

ถึงยุค

No man cashier



พศ.รับสรรค เลิศในลัตย์
 คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
 orbusiness@hotmail.com

ประเทศไทย ญี่ปุ่นถึงยุคที่ขาดแคลนบุคลากรอย่างจริงจัง การใช้แรงงานต่างชาติเป็นทางเลือกทางหนึ่ง แต่ก็ยังเป็นทางเลือกที่มีปัญหาพอสมควร ภาคอุตสาหกรรมมีทางออกโดยการนำเอาระบบ Automation หรือระบบการผลิตอัตโนมัติ ใช้หุ่นยนต์แทนแรงงานคนได้ จึงได้มีการดำเนินการอย่างจริงจัง แต่ที่มีปัญหามากกว่าคือ ภาคบริการที่ต้องการใช้คนจำนวนมาก โดยเฉพาะร้านค้าปลีก ไม่ว่าจะเป็นร้านขายเสื้อผ้าแฟชั่นแบบ Mass ในเครือ Fast retailing หรือแม้แต่ร้านสะดวกซื้อทั่วไป ถึงแม้จะมีการใช้พนักงานที่เป็นชาวต่างชาติก็ไม่ได้แก้ไขปัญหได้อย่างจริงจัง

จึงได้มีการริเริ่มระบบ No man cashier (หรือไม่ต้องมีพนักงานแคชเชียร์คอยเก็บเงิน) โดยเริ่มต้นจากรูจิกค้าปลีกสินค้าแฟชั่นในเครือ Fast retailing หรือรูจิกค้าปลีกอื่นๆ เริ่มเคลื่อนไหวที่จะปรับเปลี่ยน นี่เป็นมาตรการหนึ่ง แก้ไข การขาดแคลนแรงงาน และต้องการลดต้นทุนของร้านค้า จึงได้นำเอาระบบการใช้ electronic tag เข้ามาใช้

เมื่อปีที่ผ่านมา ร้านในเครือของ Fast retailing ที่สถานี Ikebukuro ซึ่งมีพื้นที่ขายกว้างขวางถึง 5 ชั้น ปรากฏว่า ช่องชำระเงินมีพนักงานแคชเชียร์อยู่เพียง 4 ช่อง อีก 18 ช่อง เป็น No man cashier ถูกค้าซื้อ เสื้อผ้า กางเกงยีนส์ จำนวน 5 ชั้น รวมเงิน 8,950 เยน ที่ชั้นล่างของแคชเชียร์ จะมีกล่องสำหรับอ่าน ลูกค้าจะเอาตระกร้าที่มีสินค้าอยู่ในนั้น สอดเข้าไป ก็จะมีปรากฏชื่อสินค้า และจำนวนชิ้นขึ้นที่หน้าจอ รวมทั้งยอดเงินที่ต้องชำระ ลูกค้าตรวจสอบ แล้วก็ชำระเงินแล้วก็เอาสินค้าใส่ในถุงด้วยตัวเอง

ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ไปนั้น ถ้าหากว่าคุ้นเคยแล้ว ใช้เวลาไม่กี่นาทีเท่านั้น ซึ่งวิธีการใช้นี้ก็ไม่ยากเย็นนัก ที่ตัวสินค้าของร้านนั้นจะมี Electronic tag ที่ใช้สำหรับเทคโนโลยีการสื่อสารไร้สายหรือที่เรียกว่า RFID ตัว electronic tag นี้ จะส่งข้อมูลสินค้าไปที่แคชเชียร์ก็จะสามารถคำนวณยอดเงินได้โดยไม่ต้องคอยอ่าน Bar code แต่ละชิ้นๆ ต่อไป

ประโยชน์ที่ได้คือ ประสิทธิภาพของพื้นที่ขาย ประการแรกคือ ไม่จำเป็นต้องมีพนักงานประจำที่แคชเชียร์ที่ร้านนี้จะมีเพียง

พนักงานคนเดียวคอยอำนวยความสะดวกในการอธิบายวิธีการใช้เท่านั้น สามารถลดคนลงได้อย่างมาก อีกประการหนึ่งคือ สามารถกำจัดการต่อแถวรอที่แคชเชียร์ได้อีกด้วย ที่ร้านนี้ เวลาที่ใช้ในการชำระเงินนั้นลดลงเหลือเพียง 1 ใน 3 เท่านั้น ทำให้เร็วขึ้น ลดเวลาการรอเข้าแถวได้อย่างมาก นอกจากนี้ยังเป็นการไคเซ็น การจัดการสินค้าคงคลังได้อีกด้วย ตัวอย่างเช่น T-shirt สีดำ สั่งเข้ามากี่ตัว ขายไปที่ตัวยังเหลือในสต็อกอีกกี่ตัว ก็สามารถรับรู้ได้ทันที ทำให้งานการนำสินค้าออกจากคลังทำได้ง่ายขึ้นอย่างมาก บริษัทนี้มีเป้าหมายว่า ภายในปี 2017 จะนำเอาระบบ No man cashier มาใช้ใน 176 สาขา ซึ่งเป็นครึ่งหนึ่งของทั้งหมด ประธานของบริษัทตั้งความหวังไว้ว่า จากการใช้ electronic tag ทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อของลูกค้า แล้วนำมาพัฒนาสินค้าได้อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปแล้ว tag สินค้าที่ติดบนเสื้อผ้านั้น จะเป็นกระดาษ ดังนั้น จะติด electronic tag ลงไปเพิ่มก็จะทำได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ ถ้าเป็นสินค้าที่มีราคาค่อนข้างสูง ก็สามารถรับผิดชอบต้นทุน electronic tag ที่ประมาณ 10 เยนต่อแผ่นได้ ด้วยหลักการนี้ ทำให้ธุรกิจเสื้อผ้ารายใหญ่ๆ เตรียมตัวเข้าสู่การใช้ electronic tag กันถ้วนหน้า

การที่จะให้ tag นี้ ขยายผลไปได้กว้างขวางนั้น จะต้องลงไปที่ธุรกิจเกี่ยวกับอาหารหรือสินค้าอุปโภคบริโภค กระทรวงเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น ร่วมกับค่ายร้านสะดวกซื้อยักษ์ใหญ่ 5 ราย ประมาณการไว้ว่าภายในปี 2025 นี้จะมี electronic tag สำหรับร้านสะดวกซื้อที่มี RFID กับสินค้าทุกชนิด จำนวน 1 แสนล้านสินค้า หมายความว่าจะต้องมี tag จำนวน 1 แสนล้านชิ้น กล่าวกันว่า ถ้าหากว่าร้านสะดวกซื้อ ซึ่งมีสินค้าราคาต่ำ สามารถใช้ได้จริงแล้ว ห้างสรรพสินค้าหรือซูเปอร์มาร์เก็ต ก็คงจะเข้ามาใช้เช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม การที่จะให้ร้านสะดวกซื้อ หรือซูเปอร์มาร์เก็ต ที่มีจำนวนสินค้ามาก มาใช้ได้นั้น ยังมีปัญหาอีกมาก กลางปีที่ผ่านมามี Lawson ร้านสะดวกซื้อยักษ์ใหญ่แห่งหนึ่ง ได้ประกาศที่จะทดลองนำเอา No man cashier ที่ใช้ RFID เข้ามาใช้ โดยจะติด electronic tag แต่ละใบไว้ที่ขนม ซึ่งมีราคาระดับสิบเยนถึงร้อยเยน ซึ่งการติด

นั้นต้องใช้พนักงานมาติดที่ละแผ่นๆ นั่นก็คือ เพื่อให้เกิดความสะดวกสำหรับ No man cashier แล้ว ก็จำเป็นต้องติด electronic tag ไว้ที่สินค้าทุกๆ ชิ้น ดังนั้น เพื่อให้เกิดระบบที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นเรื่องที่ขัดแย้งที่ว่า ต้องใช้แรงงานคนมาทำเช่นเดียวกัน ซึ่งปัญหานี้ก็พอจะทราบกันว่า การใช้แรงงานคนในการติด tag นั้น คงไม่ใช่เรื่องที่ทำได้อย่างแน่นอน จึงได้รณรงค์ให้ผู้ผลิตสินค้าพัฒนา tag ให้เป็น electronic tag แล้วติดที่สินค้า ก่อนที่จะส่งออกไป ซึ่งจะทำให้ผู้ผลิตต้องรับภาระการลงทุนเครื่องมือ จึงทำให้ยังคงคาดหวังอะไรมาไม่ได้ เรื่องค่าใช้จ่ายก็เป็นปัญหาใหญ่เช่นเดียวกัน เพราะว่าแผ่นละ 10 เยน จึงมีความเห็นว่า ถ้าสำหรับสินค้าที่มีราคาต่ำ ต้นทุน tag ถ้าได้ประมาณ 1 เยน หรือครึ่งเยน ก็จะได้มาก

ก็ยังมึปัญหาว่า RFID ที่ว่านี้ จะเป็นมาตรฐานได้หรือไม่ ตัวอย่างเช่น ในช่วงทศวรรษ 2000 ที่ผ่านมามี ซูเปอร์มาร์เก็ตได้นำเอา ระบบ Self cashier เข้ามาใช้ ลูกค้าจะอ่าน Bar code สินค้าด้วยตัวเอง ซึ่งทำให้ลูกค้าที่ไม่คุ้นเคย ต้องเสียเวลา ในปัจจุบัน ได้เปลี่ยนมาเป็น Semi-self cashier คือ การจ่ายเงิน จ่ายด้วยตัวเองเท่านั้น จึงทำให้มองว่า อนาคต การสร้างมาตรฐาน ก็อาจจะยากได้ เช่นเดียวกัน ในขณะเดียวกัน amazon.com ของอเมริกา ก็ได้ทดลองที่จะใช้ ระบบ No man convenience store “AMAZON Go” โดยจะติดกล้องไว้ที่เพดาน เพื่อบันทึก และรับรู้ว่าลูกค้าได้หยิบสินค้าอะไรไป แล้วทำการคำนวณยอดเงินที่ต้องจ่ายโดยอัตโนมัติได้ เป็นไปได้ว่าในอนาคต มีแนวโน้มจะเป็นกลยุทธ์หลัก ถึงแม้ว่าจะยังมีปัญหามากอยู่ก็ตาม

ในอีกด้านหนึ่ง ถึงแม้ว่า RFID นี้ได้รับการพัฒนามาแล้ว กว่า 20 ปี แล้วก็ตามแต่ผู้ผลิต คู่ค้าที่จะลงทุนในเรื่องนี้หรือไม่ ก็ยังเป็นปัญหาอยู่ อย่างไรก็ตาม สำหรับตลาดค้าปลีกที่มีขนาดถึง 10 ล้านล้านเยน การที่จะทำให้ต้นทุนของ electronic tag ลดลงเหลือเพียงแผ่นละ 1 เยน ก็ไม่น่าจะยากนัก ผู้ผลิต tag นี้อาจจะไม่จำเป็นต้องเป็นบริษัทญี่ปุ่นเสมอไป อาจจะให้บริษัทจีน เกาหลี หรือไต้หวัน เป็นผู้ผลิตให้ก็ได้

TPA news

