Management information〈経営情報〉

米国西海岸商業・新産業視察報告【第１回】

Amazonがもたらす流通革命と対抗するリアル店舗の戦略

デジタルシフトと業態の多様化が進む米国の商業・サービス業。福井商工会議所では、米国内で最も豊かな地域のひとつである西海岸のポートランド市・シアトル市・ロサンゼルス市を訪問し、最新の商業・サービス業事情やまちづくりについて視察を行った。

【視察概要】

日　程：６月５日～11日
視察地：ポートランド市
　　シアトル市
　　ロサンゼルス市
参加者：当所議員を中心とした
　　会員企業経営者等15名

米国小売業の動向

米国の小売業は日本の小売業を10年先行すると言われており、日本の流通に大きな影響を与えてきた。近年の米国ではＥＣ（電子商取引）が急成長する一方で、ネット通販の最大手「Ａｍａｚｏｎ」が実店舗の食品スーパーを買収して生鮮部門の強化を図ったことが話題となった。また、ＩｏＴ技術を活用した無人化・省力化の流れも拡大している。今回の視察では、西海岸の特徴的な商業施設を訪問し、新たな小売業の姿を探った。

レジ不要!! 最先端の無人コンビニ

アマゾン・ゴーは米アマゾン・ドットコムが運営するレジの無いコンビニエンスストアで２０１７年にシアトル市にオープンした。クレジットカードを登録したスマートフォンをゲートにかざして入場し、欲しい商品を取って店の外に持ち出すだけで自動的に会計が済む。56坪ほどの店内には１３０台以上のカメラやセンサーが設置され、誰が何を棚から取ったかを追跡し続けている。実際に商品をバッグに入れたり戻したりしたが、店を出てから約５分後には、正確な領収書とともに購入商品が画像入りでアプリに届いた。

現地ガイドによると、現在は試験段階であり、コスト面の改善は必要であるが、将来的にこのシステムを自社のみならず、他社のスーパー等に導入することを視野に入れているのではないかとのこと。日本のコンビニでも無人レジを導入する動きはあるが、アマゾン・ゴーの場合は単なる省力化ではなく、そこから得られるビックデータの活用が見てとれた。

専用アプリをかざして入店する様子

天井に設置された多くのカメラとセンサー

アマゾンが買収した高級スーパー

ホール・フーズ・マーケットは１９７８年に米テキサス州で創業した高級スーパーで、米国を中心に約４６０店超を運営している。オーガニック市場にいち早く参入し、食の安心・安全にこだわった生鮮品を多く揃え、中高所得者層からの人気が高い。２０１７年には前述の米アマゾンが1・5兆円で買収したことで注目を集めている。

販売されている商品は食品や飲料に限らず、雑貨や化粧品など幅広い。新鮮なオーガニック野菜は1本から買うことができ、総菜の量り売りコーナーも充実している。持ち帰りの容器や袋は紙製で、環境への意識も高い。

近年はオーガニック商品を扱う競合他社の増加を受けて、ローコストオペレーションを意識した小型店舗「３６５バイ・ホールフーズ・マーケット」を展開。プライベート・ブランド（ＰＢ）の食料品を中心に販売し、新しい価値観を持った若い世代を主なターゲットとした今後注目の店舗である。

美しく陳列されたオーガニック野菜

環境に配慮した紙製の容器

リアル店舗の新たな戦略

ウォルマートは世界で約一万一千店舗を展開する、言わずと知れた世界最大の小売チェーンである。既存店よりも規模の小さい「ネイバーフッドマーケット」では、セルフレジを積極的に採用しコスト削減を図るほか、オンラインで注文した商品を店頭のロッカーで受け取るサービスなど、新たなシステムを試験的に導入している。アマゾン勢の急追に、王者ウォルマートがどう対抗するのか、その戦略に今後も期待したい。

トレーダー・ジョーズはＰＢの食料品を中心に扱う、品揃限定型食品スーパー。従来のスーパーより品数は少ないにも関わらず、店内の約８割を占めるＰＢ商品と輸入された専門食品の組み合わせにより顧客を集めている。高品質で低価格、おしゃれな雰囲気が人気であり、「好きなスーパーマーケット」で全米Ｎｏ・２に選ばれたこともある。最新の設備はないものの、アロハシャツを着た店員がフレンドリーに商品説明や会計を行う様子は接客業の原点であると感じた。

事前注文した商品を受取るロッカー

復活を遂げた大型商業施設

ウェストフィールド・センチュリーシティはロサンゼルス市にある大型ショッピングモール。一時はテナントの撤退が相次いだが、現在のディベロッパーが大規模なリノベーションを行い、高級感漂うモールへと生まれ変わった。テナントは高級ブランドからファストファッションまで幅広く、高級電気自動車のテスラも出店している。

また、イタリア食材を販売する「イータリー」は、肉屋、魚屋などが軒を連ね、市場のような対面式マーケットを展開。賑わいのある店内ではいたるところで調理の様子を見ることができ、飲食スペースでは多くの人が食事と会話を楽しんでいた。

参加者のひとりは「楽しい空間を求める消費者ニーズは決してなくならず、そこには精神的安定となる『コミュニティ』が存在するのではないか」と分析する。

次月号では、シアトルに拠点を置く「Ａｍａｚｏｎ本社」「スターバックス本社」の視察、ならびにポートランドのまちづくりについて報告する。

お問合せ先
福井商工会議所　産業・地域振興課
ＴＥＬ０７７６(33)８２５２