

Innebär obemannade butiker färre anställda?

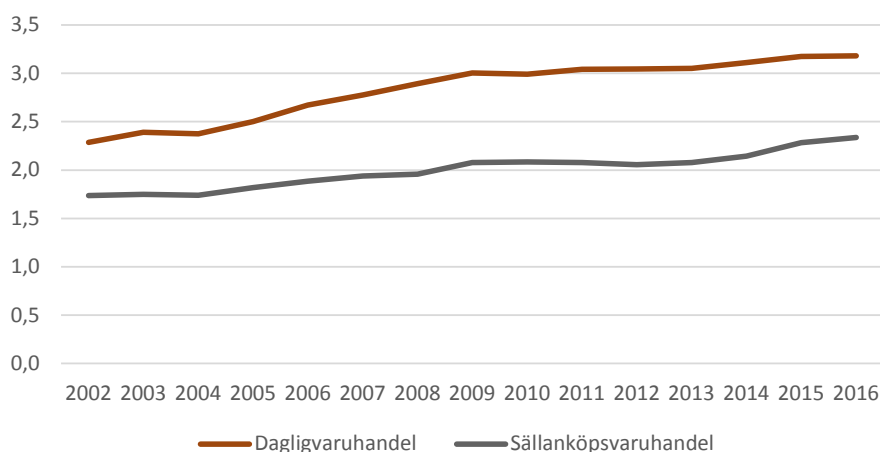


Att slippa köer till kassan samtidigt som butiken slipper ha kassapersonal kan ses som lockande för många tidspressade konsumenter och marginalpressade detaljister. Men när når den tekniska investeringen break-even och är konsumenten redo att sköta detta själv? Runt om i världen blir det allt vanligare med obemannade butiker utan kassapersonal och köer, bland annat har amerikanska Amazon nu öppnat sin första livsmedelsaffär i Seattle helt utan kassapersonal. Är detta något även den svenska konsumenten måste vänja sig vid?

Detaljhandelsmarknaden är idag kraftigt konkurrensutsatt och även om omsättningen ökar står lönsamheten still, samtidigt som e-handeln tar en allt större andel. De fysiska butikerna måste effektiviseras och locka fler kunder. En trend som vi ser inom det här området är kassa- och personallösa butiker. För kunderna minskar köandet i butikerna och butikerna blir mer kostnadseffektiva då personalkostnaderna minskar. Amazon-Go är en av de aktörer som kommit längst i sin satsning på den här typen av digitaliserade butiker utan kassor. I och med de effektiviseringar som digitaliseringen leder till blir alltså kassatjänsterna färre. British Retail Consortium tror att en tredjedel av kassatjänsterna i England kommer att vara borta redan år 2025, till stor del på grund av digitaliseringen.

Detta betyder dock inte med säkerhet att butikerna har färre personer anställda. Istället för kassatjänster uppstår nya tjänster, såsom plock i butik för att serva e-handelskonsumenterna, en större satsning på betjäning i delikatessdisken etc. Det är faktiskt så att antalet anställda i dagligvaruhandeln fortfarande ökar och därmed har produktiviteten mätt i omsättning per anställd ökat mindre än väntat. Diagrammet nedan visar produktiviteten fördelad på dagligvaru- och sällanköpsvaruhandeln.

Omsättning per anställd MSEK





Redan idag har många detaljister funnit sätt att få konsumenterna att utföra jobbet själva. Vi självscannar i matbutiken, vi använder interaktiva pekskärmar i butikerna och framför allt förbereder vi köpet hemma innan vi kommer till butiken och behöver inte längre fråga butikspersonalen på samma sätt som förr. I var fjärde dagligvarubutik är det i dag möjligt för kunderna att själva registrera sina varor med hjälp av handhållen scanner eller i självbetjäningsskassor. En satsning som krävt investeringar, men som också mottagits väl av kunderna. I en undersökning som Svensk Dagligvaruhandel genomfört uppger hälften av kunderna att de alltid eller ofta använder scanner eller självbetjäningsskassor. Det är framför allt personer som är benägna att använda ny teknik samt personer i storstad som använder självscanning. Detta förklaras främst av att självbetjäning är vanligare i större butiksformat i städer än i mindre butiker på landsbygden.

De fysiska livsmedelsbutikernas motdrag mot e-handel och pressade marginaler är alltså inte enbart att skala ner kostnader, tvärtom behövs större investeringar i digitala lösningar samtidigt som det blir allt viktigare att tillgodose kundens krav på personlig service i butik vilket gör att antalet anställda faktiskt ökar i dagens butiker.

Denna spaning är framtagen i samarbete mellan Storesupport och HUI Research.

Källor: SCB, DHI, Svensk Dagligvaruhandels kvartalsrapport