

2023年7月20日

東芝テック株式会社

東芝データ株式会社

**ジェイアール東海パッセンジャーズが
「スマートレシート®」導入開始
～電子レシートでつなく効率的な経営とお客様の満足度向上～**

東芝テック株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：錦織弘信、以下「東芝テック」）と東芝データ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 CEO：北川浩昭、以下「東芝データ」）は、2023年6月より、株式会社ジェイアール東海パッセンジャーズ（本社：東京都中央区、代表取締役社長：松尾啓史、以下「ジェイアール東海パッセンジャーズ」）が運営する「DELICA STATION」（デリカステーション）などの駅弁売店にて、電子レシートサービス「スマートレシート®」の運用を開始しました。

紙資源の削減による環境保全、お客様にとっての買い物体験の利便性向上など、「スマートレシート®」導入をきっかけとしたジェイアール東海パッセンジャーズのさまざまな取り組みを記事化しました。



ジェイアール東海パッセンジャーズが運営するデリカステーションは、東京から新大阪間の東海道新幹線改札内のコンコース、ホーム上などに位置し、新幹線利用者を中心に駅弁、飲料、お土産などを販売しています。一般的なスーパーやコンビニとは異なり、新幹線をご利用される出張客や急な立ち寄りなど店内での滞在時間は非常に短いため、接点時間は非常に短く、迅速な対応が求められます。

■「スマートレシート®」の導入のきっかけについて教えてください。

デリカステーションでは、次々と訪れるお客様へレシートを手渡ししていますが、お客様によっては目の前の不要レシート入れに捨てられます。そのため不要レシート入れには多くのレシートが溜まり、定期的にまとめて廃棄しているのですが、その量は数日で30リットルのゴミ袋が一杯になるほどです。

このような状況は我々にとって当たり前すぎて意識しないものとなっていました。約2年前に「スマートレシート®」を知った時、無駄な廃棄レシートの量に初めて気づくことができました。



株式会社ジェイアール東海パッセンジャーズ
店舗事業部 藤岡 裕斗さま

■「スマートレシート®」導入による課題解決の期待点があれば教えてください。

長期にわたる店舗運営の中で、仕入れや光熱費、人件費などさまざまなコストの上昇が引き続き予想されるため、将来に向け一層の合理的なコスト管理が求められています。「スマートレシート®」は、紙のレシートの購入や廃棄にかかっていたコストが削減される点で非常に効果的であると認識しています。また、紙のクーポンから電子クーポンへの移行により、お客様から受け取った紙を数えるなどの作業が効率化できることも魅力と感じました。デリカステーションは、新幹線を利用しない限りお客様の再来店がほぼ見込めないという環境で、紙のクーポンは回収率が低い割に印刷や配布の手間やコストがかかってしまうという課題もありますが、電子クーポンはそういった手間やコストがなく回収が簡単であることも便利に感じました。



■「スマートレシート®」導入により、お客様にどんなメリットがあると考えているか教えてください。

現在、スマートフォンを利用したバーコード決済などキャッシュレス決済が主流となっており、財布を出さずに会計を完結することができますが、紙のレシートを受け取ることで、結果財布を出さねばなりません。当社ではキャッシュレス決済、特に交通系の電子マネーを利用するお客様が多いため、「スマートレシート®」を導入し紙のやりとりが発生しなくなったことは、お客様の利便性向上の観点からも非常に価値のあることだと感じています。



■「スマートレシート®」を導入してから、まだ1ヶ月経っていませんが、従業員の方から何か反応はありましたか？

導入直後、従業員は少し緊張していたようですが、会計時にお客様が提示したバーコードをスキャンするという手順が追加されるだけなので、実際やってみると非常に簡単感じられたようです。

また東芝テックさんから操作マニュアルを共有いただいたので、我々のスタッフマニュアルに組み込み導入前

に各店舗に配布、サービス開始 10 日前から全店舗で本番環境を構築し、私や各支店の社員も実際にアプリを試すなど試験運用を開始しました。この期間があったことで、運用開始時もスムーズにサービス提供することができたと思います。

■最後に「スマートレシート®」におけるデータ活用の期待値について教えてください。

当社は、自社の POS レジが持つ情報を得ることができますが、お客様の来店前後の動向については把握できません。しかし「スマートレシート®」とそのほかの情報やサービスなどの複数のデータソースを組み合わせることで、お客様のニーズや購買動向を正確に把握し、的確なマーケティング施策を展開することが可能になれば面白いと思います。

たとえば、位置情報と連携して、東京駅周辺にいるときに東京駅のデリカステーションの案内やクーポンをアプリに届け、デリカステーションへの誘客のきっかけとしたり、お客様の購買動向を分析して、デリカステーションのご利用後に他の加盟店の案内やクーポンを配布したり、逆に他の加盟店の利用後にデリカステーションの案内やクーポンが提供されるなど、より大局的な視点でのマーケティング施策が実現できると考えています。

<株式会社ジェイアール東海パッセンジャーズについて>



JR 東海グループの一員として、お弁当の開発・販売、新幹線のパーサー業務、飲食店舗の運営などを通して、お客様に信頼され、心から喜んでいただけるサービスを提供するため、会社一体となって取り組んでいます。

本社所在地：東京都中央区日本橋 3-1-17 日本橋ヒロセビル

設立：平成 14 年 10 月 1 日

資本金：1 億円（東海旅客鉄道株式会社 100% 出資）

従業員数：3,406 名 ※2023 年 3 月 31 日現在

<電子レシートサービス「スマートレシート®」概要>

東芝テックが開発、運営し、東芝データが運営を支援している電子レシートサービス「スマートレシート®」は、会計時に通常は紙で提供される購入商品の明細レシートを電子化し、電子レシートセンターでデータとして管理、提供するサービスです。お客様の手元に紙のレシートを残さなくてもスマートフォンで購入履歴をいつでも確認することができ、お客様の買い物における利便性の向上につながるとともに、紙レシートの発行コストや環境負荷を減らすことができます。

サイト URL：<https://www.smartreceipt.jp/>

*「スマートレシート®」は東芝テック株式会社の登録商標です。

本件に関する報道関係者のお問い合わせ先

東芝テック株式会社 経営企画部

コーポレートコミュニケーション室 広報・IR 担当

TEL : 03-6830-9151

東芝データ株式会社 データ・ビジネス推進部 広報担当

TEL : 03-3457-2741