

令和 6 年度

編入学試験問題用紙

【一般選考】

社会情報学部 社会情報学科 社会生活情報学専攻

2022 年 11 月に「グリーンローソン」が東京都豊島区、山手線の大塚駅から徒歩 5 分の住宅地にオープンした。既存店との違いとして大きく以下の 4 点が挙げられる。

1 アバター接客

店内モニターに表示されるアバターが店員に代わって画面上で接客する。アバターの中は人間のオペレーターでローソン本部からリアルタイムで接客する。オペレーターは 9 月に公募を行い、10 代から 60 代の幅広い年代の約 400 名から応募がありそこから約 30 名が採用された。

2 冷凍とオーダーを受けて作る店内調理

「チルド弁当」「常温弁当」の販売は行わず、冷凍弁当と店内厨房で作る弁当のみを販売する。店内厨房の一部メニューについてはオーダーを受けてから作る「できたてモバイルオーダー」を導入する。

3 会計はセルフレジがメイン

会計はセルフレジとスマホレジがメイン。セルフレジで困っている消費者にはアバターや店舗従業員がサポート。レジ近くにはサービスカウンターを設置し、収納代行の支払いやチケット購入等のセルフレジではできないサービスに対応する。

4 レジ袋、カトラリーの撤廃

レジ袋はオープン当初から販売せず、使い捨てのカトラリーは一定の周知期間を設けて 2023 年 1 月 9 日に配布を終了した。

株式会社ローソンはグリーンローソンについて「お客様・マチと一緒に創るサステナブルな店舗」とし、「グリーンローソンでの検証を経て、それぞれの施策を全国のローソンの最適な店舗に導入していく予定」している。

以下の問いについてそれぞれ 200 字以内で答えてください。

- ① グリーンローソンには企業としてどのような狙いがあるのか。
- ② どのような点が消費者に受け入れられる必要があるのか（グリーンローソンには様々な年代の消費者が来店することが分かっている）。
- ③ 全国展開した場合にどのような問題を解決できる可能性があるのか。

(株式会社ローソンの 2022 年 11 月 28 日ニュースリリースを参考に作成)