



商业周刊

Retail Weekly

总第548期 今日4版 每周三出版
新闻热线 64101879

主编 王晓然



商业那点事儿订阅号

A1-A4

2017.3.29

新零售呼啸而来，传统超市被逼做出越来越多的改变。之前在国外超市常见的自助收银机慢慢出现在国内各家超市，永辉、物美、翠微、便利蜂等多家连锁超市和便利店陆续引进了自助系统。北京商报记者体验后发现，在改善用户体验和节约人力成本方面，自助收银机有着明显的优势，但使用范围和使用门槛也使得部分自助收银机的存在感降低。



超市自助收银 是未来还是过客

试水自助结账

现金、银行卡、微信支付、支付宝支付、Apple Pay、翼支付……便捷的支付方式越来越多，但京城各大超市最新最热门的支付方式是自助结账机。一台类似ATM机的机器在收银台与人工收银并列而站，消费者在这台机器上可以自己进行商品扫码，然后选择最方便的方式结账，比如第三方支付或者刷银行卡。全程不需要收银员参与，自助完成结账过程。

永辉超市后勤支持方面工作人员表示，永辉超市在北京最早于2015年就引进了自助结账系统，后期陆续新开的门店都配备了该系统，一般门店设置4-6台，如果门店面积大，可能配备的机器更多。物美超市则是在沁山水店试验性地配备了两台自助结账机。翠微超市2016年7月为公主坟店引入了三台自助结账机，翠微超市主管万乔新告诉北京商报记者，这不仅是商业现代化的手段，也是市场需要，提升顾客体验的需要，翠微超市牡丹园店已经进行过消费者调查，消费者对于自助结账的兴趣很高，后期也会将这样的机器引入到牡丹园店并陆续推广到其他连锁门店。

除机器这样的大块头外，很多零售商的App上也可以自助结账。今年初北京新开的便利店便利蜂内可以使用App扫描商品，所有商品选购结束后直接在手机上进行结账，在门店出口收银处的一台Pad上进行简单核验即可完成购物过程。

所有引入自助结账机或者系统的零售商，都提出了想要给顾客更好的体验的想法，希望顾客在一定程度上摆脱传统超市、便利店结账排队的“痼疾”。从以上不同的自助结账方式看，解决结账排队难题有两个思路，一个是增加结账通道，分散结账客群，节省单个消费者的等待时间；另一个是将作为购物终点动作的结账打散到整个购物过程中，节省每单支付的扫码时间。

体验为先

有数据显示，早在2009年，已有约10万台自助收银机在全球范围内投入使用；2014年，这个数字增加4倍以上。目前国内市场自助收银机企业数量大约在50家，而且每年保持增长10%左右。截至2014年底，自助收银机的保有量估计不

足100台，而2015年兴起的需求量就超过1万台，伴随着非银联市场的启动，自助收银的潜在市场还在进一步扩大。

自助收银最吸引商家的一点是给顾客带来新鲜的体验，这对于日渐丧失吸引力的超市来说尤为重要，甚至吸引了一些家庭客群的回流。北京商报记者记者在设置了自助结账机的超市观察到，年轻人和小孩儿是自助收银机最主要的应用群体，年轻人在超市购物一般讲究即买即走，每次购物业件数并不多，本身也是第三方支付的深度用户，因此选择自助结账对他们来说简单方便省时间。而小孩儿则是在家长的指引下对自助扫码结账兴趣盎然，这种兴趣更多来自于“角色扮演”的体验感。

万乔新告诉北京商报记者，一般情况下，超市在一天当中有三四个高峰期，分别是中午一二点、下午三四点、晚上六七点，消费高峰期，也是排队高峰期，一味地增加收银人员并不能解决排队的问题，而自助收银机是收银方式的一种变革，它可以缓解收银压力，更多的是给消费者带来交互体验。在万乔新的观察中，年轻人是自助收银机的主要使用人群。上述永辉超市后勤支持人士也认同这一现象，“虽然这个机器使用简单，不分人群，但主要还是年轻人在使用”。不过在人工收银和自助收银效率上，目前还没有对比数据，永辉超市后勤支持人士认为，和人工收银的一个区别是，机器本身是没有服务的，而收银员则是有一套职业服务。

成本不高门槛明显

永辉超市最早引入北京龙湖天街店的全套自助购物系统，包括一个手持POS机和终端结账机，消费者可以一边购物一边扫码，因为整套设备成本高，需要使用者办理1000元的VIP卡才能使用，据北京商报记者观察，该店的自助购物系统使用率低于普通的自助收银机。而永辉超市后期也不会在其他门店推广这种全套自助购物系统。

事实上，自助收银机在国内各大超市的推广和普及，一方面是来自于对消费体验的日益重视，另外一方面则是，机器价格不高对于零售商来说压力不大。万乔新介绍，目前翠微超市引入的三台自助收银机是山东制造商生产的，每台的价格在5万-6万元左右，由厂家进行维护。

由此计算，翠微超市的一次性投入成本在18万元左右。如果换算成人工收银员的话，万乔新算了一笔账，每个收银台的标配是1.3-2名员工，一台自助收银机相当于两个收银员，三台机器就等于6个收银员，每个收银员超市需要付出的人力成本是每人8万-10万元/年，也就是每年需要花费最高60万元来支付6名收银员的工资，与三台机器18万元相比，差距显而易见。

上述永辉超市后勤支持人士称，自助结账机器也有不一样的地方，比如带有现金结账模块的机器更贵，无现金模块就相对便宜，后者基本在5万元/台。按照永辉超市的配置，每个门店配置4-6台，一个超市需要20万-30万元的一次性硬件投入。在永辉超市后勤支持人士看来，一个门店六台自助结账机器同时使用，只需要一名工作人员指导消费者，在节省人力成本方面效果明显。在该人士看来，自助收银机对于提升门店形象来说很有意义，在门店内的使用频率也“稳中有涨”，而且区域效果差异大，在一些年轻人聚集的社区，比如鸿坤店、百子湾店这样的机器非常受欢迎，而在老社区，机器的使用率就会相对低一些。总之，在免费使用的前提下，自助收银表现出明显的区域差异，这个差异主要来自于该门店所处区域的人口结构，这也意味着并非所有超市门店设置自助收银机都能达到预期效果。

另外一个门槛在于自助结账本身是为了提高收银效率，使顾客免于排队结账，不过，如果顾客购买商品太多，自助结账其实并不比人工收银更快。万乔新介绍，顾客如果购买5件以下的商品，60%-70%会选择自助结账机器，在这种情况下，自助结账相当于快速通道。不过大卖场购物人群的商品件数多于5件是大概率事件，尼尔森《2016年度中国卖场超市购物者趋势报告》研究显示，2016年大卖场和超市的渗透率略有回升，消费者购物频率也保持稳定，平均购物篮金额为162.7元，家中日常一般性补货和定期的大型采购是消费者去大卖场和超市购物的主要动机。此外，超市经营策略的改变也将为自助收银机带来影响，物美超市在全面推广收银台称重后，收银员除了扫码外，还需要为散装的蔬菜水果称重，这是机器无法承担的工作，据北京商报记者了解，物美沁山水店的自助收银机在使用几个月后就撤出了门店。

北京商报记者 邵蓝洁