

# 株式会社セイミヤ

ValueFrontポイントサービス



勢司氏(左)と弊社 内山(右)

## 独自の電子マネーサービスの導入で お客さまの満足度と業務効率の 向上を実現

1887(明治20)年に漬物製造卸小売業として創業し、  
1975年の株式会社化後は生鮮食料品を中心とした  
スーパーマーケットを展開する株式会社セイミヤ。

「地域のお客さまに信頼され選ばれる店づく  
り」を目指し、非現金決済システム  
の導入によってお客さまの満足  
度を向上させた。



## システム導入による効果

## ❖ 顧客満足度の向上

お客さまのレジでの待ち時間が短縮され、顧客満足度が向上。

## ❖ 生産性の向上

支払時間の短縮によってレジ業務での生産性が向上。

## ❖ お買上金額の向上

電子マネーを使うほどお得なポイントサービスやキャンペーンでお客さまのお買上金額が増加。

お客さまからの要望に応え  
レジでの支払いをスムーズに

茨城県と千葉県で18店舗（2018年6月現在）の店舗数を誇る株式会社セイミヤは、「一店一店着実に成長を続けながら、地域のお客さまに信頼され選ばれる店づくり」を目指してきた。その理念を実現するため、店舗規模の適正化や店舗レイアウトの研究というハードウェア面での改善から、おいしくて鮮度の高い新規商品の開発や清潔な身だしなみ、元気な挨拶を心がけるなどソフトウェア面での改善まで、地道な取り組みを行ってきた。情報化についても、戦略的情報システムの強化や流通BMSの導入、物流システムの改善など積極的に取り組んでいる。

一方で、ここ数年のお客さまからの要望として、クレジットカードによる非現金決済システムの導入を望む声が多くなってきた。しかし、クレジットカード決済を導入すると店舗側で手数料負担が発生する。また、クレジットカード決済の振込日は1か月以上後ろ倒しになることがあり、キャッシュフローの観点からも課題があった。

株式会社セイミヤ 取締役 情報システム部 部長の勢司秀夫氏は、「特に薄利多売というスーパーマーケット業界が置かれている現実の中では、クレジットカード決済の導入による負担増は非常

に重いと感じていました。とはいえ、お客さまの利便性を考えると、なんらかの非現金決済の手段を取り入れることができなかと、いろいろと検討を重ねていました」と振り返る。

業界団体からの支援で  
非現金決済システム導入を決断

2017年3月、セイミヤはお客さまからの非現金決済に関する要望を実現するため、自社電子マネーカード「セイちゃん

カード」の導入を決定した。本来の要望であったクレジットカード決済ではなく、事前に現金をチャージして利用するプリペイド型の電子マネーカードだが、レジでの精算時に現金を用意する必要がなくなり支払いの手間が省けるという非現金決済の利便性は、クレジットカード同様にお客さまに提供できる。

セイミヤが電子マネーカードの導入を決めた背景には、同社も加盟しているオール日本スーパーマーケット協会(AJS)が進めている、非現金決済普及へ



ポップな赤いカラーが印象的な「セイちゃんカード」。なじみ深いキャラクターを配した。



カードをスキャンするだけで支払いやポイント付与ができ、作業がスムーズに。



カードに現金をチャージする方式のため、クレジット払いのように思わぬ金額を使う心配もない。

の取り組みがあった。セイミヤが導入したシステムはAJSが会員向けに推奨するハウス電子マネーサービスで、富士通エフ・アイ・ビーが提供する『サーバ管理型電子マネーサービス』によって構成されている。

勢司氏は、「もともと弊社は富士通のPOSレジを採用していたので、このサービスには同じ富士通グループという親和性があると感じました。また、DAIKOとの付き合いは30年前に初めて導入したPOSシステムからであり、以降様々なシステムの導入をお願いしてきたことから、弊社のシステムをすべて把握しているという安心感がありました」と、今回のシステム導入を決めた経緯を語る。

## お客さまとセイミヤの双方に大きなメリット

「非現金決済システムの導入によって、セイちゃんカードを利用するお客さまのレジ通過がとてもスムーズになりました。また、支払時間が短縮されることでレジの生産性が上がるなど、お客さまにとっても弊社にとっても大きなメリットがあります」（勢司氏）

2018年6月時点での電子マネーカード

の契約者数は固定客を中心に全店平均で25%ほどだが、それでも1人当たり90秒近くかかっていたレジ通過時の支払時間が短くなるうえ、待ち時間が短縮されるなど、大きな効果が得られている。

セイミヤではセイちゃんカードの導入に合わせ、30年ほど前から行ってきたシールによる還元サービスを終了し、支払

金額に応じて付与される新しいポイントサービスを開始した。このポイントサービスの採用も、今回のシステム導入によって得られたお客さまとセイミヤ双方における大きな効果の一つとなっている。「最近の小売業界における調査では、ポイントサービスがあることが、来店動機の一つとして重要な意味を持つことがわかってきました。今回は新たに、お客さまにポイントを貯める楽しさを提供できるようになりました。それだけではなく、サービス提供側の運用を考えたも、シールと比べて発行するための印刷コストやシールや台紙の在庫などが必



株式会社セイミヤ 取締役 情報システム部部长 勢司秀夫氏

要なくなり、お客さまは台紙にシールを貼り付けたりする手間が省けるなどのメリットがあります。さらに、期間限定や商品限定で行なうポイントアップキャンペーンなどが可能になるといった効果もあります」（勢司氏）

今後の目標は、セイちゃんカードの利用率を50%まで伸ばすこと。そのためのキャンペーンの準備も、いろいろと計画している。

地域のお客さまの「ふだんをより楽しく、豊かに、便利な食生活」のために、お客さま満足度向上の取り組みを進めている。

## DAIKO担当者の想い

### 新しい小売業のありかたを一緒に模索したい

セイちゃんカードの利用履歴を収集すれば、どういう属性を持ったお客さまがどういう商品を購入されているのかが分析できます。今後は売上増に結びつく戦略的なシステムのご提案もさせていただければと思っています。



流通ビジネス本部  
リテール営業部  
内山邦央

## 企業 DATA

- 社名：株式会社セイミヤ
- 会社概要：1887(明治20)年に漬物製造卸小売業として創業。1975(昭和50)年、株式会社セイミヤ設立。生鮮食料品を中心としたスーパーマーケット「セイミヤ」を茨城県を中心に18店舗を展開している。
- 本社：茨城県潮来市
- URL: [www.super-seimiya.co.jp/](http://www.super-seimiya.co.jp/)



お客様第一

# DAiKO

この事例は、D's Talk Vol.46に掲載されたものです。  
ご協力いただきました株式会社セイミヤさまに、深く感謝申し上げます。

2019年1月

**大興電子通信株式会社**  
**TEL.03-3266-8171**

〈お問い合わせ〉  
マーケティング企画室  
〒162-8565 東京都新宿区揚場町2-1  
軽子坂MNビル  
planner@daikodenshi.co.jp

大興HP

