

五十嵐ゆうこの米國小売業最新レポート

2022年3月25日

American Customer Satisfaction Index 2021-2022

2021-2022年にかけての米国顧客満足度指数

米國小売業における消費者の満足指標 American Customer Satisfaction Index (ACSI) 2021-2022年が発表されました。

今回は、小売業に対する全体的な顧客満足度は比較的安定してコロナ前年から2.3%も低下した2020-2021年の75.5点(100点満点)から僅か0.5%低下の75点でした。



ACSIのマネージング・ディレクターを務めるデイビッド・ヴァンアンバーグ氏は「パンデミック発生からの3年間の期間でWEB通販は満足度が低下する唯一の業界です。消費者は商品の到着遅延や少ない在庫に不満を抱いていますが、同時に小売業に対する期待値も調整しているのではないのでしょうか？このような消費者のご理解は我々小売業者にとってありがたいことです。」と述べています。

消費者は、未だに発生する商品遅延や在庫不足に対して多少の不満を持っていますが、2年以上続くと“ある程度は受け入れよう”といった消費者感情が芽生え、小売業に対して理解を示す方向へ変化したという事です。

今回の発表での注目点は、全米で約 530 店舗を展開する食品小売業の Trader Joe's が再び顧客満足度でトップに選ばれた事です。

調査に協力した消費者 36,000 人以上から平均 85 点を獲得し、顧客満足度において食料品小売部門のみならず小売業界全体をリードした結果となりました。



ACSI が発表した業態別のスコアを記載いたします：食品スーパーマーケット：

Trader Joe's がスーパーマーケットでのリーダーを維持し、全指標でトップとなる。

スーパーマーケット業界の ACSI スコアは 76 と安定し、ようやく低迷が止まりました。

Trader Joe's は昨年から 1% 上昇しスコアは 85 となり、スーパーマーケット全体と指数全体をリードしています。

次いでは H-E-B が 82 で横ばい、3 位は Aldi で 1% 増、Costco は 1% 減、Wegmans は 1% 減で三つ巴の展開です。

Publix は 2% 減の 80 で、1% 減の 79 の Sam's Club と 78 で横ばいの BJ's ホームセールクラブを僅かに上回りました。

Southeastern Grocers は 3% 上昇の 75 を維持し、Save A Lot の 74 を僅かに上回りました。

傘下に Safeway や Jewel Osco などをもつ Albertsons Company は、71 と変わらず 1%減で、70 のスコアをマークした最下位の Walmart をかろうじて抑えています。



百貨店・ディスカウントストア（非食品部門）：Costco が首位を維持、Target が順位を上げる。

昨年まで著しく低下を続けた百貨店とディスカウントストアに対する顧客満足度は、ACSI スコア 75 と比較的安定した数値へ推移しています。

Costco は 81 で安定し、6 年連続の 1 位をキープしています。2 位の Nordstrom（アウトレットの Nordstrom Rack を含む）は 1%減の 79、そして 3 位については Kohl's が横ばい、Sam's Club は 1%減り、Target は 3%増のいずれも 78 と 3 社が並んで同点となりました。

小売業 4 社が 77 で並んだ BJ's Wholesale Club は横ばい、Dillard's は 3%減、J.C. Penney は 1%増、TJX の Marshalls と TJ Maxx は 1%減と並びました。

低価格帯では Big Lots が 1%減の 72 となり、1%増のダラージェネラルと同値となりました。

Fred Meyer は 1%減で昨年と同スコア、Walmart（横ばい）は並んでスコア 71 で顧客満足度カテゴリーの最下位を分け合いました。



オンライン・リテール：Etsy が首位に、Macy's が急伸。

ネット通販の顧客満足度の平均値は、1.3%減の ACSI スコアの 77 でした。

その中で嗜好性の高い手芸や小物、ビンテージ衣類などをオンラインで販売する Etsy が 3%増の 82 で 1 位となりました。

昨年首位の Nordstrom はスコア 81 をマークし、横ばいで 2 位。Macy's は 4%増の 80 で 1%減の 79 となった Costco を僅差で上回って 3 位となりました。

Amazon は 1%減、Dell は 1%の増、Kohl's は 1%減、Nike は 1%減、Target のスコアは前回と同様でオンライン小売業者 5 社と小規模サイト群は 4%増え、78 で同率となりました。

かつてオンライン小売で ACSI のリーダーであった Amazon は、現在満足度において過去最低になりつつあります。

Newegg は 4%減り、Staples は 1%増えて前回とは逆のどう動向を示していますが、どちらも業界平均の 77 で一致しています。

Best Buy は 1%減、eBay も 1%減、Gap は変わりません。Walgreens は 3%増、Wayfair は 1%で、いずれも 76 点です。

Apple は横ばい、Home Depot は 1%減、HP Store は 5%の減、Lowe's は 1%減 75 点で、3%減の 74 点となったユタ州拠点の通販会社 Overstock にわずかに及ばず終了となりました。

業界最下位の GameStop は 3%減の 73、Groupon は 3%減で Walmart は 1%減の 72 とそれぞれ低迷しています。



スペシャリティ（専門店）・リテール：Nike が首位に躍り出る

専門店に対する顧客満足度は、ACSI スコア 77 で安定的に推移しています。2 位は Hobby Lobby で前回と同様の横ばいとなり、TJX 傘下の HomeGoods は 1%増でそれぞれ 80 点、Bass Pro Shops は横ばい、PVH は 1%増、L Brands は 2%減で、それぞれが 79 点と僅差で並びました。

L Brands のスコアは、現在は別会社となっている Bath & Body Works と Victoria's Secret の両社を表しており、L Brands が業界をリードしなかったのは 7 年ぶりとなりました。

小規模専門店グループは 1%減と、他の小売企業 3 社は 78 で並びました。Famous Footwear は横ばい、ビューティ専門店 Sephora は 3%減で競合の Ulta Beauty は 1%減、Discount Tire と O'Reilly Auto Parts は業界平均の 77 で横ばいでした。

8 社の小売企業が 76 で、内訳は Apple の 1%減、Bed Bath & Beyond は 3%減、Best Buy は変わらず、Foot Locker は 1%減、Gap は 1%減、Home Depot

は1%増、Menards は1%減、Michaels は前回と変わらず、PetSmart は1%減でした。

Premium Apparel は旧 Ascena 傘下のブランドを買収し、ACSI スコア 75 で指数に参入しました。

Abercrombie & Fitch は3%減、Ace Hardware は1%増、Advance Auto Parts は1%増、Dick's Sporting Goods は1%減、H&M は1%減、Lowe's は前年と変わらず横ばい、Petco は1%減、Staples も変わらずなどが75と続いています。American Eagle Outfitters は3%も減少して74となりWilliam-Sonomaの1%増と並びました。

AutoZone は4%の減、J.Crew は3%減、Signet Jewelers は4%減っていずれも73点に転落しました。

GameStop は1%上昇し、OfficeMax を含む Office Depot は3%減って72の最下位に沈みました。

ドラッグストア :満足度は上昇傾向。

ドラッグストア業界は過去3年間悪化していた顧客満足度が全体的には1.3%改善し、平均のACSIスコアは76となりました。

小規模なドラッグストアがトップで、1%増の80点となりました。次いで、CVSが1%減の76点、Krogerが店舗で自社運営しているドラッグストアは1%減の75点。Walgreens は74で横ばい、Albertsons Company と Rite-Aid が1%増の73と僅差で続いています。Walmart のドラッグストアは3%減って71と、単独では最下位に沈んでいます。

昨年に引き続き、再びTrader Joe's が顧客満足度のトップに選ばれたことは『I Love Trader Joe's』の一人として嬉しく思います。

本当にいつも感心するのですが、仕事で全米を回りながら各地のTrader Joe's に訪れている私は一度も嫌な思いをしたことはありません。

どの店舗も個性があり、お店の中だけでワクワクさせてくれます。これは凄い事だと思います。

この時代においてECを一切していないのに、他の企業よりも高い顧客の満足度を維持できるTrader Joe's はある意味で唯一無二の小売業です。