレンズレスカメラ※6で在庫数を検知し、購買数をカウント、購買データがひもづけられます。

手ぶらでセキュア、迅速に行える生体認証決済は、消費者の利便性と購買意欲の向上を促進します。一連の購買より得られた情報は、将来的に新たなマーケティング分析や

商品構成・棚割の最適化といった活用が期待されています。

こうしたデジタル技術の活用により、例えば、従業員は手間と時間がかかる煩雑な業務から解放され、店舗での丁寧な接客に専念できます。職場における労働内容の変化は、モチベーションの向上やうれしい働き方の実現へとつながっていきます。

※5 Time of Flight

※6 日立が開発した、レンズを使用せずに写真や動画を撮影できるカメラ。薄型・軽量・測距可能などの特長を備える

日立は現在、中国・四国地方でスーパーマーケットを運営する株式会社エブリイト、指静脈のみで決済を行う指静脈キャッシュレス決済の実証実験を行っており、これからも安心・便利なキャッシュレス化を加速させていきます。

▶ <https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2019/03/0304a.html>



\*「ユビペイ」は、アララ株式会社が商標登録出願中です。

お問い合わせ先・情報提供サイト

(株)日立製作所 産業・流通ビジネスユニット  
<https://www.hitachi.co.jp/mononare/>

