

五十嵐ゆうこの米國小売業最新レポート

2022年5月13日

We are Open!

開店です！

米国の小売業界では Amazon 直営店のスーパーマーケット Amazon Fresh の開店ラッシュが続き、先日 30 店舗目をカリフォルニア州ロサンゼルスとサンディエゴの中間で新規オープンしました。

現在、注目を集めている新店舗は、Meta に名前に変えた旧 Facebook がオープンしたメタバース体験をセールスポイントにした実店舗や新しい試みを取り入れた中西部の H-E-B の新店舗、シカゴのダウンタウンの高級マンションに開店した Whole Foods の新店舗です。

テキサス州を拠点に約 400 店舗を展開する食品小売業 H-E-B は、ニューブラウンフェルス市に開店した最新店舗で新しい試みを始めました。

この新店は先月 4 月の最終週に閉店した既存店に代わる店舗で、同じ敷地内にて以前の古い店舗より約 40,000 平方フィート広いサイズとなっています。

H-E-B チェーンでは初の 2 階建てレストラン『True Texas BBQ』も併設し、売り場では小物や家具類を提供する『Home by H-E-B』部門を導入した最初の店舗です。

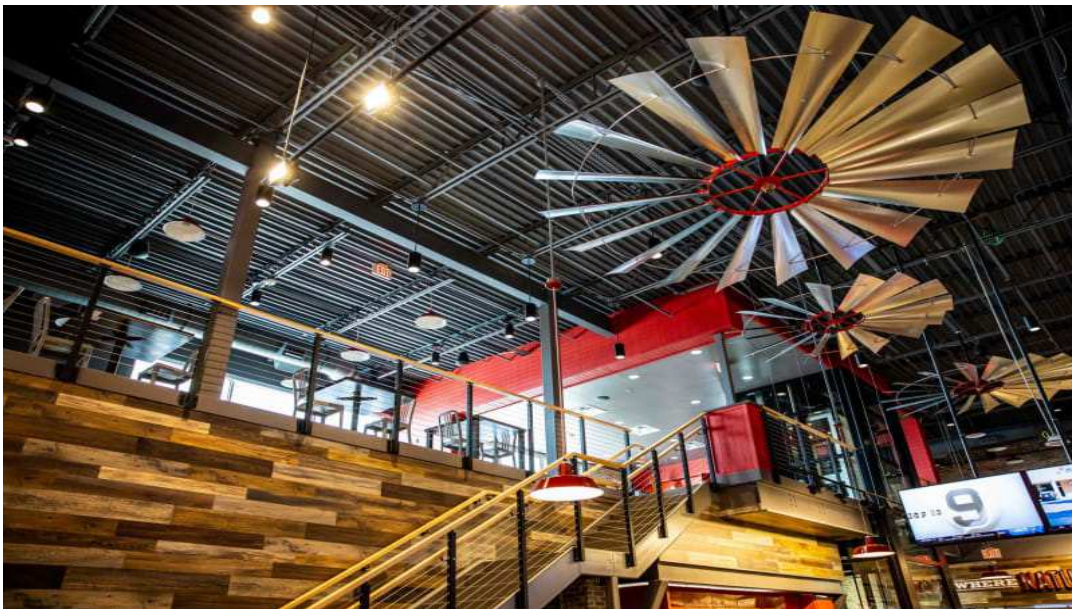


H-E-B の広報担当ジュリー・ベディングフィールド氏は、「ニューブラウンフェルス市の新店において我がチェーンで初めて導入したエキサイティングな試みをお客様へ紹介できることに大変興奮しています。『Home by H-E-B』と名付けた売り場で地元の Haven + Key で製作された商品と Texas Proud の2つのブランドで構成されています。Haven + Key ではキャンドルや鏡、キッチンテキスタイルや絨毯、毛布、家具などのトレンドやシーズンアイテム商品を取り揃え、Texas Proud ブランドはテキサス州独特のスタイルを称えたアートや革製品、手塗りキャンドルなどの地元在住の職人やメーカーが作り上げた多くの商品を取り扱っております。H-E-B では今後もさらに多くの店舗で『Home by H-E-B』コーナーを展開する予定です。



また、今回オープンしたレストラン『True Texas BBQ』は、州の月間マガジン Texas Monthly 誌で州のみならず全米トップのバーベキューチェーンに選ばれた有名レストランでニューブラウンフェルス店では2階建てとなっており、屋

内席が特徴です。この新店舗では WEB 注文でグロサリー商品を受け取ることができる H-E-B カーブサイドピックアップエリアを最大に拡充し、セルフレジを備えた約 30 台のチェックスタンドを設置し、さらに便利になったショッピングサービスを提供します。その他、総菜売り場ではシェフが考案した簡単な食事メニューが揃うミール・シンプル部門、毎日店内でフレッシュに手作りされた寿司、スポーツ栄養食品などを扱うヘルシーリビング部門、職人が手作りするパンやケーキ、自家製で焼くトルティーヤ部門、認定フラワーデザイナーのいる生花部門、ドライブスルーは近日にオープン予定でフルサービスの H-E-B Pharmacy などが目玉となります。」と各特徴を伝えました。



続けて「新店舗のデザイン要素は、周辺地域やコミュニティの外観や雰囲気も補完しています。そして今まで以上に店内での顧客体験を向上させ、最高品質のサービスと品揃えを約束することでコミュニティのニーズに応えることが可能としています」と結びました。

H-E-B では今回のグランドオープンを記念し、地元の子供博物館と地元スクールにそれぞれ 1 万ドルの寄付を行いました。

同社は同じ地区で次の新店舗の建設を目指しています。地元で長年愛されてきた歴史あるナッティ・ブラウン・カフェ & アンフィシアターがあったウェストオースティン跡地で新店舗の着工を開始しました。

その計画では 103,000 平方フィートの店舗に当時のカフェや音楽会場の記念品、そしてレンガで装飾される予定で 2023 年春に完成するそうです。

また 2023 年後半には Custer Road と Eldorado Parkway の北東の角に 11 万 8,000 平方フィートの新店舗もオープンします。



次に業界で大きく報道された新店舗は、シカゴの摩天楼発祥の地とされるゴールドコースト歴史地区の Whole Foods です。

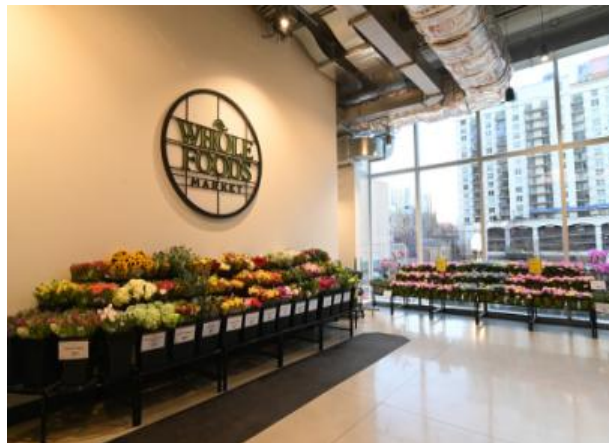
この店舗は煌びやかなハイライズの高層マンションの 2 階で、豪華マンションにふさわしくグレードアップし、4 月 27 日にリニューアルオープンしました。

開店当日に 65,956 平方フィートの店内に人々が押し寄せ、活気に満ち溢れていました。

直線的に配置された生鮮食品ステーションとお客様の流れに合わせた広い通路は、大勢の人流にスムーズに対応できるレイアウトになっています。

デザートバーや店内で調理される総菜やスモークサーモンまで、様々な商品を取り揃えた独立型ケースを配置し、コンビニエンスストアのように既に出来上がっている惣菜等をすぐに支払い可能な形式、いわゆる Grab-and-go スタイルに工夫されています。

セルフレジはサービスレジに併設せず接客デスクの近くに設置されています。また、住民用ガレージやパーキングに停めたお客様の車まで食料品の持ち込みを可能とした大き目なサイズのカートに対応した幅広のエスカレーターを設置しました。



駐車場にあるカスタマーサービスデスクで10ドル以上のショッピングをすれば90分間の無料パーキング・バリデーションを受けることも可能です。

また、同エリアで展開している競合との差別化を行っています。

Whole Foods が取り組む独自のSDGsを地元のサプライヤーに関するポスターやビデオモニターで「Supporting the future of our oceans（未来の海をサポートし続ける取り組み）」とタイトルをつけて、水産物ケースの上の看板や視覚ディスプレイで訴求しています。

他には店内のさまざまな場所でサステナビリティ、透明性、食の公平性などの環境・社会・ガバナンス（ESG）に対する取り組みに関するメッセージも掲示されています。

更に水耕栽培施設や家族経営の農場、職人が作った商品やローカルの業者さんが調達した数多くの商品も取り揃えています。

Whole Foods ではおなじみの調理済み総菜コーナーも充実し、ホット&コールドフードバー、ピザ、寿司、メインディッシュやサイドメニューを揃えたビストロ風グルメを『マーケットプレート』と名付けて豊富に取り揃えています。

ロビーにはフルサービスのコーヒースタンドがあり、店内中心にはビールやワイン、スピリッツとおつまみなどを提供するバー『タッブルーム』も併設しています。



この新店舗では地元のお客様の為に特定の商品を特別価格で提供する他、1日の総売上高の1%を地元にある4カ所の学校や非営利団体、Food Bank(食料配給所)へ寄付を行うといった地域社会への貢献も行っています。

現在、Amazon傘下となり全米で約530店舗を展開しているWhole Foodsは、シカゴ市内でこの店舗の他に10店舗を運営しています。

約2週間前、2016年にサウスサイドのフードデザート地域でイングルウッド地区に市の支持を得て建設した店舗の閉鎖とシカゴのデポール大学キャンパス付近の閉店を発表し、近日中に全米で合計6つの店を閉鎖する予定です。

しかし同社は、これらの閉鎖は530店舗の一部に過ぎず、Whole Foodsチェーン全体の成長戦略とは全く無関係な閉鎖であり、その他は衰えることなく続いていると述べています。

現在Whole Foodsは50店舗以上の新規出店を計画し、常に新規出店候補地を探している事を強調していました。

尚、閉鎖される6店舗を閉鎖する理由は業績が芳しくなかったそうです。

「Whole Foods Marketチェーンの長期的な成功の為に、我々は定期的に各店舗の業績と成長の可能性を評価し、6店舗を閉鎖するという難しい決断を下しましたが我々は今回の件で影響を受けたチームメンバーをサポートし、弊社で働く興味と資格のあるすべてのチームメンバーは、他の店舗で働く場所を見つけるよう奨励しています。」と広報担当者は述べています。



そして今、業界が熱く関心を寄せているオープニングといえば5月9日にサンフランシスコ空港近隣の Meta キャンパス内に開店した Meta Store です。



この店舗ではレイバンと共同開発したスマートグラス「レイバン ストーリーズ」のデモも行われ、購入を希望する顧客はレイバンのウェブサイトに誘導されると Meta 社は述べました。

Meta Store の責任者マーティン・ギリアード氏が公式に語った内容を以下のとおりです。

『カリフォルニア州バーリンゲーム市にある Meta キャンパス内に弊社初の実店舗 Meta Store が5月9日にオープンしました。Meta Store では私たちのすべてのハードウェア製品を実際に体験していただくことができます。Meta Portal のビデオ通話、Ray-Ban Stories の体験、Meta Quest 2 の体験等、インタラクティブなデモンストレーションを通して VR の世界をお楽しみください。また、Meta Portal、Ray-Ban Stories、Meta Quest のすべてをオンラインで簡単に購入できるように meta.com の新しいショップタブで紹介しています。Meta Store ではすべての製品に触れてほしいと願っています。どうぞ手に取ってみてください。手に取ることでその良さを感じてほしいのです。一度体験して頂ければ、その技術への理解が深まるはずです。そしてこの店舗を訪れたお客さ

まは帰り際に "Meta Store を見に行かなきゃ" と友達に伝えてくれるはず。Meta Store に一歩足を踏み入ると、Ray-Ban Stories が思い出を撮影・共有するのに役立つかを理解できます。また、様々なスタイル、カラー、レンズのバリエーションを試着し、自分にぴったりの商品を見つけることができます。Meta Portal のデモコーナーで実際に Meta Portal を体験することができます。店員とのビデオ通話やスマートカメラの操作、Story Time などの機能を使い Meta Portal の魅力を存分にお楽しみください。Meta Store にはインタラクティブな体験が出来る Meta Quest 2 の展示もあり、ハードウェア、それに関連するアクセサリ、そして現在利用可能な幅広いコンテンツを試して頂くことが可能です。Beat Saber、GOLF+、Real VR Fishing、Supernatural を、壁一面の大型 LED スクリーンで体験していただけます。デモ体験の様子を 30 秒間のミックス・ドリア・リテクリップにして共有することができます。Meta Store は魅力的な体験ができる割には約 1,550 平方フィートという比較的小さな設置面積になっています。メタバースの構築を支援する Reality Labs 本社近隣にこの Meta Store を初めて開設することも重要でした。この地で店舗を構えることで私たちはより多くの実験を行い、カスタマー・エクスペリエンスを開発の中核に据えることができるようになりました。ここで学ぶことは将来の小売戦略を決める事にきっと役立つと思います。Meta Store の最終的な目標は、私たちの製品で “何が可能か” を示すことです。同時にメタバースが実現する未来を垣間見る過程でその考えを少しでも理解する事です。Meta Store は、将来、我々の製品がきっとメタバースへの入り口となるということを人々が認めるためのものです。私たちは、この店でメタバースを販売しているわけではありませんが、私たちの製品がどのようにメタバースとつながるのに役立つかを来店した人が少しでも知って帰ってくればと考え、5月9日月曜日 11:00AM からスタートし、金曜日 18:00PM まで営業を開始いたしました。場所は、カリフォルニア州バーリンゲーム市の 322 Airport Blvd です。Meta Quest 2、Meta Quest 2 アクセサリ、Meta Portal デバイスを購入可能となります。レイバンストーリーズの購入を希望される方は、小売担当者がお伺いします。』

大手 IT 開発企業が直接リアル店舗を構える傾向は進んでいます。Microsoft はコロナの自粛で来店しなくなったショッピングモールにあった 83 店舗を 2020 年に閉鎖しましたが、そのうちの数店舗を『エクスペリエンスセン

ター』と名を変えて再構築し、2021年度からリニューアルオープンして自社製品の販売を始めました。

そして Google は 2021 年にニューヨークのチェルシー地区に初の店舗を開設し、Apple は何百もの店舗を長年の事業の中核に据えています。

Meta が、この新店舗をオープンした目的は Facebook Reality Labs を通じて数十億ドルを費やしたメタバースに関する Meta 社の計画を消費者にもっとよく知ってもらうための取り組みの一環 でもあるそうです。

この店舗は Apple Store のような賑やかなショッピング街にオープンしたのではなく、Meta の企業敷地内にあるため訪れる人々がアクセスしやすい事と Meta の従業員にとっても『より多くの実験をする機会を与え、顧客体験を開発の中核に据えることができる』と述べています。

現在 Meta は、小規模ながら急成長している VR ヘッドセット市場のリーダーで技術市場調査会社の IDC は、2021 年の VR ヘッドセットの台数は 1100 万台近く出荷し、この数字は前年の 560 万台から 96% の急増であり、Meta 社のヘッドセット「Quest 2」が昨年のお荷台数の 80% をも占めていると考えています。



今回ご紹介した新店舗は、Meta Store は勿論、HEB やシカゴの Whole Foods も是非訪問して、実際に体験してみたいと思っています。

中でも Meta Store は原文を訳しながらワクワクが止まりませんでした。私の1月のレポートで小売業の新しいモデルとして Retail Metaverse についてレポートし、小売業販売にメタバースを用いることで消費者は自らが手にする商品に対して深く理解し、満足度を高めることで購入後の不満や返品を防ぐことに繋がると件について記載しましたが、Meta Store 責任者のギラード氏が述べたようにこの試みが将来の小売業に大きな影響を与える事は確かであると考えます。

日々の新しい発見が目白押しの米國小売業の現場へ一日も早く日本のお客様をお連れしたいです！