

紓緩零售業勞工短缺的方法

李樹甘 曾俊基 香港樹仁大學商業、經濟及公共政策研究中心

近年，香港各行各業均面臨勞工短缺的問題，主要因為香港人口老化與勞動市場錯配，間接限制了香港的勞動力供應，當中零售業為最受影響的行業之一。面對以上的難題，社會各方均提出不同的解決方法供大眾討論，當中較為人認識的有教育培訓、就業配對、輸入勞工等增加勞動力供應的方法，但部分建議於社會中引起激烈討論，更有意見認為香港不應考慮部分方法。

然而，行業發展並非只有單一方向，更需要多方面的配合，所以不應否定任何的可能性。筆者近日獲友人介紹一些用於零售業的科技，看後相信若能引入有關科技並用於香港，將有助於提升零售業的生產力，紓緩業界困難。

現時香港零售業大多是以傳統的人手方式去處理例如更換價格標籤、貨物排列和上落架等理貨工作，而以傳統方式去處理這些工作一直佔用不少前線人力。同時，現在零售業最缺乏人手的部門正是前線，而前線員工最常處理的工作，除了面對顧客外，就是理貨的部分。筆者所見的零售業科技，於零售業人力發展專責小組的報告中亦有所提及，能協助零售業更有效應付部分理貨工作的電子價格標籤系統（Electronic Shelf Label System）。

電子價格標籤系統是一種放置在貨架上用以代替傳統價格標籤的電子裝置，它主要是由電子價格標籤及資料登錄系統兩個部分組成。其運作原理是將電子標籤安裝在商品貨架上，再通過無線發射，將需要顯示的商品資訊即時發送到對應的電子標籤上，而總公司更可以通過互聯網同時控制所有分店的電子標籤。整個過程中有關電子標籤不需要連接其他裝置，最新技術的電子標籤更能在不需要外部供電的情況下長期運作。

零售業科技提升生產力

使用有關系統能為零售業帶來一系列的好處；首先，價格可以做到即時同步，總公司可以通過互聯網隨時隨地改變所有對應的商品標籤所顯示內容；其次，有關系統可以與庫存系統連接，有需要時更可以顯示庫存資訊，提高理貨效率；同時，因為商品標籤是通過互聯網系統進行更改，可避免出現忘記個別標籤變價而在顧客結帳時產生的誤會；此外，使用電子標籤可以減少更換標籤時所需的資源；而電子標籤除價格外亦可以顯示其他資訊，為顧客帶來另一種購物體驗。

此外，電子價格標籤系統可以紓緩勞動力短缺的問題。香港零售業長期面臨人手短缺，以致前線人員工作量大增，間接令服務質素下跌。而使用電子標籤可

節省大量人力，減少前線人員的工作量與出現失誤的機會。同時，前線人員可以將精力集中在服務顧客上，提高服務質素以及其收入。此外，使用電子標籤能創造傳統職位以外的就業機會，例如管理相關電子系統的專業人員，提升形象，吸引年青人入行。同時，電子標籤可顯示不同的商品資訊，因此亦可以隨時轉換為培訓員工的工具，以應對員工流動性高、培訓不足等行業問題。

其實，電子價格標籤系統只是眾多的業界新技術之一，業界的發展還有許多可能性。當然，轉用電子標籤需要先投入一筆資金用以更換現有系統，所以筆者亦認同零售業人力發展專責小組的報告中，有關需要支援中小企提高生產力及採用相關技術的建議，推動業界以及相關行業的發展。新技術發展難免會減少本地的基層職位，但若能同時創造一些基層以外的技術職位，可減低勞動力市場錯配，吸引年青人入行，值得考慮，新的施政報告中計劃成立的創新及科技局可給業界很大的幫助。