

五十嵐ゆうこの米國小売業最新レポート

2020年5月28日

Delivering Food in the COVID 19 lockdown (ロックダウン時における食の宅配)

このブログが出る頃には、日本は全国的に自粛制限が解除されているようですが、米国では各州知事にロックダウン解除の判断を任せており、私の住むロスアンゼルスは6月末まで現状が続くようです。

自粛で巣籠り生活をするようになって、感染に対する危険性から回避すべくオンデマンドを活用した食品店専用の買い物代行と宅配サービスであるInstacartやUber Eats & Door Dashをはじめとする食のデリバリー利用が急速に拡大しました。

今や大手のみならず大多数のレストランやスーパーマーケットで宅配のサービスを受けることが可能です。

コロナウイルスの感染が収束するアフターコロナと呼ばれる近未来では、何人かの専門家が予測するように、スーパーマーケットに訪れ自らがショッピング、またはレストランで食事をする という従来の形から著しく変化し、食品の買い物は専門のデリバリーの人やロボットを介した方法が定着するのでしょうか？

実際のところ消費者はこのグロサリーデリバリーのサービスに関して十分に満足しているのでしょうか？



数日前のニュースで米国のプライベートファイナンスカンパニーBankrateが、この自粛期間に宅配を利用した約 2000 万人の米国人を対象に調査したところ、興味深いことに三人に一人は、自らを危険に晒しショッピングをして商品を届けてくれる人に対し “申し訳ない” と感じている事でした。



49%の成人米国人は、レストランやファーストフードで持ち帰りの食事を注文し購入することについて “経済を刺激し雇用の維持を助けることになるのでは” と考える一方で、26%の人は、その場所で働く従業員が健康のリスクを冒し食事を準備し届けてくれることに罪悪感を覚え、25%の人は、利用して良いのか悪いのかわからない と答えていました。

そして実際にデリバリーを利用した人の62%は経済の刺激に役に立った と思い、27%の人は潜在的に他者の健康を危険に晒したかもしれないと感じ、11%の人はわからない と回答しました。

同様にレストランやファーストフードではなく食料品の宅配を利用した消費者の回答は59%が経済に貢献した、32%が他人を危険に晒した、9%はわからない という結果でした。

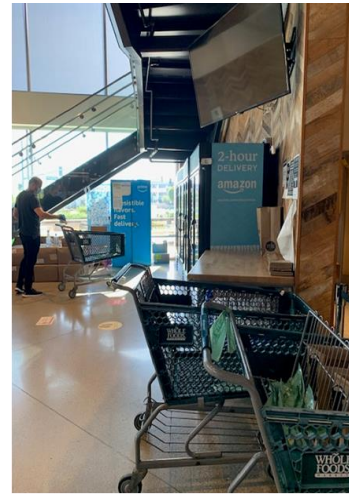
また、食の宅配を利用した人の83%が最低1つは苦情があり、その代表的な苦情は以下4件となります。

Pain points with food delivery (食の宅配の弱点)

- ① Items were out of stock : 注文したものが無い(54%)
- ② Inability to schedule a delivery time : 希望時に宅配が不可能 (34%)
- ③ High service fees : 宅配サービス料が高額 (23%)
- ④ Late delivery : 宅配の遅延 (21%)

米国の中西部に住む利用者は、品切れに対する不満が他地域の52%と比較して68%と最も多いようです。

また普段はどのようにしてグロサリーを手に入れていますか？という質問に対し、未だに72%の成人米国人は自ら店に行って購入、42%が様々なタイプの宅配（店舗駐車場にてのピックアップを含む）を利用し行っている と回答しています。



そして食全般に関しては以下のリストに分かれていました。

- ① picked up takeout : 自分で持ち帰りを行う (49%)
- ② had prepared food delivered : 出前を頼む (28%)
- ③ had groceries delivered from a local store : 近隣店舗の宅配利用(13%)
- ④ had them delivered from national services (such as Amazon Fresh or Instacart) : Amazon Fresh や Instacart の専門サービスを利用(13%)
- ⑤ had a meal-kit service delivered (such as Blue Apron):Blue Apron などのミールキットサービスを頻繁に活用する (7%)



更にパンデミックス真最中の4月の統計でサイレント世代（1925-1945年に生まれた超高齢者）68%、団塊世代の84%とX世代（1965-1980年に誕生）の78%を含む中高年から高齢者の層が、若い世代よりも頻繁に自ら食料品店で買い物していたと報告されていました。

ちなみにミレニウム世代では62%、Z世代(1995年以後誕生の新世代)は52%が店舗に行ったそうです。

そして最後に新型コロナウイルスが収束したらやってみたいことベスト10では以下となります。

- ① Travel to… anywhere -もうどこでもいいから、とにかく旅行したい。
- ② Fist bump every doctor or nurse I see-ドクター全員とか看護婦さんとか世話になった人にお礼を込めて肩をポンと叩きたい。
- ③ Smoke a cigar-近年ミレニアムの間で嗜好品の1つである人気の 葉巻を吸いたい。
- ④ Let my puppy go down a slide again-自分の飼っている犬を公園の滑り台で遊ばせたい（いまだ、公園の遊具は全て使用禁止です）
- ⑤ Order Chinese food-中華レストランに行き大好きな中華料理を注文する。新型コロナウイルスとトランプ大統領発言の影響で中華料理を食べる事は何となく抵抗がある。
- ⑥ Stop ordering so much from Amazon-巣籠り中に Amazon で注文しすぎたのでちょっとだけ休憩したい。
- ⑦ Apologize to all the Doomsday Preppers – (The Doomsday Preppers とは米国で以前放送されていた番組で“来るべき有事に備えて様々なものを備蓄する人達”の事を指します。) 自らもロックダウン直後にパニックとなり Costco に並びペーパー類を大量に買い占めたことを反省している。 以前その番組の出演者を笑い、馬鹿にしたことを謝りたい。
- ⑧ Learn how to cut my own hair-せめて自分の前髪をちゃんと切れる方法をヘアスタイリストから学んでおきたい。
- ⑨ Delete the Zoom or Houseparty apps from my phone/computer-スマホとパソコンから Zoom と Houseparty のアプリを消したい。けれど一度、利用した直後、今後有望だと思い Zoom の株を買ってしまった。
- ⑩ Cut back on my hand washing-現在は日に 37 回も手を洗っているから手を洗う回数を減らしたい。でももう癖になってしまっているから今更やめることができるのか わからない。



ジョーク好きのアメリカらしくちょっと笑え、我々にも思い当たるところがあります。
ですが、こういう時期だからこそユーモアが大事で笑うことが必要だと思います。

新型コロナウイルスの収束後にやってみたいことは何か？という質問に対する日本の統計をみても、1位がお出かけしてとにかく喋る（旅行も含む）、2位が親せきや友人と会う、そして3位がお買い物 でした。

本当につい最近まで当たり前で過ごしていた日常が、これほどありがたいものだったのか という事を実感します。

そして、再び世界中の人々が安心して暮らせるように一日も早い有効なワクチンの開発と収束を心の底より願います。