

五十嵐ゆうこの米國小売業最新レポート

2021年12月17日

America's Most Trusted Companies

米国で最も信頼を集める企業

サービスにおける顧客体験（エクスペリエンス）の専門的な調査と分析を行う米国企業 Qualtrics は、2022 年に向けて最も顧客から支持を集める小売業予測を発表しました。

レポートでは各小売業がパンデミックでどのように顧客と信頼関係を築き続けているか、そして現在の大きな課題であるインフレとサプライチェーンの問題も同時に調査したことが記載されました。

小売業上位 10 社のうち 5 位までは食品小売業社名となっており、米国消費者の主なライフスタイルは依然として家庭での食事に基づいている事を強調しています。

全米で約 550 の実店舗を展開している Costco が、Qualtrics 2022 Experience Index（顧客体験指標）において顧客に対する忠誠心と信頼の強さで 1 位にランクされました。



次に Amazon、Kroger、Publix、ALDI のトップ 5 がランクインし、Aldi 傘下の Trader Joe's は 10 位にランクインしました。

本年度においても Costco は年間リストのトップに位置し、Amazon が 2 位、Kroger は 3 位、Publix、Aldi と続き、その他のトップ 10 に含まれる企業は、Bose、Android、Visa、Etsy、Trader Joe でした。

Qualtrics はトップランクの企業についてのレビューで、Costco が自社ブランドの Kirkland を成功させていることや、Kroger が迅速かつ正確な注文を行うためにロボット技術に投資した事など不確実な時期に顧客体験を向上させるための食料雑貨店の取り組みを強調しました。



フロリダ州で創業し米国南東部で約 1200 店を展開し、従業員所有型のスーパーマーケット Publix が提供する人と人の経験を大切にしている企業文化と、迅速なチェックアウトを可能にしている Aldi のテクノロジーを評価しました。



Qualtrics XMInstitute の責任者であるブラウン・テメキン氏は、「パンデミックが日常生活に変革を与え続け、多くの人々が自宅で仕事を行い、料理し、そして、その中で楽しみを見つけています。上位リストの企業は急速に変化する世界に深く耳を傾け、スピードと敏捷性で対応する素晴らしい体験を提供し続けている企業です。オンラインを中心とした世界で成功した企業は、顧客の要望に合わせるためのカーブサイドピックアップ、信頼性の高いデリバリー、タッチフリーの支払いシステムのいずれかを使用しています。」と述べています。

Qualtrics のトップ 50 内の主要企業リストの小売業者には Dollar General (16 位) と、Target (25 位) も含まれています。



Qualtrics は調査の一環として消費者は実際に小売業の選択を行い、そのチェーンに対する期待も変化していることを発見しました。

顧客体験が高いと評価された上位 25 の小売業社の中で、消費者の 67% は優れたカスタマーサービスがブランドロイヤルティの最大の推進力であると述べています。

ワシントン州イサクア市に本拠を置く Costco は、プログレッシブグロージャーが発表した 2021 PG 100 の北米のトップ食品小売業者のリストでも第 4 位に選ばれています。

そしてシアトルを拠点とする Amazon は 2 位、シンシナティを拠点とする Kroger は 3 位、フロリダ州レイクランドを拠点とする Publix は 11 位、イリノイ州バタビアを拠点とする Aldi US は 24 位、カリフォルニア州モンロビアを拠点とする Trader ジョーズは PG100 の 28 位でした。

私が米國小売業の世界に入り『**Customer Experience(顧客体験)**』という言葉葉を最初に耳にしたのは、今から約 15 年前でした。

グロサリー店を視察し、店長に“日々の業務で最も大事にしていることは何ですか？”と質問すると、「それは Customer Experience(顧客体験)です。お客様が店に一步足を踏み入れ、商品を選んで購入して店外に出る迄をハッピーで楽しい経験にしたいのです。その経験をされた殆どの方は再び店に戻って来られます。」との答えに、とても感動したのを今でも覚えています。

顧客体験とは、その商品やサービス自体が顧客に与える価値や体験だけでなく、顧客が商品やサービスを購入する前から始まり、購入や利用している瞬間、そしてその後を経験する一連の体験のことを指します。

現在の業界では Customer Experience を『CX』という専門用語で呼び、全米小売業協会 NRA でも『CX』への投資が最優先条件だと叫ばれ、そして IT 技術の進化は 1 つでも多く正確で真の『CX』の声いわゆる顧客の声をデータとして集め、縦横無尽にサービスの構築を行い、顧客からの信頼を勝ち得ています。

そういえば、数日前にスマートフォン iPhone を 13Pro Max に変えたのですが保護ケースは Apple 店舗で買わずに Amazon で別途注文しました。

Amazon からトラッキング情報のメールが来て、到着数時間前に“追跡”というボタンをクリックすると我が家の近所の画像が表記され、クリスマスツリー模様

の宅配車の絵が “あと8軒です。” と表記され、それが我が家の住所へ徐々に近づいているサインが見ることが出来ました。

”あと1軒”というところで玄関のベルが鳴り、注文したケースが到着し、その瞬間までワクワクした私は嬉しくて、早速『CX』してしまいました。

このような経験が癖になり、また追加で Amazon から買い物をしてしまうかもしれません。

