

# 新型コロナウイルス感染症により中小店舗に求められる 「ニューノーマル(新常態)」への対応 「3密」・非接触対策に、注目が集まる 「Air ビジネスツールズ※」

※「Air ビジネスツールズ」については、別添資料をご覧ください



## 店舗運営が再開されるも、 新型コロナウイルスの感染防止対策で負担が増加

### 新型コロナウイルス感染症との共存が前提の「ニューノーマル(新常態)」時代

■業種ごとに感染拡大を防止するガイドラインが定められ、自主的な取り組みが求められる

「身体的距離の確保」「マスクの着用」「手洗い」といった基本的な感染対策から、「3密」(密閉、密集、密接)の回避、接触機会の低減など、新型コロナウイルス感染症との共存を前提とした「新しい生活様式」の実践例を厚生労働省が公表。加えて業種ごとの感染拡大防止ガイドラインを関係団体が制定するなど、お店は、ニューノーマル(新常態)に即した対応・対策を行っていかねばならない。



(出典)厚生労働省「3つの密を避けましょう」パンフレットより <https://www.mhlw.go.jp/content/10900000/000614802.pdf>

### (3) 日常生活の各場面別の生活様式

#### 買い物

- 通販も利用
- 1人または少人数ですいた時間に
- 電子決済の利用
- 計画をたてて素早く済ませ
- サンプルなど展示品への接触は控えめに
- レジに並ぶときは、前後にスペース

#### 娯楽、スポーツ等

- 公園はすいた時間、場所を選ぶ
- 筋トレやヨガは自宅で動画を活用
- ジョギングは少人数で
- すれ違うときは距離をとるマナー
- 予約制を利用してゆったりと
- 狭い部屋での長居は無用
- 歌や応援は、十分な距離かオンライン

#### 公共交通機関の利用

- 会話は控えめに
- 混んでいる時間帯は避けて
- 徒歩や自転車利用も併用する

#### 食事

- 持ち帰りや出前、デリバリーも
- 屋外空間で気持ちよく
- 大皿は避けて、料理は個々に
- 対面ではなく横並びで座ろう
- 料理に集中、おしゃべりは控えめに
- お酌、グラスやお猪口の回し飲みは避けて

#### 冠婚葬祭などの親族行事

- 多人数での会食は避けて
- 発熱や風邪の症状がある場合は参加しない

(出典)厚生労働省「新しい生活様式」実践例より <https://www.mhlw.go.jp/content/10900000/000635643.pdf>

## 外出自粛や休業要請の影響を受けた業種や小規模事業者は特に不安が大きい状況

### ■厚生労働省「新型コロナ対策のための全国調査」より

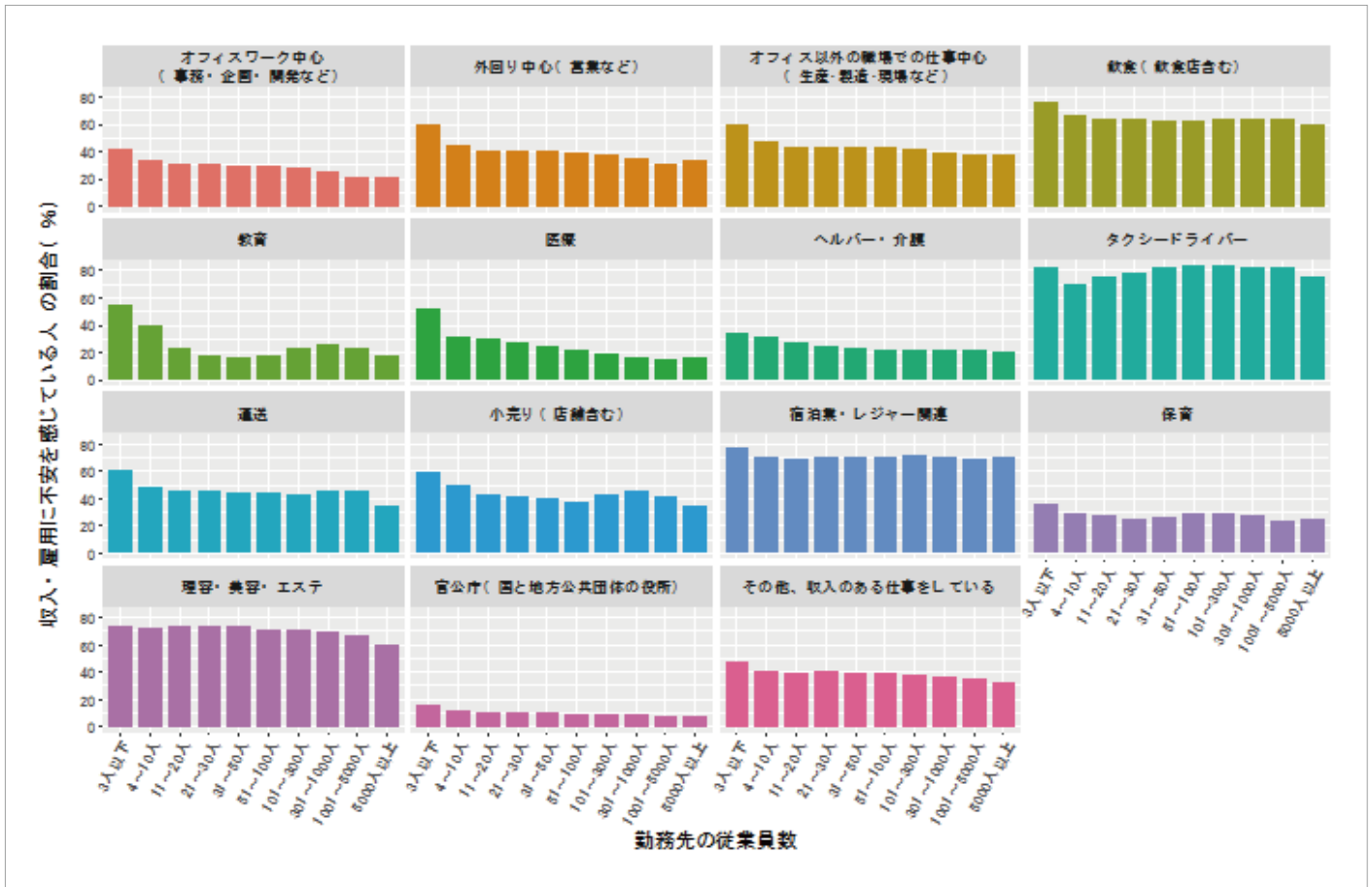
業種ごとに大きな偏りが見られた。特に、タクシードライバー、理容・美容・エステ関連、宿泊業・レジャー関連、飲食関連の過半数以上が「収入・雇用不安を感じている」と回答(上図)。また、従業員規模が小さいほど、影響を受けていることが分かった。(次頁)

職業種別の、最近2週間以内の心配・不安に関する質問に  
「はい」と回答した方の割合(%)

	身体・健康について心配している	収入・雇用不安を感じている	人間関係について不安を感じている	毎日のように、ほとんど1日中ずっと憂うつであったり沈んだ気持ちでいる	ほとんどのことに興味がなくなっていたり、大抵いつもなら楽しめていたことが楽しめなくなっている
回答者全体	26.8	31.1	9.3	8.7	8.3
オフィスワーク中心 (事務・企画・開発など)	27.2	27.6	9.4	7.2	7.1
外回り中心(営業など)	27.9	39.6	10.7	8.6	8.3
オフィス以外の職場での仕事中心 (生産・製造・現場など)	28.4	44	10.7	7.8	8.9
飲食(飲食店含む)	25.8	66.2	10.1	11.5	10.7
教育	26	22.6	8.2	6.6	6.2
医療	29	23.6	9.4	7	7.1
ヘルパー・介護	31.9	24.1	11	7.8	8.4
タクシードライバー	32.7	82.1	9.2	13.6	12.1
運送	30.1	44.7	10.5	7	8.5
小売り(店舗含む)	29.7	43.9	9.7	8.1	8.2
宿泊業・レジャー関連	27.2	71.2	10.7	11.9	10.9
保育	27	27.2	7.7	5.6	5.6
理容・美容・エステ	25.5	73	9.8	10.1	9.5
官公庁 (国と地方公共団体の役所)	26	8.5	7.6	5.7	6.2
その他、収入のある仕事をしている	26.1	40.9	9.3	8.4	8.3
学生	18.9	21.3	12.9	14.4	13
専業主婦	25.1	19	6.2	9.2	8
その他	27.8	30.8	9.4	11.9	10.1

# 外出自粛や休業要請の影響を受けた業種や小規模事業者は特に不安が大きい状況

(参考)従業員規模別の「収入・雇用に不安を感じている」人の割合



(出典)厚生労働省「新型コロナ対策のための全国調査」より [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_11244.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_11244.html)

## 休業要請があった業種・なかった業種それぞれが感じた不安や大変さ



休業要請あり  
(飲食)

3月ごろから客足が落ち、4月頭からはテイクアウトのみの営業に切り替えた。コロナ前に状況が戻ることはないので、新しい生活様式に合わせて、お店の事業計画をアップデートしてコロナ後の世界に向けたお店の在り方について考えている。



休業要請なし  
(小売)

スーパーなので、自粛に伴いたくさんのお客様が来店された。感染リスクを下げるため、換気の徹底や、マスクやフェイスシールドの着用をしている。家族や孫にも合わないように暮らし孤独感を感じている高齢者の常連さんも多く、極力会話をするなど心がけている。

## ■SNS上ではナレッジシェアも加速

『Airレジ』『Airペイ』『Airウエイト』『Airリザーブ』を活用した取り組みも。

### 「持続化給付金申請が『Airレジ』でカンタンにできた」

RT

売上の「1か月分の一覧表」がなかなかクリアできないところなのかな  
私はエアレジの履歴を「印刷して」「その印刷した紙をスマホ撮影して」  
添付しましたwww  
ネットとはいえかなりアナログな手法だったかも...  
たぶん、「機関の方が目視で確認」するだろうからわかりやすくするのは意識した(振込済)  
Twitter | 5月25日  
[@kami\\_kazari](https://twitter.com/kami_kazari/status/1264800452467544070)

### 「ドライブスルーのレジが『Airレジ』でスムーズだった」

今日は在宅で作業だったので東雲のドライブスルーに。試行の時以来だったのですが、感染予防は当然のことながら、動線も工夫されてるし、Airレジ導入されてスムーズだし、何より経営者自ら誘導や案内をしたりしながらみなさんいい雰囲気。もちろん味はどれもすばらしい。(1/2→

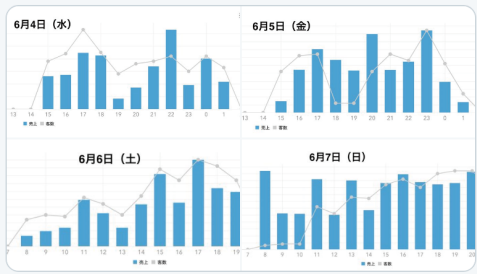


午後8:05 - 2020年5月17日 - Twitter Web App  
[@igarashitatsuo](https://twitter.com/igarashitatsuo/status/1261976023786156033)

### 「『Airレジ』を使って混雑情報を公開」

- ・小杉湯で利用しているPOSアプリ『Airレジ』より
- ・グレーの点が来客数、青い点が売上額です(番台受付時のデータです。浴室内の正確な混雑状況ではありません)
- ・グレーの点を参考にさせていただき混雑する時間帯を避けた来店へのご協力をお願いします

#オフピーク銭湯



[@kosugiyu](https://twitter.com/kosugiyu/status/1269689204901941248)

### 「完全予約制の導入に『Airリザーブ』を導入」

来週からまずは平日の昼から限定でかき氷始動予定ですが...何からメニューしようか迷い中(^^;エアリザーブ完全予約制で感染防止に努めます! #奈良 #かき氷 #ラホツ #裏高畑

[@rahotsu2000](https://twitter.com/rahotsu2000/status/1261549038307962881)

### 「『Airレジ』でテイクアウト対応した」



[@igarashitatsuo](https://twitter.com/igarashitatsuo/status/1261976023786156033)

### 「待ち行列は『Airウエイト』で解消できる」

【待ち行列はアフターデジタルで解消しよう】  
ステップ2 みんな待ちわびたリアルのお店  
密状態を避けるソリューションあります  
整理券自動発行順番近くなったらメッセージが届く  
リクルートさんのエアウエイト  
アフターデジタル的に3密を回避してリアルを楽しもう

<https://airregi.jp/wait/>

Twitter | 6月1日

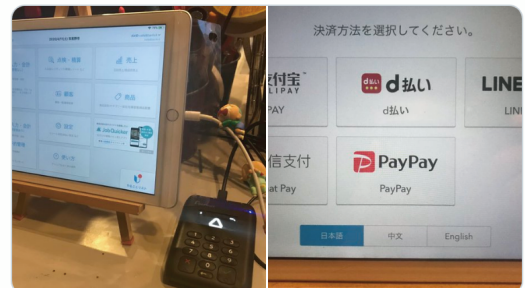
[@kazobara](https://twitter.com/kazobara/status/1267234390611881984)

### 「キャッシュレス対応で『Airペイ』導入」

クレカ、PayPayなどなど使えます☆☆

新商品や治具等も続々入荷しております。来週一杯臨時休業ですが、休み明けてたらまた遊びましょう☆☆

#mini4wd  
#4ばいっ



[@mini4wd4x4](https://twitter.com/mini4wd4x4/status/1248910011155116033)



# あらためて注目されているリクルートの 業務・経営支援サービス「Air ビジネスツールズ」

新型コロナウイルス感染症による変化で進むデジタル化にも、  
時間・手間・コストをかけずに対応できる

## ■「Air ビジネスツールズ」のこれまでの活用

「Air ビジネスツールズ」とは『Airレジ』『Airペイ』をはじめとしたリクルートの業務・経営支援サービス。Air ビジネスツールズは、予約・受付管理、会計、決済からシフト管理まで、お店の日々のアナログな業務にかかる、手間、時間、コストを軽減できる。『Airレジ』は48.8万アカウントで利用店舗数No.1のPOSレジアプリ、『Airペイ』は29種の決済手段に対応できるお店の決済サービス、その他のサービスも全国各地で利用店舗数は拡大を続けており、飲食、小売、サービスなどの幅広い業種で、10代の高校生から80代の青果店オーナーまで年齢問わずさまざまな方が使いこなしている。

リクルートの業務支援サービス	
 <p>0円でカンタンに使えるPOSレジアプリ <b>AirREGI</b> ML-CU ● P3</p>	 <p>やりとりも作成もラクになるシフト管理サービス <b>AirSHIFT</b> ML-CU ● P17</p>
<p>Airレジのオプションサービス</p> <p><b>AirREGI ハンディ</b> ML-CU ● P5</p>	<p>お店の経営アシスタント</p> <p><b>AirMATE</b> ML-CU ● P19</p>
 <p>カード・電マネ・QR・ポイントも使えるお店の決済サービス <b>AirPAY</b> ML-CU ● P7 Airペイ QRについては ● P9 Airペイ ポイントについては ● P11</p>	 <p>カンタンにはじめられるおトクな電力サービス <b>おみせのでんき</b> produced by <b>AirREGI</b> ML-CU ● P21</p>
 <p>待ちの不満を解決する受付管理アプリ <b>AirWAIT</b> ML-CU ● P13</p>	 <p>お店に役立つサービス提案サイト <b>AirMARKET</b> ML-CU ● P23</p>
 <p>予約管理をシンプルにするWebサービス <b>AirRESERVE</b> ML-CU ● P15</p>	 <p>自分らしいお店づくりを応援する情報サイト <b>AirREGI マガジン</b> ML-CU ● P24</p>

※「Air ビジネスツールズ」については、別添資料をご覧ください

## ■問い合わせと活用の変化(新型コロナウイルス感染症拡大以降)

特に変化があった『Airレジ』『Airペイ』『Airウェイト』『Airリザーブ』の問い合わせ窓口へ届いた声は以下の通り。これまでも活用されていた機能が改めて注目されていたり、新しい活用方法が生まれていることがわかる。

会計・POS



### ・飲食店のテイクアウト・デリバリー利用を目的とした軽減税率対応や給付金申請に関連した問合せがあった

飲食店	店内飲食(10%)のみだったが、テイクアウト(8%)も始めたので軽減税率の設定方法を教えて欲しい。
ホステル	本年4月1日から30日までの1ヶ月分の売上データをまとめたものを持続化給付金の証明書類として出力、提出したい。

決済



### ・感染防止対策として非接触決済に関する問い合わせがあった

飲食店	特に衛生面を気にされるお客様も多いため、非接触の決済手段に対応している『Airペイ』を導入することで現金の受け渡しの機会を減らしたい。
小売店	従業員や家族への感染リスクを下げるためにキャッシュレスに対応したい。

- ・サービス業をはじめとする事前予約や来店管理など、幅広い業種からの問い合わせがあった。
- ・4月から5月で問い合わせが約1.5倍まで増加。6月は約1.7倍の問い合わせ数となった。

水族館	現在、新型コロナウイルス感染症の拡大を防ぐため休館をしておりますが、今後の営業再開にあたり、館内におけるお客様の「密」を避けるため、事前予約を検討しております。
レンタルスペース	新型コロナウイルス感染症の影響で、公民館のような部屋の貸し出しを中止しているが、問い合わせ対応が大変なので、『Airリザーブ』を導入したいと考えています。

- ・飲食店や病院など幅広い業種に加え、自治体からの問い合わせや導入が増加。
- ・4月から5月で問い合わせが約2倍まで増加。6月は約3倍の問い合わせ数となった。

飲食店	これまではイートインのみの営業でしたが、新型コロナウイルス感染症の影響および、今後の事業拡大に向けて新たにテイクアウト営業も視野に入れております。ご注文をいただいてから調理すると店内やお店の前でお客様を10~15分店内で待たせてしまうため混雑してしまいます。『Airウェイト』のメールや電話呼び出し機能がついた整理券配布のスタイルが良いのではと思い、問い合わせました。
動物病院	現在、「3密」回避のために事前の電話受付と診察が近付いたら電話でご案内する体制をとっていますが、かなり大変なので、『Airウェイト』で現在不便な点がどれくらい改善しそうで知りたく思っています。
ホテル	感染症対策としてホテルのチェックイン待ちにおける『Airウェイト』導入を検討しております。弊社の場合、チェックインの際に日によっては数十組から百組以上が順番待ちをし、ソーシャルディスタンスが確保できなくなるため、その際の仕組みづくりを検討しております。

～感染防止対策・混雑解消に『Airウェイト』を活用頂いている企業様のご紹介(50音順)～



■株式会社三越伊勢丹ホールディングス  
伊勢丹での各種特設イベントや催事で利用。また、お中元やお歳暮のギフトセンターなど待合スペースでも活用。



■株式会社エイチ・アイ・エス  
国内の店舗(120店舗)にて、受付業務で利用。



■株式会社ココカラファイン  
調剤薬局の数十店舗にて、待合室管理/調剤お渡し待ちに利用。



■株式会社すかいらーくホールディングス  
ステーキガストなど数十店舗にて受付管理として活用。



■スターバックス コーヒー ジャパン 株式会社  
国立市の国内初手話が共通言語のスターバックス コーヒー nonowa 国立店で来店時の混雑緩和のために使用。他、中目黒スターバックス リザーブ® ロースタリー 東京など他の店舗でも利用。



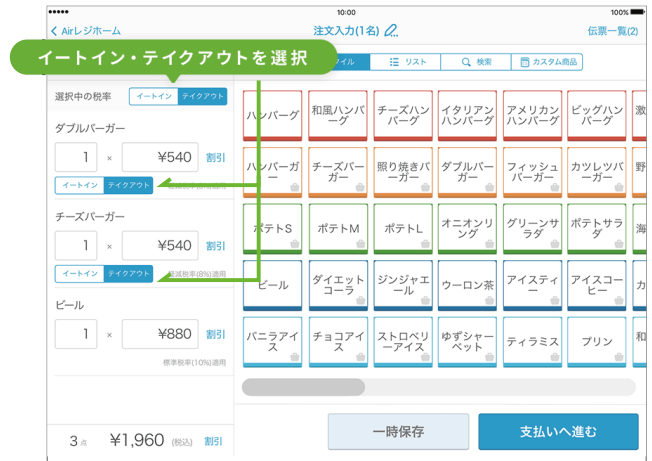
■ハウステンボス株式会社  
園内タワーレストラン棟の飲食店(10店舗)で導入。

■テイクアウトやデリバリーを導入する際の軽減税率対応がカンタン

- ・テイクアウトやデリバリーは、軽減税率(8%)対象となる。  
そのため、軽減税率対応していないレジやレジがない店舗は軽減税率対応レジの購入や改修が必要になる。
- ・『Airレジ』なら、レジ機能が0円。操作や設定もカンタンで、テイクアウトやデリバリーのレジ対応を時間・手間・コストを抑えて準備できる。



▲商品設定画面  
商品ごとに適用させる税率(標準税率・軽減税率)をカンタンに設定できる。



▲注文入力画面  
品目・シーンをタップするだけで適用税率を意識することなく会計できる。

■売上や客数データの抽出がカンタンで、混雑状況可視化や給付金申請に活用できる

- ・売上や客数データがクラウド上にあるため、いつでもどこでもリアルタイムに確認可能。
- ・売上管理画面に表示されるデータをもとに、店内の混雑状況を発信することで「3密」の回避を実現。
- ・他、給付金や地方自治体の助成金、銀行への融資相談時にも必要な情報をサッと取り出せ、手間なく申請。



▲『Airレジ』の売上管理画面  
売上・客数をリアルタイムに把握できるため自店舗の混雑時間がわかる

【中小法人・個人事業者のための】

# 持続化給付金

じぞくかきゅうふきん

**2020年分の対象とする月(対象月)の売上台帳等**

詳細をみる>

- ・対象月の売上台帳等
- 売上台帳として確認できる書類について
- ※給与明細、通帳の写し、レシート、請求書等は認められません。
- ※対象となる【売上月】を記載してください。
- ※対象となる売上月の【売上額】の【合計】を記載してください。
- ※売上額が0円の場合は、【対象となる売上月】の売上額が【0円】であることを明確に記載してください。

2020年分の対象とする月(対象月)の売上台帳等

▲中小企業庁「持続化給付金」申請ページ  
必須書類として売上台帳の提出が求められる

■非接触型の決済手段に豊富に対応している

- 接触感染防止のために現金決済を避け、キャッシュレス決済を希望するお客様や導入を検討する店舗が増加。
- 『Airペイ』の場合、電子マネーやQRなどの非接触決済を含め、現時点で全29種の決済手段に対応しており、iPadまたはiPhoneと専用カードリーダーが1台あればあらゆる決済手段に対応できる。
- 今秋からは、「Visa」「Mastercard®」「JCB」「American Express」におけるクレジットカードのタッチ決済(NFC)に対応予定。

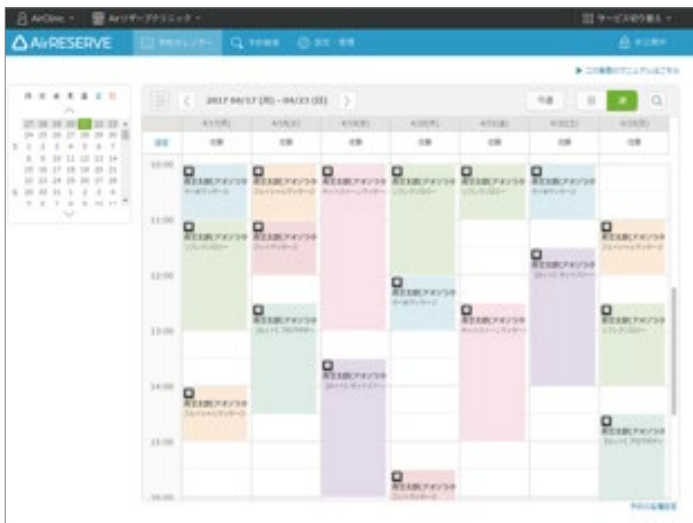
※タッチ決済(NFC)対応についてはプレスリリース [https://www.recruit.co.jp/newsroom/2020/0618\\_18730.html](https://www.recruit.co.jp/newsroom/2020/0618_18730.html)にて

対応ブランド				
AirPAY			AirPAY QR 同時申込み受付中	AirPAY ポイント 申込み後ご案内
クレジットカード	交通系電子マネー	電子マネー	QR	ポイント
   今秋より対応予定	 			

▲『Airペイ』で対応している決済手段の一覧

■事前予約制を導入することで、店舗混雑を緩和できる

- 入店人数の制限や待合の混雑を防ぎたい店舗の事前予約に活用できる。
- 『Airリザーブ』なら、カンタンな設定ですぐにお店のWebサイトに「予約ボタン」の設置が可能。SNSでは「予約専用URL」を投稿するだけでネットからの予約受付が可能に。



▲予約管理付画面イメージ



▲自社ホームページへの予約ボタンの設置イメージ



■入店人数や入店時間を制限する機能で「3密」を回避できる

- ・店内の待合スペースは 「3密」(密閉・密集・密接)を生みやすい環境。
- ・「3密」回避のために入店制限を行っても、店内やお店の前に行列ができてしまうケースも。
- ・『Airウェイト』の順番管理を使うと、待ち人数の把握や、店内に入るお客様の管理がカンタンに。
- ・店内の状況を見ながら、次のお客様の呼出しができ、目安時間も伝えられることで、お店周辺の混雑や行列の解消に活用できる。

指定なし		<input checked="" type="checkbox"/>
12時入場	あと16名	<input type="checkbox"/>
13時入場	あと20名	<input type="checkbox"/>

▲受付人数の上限設定  
時間帯ごとの受付人数の上限値を設定することが可能

■入店人数や入店時間を制限する機能で「3密」を回避できる

- ・順番確認の声がけや会話などは、飛沫感染リスクを高める可能性がある。
- ・『Airウェイト』なら、お客様は自宅から受付ができ、待ち状況をスマートフォンから確認できる。
- ・店舗のホームページなどに待ち時間やオンライン順番受付のボタンを表示することも可能。
- ・また、呼び出し状況と待ち状況を表示できる外部ディスプレイを活用すれば、呼び出しも音でお知らせ可能。



▲お客様側の順番受付画面イメージ



▲お客様側の呼び出し画面イメージ



▲外部ディスプレイ画面イメージ

## 東京・高円寺で昭和8年から続く老舗銭湯「小杉湯」

## 「密」を見える化し、混雑回避への協力を呼びかけ

## 『Airレジ』を導入していたことで、即座に実現できた「#オフピーク銭湯」

現代銭湯のありかたを追求する、  
昭和レトロな銭湯「小杉湯」

- 「小杉湯」は、祖父の代から3代続く老舗銭湯。3種類のお風呂と水風呂があり、熱いお湯と水風呂を交互に入る「交互浴の聖地」としてコアな銭湯ファンにも愛されている。ここでしか入れない特注の入浴剤を使用した「名物ミルク風呂」も。
- 3代目の平松氏は、大学卒業後、住宅メーカーの営業やベンチャーなどで経験を積んでから「小杉湯」を父から継承し法人化。2019年にCSO（チーフストーリーテラー）として、12年間務めた外資系広告代理店をやめて転職した菅原 理之（すがはら ただゆき）氏が加わった。
- 「家風呂が当たり前になった今、銭湯には公衆衛生以外の価値の提供が求められている」と菅原氏。そのような中、「小杉湯」は東京屈指の人気銭湯として、若者からお年寄りまで幅広く愛されている。
- 「公衆衛生目的だけでない銭湯の価値に向き合い、新たなチャレンジをし続けることで、自らが試金石となり、地域や銭湯業界の活性化に貢献したいと考えている」
- 「銭湯フェス」や「踊る銭湯」など、斬新でユニークなイベントは、若い世代を中心にSNS上でも話題に。2020年3月にオープンした「小杉湯となり」では、会員制の第2の家として、仕事の合間に銭湯に入れるワークスペースやくつろぎのスペースを展開し、「銭湯のある暮らし」を体験できるなど、業界全体に新しい風を送り込んでいる。

2019年春から『Airレジ』を導入。  
データドリブンな経営判断で集客数が1.4倍になる日も

- 「この先100年続く銭湯にしていきたい、と考えたときにビジネスとしてより強固に、家業から事業にしないといけないと考えていた」
- 2019年に『Airレジ』導入前までは、手計算で計算し、番台の箱にお金を入れる昔ながらの管理方法。「どんな時間帯にどんなお客様が来ているのか、石鹸や髭剃りなどのアメニティが、いつどのくらい売れているのが全然わからず、いっぱい人が来ていた感じがするから売上もいっぱいかな？在庫がなくなったから仕入れようかな？と感覚に頼った経営をしている部分があった」という。
- 菅原氏がまず着手したのが、売上データの可視化と分析。利用店舗数や使用レビューの多さ、操作性のわかりやすさから『Airレジ』を導入した。
- 『Airレジ』を導入したことで、「これまでは従業員の肌感だったお客様の入りが、多い日と少ない日での差が明確に数字で見えるようになったのは大きい」という。また「新しい入浴剤、朝営業の開始、などの新施策を打ったときに効果検証ができることも利点だ」と菅原氏は語る。
- 「また、『Airレジ』導入後はデータに基づきお客様の増減がある程度予測できるため、おつりの準備も前もってできるようになり、忙しい時におつりが足りなくなって番台を抜けて裏に取りに行くこともなくなった」という。



▲新施策開始時には毎日売上画面を確認。施策がうまくいっているか、調整すべき点がないかを判断。



▲透き通るような空と海の青が印象的な銭湯壁画



▲浴槽が観客席になる「踊る銭湯」のワンシーン



▲「小杉湯となり」の外観



▲番台の交代時や営業終了後に『Airレジ』を確認



▲可視化により打ち手を振り返りやすくなった

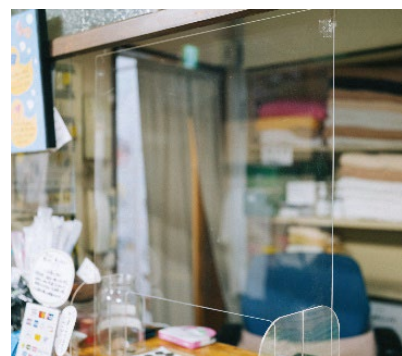


## コロナ禍で客数が4割減少も、「いつもの銭湯がいつも通りある」ために営業を継続

- 緊急事態宣言下でも、お風呂が無い方や一人でお風呂に入るのが危ない方、その期間中にお風呂が壊れてしまった方など、必要としている方のためという銭湯本来の存在意義も含め営業を継続。しかし、客数は約4割減少した。
- 安心して来ていただけるように、消毒の徹底、マスク着用、番台にパーテーションを設置、浴室での大声での会話は控えていただくようお願いといった対策を実施。
- こんな時だからこそ「安心かつリラックスしてお風呂に入っていたかかったのと、いつもの銭湯がいつも通りある、ということはすごく大事なことなのかな」と思っていたので、気をつけながら営業を続けてきました」と菅原氏は語る。



▲消毒液とマスク着用を促すポップや番台に置かれたパーテーションなど感染防止対策を徹底。全てのポップのイラストは、常連から従業員になったイラストレーター塩谷歩波氏の手描き作品。



## 『Airレジ』のデータを活用し、混雑状況を見える化した「#オフピーク銭湯」

- 緊急事態宣言後は、「今、混んでますか?」というお客様からのお電話での問い合わせが急増。
- 新しい生活様式の中、お客様に安心して気持ちよく入って頂くために「混んでいるかを目に見える形に出して、伝える方法は何か」を考えていました。
- 「色々やり方を考えていたが、ふと『Airレジ』でもう出てるじゃん!と。この画像出すだけでも良いねという話になり、来客数データ「#オフピーク銭湯」として、SNSで発信し始めた。コストをかけずに今までやってきた蓄積を出すだけでできた」と菅原氏は語る。
- さらに、来客数データを発信し始めたことで、きちんとレジ打ちをすれば正確なデータをお客様に提供することができる、という発見につながり、番台担当の丁寧なレジ打ちの意識も高まったという。

『Airレジ』ですぐに出せる来客数データをFacebookやTwitterなどのSNSで発信している▶

- また、2020年7月からはキャッシュレスにも対応。「元々キャッシュレスの要望はもちろんあったが、なかなか踏み切れずどうしようかと思ってるどころだった。新しい生活様式の中で、できる限り現金の受け渡しや接触を減らすことで安心と利便性と安心の両方が提供できるんじゃないか」と『Airレジ』と連携している『Airペイ』を導入。
- 『Airペイ』なら『Airレジ』の会計画面で、支払うブランドを選ぶだけの操作で済む。70代から学生まで幅広い年齢層が番台に立つので、この使いやすさはすごく大事なな」と菅原氏は語る。
- 導入前は「あれもこれも操作しなきゃいけないんじゃないか」という不安があったが、実際に操作した従業員からは、「想像以上にスムーズに使える」との声が上がっているという。

## バックオフィスの効率化が、銭湯の新しい価値を生み出すための「攻めの時間」を作る

- 「銭湯を通常通り回せばいい時代から何か工夫をしなければいけないっていう時代が変わっていると思う。その時にどこかの時間を減らして、攻めるための時間を作るかってなった時に、バックオフィスの部分をどれだけ効率化できるかっていうのがその時間を生み出せる鍵だと思っている」
- 「銭湯は地域や地縁に紐づいたコミュニティ」という菅原氏は、小杉湯が銭湯としてチャレンジしていくことはもちろんだが、そこで得た経験はうまくいかなかったものも含めて発信していくことが、銭湯業界全体が良くなったり、ひいては高円寺という街の参考になればと考えている。



- 店名 : 小杉湯
- 住所 : 東京都杉並区高円寺北3-32-17
- 営業時間 : 午後15時30分から深夜1時45分まで  
※土曜日・日曜日は8時から深夜1時45分まで
- 定休日 : 毎週木曜日
- URL : <http://kosugiyu.co.jp/>



▲「小杉湯」で約20年働く74歳の番台矢部さんが対応するキャッシュレス決済の様子。



▲キャッシュレス決済ができることを伝えるPOP



▲「まずは自分たちがチャレンジして、業界の試金石になっていきたいと思っています」と菅原氏は語る。



# 新型コロナウイルス感染症拡大で 売上の約4割がキャッシュレスへ移行 感染への不安から「現金やクレジットカードに触りたくない」 高齢者層が増加

## 店主が目利きした産直食材と出会う 唯一無二のミニスーパー「こだわり商店」

- 新宿の大隈通り商店会にある「こだわり商店」は、店長の安井氏が全国の生産地を巡り、自身で目利きした品(約1000アイテム)を集めたミニスーパー。
- 「こだわり商店」の前身は、安井氏の祖父が戦後開業した肉屋。その後、父親の代でスーパーマーケットに転換。ネットスーパーの台頭や価格競争化を受けて、かつては都内に11店舗展開していたお店を全て閉め、2009年10月より「こだわり商店」1店舗で勝負すると決断。
- 店舗集約の背景には、「自分が食べて美味しかったものを、レシピやアレンジの紹介を行うなど丁寧に販売したら高値でも売れた経験」が。“安売り”ではなく“店長こだわり”という付加価値で勝負する現在の経営スタイルとなった。

## 2019年に『AirPay』導入で キャッシュレス比率3割超に。 客単価も導入前と比較して16%アップ

- 商店会会長でもある安井氏。キャッシュレスニーズの高まりとともに、「QR決済ってどうなの?」「何に対応したらいいの?」など商店会メンバーからの相談が増えたことをきっかけに、率先して2019年8月頃より『AirPay』を導入。
  - 『AirPay』導入の決め手は、決済手段の多さと入金の一元化が可能な点。
- 導入後、ついで買いやお酒などの高単価商品をキャッシュレス決済で購入するシーンが増加し、キャッシュレス比率は3割超に。導入直後に客単価も、導入前と比較して16%アップ。「各社のポイント特典などを踏まえると、今では手数料というよりも“広告宣伝費”として捉えられる」と安井氏は語る。

## 新型コロナウイルス感染症拡大後は、お店の対策を可視化して営業

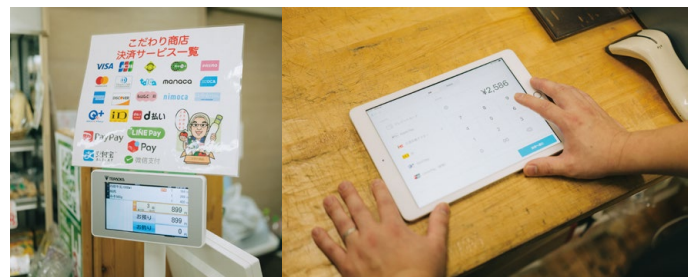
- 外出自粛に伴ってお客様は増加の一方、卸先の飲食店休業に伴い全体の売上は減小。
- 感染リスクから家族や孫に会うことを避け、孤独感を感じている常連のお客様も多く、お店が心の拠り所になれるよう会話を大切に接客している。
- もともと実施していた高齢者への配達においても相対したくないと言われショックだったが、「置き配はどうですか?」や「お話はお電話でしましょう」と提案し喜ばれたという。
- 店舗では換気はもちろん、スタッフのマスク着用や一時間ごとの手洗い、フェイスシールドの着用など感染防止対策を可視化し、徹底して営業を行っている。



▲「こだわり商店」店長の安井浩和氏(42)



▲店長こだわりの商品を取り揃えた店内



▲キャッシュレス対応可能であることを周知するため、対応ブランドを大きく掲示



▲お客様に安心して買い物いただくために、対策をポップで掲示、実施も徹底している



## コロナ禍では「60代、70代のキャッシュレス利用者」が急増

- カードリーダーを見たお客様から「それ拭いてある？」と聞かれることが増えるなど、お客様側でも感染予防に対する意識は高まっている
- 「キャッシュレス決済利用が増えており、今では売上の4割を占めるくらいになっています。特に、これまではキャッシュレス利用のうち60代以上の方は2割ほどでしたが、今では4割ほどにまで上昇しています」
- 「60代以上の方が使用するキャッシュレス決済も、これまではクレジットカード利用がほとんどでしたが、コロナ以降では非接触決済の『QUICPay』や『Suica』『d払い』を利用する方が増えています」
- 「こうした状況になって、既に導入していた『AirPay』で非接触決済に対応できていたことから、感染リスクを気にされるお客様に、安心してお買い物いただけています」と安井氏は感じている。
- また、キャッシュレス決済割合が増えたことで、会計にかかる時間や釣り銭の受け渡しミスといったトラブル対応に費やす時間も減って、お客様との会話により集中できるように。
- 「今後は、配達でも『AirPay』の利用をしていければと考えています。これひとつで様々な決済手段がポータブルに実施できる『AirPay』の存在は自身の店舗にとってますます重要な存在になっていくと思います」と語る。

## ニューノーマルを見据え、新たなフェーズに向けて商店会をリードしていく

- 「これからは、新しい生活様式に沿って、最善の対策をしながら営業を続けるために動いていかなければならないと考えています」
- 「キャッシュレスに対応していくことをためらうお店があることは事実です。しかしコロナ禍であることに加えて、JPQRやマイナポイントなど国策としてキャッシュレスは進んでいきます。そのようななか、これまで以上に自分自身が率先して、問題や聞きたいことがあればこだわり商店に聞けばいいという存在になれたらと思います」と安井氏は語る。



- 店名 : こだわり商店
- 住所 : 東京都新宿区西早稲田1丁目9-13
- 営業時間: 月～金 10:00～21:00、土 10:00～18:00
- 定休日 : 日祝祭
- URL : <https://codawari-shouten.localinfo.jp/>



▲店長こだわりの商品を取り揃えた店内

商品名		価格	注文数	商品名		価格	注文数	商品名		価格	注文数
1	ミニトマト	150円	208	19	人参	120円	250	38	エゴシロシロ	100円	308
2	とまと	300円	308	21	新じゃがいも	400円	258	40	ニューターミネーション	300円	498
3	豆苗	150円	208	22	空づつみ	100円	208	41	クランジーロPFC	300円	498
4	ゆでたまご	150円	208	23	てんとう	100円	208	42	新じゃがいも	300円	698
5	水菜	150円	258	24	にんにく	100円	208	43	あまおう	100円	598
6	ロメインレタス	150円	258	25	大根	200円	208	44			
7				26	新じゃがいも	100円	208				
8	長ネギ	200円	208	27	レタス	200円	198	50	白ねぎ	100円	308
9	大根	100円	208	28	北の巻	200円	158	51	ふくらみ豚足	100円	208
10	大葉	100円	108	29	おひつじ	100円	258	52	鶏の唐揚げ	100円	308
11	大葉	100円	108	30	エノキ	100円	258	53	豚の角煮	100円	308
12	レタス	100円	208	31	スナップエンドウ	100円	258	54	鶏の唐揚げ	100円	208
13	かぶ	100円	208	32	もも	400円	308	55	よつぎ	100円	308
14	かぶ	100円	208	33	アスパラ	300円	208	56	よつぎ	100円	308
15	かぶ	100円	208	34				57	よつぎ	100円	308
16	ピーマン	400円	258	35	ゆず	200円	208	58	よつぎ	100円	308
17				36	白ねぎ	200円	208	59	よつぎ	100円	540
18				37	新じゃがいも	100円	308	60	よつぎ	100円	600

▲配達サービスでの注文票



▲配達には安井氏自ら自転車で実施している



▲商店会、街全体を動かしていくリーダーとして安井氏の挑戦は続いていく。

世界遺産富士山のふもと、山梨県・河口湖にある  
行列のできる人気店「ほうとう蔵 歩成」

「お客様の貴重な時間を待ち時間で潰してほしくない」と導入した『Airウェイト』  
新型コロナの感染拡大後の「3密」回避にも有効活用し”待合室混雑ゼロ”を実現

## 2017年8月にオープン以来、 連日観光客でにぎわう「ほうとう蔵 歩成 河口湖店」

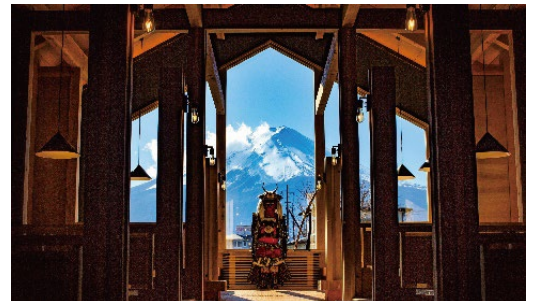
- 世界遺産富士山のふもと、富士河口湖町にある「ほうとう蔵 歩成 河口湖店」は、山梨県内のほうとう味比イベントで3連覇殿堂入りを果たしているほうとう専門店。
- 歩成グループは昭和54年創業、2020年で41年目を迎える。「ほうとう蔵 歩成 河口湖店」は歩成グループの3店舗目として2017年8月にオープン。
- かぼちゃのペーストを加えた秘伝の味噌に、あわびの肝のペーストと京都の究極のだしをあわせた「黄金ほうとう」が看板メニュー。
- 日本有数の観光地ということもあり、連日多くの観光客でにぎわう。蔵をイメージした和モダンな店構えで、席数は200席。店内奥にはガラス張りの壁から富士山を眺めて食事ができる席も。

## 2020年2月に『Airウェイト』を導入。 混み合う待合室や店外での最大待ち時間120分 ⇒待機混雑0%実現、待ち時間を有効活用できたという声も

- 7月～11月のシーズン中は混雑を極め、店外まで待つお客様であふれることも日常茶飯事。『Airウェイト』導入前は、紙に名前と連絡先を書いて頂き順番が来たらお呼びするアナログな管理で、常に「あとどのくらい待つのか」と質問が絶えなかったという。
- 「待ち時間がわからないまま待つことや、混雑する待合室の様子を気にされて早く出ないと...と焦ってお食事されるお客様のお姿を見たり、お席にご案内できても、待ち時間のせいで満足度がマイナスからスタートしている状況を解消したかった」と榎原氏は振り返る。
- また「30分あればあそこで買い物が出来たのに...とか、この1時間があれば、あともう1アトラクション乗れたかもしれない...といった、お客様の山梨県で過ごす貴重な時間を待ち時間で潰してほしくない」と考え、お客様の可処分時間を増やすためにも『Airウェイト』を導入した。
- 決め手は、待ち時間の把握はもちろん、LINEやメールでお客様の呼び出しができること。これにより、お客様は待ち時間を観光に充てることができる。加えて、座席エリアの選択や座席エリアごとの待ち時間が表示できることで、人気のある富士山が見える席の管理の負荷も軽減された。
- 『Airウェイト』導入後、待合室の混雑は0%に。また、待ち状況が見えることでお客様からの待ち時間に関する質問がなくなり、都度手を止めて対応していたスタッフ1名分の工数がおもてなしに使えるように。「時間を有効活用できた」「待っている時間で行きたいところに行けた」といった声も。



▲看板メニューの「黄金ほうとう」



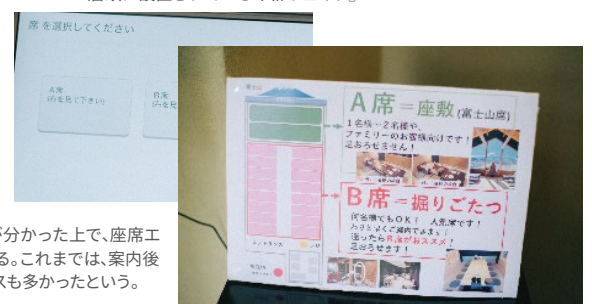
▲店内奥の席からは富士山が臨める



▲株式会社歩成 専務取締役 榎原 誠 (えのきはら まこと)氏



▲店頭に設置されている『Airウェイト』



▶受付に座席説明の張り紙を設置。席種類が分かった上で、座席エリアごとに整理券を発券できるようにしている。これまでは、案内後に「あの席のほうが良かった」と言われるケースも多かったという。



## 新型コロナウイルス感染症拡大後は、 ガイドラインより厳しい感染防止対策を自ら実施

- 4～5月の売上は昨年同月比で70%減少。

緊急事態宣言下では、政府や山梨県のガイドラインよりも厳しい対策を実施。換気やスタッフの体調管理・マスク着用はもちろん、席は30%ほどに絞り、飛沫感染を防ぐためのパーテーションやレジ前のビニールカーテンなども設置し感染防止対策を徹底した。

## これまで活用していた『Airウェイト』で、 「3密」回避も実現

- 「席数を絞っていることでお客様の数は減ってもご来店時にご案内までお待ちいただく機会があったのですが、コロナ前から引き続き待合室の混雑をゼロにできていたので、お客様にも安心して待ち時間を過ごしていただくことができました」
- また「待ち時間の表示や呼び出しの機能により、お客様は車内などプライベートな空間で待つことができ、結果的に待合室や店外に人が溢れるといった『3密』（密閉・密集・密接）につながる状況を回避できている」と榎原氏は感じている。

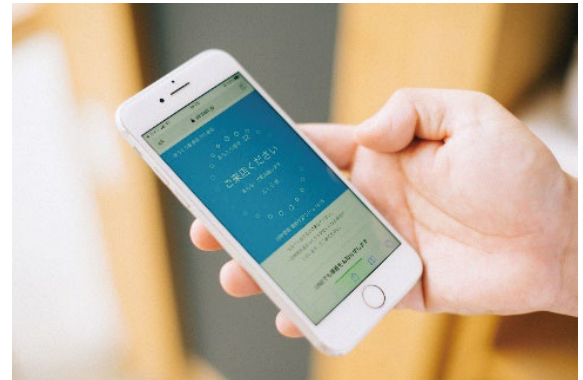
新しい生活様式に即した店舗運営にあたり、『Airウェイト』を活用することで「お客様も安心して待ち時間を過ごすことが出来るという点がすごくよかった」とも。

## 待ち時間をお客様の可処分時間に変換し、 もっと地域の魅力を知ってほしい

- 行列は行列を呼ぶが、一定レベルを超えるとお客様の満足度にマイナス効果が発生すると考える榎原氏は、お客様の待ち時間を可処分時間にし、楽しい時間に変換することが今後大きなポイントだと考えている。
- また、『Airウェイト』の離脱率や平均待ち時間といったデータを分析し、今後の経営に役立てていく考えだ。



▲感染防止の取り組みをまとめた案内



▲『Airウェイト』からの呼び出し画面



▲混雑ゼロの待合室の様子



▲お客様の満足度向上を追求する榎原氏



- 店名 : ほうとう蔵 歩成 河口湖店
- 住所 : 山梨県南都留郡富士河口湖町船津6931
- 営業時間: 11:00～21:00
- 定休日 : 無し
- URL : <https://www.funari.jp/>

## 横浜市の住宅街で34年間地域を支える町の診療所「小谷医院」

# 待合室混雑による患者さんの負担軽減のために導入を決めた『Airウェイト』 コロナ禍では更に「オンライン順番受付」や 「Webへの待ち状況の公開」で患者さんの不安も軽減

## 2018年に2代目に事業承継された、 34年間地域を支える”町の診療所”「小谷医院」

- 「小谷医院」は横浜市内の住宅街にある内科と小児科を掲げる診療所。1986年に開院し、2018年に小谷前院長から安崎現院長に事業承継された。
- 安崎院長は大学時代から横浜市金沢区で暮らしており、第二の地元ともいえる場所。ゆかりのある地でなおかつ、前院長が継続してきた“地元に根ざした医療”に共感し、事業承継することを決めた。
- 事業承継後にホームページを新たに開設し、各種予防接種や新たな検診開始のお知らせなど、これまで以上に利便性の高い診療所を目指し、情報発信のチャンネルを広げている。

## 発生してしまっていた 最大3時間半待ちの状況を改善したい 患者さんの負担軽減のために 導入を決めた『Airウェイト』

- これまでは、来院した患者さんに受付で診察券を出していただき、順番が来たタイミングでお呼びするという受付管理を行っていた。
- 診療所の待合室には、診察待ちの方・会計待ちの方・親子で来院される方など、複数の方が混在するため、待っている方はこの中で自分が一体何番目なのか、あとどれくらいの人待たないといけないのかがわかりづらい状況だった。実際に、「あと何人ですか?」と受付で聞かれることも多かったという。
- 「特に内科は冬場になると混みます。日曜日でも診療を行っているのですが、日によっては3時間半も待合室で待っていただくことになってしまうこともありました。そんなときに、整理券を取って待ち時間がわかり、自分が呼ばれるタイミングで再来院いただけるようになるといいなと思っていました」と安崎院長は語る。
- 他社と比較検討する中で、必要な機能がそろっていて操作も簡単かつコストが低く抑えられる点から『Airウェイト』の導入を決めた。(直後に、新型コロナウイルス感染症が拡大したため実際の利用開始は2020年5月から)

## 導入準備を進めている最中に拡大した新型コロナ... 「人がいるなら行かない」という声も。

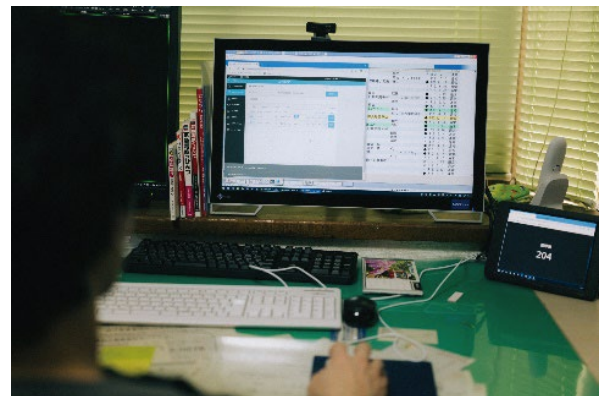
- 入口での消毒や、受付にビニールカーテンを設置、スタッフのフェイスシールド・サージカルマスク着用などの徹底、発熱の患者さんの待合室は別室に用意など対策は徹底。
- しかし、病院ということもあり、来院に不安を抱える方も少なくない。「極端な例だと、一人でも待合室で待っている方がいたら入ろうとしない方もいらっしゃった。『待合室に人はいますか?』と確認される方もいらっしゃった」と安崎院長は語る。



▲安崎 弘晃(やすざき ひろあき)院長



▲小谷医院の待合室



▲電子カルテによって安崎院長側からは待ち順番が見えていたが、患者さんからは、あとどれくらい待つかがわからない状態だった。



▲入口に設置された消毒液



## 「オンライン順番受付」や「Webへの待ち状況の公開」で患者さんの負担だけでなく不安も軽減

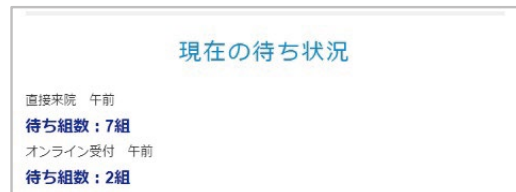
- 『Airウェイト』を導入後、オンライン受付やホームページ上での待ち状況公開も開始。待ち状況を自宅のPCやスマホから見ていただくことでリアルタイムで待ち状況の確認ができるため、「先にオンライン受付をして自分の順番が近づいてからのご来院や、混雑回避のために来院時間をずらすことが実現でき、結果として待合室の混雑が緩和されています」と安崎院長は語る。
- その結果、ホームページの閲覧数が導入前と比べ約2倍近くになっており、年齢の若い患者さんの中には、初診からオンライン受付をしていらっしゃる方もいるという。
- また、待合室に順番を知らせるディスプレイも設置。「自分が何番目かわかるというのは、待ち時間のストレスの緩和になっている」と安崎院長は感じている。
- さらに、『Airウェイト』の基本設定やホームページ上での待ち状況公開についても「私のような素人でも、やろうと思えばけっこう直感的に設定がカンタンにできました」と語る。
- 将来的には、「多くの方にオンライン受付をしていただいて、待合室で待つ方がほとんどいない、という状況」を目指している。  
内科がメインの地域の診療所という特性上、高齢の患者さんも多いので、直接来院されて整理券を発行する、という方法と並列で運用していくのが小谷医院の理想の形だと考えているという。

## 便利かつ何でも相談できて気軽に立ち寄れる、2代目として新しい形の地域のかかりつけ医を目指す

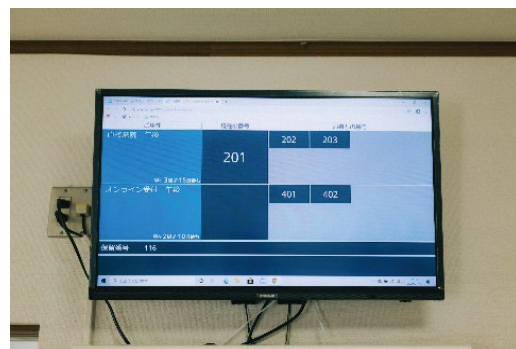
- 「コロナのこともあって、より安心して便利に行ける、ということが備わった診療所であることが求められていると思います。病院じゃ聞けないこと、病院にかかっていいのかなと悩んでいる方々が気軽に相談しに来れる診療所にしていきたいと思っています」と安崎院長は語る。
- また、受付管理についても大きな病院や新規開業のクリニックでは実施しているところが多くなっていると感じており、医療業界としても導入は今後当たり前になってくるのではないかと考えている。



▲オンライン受付の画面



▲ホームページ上に待ち状況を公開



▲待合室ディスプレイでも待ち状況を表示



▲直接来院の場合は、診察券を受け取ったあとに整理券を配布



▲安崎院長は、地域の診療所として利便性を含めた新たな価値を持つ必要性を感じている



- 医院名 : 小谷医院
- 住所 : 神奈川県横浜市金沢区能見台3-7-7
- 診療時間: 木曜日除く平日 9:00~12:00、15:00~18:30  
土曜日 9:00~12:00  
日曜日 9:00~11:30
- 休診日 : 木曜日、土曜午後、日曜午後、祝日
- URL : <https://kotani-iin.jp/>

## ※取材可能※



株式会社リクルート SaaS領域プロダクトマネジメント室  
Airプロダクトマネジメントユニット ユニット長  
「Air ビジネスツールズ」プロデューサー

### 林 裕大(はやし ゆうだい)

<プロフィール>

2006年、株式会社リクルートホールディングスに新卒入社。株式会社リクルートライフスタイル「ホットペッパーグルメ」に配属となり、札幌営業を担当。2011年にネットビジネス本部に異動し、新規事業やUXなどを担当したのち、2017年4月よりAir事業ユニットに移籍。

<ご取材いただける内容>

- 新型コロナウイルス感染症拡大に伴い中小のお店に起きていること
- ニューノーマル(新常态)時代で求められる中小のお店の変化・対応とは
- 「Air ビジネスツールズ」開発の背景、概要、今後について