

Modalen kommune
5729 Modalen

Coop Modalen
Mo 6
5729 Modalen

Mo, 11.november 2022

Søknad om alkoholsalg på Coop Marked butikk på Mo i ubetjent åpningstid

Bakgrunn og formål

Coop Modalen har i lengre tid hatt utfordringer med å opprettholde omsetningen. De to butikkene våre har idag omtrent samme omsetning som vi hadde i 2012. Om vi tar høyde for prisstigningen har det vært en klar nedgang i omsetningen siden 2012. Vi har likevel klart å levere et positivt driftsoverskudd hvert eneste år mye takket være de ansatte, effektivisering av driften og at Coop Modalen har en solid økonomisk plattform med gode betingelser, finansielle inntekter og lave eiendomskostnader og strømpriser. Omregnet etter kun omsetning i driftsregnskapet ville vi fått et negativt årsresultat.

Vi må derfor snu trenden med nedgang i omsetningen både for å kunne levere et positivt årsregnskap og for å sikre en fortsatt økonomisk drift av butikkene våre.

Ett av tiltakene vi har er å tilby bedre kundeopplevelser med lenger åpningstid. Vi planlegger derfor å tilby utvidet åpningstid på butikken på Mo fra og med medio 2023. Det å kunne tilby utvidede åpningstider tror vi kan være med på at flere handler mer i butikken.

Løsningen vi planlegger er en selvbetjent butikk som er åpen utenom de vanlige åpningstidene. Tilgang styres via en app på kundens mobiltelefon. Dette kommer i tillegg til bemanning i faste perioder på dagtid som da går over til ubetjent butikkdrift når de ansatte går hjem. Vi ser for oss tidsrommet 06-24 som åpent og 0930-1700 som betjent (som idag).

Løsningen vil kreve en del investering, noe av investeringen har vi allerede gjort og løsning for dette er på plass. Dette gjelder bl.a selvbetjent kasse, videoovervåking og «tobakksautomat». I tillegg er det en del utstyr som er spesialtilpasset for å kunne selge alkohol i ubetjent butikk, dette er nærmere beskrevet under. Vi mener det er nødvendig og strategisk riktig å gjøre denne investeringen nå. Dette for å stå bedre rusten for fremtiden, slik at det er mulig å opprettholde butikkdrift i Modalen. Samt at vi vil forsterke det gode forholdet vi har til kundene våre ved at de handler mer i Modalen og mindre hos våre konkurrenter.

Coop har flere andre butikker som tilbyr ubetjent handel, og har siden lanseringen av Extra Bogstadveien som døgnåpen butikk 13. juni 2019 opparbeidet god erfaring med ubetjent butikkdrift, med en stabil løsning som videreutvikles av dedikerte ressurser i Coop.

Det at det vil være mulig å kjøpe alkohol og tobakk i butikkens åpningstid og innenfor gjeldene salgstider vil være viktig for at vi skal lykkes med å snu trenden og omsetningsnedgang.

Under redegjør vi for Coops løsning for salg av alkoholholdig drikke i ubetjent åpningstid, det er denne løsningen Coop Modalen legger opp til å bruke.

Vi håper Modalen kommune ser positivt på søknaden slik at vi kan fortsette planleggingen for ubetjent butikk med alkoholserving.

Butikken vil være ubetjent i deler av tidsrommet da det er lov til å selge alkohol/gjeldende salgstider for alkoholholdig drikke (0900-2000 på hverdager og 0900-1800 på lørdager) Det søkes derfor om kommunal salgsbevilling for alkoholholdig drikke innenfor kommunen sine gjeldende salgstider når butikken er ubetjent. Denne søknaden gjelder kun for perioden da butikken er ubetjent og innenfor gjeldende salgstider.

Vedlegg 1: Løsningsbeskrivelse

Med venleg helsing

Harald Kjensli
-Styreleiar-
Coop Modalen SA

Org.nr. 954 053 679
Mobil +47 94502681
Mo 6, 5732 Modalen

Vedlegg 1: Løsningsbeskrivelse

Løsningsbeskrivelse

Løsning for salg av alkoholholdig drikke vil både benytte eksisterende teknisk løsning utarbeidet for Coops ubetjente butikk-løsning (spesifikt: løsning for alderskontroll i CoopKey-app) og nye mekanismer for å sikre overholdelse av alkoholloven – både at salg kun skjer innen gjeldende salgstider og at forbud mot å selge alkohol til berusede personer overholdes.

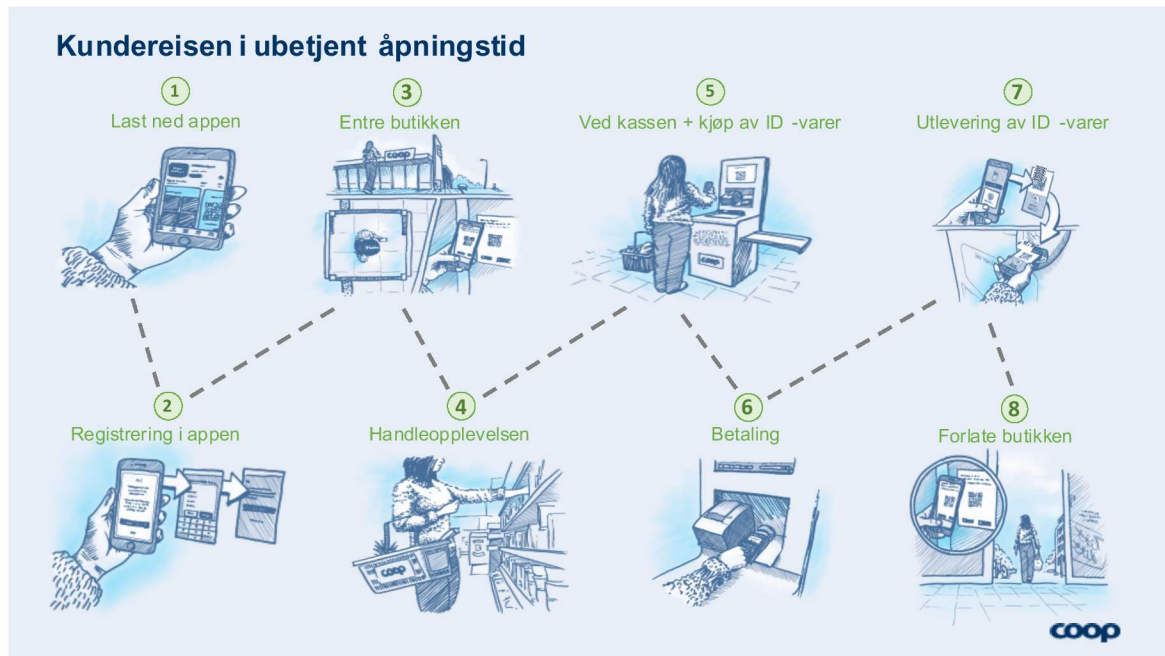
Første del av beskrivelsen er en generell beskrivelse av Coops ubetjente løsning, som redegjør for den overordnede kundereisen i Coops ubetjente butikker og beskriver bruken av CoopKey (som blir en sentral komponent for alkoholsalg i ubetjent åpningstid).

Del to beskriver spesifikt hvordan alkoholsalg i ubetjent åpningstid løses

Generelt om Coops ubetjente løsning

For å få adgang til Coops ubetjente butikker må kunden først laste ned og registrere seg i vår app, kalt CoopKey. Ved registrering opprettes en «Coop Sikker ID» ved at kunden identifiserer seg med BankID. Appen/telefonen knyttes på denne måten til en faktisk person, noe som gjør at vi vet hvem kunden er. Gjennom bruk av BankID verifiserer vi i tillegg kundens alder, slik at vi vet om vedkommende er kvalifisert for kjøp av aldersvarer. Denne løsningen er allerede i bruk ved kjøp av tobakk- og apotekvarer i våre eksisterende ubetjente butikker. Nevnte løsning ble presentert for Helsedirektoratet i 2019, i forkant av åpning av Coops første ubetjente butikk.

Figur 1 viser den overordnede kundereisen i Coops ubetjente butikker.



Figur 1 - Kundereise i ubetjent åpningstid

Coop Marked Modalen som alle våre andre ubetjente butikker, vil være dekket med kameraer som ved hjelp av avansert teknologi analyserer aktiviteten i butikklokalet. I tillegg er det installert utstyr i lokalet som muliggjør to-veis kommunikasjon mellom kunder og tilknyttet vaktssentral.

Brukervennlige apparater er plassert i butikken slik at det skal være enkelt for kunden å be om hjelp og evt. varsle om uheldige hendelser. Den tilknyttede vaktentralen har tilgang til butikkens kameraer og gjennomfører flere ganger daglig «virtuelle runder» av hele lokalet for å få oversikt over hva som foregår i butikken. Videre har kameraene funksjonalitet til å kunne varsle dersom unormal aktivitet oppdages, hvorpå vaktentralen i slike tilfeller observerer situasjonen og agerer deretter. Ved behov kan vaktentralen tilkalle utrykning av vekter til butikken eller ta kontakt med kundene direkte via høyttalere i butikken.

Spesifikt om løsning for salg av alkoholholdig drikke i ubetjent åpningstid

Dedikert skap for alkoholholdig drikke: I Coop Marked Modalen er alkoholholdig drikke plassert i et skap med magnetlås. I betjent åpningstid er skapet ulåst, slik at kunder kan handle alkoholholdig drikke som vanlig. Når butikken er ubetjent, derimot, er skapet låst og kunden må skanne en QR-kode ved skapet med CoopKey-appen.

Alderskontroll i CoopKey-appen: Som nevnt, har Coop allerede en teknisk løsning i bruk for salg av tobakk- og apotekvarer der kunden viser legitimasjon i CoopKey-appen, ved hjelp av 'Coop sikker ID' som er knyttet mot BankID. Samme løsning benyttes når kunden identifiserer seg via appen for å kunne åpne alkoholskapet. Skapet lar seg kun åpne dersom den identifiserte kunden er 18 år eller eldre.

Vaktentralen varsles: Når en kunde har identifisert seg som gammel nok til å kjøpe alkoholholdig drikke triggeres det et varsel til vaktentralen, som kobler seg på aktuelt kamera i butikken og vurderer kundens atferd og tilstand. Dersom vaktentralen vurderer det som nødvendig å gripe inn, kan de enten ta kontakt med kunden direkte via butikkens høyttaleranlegg eller sende en vektor til butikken.

Overholdelse av personvern: Av hensyn til personvern informeres kunden om at kjøp av alkoholholdig drikke i ubetjent åpningstid innebærer at vaktentralen gjør en vurdering av kundens atferd. Denne informasjonen er lett tilgjengelig ved alkoholskapet, og har til hensikt å skape åpenhet og transparens om prosessen (iht. personvernforordningens artikkel 5). I tillegg antas det at informasjonen kan ha en preventiv og «advarende» effekt.

Overholdelse av kommunens salgstider: Det vil ikke være mulig å låse opp skapet utenfor kommunens salgstider for alkoholholdig drikke. Informasjon om hvordan løsningen fungerer, og kommunens gjeldende salgstider, er enkelt tilgjengelig for kundene på skjermen ved alkoholskapet. Innholdet på skjermen er tidsstyrt, og budskapet som vises er til enhver tid gjeldende for salg av alkoholholdig drikke.

Vis legitimasjon på nytt i kassa: Når kunden kommer til kassa skanner vedkommende alle sine varer, som vanlig. Når alkoholholdige varer skannes, bes kunden på nytt om å legitimere seg ved hjelp av CoopKey – dette for å sikre at kunden som betaler for den alkoholholdige drikken er den samme som ble godkjent for å hente ut varene fra alkoholskapet.

Hjelp å få underveis: Kunden kan på et hvilket som helst tidspunkt under handleturen enkelt kontakte vaktentralen via tilkallingsapparatene som er plassert i butikklokalet. I tillegg er veiledning og informasjon tilgjengelig via plakater og skjermer i butikken, samt at CoopKey-appen har en oversikt med vanlige «spørsmål og svar».

Overordnet kundereise

Figurene under viser overordnet kundereise ved kjøp av alkoholholdig drikke i ubetjent åpningstid.

- **Figur 2** viser kundereisen for en kunde som er gammel nok til å kjøpe alkoholholdig drikke

- **Figur 3** viser kundereisen for en mindreårig kunde forsøker å kjøpe alkoholholdig drikke

Kundereise – Ubetjent alkoholsalg

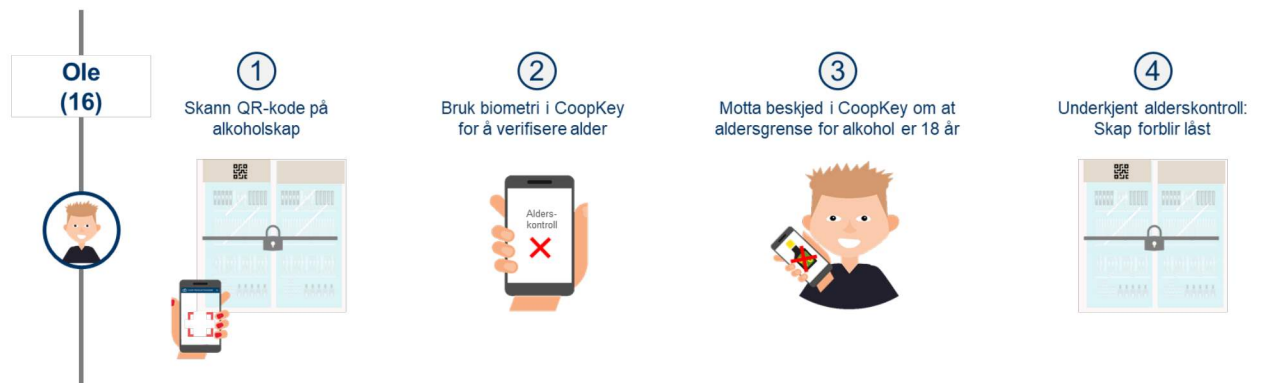
Anne skal handle alkohol når butikken er i ubetjent modus



Figur 2 - Kundereise - ubetjent alkoholsalg for personer som er 18 år eller eldre

Kundereise – Ubetjent alkoholsalg

Ole er ikke gammel nok, men prøver å handle alkohol når butikken er i ubetjent modus



Figur 3 - Kundereise - ubetjent alkoholsalg for personer som er under 18 år