

KDDI株式会社 様



接客強化を目指し、会計周りの業務を省力化!

auショップを運営、
国内・国際通信の各種サービスを提供

KDDI 株式会社様では、携帯電話、固定電話、プロバイダー、専用線、衛星電話など、国内・国際通信の各種サービスを提供。携帯電話では au、UQ mobile、povo などのブランドを持ち、au Style、au ショップ、UQ スポットなど全国約 2,000 店舗を運営。店舗では、携帯電話やアクセサリの販売、故障修理受付、利用料金支払、各種契約手続きなど au 携帯電話に関するサービスや、KDDI が提供する固定通信サービス (au おうち電話、au ひかり、au one net 等) の受付、などを行っており、また、au Style では通信以外にも、電気・カード・保険・銀行などライフデザインサービスの複合的な提案も行っている。

企業概要

- 本社所在地 〒102-8460 東京都千代田区飯田橋3-10-10 ガーデンエアタワー
- 運営ブランド au Style、au ショップ、UQ スポットなど
- 導入数 約2,500台 (予備機含む)

契約に加え商品管理や決済業務をiPadに統合。デバイス制御機能搭載TM-T70II-DT2が採用の決め手に。

au ショップでは、契約手続き業務 (新規申込みや契約変更の登録業務) を Windows[®] 搭載 PC で実施していましたが業務の効率化を図るため、iPad への一本化を実施。

POS システムも Windows[®] 搭載 PC を活用していましたが業務効率化・ハードウェアの一本化を図るため契約手続き業務の一本化に追随し同一の iPad にて実施する構想を計画、約一年半をかけて POS システムの独自開発を行い、2023 年 6 月～2024 年 1 月にかけて全店舗へ導入完了。導入にあたって商品の販売・決済 (電子マネー・クレジット・au PAY) 商品管理を iPad 1 台で実施かつ自動釣銭機を使った金銭授受が必須となり、その必須条件を満たすインターフェースが搭載されているエプソンのレシートプリンター TM-T70II-DT2 が採用されました。

● iPad 一本化が業務簡略化へ!

KDDI 株式会社の上田様と宇都宮様にシステム導入の経緯を伺いました。「独自で開発した POS システム“auPOS”を au ショップ全店で 2016 年より運用していました。携帯電話を契約された後の販売業務・RFID による商品管理業務等を契約手続きに合わせて Windows[®] 搭載 PC にて構築した auPOS システムにて実施していました。

2 年程前、契約手続き業務用デバイスを Windows[®] 搭載 PC から iPad へ移行しました。その結果、契約手続きと auPOS でデバイスが分かれ店舗業務が煩雑になってしまおうという課題が発生しました。当時、auPOS 自体のサーバーサポート終了が近づいていたこともあり、これらの課題を解消するために、iPad で契約や商品・決済管理といったすべての業務が行えるよう、システムそのものの変更をすることにしました。」

● 店舗機器を制御する機能搭載が必須条件
TM-T70II-DT2 が最適だった

「システムを入れ替えるにあたり、SI 各社に提案を求め、NSW 株式会社様をパートナーとして選出し、2021 年 12 月からシステム開発に着手しました。ちょうど

の時期に開催されていた流通業者向け展示会「リテールテック JAPAN」でエプソンのレシートプリンターを知り採用を決めました。」

「システムでは、今まで Windows[®] 搭載 PC が担っていた自動釣銭機などのデバイス制御機能が必須で、TM-T70II-DT2 の CPU 搭載インテリジェント機能がその条件に最適でした。インターフェースが充実していたのも採用の決め手になりました。アダプターなど付属品なしでも接続ができ、自動釣銭機との接続実績も豊富で安心できました。」

「また、プリンターと一体となるスタンドが純正品としてありそちらもあわせて採用することでレジとしての一体感を出せたのもポイントです。」

「新たなシステムは、機能自体は旧システムを引継ぎながら契約から会計までの一貫した処理が iPad で完結できるようになり、契約内容の誤入力防止や入力内容のダブルチェックも容易になりました。併せて商品管理については、旧システムから RFID による商品管理を行っていましたがシステムを昇華させアクセサリ等の JAN 管理商品においても RFID シールによる個品管理を可能とすることで商品の先入れ先出しや個品ごとの履歴確認を可能としました。」



iPad のみで商品・決済管理の処理が完結
一体型スタンドで片手での操作も可能



プリンター&タブレット一体型スタンド (OT-YS) 活用
で iPad と一緒にスマートにレイアウト、ノート PC 不要で自動釣り銭機などの周辺機器と合わせて省スペースに設置ができる

システム概要・開発にあたって

Epson ePOS SDKを使うことにより
システム開発工数や期間の短縮化が図れた

●エプソンのレシートプリンターなら接続実績も豊富
開発ツールも揃っていてお客様に安心して薦められる

NSW株式会社エンタープライズソリューション事業本部の宮澤様、中山様、田口様にシステムについて伺いました。

「システム開発の期間が短い中、auショップのアクセサリーに実際のRFIDタグ貼り付け読み取り精度を見る為に様々なメーカーや機種を組み合わせを検証する等、レシートプリンタ以外のデバイス選択は苦労しました。このような状況で当社の家電量販店やドラッグストア向けPC-POSパッケージ“NSW-GADGET STORE”をベースに条件や仕様を選択し開発を進める上でTM-T70II-DT2は短期開発に大きく貢献してくれました。このプリンターは自動釣銭機との接続実績も豊富でしたから安心してお客様に薦めることができました。機能制御のアプリ開発では、開発ツール“Epson ePOS SDK”を使うことで開発工数削減が図れました。また、エプソンの“プリンター&タブレット一体型スタンド”は店舗での会計業務をよく考えられているオプション品で使いやすく、新たに設計することなくそのまま採用いただきました。」

●今回の技術はNSW-GADGET STORE Liteとして今後提供

「今回開発したiPad用POSシステムの技術は今後当社の“NSW-GADGET STORE Lite”として、アパレル店や飲食店などの小売店に販売し、店舗の業務改善に生かしていただくことを考えています。PC-POSでの機能を移植しお客様にとってより良い機能を追加していきます。当社の長年の実績とSIだからこそ提供できるシステムを特長にお客様に寄り添い展開していきたいと思っています。」

導入後の状況・ご感想

このシステムを基に、お客様へのサービス向上により一層取り組んでいきたい

●今回のシステムによって、店舗業務の効率化がされ
お客様とのコミュニケーションにスタッフが注力できるように

「契約手続きをiPadに変更した当初は、契約はiPad、決済や商品類の管理はWindows® 搭載PCと2台の使い分けが必要でしたので、店舗スタッフに手間や負担をかけてしまっていました。今回のシステム導入によって、契約から決済管理、商品管理に至るまでiPadに一本化することができ、店舗での業務の効率化につながりました。デバイスの統一により負荷軽減ができたことによって接客により注力することでお客様との更なるコミュニケーションに期待しています。」

●エプソンのプリンターはトラブル報告がなく、安定稼働

「エプソンのTM-T70II-DT2は導入時から安定して稼働してくれています。非常に信頼性が高いです。電源オン・オフ時の接続や読み込みエラーなどもなく、レシートのロール紙交換も前面からできるので、スタッフにも簡単に分かりやすく、店舗からもプリンターに関する問い合わせが非常に少なくなりました。オプション品のプリンター&タブレット一体型スタンドもとても使いやすく採用してよかったと思っています。店舗で考えていた業務やその仕組みと、それを実現する機器として、TM製品はとて大きく貢献してくれたと評価しています。」



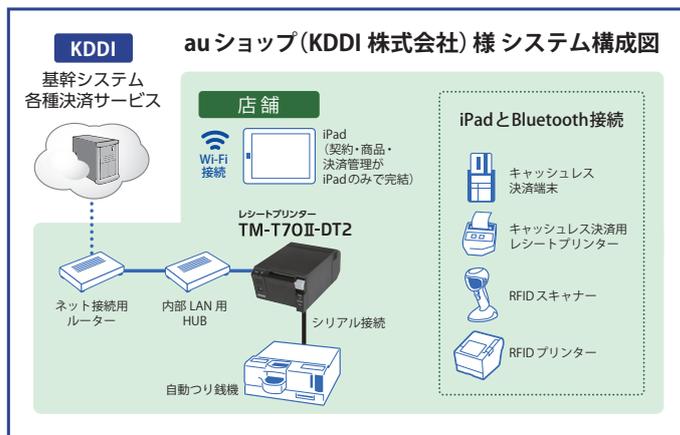
NSW株式会社
エンタープライズソリューション
事業本部 リーガル事業部
スマートリテール部 部長
宮澤 雄太氏



NSW株式会社
エンタープライズソリューション
事業本部
営業統括部 第一営業部 課長
中山 正寛氏



NSW株式会社
エンタープライズソリューション
事業本部
営業統括部 第一営業部
田口 健太氏



KDDI株式会社
パーソナルシステム本部
オペレーションサポート部
エキスパート
上田 祐輝氏



KDDI株式会社
パーソナルシステム本部
オペレーションサポート部
開発1G コアスタッフ
宇都宮 高昌氏

●このシステムを基に更なる業務軽減に向けて取り組んでいきたい

「今回のシステムによって、これまで計画していた仕組みの実現ができましたが、地方店舗での人手不足や賃金上昇などもあり、業務簡素化や負荷軽減は今後も必須の課題です。iPadによる新POSと店内にある他システムとの連動やAIの活用等を引き続き検討し業務負担の軽減と店舗サービス向上にむけ、継続して取り組んでいきたいと思っています。」

(注) 本媒体上の他者商標の帰属先は、エプソンのホームページをご確認ください。

製品に関するお問い合わせ・資料請求は下記まで

インフォメーション
センター

TEL.050-3155-7020

受付時間 9:00~17:30 月~金曜日(祝日・弊社指定定休日を除く)

* 上記電話番号はKDDI株式会社の電話サービスを利用しております。 * 上記番号がご利用いただけない場合は、携帯電話またはNTT東日本、NTT西日本の固定電話(一般回線)からおかけいただくか、042-585-8525までおかけください。

エプソン販売株式会社 〒160-8801 東京都新宿区新宿4-1-6 JR新宿ミライナタワー

www.epson.jp/tm/