

中国零售店迎来无人化大潮

2018/01/02

http://cn.nikkei.com/china/economy/28597-2018-01-02-04-51-50.html/?n_cid=NKCHA014

创业与创新

中国的零售店正在迎来无人化的浪潮。随着手机支付的普及，没有店员的便利店相继开业。家电连锁巨头苏宁云商和阿里巴巴集团也已涉足其中，显示出爆炸式增长的迹象。在期待因人工费上涨和电商崛起而陷入苦战的零售店卷土重来的同时，便利性和技术上的缺陷等普及面临的课题仍然存在。



在“F5 未来商店”通过触摸屏选择商品并结账后即可拿到商品（广州）

广州市出现了无人便利店“F5 未来商店”。在约 30 平方米的店内，实际商品一件也没有摆放。店内只有安装在墙上的触摸屏以及餐饮区。

记者向住在附近的家庭主妇李女士（40 岁）请教了购买方法。首先，在触摸屏上从饮料、点心和快餐等约 100 种商品之中选出想要的，然后选择结账，扫描屏幕生成的二维码完成支付。

之后，在店后面的仓库里，由机械选出商品送至取物口。从结账到领取需要 3 分钟左右。“商品数量还很少，但不用在收银台前排队，也没有态度糟糕的店员，所以我经常来”，李女士笑着说。

未来商店由佛山市欧谱电子商务有限公司运营。该公司表示，自 2014 年起进行了多次试验，2016 年底正式启动运营。在广州和深圳共有 5 家店，争取尽快达到 100 家。

在中国，进入 2017 年后，初创企业的无人便利店不断开店。中山市宾哥网络科技有限公司在上海等地开设了约 200 家名为“缤果盒子 (BingoBox)”的店铺。除了广东省之外，在北京和辽宁省等地，新开无人便利店的趋势也在扩大。

其机制是通过“微信”进行个人认证，利用“支付宝”等移动支付系统付账。中国的支付基础设施日趋完善，使得初创企业的商业拓展更加顺利。



苏宁开设了通过面部识别来支付的店铺（上海）

此外，中国的大型企业也在涉足无人商店。苏宁 8 月在江苏省南京市开设了无人服装店“Biu”。截至 11 月，已在上海和重庆等地增加至 5 家。只要下载并注册苏宁金融 APP，通过出口处的摄像头进行面部识别，即可自动完成结算。此外，阿里巴巴在浙江省杭州市运营的无人超市“淘咖啡”也是在出口处读取商品进行结账。

中国无人零售店普及的背景是，实体零售店受到电商挤压，正面临顾客减少的困境。实体店因房租和人工费上涨，盈利日趋严峻。既节省空间又能降低人工费的无人店受到关注，其优点包括顾客在收银台前的排队压力减轻，同时运营商还不会收到假币。

在美国，亚马逊正在进行“Amazon Go”无人零售店的实验。日本 JR 东日本也将利用人工智能（AI）启动无人商店的试验，零售店的无人化浪潮正在波及全世界。中国在技术等方面处于劣势，但在实用化方面领先一步。

中国的零售店由于店员服务质量原本就不高等原因，消费者在购物时追求便利性与合理性的趋势突出。同时，对于网上支付的抵触感也很低，无人店今后或将以超过日本和欧美的速度发展。

目前中国的便利店数量多达约 10 万家。但是，便利店主要集中于大城市周边，在地方城市仍是个人商店居多。因此，预计今后无人零售店的开店余地依然很大。据调查公司中商产业研究院预测，2017 年无人零售店的市场规模为 100 亿元，但预计 5 年后（2022 年）将扩大至 9500 亿元。

不过，无人便利店的普及仍面临技术层面的课题。记者实际进入无人便利店购物，发现部分想买的商品买不到。广州市内的一家无人便利店，收银台前的入口门却敞开着。虽然设置了监控摄像头，但是防偷盗对策并不完善。

其他调查公司的调查显示，7成的利用者对无人便利店感到满意，回答不满意的人中，83%的人表示“商品数量较少，找不到想买的商品”。34%的人回答“没有自己喜欢的品牌”，还有22%的人回答“商品破损、品质差”。

中国的企业的惯例是“先做起来有问题再改善”，而不是从一开始就追求完善的服务。今后，预计无人便利店将逐渐得到改善。其中，能否采取有效的防盗对策以及迅速应对顾客的不满将成为企业在黎明期市场掌握主导权的决定性因素。