

## 五十嵐ゆうこの米國小売業最新レポート

2020年4月15日

What grocery stores does during COVID-19 crises  
(新型コロナウイルス危機における食品店の取り組み)

”新型コロナの大変な時期に、Breaの住民を始めとする皆様のサポートに更なる感謝をお伝えします！”というメッセージに続き、♡LOVE（愛しています）Brea店 Trader Joesのクルー（従業員）より”と、手書きのメッセージが店名のサイン下に書かれてありました。



顧客サービスを第一優先とする Trader Joes の各店舗では同様のメッセージを多く見かけます。

多くの人々が COVID-19 に恐れと不安、そしてストレスを抱えている中、彼らが発信するメッセージに心打たれた人は少なく無いはずです。

Trader Joes では在庫がある限り、容易には購入できない除菌スプレーを一人1本購入することができます。

入店時、入り口でクルー（従業員）が彼らのプライベート・ブランド商品の除菌スプレーを、顧客の消毒として両手にかけてくれます。

この商品は買い占めを防ぐため、現在は店舗の棚に並んでおりませんがスプレーが入荷してさえいれば、会計時に注文すれば購入できることを丁寧に教えてくれます。

また店舗のフロントエンドでインフルエンザ対策のサプリメントとして知られている免疫力アップの万能ハーブのエキネシアとショウガが入ったレモンジュースが新製品として陳列しているのも気が利いているなど思われます。



高齢者や障害者などのいわゆる社会的弱者が優先的に安心して買い物するために多くのグロサリーやドラッグストアチェーンでは、特別な時間を設けています。

以下は南カリフォルニアのローカルニュースで案内されているシニアのために設けられている買物時間の案内です。

Albertsons: Stores are open from 7 to 9 am. on Tuesdays and Thursdays for seniors and at-risk customers to shop. 火曜日と木曜日の 7-9am は高齢者と At-Risk カスタマー（妊婦や障害者）の優先買い物時間です。

ALDI: Stores are open from 8:30 to 9:30 a.m. on Tuesdays and Thursdays for seniors and at-risk customers to shop. 火曜日と木曜日の 08:30-09:30am は高齢者と At-Risk カスタマーの優先買い物時間です。

Costco: Any member 60 and older can shop from 8 to 9 a.m. Tuesday through Thursday. No more than two people can enter the store with each membership card at one time. 火曜日から木曜日までの 08:00-09:00am は 60 歳以上の会員の優先買い物時間です。（各メンバーが差し出すメンバーシップカードで 2 名以上は入れません）

Dollar General: The first hour of operation is reserved for seniors. Call your local store to find out opening times. 開店時間の最初の一時間は高齢者専用で近隣の店舗に電話して開店時間をご確認ください。

Gelson's: Anyone 65 and older can shop from 7 to 8 a.m. 毎日 7-8am は 65 歳以上の優先買い物時間です。

Kroger(Ralphs): All stores open at least one hour earlier for seniors and at-risk customers. Call your local store for exact times. すべての店舗では高齢者と At-Risk カスタマーの優先買い物時間の為に 1 時間早く開店をし、その時間にあてており開店時間は近隣の店舗に電話で確かめてください。

Pavilions: Stores are open from 7 to 9am. on Tuesdays and Thursdays for seniors and at-risk customers to shop. 火曜日と木曜日の 7-9am は高齢者と At-Risk カスタマーの優先買い物時間です。

Rite Aid: Seniors and at-risk customers can shop from 9 to 10a.m. on weekdays. 平日の 9-10am は高齢者と At-Risk カスタマーの優先買い物時間です。

Sam's Club: Seniors and at-risk customers can shop every Tuesday and Thursday from 7 to 9 a.m. 毎週の火曜日と木曜日の 7-9am は高齢者と At-Risk カスタマーの優先買い物時間です。

Target: Stores are reserving an hour on Tuesdays and Wednesdays for "vulnerable shoppers." Call your local store to find out exact hours. 店舗では火曜日と水曜日に援助を必要とする買い物客を専用 1 時間をリザーブしており正確なリザーブ時間は近隣の店舗に電話でお確かめください。

Trader Joe's: Stores will dedicate the first hour (either 8 to 9am. or 9 to 10 a.m.) to seniors and at-risk customers. Call your local store to find out exact hours. 店舗では高齢者と At-Risk カスタマーの優先買い物時間の為に開店後 1 時間店（8 か 9 am のいずれか、又は 9 か 10am のいずれか）を提供しており近隣の店舗に電話で正確な時間をお確かめてください。

Vons: Stores are open from 7 to 9am. on Tuesdays and Thursdays for seniors and at-risk customers to shop. 火曜日と木曜日の 7-9am は高齢者と At-Risk カスタマー（妊婦や障がい者を指す）の優先買い物時間です。

Walgreens: Tuesdays are considered "Seniors Day" with all-day discounts and seniors-only shopping from 8 to 9 a.m. 火曜日は、"シニアデー"とし、一日中の割引と朝の 8-9am は高齢者専用の買い物時間を設けております。

Walmart: From now through April 28, stores open one hour early on Tuesday for 60 and older to shop. 現在から 4/28 まで店舗では 60 歳以上の優先買い物時間にあてるために火曜日は 1 時間早く開店しております。

Whole Foods Market: Stores open one hour early for 60 and older and at-risk customers to shop. Call your local store for exact hours. 店舗では 60 歳以上と At-Risk カスタマー（妊婦や障がい者を指す）の優先買い物時間の為に 1 時間早く開店をし、その時間にあてており開店時間は近隣の店舗に電話で確かめてください。

WinCo Foods: Every Tuesday and Thursday, seniors and at-risk customers can shop from 6 to 7:30 a.m. 毎週火曜日と木曜日の 6-7:30am は高齢者と At-Risk カスタマーの優先買い物時間です。

4/10/2020 付けのニュースでは、米国で 2017 年度から約 100 店舗出店しているドイツのディスカウントスーパーマーケットチェーン Lidl の新しい取り組みを記載していました。

Lidl が店舗外の駐車場で新商品の試食などに活用してきたキッチントラックを使用し、バージニア州を中心に高齢者のもとへ無料で宅配のサービスを始めたそうです。

素晴らしい試みで、今後のロイヤルカスタマー構築に必ずつながっていくでしょう。



直近のニュースでは現金にウイルスがついているかもしれないというレポートも多々あります。

自分自身とお店の会計の方々の事も考慮し、会計時にはできるだけセルフレジを利用するか、フルサービスのキャッシャーサービスしかないところでは、現金の使用を控えて銀行のクレジットカードを使用することになっています。

私が使用する銀行のカードはキャッシュ・リワードカードといって、光熱費や食費などを含む生活必需品購入の場合、ポイントを現金還元できるシステムがあり非常にお得で、あとで何に使用したかがすべて WEB 上でダウンロードできるので家計簿作成もスムーズになりました。

私のご近所でも多くの方々が同様の行動をとり始めている様子を SNS で知りました。

むろん宅配やピックアップも主にカード決済なので、COVID-19 が収束した後はさらにキャッシュレスが進むと思われます。