

売上報告の効率化に向けた 業界への提言

知っていますか？
これからの業界標準 4 項目

日本ショッピングセンター協会 DX委員会
売上報告業務標準化普及ワーキンググループ

本日のアジェンダ

- ①登壇者のご紹介
- ②業務標準化案のご紹介
- ③提言導入に対する課題への解決策

本日のGOAL

WGが考える業務標準化案の導入にあたっての皆様の不安を解消し、ご参加のみなさまが「売上報告業務」の課題解決に向けたアクションを起こすきっかけとなること

①登壇者紹介 (DX委員会 売上報告業務標準化普及ワーキンググループメンバー)

【パネリスト】

(株) アダストリア
DX本部

澤田 蒼平様

イオンモール (株)
営業統括部 営業管理部 売上管理グループ

佐藤 元輝様

【モデレーター】

日本ショッピングセンター協会理事 DX委員会委員長

J.フロント リテイリング (株)
執行役常務 デジタル戦略統括部長

林 直孝

※所属・役職はセミナー開催当時のものです

②業務標準化案のご紹介

SCビジネスで長年見直されてこなかった **大きな課題**

毎営業日、10を超える項目を手作業で集計し

報告するといった、

あまりにもアナログで非効率な状況は、

テナント負担が非常に大きく、改善の優先度が非常に高い

という声が多く聞かれた。

SCビジネスで長年見直されてこなかった **大きな課題**

“売上報告” の効率化策を議論

②業務標準化案のご紹介

提言・第2弾 ー売上報告に対する課題認識 1ー

■ 増えるテナント従業員の業務負担

項目	増減	備考
接客以外の業務	↑↑↑	EC 関連業務、SNS 運営など
新サービスへの対応	↑↑↑	キャッシュレス決済の多様化など
お客様の声	↑↑↑	カスタマーハラスメントの社会問題化など

項目	増減	備考
店舗従業員数	↓↓↓	人手不足の慢性化など
店舗内コミュニケーション	↓↓↓	離職に伴う頻繁な入れ替り、懇親機会の減少など
個々の業務量	↑↑↑	上記の増減の総計

■ 膨大な業務コスト

2,808万時間 = 3,000SC × 52店舗/SC × 0.5時間 × 360日
280億 (時給1,000円換算)

■ ディベロッパーも報告内容の精査などに膨大な時間と要員

②業務標準化案のご紹介

提言・第2弾 ー売上報告に対する課題認識 2ー

＜テナント＞

1. 営業時間中のレジ決済業務

- ①レジ決済時の二度打ち
- ②QRコードなど決済手段の多様化による機器操作

2. 日時売上報告業務

- ①多数の報告項目
- ②紙(日報)とデータ(売上送信端末)の二重の報告
- ③紙金券類の煩雑な処理
- ④デベロッパー間による報告項目や報告方法の差異

＜ディベロッパー＞

- 1. 売上精算報告の照合にかかる要員（コスト）
- 2. 証憑類の配送及び保管コスト

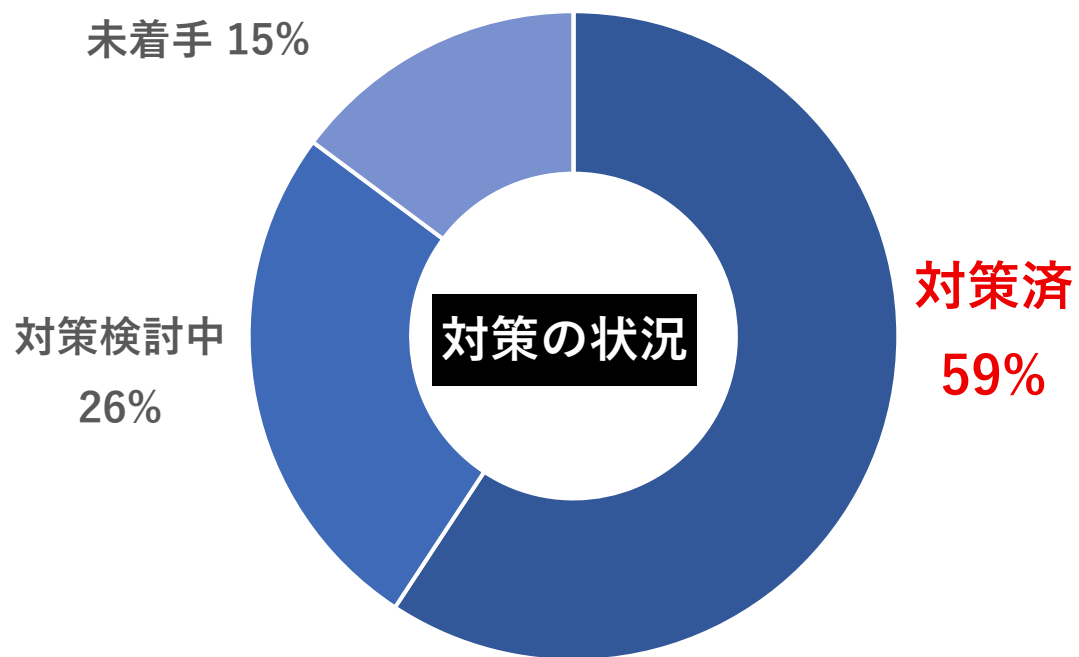
**長年放置されてきた
テナント・SCデベロッパー双方にとっての課題の解決を！**

②業務標準化案のご紹介

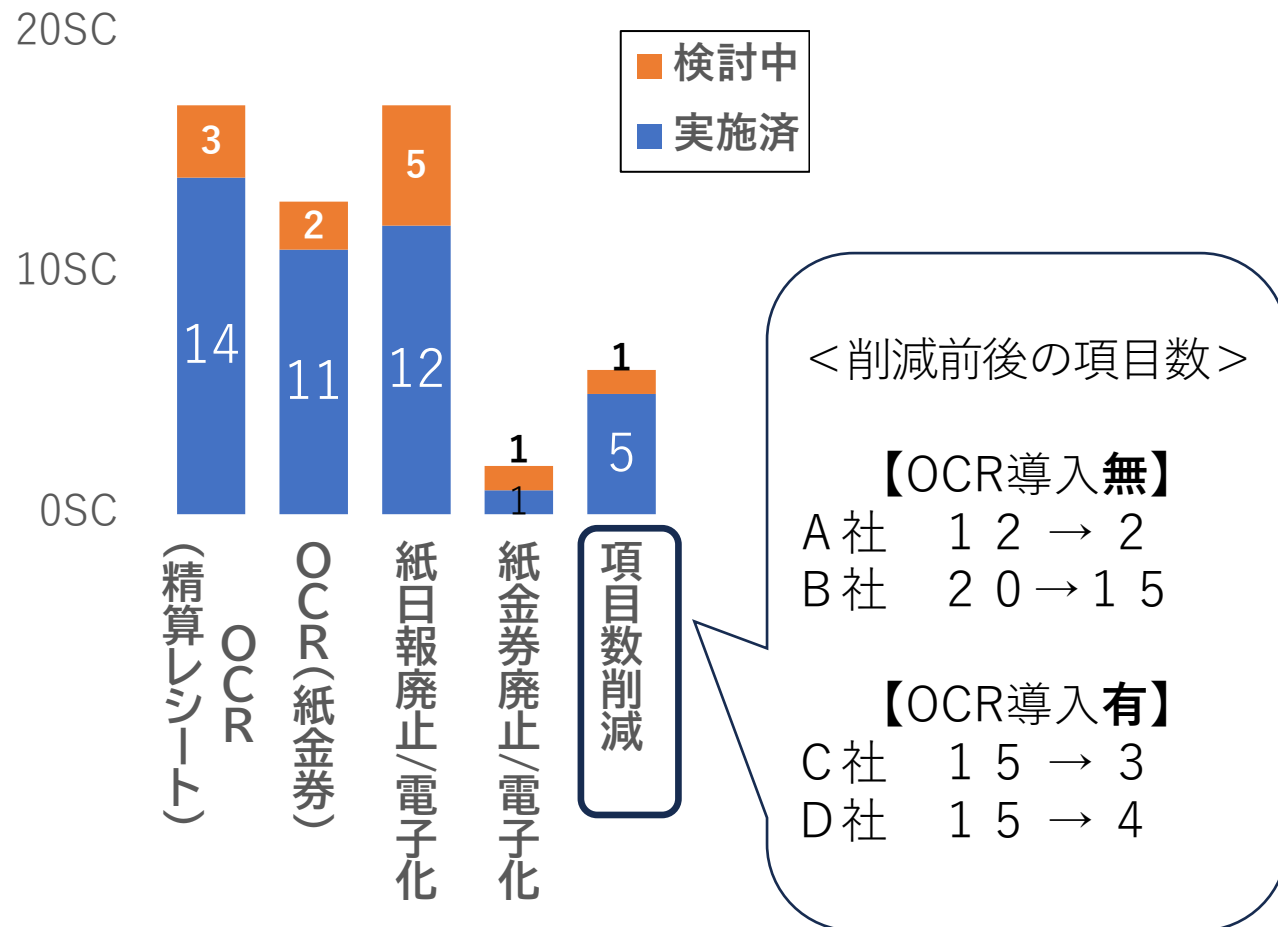
SC業界で広がる効率化への取り組み

Q 1 「売上報告業務」に対する課題認識と対策の状況

課題認識あり 100%



Q 2 (対策済/対策検討中と回答したSCについて)
実施/検討中の対策 (複数回答)



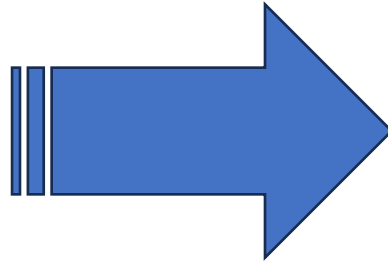
②業務標準化案のご紹介 売上報告の効率化に向けての提言

提言・第1弾

2022年5月25日



問題提起
効率化事例の紹介
(レジ連携、OCR等)



提言・第2弾

2024年5月30日



中長期の解決策
「売上報告共通プラットフォーム構想」
を見据えた
「売上報告業務標準化案」を
提言

②業務標準化案のご紹介

提言・第2弾 – 業務標準化案 –

1. 報告項目の削減

「テナントからの報告値を正とする」思想へ転換

報告を求める項目は賃料計算等に必要な情報・証憑に絞りこむ

ディベロッパーによる全項目精査/検算をやめ誤計上・異常値確認に特化

大項目	小項目	大項目	小項目
総売上	現金売上	預入現金関連	売上外入金
	クレジットカード売上		売上外出金
	銀聯売上		商品券差額
	電子マネー		現金過不足
	QRコード決済		その他
	商品券	その他	預入現金
	ポイント利用分		レジ客数
	掛売上		免税客数
	その他		免税売上
	総売上合計		免税店数
売上控除	消費税		
	売上控除		
	売上控除合計		
純売上			



項目	報告を求める背景、議論事項等
純売上	賃料計算の基礎数値となるため。売上状況の把握・分析のため
商品券類	金券であり相互確認が必要のため
売上控除	売上対象外の金額把握のため
レジ客数	(賃料計算には影響しないが、)集客状況の把握・分析のため。 ※テナント申告以外に把握方法がないため

+ 証憑類

(精算レシート、クレジットカード売上傳票など)

②業務標準化案のご紹介

提言・第2弾 ―業務標準化案―

2 その他負担軽減に資する取り組み

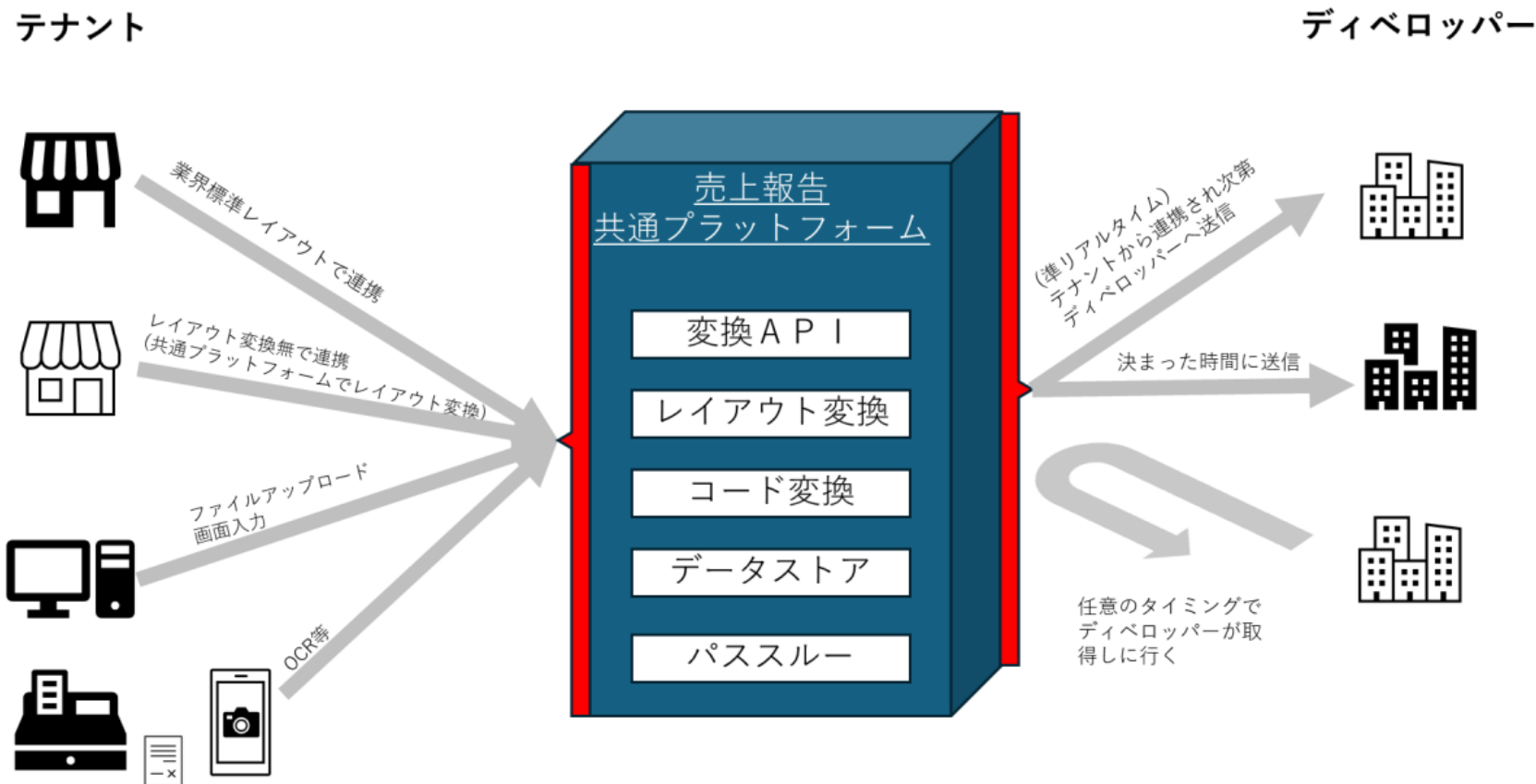
○ペーパーレス化の推進

- **ディベロッパー発行の紙金券の電子化/廃止** (煩雑な現物処理の解消)
- **紙**で作成、提出する**日報の廃止** (OCRなどによる紙日報作成・提出業務の削減による効率化を推奨)

○ヒューマンエラーの最少化、早期発見の取り組み

- POSとCAT端末の連携推進 (会計時の二度打ちの解消)
- CAT端末の簡易照会機能の活用 (営業中に件数・金額を確認でき、過不足等の発見の一助とする)
- 精算レシートの表記統一 (ヒトによる読替え、OCRの定義付けの負担軽減)

②業務標準化案のご紹介 提言・第2弾 ー共通プラットフォーム構想ー



Step1 業界標準化案の策定と普及
Step2 業務プロセスのデジタル化

仙台・東京・大阪・福岡の4か所計5回

計120名
参加

- ・4項目への絞り込み
 - ・ディベロッパー発行の紙金券類の電子化/廃止
- の自社への導入をテーマにグループディスカッションを実施

- ・テナント報告値が正しいと割り切れば4項目化は可能
- ・金券の廃止は可能ではあるが、社内調整が必要

提言の導入にあたっての課題の声も

パネルディスカッションテーマ

「提言の導入にあたっての課題の解決策を考える」

課題①（４項目）

- ・4項目だけでは、テナントから報告された純売上が正しいかデベロッパーが確認することができなくなる
- ・不正への対策が疎かになる

課題①（４項目）

- ・4項目だけでは、テナントから報告された純売上が正しいかDVが確認することができなくなる
- ・不正対策が疎かになる

【前提】「テナントからの報告値を正とする」思想へ転換 したうえで

【解決案 1】

- ①誤りや不正が精算レシート等の証憑類の提出を継続する
- ②精算レシートから純売上の読替方法をテナントからディベロッパーに事前提出
→報告誤りや不正が疑われる場合は、後からディベロッパーが確認できる状態にしておく

【解決案 2】

出店契約や営業管理規則などで
必要に応じてディベロッパーはテナントのレジの監査を実施する条項を設ける
(WG参画企業で実績有)

課題②（４項目）

**社内で、クレジットカードの包括加盟店である
ディベロッパーは、テナントのクレジットカード決済の
確認は必須と言われており、クレジットカードは
報告項目から外せない**

課題②（４項目）

社内で、クレジットカードの包括加盟店であるディベロッパーは、テナントのクレジットカード決済の確認は必須と言われており、クレジットカードは報告項目から外せない

- 【前提】
- ①クレジットカード売上の「**報告**」と「**送信**」を分けて考える
 - ②ディベロッパーが貸与するCAT端末等を通じたクレジットカード売上データ(決済情報)の**送信**は継続するが、日報などでの「**報告**」は不要とする

【再考】ディベロッパー(包括加盟店)はテナント（加盟店）のクレジットカード決済をどこまで確認/管理する必要があるのか

(参考)カード会社A社にヒアリングしたところ

ディベロッパー（包括加盟店）にはテナント（**加盟店**）の**情報（※）**を適切に**把握・管理**することを求めているが**加盟店の決済内容の確認までは求めている**

※テナント名称、住所、電話番号、社名、会社代表者情報、取扱商品など

【解決案】**異常値確認**（二重決済や桁誤りなど）のよくある誤りに合致した決済を確認する手法へと確認方法へ移行する

課題③（紙金券の廃止）

**「紙」金券がなくなること、販促効果が減少するため
廃止ができない**

電子化すると・・・

- ・ 高齢者やデジタルに馴染みのない層へのアプローチが難しい
- ・ 自社アプリを保有していないお客様をカバーできない

課題③（紙金券の廃止／電子化）

「紙」金券がなくなること、販促効果が減少するため廃止ができない

【疑問】

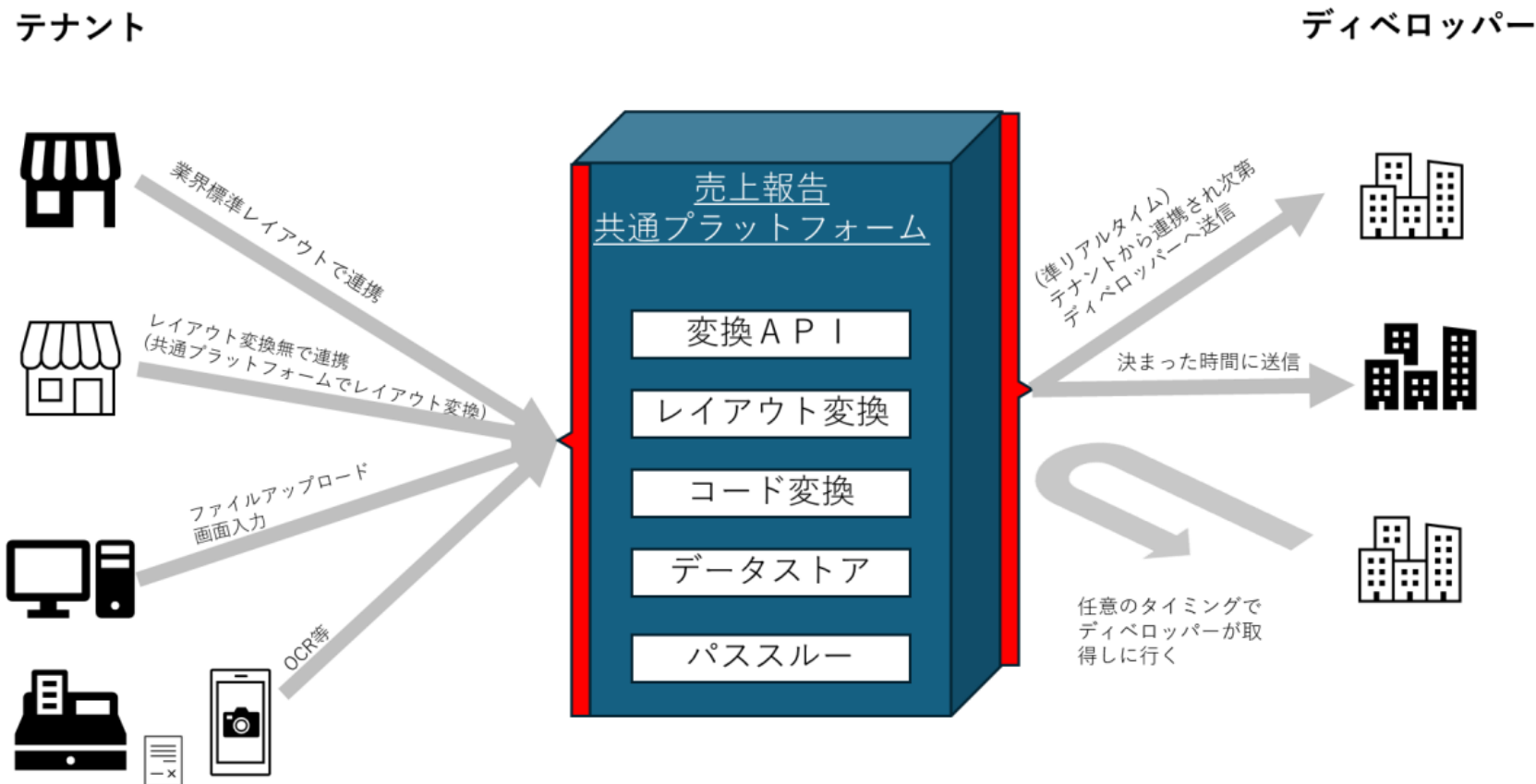
「紙金券」は「電子クーポン」や「ポイント」よりも販促力が弱いのか？？

テナントとしては・・・

【解決案】

例えば、「紙」は残しつつ、QR読取型にしクーポンを電子化する

②業務標準化案のご紹介 提言・第2弾 ー共通プラットフォーム構想ー



Step1 業界標準化案の策定と普及
Step2 業務プロセスのデジタル化