



第17回年次グローバル購買客展望調査

卓越性を解き 放つ

エンゲージメントの高い
スタッフの力

最新の調査結果をご覧になり、小売企業がどのようにテクノロジー、トレーニング、サポートを活用してチームを強化し、卓越したサービスを推進し、顧客ロイヤルティを育み、スタッフが成長する職場を成立させているか、ご覧ください。



サービスの向上： 現場チームの強化

現場スタッフは、優れた顧客サービスを提供するうえで必要不可欠です。しかしながら、彼らの効率を低下させ、購買客の満足度に悪影響を及ぼす障壁に直面することがよくあります。顧客の手伝いをする時間が限られていたり、スマートフォンを使えば購買客のほうが速く情報を見つけられると感じたりなどの問題が、職場におけるストレスの一因になりかねません。在庫欠品の管理はよくある作業ですが、このようなプレッシャーが積み重なると、より適切なツールやサポートの必要性が改めて強調されます。高い水準を維持するとともに、燃え尽き症候群や人手不足などの問題に対処するため、小売企業では生産性を高め、スタッフが質の高いエクスペリエンスを提供できるよう支援するテクノロジートレーニングやツールへの投資を増やしています。

優れたサービスを妨げる障壁：店舗スタッフを最も苛立たせる要因



1
顧客からの価格
チェック依頼への
対応が困難



2
顧客がスタッフよりも
先にスマートフォンで
価格／
商品情報を検索



3
他の低価値なタスクに
時間を取られ、
顧客を手伝う
時間がほとんどない



4
パーソナライズされた
顧客サービスを提供
するためのツールが
不十分



5
品切れの苦情

店内エクスペリエンスの自動化：小売業の未来

今後1〜5年以内にアクティビティ自動化の導入を計画している経営陣の割合

コア業務の合理化

54%

行列の待ち時間に
基づくPOSレーン
の導入

51%

店頭での価格設定
とプロモーション
の実施

51%

価格の管理／検索

カスタマーエクスペリエンスの強化

58%

ロイヤルティの高い
顧客の来店を知
らせるアラート

56%

特定の売り場へ
行って顧客を手伝
うよう従業員に
指示するアラート

53%

オンライン注文品の受
け取りのため顧客が
駐車場で待っているこ
とを従業員に知らせる
アラート

はっきりしないメッセージ：スタッフ間のコミュニケーションの問題

87%

連絡事項を正しい相手に確実に伝えるのが困難

83%

複数のコミュニケーションチャネルによる混乱や優先度の欠如

82%↑ 前年比6ポイント増

必須の作業が完了したかどうかを管理者が苦労して確認

82%↑ 前年比12ポイント増

ヘルプやサポートの適時利用が困難

通路から在庫まで 小売業における従業員および業務上の障害を克服

世界中の小売企業の経営陣が、店舗や倉庫の運営に悪影響を及ぼす重大な課題に直面しています。目まぐるしく変化する今日の小売環境では、複雑なワークフローの管理、効果的なコミュニケーションの確保、在庫レベルの最適化への需要が強まっています。従業員管理は重要な懸念事項として突出しており、運営管理者がこの種のタスクに多大な時間を費やしていると回答した経営陣は85%で、日常業務への負担が読み取れます。

在庫とコミュニケーションの問題は、依然として大きな課題です。コミュニケーションがうまく取れない場合、遅延やミスが発生し、商品の位置確認が困難になります。一方、非効率的な在庫管理は、在庫切れや過剰在庫につながり、顧客満足度や収益性に悪影響を与えかねません。79%のスタッフが、日常業務の複雑化によるストレスを訴えています。効率的なデータ駆動型のソリューションの必要性は明らかです。

こうした課題に対処するにはテクノロジー、特にモバイルデバイスの統合が重要であることを小売企業は認識しています。モバイルテクノロジーはタスク管理に役立ち、従業員の満足度に貢献します。仕事のパフォーマンスを上げるのに役立つツールを支給されると、より尊重されている感覚があると回答したスタッフは87%に達しています。このテクノロジー投資は生産性の向上につながり、人材を確保し定着させる戦略として機能するとともに、スタッフ間でロイヤルティと尊重の文化を醸成します。小売企業はテクノロジー統合を優先することで、より効率的かつ協力的な労働環境を創出できます。最終的には、すべての小売機能でパフォーマンスと収益性の向上を促進できます。

ワークフォースの大きなジレンマ：小売業のリーダーが無視できない課題

経営陣は以下に同意しています：

83% 
能力のある店舗スタッフの雇用／維持は重要な課題

80% 
現在の店舗スタッフのスキル向上／再教育は重要な課題

85% 
運営管理者は従業員管理に多大な時間を費やしている

地域の現実：タスクの過剰負担と複雑化は世界的な傾向

79% 日常業務がますます複雑化し、ストレスを感じているスタッフの割合

74%
アジア太平洋

81%
ヨーロッパ

83%
中南米

78%
北米

セクターの苦闘：作業負荷によるプレッシャーとタスクの優先度付けが課題

83% 圧倒されるほどの作業量と優先事項の競合により、タスクの優先度付けに苦労しているスタッフの割合

78%
食品小売業者

84%
量販店

88%
ドラッグストア

82%
一般小売業者

インスピレーションを与えるテクノロジー：モバイルデバイスはどのようにスタッフの認知力を高めるか

87%  +9ポイント (2022年と比較)
業務に役立つテクノロジーを支給されると、会社から尊重されていると感じる

85%  +11ポイント (2022年と比較)
モバイルデバイスとテクノロジーを支給され、会社をより肯定的に捉えるようになった



スタッフを強化 生産性と定着率の向上

効率や業務パフォーマンスを損なう問題に対処するため、モバイルテクノロジーをスタッフに装備する小売企業が増えています。複雑なワークフロー、優先事項の競合、日常的な接客に追われるスタッフにとって、テクノロジーは重要なイネーブラーであることが実証されつつあります。モバイルアプリやタスク自動化などのツールは、プロセスを簡素化し、スタッフが日常業務をより効果的に管理するのに役立ちます。これは、従業員の定着率に直接影響します。85%のスタッフが、小売業向けテクノロジーとモバイルデバイスを活用している店舗の方が、従業員を確保して定着させやすいと回答しています。

定着率だけでなく、モバイルテクノロジーはスタッフの業務の効率化にも役立つため、ストレスが軽減され、高価値のタスクにおける集中力が高まります。スケジュール管理用にモバイルデバイスまたはアプリを好んで使用しているスタッフは85%、優先度付けを容易にするために好んでタスクを自動化しているスタッフは86%に達しています。これらのツールは、スタッフが各自の業務を効果的に管理しながら、優先度の変化への適応力を保つのに役立っています。最終的に、生産性と満足度の高い労働環境が実現します。

モバイルテクノロジーは個人の業務効率だけでなく、チーム間のコラボレーションを強化します。店舗用モバイルデバイスまたはアプリによるコラボレーションを好んで利用していると回答したスタッフは86%に達し、2022年と比べて15ポイントの大幅な増加を示しています。モバイルデバイスは、チームのコミュニケーションにますます欠かせないものとなっています。この増加は、顧客のニーズや業務の変化に迅速に対応できるテクノロジーをスタッフに装備することの重要性の高まりを反映しています。小売企業はワークフローを合理化して非効率性を減らすことにより、日常業務を強化し、購買客のロイヤルティ向上と長期的な成功につながる優れたサービスをスタッフが提供できるようにしています。

モバイルソリューションによる 業務の効率化

好んで以下のようにしているスタッフの割合：



85% ^{+12ポイント}
(2021年と比較)

モバイルデバイスまたはアプリで
自分のスケジュールを管理



85% ^{+13ポイント}
(2021年と比較)

自分で優先順位を付けるのではなく、
自動的にタスクを割り当て



86% ^{+15ポイント}
(2022年と比較)

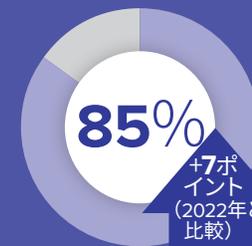
店舗用モバイルデバイスまたはアプリ
を使用してチームと連携

モバイルデバイスの活用：優れたサービスを提供し、時間を節約

スタッフはモバイルデバイスのメリットを強調

- 1 お客様の質問に答える
お客様にクーポンまたは割引を提供する
- 2 お客様のショッピング体験を向上させる
正しい価格を検索
- 3 店内のどこからでも品切れの商品を注文する
- 4 レジの行列で顧客の精算を実行
- 5 お客様の時間を節約する

定着率を高めるテクノロジー：
モバイルソリューションでスタッ
フのロイヤルティが向上



小売業向けテクノロジーとモバイルデバイスを活用している店舗ほど、スタッフを確保して定着させやすいと回答したスタッフの割合

つながりの強化 テクノロジーによるワークライフバランスへの対応

ワークライフバランスはスタッフの最優先事項です。テクノロジーはこのニーズに対応するうえで重要な役割を果たします。小売業者は、スタッフがストレスを軽減しながら効率的に業務を管理できるよう彼らを強化するツールに戦略的投資を行っています。これらのツール（モバイルPOSデバイス、バーコードスキャナ、ハンドヘルドコンピュータ、高堅牢タブレットなど）は、ワークフローを簡素化するとともに、顧客価値を生み出す有意義なタスクにスタッフが集中することを可能にします。

調査結果には説得力があります。モバイルPOSデバイスによって購買客のエクスペリエンスが向上すると回答したスタッフは89%、顧客サービスの改善におけるハンドヘルド型バーコードスキャナとモバイルコンピュータのメリットを強調しているスタッフは88%に達しています。86%のスタッフによって支持されている高堅牢タブレットは、支持率が前年比で+12ポイントと大幅に上昇しており、タスク管理における堅牢で汎用性の高いツールの重要性が高まっていることを反映しています。小売企業はテクノロジー投資をスタッフのニーズに一致させることにより、エンゲージメントの高い有能なチームを育成しています。

さらに、トレーニングやテクノロジーへの投資を増やすことにより、スタッフの幅広い優先事項に対応しています。10人中8人近く（77%）の経営陣がトレーニングへの支出増を計画しており、75%がスタッフを強化するためのテクノロジー投資の拡大を重視しています。これらのテクノロジーはワークフローを改善し、スタッフが各自の業務をより効果的に管理して日常的な課題の一部に対処できるよう支援します。

スタッフが適切なツールを装備すれば、彼らは最も重要なことに集中できます。つまり、さまざまな責任のバランスを取りながら、今日の購買客が高く評価する人間中心型の交流を実現することです。競争が激化する環境の中で、このような投資を優先する小売企業は、持続的な成功を手にする可能性があります。

スタッフの意見：テクノロジーは購買客エクスペリエンスを変革する

テクノロジーを利用すれば優れた購買客エクスペリエンスを提供できるとスタッフは回答



モバイルPOS機器



ハンドヘルド型バーコードスキャナ



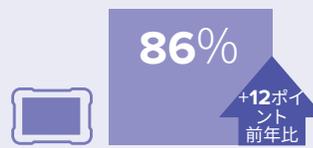
ハンドヘルド型モバイルコンピュータ
とスキャナ



スタッフ用のコミュニケーションデバイス
(ヘッドセット/イヤークラスを介したプッシュトーク)



ウェアラブルコンピュータ



高堅牢タブレット

将来を見据えた投資

小売企業の経営陣が2025年に支出拡大を計画している投資分野

82% IT支出

78% 小売店舗の人員配置

77% テクノロジーに関するスタッフ
トレーニング

75% テクノロジーでスタッフを
強化

今後の方向性

エンゲージメントの高いスタッフと戦略的テクノロジーによる小売業の変革

小売企業の経営陣は、モバイルテクノロジーへの投資がワークフローを最適化し、人材の確保と維持に重要な役割を果たすことを認識しています。有効なパフォーマンスを発揮するために必要なテクノロジーとツールをスタッフが装備することによって、尊重とロイヤルティの感覚を醸成し、労使関係を強化します。テクノロジーを導入してコミュニケーションとタスク管理を改善することで、最終的には店舗運営が強化され、レベルの高いサービスを提供可能になり、一貫性があり満足度が高い購買客エクスペリエンスにつながります。

本調査について

Zebra Technologiesは、成人の消費者（18歳以上）、経営陣、およびスタッフを対象に、小売業界を変革しつつあるトレンドおよびテクノロジーについて分析する目的で、世界規模の調査を委託しました。Azure Knowledge Corporationがオンラインで実施した今年の調査では、4,200人以上の回答者が参加し、買い物客の体験、デバイスとテクノロジーの使用状況、店舗とオンラインの配送とフルフィルメントに関するトピックを取り上げています。Zebraの第17回年次グローバル購買客展望調査シリーズでは、業界の未来を形づくる考え方、意見、期待事項についてレポートしています。このシリーズは以下の3つの主要テーマに焦点を当てています。



期待を超える
摩擦のない世界におけるエクスペリエンスの向上



収益性の向上
小売業の最大の課題に対処



卓越性を解き放つ
エンゲージメントの高いスタッフの力

第17回年次グローバル購買客展望調査の全シリーズをご覧になるには、
zebra.com/shopperstudyにアクセスしてください。

カスタマーエクスペリエンスの向上、オムニチャネル運営の強化、収益の保護のために、Zebraがどのように小売企業のお役に立てるかについて、zebra.com/retailをご覧ください

Zebra Technologiesの紹介

Zebra (NASDAQ: ZBRA) は、最前線のあらゆる現場スタッフと資産を可視化し、つなぎ、完全に最適化することにより、オンデマンドエコノミーにおける小売業者とその店舗スタッフの成功を支援します。100カ国以上の10,000社を超えるパートナーから成るエコシステムを有するZebraは、Fortune 100企業の94%を含むあらゆる規模の顧客に、ワークフローをデジタル化/自動化するハードウェア、ソフトウェア、サービス、ソリューションの、定評あるポートフォリオを提供しています。



北米本社および世界本社
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

アジア太平洋本社
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

EMEA本社
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

中南米本社
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com