

## 五十嵐ゆうこの米國小売業最新レポート

2021年8月6日

### Why Analog Trader Joe's Excels in an Omni-channel World (オムニチャネル化の小売業界でアナログな Trader Joe's が優れている理由)

自社の取扱商品の9割をプライベートブランドが占め、全米42州で約500店舗を展開している Trader Joe's ですが、某有名オンラインサイトで同社の人気商品が販売されている件で、消費者から Trader Joe's 本社への問い合わせとその伴う一連の受け答えについて、同社のホームページで公開していました。内容は以下のとおりとなります。



#### To Our Valued Customers:

The work we do to provide value through offering great quality products at outstanding prices is present in our stores. When we open for business each day, we are focused on our customers—people for whom shopping at Trader Joe's is a personal matter, finding food and drink (a few other things, too) for their own use and for sharing with family and friends. For this reason, we only sell our products in our physical stores.

At times, and more so recently, we have been aware of our products being resold, often at exorbitant prices, in various places (online and elsewhere). This is done without our approval or authorization and outside the controls of our quality-minded supply chain.

私たちの大切なお客様へ：Trader Joe's は優れた品質の商品を最適価格で

(Value=価値を) 提供していますが、そのビジネスの本質は店舗にあります。日々、店舗をオープンする際、常に来店されるお客様に私たちは焦点を絞っております。Trader Joe's の商品は様々でございますが、お客様ご自身やご家族、そしてご友人達と食べ物や飲み物を見つけて頂く事を大切なことと認識しており、このため当社の商品は実店舗でのみの販売としております。最近、私たちの商品がオンラインまたはその他の様々な場所で頻繁に法外な価格で転売されている事実を目にします。これは当社の承認なしに私たちが守ってきた品質志向のサプライチェーンの管理外で行われているので今後もこの問題を明確にする為、私たちは商品の再販や容認を決してサポートせず、この慣行を阻止するためにできる限りのことを行います。

Trader Joe's は米国の食品小売業では常に注目されているチェーンで、私は日本の食品メーカーとの間に立ち、同社のバイヤーと仕事をした経験から過去に幾度かセミナーや他社様からの執筆依頼があり、寄稿させて頂いております。

世界的に EC や Omni-Channel、DX(デジタルトランスフォーメーション)が注目されている現在の小売業において、成功している企業は DX 化が出来ているという前提で、当然のように Trader Joe's も同様な DX が導入されている。と考えている方もおられるようです。

ですので、同社の EC や DX の取り組みはどうか？と尋ねられる機会も多々あります。

私が知る限りにおいて、現在、Trader Joe's が EC や Omni-Channel、そして DX を積極的に取り入れようとしている気配は無いようです。

そこには前述の”ビジネスの本質は店舗にあり、商品は実店舗のみで販売する”という理念の下でビジネスが進められているからであると考えられます。

そのような Trader Joe's について様々な感慨を抱いているのは、日本の皆様だけではありません。

先日、米国の食品小売業専門誌 The Grocery Business が今後のスーパーマーケット・ビジネスの予測についての特集インタビューで、Omni-Channel を推進する小売業においてアナログな Trader Joe's が何故優れているのか？という興味深い内容が掲載されておりました。



インタビューに答えた方は、全米で 216 店のスーパーマーケットと 254 店のコンビニエンスストアを展開する Giant Eagle で前社長を務めたジョン・ルコット氏でした。

ルコット氏は 1974 年に Giant Eagle の事務員として入社し、2016 年にチェーンの社長兼最高執行責任者として引退するまでの 42 年のもの間を勤め上げ、今年の 5 月から e コマース・エンゲージメント専門企業の Mercatus (メルカトゥス)社に上級戦略アドバイザーとして加わった小売業のエキスパートです。

The Grocery Business 誌のインタビュアーであるクリスティーン・グレース女史は、経済再開で顧客が店舗へ戻ってもスーパーマーケットのオンラインによるビジネスをこのままの好調を今後も維持し続けるかという事、スーパーマーケットの今後の進化について 2 つの疑問を問いました。



ルコット氏は「成長すると思います。なぜならWEBでのショッピングは便利で簡単だからです。今更、誰が車に乗って店まで出かけて行き、広い店内を歩きながら重い洗濯用洗剤や大容量パックのウォーター・ボトル、大きなペットフードの袋を運んで持ち帰りしたいと思いますか？ 我々はパンデミックを経験し、何度もオンラインを通じ、ショッピングをシミュレートし、この方法がとてもシンプルだと気が付きました。オンラインショッピングが常識になった最初の2つの事例は赤ちゃん用の必需品とペットフードでした。紙おむつやお尻ふきが不足すれば困りますし、どちらも膨大な量です。この商品に関して、サブスクリプションや希望に合わせて配達されると便利です。ペットフードも同様です。」と答え、続けて今後のスーパーマーケット・ビジネスの展開については、「一般的な生活に必要なものを販売するといった主要な役割よりも利便性、その他の付加

価値が今後必要となり、生鮮食品についての専門知識やサービスの向上における従業員の教育に加え、店舗や品揃えのカテゴリーへも更に投資しても構わないのではないかと考えています。私が注目しているのは、一般的な人々が未だあまりよく知らない自然食品、嗜好品やインターナショナルな食品です。多くの人々はその食品について知識を得たいと思っていますので、その時に対応できる栄養士を配備するなど良い考えです。このアイデアは、スーパーマーケット業界が長期的に成功するために実店舗が変化していかなければならない幾つかの手法です。」と答えました。



次にグレース女史は質問を変え「この春、Trader Joe's はミシガン大学が研究発表した、主要小売業者の中で最高の “顧客満足度スコア” を獲得しましたが、誰もが Omni-Chanel(オムニチャネル)について語っている現在で、e コマースを行わない Trader Joe's は時代に沿わないとお考えですか？」と尋ねました。

その問いに対して「Trader Joe's のお店は宝探しで、この店に入ってショッピングするのは本当に楽しい経験だと思います。彼らのプライベートブランドに関して言えば、季節的なアプローチ、イノベーションを感じさせる新商品、なにより、Trader Joe's はかっこいいです。楽しいし、他では見つけれないものを発見できるしね。いくらソーシャルディスタンスを守ってよって言われても人は恋愛や社交する必要がありますよね。消費者がこの店にわざわざ通うのは、

そのような感覚です。私が暮らす家のそばにも Trader Joe's があり近隣に大きなサイズの Giant Eagle もありますが、周りの小売店の中では Trader Joe's が最も競合し、多くの消費者が彼らの店へと流れています。こういう事だと思います。パソコンやスマートフォンを開くと、あなたの購入傾向に基づいて素敵だと思われる商品をどんどんオンライン上の画面に提供してくる事にハマってしまう時がありますよね。Trader Joe's の店内はこの流れと似ているのと思います。人々は Trader Joe's の店の中を歩いていると楽しくて、まるで彼らの物語の中を歩いているように感じてしまうのです。そこが Trader Joe's というチェーンの優れているところなのです。」とルコット氏は解説しました。





雇用問題を抱えている現状においても、Trader Joe's だけはスタッフ募集広告を出せば即座に人が集まるようで、雇用不足とは無関係の様子です。

お洒落で、職場環境も楽しそうなので、人気があるのは勿論の事、Trader Joe's ではすべての業務がこなせるよう教育と仕事割を行うので、ここで働く事で多くのスキルが身につくと言われていています。

大型店を作るよりも平均 300 坪ほどの店をどんどんオープンさせ、新店舗の店長を目標とさせることで働く人に夢を与えているようです。

各店舗の売上によって店長のボーナスは異なるそうで、30 代の若い店長でも繁盛店であれば、一般企業の役員クラスの収入を得ています。

Trader Joe's で働いた経験を基に、個人経営の店を開く人も少なからずいるという話も聞きます。

話はそれますが、先週のレポートで多くの企業が DX の導入や雇用問題を改善するために、従業員への教育プログラムに投資していることに触れました。

すると先週末には小売業トップの Walmart が、全米で展開している店舗でパートとして働く大学生の借金を減らす為、今月の 8 月 16 日から 150 万人の従業員に対し、大学の授業料と本の提供を開始すると発表しました。

その結果、大学に行きながら働く同社の従業員は、大学の借金を累積する事なしに学位を取得し、IT を始めとする様々なスキルを習得できるようになるそうです。

同社のこの動きは若い雇用を集める為にとどまらず、優秀な人材を自ら育て上げることで更なる付加価値を提供できるチェーンへ成長しようと試みています。