



モバイルPOS導入を成功させるために回避すべき5つのよくある失敗

後援：

リテールにおいて、モバイルは必須になりつつあります。RISの『2018 Retail Technology Study（2018年リテールテクノロジー調査）』では、2020年までに小売事業者の大部分（83%）がショップスタッフやマネージャーにモバイルデバイスを持たせ、67%がモバイルPOSを利用するとしています。こうした小売事業者が目指しているのは以下のような成果です。

- モバイルPOSの導入に成功した小売事業者は、2017年の売上は平均24%増加しており、これは店舗にモビリティを導入していない小売事業者を上回っています。
- 業績不振（売上横ばいまたは低下）だった小売事業者が店舗内モバイルPOSを導入したケースでは、2017年の売上が100%増加しており、さらに47%の増加が見込まれています。
- 店舗内モバイルを効果的に導入できた小売事業者は、2018年の売上が146%上昇すると予想されています。

-出典：IHL Consulting『Retail's Top 5 Challenges When Deploying Mobile（リテールのモバイル導入の課題トップ5）』

これらの調査結果のキーワードは「効果的な導入」です。現実には、リテールテクノロジーがこれだけ大きな変革を遂げたことで、必然的に勝者と敗者が生まれています。新しいテクノロジーを業務にうまく組み込んだケースと、導入に失敗したケースです。厄介なことに、小売事業者が上記のように驚異的な成果を達成するには、よくある失敗をいくつも回避しなければなりません。また、上記の成果が示唆するとおり、失敗した場合のコストは高くつきます。プロジェクトが破綻した事業者が立て直しの苦労する中、成功を取めた事業者はめざましい成果と売上を達成し、その差はさらに広がっていきます。

モバイル化の失敗を回避して成果を得る方法

モバイルプロジェクトがその可能性を実現できずに失敗するケースでは、共通する理由がいくつかあります。何を回避すべきか。ついに明らかになったインサイトをご紹介します。

失敗1：モバイルを適切に業務へ組み込んでいない

作業の進め方や取引の処理方法といった基本的なことがテクノロジーによって変化してしまう場合、その変化によるあらゆる影響をよく検討する必要があります。たとえば、売り場でスタッフがお客様のところへ行き、レジではなくモバイルで購入処理をする場合、商品の梱包や袋詰めはどうすればよいでしょうか？ お客様が現金で払う場合は？ レシートはどうやって出すのでしょうか？ お客様が店を出るとき、持っているものが精算済みであることをどのように確認すればよいのでしょうか？

小売事業者はこうした問題に対し、移動カウンターの活用、電子メールレシートの利用、さらには現金支払いの廃止といった解決策を見つけています。ただし、これらはすべて、試験導入から本格導入へ移行するまでに確立してテストを済ませなければなりません。

考えられる影響は他にもあります。

- **配置するスタッフのレベル、職務、スケジュールへの影響。** 新しい需要に対応するため、スタッフをどのようにどこへ配置すべきか検討しましょう。
- **導入をサポートするためのスタッフ配置。** IHL社のレポートによると、デバイスの導入、ユーザーのセットアップ、アクセス権とデバイスセキュリティの管理ができる適切なIT人材の確保に苦労した小売事業者は60%に上ります。

- **充電の戦略。**トラフィック サージやフル シフトでもデバイスのバッテリーが持つようにする必要があります。効果的なバッテリー管理戦略が不可欠です。
- **トレーニング。**IHL社の調査によると、モバイル化を成功させる3大条件の1つは、アイコンタクトをしたままデバイスを使えるようにスタッフをトレーニングすることでした。

失敗2：指令が明確でない

リテールITの仕事がある程度していると、こんな状況を経験した人も多いでしょう。ライバルの視察を終えた重役が「うちにはなぜ、あれがないんだ？」と尋ねます。それはただ、よく調査するようにという意味かもしれないのに、「すぐにやれ」という命令だと誤解されることが少なくないのです。

それでは当然、適切なテクノロジーでニーズを満たすのではなく、テクノロジーがニーズを求める結果になります。

そうならないよう、技術プロジェクトを開始する前に、目標を決め、ユースケースを絞り込み、成否を判断するための明確な指標を定めるべきです。これらはブランド プロミスやビジネスの課題に即している必要があります。

リテールのモバイル化でよくある目標とユースケースの組み合わせは以下のとおりです。

- 売上とロイヤルティを向上させるためのクライエンテリング。
- ユーザー エクスペリエンスを円滑化するためのモバイルPOS。
- 品揃えを拡充して売上を逃さないためのエンドレス アイル。

失敗3：デバイスが適切でない

スタッフは日々のタスクに追われる中で、役立つツールを受け入れ、足手まといになるツールは放棄します。だからこそ、最適なモバイル デバイスを見極めることが重要です。たとえば、スタッフがお客様

モバイルデバイスのセキュリティを確保する方法



グローバル
リテールセグメント
Brad Tracy
IHP社マネージャー

質問：小売事業者はモバイル デバイスの物理的セキュリティをどのように確保すればよいでしょうか。

Tracy：リテールの1日は多忙です。HP Engage Goのように柔軟性のあるソリューションならば、スタッフが1分間接客をした後でドックに戻しておけば、次は据え置きPOS端末として使用できます。ドックの着脱操作が手早く簡単にできることは

重要です。

同じくらい重要なのは、その接続のセキュリティです。スタッフがその場を離れても、デバイスをいじられたり盗まれたりしないよう対策されている必要があります。

この両方を満たすドッキングステーションを設計するのは難しく、コンシューマー デバイスがサードパーティのジャケットやマウントによって取り付けられている場合は特に困難です。しかし、HPのEngage Go Dockは、このジレンマを解消する包括的なソリューションです。タブレットは片手ですぐにドックへ接続でき、自動ロックされます。外すときは、ボタンを押してPINを入力します。不正なPINを入力するたびに待ち時間が長くなり、PINを推測されにくくなっています。これがすべて簡単かつシームレスに実現できるの

で、デバイスのセキュリティを維持しながら、快適に使用できます。

質問：小売事業者において、悪意のあるコードをインストールされたり、イメージを傷付けられたりしないようにするには、どうすればよいですか。

Tracy：システムを起動するBIOSのレベルでデバイスを保護することが重要です。一部のデバイスに脆弱性があれば、ハッカーは悪意のあるコードを注入してフル権限を獲得します。その結果、デバイスの乗っ取りや、データ盗難も可能になります。Engage GoはHP限定のBIOSphere Gen4を搭載しており、自己回復アーキテクチャで、BIOS攻撃の防止、検出、修復を行います。そのため、HPのデバイスはBIOSの攻撃やエラーからエンドツーエンドで保護されています。

起動時やEngage Goの実行中にBIOSの問題が発生した場合、BIOSphere Gen4はデバイスをシャットダウンし、サードパーティのソフトウェアやファームウェアからはアクセスできないクリーンなバージョンで再起動します。

これらは、数多くの先進テクノロジーの一部に過ぎません。スケール メリットとエンジニアリング スキルをいかしたテクノロジーで、Engage Goデバイスのセキュリティを保ちます。

に画面を見せるならば、その画面は双方からよく見える大きさである必要があります。

Nebraska Furniture Mart社の事例では、スタッフが従来式POSで在庫確認やオーダー入力をするために往ったり来たりしていましたが、すべての機能を備えたHP ElitePadを導入して、それが不要になりました。現在では、スタッフが片手にElitePadを持っており、いつでもデータ入力、在庫確認、取引の実行ができます。生地やスタイルをお客様と選ぶことも可能です。スタッフとお客様の双方にとって快適なショッピングエクスペリエンスを実現できます。ひいては、獲得できる売上も増加します。

候補となるデバイスを店舗で試すのも、ユーザーから質の高いフィードバックが得られる優れた方法です。しかし、モバイル デバイスは、サポート スタッフにとっても適したものでなければなりません。「最適」に関しては以下のような考慮事項もあります。

モデルの一貫性：導入時と導入後に同じデバイス モデルが入手可能でなければなりません。メーカーが今後3~5年間はそのモデルをサポートすることを確認してください。OS更新やモデル変更が頻繁だと、実装プロセス、オプション購入、メンテナンスとサポートが複雑になります。

フォーム ファクターに縛られる：据え置きデバイスが必要なユース ケースがある場合は、モバイル専用のデバイスを選ばないようにしましょう。ゆくゆくはモバイルだけにするつもりでもその準備ができていない場合や、要件の異なるさまざまなユース ケースを抱えている場合もそうです。おそらくハイブリッドモデルが最適でしょう。

耐久性：店舗内のモバイル デバイスは、粉塵、強い化学物質、高温や低温、日々のダメージにさらされる可能性があるという点を考慮しましょう。たとえば、イギリスの宝飾品会社Beaverbrooks社は、世代の古いタブレットの損耗に気付いた後で、モバイルPOSとクライエンテリングのためにHP ElitePadを選びました。リテールの過酷さを想定して作られているだけでなく、顧客体験の目標も達成できる力を秘めています。「HP ElitePadは、私たちが必要としている効率的な機能を備えており、スマートな見た目、カスタマー エクスペリエンスを向上させます。私たちのモバイルPOSを新しいレベルへ引き上げてくれました」と、Beaverbrooks社のIT責任者Patrick Walker氏は述べています。



最も有効な場所でお客様に対応

HP Engage Go Convertible

お客様がどこにいても HP Engage Go で取引ができます。
従来式 POS とモバイル POS による販売に対応した、汎用的で美しいシステムです。
詳細については hp.com/go/engagego をご覧ください。

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P. 本書の内容は、将来予告なしに変更されることがあります。

目的との適合：ありうるユースケースをすべて把握しましょう。たとえば、託児スペースや路上販売での使用、待ち行列対策、陳列変更、在庫管理などです。デバイスはスタッフ専用でしょうか。またはお客様と一緒に見たり、お客様側に向けたりすることがありますか。

TCO：事前の見積額のことだけを考えていませんか。モバイルデバイスを長い期間所有して使っていくための現実のコストとして、デバイスの耐用年数、保守性とサービス条件、交換コスト、バッテリー管理といった要素も考慮すべきです。

失敗4：何かを待っている（次の製品リリース、競合相手の動き、社内の駆け引き、予算など）

市場は今までにないスピードで変化しています。次のモデルを待ったり、どのテクノロジーが「勝つ」かを見届けたりするのは、モバイルプロジェクトを先延ばしにする完ぺきな理由に聞こえるかもしれませんが、先延ばしの原因として他によくあるのは、分析のしすぎによる麻痺、競合相手、予算サイクル、社内の駆け引きなどです。

しかし、動くのをためらっている間にも、モバイルを軌道に乗せた他の小売事業者たちは1週間ごとに平均146%の売上成長を遂げています。Gartner社の『Retail Tech（リテールテクノロジー）』のハイブサイクルにおいて、モバイルPOSデバイスの生産性はすでに安定期に入っています。モバイルを未導入または古いモバイルを使用している小売事業者は、行動を起こすことを真剣に検討する必要があります。行動しないことのリスクは、行動することのリスクよりも急速に高くなりつつあります。

はじめからスピードを上げるには、ラピッドプロトタイピングのアプローチを検討する必要があります。時間のかかる従来のプロトタイピングと違い、ラピッドプロトタイピングはビジネスの問題からスタートし、候補となる解決策へ次々と移っていきます。すなわち、開発、実装、テスト、測定、調整、反復です。

モバイルのビジネスケースを確立してから、測定可能な収益の向上が見込める結果の出やすいユースケースを始める場合にも有効です。

失敗5：抵抗する文化を許す

強い抵抗によって頓挫したテクノロジー導入は少なくありません。変更管理へ積極的に投資することが重要です。新しいテクノロジーへ意識を切り替えていくだけでなく、ユーザー要件に合わせ過ぎず、ユーザーの日々の作業を本当に改善するソリューションを設計する必要があります。

- ・ **親しみやすいフォームファクターを選ぶ。** スタッフ用モバイルは、個人所有のデバイスと似たユーザーエクスペリエンスで、魅力的かつ使いやすいため必要があります。
- ・ **生産性を向上させる。** 新しい仕事のやり方が今までよりも改善され、簡単になるようにしましょう。
- ・ **動機付けをする。** ゲーム性を持たせたり、金銭的報酬制度を設けたりして、モバイルデバイスを適切に使用すると、目標を達成または報酬を獲得できるようにし、興味と意欲を促進しましょう。
- ・ **徐々に進める。** コアとなるユーザーとユースケースに絞り、小さく始めて、勢いをつけましょう。早期に導入したユーザーが意欲的に熱意と支援を広げてくれることもあります。

貴重な教訓を忘れずに

モバイルは急速に発展しました。すでに業務にモバイルを組み込んでいる小売事業者はめざましい売上成長を見せています。同じように成長したい事業者にとって、モバイルは必須の存在です。しかし、あらゆるテクノロジーと同様に、モバイルはツールに過ぎません。店舗でのモバイルの選定、業務への組み込み、導入、サポートにおいて、よくある失敗を避け、賢い選択をすることで、最大の成果を得られるでしょう。 **RIS**