

五十嵐ゆうこの米國小売業最新レポート

2022年2月11日

Walmart Debuts Interactive Store Dubbed “Time Well Spent” “時間を有効的に過ごすことを可能とした”店舗をデビューさせた Walmart

米国内で5千店舗以上を展開し、世界 No.1 の小売業社でもある Walmart 社は、アーカンソー州スプリングデール市で同社が展開しているインキュベーターストアと呼ばれている店舗において数々のインターラクティブな要素を追加し、“Time Well Spent（消費者が有効的に時間を過ごす）”という取り組みをスタートしました。



同社のマーケティング担当副社長アルヴィス・ワシントン氏は、「オムニチャネルでのショッピングが当たり前となった現在でも、依然としてお客様は商品を手にとって感触を確かめ、時には実際に試してみたいと考えているので、この“Time Well Spent”のプロジェクトの発表に至りました。」と言及しました。

「我々はお客様が店舗でショッピングしながら驚きや喜びを感じて頂けることを目指しています。パワーに満ち溢れたデザインや驚きを与える素晴らしい商品を紹介し、消費者自らがその価値を十分に理解し満足し購入するようにしたいのです。弊社が今後オープンする店舗へ同様のインターラクティブな要素を取り入

れることは、昨年、既存の 1,000 店でナビゲーション・システムと Way Finding（案内表示）の改善に焦点を当てた店内改装に続く試みとなっています。お客様が必要なものを見つけだす時間を短縮できるようになったこの改装に多数の支持を頂いております。リ・デザインの次は店舗内の物理的、人的、デジタル的な要素を増やし、照明、空間の拡張、ダイナミックなディスプレイなどを考えています。弊社のビジュアルマーチャンダイジングのスペシャリストは、エキサイティングなブランドを強調し、魅力的な体験のチャンスを作り出しました。お客様にインスピレーションを与え、更にショッピング体験の向上を実現します。」とホームページ内で綴っています。



Walmart のインタラクティブ・ストアでは、照明の改善、空間の拡張、デジタルスクリーンや QR コードなどを採用し、同社が『アクティベートド・コーナーズ』と名称する売り場は、ブランドショッピングを向上させるために各ブランドのストーリーを伝えるためのスペースやデジタル・タッチポイントを導入し、消費者が沢山の時間を過ごしたいと考える場所に変えていく事を強調しています。

下記に Walmart Refresh 2022(2022 年に Walmart がリフレッシュする詳細)をまとめました。

① Activated corners (アクティベートッド・コーナース) :

売場コーナーで消費者を引き込むようなエキサイティングなディスプレイを用い、消費者が商品に触り、感じることで、その空間の一部となって素晴らしい商品を見つけて頂く機会を設けております。

例えば、家具売り場のリビングルームやベッドルームのセットアップされた空間で、お客様が枕を押したり、毛布の心地良さを感じたり出来るようにしています。

② Elevated brand shops (エレベートッドブランド・ショップ) :

アパレルは自社ブランドとナショナルブランドに焦点を当て、低価格は当たり前ですが、品質やスタイルもさらにお洒落になっています。

ベビー用品売り場は、新しく親御さんになられる方々が売り場を訪れる度にインスピレーションが湧いてくるような夢の子供部屋を作るために必要なすべてのアイテムを紹介するディスプレイを行い、箱から出して試乗できるベビーカーやチャイルドシートが迎えてくれます。

そしてビューティーコーナーでは、新商品や流行のアイテムが並ぶエキサイティングな品揃えとメンズグルーミングツールを展示・または体験できるサービスを展開致します。

③ More space to discover (モアスペース・ツー・ディスカバー) :

追加した新しいスペースで、お客様が探索して新しい商品を発見できるように売り場に奥行きと幅のあるスペースを意図的に作りました。そこでは品揃えを最適化し、思わず商品に惹きつけられるようなストーリーテリングも高めています。

④ Digital touchpoints: (デジタル・タッチポイント) :

多種多様な商品やブランドの初期展示として弊社の店舗を活用し、幅広い商品やサービスをお客様に伝えることを可能にします。

Walmart はオンラインを通して QR コードやデジタルスクリーンを戦略的に活用し、膨大な商品やサービスをお客様にお伝えしています。例えばペットコーナーでは QR コードをスキャンし、犬用ベッドの追加オプションを探し、ペット

保険サービスのオプションについて学び、20 ポンド（約 10 キロ）袋の乾燥ドッグフードを自宅に配達してもらうことが可能です

ワシントン氏は「店舗がオープンしてから消費者はこれらのデザインに驚いているようです。この店舗が『ここは私のお気に入りの Walmart だ!』という声を聞くのが嬉しく、この仕事を率いるチームの一員であることを誇りに思っています。我々は数多くの消費者の声を取り入れ、テストし、学び、変化を続けていきます。2022 年以降も更に魅力的な体験を提供できるよう迅速な調整を行います。消費者が店頭でショッピングする際、驚きと感動、そして時間を有効に使ったと感じることをこれらからも最重要課題にしていきます。」と、言葉を結びました。



このニュースを見た時、すぐにでも視察してみたいと思いましたが、アーカンソー州はロサンゼルスから遠いので、記事に貼ってあった短い動画を何度も視聴しました。

“デジタルサイネージが華やかで見た目がいつもの Walmart の持つ大型ディスカウントストアのイメージとは異なり、競合の Target に少し似ている”と感じました。

私は 2019 年に Walmart が New York 郊外で既存の生鮮コーナーとグロサリーメインの小型店 Neighborhood を改装して話題となった Walmart IRL (インテリジェント・リテール・ラボ) へオープン直後に視察しました。



3千台以上に及ぶ天井から吊り下げられたカメラで店内の在庫を監視し、商品を管理し、手間のかかる商品補充や棚卸をAIで効率化し、マネージメントするための実験店舗で、店内はインタラクティブなディスプレイやタッチパネルで設置されてあるデバイスを説明するコーナーがあり、最後尾に位置したガラス張りの奥のデータセンターと呼ばれた機器が作動する状態を視察しました。

それらを真剣に見て喜んでいたのは日本から来た我々だけで、日々、来店しているお客様は殆ど関心がないと言った雰囲気でした。

おそらくこの店舗はグロサリーに特化し、近隣の消費者にとっては大きな違いや体験を感じていないのかなと感じました。

今回デビューした店舗は食品だけではなくアパレルや家電、ベビー用品から家具など11万品目以上の商品が並ぶ大型スーパーセンターです。

消費者もWalmartの謳う『時間を有効的に使える楽しい買い物時間』を経験できるのかもしれませんが。

実際、自分の目で見て、体験してからでないといけない部分が多いですが、Walmartはこの店舗を始めとして、今後はテクノロジーをどんどん活用したRaaS(Retail as a Service)を導入することで、小売りのサービス化を拡大し進化していくと予測されています。

