

自動釣り銭払い出し機

大手コンビニエンスストアの「ミニストップ」は、顧客から受け取った代金をレジに投入すると、自動で釣りを計算して払い出す「自動釣り銭機」を導入する事になりました。

大手コンビニエンスストアが、「自動釣り銭機」を本格的に設置するのは初めてで、まず100店舗に導入するとしています。

また、「自動釣り銭機」導入によって、店員が客に渡す釣り銭の額を間違えるのを防げる他、レジの日々の売り上げ確認が自動的に出来る事から店員の作業負担が軽減される、更にはレジ待ち時間を短縮する事によって接客サービスの向上が図れるとしています（以上、8月23日付日本経済新聞他から）。

自動釣り銭機はグローリーの新機種で、預かり金の投入から釣り銭の出金までの所要時間は従来機種より5秒以上短縮されるのだそうです。僅か5秒かと思われるかも知れませんが、その位シビアな目で業務の見直しを行っている民間企業の手精神は、見習うべきだと思います。

また、「自動釣り銭機」の導入コストは1台数十万円とみられますので、「ミニストップ」では「自動釣り銭機」の導入によって相当のコスト増になりますが、それでも同社が「自動釣り銭機」を導入しようとする背景には、従業員の負担が増えているという現状がある様です。最近コンビニエンスストアでは、例えばおにぎりを買うと必ず温めるか否か聞かれますし、カウンターでの支払いも、買った商品の支払いだけでなく、ネットで買った商品の代金の支払い迄可能という様に、サービス内容がどんどん向上しており、それに合わせて、従業員の負担も大きくなっている事は確かです。「ミニストップ」が、導入コストの増よりも従業員の負担軽減やサービス向上の方がより効果が大きいと判断したのも頷けます。

さて、従業員の負担軽減や顧客サービスの向上に、「自動釣り銭機」が大いに貢献してくれることは結構な事ですが、ただ私は最近気になっている事が一つあります。それは、お釣りの計算が苦手な人が増えている、つまり暗算の苦手な人が増えている様に感じる事です。

お店に行くと、殆どのところにはレジカウンターがあり、レジのないところでも電卓を置いてありますから、釣り銭は自分が計算しなくても機械がちゃんと計算し

てくれるという訳です。それはそれで大変便利ではありますが、レジであれ電卓であれ打ち間違いという事がありますので、「あれ変だな」と感じるくらいの暗算力は必要だと思います。

ある店で買い物をし、お金を払って釣り銭をもらうとしたら、店員さんがやおら電卓を取り出して計算を始めたのを見て驚いた事が一度ならずあります。勿論、万が一にも間違いがあってはならないという配慮かも知れませんが、これ迄のケースは、いずれも暗算で十分できる程度の簡単なものでしたから、お釣りは〇〇円だよと教えて上げたい位でした。

もっとも、店員の方は、自分は暗算で計算が出来るけれど、お客さんの為に電卓を叩いているという場合もあるのかも知れません。

「自動釣り銭機」が普及すれば従業員の負担は軽減されますので歓迎すべき事ですが、一方では、計算力という人間の能力の退化を招くのではないか心配になります。

「読み・書き・計算」の重要性は今更いう迄もありませんが、その中で「書く」については、ワープロの登場以来漢字能力は非常に低下していると、自分自身実感しています。これに加えて、「計算」についてはまずは機械がやってくれるから出来なくても気にしないという風潮が強まれば、「読み・書き・計算」という基礎学力の骨格は崩れてしまいます。

勿論、そんな事は杞憂である事を祈っているのですが。（塾頭：吉田 洋一）